



VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL / À L'INSTITUTION

INSTRUCTIONS: Veuillez **noircir** ● ou **cocher** ☑ **le cercle** qui décrit le mieux votre expérience pendant votre séjour à l'hôpital. Si vous le désirez, un(e) soignant(e), un(e) ami(e), ou un membre de votre famille peut remplir le questionnaire en votre nom. Merci!

À VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

1. Avez-vous été :

- ₁ Admis au service d'urgence (12)
₂ Admis par un médecin (admission planifiée à l'avance)
₃ Admis de façon inattendue après une intervention d'une journée ou un test
₄ Autre

2. Dans quelle mesure le processus d'admission était-il organisé?

- ₁ Pas organisé du tout ₂ Assez organisé ₃ Très organisé (13)

3. Avez-vous dû attendre longtemps pour rien avant qu'on vous amène à votre chambre?

- ₁ Oui, certainement ₂ Oui, un peu ₃ Non (14)

4. Le personnel de l'hôpital vous a-t-il demandé quels médicaments et suppléments vous preniez à la maison?

- ₁ Oui ₂ Non ₃ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas (15)

LES SOINS OFFERTS PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES

5. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité avec courtoisie et respect?

- ₁ Jamais ₂ Parfois ₃ Habituellement ₄ Toujours (16)

6. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire?

- ₁ Jamais ₂ Parfois ₃ Habituellement ₄ Toujours (17)

7. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre?

- ₁ Jamais ₂ Parfois ₃ Habituellement ₄ Toujours (18)

8. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois avez-vous obtenu de l'aide dès que vous en avez demandé en appuyant sur le bouton d'appel?

- ₁ Jamais ₂ Parfois ₃ Habituellement ₄ Toujours ₅ Je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel (19)

LES SOINS OFFERTS PAR LES MÉDECINS

9. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils traité avec courtoisie et respect?

- ₁ Jamais ₂ Parfois ₃ Habituellement ₄ Toujours (20)

10. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire?

O₁ Jamais O₂ Parfois O₃ Habituellement O₄ Toujours (21)

11. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre?

O₁ Jamais O₂ Parfois O₃ Habituellement O₄ Toujours (22)

L'ENVIRONNEMENT DE L'HÔPITAL

12. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées?

O₁ Jamais O₂ Parfois O₃ Habituellement O₄ Toujours (23)

13. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois était-ce tranquille autour de votre chambre la nuit?

O₁ Jamais O₂ Parfois O₃ Habituellement O₄ Toujours (24)

VOTRE EXPÉRIENCE DANS CET HÔPITAL

14. Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide d'une infirmière, d'un infirmier ou d'un autre membre du personnel pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit?

O₁ Oui O₂ Non → Passez à la question 16 (25)

15. Combien de fois avez-vous eu de l'aide pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez?

O₁ Jamais O₂ Parfois O₃ Habituellement O₄ Toujours (26)

16. Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur?

O₁ Oui O₂ Non → Passez à la question 19 (27)

17. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre douleur a-t-elle été bien contrôlée?

O₁ Jamais O₂ Parfois O₃ Habituellement O₄ Toujours (28)

18. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur?

O₁ Jamais O₂ Parfois O₃ Habituellement O₄ Toujours (29)

19. Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant?

O₁ Oui O₂ Non → Passez à la question 22 (30)

20. Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il dit à quoi servait le médicament?

O₁ Jamais O₂ Parfois O₃ Habituellement O₄ Toujours (31)

21. Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il expliqué les effets secondaires possibles d'une manière que vous pouviez comprendre?

O₁ Jamais O₂ Parfois O₃ Habituellement O₄ Toujours (32)

À VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

22. Après votre séjour à l'hôpital, êtes-vous rentré directement à la maison, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé?

O₁ À la maison O₂ Chez quelqu'un d'autre O₃ Dans un autre établissement de santé
→ Passez à la question 25 (33)

23. Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers, les infirmières ou un autre membre du personnel ont-ils discuté avec vous si vous aviez l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital?

O₁ Oui O₂ Non (34)

24. Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on remis par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller une fois sorti(e) de l'hôpital?

O₁ Oui O₂ Non (35)

ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL

Card 02 (1-2) Dup (3-11)

Veillez répondre aux questions suivantes sur votre séjour à l'hôpital dont le nom figure sur la lettre qui accompagne ce sondage. Il ne faut pas inclure, dans vos réponses, vos impressions de séjour dans d'autres hôpitaux.

25. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie le pire hôpital possible et 10 le meilleur hôpital possible, quel chiffre utiliseriez-vous pour évaluer cet hôpital lors de votre séjour?

0											10
Le pire hôpital possible	1	2	3	4	5	6	7	8	9		Le meilleur hôpital possible
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(12-13)

26. Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et aux membres de votre famille?

O₁ Certainement pas O₂ Probablement pas O₃ Probablement O₄ Certainement (14)

D'AUTRES QUESTIONS SUR VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

27. Est-ce que vous ou un membre de votre famille croyez que vous avez souffert en raison d'une erreur ou d'une faute médicale pendant ce séjour à l'hôpital?

O₁ Oui O₂ Non O₃ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas (15)

Si la réponse à la question 27 est « oui », veuillez donner des détails supplémentaires :

28. D'après vous, est-ce que cet hôpital se préoccupe véritablement de votre sécurité?

O₁ Oui, certainement → **Passez à la question 30** O₂ Oui, un peu O₃ Non (16)

29. Pour que vous vous sentiez en sécurité, aviez-vous besoin qu'un membre de votre famille ou qu'un ami reste avec vous pendant votre séjour à l'hôpital?

O₁ Oui O₂ Non O₃ Ne s'applique pas (17)

30. Vous a-t-on remis une brochure ou d'autres documents écrits concernant la sécurité des patients?

O₁ Oui O₂ Non O₃ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas (18)

31. Un membre du personnel vous a-t-il parlé de la sécurité des patients?

O₁ Oui O₂ Non O₃ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas (19)

32. Avez-vous remarqué si le personnel se lavait ou se désinfectait les mains avant de vous livrer des soins?

O₁ Oui, toujours O₃ Jamais O₅ Je n'ai pu voir aucune installation pour se laver ou se désinfecter les mains (20)
O₂ Oui, parfois O₄ Je n'ai pas remarqué

33. Le personnel vérifiait-il votre bracelet d'identité avant de vous donner des médicaments, de procéder à des traitements ou d'effectuer des tests?

O₁ Oui, toujours O₂ Oui, parfois O₃ Non O₄ Je ne me souviens pas (21)

34. **Comment évalueriez-vous la qualité de la nourriture (le goût des aliments, la température au moment du service, la variété)?**
- ₁ Mauvaise ₂ Passable ₃ Bonne ₄ Très bonne ₅ Excellente (22)
35. **Saviez-vous à qui vous adresser ou comment faire une plainte au sujet des soins que vous avez reçus à l'hôpital?**
- ₁ Oui ₂ Non (23)

SOINS AXÉS SUR LE CLIENT ET LA FAMILLE

Pour répondre aux questions suivantes, veuillez penser à la totalité de votre séjour dans cet hôpital.

36. **Pensez-vous que les faits concernant votre santé et le plan de traitement vous ont été expliqués entièrement, clairement et d'une manière utile?**
- ₁ Oui ₃ Non (24)
₂ Parfois ₄ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas
37. **Les membres de votre famille ou vos proches ont-ils été invités à participer à votre plan de soins et de traitement?**
- ₁ Oui ₃ Non (25)
₂ Parfois ₄ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas
38. **Le personnel de l'hôpital m'a consulté ou a consulté ma famille ou soignant(e) pour prendre les décisions concernant mes soins.**
- ₁ Fortement en désaccord (26)
₂ En désaccord
₃ D'accord
₄ Fortement d'accord
₅ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas
39. **Le personnel de l'hôpital a tenu compte de mes valeurs culturelles et celles de ma famille ou soignant(e).**
- ₁ Fortement en désaccord (27)
₂ En désaccord
₃ D'accord
₄ Fortement d'accord
₅ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas
40. **Le personnel de l'hôpital m'a offert et a offert à ma famille ou soignant(e) des conseils et un soutien émotionnel.**
- ₁ Fortement en désaccord (28)
₂ En désaccord
₃ D'accord
₄ Fortement d'accord
₅ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas
41. **Certains patients veulent parler à quelqu'un de questions religieuses ou spirituelles à l'hôpital. Était-ce le cas pour vous?**
- ₁ Oui ₂ Non → Passez à la question 44 (29)
42. **Quand vous étiez à l'hôpital, est-ce que quelqu'un vous a parlé de questions liées à la religion ou à la spiritualité?**
- ₁ Oui ₂ Non → Passez à la question 44 ₃ Je ne me souviens pas (30)
→ Passez à la question 44
43. **Était-ce... [choisir tous ceux qui s'appliquent]**

- O₁ Un des médecins à l'hôpital
- O₂ Un aumônier de l'hôpital
- O₃ Un membre de votre communauté religieuse
- O₄ Quelqu'un d'autre
- O₅ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

(31-35)

RETOUR À LA MAISON

44. Le personnel de l'hôpital a tenu compte de mes préférences et de celles de ma famille ou soignant(e) pour décider des soins qu'il me faudrait à ma sortie de l'hôpital.

- O₁ Fortement en désaccord
- O₂ En désaccord
- O₃ D'accord
- O₄ Fortement d'accord
- O₅ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

(36)

45. À ma sortie de l'hôpital, j'avais une bonne idée de ce dont j'étais responsable pour prendre en charge ma santé.

- O₁ Fortement en désaccord
- O₂ En désaccord
- O₃ D'accord
- O₄ Fortement d'accord
- O₅ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

(37)

46. À ma sortie de l'hôpital, je comprenais très bien la raison pour laquelle je devais prendre mes médicaments.

- O₁ Fortement en désaccord
- O₂ En désaccord
- O₃ D'accord
- O₄ Fortement d'accord
- O₅ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

(38)

47. Lorsque vous avez reçu votre congé de l'hôpital, dans quelle mesure votre sortie était-elle organisée?

- O₁ Pas organisée du tout
- O₂ Assez organisée
- O₃ Très organisée
- O₄ Complètement organisée

48. Vous a-t-on dit quel jour il était probable que vous sortiez de l'hôpital?

- O₁ Oui, au cours des deux premiers jours, on m'a dit quel jour je pourrais peut-être quitter l'hôpital
- O₂ Oui, après les deux premiers jours, on m'a dit quel jour je pourrais peut-être quitter l'hôpital
- O₃ Non, on ne m'a pas dit quel jour je pourrais peut-être quitter l'hôpital
- O₄ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

(40)

À PROPOS DE VOUS

49. En général, diriez-vous que votre santé est :

- O₁ Excellente
- O₂ Très bonne
- O₃ Bonne
- O₄ Passable
- O₅ Mauvaise

(41)

50. En général, diriez-vous que votre santé mentale ou émotionnelle est :

- ₁ Excellente ₂ Très bonne ₃ Bonne ₄ Passable ₅ Mauvaise (42)

51. Quel est le niveau d'école ou de scolarité le plus élevé que vous avez complété?

- ₁ 8^e année ou moins ₄ Diplôme / Certificat d'un collège, d'une école de métier ou d'une école technique (43)
₂ École secondaire, mais je n'ai pas reçu mon diplôme ₅ Diplôme universitaire de premier cycle
₃ École secondaire ou test d'équivalence d'études secondaires ₆ Diplôme universitaire de deuxième cycle / Études supérieures

52. Quelle langue parlez-vous principalement à la maison?

- ₁ Anglais ₃ Premières nations, Amérindien, Métis ou Inuit (44)
₂ Français ₄ Autre _____

53. Êtes-vous Autochtone, c'est-à-dire Indien d'Amérique du Nord, Métis ou Inuit?

- ₁ Oui ₂ Non (45)

54. Selon la Loi sur les langues officielles, vous avez le droit d'être servi(e) en français ou en anglais. De ces deux langues, laquelle préférez-vous?

- ₂ Français ₁ Anglais (46)

55. Combien de fois avez-vous reçu, à l'hôpital, le service dont vous aviez besoin dans la langue officielle (anglais ou français) de votre choix?

- ₁ Jamais ₂ Parfois ₃ Habituellement ₄ Toujours (47)

56. Si l'anglais ou le français n'est pas votre langue principale, est-ce qu'il y avait à cet hôpital un interprète qui pouvait vous expliquer tout ce que vous deviez savoir concernant vos soins?

- ₁ Oui ₃ Je ne sais pas (48)
₂ Non ₄ Je n'avais pas besoin d'un interprète

57. Qui a répondu à ce sondage?

- ₁ Le patient ₂ Quelqu'un d'autre (49)

58. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez nous dire au sujet de votre séjour à l'hôpital, ou avez-vous des changements à suggérer qui auraient pu améliorer votre expérience?

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce sondage! Votre participation est grandement appréciée.

Veuillez utiliser l'enveloppe prépayée ci-jointe pour retourner ce questionnaire à:

IPSOS REID
133 PRINCE WILLIAM STREET, SUITE 101
SAINT JOHN, NB E2L 2B5

Ce sondage est une adaptation des questionnaires HCAHPS® (Évaluation des fournisseurs et systèmes de soins de santé par les consommateurs des services d'hôpital), MTS (Mesures Transitoires de Soins), et HCQ (Conseil de la santé de la Saskatchewan).