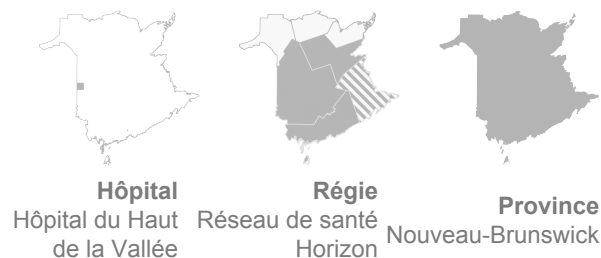


## SONDAGE SUR LES SOINS HOSPITALIERS AIGUS

# 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 | 64,0 | 63,5 | 64,4 |
| Le processus d'admission était complètement organisé %   2019                               | 83,3 | 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                     | 36,9 | 40,5 | 45,8 |
| L'attente était trop longue pour obtenir un lit lors de l'admission %   2019                                    | 24,0 | 24,4 | 22,8 |
| Le transfert à un lit d'hôpital était complètement organisé %   2019  | 58,2 | 67,4 | 68,1 |
| Complètement informés sur leur état de santé et leur traitement pendant l'attente au service d'urgence %   2019 | 39,0 | 40,2 | 45,9 |

## Environnement et services dans la chambre

|  |      |      |      |
|--|------|------|------|
| La chambre et la salle de bain étaient toujours propres %   2019           | 60,6 | 48,3 | 50,4 |
| C'était toujours tranquille autour de la chambre pendant la nuit %   2019  | 38,6 | 36,9 | 40,7 |
| La qualité de la nourriture était excellente, très bonne ou bonne %   2019 | 46,8 | 53,8 | 53,7 |
| Les heures de visite rencontraient toujours leurs attentes %   2019        | 84,6 | 85,9 | 85,6 |

| Hôpital                      | Régie                   | Province          |
|------------------------------|-------------------------|-------------------|
| Hôpital du Haut de la Vallée | Réseau de santé Horizon | Nouveau-Brunswick |

## Communication

### Sur les nouveaux médicaments

|   |      |      |      |
|---|------|------|------|
| Le personnel de l'hôpital communiquait bien au sujet des nouveaux médicaments %   2019                                  | 44,2 | 54,6 | 55,2 |
| Le personnel de l'hôpital a toujours expliqué à quoi servait un nouveau médicament %   2019                             | 55,7 | 69,1 | 69,2 |
| Le personnel de l'hôpital a toujours expliqué les effets secondaires d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019 | 32,0 | 40,0 | 41,1 |

### Avec les médecins

|   |      |      |      |
|---|------|------|------|
| Communicaient bien avec les patients %   2019                                       | 65,1 | 78,5 | 79,7 |
| Communicaient toujours avec courtoisie et respect %   2019                          | 77,4 | 86,5 | 86,9 |
| Écoutaient toujours attentivement %   2019  | 64,4 | 76,8 | 78,4 |
| Expliquaient toujours les choses d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019 | 53,4 | 72,2 | 73,8 |

### Avec les infirmières

|   |      |      |      |
|---|------|------|------|
| Communicaient bien avec les patients %   2019                                       | 62,0 | 71,8 | 73,4 |
| Communicaient toujours avec courtoisie et respect %   2019                          | 75,8 | 80,4 | 81,0 |
| Écoutaient toujours attentivement %   2019  | 56,7 | 67,6 | 69,4 |
| Expliquaient toujours les choses d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019 | 53,7 | 67,4 | 69,7 |

## Réactivité du personnel

|  |      |      |      |
|--|------|------|------|
| Le personnel de l'hôpital a répondu rapidement aux besoins des patients %   2019                   | 43,4 | 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 | 44,3 | 55,9 | 57,3 |

|  | Hôpital<br>Hôpital du Haut<br>de la Vallée | Régie<br>Réseau de santé<br>Horizon | Province<br>Nouveau-Brunswick |
|--|--|-------------------------------------|-------------------------------|
| Toujours eu de l'aide dès qu'ils en avaient besoin en appuyant sur le bouton d'appel %   2019        | 42,9                                       | 54,6                                | 59,2                          |
| Toujours reçu l'information nécessaire sur leur état de santé et leurs traitements %   2019          | 51,9                                       | 64,0                                | 65,1                          |
| Toujours reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude %   2019       | 50,5                                       | 63,2                                | 63,5                          |
| Fortement d'accord que le personnel de l'hôpital a tenu compte de leurs valeurs culturelles %   2019 | 25,4                                       | 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                 | 49,2 | 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 | 51,1 | 58,7 | 59,6 |
| Les tests et les interventions ont toujours eu lieu à l'heure qui avait été annoncée %   2019   | 71,5 | 73,9 | 72,9 |

## Participation à la prise de décisions

|   |      |      |      |
|---|------|------|------|
| Les patients ont toujours participé aux décisions concernant leurs soins %   2019   | 51,2 | 62,3 | 61,1 |
| La famille ou les amis ont toujours participé aux décisions concernant les soins %   2019   | 67,3 | 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 | 31,0 | 38,2 | 39,6 |

## Langue de service

|  |       |      |      |
|--|-------|------|------|
| Préfère recevoir les services en anglais %   2019    | 100,0 | 94,3 | 75,2 |
| ... A toujours reçu les services en anglais %   2019 | 98,4  | 96,2 | 94,0 |
| Préfère recevoir les services en français %   2019   | 0,0   | 5,7  | 24,8 |

|  | Hôpital<br>Hôpital du Haut<br>de la Vallée | Régie<br>Réseau de santé<br>Horizon | Province<br>Nouveau-Brunswick |
|--|--|-------------------------------------|-------------------------------|
| ... A toujours reçu les services en français %   2019  | s.o.                                       | <b>35,9</b>                         | <b>80,9</b>                   |
| A toujours reçu les services dans la langue officielle de son choix (français ou anglais) %   2019 | <b>98,4</b>                                | <b>92,8</b>                         | <b>90,8</b>                   |

## Contrôle de la douleur

|  |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Le personnel de l'hôpital pouvait prévenir ou réduire la douleur %   2019                                  | <b>62,5</b> | <b>67,9</b> | <b>68,7</b> |
| La douleur était toujours bien contrôlée %   2019  | <b>53,4</b> | <b>60,1</b> | <b>61,1</b> |
| Le personnel de l'hôpital a toujours fait tout ce qu'il pouvait pour aider à contrôler la douleur %   2019 | <b>71,6</b> | <b>75,6</b> | <b>76,3</b> |

## Sécurité

|  |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Le patient a souffert en raison d'une erreur ou d'une faute médicale %   2019  | <b>5,7</b>  | <b>5,0</b>  | <b>5,2</b>  |
| Cet hôpital se préoccupe certainement de leur sécurité %   2019  | <b>76,6</b> | <b>81,2</b> | <b>81,1</b> |
| 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 | <b>8,2</b>  | <b>8,6</b>  | <b>9,8</b>  |
| Un membre du personnel leur a parlé de la sécurité des patients %   2019   | <b>35,2</b> | <b>42,1</b> | <b>40,7</b> |
| Le personnel de l'hôpital se lavait toujours les mains avant de livrer des soins %   2019                              | <b>68,8</b> | <b>72,2</b> | <b>72,5</b> |
| Le personnel de l'hôpital vérifiait toujours le bracelet d'identité %   2019   | <b>81,9</b> | <b>84,5</b> | <b>84,2</b> |

## Processus de sortie

|  |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Le personnel de l'hôpital a dit au patient quel jour il était probable de quitter l'hôpital %   2019 | <b>56,5</b> | <b>75,6</b> | <b>75,2</b> |
| Les patients ont reçu des informations essentielles avant de quitter l'hôpital %   2019              | <b>57,0</b> | <b>68,3</b> | <b>70,0</b> |

|   | Hôpital<br>Hôpital du Haut<br>de la Vallée | Régie<br>Réseau de santé<br>Horizon | Province<br>Nouveau-Brunswick |
|---|--|-------------------------------------|-------------------------------|
| Le personnel de l'hôpital a discuté avec eux s'ils avaient l'aide nécessaire %   2019                               | 71,2                                       | 72,5                                | 73,0                          |
| La patients ont reçu par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller %   2019 | 42,9                                       | 64,1                                | 67,0                          |
| Les patients avaient une connaissance complète de tous leurs médicaments prescrits %   2019                         | 69,8                                       | 78,8                                | 80,5                          |
| Complètement informés sur ce qu'ils devaient faire en cas d'inquiétudes quant à leur état de santé %   2019         | 56,5                                       | 58,2                                | 61,3                          |
| Les patients avaient une connaissance plus complète de leur état de santé %   2019                                  | 49,2                                       | 56,6                                | 60,7                          |

## Expérience de soins globale

|  |      |      |      |
|--|------|------|------|
| Évaluation favorable des services reçus %   2019                                       | 69,2 | 77,6 | 78,5 |
| Le patient recommande certainement cet hôpital à leur famille et à leurs amis %   2019 | 59,5 | 64,0 | 65,5 |
| Le patient considère que le séjour à l'hôpital a aidé %   2019                         | 76,4 | 86,1 | 86,5 |
| Le patient a eu une bonne expérience de façon globale %   2019                         | 70,0 | 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