

## SONDAGE SUR LES SOINS HOSPITALIERS AIGUS

# Expériences avec les services de soins hospitaliers aigus



**Hôpital**  
Hôpital de  
Tracadie



**Régie**  
Réseau de santé  
Vitalité



**Province**  
Nouveau-Brunswick

## 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	57,1	67,0	64,4
Le processus d'admission était complètement organisé %   2019	57,1	81,4	79,8

### Lors d'admissions par le service d'urgence

Complètement informés sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission %   2019	60,5	55,5	45,8
L'attente était trop longue pour obtenir un lit lors de l'admission %   2019	19,6	19,8	22,8
Le transfert à un lit d'hôpital était complètement organisé %   2019	61,5	69,5	68,1
Complètement informés sur leur état de santé et leur traitement pendant l'attente au service d'urgence %   2019	53,8	56,2	45,9

## Environnement et services dans la chambre

La chambre et la salle de bain étaient toujours propres %   2019	49,2	55,0	50,4
C'était toujours tranquille autour de la chambre pendant la nuit %   2019	49,6	48,8	40,7
La qualité de la nourriture était excellente, très bonne ou bonne %   2019	53,1	53,3	53,7
Les heures de visite rencontraient toujours leurs attentes %   2019	72,1	85,0	85,6

Hôpital	Régie	Province
Hôpital de Tracadie	Réseau de santé Vitalité	Nouveau-Brunswick

## Communication

### Sur les nouveaux médicaments

Le personnel de l'hôpital communiquait bien au sujet des nouveaux médicaments %   2019	58,8	56,7	55,2
Le personnel de l'hôpital a toujours expliqué à quoi servait un nouveau médicament %   2019	64,9	69,6	69,2
Le personnel de l'hôpital a toujours expliqué les effets secondaires d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019	52,6	43,6	41,1

### Avec les médecins

Communicaient bien avec les patients %   2019	75,5	82,2	79,7
Communicaient toujours avec courtoisie et respect %   2019	78,9	87,9	86,9
Écoutaient toujours attentivement %   2019	76,6	81,8	78,4
Expliquaient toujours les choses d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019	71,1	77,1	73,8

### Avec les infirmières

Communicaient bien avec les patients %   2019	73,4	76,7	73,4
Communicaient toujours avec courtoisie et respect %   2019	78,1	82,2	81,0
Écoutaient toujours attentivement %   2019	69,3	73,2	69,4
Expliquaient toujours les choses d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019	72,7	74,6	69,7

## Réactivité du personnel

Le personnel de l'hôpital a répondu rapidement aux besoins des patients %   2019	66,5	65,3	58,5
Toujours eu de l'aide pour se rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit %   2019	57,7	60,1	57,3

	Hôpital Hôpital de Tracadie	Régie Réseau de santé Vitalité	Province Nouveau-Brunswick
Toujours eu de l'aide dès qu'ils en avaient besoin en appuyant sur le bouton d'appel %   2019	72,5	68,6	59,2
Toujours reçu l'information nécessaire sur leur état de santé et leurs traitements %   2019	63,2	67,6	65,1
Toujours reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude %   2019	56,2	64,3	63,5
Fortement d'accord que le personnel de l'hôpital a tenu compte de leurs valeurs culturelles %   2019	31,9	41,4	37,9

## Coordination des soins

Toujours une bonne communication entre les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital %   2019	61,3	62,1	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	55,6	61,4	59,6
Les tests et les interventions ont toujours eu lieu à l'heure qui avait été annoncée %   2019	70,2	70,8	72,9

## Participation à la prise de décisions

Les patients ont toujours participé aux décisions concernant leurs soins %   2019	53,6	58,7	61,1
La famille ou les amis ont toujours participé aux décisions concernant les soins %   2019	57,6	70,9	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	36,0	42,4	39,6

## Langue de service

Préfère recevoir les services en anglais %   2019	11,1	34,6	75,2
... A toujours reçu les services en anglais %   2019	85,7	81,4	94,0
Préfère recevoir les services en français %   2019	88,9	65,4	24,8

	Hôpital Hôpital de Tracadie	Régie Réseau de santé Vitalité	Province Nouveau-Brunswick
... A toujours reçu les services en français %   2019	87,5	89,1	80,9
A toujours reçu les services dans la langue officielle de son choix (français ou anglais) %   2019	87,4	86,5	90,8

## Contrôle de la douleur

Le personnel de l'hôpital pouvait prévenir ou réduire la douleur %   2019	60,8	70,5	68,7
La douleur était toujours bien contrôlée %   2019	54,1	63,3	61,1
Le personnel de l'hôpital a toujours fait tout ce qu'il pouvait pour aider à contrôler la douleur %   2019	67,6	77,7	76,3

## Sécurité

Le patient a souffert en raison d'une erreur ou d'une faute médicale %   2019	6,9	5,6	5,2
Cet hôpital se préoccupe certainement de leur sécurité %   2019	77,8	81,1	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	19,7	12,5	9,8
Un membre du personnel leur a parlé de la sécurité des patients %   2019	39,3	37,5	40,7
Le personnel de l'hôpital se lavait toujours les mains avant de livrer des soins %   2019	79,6	73,2	72,5
Le personnel de l'hôpital vérifiait toujours le bracelet d'identité %   2019	86,4	83,6	84,2

## Processus de sortie

Le personnel de l'hôpital a dit au patient quel jour il était probable de quitter l'hôpital %   2019	67,0	74,4	75,2
Les patients ont reçu des informations essentielles avant de quitter l'hôpital %   2019	65,1	73,6	70,0

	Hôpital Hôpital de Tracadie	Régie Réseau de santé Vitalité	Province Nouveau-Brunswick
Le personnel de l'hôpital a discuté avec eux s'ils avaient l'aide nécessaire %   2019	70,8	74,0	73,0
La patients ont reçu par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller %   2019	59,5	73,2	67,0
Les patients avaient une connaissance complète de tous leurs médicaments prescrits %   2019	77,2	84,0	80,5
Complètement informés sur ce qu'ils devaient faire en cas d'inquiétudes quant à leur état de santé %   2019	65,1	67,8	61,3
Les patients avaient une connaissance plus complète de leur état de santé %   2019	67,7	69,3	60,7

## Expérience de soins globale

Évaluation favorable des services reçus %   2019	73,8	80,7	78,5
Le patient recommande certainement cet hôpital à leur famille et à leurs amis %   2019	62,3	68,6	65,5
Le patient considère que le séjour à l'hôpital a aidé %   2019	78,7	87,5	86,5
Le patient a eu une bonne expérience de façon globale %   2019	77,9	83,9	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