## Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens

## Consignes pour remplir le sondage

- Ne remplissez le présent questionnaire que si vous êtes le patient dont le nom figure sur l'enveloppe. Vous pouvez demander l'aide d'un membre de votre famille ou d'un ami pour répondre aux questions.
- Répondez à toutes les questions en cochant la case située à gauche de votre choix de réponse.
- Votre participation au sondage est volontaire, mais vos réponses nous fourniront de l'information importante. À certains endroits dans le questionnaire, on vous demandera de sauter quelques questions. Dans ce cas, une flèche et une remarque vous indiqueront la prochaine question à laquelle vous devez répondre. Exemple: Oui Non →Si non, allez à la question 1 Les questions qui suivent se rapportent uniquement Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois avez-vous obtenu de l'aide dès que vous en avez à votre séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre demandé en appuyant sur le bouton d'appel? d'accompagnement. Veuillez ne pas inclure de renseignements sur d'autres séjours. ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Habituellement LES SOINS OFFERTS PAR LES INFIRMIERS Toujours ET LES INFIRMIÈRES ☐ Je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect? LES SOINS OFFERTS PAR LES MÉDECINS □ Jamais Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les ☐ Parfois médecins vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et ☐ Habituellement respect? ☐ Toujours Jamais Parfois Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les ☐ Habituellement infirmiers et les infirmières ont-ils écouté ☐ Toujours attentivement ce que vous aviez à dire? ☐ Jamais Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les ☐ Parfois médecins ont-ils écouté attentivement ce que ☐ Habituellement vous aviez à dire? ☐ Toujours ☐ Jamais ☐ Parfois Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les ☐ Habituellement infirmiers et les infirmières vous ont-ils expliqué ☐ Toujours les choses d'une manière que vous pouviez comprendre? ☐ Jamais Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils expliqué les choses d'une ☐ Parfois manière que vous pouviez comprendre? ☐ Habituellement Jamais ☐ Toujours Parfois Habituellement

☐ Toujours

## 15. Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné L'ENVIRONNEMENT DE L'HÔPITAL des médicaments que vous n'aviez jamais pris Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois auparavant? votre chambre et votre salle de bain ont-elles été Oui nettoyées? Non → Si non, allez à la question 18 ☐ Jamais ☐ Parfois 16. Avant de vous donner un nouveau médicament. ☐ Habituellement combien de fois le personnel de l'hôpital vous ☐ Toujours a-t-il dit à quoi servait le médicament? ☐ Jamais Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois ☐ Parfois était-ce tranquille autour de votre chambre la nuit? ☐ Habituellement Jamais ☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Habituellement 17. Avant de vous donner un nouveau médicament, ☐ Toujours combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il expliqué les effets secondaires possibles d'une manière que vous pouviez comprendre? **VOTRE EXPÉRIENCE DANS CET HÔPITAL** ☐ Jamais ☐ Parfois 10. Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin ☐ Habituellement de l'aide d'une infirmière, d'un infirmier ou d'un autre membre du personnel pour vous rendre à la ☐ Toujours salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit? Oui À VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL Non → Si non, allez à la question 12 18. Après votre séjour à l'hôpital, êtes-vous rentré(e) directement à la maison, chez quelqu'un d'autre 11. Combien de fois avez-vous eu de l'aide pour vous ou dans un autre établissement de santé? rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez? ☐ À la maison ☐ Jamais Chez quelqu'un d'autre ☐ Parfois ☐ Dans un autre établissement de santé → Si Dans ☐ Habituellement un autre établissement de santé, allez à la ☐ Toujours question 21 12. Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin 19. Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les de médicaments contre la douleur? infirmiers, les infirmières ou un autre membre du Oui personnel ont-ils discuté avec vous si vous aviez Non → Si non, allez à la question 15 l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital? Oui Non 13. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre douleur a-t-elle été bien contrôlée? ☐ Jamais 20. Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on remis ☐ Parfois par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller une fois ☐ Habituellement sorti(e) de l'hôpital? ☐ Toujours □ Oui ☐ Non 14. 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? ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Habituellement ☐ Toujours

ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL	27. Avez-vous reçu assez d'information sur ce qui
Veuillez 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.	allait se passer au cours de votre admission à l'hôpital?  Pas du tout Un peu Moyennement Complètement
<ul> <li>21. 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?</li> </ul> Le pire hôpital <ul> <li>Le meilleur</li> </ul>	28. Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé(e), avez-vous eu à attendre trop longtemps pour obtenir votre lit?  ☐ Oui
possible hôpital possible	Non
22. Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et aux membres de votre famille?	29. Votre transfert de l'urgence à un lit d'hôpital était-il bien organisé?  Pas du tout Un peu
<ul><li>☐ Certainement pas</li><li>☐ Probablement pas</li><li>☐ Probablement que oui</li><li>☐ Certainement que oui</li></ul>	☐ Moyennement ☐ Complètement  PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL
Dans la partie qui suit, nous vous poserons plusieurs questions additionnelles sur votre séjour à l'hôpital.	30. Croyez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de
ARRIVÉE À L'HÔPITAL	l'hôpital? ☐ Jamais
<ul> <li>23. À votre arrivée à l'hôpital, êtes-vous allé(e) au service d'urgence?</li> <li>✓ □ Oui → Si oui, allez à la question 26</li> </ul>	☐ Parfois ☐ Habituellement
□ Non → Si non, continuez à la question 24	☐ Toujours
24. Avant de vous rendre à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission?  Pas du tout Un peu Moyennement Complètement	31. Combien de fois les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient-ils informés et au fait de vos soins hospitaliers?    Jamais   Parfois   Habituellement   Toujours
25. Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée?	
Pas du tout Un peu Moyennement Complètement  Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous	32. Combien de fois les tests et interventions ont-ils eu lieu à l'heure qui vous avait été annoncée?    Jamais   Parfois   Habituellement   Toujours
avez été admis(e) par le service d'urgence.	☐ Je n'ai pas eu de tests ni d'interventions
26. Lorsque vous étiez à l'urgence, avez-vous reçu assez d'information sur votre état et votre traitement?  Pas du tout Un peu Moyennement Complètement	33. Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toute l'information nécessaire sur votre état et vos traitements?    Jamais

	.E	ÉVALUATION GLOBALE						outien nécessaire pour		34.				
40. En général, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a aidé(e)? Veuillez indiquer votre réponse sur une échelle de 0 (Pas aidé du tout) à 10 (Totalement aidé).					a peur et l'inquiétude que vous séjour à l'hôpital?									
ment aidé	Pas aidé du tout Totalemen					ı tout	idé d		☐ Toujours					
9 10	8 9	7	6	5	4	3	2	1	0		☐ Ne s'applique			
								_	41. E	autant que vous l'auriez ons concernant vos soins et		35.		
res ponne xpérience	J'ai eu une très bon ence expérien				ience		eu un vaise			☐ Habituellemer				
9 10	8 9	7	6	5	4	3	2	1	0		☐ Toujours			
										s amis ont-ils participé autant iez aux décisions concernant	que vous le soul	36.		
MILLE	LA FAMIL	ET L	ENT	PATI	LE	SUR	XÉS	NS A	SOI	vos soins et votre traitement?  ☐ Jamais				
	serons	pose	vous	ous i	uit. n	ıui sı	rtie (	la na	Dans		Parfois			
soins	sur les so	ies s	cifiqu	spé	plus	ions	ques	ues	quelq		☐ Habituellemer☐ Toujours			
									hosp	pas qu'ils participent aux décisions				
42. 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?								☐ Je n'avais aucun membre de la famille ni ami pouvant participer aux décisions						
								Oui	_ [	DE L'HÔPITAL	SORT			
	Non ☐ Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas Si la réponse à la question 42 est « oui », veuillez donner des détails supplémentaires :						e sai pliqu pons	Je ı s'a <sub>l</sub> Si la re	òpital, connaissiez-vous bien nts prescrits, y compris ceux vant votre séjour à l'hôpital?	tous vos médica que vous prenies Pas du tout Un peu Moyennement Complètemen	37.			
										3	☐ Ne s'applique			
										Le personnel de l'hôpital vous a-t-il fourni assez d'information sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état ou votre traitement après votre sortie de l'hôpital?  Pas du tout		38.		
										☐ Moyennement				
											∐ Complètemen			
										uitté l'hôpital, compreniez-		39.		
											☐ Pas du tout			
											Un peu			
											☐ Complètemen			
											☐ Pas du tout ☐ Un peu ☐ Moyennement ☐ Complètemen  Cuand vous ave vous mieux votr ☐ Pas du tout ☐ Un peu ☐ Moyennement	39.		

	D'après vous, est-ce que cet hôpital se préoccupe véritablement de votre sécurité?  Oui, certainement Oui, un peu Non  Pour que vous vous sentiez en sécurité, aviez-	49.	Pendant ce séjour à l'hôpital, les heures de visite pour vos proches (famille, amis) rencontraient-elles vos attentes?  Jamais Parfois Habituellement Toujours
	vous besoin qu'un membre de votre famille ou qu'un ami reste avec vous pendant votre séjour à l'hôpital?  Oui  Non  Ne s'applique pas	50.	
45.	Un membre du personnel vous a-t-il parlé de la sécurité des patients?  Oui Non Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas	51.	Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas  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
46.	Avez-vous remarqué si le personnel se lavait ou se désinfectait les mains avant de vous livrer des soins?  Oui, toujours Oui, parfois Jamais Je n'ai pas remarqué Je n'ai pu voir aucune installation pour se laver ou se désinfecter les mains	52.	faudrait à ma sortie de l'hôpital.  Fortement en désaccord En désaccord D'accord Fortement d'accord Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas  Vous a-t-on dit quel jour il était probable que vous sortiez de l'hôpital?
47.	Le personnel vérifiait-il votre bracelet d'identité avant de vous donner des médicaments, de procéder à des traitements ou d'effectuer des tests?  Oui, toujours Oui, parfois Non Je ne me souviens pas		<ul> <li>Oui, <u>au cours des</u> deux premiers jours, on m'a dit quel jour je pourrais peut-être quitter l'hôpital</li> <li>Oui, <u>après</u> les deux premiers jours, on m'a dit quel jour je pourrais peut-être quitter l'hôpital</li> <li>Non, on ne m'a pas dit quel jour je pourrais peut-être quitter l'hôpital</li> <li>Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas</li> </ul>
48.	Comment évalueriez-vous la qualité de la nourriture (le goût des aliments, la température au moment du service, la variété)?  Mauvaise Passable Bonne Très bonne Excellente	53.	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?  Français Anglais
		54.	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?  ☐ Jamais ☐ Parfois ☐ Habituellement ☐ Toujours

## A PROPOS DE VOUS 59. Depuis combien d'années vivez-vous au Canada? ☐ Je suis né au Canada 55. En général, comment évaluez-vous votre santé ☐ Moins d'un an physique? ☐ Excellente Plus de 5 ans Très bonne Bonne Avez-vous quelque chose d'autre à ajouter à ☐ Passable propos de votre séjour à l'hôpital? ☐ Mauvaise 56. En général, comment évaluez-vous votre santé mentale ou émotionnelle? ☐ Excellente ☐ Très bonne Bonne ☐ Passable ☐ Mauvaise 57. Quel est le plus haut niveau d'études que vous avez terminé? ☐ 8e année (Secondaire II) ou moins Secondaire non terminé Secondaire terminé ou certificat d'équivalence d'études secondaires Certificat ou diplôme collégial/du CÉGEP/non universitaire ☐ Diplôme universitaire de premier cycle ou études universitaires Diplôme d'études supérieures ou titre professionnel 58. La question suivante nous aidera à mieux comprendre les communautés que nous servons. À quel groupe vous identifiez-vous parmi les suivants? Cochez toutes les réponses qui s'appliquent... ☐ Blanc Chinois Première Nation, Métis, Inuit, Inuk ou d'origine Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce mixte (certains disent Autochtone ou Indigène) sondage! Votre participation est grandement Asiatique du Sud (par exemple, Indien oriental, appréciée. Pakistanais, Sri-Lankais, etc.) Une fois rempli, veuillez nous faire parvenir le Noir questionnaire dans l'enveloppe préaffranchie, à Philippin l'adresse : Latino-Américain Asiatique du Sud-Est (par exemple, Vietnamien, Prairie Research Associates Inc. Cambodgien, Malaisien, Laotien, etc.) 500 - 363 Broadway ☐ Arabe Winnipeg, MB R3C 3N9 Asiatique occidental (par exemple, Iranien, Afghan, etc.) ☐ Coréen Les questions 1 à 22 et 56 ont été adaptées du sondage Hospital Consumer Japonais Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS). Les questions 23 à 41 et 55 à 59 (à l'exception de la question 56) ont été Autre adaptées ou élaborées par l'Institut canadien d'information sur la santé, en

collaboration avec un comité interprovincial d'experts.