Expériences avec les services de soins hospitaliers aigus

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

Processus d'admission

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

	Hôpital	Régie	Province
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

	Hôpital	Régie	Province
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

	Hôpital	Régie	Province
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 Hôpital du Haut de la Vallée	Régie Réseau de santé Horizon	Province 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			
Communiquaient bien avec les patients % | 2019	**65,1**	**78,5**	**79,7**
Communiquaient 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			
Communiquaient bien avec les patients % | 2019	**62,0**	**71,8**	**73,4**
Communiquaient 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 Hôpital du Haut de la Vallée	**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	**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 Hôpital du Haut de la Vallée	**Régie** Réseau de santé Horizon	**Province** Nouveau-Brunswick
… A toujours reçu les services en français % | 2019	s.o.	**35,9**	**80,9**
A toujours reçu les services dans la langue officielle de son choix (français ou anglais) % | 2019	**98,4**	**92,8**	**90,8**

Contrôle de la douleur

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

Sécurité

Le patient a souffert en raison d'une erreur ou d'une faute médicale % | 2019	**5,7**	**5,0**	**5,2**
Cet hôpital se préoccupe certainement de leur sécurité % | 2019	**76,6**	**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	**8,2**	**8,6**	**9,8**
Un membre du personnel leur a parlé de la sécurité des patients % | 2019	**35,2**	**42,1**	**40,7**
Le personnel de l'hôpital se lavait toujours les mains avant de livrer des soins % | 2019	**68,8**	**72,2**	**72,5**
Le personnel de l'hôpital vérifiait toujours le bracelet d'identité % | 2019	**81,9**	**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	**56,5**	**75,6**	**75,2**
Les patients ont reçu des informations essentielles avant de quitter l'hôpital % | 2019	**57,0**	**68,3**	**70,0**

	Hôpital Hôpital du Haut de la Vallée	**Régie** Réseau de santé Horizon	**Province** 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