SONDAGE 2016

L'expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick

New Nouveau Brunswick

New Brunswick Health Council | Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick

Qui nous sommes

La population du Nouveau-Brunswick a le droit de connaître les décisions prises, de faire partie du processus décisionnel, et de connaître les résultats livrés par le système de santé et ses coûts. Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) encouragera cette transparence, cet engagement et cette responsabilité en engageant la population dans un dialogue significatif, en mesurant, surveillant et évaluant la santé de la population et la qualité des services en santé, en informant la population sur l'état de la performance du système de santé et en recommandant des améliorations au ministre de la Santé.

Pour plus d'information

Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick
Pavillon J.-Raymond-Frenette
100, rue des Aboiteaux, bureau 2200
Moncton (Nouveau-Brunswick) E1A 7R1
Téléphone : 1 (877) 225-2521
1 (506) 869-6870
Télécopieur : 1 (506) 869-6282
Web : www.csnb.ca

Comment citer ce document

Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, « L'expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick - Sondage 2016, » 2017. [En ligne].

This publication is available in English under the title

Hospital Patient Care Experience in New Brunswick - 2016 Survey

ISBN 978-1-4605-2180-9 : Version imprimée en français
ISBN 978-1-4605-2179-3 : English print version
ISBN 978-1-4605-2182-3 : PDF français
ISBN 978-1-4605-2181-6 : English PDF

Publié : 21 février 2017
Révisé :

Afin de faciliter la lecture, seule la forme masculine est utilisée dans ce texte. Cependant, toutes les informations contenues dans ce document s'appliquent aux hommes et aux femmes sans discrimination.

L'EXPÉRIENCE VÉCUE À L'HÔPITAL
au NOUVEAU-BRUNSWICK en 2016

L'édition 2016 du Sondage sur l'expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick

LANGUE DE SERVICE

Patients ayant **toujours** reçu les services dans leur langue de préférence, parmi ceux...

...qui préfèrent l'**anglais**	**94 %**
...le **français**	**84 %**

ADMISSION

1 sur 2 Seulement un patient sur deux a dit être **complètement informé** sur le processus d'admission.

SÉJOUR

Communication

La communication avec les infirmières (traiter les patients avec courtoisie et respect, les écouter et leur expliquer les choses) est à **72,5 %** (résultat plus élevé que les sondages précédents).

La communication avec les infirmières est étroitement liée à l'évaluation du séjour hospitalier des patients.

Propreté - chambre et salle de bain

52 % Seulement **52 %** des patients du N.-B. ont dit que leur chambre et salle de bain **étaient toujours propres.**

Réactivité

61% des patients on dit avoir **toujours obtenu de l'aide dès qu'ils en avaient demandé** en appuyant sur le bouton d'appel.

CONGÉ

62 % C'est le pourcentage de patients étant **complètement informés** sur quoi faire en cas d'inquiétudes après leur congé.

Bien informer les patients est essentiel pour qu'ils récupèrent bien et pour réduire les réadmissions.

L'EXPÉRIENCE GLOBALE

- **79 %** ont **positivement évalué** leur séjour hospitalier (plus haut que les sondages précédents).
- **86 %** ont dit que leur séjour hospitalier **les a aidés**.
- **5 %** ont dit avoir souffert en raison d'une **erreur**.

New Brunswick Health Council | Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick

Pour plus d'information, consultez notre rapport « L'expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick » au www.csnb.ca

Table des matières

Le Sondage sur l'expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick 6

Principales constatations 8

À propos des indicateurs du sondage 10

Sommaire provincial : de 2013 à 2016 11
Sommaire pour Horizon : de 2013 à 2016 12
Sommaire pour Vitalité : de 2013 à 2016 13

Indicateur en profondeur : Patients ayant évalué l'hôpital favorablement 14
Indicateur en profondeur : Patients ayant dit que
leur chambre et salle de bain étaient *toujours* propres 17
Indicateur en profondeur : Patients ayant *toujours* reçu les services dans leur langue de préférence 18

Résultats par régie régionale de la santé 20
Résultats par hôpital 22

Références 28

Annexe A - Liste des indicateurs du sondage 29

Fichier Excel disponible pour résultats additionnels

Parallèlement à la publication de ce rapport, qui présente une portion des résultats du sondage, le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick a rendu public un fichier Excel qui contient tous les résultats. On peut télécharger le fichier Excel au www.csnb.ca.

Résultats disponibles dans le présent rapport

- Résultats pour 16 indicateurs clés
  - pour le Nouveau-Brunswick
  - pour les deux régies régionales de la santé
  - pour 20 hôpitaux

Résultats disponibles dans le fichier Excel en ligne

- Résultats pour les 56 indicateurs fournis par le sondage
  - pour le Nouveau-Brunswick
  - pour les deux régies régionales de la santé
  - pour 20 hôpitaux
  - et pour six groupes démographiques : sexe, niveau d'éducation, groupe d'âge, langue de préférence, immigrants, identité autochtone

Le Sondage sur l'expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick

Vue d'ensemble

Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) réalise le Sondage sur l'expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick afin d'évaluer la qualité des soins hospitaliers offerts aux patients. L'objectif de cette initiative consiste à informer les citoyens au sujet de la qualité des soins hospitaliers au Nouveau-Brunswick et à aider les décideurs et planificateurs à améliorer leur gestion des services hospitaliers. En 2016, le sondage en était à sa troisième édition.

Portée du sondage

Le sondage a été envoyé aux Néo-Brunswickois qui répondaient aux critères de sélection suivants :

Patients de **18 ans et plus** qui ont obtenu leur congé de l'hôpital **entre décembre 2015 et mars 2016**, et qui ont séjourné **au moins une nuit** comme patient dans une **unité de médecine, de chirurgie ou de maternité** d'un hôpital de soins aigus du Nouveau-Brunswick. Les hôpitaux de soins aigus offrent d'abord et avant tout des soins médicaux à court terme à des patients hospitalisés malades ou devant subir une chirurgie.

Les types de soins suivants ont été exclus de la portée du sondage :

- Soins pédiatriques
- Soins psychiatriques
- Soins palliatifs
- Soins à long terme
- Réadaptation

Au Nouveau-Brunswick, deux régies régionales de la santé gèrent et offrent les services hospitaliers. Il s'agit du Réseau de santé Horizon et du Réseau de santé Vitalité.

Au total, 20 hôpitaux de soins aigus (11 au sein d'Horizon et 9 au sein de Vitalité) avaient des patients qui satisfaisaient aux critères de sélection et ont été pris en compte dans le sondage. Certains hôpitaux ne disposant pas d'unités de chirurgie, de médecine ou de maternité n'avaient aucun patient admissible.

Taux de réponse

Un sondage bilingue sur papier a été envoyé aux 14 504 patients admissibles après leur congé. Au total, 6 733 (46 %) y ont répondu. Il s'agit d'un très bon taux de réponse pour ce type de sondage.

Que mesure ce sondage?

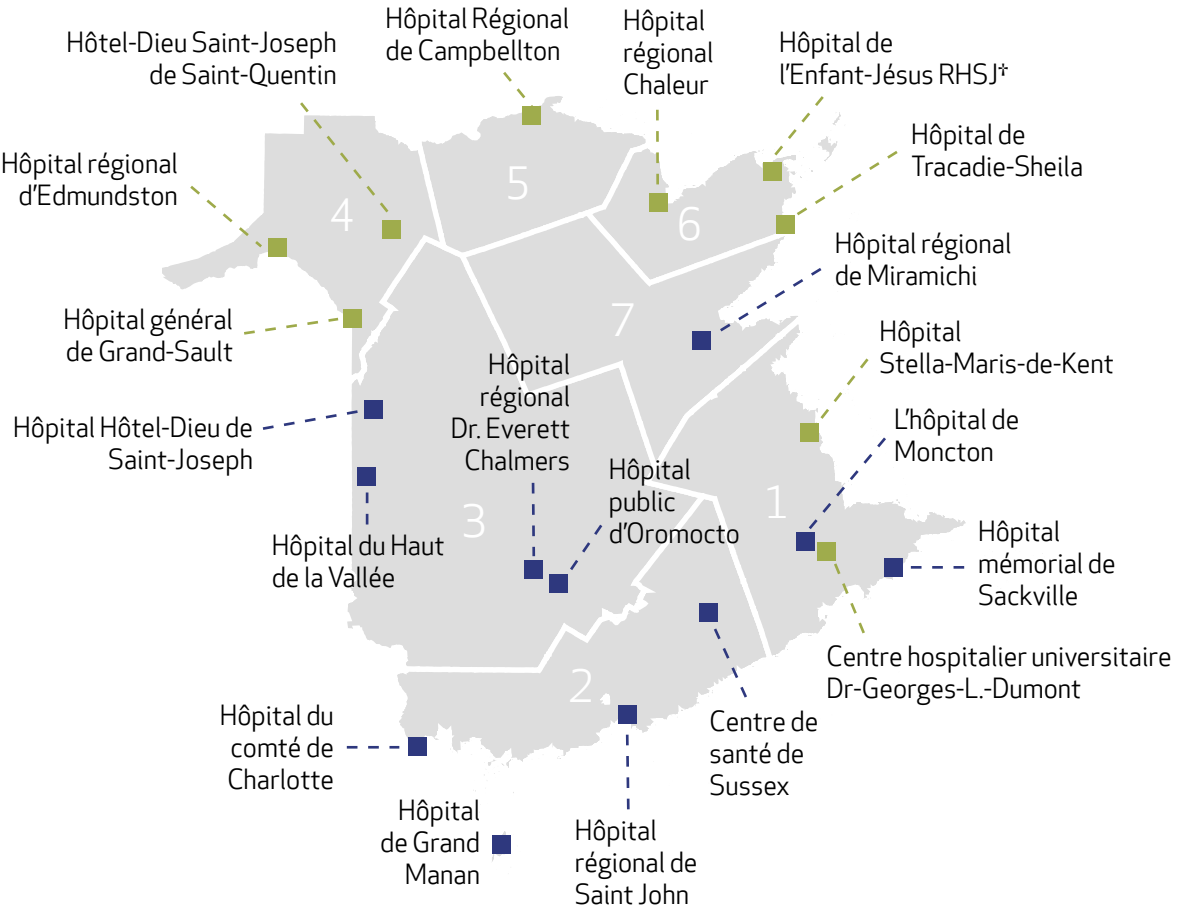
Le Sondage sur l'expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick ne vise pas seulement à obtenir des données sur la satisfaction générale à l'égard des services hospitaliers. Les citoyens ont aussi fait part de leur expérience en ce qui a trait à différents aspects des soins, comme le processus d'admission, la communication avec les infirmières et les médecins, la réactivité du personnel, le contrôle de la douleur, la propreté de la chambre et de la salle de bain, et la transition après la sortie.

Comment les résultats sont-ils communiqués?

Les résultats du sondage sont disponibles dans le présent rapport. Ils y sont présentés pour l'ensemble du Nouveau-Brunswick, par régie régionale de la santé et par hôpital.

Les résultats provinciaux par groupe démographique sont accessibles au www.csnb.ca. Ils donnent un aperçu des services de santé du point de vue de l'équité et sont notamment présentés en fonction du sexe, du niveau de scolarité, de l'âge et de la langue de préférence ainsi que selon l'appartenance à la population autochtone ou immigrante.

Nombre de répondants au sondage, par hôpital



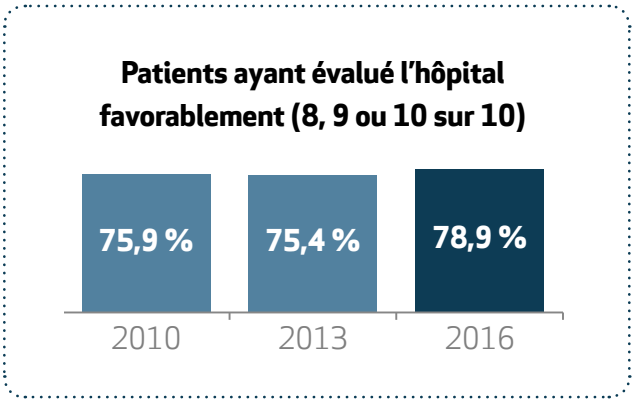
Réseau de santé Horizon	Répondants (*n*)
Centre de santé de Sussex	34
Hôpital de Grand Manan	6
Hôpital du comté de Charlotte	76
Hôpital du Haut de la Vallée	180
Hôpital Hôtel-Dieu Saint-Joseph	42
Hôpital mémorial de Sackville	33
Hôpital public d'Oromocto	44
Hôpital régional de Miramichi	352
Hôpital régional de Saint John	1 610
Hôpital régional Dr. Everett Chalmers	1 145
L'hôpital de Moncton	1 020
	4 542

Réseau de santé Vitalité	Répondants (*n*)
Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont	893
Hôpital de l'Enfant-Jésus RHSJ†	67
Hôpital de Tracadie-Sheila	104
Hôpital général de Grand-Sault	30
Hôpital régional Chaleur	434
Hôpital régional d'Edmundston	345
Hôpital Régional de Campbellton	203
Hôpital Stella-Maris-de-Kent	90
Hôtel-Dieu Saint-Joseph de Saint-Quentin	25
	2 191

Nombre total de répondants : 6 733

Principales constatations

Amélioration du taux global de satisfaction



En 2016, 78,9 % des Néo-Brunswickois avaient une opinion favorable de leur séjour à l'hôpital. Ce pourcentage est plus élevé que dans les sondages précédents, qui affichaient un résultat de 75,9 % en 2010 et de 75,4 % en 2013.

L'évaluation globale de l'hôpital du point de vue du patient est une mesure importante de la satisfaction du patient, puisqu'elle donne un aperçu de l'ensemble de l'expérience vécue pendant le séjour à l'hôpital, de l'admission au congé.

Des améliorations ont également été constatées pour certains des aspects qui ont le plus de répercussions sur le taux global de satisfaction : la communication avec les infirmières, le contrôle de la douleur et la sécurité.

Communication avec les infirmières

2010	2013	2016
69,4 %	70,4 %	72,5 %

Ce résultat a été obtenu en combinant les réponses à trois questions : À quelle fréquence les infirmières ont-elles traité les patients avec courtoisie et respect, les ont-elles écoutés attentivement et leur ont-elles donné des explications faciles à comprendre?

Contrôle de la douleur

2010	2013	2016
63,8 %	64,4 %	67,5 %

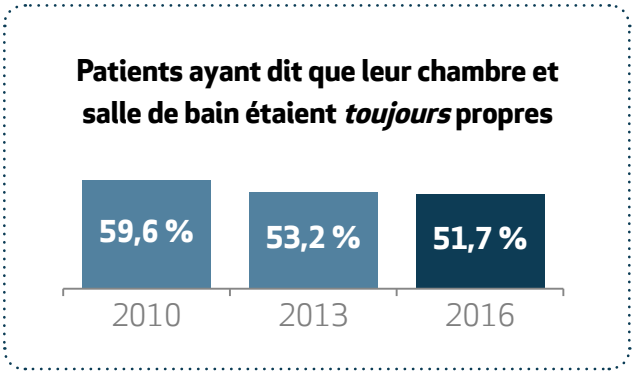
Ce résultat a été obtenu en combinant les réponses à deux questions : À quelle fréquence la douleur des patients a-t-elle été bien contrôlée, et à quelle fréquence le personnel a-t-il fait tout son possible pour contrôler la douleur?

Patients disant que l'hôpital se préoccupe *certainement* de leur sécurité

2010	2013	2016
76,3 %	77,3 %	81,8 %

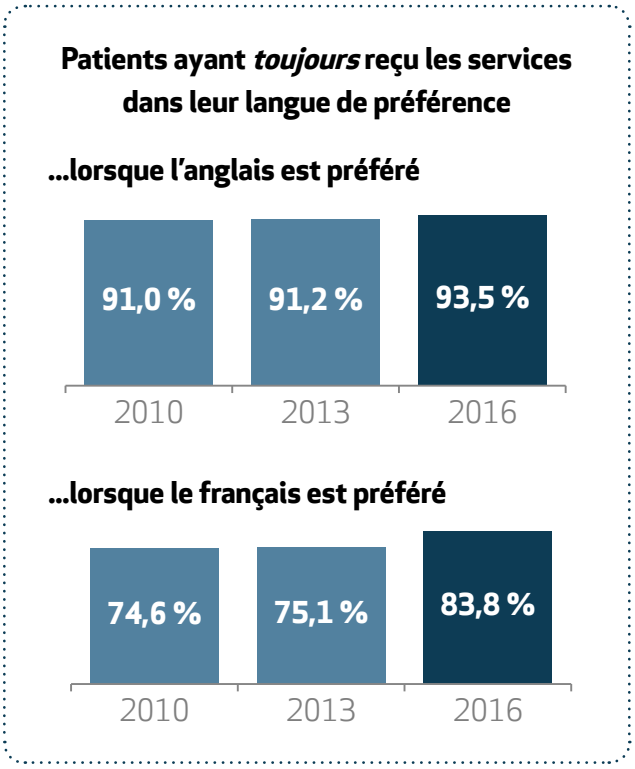
Ce résultat correspond au pourcentage de patients qui étaient d'avis que l'hôpital se préoccupait *certainement* de leur sécurité.

La propreté demeure un aspect à améliorer



En 2016, seulement 51,7 % des Néo-Brunswickois ont indiqué que leur chambre et salle de bain étaient *toujours* propres. Ce résultat est inférieur à ceux obtenus en 2010 (59,6 %) et en 2013 (53,2 %). Des aspects de l'environnement hospitalier, comme la qualité des salles de bain et des aires de toilettes, peuvent grandement influencer ce que les patients ressentent face à leur expérience à l'hôpital.[1][2]

Les patients sont-ils servis dans leur langue de préférence?



Dans ce sondage, on a demandé aux patients s'ils préféraient recevoir des services hospitaliers en anglais ou en français. En 2016, 93,5 % des patients qui privilégiaient l'anglais ont indiqué qu'ils étaient *toujours* servis dans cette langue, tandis que 83,8 % des patients qui privilégiaient le français ont affirmé qu'ils étaient *toujours* servis dans cette langue. Quand on compare ces résultats à ceux obtenus dans le cadre des sondages de 2010 et 2013, on constate une hausse du pourcentage de patients servis dans leur langue de préférence.

Au Nouveau-Brunswick, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, les patients ont le droit d'être servis soit en français soit en anglais. Selon une revue de la littérature canadienne, le non-respect de ce droit engendre des barrières linguistiques qui ont des effets négatifs, notamment sur la qualité des soins, le niveau de satisfaction des patients et des intervenants, ainsi que sur les résultats des traitements des patients.[3]

À propos des indicateurs du sondage

Domaines de soins couverts par les indicateurs du sondage

(Les domaines **en gras** sont disponibles dans le présent rapport; tous les autres sont disponibles sur le site Web)

- **Communication**
- **Congé/transition**
- **Contrôle de la douleur**
- Coordination des soins
- Heures de visite
- Information sur l'état et les traitements
- **Langue de service**
- Participation à la prise de décisions
- **Processus d'admission**
- **Propreté**
- Qualité de la nourriture
- **Réactivité**
- **Satisfaction globale**
- **Sécurité**
- Soutien affectif
- Tranquillité pendant la nuit
- Valeurs culturelles

16 indicateurs clés dans ce rapport

Le Sondage sur l'expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick produit plusieurs indicateurs qui permettent de mesurer la qualité des services hospitaliers du point de vue du patient. L'édition 2016 de ce sondage a permis d'obtenir 56 indicateurs, dont 16 ont été retenus pour le présent rapport. Pour ce qui est de ces 16 mesures, 11 d'entre elles sont des indicateurs répétés et peuvent être comparés aux résultats des sondages précédents, alors que 5 sont nouvelles et ne peuvent donc pas être comparées aux sondages précédents.

Pour la liste des 56 indicateurs produits par ce sondage, voir l'annexe A.

11 indicateurs répétés (Les résultats peuvent être comparés aux sondages précédents)	**5 nouveaux indicateurs** (Résultats précédents non disponibles)
• Communication sur les médicaments • Communication avec les médecins • Communication avec les infirmières • Contrôle de la douleur • Patients ayant *toujours* reçu les services dans leur langue de préférence (lorsque l'anglais est préféré) • Patients ayant *toujours* reçu les services dans leur langue de préférence (lorsque le français est préféré) • Patients ayant évalué l'hôpital favorablement • Patients disant que l'hôpital se préoccupe *certainement* de leur sécurité • Patients ayant dit que leur chambre et salle de bain étaient *toujours* propres • Patients disant avoir souffert en raison d'une erreur • Le personnel a réagi rapidement au bouton d'appel et aux demandes d'aide pour se rendre à la salle de bain	• Patients *complètement* informés sur le processus d'admission (lors d'admissions par le service d'urgence) • Patients *complètement* informés sur le processus d'admission (lors d'admissions planifiées ou par d'autres moyens) • Patients ayant dit qu'il y avait *toujours* une bonne communication à propos de leurs soins parmi le personnel • Patients *complètement* informés sur quoi faire en cas d'inquiétudes après leur congé • Patients disant avoir été aidés par leur séjour à l'hôpital

Sommaire provincial : de 2013 à 2016

Parmi les 11 indicateurs figurant dans le présent rapport et pouvant être comparés à ceux de l'édition 2013, cinq (5) se sont améliorés à l'échelle provinciale, et six (6) sont demeurés inchangés depuis le sondage de 2013.

Indicateurs clés qui ont vu un changement **favorable*** entre 2013 et 2016	Aucun changement*	Indicateurs clés qui ont vu un changement **défavorable*** entre 2013 et 2016
▲ Patients ayant évalué l'hôpital favorablement ▲ Contrôle de la douleur ▲ Patients disant que l'hôpital se préoccupe *certainement* de leur sécurité ▲ Patients ayant *toujours* reçu les services dans leur langue de préférence (lorsque l'anglais est préféré) ▲ Patients ayant *toujours* reçu les services dans leur langue de préférence (lorsque le français est préféré)	— Communication avec les infirmières — Communication avec les médecins — Communication sur les médicaments — Le personnel a réagi rapidement au bouton d'appel et aux demandes d'aide pour se rendre à la salle de bain — Patients ayant dit que leur chambre et salle de bain étaient *toujours* propres — Patients disant avoir souffert en raison d'une erreur	Aucun

Sommaire provincial : de 2010 à 2016

- Pour chacune des cinq (5) mesures qui ont connu une amélioration entre 2013 et 2016, les résultats du sondage de 2016 sont également supérieurs aux résultats de 2010.
- Parmi les indicateurs qui n'ont pas changé entre 2013 et 2016, un (1) indicateur a connu un changement défavorable* entre 2010 et 2016:
  - ▼ Patients ayant dit que leur chambre et salle de bain étaient *toujours* propres

*différences statistiquement significatives à un niveau de confiance de 95 %

Sommaire pour Horizon : de 2013 à 2016

Parmi les 11 indicateurs figurant dans le présent rapport et pouvant être comparés à ceux de l'édition 2013, cinq (5) se sont améliorés chez Horizon, et six (6) sont demeurés inchangés depuis le sondage de 2013.

Indicateurs clés qui ont vu un changement **favorable*** entre 2013 et 2016	Aucun changement*	Indicateurs clés qui ont vu un changement **défavorable*** entre 2013 et 2016
▲ Patients ayant évalué l'hôpital favorablement ▲ Contrôle de la douleur ▲ Patients disant que l'hôpital se préoccupe *certainement* de leur sécurité ▲ Patients ayant *toujours* reçu les services dans leur langue de préférence (lorsque l'anglais est préféré) ▲ Patients ayant *toujours* reçu les services dans leur langue de préférence (lorsque le français est préféré)	— Communication avec les infirmières — Communication avec les médecins — Communication sur les médicaments — Le personnel a réagi rapidement au bouton d'appel et aux demandes d'aide pour se rendre à la salle de bain — Patients ayant dit que leur chambre et salle de bain étaient *toujours* propres — Patients disant avoir souffert en raison d'une erreur	Aucun

Sommaire pour Horizon : de 2010 à 2016

- Pour chacune des cinq (5) mesures qui ont connu une amélioration entre 2013 et 2016, les résultats du sondage de 2016 sont également supérieurs aux résultats de 2010.
- Parmi les indicateurs qui n'ont pas changé entre 2013 et 2016, un (1) indicateur a connu un changement défavorable* entre 2010 et 2016:
  - ▼ Patients ayant dit que leur chambre et salle de bain étaient *toujours* propres

*différences statistiquement significatives à un niveau de confiance de 95 %

Sommaire pour Vitalité : de 2013 à 2016

Parmi les 11 indicateurs figurant dans le présent rapport et pouvant être comparés à ceux de l'édition 2013, deux (2) se sont améliorés chez Vitalité, et neuf (9) sont demeurés inchangés depuis le sondage de 2013.

Indicateurs clés qui ont vu un changement **favorable*** entre 2013 et 2016	Aucun changement*	Indicateurs clés qui ont vu un changement **défavorable*** entre 2013 et 2016
▲ Patients ayant évalué l'hôpital favorablement ▲ Patients ayant *toujours* reçu les services dans leur langue de préférence (lorsque le français est préféré)	— Communication avec les infirmières — Communication avec les médecins — Communication sur les médicaments — Le personnel a réagi rapidement au bouton d'appel et aux demandes d'aide pour se rendre à la salle de bain — Patients ayant dit que leur chambre et salle de bain étaient *toujours* propres — Patients disant avoir souffert en raison d'une erreur — Contrôle de la douleur — Patients disant que l'hôpital se préoccupe *certainement* de leur sécurité — Patients ayant *toujours* reçu les services dans leur langue de préférence (lorsque l'anglais est préféré)	Aucun

Sommaire pour Vitalité : de 2010 à 2016

- Pour chacune des deux (2) mesures qui ont connu une amélioration entre 2013 et 2016, les résultats du sondage de 2016 sont également supérieurs aux résultats de 2010.
- Parmi les indicateurs qui n'ont pas changé entre 2013 et 2016, deux (2) ont connu un changement favorable* entre 2010 et 2016 :
  - ▲ Patients disant que l'hôpital se préoccupe *certainement* de leur sécurité
  - ▲ Patients ayant *toujours* reçu les services dans leur langue de préférence (lorsque l'anglais est préféré)

*différences statistiquement significatives à un niveau de confiance de 95 %

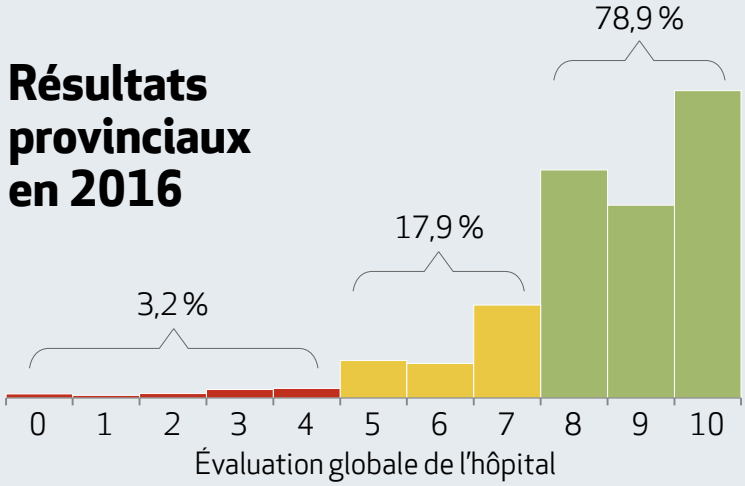
Indicateur en profondeur :
Patients ayant évalué l'hôpital favorablement

L'évaluation globale de l'hôpital du point de vue du patient est une mesure importante de la satisfaction du patient, puisqu'elle donne un aperçu de l'ensemble de l'expérience vécue pendant le séjour à l'hôpital, de l'admission au congé.

Le score de l'indicateur correspond au pourcentage de patients qui ont répondu à la question suivante en donnant une note globale de 8, 9 ou 10 :

- 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?
  [Échelle : 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10]

Résultats provinciaux en 2016



Les trois derniers sondages

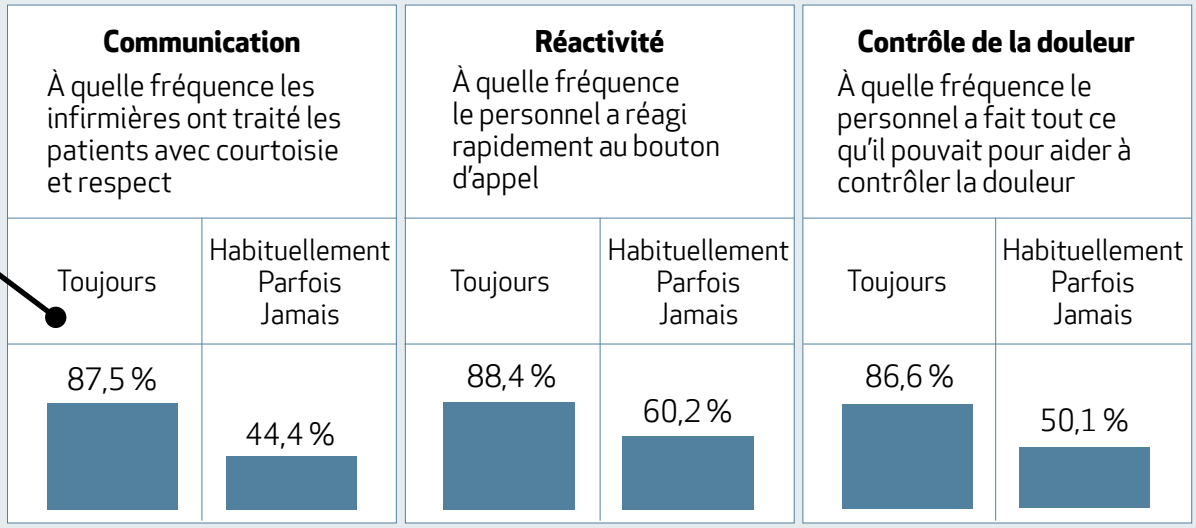
	2010	2013	2016
Répondants	*5 148*	*4 555*	*6 472*
8, 9 ou 10 (%)	75,9	75,4	78,9
5, 6 ou 7 (%)	20,0	20,0	17,9
0, 1, 2, 3 ou 4 (%)	4,0	4,6	3,2

Facteurs influençant la satisfaction

Certains domaines de soins, comme la communication, la réactivité et le contrôle de la douleur, peuvent grandement influencer comment les patients évaluent les services hospitaliers.

Comment lire ces graphiques
Parmi les patients ayant répondu « toujours », 87,5 % ont évalué l'hôpital favorablement

Pourcentage ayant évalué l'hôpital favorablement :



Cibles de rendement établies par les régies régionales de la santé quant au taux global de satisfaction

Depuis le premier sondage du CSNB réalisé en 2010, les deux régies régionales de la santé (RRS) ont utilisé les données disponibles pour mesurer et surveiller la qualité des soins hospitaliers. En effet, les deux RRS ont utilisé les résultats des sondages pour répondre aux exigences en matière d'accréditation et favoriser l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux patients.

Puisque ce sondage est réalisé tous les trois ans, les RRS ont mis en place leurs propres sondages internes afin de mesurer et de surveiller les initiatives locales d'amélioration de la qualité entre les sondages du CSNB.

Le CSNB et les RRS n'utilisent pas les mêmes méthodologies, mais ils ont le même objectif, soit mettre à contribution les patients et considérer leurs commentaires comme une source crédible d'information valide pour l'évaluation et la gestion des services hospitaliers.

En ce qui a trait à la mesure provinciale du taux global de satisfaction, 78,9 % des répondants du sondage de 2016 du CSNB avaient une opinion favorable de leur séjour à l'hôpital (8, 9 ou 10 sur 10). Il s'agit d'une amélioration par rapport à 2010 (75,9 %) et 2013 (75,4 %), mais les soins offerts sont-ils de qualité supérieure pour autant?

Il n'existe aucune cible de rendement provinciale pour mesurer l'expérience du patient, mais les deux RRS se sont fixé une cible de satisfaction globale en fonction de leurs sondages internes.

Cibles de rendement accessibles au public relativement à la satisfaction globale du patient

	Cible	Résultats publiés les plus récents
Sondage interne de Horizon Source : Rapport trimestriel sur le tableau de bord équilibré de Horizon (Octobre 2016) [4]	83,0 %	77,2 % (mai 2015)
Sondage interne de Vitalité Source : Rapport annuel 2014-2015 de Vitalité [5]	90,0 %	77,9 % (mars 2015)

Note : Puisque les méthodologies utilisées ne sont pas les mêmes d'un sondage à l'autre, les résultats du sondage du CSNB et des sondages internes des RRS doivent être comparés avec circonspection.

Bien que Vitalité puisse disposer de cibles de rendement et de résultats de sondages internes pour 2015-2016, cette information ne figure pas dans son rapport annuel 2015-2016.

Les efforts des deux RRS en vue d'établir des cibles de rendement pour les indicateurs de l'expérience vécue, comme la satisfaction globale du patient, doivent être considérés comme une importante étape dans le processus visant à mettre l'expérience du patient au premier plan de la reddition de comptes au public et de la transparence. On recommande vivement aux RRS de poursuivre ces efforts, non seulement en ce qui a trait à la satisfaction globale du patient, mais également pour d'autres aspects clés de l'expérience vécue à l'hôpital.

Grâce à ses sondages, le CSNB continuera à jouer un rôle essentiel en 1) informant les citoyens sur la qualité des soins hospitaliers au Nouveau-Brunswick et 2) fournissant des renseignements pouvant servir aux RRS dans leurs efforts d'amélioration des services hospitaliers.

Absence de cibles de rendement provinciales pour les mesures de l'expérience du patient

Dans des séances de dialogue que le CSNB a mené au fil des ans, la population néo-brunswickoise a exprimé sa conviction selon laquelle le système de santé est doté d'une certaine structure de responsabilités pour s'assurer du traitement des priorités et de la réalisation des progrès. Toutefois, le système de santé n'a pas établi de cible de rendement *provinciale* pour la satisfaction globale du patient ni pour les autres aspects de l'expérience vécue à l'hôpital.

La *Loi sur les régies régionales de la santé* stipule également que « Le ministre peut fixer des objectifs de rendement pour une régie régionale de la santé » relativement à sa gestion financière, à l'accès aux services de santé, aux résultats satisfaisants en matière de santé et au niveau de *satisfaction des patients*.

Il peut être très avantageux pour le système de santé sur le plan de la reddition de comptes de créer des cibles de rendement pour des indicateurs clés de l'expérience vécue par le patient. Ceci permettrait de montrer aux Néo-Brunswickois que :

- les décisions touchant l'amélioration des services de santé sont prises en fonction de leur expérience;
- il vaut la peine de prendre le temps de s'engager et de remplir un sondage sur les services de santé;
- la reddition de comptes et la transparence sont au premier plan de la prestation des services de santé.

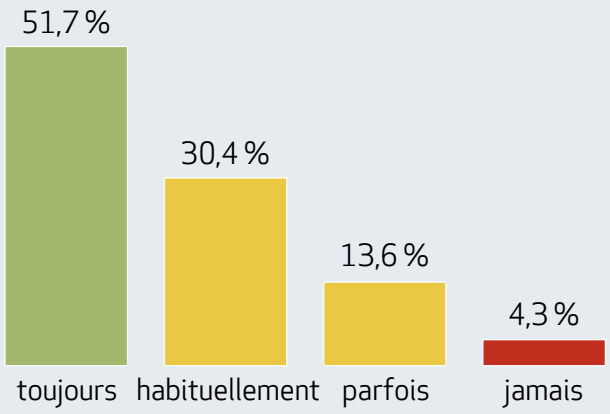
Indicateur en profondeur :
Patients ayant dit que leur chambre et salle de bain étaient *toujours* propres

Des aspects de l'environnement hospitalier, comme la qualité des salles de bain et des aires de toilettes, peuvent grandement influencer ce que les patients ressentent face à leur expérience à l'hôpital.[1][2] Les infections nosocomiales peuvent être évitées grâce à l'entretien régulier et rigoureux de l'hôpital.[6]

Cet indicateur correspond au pourcentage de patients qui ont répondu *toujours* à la question suivante :

- Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées?
  [Échelle :
  Toujours Habituellement Parfois Jamais]

Résultats provinciaux en 2016



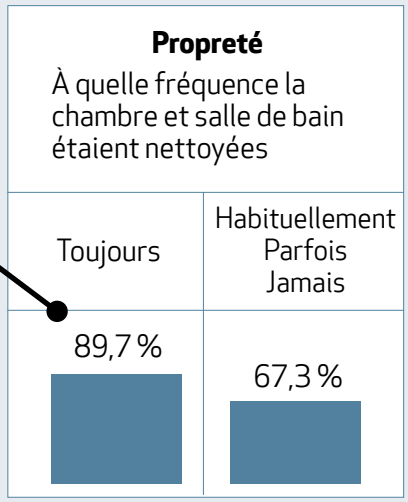
Les trois derniers sondages

	2010	2013	2016
Répondants	*5 124*	*4 528*	*6 542*
Toujours (%)	59,6	53,2	51,7
Habituellement (%)	26,6	28,7	30,4
Parfois (%)	10,9	14,1	13,6
Jamais (%)	2,9	4,0	4,3

Influence sur la satisfaction

La propreté de la chambre et de la salle de bain du patient peut influencer la note qu'il accorde à son expérience globale à l'hôpital.

Comment lire ce graphique
Parmi les patients ayant répondu « toujours », 89,7 % ont évalué l'hôpital favorablement



Pourcentage ayant évalué l'hôpital favorablement :

Indicateur en profondeur : **Patients ayant *toujours* reçu les services dans leur langue de préférence**

Au Nouveau-Brunswick, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, les patients ont le droit d'être servis soit en français soit en anglais. Selon une revue de la littérature canadienne, le non-respect de ce droit engendre des barrières linguistiques qui ont des effets négatifs, notamment sur la qualité des soins, le niveau de satisfaction des patients et des intervenants, ainsi que sur les résultats des traitements des patients.[3]

On a d'abord demandé aux répondants s'ils préféraient être servis en anglais ou en français, puis on leur a demandé à quelle fréquence ils avaient été servis dans la langue en question. Le score de l'indicateur correspond au pourcentage de patients qui ont indiqué avoir été *toujours* servis dans leur langue de préférence.

- 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?
  [Échelle : Français Anglais]
- 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?
  [Échelle :
  Toujours Habituellement Parfois Jamais]

Résultats provinciaux

À quelle fréquence les patients ont reçu les services dans leur langue de préférence

	Nouveau-Brunswick			Horizon			Vitalité		
...lorsque **l'anglais** est préféré	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**
Répondants	*3819*	*3491*	*4891*	*3174*	*2976*	*4163*	*645*	*515*	*728*
Toujours (%)	91,0	91,2	93,5	94,8	93,6	95,9	72,2	77,1	80,1
Habituellement (%)	6,3	6,1	4,7	3,7	4,1	3,0	19,5	17,3	14,7
Parfois (%)	1,9	1,3	1,0	0,7	0,8	0,4	7,6	3,9	4,3
Jamais (%)	0,8	1,4	0,7	0,8	1,4	0,7	0,6	1,7	1,0

...lorsque **le français** est préféré	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**
Répondants	*1372*	*1154*	*1594*	*176*	*178*	*219*	*1196*	*976*	*1375*
Toujours (%)	74,6	75,1	83,8	28,4	28,1	42,0	81,4	83,7	90,5
Habituellement (%)	15,7	14,9	8,8	30,1	29,8	21,0	13,5	12,2	6,8
Parfois (%)	7,1	7,4	5,6	33,0	33,7	30,6	3,3	2,6	1,6
Jamais (%)	2,6	2,6	1,8	8,5	8,4	6,4	1,8	1,5	1,1

Résultats provinciaux

Langue de préférence

	Nouveau-Brunswick	Réseau de santé Horizon Health Network	Réseau de santé Vitalité Health Network
	2016	2016	2016
Répondants	*6510*	*4396*	*2114*
Anglais (%)	75,3	94,9	34,6
Français (%)	24,7	5,1	65,4

Résultats par régie régionale de la santé

	Horizon			Vitalité			Nouveau-Brunswick		
Patients *complètement* informés sur le processus d'admission	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**
Lors d'admissions par le service d'urgence	n.d.	n.d.	40,0	n.d.	n.d.	60,5	n.d.	n.d.	47,3
Lors d'admissions planifiées ou par d'autres moyens	n.d.	n.d.	62,9	n.d.	n.d.	64,5	n.d.	n.d.	63,3
Patients ayant *toujours* reçu les services dans leur langue de préférence	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**
Lorsque l'anglais est préféré	94,8	93,6	95,9 ▲	72,2	77,1	80,1	91,0	91,2	93,5 ▲
Lorsque le français est préféré	28,4	28,1	42,0 ▲	81,4	83,7	90,5 ▲	74,6	75,1	83,8 ▲
Communication	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**
Communication avec les infirmières	68,7	68,4	70,5	70,5	74,6	76,7	69,4	70,4	72,5
Communication avec les médecins	77,6	79,8	78,8	80,1	81,1	82,6	78,5	80,2	80,0
Communication sur les médicaments	53,0	54,1	52,6	51,2	56,0	55,2	52,4	54,7	53,4
Patients ayant dit qu'il y avait *toujours* une bonne communication à propos de leurs soins parmi le personnel	n.d.	n.d.	57,6	n.d.	n.d.	65,0	n.d.	n.d.	60,0
Réactivité	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**
Le personnel a réagi rapidement au bouton d'appel et aux demandes d'aide pour se rendre à la salle de bain	54,7	56,2	56,8	62,3	66,1	65,9	57,5	59,6	59,8
Contrôle de la douleur	62,2	62,3	66,4 ▲	66,7	68,8	69,8	63,8	64,4	67,5 ▲
Patients ayant dit que leur chambre et salle de bain étaient *toujours* propres	59,5	51,7	49,7	59,9	56,4	55,8	59,6	53,2	51,7

Les symboles indiquent une différence statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % :

△▽ = Changement défavorable entre 2013 et 2016
▲▼ = Changement favorable entre 2013 et 2016

n.d. Non disponible

	Horizon			vitalité			Nouveau-Brunswick		
Congé/transition	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**
Patients *complètement* informés sur quoi faire en cas d'inquiétudes après leur congé	n.d.	n.d.	58,7	n.d.	n.d.	70,3	n.d.	n.d.	62,4
Expérience globale	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**
Patients disant avoir souffert en raison d'une erreur	4,4	4,9	4,7	6,4	5,5	5,8	5,1	5,1	5,0
Patients disant que l'hôpital se préoccupe *certainement* de leur sécurité	75,3	75,5	80,6 ▲	78,1	81,1	84,3	76,3	77,3	81,8 ▲
Patients ayant évalué l'hôpital favorablement (8, 9 ou 10 sur 10)	75,7	74,2	77,2 ▲	76,4	77,8	82,5 ▲	75,9	75,4	78,9 ▲
Patients disant avoir été aidés par leur séjour à l'hôpital (8, 9 ou 10 sur 10)	n.d.	n.d.	85,3	n.d.	n.d.	87,3	n.d.	n.d.	86,0

Pour les résultats aux 56 indicateurs produits par ce sondage, veuillez consulter notre site Web à l'adresse www.csnb.ca.

Les symboles indiquent une différence statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % :

△▽ = Changement défavorable entre 2013 et 2016
▲▼ = Changement favorable entre 2013 et 2016

n.d. Non disponible

Résultats par hôpital

Patients ayant *toujours* reçu les services dans leur langue de préférence

	lorsque **l'anglais** est préféré			lorsque le **français** est préféré			Langue de préférence en 2016	
	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**	Anglais	Français
	%	%	%	%	%	%	*n*	*n*
Horizon	94,8	93,6	95,9 ▲	28,4	28,1	42,0 ▲	4163	219
Comté de Charlotte	95,9	91,1	94,4	-	-	-	71	0
Dr. Everett Chalmers	96,4	94,5	97,2	0,0	0,0	25,9 ▲	1076	27
Grand Manan	100	100	100	-	-	-	6	0
Hôtel-Dieu Saint-Joseph	93,2	81,8	94,4	-	-	-	36	4
Miramichi	93,8	93,7	94,0	21,3	30,0	31,0	298	42
Moncton	93,4	90,8	94,2	29,5	34,6	42,0	907	81
Oromocto	98,3	91,7	100	-	-	-	41	0
Sackville	93,6	90,7	96,8	-	-	-	31	0
Saint John (H. régional)	94,8	95,8	96,2	40,4	28,9	56,9 ▲	1491	65
Sussex	87,9	100	96,9	-	-	-	32	0
Haut de la Vallée	96,7	91,5	96,6	-	-	-	174	0
Vitalité	72,2	77,1	80,1	81,4	83,7	90,5 ▲	728	1375
Campbellton	65,0	72,8	73,1	58,3	62,0	80,0	104	95
Chaleur	69,7	78,6	78,8	73,5	76,9	83,8	137	278
Dr-Georges-L.-Dumont	76,0	80,6	81,5	87,1	88,4	92,8	389	469
Edmundston	76,5	52,2	81,0	90,2	87,9	94,0	42	284
Enfant-Jésus	n.d.	71,4	-	n.d.	90,2	92,2	3	64
Grand-Sault	66,7	87,5	88,9	86,2	77,8	94,1	9	17
Saint-Quentin	-	-	-	90,6	89,5	100	0	22
Stella-Maris-de-Kent	100	85,0	89,2	-	92,3	92,2	37	51
Tracadie-Sheila	71,4	50,0	85,7	83,8	84,6	93,7	7	95
Moyenne du N.-B.	91,0	91,2	93,5 ▲	74,6	75,1	83,8 ▲	4891	1594

Les symboles indiquent une différence statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % :

= Résultat défavorable comparativement au N.-B.
= Résultat favorable comparativement au N.-B.

△▽ = Changement défavorable entre 2013 et 2016
▲▼ = Changement favorable entre 2013 et 2016

n.d. Non disponible

\- Taille de l'échantillon insuffisante pour faire rapport

Patients *complètement* informés sur le processus d'admission

	lors d'admissions par le **service d'urgence**			lors d'admissions **planifiées ou par d'autres moyens**			Type d'admission en 2016	
	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**	Urgence	Autre
	%	%	%	%	%	%	*n*	*n*
Horizon	n.d.	n.d.	40,0	n.d.	n.d.	62,9	2341	1924
Comté de Charlotte	n.d.	n.d.	41,7	n.d.	n.d.	46,2	60	13
Dr. Everett Chalmers	n.d.	n.d.	38,3	n.d.	n.d.	60,7	600	471
Grand Manan	n.d.	n.d.	50,0	n.d.	n.d.	-	6	0
Hôtel-Dieu Saint-Joseph	n.d.	n.d.	40,5	n.d.	n.d.	-	37	3
Miramichi	n.d.	n.d.	50,0	n.d.	n.d.	72,5	214	120
Moncton	n.d.	n.d.	40,5	n.d.	n.d.	65,4	513	456
Oromocto	n.d.	n.d.	43,8	n.d.	n.d.	33,3	32	9
Sackville	n.d.	n.d.	40,0	n.d.	n.d.	-	30	1
Saint John (H. régional)	n.d.	n.d.	36,5	n.d.	n.d.	62,9	695	809
Sussex	n.d.	n.d.	44,0	n.d.	n.d.	50,0	25	6
Haut de la Vallée	n.d.	n.d.	45,0	n.d.	n.d.	47,2	129	36
Vitalité	n.d.	n.d.	60,5	n.d.	n.d.	64,5	1298	709
Campbellton	n.d.	n.d.	52,6	n.d.	n.d.	68,6	137	51
Chaleur	n.d.	n.d.	58,9	n.d.	n.d.	62,5	224	168
Dr-Georges-L.-Dumont	n.d.	n.d.	61,6	n.d.	n.d.	64,5	456	363
Edmundston	n.d.	n.d.	61,3	n.d.	n.d.	67,0	212	103
Enfant-Jésus	n.d.	n.d.	66,7	n.d.	n.d.	-	57	5
Grand-Sault	n.d.	n.d.	76,0	n.d.	n.d.	-	25	4
Saint-Quentin	n.d.	n.d.	66,7	n.d.	n.d.	-	21	2
Stella-Maris-de-Kent	n.d.	n.d.	56,8	n.d.	n.d.	55,6	74	9
Tracadie-Sheila	n.d.	n.d.	62,0	n.d.	n.d.	-	92	4
Moyenne du N.-B.	n.d.	n.d.	47,3	n.d.	n.d.	63,3	3639	2633

Les symboles indiquent une différence statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % :

= Résultat défavorable comparativement au N.-B.
= Résultat favorable comparativement au N.-B.

△▽ = Changement défavorable entre 2013 et 2016
▲▼ = Changement favorable entre 2013 et 2016

n.d. Non disponible

\- Taille de l'échantillon insuffisante pour faire rapport

	Communication avec les infirmières (Combinaison de trois questions)			Communication avec les médecins (Combinaison de trois questions)			Communication sur les médicaments (Combinaison de deux questions)		
	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Horizon	68,7	68,4	70,5	77,6	79,8	78,8	53,0	54,1	52,6
Comté de Charlotte	63,9	64,1	67,5	70,0	73,7	67,4	49,2	54,5	50,7
Dr. Everett Chalmers	70,8	68,0	72,2	79,4	82,4	80,6	57,2	55,0	52,3
Grand Manan	75,0	73,8	94,4	80,4	87,2	100	62,5	75,0	83,3
Hôtel-Dieu Saint-Joseph	69,4	70,6	69,6	76,2	83,8	82,3	56,5	51,9	47,9
Miramichi	72,5	72,8	78,1	74,7	80,6	80,8	55,8	61,2	54,3
Moncton	68,2	69,5	70,3	79,2	78,9	79,8	52,3	52,2	52,6
Oromocto	64,2	54,6	67,4	67,0	79,9	77,3	53,4	41,4	48,9
Sackville	67,3	73,1	66,7	77,0	74,0	70,4	51,0	44,4	46,7
Saint John (H. régional)	67,5	67,7	68,6	77,7	79,1	77,7	49,3	54,5	52,9
Sussex	70,2	69,6	64,7	76,0	72,1	63,0	47,1	50,0	55,3
Haut de la Vallée	62,0	62,1	66,0	71,8	74,6	75,0	50,4	47,5	50,7
Vitalité	70,5	74,6	76,7	80,1	81,1	82,6	51,2	56,0	55,2
Campbellton	69,9	72,3	70,7	71,3	79,7	74,3	48,5	46,1	51,9
Chaleur	69,1	74,6	77,5	81,0	80,7	83,2	50,9	57,7	56,0
Dr-Georges-L.-Dumont	70,9	74,1	76,1	81,8	82,3	84,2	51,4	57,4	54,1
Edmundston	70,7	72,9	76,6	80,6	80,8	82,2	47,6	54,5	54,1
Enfant-Jésus	n.d.	86,2	84,0	n.d.	84,7	83,6	n.d.	65,1	66,7
Grand-Sault	70,8	65,7	83,3	75,9	70,2	86,7	59,6	50,0	47,2
Saint-Quentin	79,8	82,3	88,0	93,7	90,0	81,3	66,7	50,0	50,0
Stella-Maris-de-Kent	83,3	78,4	77,8	90,5	84,6	84,4	83,3	48,9	67,1
Tracadie-Sheila	71,3	76,8	80,3	80,3	76,8	81,3	56,0	66,7	62,0
Moyenne du N.-B.	69,4	70,4	72,5	78,5	80,2	80,0	52,4	54,7	53,4

Les symboles indiquent une différence statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % :

= Résultat défavorable comparativement au N.-B.
= Résultat favorable comparativement au N.-B.

△▽ = Changement défavorable entre 2013 et 2016
▲▼ = Changement favorable entre 2013 et 2016

n.d. Non disponible

\- Taille de l'échantillon insuffisante pour faire rapport

	Patients ayant dit qu'il y avait *toujours* une bonne communication à propos de leurs soins parmi le personnel			Le personnel a réagi rapidement au bouton d'appel et aux demandes d'aide pour se rendre à la salle de bain (Combinaison de deux questions)			Contrôle de la douleur (Combinaison de deux questions)		
	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Horizon	n.d.	n.d.	57,6	54,7	56,2	56,8	62,2	62,3	66,4 ▲
Comté de Charlotte	n.d.	n.d.	53,3	43,8	56,4	54,8	51,2	56,0	55,6
Dr. Everett Chalmers	n.d.	n.d.	55,6	55,2	55,1	54,7	64,9	64,8	69,6
Grand Manan	n.d.	n.d.	100	66,7	70,0	88,9	50,0	77,8	90,0
Hôtel-Dieu Saint-Joseph	n.d.	n.d.	63,4	64,3	66,0	59,3	58,2	71,7	54,3
Miramichi	n.d.	n.d.	64,9	56,5	67,1	66,7	60,5	64,5	71,0
Moncton	n.d.	n.d.	59,3	57,0	58,3	60,1	65,3	60,5	67,2
Oromocto	n.d.	n.d.	58,5	61,0	44,4	48,1	56,9	63,6	53,3
Sackville	n.d.	n.d.	54,5	52,9	63,0	53,5	56,3	54,1	60,5
Saint John (H. régional)	n.d.	n.d.	56,8	52,0	52,2	54,3	59,8	61,9	64,4
Sussex	n.d.	n.d.	62,5	52,2	56,7	65,4	57,9	54,2	51,2
Haut de la Vallée	n.d.	n.d.	52,0	50,3	58,0	54,8	57,2	53,2	58,4
Vitalité	n.d.	n.d.	65,0	62,3	66,1	65,9	66,7	68,8	69,8
Campbellton	n.d.	n.d.	54,6	57,4	64,1	65,0	62,8	68,6	63,5
Chaleur	n.d.	n.d.	68,1	59,7	64,8	69,7	66,0	71,9	70,4
Dr-Georges-L.-Dumont	n.d.	n.d.	63,7	60,8	67,0	65,8	68,7	70,5	68,8
Edmundston	n.d.	n.d.	61,2	67,7	65,4	61,2	65,8	62,8	72,4
Enfant-Jésus	n.d.	n.d.	72,7	n.d.	84,3	73,8	n.d.	79,5	80,2
Grand-Sault	n.d.	n.d.	86,7	75,0	59,2	67,4	65,6	60,0	77,8
Saint-Quentin	n.d.	n.d.	75,0	69,8	76,9	69,2	61,1	75,0	57,7
Stella-Maris-de-Kent	n.d.	n.d.	78,9	68,4	56,9	59,2	87,5	68,0	75,0
Tracadie-Sheila	n.d.	n.d.	70,9	65,2	63,7	68,5	68,1	60,6	69,1
Moyenne du N.-B.	n.d.	n.d.	60,0	57,5	59,6	59,8	63,8	64,4	67,5 ▲

Les symboles indiquent une différence statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % :

= Résultat défavorable comparativement au N.-B.
= Résultat favorable comparativement au N.-B.

△▽ = Changement défavorable entre 2013 et 2016
▲▼ = Changement favorable entre 2013 et 2016

n.d. Non disponible

\- Taille de l'échantillon insuffisante pour faire rapport

	Patients ayant dit que leur chambre et salle de bain étaient *toujours* propres				Patients *complètement* informés sur quoi faire en cas d'inquiétudes après leur congé			Patients disant avoir souffert en raison d'une erreur		
	2010	2013	**2016**		2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**
	%	%	%		%	%	%	%	%	%
Horizon	59,5	51,7	49,7		n.d.	n.d.	58,7	4,4	4,9	4,7
Comté de Charlotte	68,9	67,3	60,8		n.d.	n.d.	53,6	0,0	0,0	--
Dr. Everett Chalmers	56,6	45,3	52,5	▲	n.d.	n.d.	58,0	4,9	4,6	4,7
Grand Manan	75,0	69,2	83,3		n.d.	n.d.	66,7	--	0,0	0,0
Hôtel-Dieu Saint-Joseph	84,2	80,4	64,3		n.d.	n.d.	55,0	--	0,0	--
Miramichi	68,2	65,0	61,6		n.d.	n.d.	60,9	4,8	4,4	4,1
Moncton	48,3	46,4	39,7	▽	n.d.	n.d.	60,1	4,2	5,3	4,7
Oromocto	74,1	46,8	69,8		n.d.	n.d.	50,0	--	--	--
Sackville	70,0	72,1	50,0		n.d.	n.d.	40,6	--	--	--
Saint John (H. régional)	62,9	51,2	47,4		n.d.	n.d.	59,5	4,4	5,5	5,0
Sussex	78,8	82,6	81,8		n.d.	n.d.	53,1	--	--	--
Haut de la Vallée	74,6	84,1	66,3	▽	n.d.	n.d.	52,0	7,0	--	3,8
Vitalité	59,9	56,4	55,8		n.d.	n.d.	70,3	6,4	5,5	5,8
Campbellton	66,4	62,3	52,5		n.d.	n.d.	67,0	4,6	4,6	9,8
Chaleur	59,7	59,0	63,0		n.d.	n.d.	71,1	7,9	3,5	4,5
Dr-Georges-L.-Dumont	51,3	48,5	50,0		n.d.	n.d.	70,9	5,4	7,0	5,5
Edmundston	66,1	63,6	56,6		n.d.	n.d.	69,7	7,9	5,0	8,8
Enfant-Jésus	n.d.	63,2	66,7		n.d.	n.d.	70,1	n.d.	--	--
Grand-Sault	63,8	61,8	73,3		n.d.	n.d.	67,9	--	--	0,0
Saint-Quentin	77,4	68,4	72,0		n.d.	n.d.	73,9	--	0,0	0,0
Stella-Maris-de-Kent	84,6	59,1	62,7		n.d.	n.d.	71,6	0,0	--	--
Tracadie-Sheila	66,7	55,4	57,4		n.d.	n.d.	69,0	6,6	7,4	--
Moyenne du N.-B.	59,6	53,2	51,7		n.d.	n.d.	62,4	5,1	5,1	5,0

Les symboles indiquent une différence statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % :

= Résultat défavorable comparativement au N.-B.
= Résultat favorable comparativement au N.-B.

△▽ = Changement défavorable entre 2013 et 2016
▲▼ = Changement favorable entre 2013 et 2016

n.d. Non disponible

\- Taille de l'échantillon insuffisante pour faire rapport

	Patients disant que l'hôpital se préoccupe *certainement* de leur sécurité			Patients ayant évalué l'hôpital favorablement (8, 9 ou 10 sur 10)			Patients disant avoir été aidés par leur séjour à l'hôpital (8, 9 ou 10 sur 10)		
	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**	2010	2013	**2016**
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Horizon	75,3	75,5	80,6 ▲	75,7	74,2	77,2 ▲	n.d.	n.d.	85,3
Comté de Charlotte	67,6	65,4	71,8	68,1	73,6	86,3	n.d.	n.d.	85,9
Dr. Everett Chalmers	74,0	75,1	82,3 ▲	75,5	71,4	76,7	n.d.	n.d.	86,6
Grand Manan	73,3	92,3	100	75,0	100	100	n.d.	n.d.	100
Hôtel-Dieu Saint-Joseph	79,7	84,8	78,0	81,0	80,4	78,6	n.d.	n.d.	85,4
Miramichi	75,5	79,4	80,6	76,5	77,6	85,6	n.d.	n.d.	88,2
Moncton	74,7	77,1	80,7	75,6	75,2	78,2	n.d.	n.d.	85,0
Oromocto	75,9	72,9	82,9	70,7	53,2	82,9 ▲	n.d.	n.d.	82,5
Sackville	82,7	69,0	78,1	82,0	75,6	87,5	n.d.	n.d.	83,9
Saint John (H. régional)	76,7	74,0	79,7 ▲	76,6	74,6	74,2	n.d.	n.d.	84,5
Sussex	82,4	82,6	84,4	80,0	73,9	80,0	n.d.	n.d.	87,5
Haut de la Vallée	75,4	73,0	80,3	69,0	81,0	75,6	n.d.	n.d.	80,9
Vitalité	78,1	81,1	84,3	76,4	77,8	82,5 ▲	n.d.	n.d.	87,3
Campbellton	73,7	75,9	74,7	74,8	75,3	75,0	n.d.	n.d.	78,2
Chaleur	72,2	78,1	83,6	70,6	78,7	82,0	n.d.	n.d.	88,6
Dr-Georges-L.-Dumont	81,4	82,4	85,5	78,8	74,7	82,8 ▲	n.d.	n.d.	89,6
Edmundston	81,3	85,0	83,1	83,2	84,4	84,2	n.d.	n.d.	87,7
Enfant-Jésus	n.d.	84,4	95,5	n.d.	86,4	86,2	n.d.	n.d.	78,5
Grand-Sault	79,6	84,8	85,2	68,8	66,7	86,7	n.d.	n.d.	88,9
Saint-Quentin	93,8	95,0	90,9	90,3	100	91,3	n.d.	n.d.	95,7
Stella-Maris-de-Kent	85,7	72,9	95,5 ▲	92,9	77,1	87,4	n.d.	n.d.	89,4
Tracadie-Sheila	78,6	80,0	81,6	68,2	74,0	82,0	n.d.	n.d.	80,8
Moyenne du N.-B.	76,3	77,3	81,8 ▲	75,9	75,4	78,9 ▲	n.d.	n.d.	86,0

Les symboles indiquent une différence statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % :

= Résultat défavorable comparativement au N.-B.
= Résultat favorable comparativement au N.-B.

△▽ = Changement défavorable entre 2013 et 2016
▲▼ = Changement favorable entre 2013 et 2016

n.d. Non disponible

\- Taille de l'échantillon insuffisante pour faire rapport

Références

[1] Lawson, Prof. B and Wells-Thorpe, J, *The Architectural Healthcare Environment and its Effects on Patient Health Outcomes*, 2003. [En ligne]. http://www.wales.nhs.uk/sites3/documents/254/ArchHealthEnv.pdf

[2] Whitehead, H., May, D. and Agahi, H., « An exploratory study into the factors that influence patients' perceptions of cleanliness in an acute NHS trust hospital, » 2007. Journal of facilities management, 5 (4), 275-289.

[3] Bowen, S., « Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé, » 2001. [En ligne]. http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/alt_formats/hpb-dgps/pdf/pubs/2001-lang-acces/2001-lang-acces-fra.pdf

[4] Réseau de santé Horizon, « Rapport trimestriel sur le tableau de bord équilibré, » Octobre 2016. [En ligne]. http://en.horizonnb.ca/media/845905/rapport_trimestriel_sur_le_tableau_de_bord_equilibre_-_octobre_2016.pdf

[5] Réseau de santé Vitalité, *Rapport annuel 2014-2015*, Juin 2015. [En ligne]. http://www.vitalitenb.ca/sites/default/files/documents/rapportannuel20142015annualreport.pdf

[6] Dancer SJ. « Importance of the environment in meticillin-resistant Staphylococcus aureus acquisition: the case for hospital cleaning, » 2008. The Lancet Infectious Diseases. DOI: 10.1016/S1473-3099(07)70241-4

Annexe A - **Liste des indicateurs disponibles**

L'édition 2016 du Sondage sur l'expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick fournit 56 indicateurs au total. Ceux **en gras** sont les 16 indicateurs présentés dans le présent rapport. Les résultats pour tous les autres sont disponibles au www.csnb.ca.

Admission à l'hôpital - admission planifiée ou autres moyens

Q24. Avant de vous rendre à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission? (% complètement) *- Lors d'admissions planifiées ou par d'autres moyens*

Q25. Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée? (% complètement) - *Lors d'admissions planifiées ou par d'autres moyens*

Admission à l'hôpital - par le service d'urgence

Q26. Lorsque vous étiez à l'urgence, avez-vous reçu assez d'information sur votre état et votre traitement? (% complètement) - *Lors d'admissions par le service d'urgence*

Q27. Avez-vous reçu assez d'information sur ce qui allait se passer au cours de votre admission à l'hôpital? (% complètement) - *Lors d'admissions par le service d'urgence*

Q28. Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé(e), avez-vous eu à attendre trop longtemps pour obtenir votre lit? (% complètement) - *Lors d'admissions par le service d'urgence*

Q29. Votre transfert de l'urgence à un lit d'hôpital était-il bien organisé? (% complètement) - *Lors d'admissions par le service d'urgence*

Communication avec les infirmières

Q1. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect? (% toujours)

Q2. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire? (% toujours)

Q3. 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? (% toujours)

Communication avec les infirmières (combinaison de Q1, Q2 et Q3)

Communication avec les médecins

Q5. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect? (% toujours)

Q6. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire? (% toujours)

Q7. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre? (% toujours)

Communication avec les médecins (combinaison de Q5, Q6 et Q7)

Communication sur les médicaments

Q16. 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? (% toujours)

Q17. 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? (% toujours)

Communication sur les médicaments (combinaison de Q16 et Q17)

Congé et transition

Q19. 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? (% toujours)

Q20. 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? (% toujours)

Congé et transition (combinaison de Q19 et Q20)

Q37. Avant de quitter l'hôpital, connaissiez-vous bien tous vos médicaments prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital? (% complètement)

Q38. 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? (% complètement)

Q39. Quand vous avez quitté l'hôpital, compreniez-vous mieux votre état qu'à votre arrivée? (% complètement)

Q52. Vous a-t-on dit quel jour il était probable que vous sortiez de l'hôpital? (% oui)

Contrôle de la douleur

Q13. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre douleur a-t-elle été bien contrôlée? (% toujours)

Q14. 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? (% toujours)

Contrôle de la douleur (combinaison de Q13 et Q14)

Coordination des soins

Q30. 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 l'hôpital? (% toujours)

Q31. 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? (% toujours)

Q32. Combien de fois les tests et interventions ont-ils eu lieu à l'heure qui vous avait été annoncée? (% toujours)

Expérience globale de l'hôpital

Q21. 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? (% 8, 9 ou 10)

Q22. Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et aux membres de votre famille? (% certainement que oui)

Q40. 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). (% 8, 9 ou 10)

Q41. Expérience globale de l'hôpital, où 0 représente « une très mauvaise expérience » et 10 représente « une très bonne expérience » (% 8, 9, 10)

Heures de visite

Q49. Pendant ce séjour à l'hôpital, les heures de visite pour vos proches (famille, amis) rencontraient-elles vos attentes? (% toujours)

Information sur l'état et les traitements

Q33. Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toute l'information nécessaire sur votre état et vos traitements? (% toujours)

Langue de service

Q54. 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? (% toujours) - *Parmi les patients qui préfèrent l'anglais*

Q54. 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? (% toujours) - *Parmi les patients qui préfèrent le français*

Q54. 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? (% toujours) - *indépendamment de la langue de préférence*

Participation à la prise de décisions

Q35. Avez-vous participé autant que vous l'auriez souhaité aux décisions concernant vos soins et vos traitements? (% toujours)

Q36. Votre famille ou vos amis ont-ils participé autant que vous le souhaitiez aux décisions concernant vos soins et votre traitement? (% toujours)

Q51. Niveau d'accord: 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. (% fortement d'accord)

Propreté

Q8. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées? (% toujours)

Qualité de la nourriture

Q48. Comment évalueriez-vous la qualité de la nourriture (le goût des aliments, la température au moment du service, la variété)? (% excellente ou très bonne)

Réactivité du personnel

Q4. 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? (% toujours)

Q11. 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? (% toujours)

Le personnel a réagi rapidement au bouton d'appel et aux demandes d'aide pour se rendre à la salle de bain (combinaison de Q4 et Q11)

Sécurité

Q42. 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? (% oui)

Q43. D'après vous, est-ce que cet hôpital se préoccupe véritablement de votre sécurité? (% oui, certainement)

Q44. 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? (% oui)

Q45. Un membre du personnel vous a-t-il parlé de la sécurité des patients? (% oui)

Q46. Avez-vous remarqué si le personnel se lavait ou se désinfectait les mains avant de vous livrer des soins? (% oui, toujours)

Q47. 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)

Soutien affectif

Q34. Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous aviez pendant votre séjour à l'hôpital? (% toujours)

Tranquillité

Q9. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois était-ce tranquille autour de votre chambre la nuit? (% toujours)

Valeurs culturelles

Q50. Niveau d'accord: Le personnel de l'hôpital a tenu compte de mes valeurs culturelles et celles de ma famille ou soignant(e). (% fortement d'accord)