# Expériences avec les services de soins hospitaliers aigus

**Zone 3**
Région de Fredericton et de la vallée

**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 | **62,5** | **64,4** |
| Le processus d'admission était complètement organisé % \| 2019 | **76,9** | **79,8** |

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

| | | |
|---|---|---|
| Complètement informés sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission % \| 2019 | **37,9** | **45,8** |
| L'attente était trop longue pour obtenir un lit lors de l'admission % \| 2019 | **28,8** | **22,8** |
| Le transfert à un lit d'hôpital était complètement organisé % \| 2019 | **63,3** | **68,1** |
| Complètement informés sur leur état de santé et leur traitement pendant l'attente au service d'urgence % \| 2019 | **37,5** | **45,9** |

## Environnement et services dans la chambre

| | | |
|---|---|---|
| La chambre et la salle de bain étaient toujours propres % \| 2019 | **52,1** | **50,4** |
| C'était toujours tranquille autour de la chambre pendant la nuit % \| 2019 | **39,4** | **40,7** |
| La qualité de la nourriture était excellente, très bonne ou bonne % \| 2019 | **58,1** | **53,7** |
| Les heures de visite rencontraient toujours leurs attentes % \| 2019 | **85,6** | **85,6** |

## Communication

| | Zone 3 Région de Fredericton et de la vallée | Province Nouveau-Brunswick |
|---|---|---|
| **Sur les nouveaux médicaments** | | |
| Le personnel de l'hôpital communiquait bien au sujet des nouveaux médicaments % \| 2019 | s.o. | **55,2** |
| Le personnel de l'hôpital a toujours expliqué à quoi servait un nouveau médicament % \| 2019 | **67,7** | **69,2** |
| Le personnel de l'hôpital a toujours expliqué les effets secondaires d'une manière qu'ils pouvaient comprendre % \| 2019 | **39,2** | **41,1** |
| **Avec les médecins** | | |
| Communiquaient bien avec les patients % \| 2019 | s.o. | **79,7** |
| Communiquaient toujours avec courtoisie et respect % \| 2019 | **84,6** | **86,9** |
| Écoutaient toujours attentivement % \| 2019 | **75,7** | **78,4** |
| Expliquaient toujours les choses d'une manière qu'ils pouvaient comprendre % \| 2019 | **69,9** | **73,8** |
| **Avec les infirmières** | | |
| Communiquaient bien avec les patients % \| 2019 | s.o. | **73,4** |
| Communiquaient toujours avec courtoisie et respect % \| 2019 | **80,3** | **81,0** |
| Écoutaient toujours attentivement % \| 2019 | **67,0** | **69,4** |
| Expliquaient toujours les choses d'une manière qu'ils pouvaient comprendre % \| 2019 | **65,9** | **69,7** |

## Réactivité du personnel

| | | |
|---|---|---|
| Le personnel de l'hôpital a répondu rapidement aux besoins des patients % \| 2019 | s.o. | **58,5** |
| Toujours eu de l'aide pour se rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit % \| 2019 | **52,6** | **57,3** |
| Toujours eu de l'aide dès qu'ils en avaient besoin en appuyant sur le bouton d'appel % \| 2019 | **50,9** | **59,2** |
| Toujours reçu l'information nécessaire sur leur état de santé et leurs traitements % \| 2019 | **61,3** | **65,1** |

| | Zone 3 Région de Fredericton et de la vallée | Province Nouveau-Brunswick |
|---|---|---|
| Toujours reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude % \| 2019 | **60,1** | **63,5** |
| Fortement d'accord que le personnel de l'hôpital a tenu compte de leurs valeurs culturelles % \| 2019 | **33,8** | **37,9** |

## Coordination des soins

| | | |
|---|---|---|
| Toujours une bonne communication entre les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital % \| 2019 | **56,5** | **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 | **57,2** | **59,6** |
| Les tests et les interventions ont toujours eu lieu à l'heure qui avait été annoncée % \| 2019 | **73,4** | **72,9** |

## Participation à la prise de décisions

| | | |
|---|---|---|
| Les patients ont toujours participé aux décisions concernant leurs soins % \| 2019 | **60,7** | **61,1** |
| La famille ou les amis ont toujours participé aux décisions concernant les soins % \| 2019 | **69,9** | **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 | **35,1** | **39,6** |

## Langue de service

| | | |
|---|---|---|
| Préfère recevoir les services en anglais % \| 2019 | **98,1** | **75,2** |
| … A toujours reçu les services en anglais % \| 2019 | **96,4** | **94,0** |
| Préfère recevoir les services en français % \| 2019 | **1,9** | **24,8** |
| … A toujours reçu les services en français % \| 2019 | **22,7** | **80,9** |
| A toujours reçu les services dans la langue officielle de son choix (français ou anglais) % \| 2019 | **95,0** | **90,8** |

## Contrôle de la douleur

| | Zone 3 Région de Fredericton et de la vallée | Province Nouveau-Brunswick |
|---|---|---|
| Le personnel de l'hôpital pouvait prévenir ou réduire la douleur % \| 2019 | s.o. | **68,7** |
| La douleur était toujours bien contrôlée % \| 2019 | **60,1** | **61,1** |
| Le personnel de l'hôpital a toujours fait tout ce qu'il pouvait pour aider à contrôler la douleur % \| 2019 | **77,1** | **76,3** |

## Sécurité

| | | |
|---|---|---|
| Le patient a souffert en raison d'une erreur ou d'une faute médicale % \| 2019 | **4,8** | **5,2** |
| Cet hôpital se préoccupe certainement de leur sécurité % \| 2019 | **80,0** | **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 | **9,4** | **9,8** |
| Un membre du personnel leur a parlé de la sécurité des patients % \| 2019 | **40,6** | **40,7** |
| Le personnel de l'hôpital se lavait toujours les mains avant de livrer des soins % \| 2019 | **73,6** | **72,5** |
| Le personnel de l'hôpital vérifiait toujours le bracelet d'identité % \| 2019 | **82,9** | **84,2** |

## Processus de sortie

| | | |
|---|---|---|
| Le personnel de l'hôpital a dit au patient quel jour il était probable de quitter l'hôpital % \| 2019 | **73,3** | **75,2** |
| Les patients ont reçu des informations essentielles avant de quitter l'hôpital % \| 2019 | s.o. | **70,0** |
| Le personnel de l'hôpital a discuté avec eux s'ils avaient l'aide nécessaire % \| 2019 | **73,0** | **73,0** |
| La patients ont reçu par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller % \| 2019 | **54,0** | **67,0** |
| Les patients avaient une connaissance complète de tous leurs médicaments prescrits % \| 2019 | **74,0** | **80,5** |
| Complètement informés sur ce qu'ils devaient faire en cas d'inquiétudes quant à leur état de santé % \| 2019 | **55,4** | **61,3** |
| Les patients avaient une connaissance plus complète de leur état de santé % \| 2019 | **52,6** | **60,7** |

| | **Zone 3** Région de Fredericton et de la vallée | **Province** Nouveau-Brunswick |
|---|---|---|
| **Expérience de soins globale** | | |
| Évaluation favorable des services reçus % \| 2019 | **75,8** | **78,5** |
| Le patient recommande certainement cet hôpital à leur famille et à leurs amis % \| 2019 | **59,8** | **65,5** |
| Le patient considère que le séjour à l'hôpital a aidé % \| 2019 | **84,6** | **86,5** |
| Le patient a eu une bonne expérience de façon globale % \| 2019 | **79,2** | **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