

# 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	58,0	64,4
Le processus d'admission était complètement organisé %   2019	69,8	79,8

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

Complètement informés sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission %   2019	48,1	45,8
L'attente était trop longue pour obtenir un lit lors de l'admission %   2019	30,7	22,8
Le transfert à un lit d'hôpital était complètement organisé %   2019	67,1	68,1
Complètement informés sur leur état de santé et leur traitement pendant l'attente au service d'urgence %   2019	51,0	45,9

## Environnement et services dans la chambre

La chambre et la salle de bain étaient toujours propres %   2019	60,1	50,4
C'était toujours tranquille autour de la chambre pendant la nuit %   2019	40,2	40,7
La qualité de la nourriture était excellente, très bonne ou bonne %   2019	68,0	53,7
Les heures de visite rencontraient toujours leurs attentes %   2019	86,1	85,6

## Communication

**Zone 7**  
Région de Miramichi

**Province**  
Nouveau-Brunswick

## Sur les nouveaux médicaments

Le personnel de l'hôpital communiquait bien au sujet des nouveaux médicaments %   2019	s.o.	<b>55,2</b>
Le personnel de l'hôpital a toujours expliqué à quoi servait un nouveau médicament %   2019	<b>76,7</b>	<b>69,2</b>
Le personnel de l'hôpital a toujours expliqué les effets secondaires d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019	<b>47,2</b>	<b>41,1</b>

## Avec les médecins

Communiquaient bien avec les patients %   2019	s.o.	<b>79,7</b>
Communiquaient toujours avec courtoisie et respect %   2019	<b>90,6</b>	<b>86,9</b>
Écoutaient toujours attentivement %   2019	<b>76,8</b>	<b>78,4</b>
Expliquaient toujours les choses d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019	<b>75,0</b>	<b>73,8</b>

## Avec les infirmières

Communiquaient bien avec les patients %   2019	s.o.	<b>73,4</b>
Communiquaient toujours avec courtoisie et respect %   2019	<b>86,2</b>	<b>81,0</b>
Écoutaient toujours attentivement %   2019	<b>72,0</b>	<b>69,4</b>
Expliquaient toujours les choses d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019	<b>69,6</b>	<b>69,7</b>

## Réactivité du personnel

Le personnel de l'hôpital a répondu rapidement aux besoins des patients %   2019	s.o.	<b>58,5</b>
Toujours eu de l'aide pour se rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit %   2019	<b>63,9</b>	<b>57,3</b>
Toujours eu de l'aide dès qu'ils en avaient besoin en appuyant sur le bouton d'appel %   2019	<b>64,6</b>	<b>59,2</b>
Toujours reçu l'information nécessaire sur leur état de santé et leurs traitements %   2019	<b>68,8</b>	<b>65,1</b>

**Zone 7**  
Région de Miramichi

**Province**  
Nouveau-Brunswick

Toujours reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude %   2019	<b>62,8</b>	<b>63,5</b>
Fortement d'accord que le personnel de l'hôpital a tenu compte de leurs valeurs culturelles %   2019	<b>31,1</b>	<b>37,9</b>

## Coordination des soins

Toujours une bonne communication entre les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital %   2019	<b>61,6</b>	<b>60,5</b>
Les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient toujours informés et au fait de leurs soins %   2019	<b>57,5</b>	<b>59,6</b>
Les tests et les interventions ont toujours eu lieu à l'heure qui avait été annoncée %   2019	<b>76,2</b>	<b>72,9</b>

## Participation à la prise de décisions

Les patients ont toujours participé aux décisions concernant leurs soins %   2019	<b>61,1</b>	<b>61,1</b>
La famille ou les amis ont toujours participé aux décisions concernant les soins %   2019	<b>73,7</b>	<b>72,2</b>
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	<b>38,8</b>	<b>39,6</b>

## Langue de service

Préfère recevoir les services en anglais %   2019	<b>84,6</b>	<b>75,2</b>
... A toujours reçu les services en anglais %   2019	<b>94,7</b>	<b>94,0</b>
Préfère recevoir les services en français %   2019	<b>15,4</b>	<b>24,8</b>
... A toujours reçu les services en français %   2019	<b>23,7</b>	<b>80,9</b>
A toujours reçu les services dans la langue officielle de son choix (français ou anglais) %   2019	<b>83,9</b>	<b>90,8</b>

## Contrôle de la douleur

Le personnel de l'hôpital pouvait prévenir ou réduire la douleur %   2019	<b>s.o.</b>	<b>68,7</b>
---	-------------	-------------

**Zone 7**  
Région de Miramichi

**Province**

Nouveau-Brunswick

La douleur était toujours bien contrôlée %   2019	<b>59,6</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>77,5</b>	<b>76,3</b>

## Sécurité

Le patient a souffert en raison d'une erreur ou d'une faute médicale %   2019	<b>6,0</b>	<b>5,2</b>
Cet hôpital se préoccupe certainement de leur sécurité %   2019	<b>78,9</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>8,8</b>	<b>9,8</b>
Un membre du personnel leur a parlé de la sécurité des patients %   2019	<b>44,2</b>	<b>40,7</b>
Le personnel de l'hôpital se lavait toujours les mains avant de livrer des soins %   2019	<b>79,6</b>	<b>72,5</b>
Le personnel de l'hôpital vérifiait toujours le bracelet d'identité %   2019	<b>83,8</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>75,5</b>	<b>75,2</b>
Les patients ont reçu des informations essentielles avant de quitter l'hôpital %   2019	<b>s.o.</b>	<b>70,0</b>
Le personnel de l'hôpital a discuté avec eux s'ils avaient l'aide nécessaire %   2019	<b>70,5</b>	<b>73,0</b>
La patients ont reçu par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller %   2019	<b>72,3</b>	<b>67,0</b>
Les patients avaient une connaissance complète de tous leurs médicaments prescrits %   2019	<b>82,4</b>	<b>80,5</b>
Complètement informés sur ce qu'ils devaient faire en cas d'inquiétudes quant à leur état de santé %   2019	<b>60,5</b>	<b>61,3</b>
Les patients avaient une connaissance plus complète de leur état de santé %   2019	<b>60,2</b>	<b>60,7</b>

## Expérience de soins globale

Évaluation favorable des services reçus %   2019	<b>81,5</b>	<b>78,5</b>
--	-------------	-------------

**Zone 7**  
Région de Miramichi

**Province**

Nouveau-Brunswick

Le patient recommande certainement cet hôpital à leur famille et à leurs amis %   2019	<b>63,2</b>	<b>65,5</b>
Le patient considère que le séjour à l'hôpital a aidé %   2019	<b>85,8</b>	<b>86,5</b>
Le patient a eu une bonne expérience de façon globale %   2019	<b>85,1</b>	<b>82,3</b>

## 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