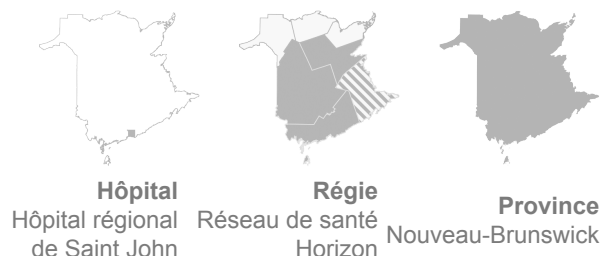


SONDAGE SUR LES SOINS HOSPITALIERS AIGUS

Expériences avec les services de soins hospitaliers aigus



Processus d'admission

Lors d'admissions par un moyen autre que le service d'urgence

Complètement informés sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission % 2019	65,7	63,5	64,4
Le processus d'admission était complètement organisé % 2019	83,2	79,3	79,8

Lors d'admissions par le service d'urgence

Complètement informés sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission % 2019	41,4	40,5	45,8
L'attente était trop longue pour obtenir un lit lors de l'admission % 2019	23,8	24,4	22,8
Le transfert à un lit d'hôpital était complètement organisé % 2019	70,7	67,4	68,1
Complètement informés sur leur état de santé et leur traitement pendant l'attente au service d'urgence % 2019	40,5	40,2	45,9

Environnement et services dans la chambre

La chambre et la salle de bain étaient toujours propres % 2019	48,4	48,3	50,4
C'était toujours tranquille autour de la chambre pendant la nuit % 2019	36,0	36,9	40,7
La qualité de la nourriture était excellente, très bonne ou bonne % 2019	51,2	53,8	53,7
Les heures de visite rencontraient toujours leurs attentes % 2019	87,8	85,9	85,6

Hôpital	Régie	Province
Hôpital régional de Saint John	Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick

Communication

Sur les nouveaux médicaments

Le personnel de l'hôpital communiquait bien au sujet des nouveaux médicaments % 2019	54,8	54,6	55,2
Le personnel de l'hôpital a toujours expliqué à quoi servait un nouveau médicament % 2019	70,1	69,1	69,2
Le personnel de l'hôpital a toujours expliqué les effets secondaires d'une manière qu'ils pouvaient comprendre % 2019	39,4	40,0	41,1

Avec les médecins

Communicaient bien avec les patients % 2019	78,3	78,5	79,7
Communicaient toujours avec courtoisie et respect % 2019	86,2	86,5	86,9
Écoutaient toujours attentivement % 2019	77,1	76,8	78,4
Expliquaient toujours les choses d'une manière qu'ils pouvaient comprendre % 2019	71,8	72,2	73,8

Avec les infirmières

Communicaient bien avec les patients % 2019	71,9	71,8	73,4
Communicaient toujours avec courtoisie et respect % 2019	80,1	80,4	81,0
Écoutaient toujours attentivement % 2019	67,9	67,6	69,4
Expliquaient toujours les choses d'une manière qu'ils pouvaient comprendre % 2019	67,7	67,4	69,7

Réactivité du personnel

Le personnel de l'hôpital a répondu rapidement aux besoins des patients % 2019	55,5	55,1	58,5
Toujours eu de l'aide pour se rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit % 2019	57,3	55,9	57,3

	Hôpital Hôpital régional de Saint John	Régie Réseau de santé Horizon	Province Nouveau-Brunswick
Toujours eu de l'aide dès qu'ils en avaient besoin en appuyant sur le bouton d'appel % 2019	54,4	54,6	59,2
Toujours reçu l'information nécessaire sur leur état de santé et leurs traitements % 2019	65,4	64,0	65,1
Toujours reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude % 2019	63,6	63,2	63,5
Fortement d'accord que le personnel de l'hôpital a tenu compte de leurs valeurs culturelles % 2019	37,4	35,9	37,9

Coordination des soins

Toujours une bonne communication entre les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital % 2019	62,8	59,8	60,5
Les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient toujours informés et au fait de leurs soins % 2019	61,1	58,7	59,6
Les tests et les interventions ont toujours eu lieu à l'heure qui avait été annoncée % 2019	74,6	73,9	72,9

Participation à la prise de décisions

Les patients ont toujours participé aux décisions concernant leurs soins % 2019	63,0	62,3	61,1
La famille ou les amis ont toujours participé aux décisions concernant les soins % 2019	73,7	72,8	72,2
Fortement d'accord que le personnel de l'hôpital a tenu compte de leurs préférences en matière de soins une fois sortie de l'hôpital % 2019	41,1	38,2	39,6

Langue de service

Préfère recevoir les services en anglais % 2019	95,8	94,3	75,2
... A toujours reçu les services en anglais % 2019	96,9	96,2	94,0
Préfère recevoir les services en français % 2019	4,2	5,7	24,8

	Hôpital Hôpital régional de Saint John	Régie Réseau de santé Horizon	Province Nouveau-Brunswick
... A toujours reçu les services en français % 2019	48,4	35,9	80,9
A toujours reçu les services dans la langue officielle de son choix (français ou anglais) % 2019	94,8	92,8	90,8

Contrôle de la douleur

Le personnel de l'hôpital pouvait prévenir ou réduire la douleur % 2019	68,0	67,9	68,7
La douleur était toujours bien contrôlée % 2019	60,6	60,1	61,1
Le personnel de l'hôpital a toujours fait tout ce qu'il pouvait pour aider à contrôler la douleur % 2019	75,3	75,6	76,3

Sécurité

Le patient a souffert en raison d'une erreur ou d'une faute médicale % 2019	4,7	5,0	5,2
Cet hôpital se préoccupe certainement de leur sécurité % 2019	82,6	81,2	81,1
Le patient a eu besoin qu'un membre de famille ou qu'un ami reste avec eux pour qu'ils se sentent en sécurité % 2019	8,0	8,6	9,8
Un membre du personnel leur a parlé de la sécurité des patients % 2019	46,0	42,1	40,7
Le personnel de l'hôpital se lavait toujours les mains avant de livrer des soins % 2019	70,2	72,2	72,5
Le personnel de l'hôpital vérifiait toujours le bracelet d'identité % 2019	85,7	84,5	84,2

Processus de sortie

Le personnel de l'hôpital a dit au patient quel jour il était probable de quitter l'hôpital % 2019	76,9	75,6	75,2
Les patients ont reçu des informations essentielles avant de quitter l'hôpital % 2019	70,0	68,3	70,0

	Hôpital Hôpital régional de Saint John	Régie Réseau de santé Horizon	Province Nouveau-Brunswick
Le personnel de l'hôpital a discuté avec eux s'ils avaient l'aide nécessaire % 2019	73,3	72,5	73,0
La patients ont reçu par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller % 2019	66,7	64,1	67,0
Les patients avaient une connaissance complète de tous leurs médicaments prescrits % 2019	79,2	78,8	80,5
Complètement informés sur ce qu'ils devaient faire en cas d'inquiétudes quant à leur état de santé % 2019	60,1	58,2	61,3
Les patients avaient une connaissance plus complète de leur état de santé % 2019	58,1	56,6	60,7

Expérience de soins globale

Évaluation favorable des services reçus % 2019	79,3	77,6	78,5
Le patient recommande certainement cet hôpital à leur famille et à leurs amis % 2019	68,1	64,0	65,5
Le patient considère que le séjour à l'hôpital a aidé % 2019	87,0	86,1	86,5
Le patient a eu une bonne expérience de façon globale % 2019	83,3	81,6	82,3

À propos de ce tableau

Contenu et description

Données sur l'expérience rapportée par des citoyens dans leur parcours de soins en interagissant avec les hôpitaux du Nouveau-Brunswick.

Les indicateurs sont organisés en différentes catégories et rendent compte de l'expérience des citoyens concernant l'admission à l'hôpital, la communication avec les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel, l'environnement de la chambre et les services fournis, la réactivité du personnel, la coordination des soins, la participation à la prise de décision, la langue de service, le contrôle de la douleur, la sécurité, la sortie de l'hôpital et l'expérience globale.

Pourquoi est-ce important?

En ayant une meilleure compréhension de l'expérience des citoyens avec les services hospitaliers au Nouveau-Brunswick, nous pouvons mieux évaluer la qualité des services. Cela encourage les décideurs et les planificateurs à établir des cibles de performance en fonction des indicateurs du sondage.

Disponibilité des données

L'information dans ce tableau de données est disponible par hôpital et par groupe démographique. De plus amples renseignements sont disponibles sur notre page [Sondage sur les soins hospitaliers aigus](#).

Légende

s.o. = Sans objet / donnée non disponible

S = Donnée supprimée pour des raisons de confidentialité ou en raison de la petite taille de l'échantillon

 Performance supérieure à la moyenne

 Performance inférieure à la moyenne