



**Conseil de la santé
du Nouveau-Brunswick**

Engager. Évaluer. Informer. Recommander.

Expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick

**Résultats du sondage 2013
sur les soins aigus**



À propos de nous :

Qui sommes-nous :

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* 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 ainsi qu'en recommandant des améliorations aux partenaires du système de santé.

Pour plus d'informations :

Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick
Pavillon J.-Raymond-Frenette
100 rue des Aboiteaux, bureau 2200
Moncton, NB E1A 7R1

Phone: 1.877.225.2521

Fax: 1.506.869.6282

www.csnb.ca

Comment citer ce document :

Expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick, Résultats du sondage 2013 sur les soins aigus (CSNB 2013)

This publication is available in English under the title :

Hospital Patient Care Experience in New Brunswick, 2013 Acute Care Survey Results (NBHC 2013)



Table des matières

	PAGE
Sommaire exécutif	5
Méthodologie du sondage	15
Taux de réponse	23
Indicateurs de l'expérience vécue par le patient :	
Définitions	27
Résultats provinciaux	43
Résultats par caractéristiques démographiques des répondants	45
Résultats par région régionale de la santé et par zone	51
Résultats par hôpital	55
Références	77
Annexe A : Questionnaire	79





Sommaire exécutif



Sommaire exécutif

Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) a mené son deuxième sondage en vue de saisir les expériences de soins vécues par les patients qui ont utilisé les services de soins aigus dans un hôpital du Nouveau-Brunswick. Le CSNB a respecté un cycle triennal de sondage qui vise à mesurer les expériences de soins vécues par les Néo-Brunswickois dans les hôpitaux en 2010¹ et en 2013. Le sondage 2013 sur l'expérience vécue par le patient fournit aux citoyens du Nouveau-Brunswick une occasion unique de partager leurs opinions et d'aider à apporter des améliorations dans les services hospitaliers.

Ce sondage sur papier a été envoyé aux patients qui ont reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013 et qui avaient été hospitalisés au moins une nuit au service des soins aigus. Un total de 10 490 questionnaires bilingues a été posté à des patients éligibles dans tout le Nouveau-Brunswick. De ces questionnaires, 45,5 % (4 768) ont été retournés.

L'information saisie dans le présent sondage, selon une approche normalisée dans toute la province, continuera à s'avérer valable pour tous les hôpitaux qui prodiguent des soins aigus afin qu'ils respectent les exigences de leur accréditation. L'objectif du présent rapport est de fournir les résultats du sondage pour chaque hôpital afin de mesurer, surveiller et évaluer les améliorations dans le temps. Le présent rapport servira à améliorer l'imputabilité publique en matière de soins de santé, en augmentant la transparence de la qualité des soins hospitaliers qui sont prodigués en contrepartie de l'investissement public.



Sommaire exécutif

Toutes les questions clés sur les expériences de soins vécues du sondage de 2010 ont été répétées dans le sondage de 2013, ce qui a permis d'établir des comparaisons entre les résultats du sondage de 2010 et ceux de 2013. Les tableaux de données contenus dans le présent rapport ont été conçus en gardant à l'idée une présentation concise et utile de l'information destinée à tous les auditoires cibles, du grand public aux cliniciens et administrateurs d'hôpitaux. Dans le cadre de l'amélioration de la qualité, ces résultats peuvent aider les décideurs et planificateurs à améliorer leur gestion des services de santé et leur fournir les repères nécessaires afin d'identifier les écarts et de faire ressortir les réalisations.

En termes d'**évaluation globale de l'hôpital**, 75,4 % des patients de soins aigus au Nouveau-Brunswick ont donné à leur hôpital une note de huit, neuf ou dix sur une échelle de zéro à dix, où zéro représente le pire hôpital possible et dix, le meilleur. Ce résultat ne diffère pratiquement pas du résultat précédent obtenu dans le sondage de 2010 (75,9 %).

L'évaluation globale de l'hôpital, du point de vue du patient, constitue une mesure importante de la satisfaction du patient, parce qu'elle reflète toutes les expériences de soins fournies au cours d'un séjour à l'hôpital, de l'admission au congé. Bien que la satisfaction générale du patient soit une mesure clé, les résultats du sondage sont également rapportés quant à plusieurs dimensions de soins aux patients qui s'avèrent importantes à l'évaluation de la qualité des soins prodigués par l'hôpital. Ces dimensions de soins peuvent avoir une influence sur l'évaluation globale que font les patients de leur séjour à l'hôpital.



Sommaire exécutif

Bien que l'évaluation globale de l'hôpital n'ait relativement pas changé au cours des trois dernières années, les résultats du sondage de 2013 mettent en lumière un nombre de domaines positifs qui valent la peine d'être soulignés. Plusieurs indicateurs clés d'expériences de soins se sont améliorés, comme la communication avec les médecins (80,2 % en 2013 versus 78,5 % en 2010), la réactivité du personnel de l'hôpital aux besoins du patient (59,6 % en 2013 versus 57,5 % en 2010), la communication sur les médicaments (54,7 % en 2013 versus 52,4 % en 2010) et la préparation des patients à une transition réussie de l'hôpital à la maison (38,8 % en 2013 versus 36,1 % en 2010).

De toutes les dimensions de soins rapportées, un indicateur se distingue par son taux d'évaluation beaucoup plus faible en 2013 qu'en 2010. En 2013, seulement 53,2 % des patients ont rapporté que leur chambre et leur salle de bain étaient toujours propres, ce qui représente un résultat de beaucoup inférieur au résultat qu'ont rapporté les patients en 2010 (59,6 %). La propreté de la chambre et de la salle de bain d'un hôpital a été identifiée par les patients comme étant pertinente à la qualité de l'hôpital, en raison du risque de contracter une infection qui représente une composante importante de la sécurité des patients².

En réponse à la question posée sur leur **sécurité** comme patient, 5,1 % croyaient avoir souffert en raison d'une erreur ou d'une faute médicale, ce qui représente un pourcentage inchangé par rapport aux résultats précédents obtenus en 2010. La sécurité des patients est au cœur de la prestation de soins axés sur le citoyen en milieu hospitalier et se soucier des préoccupations légitimes des patients constitue un élément important de la qualité des soins de santé.



Sommaire exécutif

En termes d'**équité en ce qui a trait à la langue de service préférée**, 87,1 % des patients ont « *toujours* » reçu les services requis dans la langue de leur choix (français ou anglais). Alors que 91,2 % des patients qui préféraient recevoir leurs services en anglais ont « *toujours* » reçu leurs services en anglais, 75,1 % des patients qui préféraient recevoir leurs services en français ont « *toujours* » reçu leurs services en français. Ces résultats demeurent virtuellement inchangés par rapport aux résultats précédents obtenus en 2010.

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. À titre d'élément clé de soins hospitaliers axés sur le citoyen, cet indicateur mesure la fréquence à laquelle les barrières linguistiques peuvent empêcher les patients de communiquer avec les fournisseurs de soins de santé.

Les hôpitaux du Nouveau-Brunswick sont regroupés en deux régions régionales de la santé : le Réseau de santé Vitalité et le Réseau de santé Horizon. Le Réseau de santé Vitalité gère et fournit des services hospitaliers dans 9 établissements de soins aigus couvrant les zones géographiques de Beauséjour, du Nord-Ouest, du Restigouche et d'Acadie-Bathurst. Le Réseau de santé Horizon gère et fournit des services hospitaliers dans 11 établissements de soins aigus, couvrant les régions géographiques du Haut de la Vallée, de Miramichi, de Moncton, de Fredericton et de Saint John.



Sommaire exécutif

En termes d'évaluation globale de l'hôpital, le **Réseau de santé Vitalité** affiche un résultat supérieur en 2013 (77,8 %) qu'en 2010 (76,4 %). Basés sur les résultats du sondage 2013, 14 indicateurs de l'expérience vécue par le patient au total peuvent être comparés aux résultats de 2010. Des améliorations générales peuvent être observées sous le Réseau de santé Vitalité dans 10 des 14 mesures incluses dans ce rapport.

Les améliorations les plus notables dans les hôpitaux du Réseau de santé Vitalité se retrouvent au niveau de la communication avec les infirmiers et les infirmières (74,6 % en 2013, 70,5 % en 2010), la réactivité du personnel aux besoins des patients (66,1 % en 2013, 62,3 % en 2010), et la communication sur les médicaments (56,0 % en 2013, 51,2 % en 2010). Ces trois dimensions de soins peuvent avoir une forte influence sur la façon dont les patients évaluent leur séjour général à l'hôpital³.

En termes d'évaluation globale de l'hôpital, le **Réseau de santé Horizon** affiche un résultat inférieur en 2013 (74,2 %) qu'en 2010 (75,7 %). Des améliorations générales peuvent être observées sous le Réseau de santé Horizon dans 5 des 14 mesures incluses dans ce rapport.



Sommaire exécutif

Les améliorations les plus notables dans les hôpitaux du Réseau de santé Horizon concernent les questions demandant aux patients s'ils avaient reçu des informations clés au moment de la sortie de l'hôpital (66,4 % en 2013, 63,4 % en 2010) et s'ils étaient préparés à une transition réussie de l'hôpital à la maison (36,2 % en 2013, 33,0 % en 2010). Les mesures de soins de transition fournissent un aperçu important de la qualité des soins hospitaliers, en raison de l'association entre les congés des patients et les résultats d'utilisation non désirés, comme des visites subséquentes à l'urgence ou une réhospitalisation⁴.

Ces résultats du sondage fourniront de l'information d'une grande valeur au CSNB, aux régies régionales de la santé et au ministère de la Santé, ce qui permettra d'améliorer le système de santé pour tous les Néo-Brunswickois. Le CSNB compte répéter ce sondage sur les hôpitaux dans trois ans.

Dans le présent rapport, les indicateurs d'expériences de soins vécues sont présentés sur le plan provincial, par régie régionale de la santé et par hôpital. Il est compréhensible que les Néo-Brunswickois souhaitent savoir comment performant les hôpitaux de la province en ce qui a trait aux services qu'ils fournissent. Le CSNB encourage les Néo-Brunswickois à visiter son site Web, où une carte interactive les aidera à localiser les résultats de chaque hôpital. On trouvera la carte à www.csnb.ca.

Sommaire 2013 – Réseau de santé Vitalité

- Améliorations observées en 2013 : communication avec les infirmiers et infirmières, et communication sur les médicaments²

Hôpital (% évaluation globale ¹)	Taille de l'échantillon	Améliorations observées en 2013 ou meilleur que la moyenne du N.-B. ²	Score de l'indicateur est pire en 2013 comparé à 2010 ou score de l'indicateur est pire que la moyenne du N.-B. ²				
Hôtel-Dieu Saint-Joseph de Saint-Quentin (100 %)	21	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation globale de l'hôpital • Sécurité du patient • Tranquillité pendant la nuit 					
Hôpital de l'Enfant-Jésus RHSJ+ (86,4 %)	73	<ul style="list-style-type: none"> • Communication avec les infirmiers et infirmières • Réactivité du personnel • Volonté du patient à recommander • Équité basée sur le choix d'être servi en français 					
Hôpital régional d'Edmundston (84,4 %)	247	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation globale de l'hôpital • Sécurité à l'hôpital • Propreté • Transition de soins après la sortie de l'hôpital • Volonté du patient à recommander • Équité basée sur le choix d'être servi en français 	Équité basée sur le choix d'être servi en anglais				
Hôpital régional Chaleur (78,7 %)	309	<table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation globale de l'hôpital • Contrôle de la douleur </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Sécurité du patient • Propreté </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> • Tranquillité pendant la nuit • Informations au moment de la sortie • Volonté du patient à recommander </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation globale de l'hôpital • Contrôle de la douleur 	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité du patient • Propreté 	<ul style="list-style-type: none"> • Tranquillité pendant la nuit • Informations au moment de la sortie • Volonté du patient à recommander 		Équité basée sur le choix d'être servi en anglais
<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation globale de l'hôpital • Contrôle de la douleur 	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité du patient • Propreté 						
<ul style="list-style-type: none"> • Tranquillité pendant la nuit • Informations au moment de la sortie • Volonté du patient à recommander 							
Hôpital Stella-Maris-de-Kent (77,1 %) ³	51		Tranquillité pendant la nuit				
Hôpital Régional de Campbellton (75,3 %)	166	Propreté	<ul style="list-style-type: none"> • Équité basée sur le choix d'être servi en anglais • Équité basée sur le choix d'être servi en français 				
Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont (74,7 %)	538	<table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Sécurité à l'hôpital • Réactivité du personnel </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôle de la douleur • Tranquillité pendant la nuit </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> • Informations au moment de la sortie • Transition de soins après la sortie de l'hôpital • Volonté du patient à recommander • Équité basée sur le choix d'être servi en français </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité à l'hôpital • Réactivité du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle de la douleur • Tranquillité pendant la nuit 	<ul style="list-style-type: none"> • Informations au moment de la sortie • Transition de soins après la sortie de l'hôpital • Volonté du patient à recommander • Équité basée sur le choix d'être servi en français 		<ul style="list-style-type: none"> • Propreté • Équité basée sur le choix d'être servi en anglais
<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité à l'hôpital • Réactivité du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle de la douleur • Tranquillité pendant la nuit 						
<ul style="list-style-type: none"> • Informations au moment de la sortie • Transition de soins après la sortie de l'hôpital • Volonté du patient à recommander • Équité basée sur le choix d'être servi en français 							
Hôpital de Tracadie-Sheila (74,0 %)	104	Équité basée sur le choix d'être servi en français	Équité basée sur le choix d'être servi en anglais				
Hôpital général de Grand-Sault (66,7 %)	36						

¹ % qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de 0 à 10, où 0 est le pire et 10 le meilleur

² Basé sur des différences statistiquement significatives

³ L'échantillon de 2013 inclut des patients ayant reçu des soins dans une unité d'observation suite à une visite à la salle d'urgence.

Sommaire 2013 – Réseau de santé Horizon

- Améliorations observées en 2013 : communication avec les médecins, informations au moment de la sortie et transition de soins après la sortie de l'hôpital²
- Score de l'indicateur moins élevé que 2010 : propreté de la chambre et de la salle de bain du patient²

Hôpital (% évaluation globale ¹)	Taille de l'échantillon	Améliorations observées en 2013 ou meilleur que la moyenne du N.-B. ²	Score de l'indicateur est pire en 2013 comparé à 2010 ou score de l'indicateur est pire que la moyenne du N.-B. ²
Hôpital de Grand Manan (100 %)	14	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation globale de l'hôpital • Sécurité du patient 	
Hôpital du Haut de la Vallée (81,0 %)	64	Propreté	
Hôtel-Dieu Saint-Joseph (80,4 %)	51	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité du patient • Propreté • Tranquillité pendant la nuit 	Informations au moment de la sortie
Hôpital régional de Miramichi (77,6 %)	270	Propreté	Équité basée sur le choix d'être servi en français
Hôpital mémorial de Sackville (75,6 %)	44	Propreté	
L'Hôpital de Moncton (75,2 %)	812		<ul style="list-style-type: none"> • Propreté • Équité basée sur le choix d'être servi en français
Hôpital régional de Saint John (74,6 %)	1 080	Équité basée sur le choix d'être servi en anglais	<ul style="list-style-type: none"> • Réactivité du personnel • Équité basée sur le choix d'être servi en français • Propreté
Centre de santé de Sussex (73,9 %)	23	Propreté	Informations au moment de la sortie
Hôpital du comté de Charlotte (73,6 %)	56	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité du patient • Propreté 	<ul style="list-style-type: none"> • Informations au moment de la sortie • Volonté du patient à recommander
Hôpital régional Dr. Everett Chalmers (71,4 %)	758		<ul style="list-style-type: none"> • Volonté du patient à recommander • Propreté • Équité basée sur le choix d'être servi en français
Hôpital public d'Oromocto (53,2 %)	51		<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation globale de l'hôpital • Communication avec les infirmiers et infirmières • Informations au moment de la sortie • Transition de soins après la sortie de l'hôpital • Propreté • Volonté du patient à recommander

¹ % qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix, où 0 est le pire et 10 le meilleur

² Basé sur des différences statistiquement significatives





Méthodologie du sondage



Méthodologie du sondage

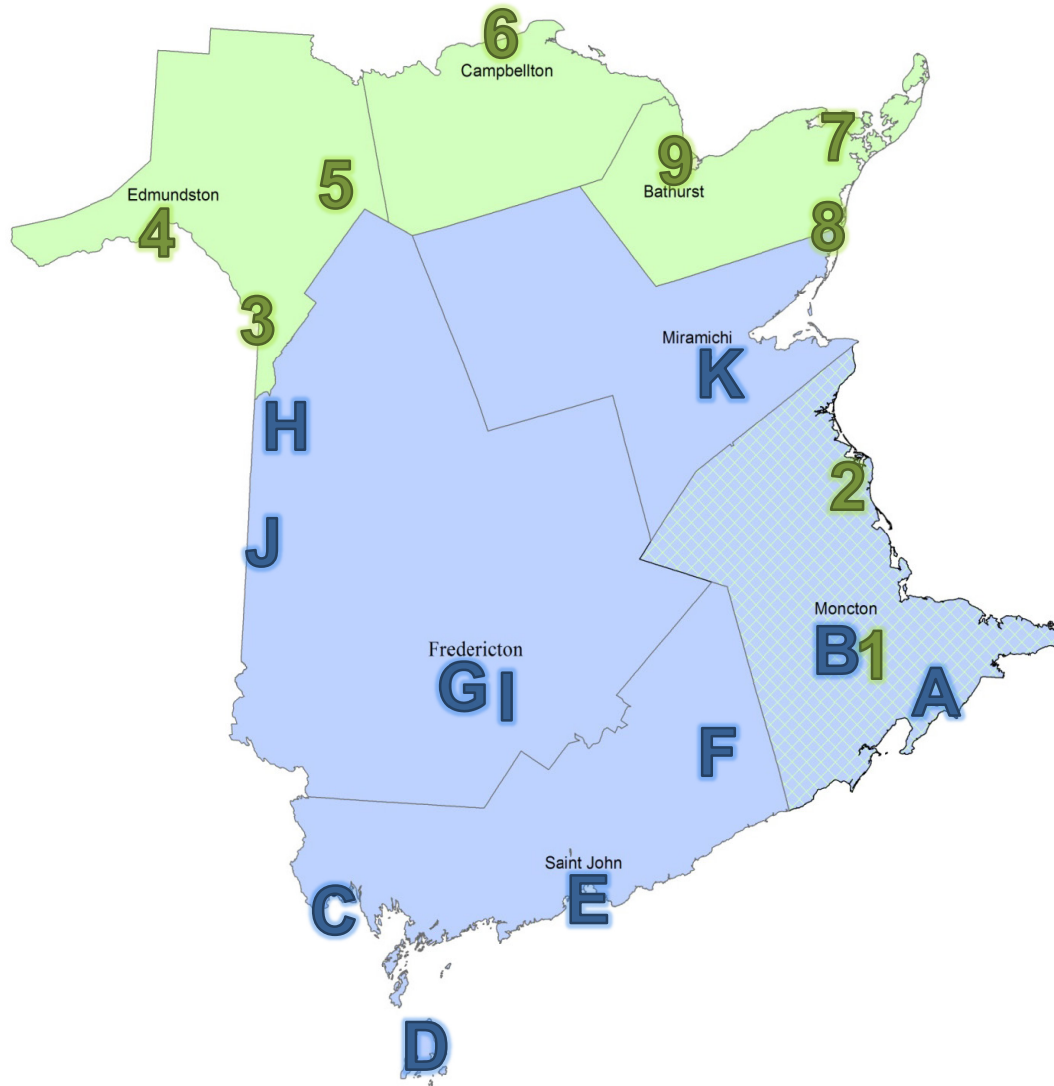
Le sondage sur l'expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick a été effectué auprès des patients suite à leur séjour dans un secteur des soins aigus d'un hôpital ou établissement de santé, tel qu'illustré sur la prochaine page.

Le secteur des « soins aigus » dans un hôpital est principalement impliqué dans les soins médicaux de courte durée prodigués aux personnes hospitalisées pour une maladie ou une chirurgie.

Ce sondage a été complété par des patients de 18 ans et plus ayant reçu des soins **médicaux** ou **chirurgicaux** et ayant séjourné **au moins une nuit** dans le secteur des **soins aigus** dans un hôpital ou établissement de santé entre le 1^{er} mars 2013 et le 31 mai 2013.

Les patients qui souhaitaient retirer leur nom de la liste de sondage avaient accès à un numéro sans frais par le biais d'affiches dans tous les établissements ainsi que par la remise de billets (format carte postale) aux patients au moment de l'admission, pendant la période du sondage du 1^{er} mars 2013 au 31 mai 2013.

Hôpitaux/établissements de santé qui ont été inclus dans le sondage



Réseau de santé Vitalité

1	Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont	Moncton
2	Hôpital Stella-Maris-de-Kent	Sainte-Anne-de-Kent
3	Hôpital général de Grand-Sault	Grand-Sault
4	Hôpital régional d'Edmundston	Edmundston
5	Hôtel-Dieu Saint-Joseph de Saint-Quentin	Saint-Quentin
6	Hôpital Régional de Campbellton	Campbellton
7	Hôpital de l'Enfant-Jésus RHSJ†	Caraquet
8	Hôpital de Tracadie-Sheila	Tracadie-Sheila
9	Hôpital régional Chaleur	Bathurst

Réseau de santé Horizon

A	Hôpital mémorial de Sackville	Sackville
B	L'Hôpital de Moncton	Moncton
C	Hôpital du comté de Charlotte	St. Stephen
D	Hôpital de Grand Manan	Grand Manan
E	Hôpital régional de Saint John	Saint John
F	Centre de santé de Sussex	Sussex
G	Hôpital régional Dr. Everett Chalmers	Fredericton
H	Hôtel-Dieu Saint-Joseph	Perth-Andover
I	Hôpital public d'Oromocto	Oromocto
J	Hôpital du Haut de la Vallée	Waterville
K	Hôpital régional de Miramichi	Miramichi



Hôpitaux/établissements de santé qui n'ont pas été inclus dans le sondage

Certains hôpitaux/établissements de santé n'ont pas été inclus dans le sondage sur l'expérience vécue par le patient parce que les patients n'ont pas satisfait les critères de sélection. Ce sondage a été complété uniquement par des patients ayant reçu des soins **médicaux** et **chirurgicaux** et ayant séjourné **au moins une nuit** dans le secteur des **soins aigus** dans un hôpital ou établissement de santé entre le 1^{er} mars 2013 et le 31 mai 2013.

Les hôpitaux et établissements de santé suivants ne remplissaient pas les conditions requises pour le sondage :

Centre Hospitalier Restigouche	Campbellton
Hôpital et Centre de santé communautaire de Lamèque	Lamèque
Centracare	Saint John
Hôpital St. Joseph's	Saint John
Centre de réadaptation Stan Cassidy	Fredericton

L'échantillon de 2013 compte un hôpital de plus que 2010, soit l'Hôpital de l'Enfant-Jésus RHSJ† (n=73). Cet hôpital n'était pas inclus en 2010, car les patients n'ont pas satisfait les critères de sélection.



Méthodologie du sondage

Le questionnaire utilisé pour le sondage sur l'expérience vécue par le patient au Nouveau-Brunswick était une adaptation de sondages similaires menés par des fournisseurs de soins de la santé dans d'autres régions et était basé sur les questionnaires HCAHPS® (Évaluation des fournisseurs et systèmes de soins de santé par les consommateurs des services d'hôpital), MTS (Mesures Transitoires de Soins), et HQC (Conseil de la santé de la Saskatchewan). Le questionnaire était disponible en français et en anglais pour tous les patients admissibles.

Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) est un organisme indépendant qui évalue la qualité des services de soins de santé au Nouveau-Brunswick en mesurant la satisfaction de la population. Les renseignements sur le séjour des patients étaient fournis au CSNB par les différents hôpitaux de soins aigus du Nouveau-Brunswick. Le sondage sur l'expérience vécue par le patient a été mené par Ipsos Reid, une entreprise de recherche indépendante, pour le compte du CSNB en partenariat avec les deux régions régionales de la santé du Nouveau-Brunswick.

Une liste d'adresses pour contacter tous les patients admissibles ayant séjourné à l'hôpital entre le 1^{er} mars 2013 et le 31 mai 2013 a été fournie à Ipsos Reid. Les patients admissibles pour participer à ce sondage étaient âgés de 18 ans ou plus, ont passé au moins une nuit à l'hôpital dans le secteur des soins aigus et ont reçu des soins médicaux ou chirurgicaux pendant leur séjour.



Méthodologie du sondage

Avant l'envoi initial du sondage, le CSNB a retiré de la liste de patients récemment sortis de l'hôpital ceux qui ne souhaitent pas participer au processus de sondage. Cette option était communiquée à tous les patients par le biais d'affiches bilingues ainsi que par la remise de billets (format carte postale) à tous les patients au moment de l'admission à l'hôpital. Les patients ayant choisi de ne pas participer devaient appeler un numéro sans frais et donner leur nom, leur adresse, le nom de l'hôpital dans lequel ils avaient séjourné ainsi que leur date approximative de sortie afin d'être retirés de la liste d'envoi du sondage.

Afin de garantir la confidentialité de l'information fournie par les hôpitaux ainsi que l'information fournie par les patients, toutes les parties impliquées dans ce sondage ont adhéré à des mesures strictes de sécurité des données et de la gestion des informations sensibles. Les lois sur la protection de la vie privée du Nouveau-Brunswick et du Canada ont été respectées lors du déroulement du sondage sur l'expérience vécue par le patient.



Méthodologie du sondage

Le processus d'envoi comportait deux étapes :

1. Un questionnaire, une lettre d'accompagnement expliquant l'objectif du sondage et une enveloppe de retour prépayée ont été envoyés à tous les patients admissibles ayant récemment reçu leur congé de l'hôpital. Un code unique a été attribué à chaque patient ayant reçu une trousse de sondage, indiquant la région régionale de la santé et l'hôpital dans lequel le patient avait séjourné. Les questionnaires complétés ont été traités dès leur réception et, basés sur le code unique, les noms des patients ayant répondu à l'envoi initial étaient retirés des listes d'envoi à venir.
2. Les patients n'ayant pas répondu en date du deuxième envoi (envoi de rappel) et qui n'avaient pas appelé pour demander d'être retirés de futurs envois ont reçu une trousse de rappel avec un questionnaire, une lettre de rappel de participation, et une enveloppe de retour prépayée.

Les résultats présentés dans ce rapport sont basés sur les sondages complétés reçus en date du 23 septembre 2013.





Taux de réponse

Taux de réponse – Réseau de santé Vitalité

Le tableau suivant présente une vue d'ensemble des patients ayant obtenu leur congé d'un hôpital du Réseau de santé Vitalité (du 1^{er} mars 2013 au 31 mai 2013). Ce tableau contient tous les patients admissibles ayant reçu la trousse de sondage (A), le nombre de sondages complétés et retournés en date du 23 septembre 2013 (B) et le taux de réponse (C). Le taux de réponse (C) est calculé en divisant le nombre de sondages complétés (B) par la population admissible à recevoir le sondage (A).

	Population admissible à recevoir le sondage*	Sondages complétés	Taux de réponse du sondage
	(A)	(B)	(C)
Nouveau-Brunswick	10 490	4 768	45,5 %
Réseau de santé Vitalité	3 719	1 545	41,5 %
Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont	1 249	538	43,1 %
Hôpital Stella-Maris-de-Kent	157	51	32,5 %
Zone Beauséjour (Vitalité)	1 406	589	41,9 %
Hôpital général de Grand-Sault	80	36	45,0 %
Hôpital régional d'Edmundston	571	247	43,3 %
Hôtel-Dieu Saint-Joseph de Saint-Quentin	55	21	38,2 %
Zone Nord-Ouest (Vitalité)	706	304	43,1 %
Hôpital Régional de Campbellton	402	166	41,3 %
Zone Restigouche (Vitalité)	402	166	41,3 %
Hôpital de l'Enfant-Jésus RHSJ†	167	73	43,7 %
Hôpital de Tracadie-Sheila	302	104	34,4 %
Hôpital régional Chaleur	736	309	42,0 %
Zone Acadie-Bathurst (Vitalité)	1 205	486	40,3 %

* La colonne (A) exclut 17 patients admissibles qui souhaitaient retirer leur nom du processus de sondage avant l'envoi initial, ce qui représente 0,2 % du total, ainsi que 241 sondages aux patients qui n'ont pu être livrés par Poste Canada et qui ont été retournés à l'expéditeur.

Taux de réponse – Réseau de santé Horizon

Le tableau suivant présente une vue d'ensemble des patients ayant obtenu leur congé d'un hôpital du Réseau de santé Horizon (du 1^{er} mars 2013 au 31 mai 2013). Ce tableau contient tous les patients admissibles ayant reçu la trousse de sondage (A), le nombre de sondages complétés et retournés en date du 23 septembre 2010(B) et le taux de réponse (C). Le taux de réponse (C) est calculé en divisant le nombre de sondages complétés (B) par la population admissible à recevoir le sondage (A).

	Population admissible à recevoir le sondage*	Sondages complétés	Taux de réponse du sondage
	(A)	(B)	(C)
Nouveau-Brunswick	10 490	4 768	45,5 %
Réseau de santé Horizon	6 771	3 223	47,6 %
Hôpital mémorial de Sackville	85	44	51,8 %
L'Hôpital de Moncton	1 657	812	49,0 %
Zone de Moncton (Horizon)	1 742	856	49,1 %
Hôpital du comté de Charlotte	147	56	38,1 %
Hôpital de Grand Manan	20	14	70,0 %
Hôpital régional de Saint John	2 324	1 080	46,5 %
Centre de santé de Sussex	54	23	42,6 %
Zone de Saint John (Horizon)	2 545	1 173	46,1 %
Hôpital régional Dr, Everett Chalmers	1 496	758	50,7 %
Hôtel-Dieu Saint-Joseph	121	51	42,1 %
Hôpital public d'Oromocto	96	51	53,1 %
Hôpital du Haut de la Vallée	153	64	41,8 %
Zone de Fredericton (Horizon)	1 855	924	49,8 %
Hôpital régional de Miramichi	618	270	43,7 %
Zone de Miramichi (Horizon)	618	270	43,7 %

* La colonne (A) exclut 17 patients admissibles qui souhaitaient retirer leur nom du processus de sondage avant l'envoi initial, ce qui représente 0,2 % du total, ainsi que 241 sondages aux patients qui n'ont pu être livrés par Poste Canada et qui ont été retournés à l'expéditeur.





Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définitions



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définitions

Les indicateurs dans ce rapport sont basés sur des questions posées aux patients récemment sortis de l'hôpital dans le cadre du sondage sur l'expérience vécue par le patient, et portent sur leur séjour dans un hôpital du Nouveau-Brunswick.

Cette section du rapport comporte les questions du sondage qui servent de référence pour chaque indicateur de l'expérience vécue par le patient.



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définition – «**Évaluation globale de l'hôpital**»

Évaluation globale de l'hôpital

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"/>

Comment est calculé le score de l'indicateur?

Le score de l'indicateur est le pourcentage de patients qui ont donné à leur hôpital une note de « 8 », « 9 » ou « 10 » sur une échelle de 0 à 10.



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définition – « **La sécurité du patient** »

La sécurité du patient

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 Non Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

Comment est calculé le score de l'indicateur?

Le score de l'indicateur est le pourcentage de patients ayant indiqué « Oui », ils croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale.



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définition – « **La sécurité dans l'hôpital** »

La sécurité dans l'hôpital

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

- Oui, certainement Oui, un peu Non

Comment est calculé le score de l'indicateur?

Le score de l'indicateur est le pourcentage de patients ayant indiqué « Oui, certainement », ils croient que l'hôpital se préoccupe véritablement de leur sécurité.



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définition – « **Équité basée sur le choix de la langue de service** »

Équité basée sur le choix de la langue de service

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

Comment est calculé le score de l'indicateur?

Le score de l'indicateur est le pourcentage de patients ayant indiqué qu'ils reçoivent « *Toujours* » le service dont ils ont besoin dans la langue de leur choix.



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définition – « **Communication avec les infirmiers et infirmières** »

Communication avec les infirmiers et infirmières

Cet indicateur mesure à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients.

La *communication avec les infirmiers et infirmières* est basée sur trois questions dans le sondage :

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

- Jamais Parfois Habituellement Toujours

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

- Jamais Parfois Habituellement Toujours

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?

- Jamais Parfois Habituellement Toujours

Comment est calculé le score de l'indicateur?

Le score de l'indicateur est le pourcentage de « *Toujours* » parmi toutes les réponses aux trois questions. Ce type de score est connu sous le nom d'*indicateur composé*, car il est calculé en combinant les réponses aux trois questions en un score global.



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définition – « **Communication avec les médecins** »

Communication avec les médecins

Cet indicateur mesure à quel point les médecins communiquent bien avec les patients.

La *communication avec les médecins* est basée sur trois questions dans le sondage :

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

- Jamais Parfois Habituellement Toujours

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

- Jamais Parfois Habituellement Toujours

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

- Jamais Parfois Habituellement Toujours

Comment est calculé le score de l'indicateur?

Le score de l'indicateur est le pourcentage de « *Toujours* » parmi toutes les réponses aux trois questions. Ce type de score est connu sous le nom d'*indicateur composé*, car il est calculé en combinant les réponses aux trois questions en un score global.



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définition – « **Réactivité du personnel** »

Réactivité du personnel

Cet indicateur mesure la fréquence à laquelle le personnel de l'hôpital était disponible pour soutenir et aider les patients aussitôt qu'ils désiraient de l'aide.

La *réactivité du personnel* est basée sur deux questions dans le sondage :

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?

- Jamais Parfois Habituellement Toujours

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?

- Jamais Parfois Habituellement Toujours

Comment est calculé le score de l'indicateur?

Le score de l'indicateur est le pourcentage de « *Toujours* » parmi toutes les réponses aux deux questions. Ce type de score est connu sous le nom d'*indicateur composé*, car il est calculé en combinant les réponses aux deux questions en un score global.



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définition – « **Communication sur les médicaments** »

Communication sur les médicaments

Cet indicateur mesure à quel point le personnel de l'hôpital communique bien avec les patients au sujet des médicaments.

La *communication sur les médicaments* est basée sur deux questions dans le sondage :

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?

- Jamais Parfois Habituellement Toujours

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?

- Jamais Parfois Habituellement Toujours

Comment est calculé le score de l'indicateur?

Le score de l'indicateur est le pourcentage de « *Toujours* » parmi toutes les réponses aux deux questions. Ce type de score est connu sous le nom d'*indicateur composé*, car il est calculé en combinant les réponses aux deux questions en un score global.



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définition – « **Contrôle de la douleur** »

Contrôle de la douleur

Cet indicateur mesure à quel point le personnel de l'hôpital aide les patients à gérer leur douleur.

Le *contrôle de la douleur* est basé sur deux questions dans le sondage :

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

- Jamais Parfois Habituellement Toujours

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

Comment est calculé le score de l'indicateur?

Le score de l'indicateur est le pourcentage de « *Toujours* » parmi toutes les réponses aux deux questions. Ce type de score est connu sous le nom d'*indicateur composé*, car il est calculé en combinant les réponses aux deux questions en un score global.



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définition – « **Propreté** »

Propreté

Cet indicateur est une évaluation de l'environnement physique de l'hôpital.

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

- Jamais Parfois Habituellement Toujours

Comment est calculé le score de l'indicateur?

Le score de l'indicateur est le pourcentage de patients ayant indiqué que leur chambre et leur salle de bain étaient « *Toujours* » propres.



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définition – «**Tranquillité pendant la nuit** »

Tranquillité pendant la nuit

Cet indicateur est une évaluation de l'environnement physique de l'hôpital.

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

- Jamais Parfois Habituellement Toujours

Comment est calculé le score de l'indicateur?

Le score de l'indicateur est le pourcentage de patients ayant indiqué que c'était « *Toujours* » tranquille autour de leur chambre pendant la nuit.



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définition – « **Informations au moment de la sortie** »

Informations au moment de la sortie

Cet indicateur mesure à quel point les informations essentielles étaient fournies aux patients au moment de leur sortie de l'hôpital.

Les *informations au moment de la sortie* sont basées sur deux questions dans le sondage :

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?

- Oui Non

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?

- Oui Non

Comment est calculé le score de l'indicateur?

Le score de l'indicateur est le pourcentage de « *Oui* » parmi toutes les réponses aux deux questions. Ce type de score est connu sous le nom d'*indicateur composé*, car il est calculé en combinant les réponses aux deux questions en un score global.



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définition – «**Transition de soins après la sortie de l'hôpital**»

Transition de soins après la sortie de l'hôpital

Cet indicateur évalue à quel point les patients ont été questionnés au sujet de leurs besoins en soins de santé et si les patients sont bien préparés pour le retour à la maison.

La *transition de soins après la sortie de l'hôpital* est basée sur trois questions dans le sondage :

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 en désaccord
- En désaccord
- D'accord
- Fortement d'accord
- Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

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

- Fortement en désaccord
- En désaccord
- D'accord
- Fortement d'accord
- Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

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

- Fortement en désaccord
- En désaccord
- D'accord
- Fortement d'accord
- Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

Comment est calculé le score de l'indicateur?

Le score de l'indicateur est le pourcentage de « *Fortement d'accord* » parmi toutes les réponses aux trois questions. Ce type de score est connu sous le nom d'*indicateur composé*, car il est calculé en combinant les réponses aux trois questions en un score global.



Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

Définition – « **Volonté du patient à recommander** »

Volonté du patient à recommander

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

- Certainement pas Probablement pas Probablement Certainement

Comment est calculé le score de l'indicateur?

Le score de l'indicateur est le pourcentage de patients ayant indiqué « *Certainement* », ils recommanderaient cet hôpital à des amis et à leur famille.



Résultats provinciaux

Nouveau-Brunswick global

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Nouveau-Brunswick global

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives selon l'année de l'étude.
Les flèches qui les accompagnent indiquent si les résultats de 2013 sont plus haut ou plus bas que ceux de 2010.

Indicateurs de soins aigus¹		Nouveau-Brunswick	
<i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>			
<i>Période de l'étude</i>		2010	2013
<i>Taille de l'échantillon</i>		5 371	4 768
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)		75,9 %	75,4 %
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)		5,1 %	5,1 %
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)		--	77,3 %
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)		69,4 %	70,4 %
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)		78,5 %	↑ 80,2 %
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)		57,5 %	59,6 %
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)		52,4 %	54,7 %
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)		63,8 %	64,4 %
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)		59,6 %	↓ 53,2 %
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)		44,5 %	43,3 %
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)		66,6 %	68,4 %
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)		36,1 %	↑ 38,8 %
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)		66,1 %	65,0 %
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=3 849 (74 %)	n=3 520 (75 %)
	« toujours »	91,0 %	91,2 %
	Français ²	n=1 386 (26 %)	n=1 172 (25 %)
	« toujours »	74,6 %	75,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage



Résultats par caractéristiques démographiques des répondants

Selon le sexe du patient

Selon la catégorie d'âge du patient

Selon le choix de la langue de service

Selon le niveau de scolarité du patient

Résultat concernant les Autochtones

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Selon le sexe du patient

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives selon le sexe du patient.

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur l'expérience vécue par le patient mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Nouveau-Brunswick	Sexe du patient		
		Homme	Femme	
<i>Taille de l'échantillon</i>	4 768	2 279	2 489	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,4 %	76,0 %	74,8 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	5,1 %	4,9 %	5,3 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	77,3 %	77,4 %	77,2 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	70,4 %	70,7 %	70,2 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	80,2 %	79,7 %	80,7 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	59,6 %	58,5 %	60,5 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	54,7 %	56,1 %	53,4 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	64,4 %	63,2 %	65,5 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	53,2 %	52,8 %	53,6 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	43,3 %	42,8 %	43,8 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	68,4 %	69,2 %	67,6 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	38,8 %	39,3 %	38,4 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	65,0 %	64,9 %	65,2 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=3 520 (75 %)	n=1 683 (75 %)	n=1 837 (75 %)
	% « toujours »	91,2 %	91,2 %	91,2 %
	Français ²	n=1 172 (25 %)	n=558 (25 %)	n=614 (25 %)
	% « toujours »	75,1 %	74,5 %	75,7 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Selon la catégorie d'âge du patient

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents d'au moins un autre groupe selon la catégorie d'âge,

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur l'expérience vécue par le patient mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Nouveau-Brunswick	Âge du patient			
		Moins de 45	45 à 64	65 et plus	
<i>Taille de l'échantillon</i>	4 768	589	1 554	2 625	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,4 %	71,9 %	75,1 %	76,3 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	5,1 %	6,3 %	6,2 %	4,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	77,3 %	76,9 %	77,0 %	77,6 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	70,4 %	70,0 %	70,9 %	70,3 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	80,2 %	79,8 %	79,9 %	80,5 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	59,6 %	58,3 %	60,7 %	59,2 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	54,7 %	54,4 %	55,7 %	54,1 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	64,4 %	64,2 %	65,3 %	63,9 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	53,2 %	50,4 %	53,2 %	53,9 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	43,3 %	42,6 %	43,6 %	43,3 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	68,4 %	67,0 %	69,2 %	68,2 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	38,8 %	43,3 %	39,1 %	37,7 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	65,0 %	61,9 %	65,6 %	65,4 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=3 520 (75 %)	n=401 (70 %)	n=1 126 (73 %)	n=1 993 (77 %)
	% « toujours »	91,2 %	89,7 %	92,1 %	91,0 %
	Français ²	n=1 172 (25 %)	n=175 (30 %)	n=412 (27 %)	n=585 (23 %)
	% « toujours »	75,1 %	75,4 %	74,4 %	75,5 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Selon le choix de la langue de service

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents les uns des autres selon le choix de la langue de service,

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur l'expérience vécue par le patient mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Nouveau-Brunswick	Le choix de la langue de service ²		
		Français	Anglais	
<i>Taille de l'échantillon</i>	4 768	1 172	3 520	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,4 %	78,4 %	74,6 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	5,1 %	5,9 %	4,8 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	77,3 %	82,8 %	75,4 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	70,4 %	74,4 %	69,0 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	80,2 %	82,0 %	79,6 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	59,6 %	65,1 %	57,5 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	54,7 %	56,8 %	54,0 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	64,4 %	68,9 %	62,9 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	53,2 %	53,9 %	53,0 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	43,3 %	49,6 %	41,2 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	68,4 %	75,2 %	66,3 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	38,8 %	48,1 %	35,8 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	65,0 %	74,0 %	62,1 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=3 520 (75 %)	--	n=3 520 (100 %)
	% « toujours »	91,2 %	--	91,2 %
	Français ²	n=1 172 (25 %)	n=1 172 (100 %)	--
	% « toujours »	75,1 %	75,1 %	--

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient Selon le niveau de scolarité du patient

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents d'au moins un autre groupe selon le niveau de scolarité,

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur l'expérience vécue par le patient mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Nouveau-Brunswick	Niveau d'école ou de scolarité le plus élevé (complété par le patient)						
		8 th année ou moins	École secondaire partielle sans diplôme	École secondaire ou test d'équivalence d'études secondaires	Diplôme ou certificat d'un collège, école technique, ou école de métier	Diplôme universitaire de premier cycle	Diplôme universitaire de deuxième cycle/ Études supérieures	
<i>Taille de l'échantillon</i>	4 768	858	795	1 019	1 219	358	318	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,4 %	81,8 %	78,9 %	74,8 %	72,1 %	72,8 %	66,0 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	5,1 %	4,3 %	4,5 %	4,4 %	6,0 %	6,1 %	7,0 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	77,3 %	80,3 %	78,0 %	77,2 %	74,2 %	77,7 %	77,6 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	70,4 %	75,3 %	72,9 %	68,2 %	68,2 %	68,9 %	64,5 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	80,2 %	81,4 %	79,7 %	80,2 %	80,3 %	76,3 %	79,9 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	59,6 %	62,5 %	62,5 %	59,2 %	56,5 %	62,3 %	50,1 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	54,7 %	56,1 %	59,2 %	53,3 %	54,1 %	52,4 %	49,6 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	64,4 %	68,4 %	66,1 %	63,6 %	62,8 %	61,2 %	62,6 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	53,2 %	62,4 %	55,0 %	52,4 %	48,1 %	49,1 %	48,5 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	43,3 %	54,7 %	46,8 %	39,3 %	38,6 %	37,7 %	35,6 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	68,4 %	71,8 %	68,3 %	66,2 %	68,0 %	67,7 %	69,0 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	38,8 %	38,6 %	36,1 %	34,8 %	40,6 %	49,0 %	42,5 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	65,0 %	70,8 %	66,1 %	63,9 %	61,9 %	65,8 %	61,2 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=3 520 (75 %)	n=497 (59 %)	n=623 (79 %)	n=858 (85 %)	n=945 (78 %)	n=237 (66 %)	n=247 (78 %)
	% « toujours »	91,2 %	90,3 %	89,4 %	90,8 %	92,8 %	92,0 %	94,3 %
	Français ²	n=1 172 (25 %)	n=347 (41 %)	n=164 (21 %)	n=157 (15 %)	n=266 (22 %)	n=121 (34 %)	n=69 (22 %)
	% « toujours »	75,1 %	76,7 %	73,8 %	74,5 %	74,1 %	76,0 %	70,6 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Résultat concernant les Autochtones

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des patients non autochtones,

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur l'expérience vécue par le patient mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Êtes-vous Autochtone?		
	Oui	Non	
<i>Taille de l'échantillon</i>	88	4 431	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix):	71,4 %	75,3 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée	5,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	75,6 %	77,3 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	67,3 %	70,3 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	73,3 %	80,3 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	65,7 %	59,1 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	53,9 %	54,7 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	60,3 %	64,2 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	64,6 %	52,8 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	53,6 %	42,7 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	72,1 %	68,3 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	44,8 %	38,7 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	51,7 %	65,0 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=69 (78 %)	n=3 311 (75 %)
	% « toujours »	85,3 %	91,7 %
	Français ²	n=19 (22 %)	n=1 088 (25 %)
	% « toujours »	77,8 %	75,4 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage



Résultats par régie régionale de la santé et par zone

Réseau de santé Vitalité

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010

↓ Moins élevé que 2010

■ Meilleur que la moyenne de Vitalité

● Pire que la moyenne de Vitalité

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Réseau de santé Vitalité		Zone Beauséjour		Zone Nord-Ouest		Zone Restigouche		Zone Acadie-Bathurst		
	2010	2013 ³	2010	2013	2010	2013	2010	2013	2010	2013 ³	
<i>Période de l'étude</i>											
<i>Taille de l'échantillon</i>	1 903	1 545	636	589	417	304	238	166	612	486	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	76,4 %	77,8 %	79,2 %	74,9 %	82,0 %	83,3 %	74,8 %	75,3 %	70,1 %	↑ 78,8 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	6,4 %	5,5 %	5,2 %	6,8 %	7,6 %	5,6 %	4,6 %	4,6 %	7,6 %	↓ 4,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	81,1 %	--	81,6 %	--	85,7 %	--	75,9 %	--	79,4 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	70,5 %	↑ 74,6 %	71,2 %	74,5 %	71,4 %	72,7 %	69,9 %	72,3 %	69,5 %	↑ 76,8 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	80,1 %	81,1 %	82,0 %	82,5 %	81,1 %	80,2 %	71,3 %	79,7 %	80,9 %	80,5 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	62,3 %	66,1 %	61,0 %	66,2 %	68,7 %	65,4 %	57,4 %	64,1 %	60,8 %	67,4 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	51,2 %	↑ 56,0 %	51,9 %	56,8 %	50,6 %	53,7 %	48,5 %	46,1 %	51,9 %	60,0 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	66,7 %	68,8 %	69,1 %	70,4 %	65,5 %	63,2 %	62,8 %	68,6 %	66,4 %	70,4 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	59,9 %	56,4 %	52,0 %	● 49,3 %	66,8 %	■ 63,7 %	66,4 %	62,3 %	60,9 %	58,8 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	48,6 %	48,3 %	44,7 %	47,9 %	46,8 %	46,5 %	58,8 %	50,3 %	49,9 %	49,3 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	72,4 %	72,6 %	74,5 %	74,8 %	68,8 %	72,5 %	69,3 %	70,0 %	73,9 %	70,8 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	41,6 %	44,4 %	44,0 %	45,0 %	43,1 %	48,8 %	28,5 %	● 32,0 %	43,0 %	45,0 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	70,3 %	71,6 %	74,8 %	70,4 %	78,1 %	■ 77,1 %	60,8 %	● 61,1 %	63,9 %	↑ 73,3 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=652 (35 %)	n=519 (34 %)	n=303 (49 %)	n=270 (47 %)	n=54 (13 %)	n=41 (14 %)	n=121 (62 %)	n=92 (66 %)	n=174 (29 %)	n=116 (24 %)
	« toujours »	72,2 %	77,1 %	76,7 %	80,9 %	71,7 %	65,9 %	65,0 %	72,8 %	69,8 %	75,7 %
Français ²	n=1 207 (65 %)	n=991 (66 %)	n=316 (61 %)	n=307 (53 %)	n=352 (87 %)	n=254 (86 %)	n=110 (48 %)	n=72 (44 %)	n=429 (71 %)	n=358 (76 %)	
	« toujours »	81,4 %	83,7 %	87,3 %	88,8 %	89,9 %	87,3 %	58,3 %	● 62,0 %	76,1 %	81,2 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

3. L'échantillon de 2013 compte un hôpital de plus que 2010, soit l'Hôpital de l'Enfant-Jésus RHSJ† (n=73).

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Réseau de santé Horizon

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010

↓ Moins élevé que 2010

■ Meilleur que la moyenne de Horizon

● Pire que la moyenne de Horizon

Indicateurs de soins aigus ¹ (Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1 ^{er} mars et le 31 mai 2013)	Réseau de santé Horizon		Zone de Moncton		Zone de Saint John		Zone de Fredericton		Zone de Miramichi		
	2010	2013	2010	2013	2010	2013	2010	2013	2010	2013	
<i>Période de l'étude</i>											
<i>Taille de l'échantillon</i>	3 468	3 223	974	856	1 074	1 173	1 099	924	321	270	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,7 %	74,2 %	76,0 %	75,2 %	76,1 %	74,8 %	74,9 %	71,6 %	76,5 %	77,6 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	4,4 %	4,9 %	4,0 %	5,1 %	4,2 %	5,2 %	4,9 %	4,3 %	4,8 %	4,4 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	75,5 %	--	76,7 %	--	74,0 %	--	75,3 %	--	79,4 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	68,7 %	68,4 %	68,1 %	69,7 %	67,5 %	67,7 %	69,4 %	67,0 %	72,5 %	72,8 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	77,6 %	↑ 79,8 %	79,1 %	78,7 %	77,2 %	78,8 %	77,7 %	81,8 %	74,7 %	80,6 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	54,7 %	56,2 %	56,8 %	58,5 %	51,6 %	52,8 %	55,4 %	55,3 %	56,5 %	■ 67,1 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	53,0 %	54,1 %	52,2 %	51,8 %	49,4 %	54,7 %	56,2 %	53,5 %	55,8 %	61,2 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	62,2 %	62,3 %	64,9 %	60,3 %	59,1 %	61,7 %	63,3 %	64,3 %	60,5 %	64,5 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	59,5 %	↓ 51,7 %	49,5 %	47,8 %	64,0 %	↓ 52,8 %	61,1 %	↓ 50,1 %	68,2 %	■ 65,0 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	42,2 %	41,0 %	38,6 %	38,1 %	43,5 %	41,5 %	44,0 %	41,4 %	42,6 %	46,5 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	63,4 %	↑ 66,4 %	63,8 %	67,6 %	67,0 %	69,3 %	59,0 %	62,6 %	65,6 %	63,2 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	33,0 %	↑ 36,2 %	32,2 %	35,9 %	34,6 %	37,9 %	31,3 %	34,3 %	35,5 %	36,3 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	63,8 %	61,8 %	66,6 %	64,6 %	63,3 %	63,2 %	62,0 %	56,7 %	63,4 %	64,5 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=3197 (95 %)	n=3001 (94 %)	n=885 (93 %)	n=765 (91 %)	n=986 (95 %)	n=1126 (97 %)	n=1064 (99 %)	n=887 (97 %)	n=262 (84 %)	n=223 (85 %)
	Français ²	n=179 (5 %)	n=181 (6 %)	n=63 (7 %)	n=79 (9 %)	n=52 (5 %)	n=39 (3 %)	n=15 (1 %)	n=23 (3 %)	n=49 (16 %)	n=40 (15 %)
	« toujours »	28,4 %	28,1 %	30,2 %	34,6 %	40,4 %	28,9 %	0,0 %	● 0,0 %	21,3 %	30,0 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage



Résultats par hôpital

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Centre hospitalier universitaire

Dr-Georges-L.-Dumont

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010

↓ Moins élevé que 2010

■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick

● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont		Réseau de santé Vitalité	Nouveau-Brunswick	
	2010	2013	2013	2013	
<i>Période de l'étude</i>					
<i>Taille de l'échantillon</i>	622	538	1 545	4 768	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	78,8 %	74,7 %	77,8 %	75,4 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	5,4 %	7,0 %	5,5 %	5,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	■ 82,4 %	81,1 %	77,3 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	70,9 %	74,1 %	74,6 %	70,4 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	81,8 %	82,3 %	81,1 %	80,2 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	60,8 %	■ 67,0 %	66,1 %	59,6 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	51,4 %	57,4 %	56,0 %	54,7 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	68,7 %	■ 70,5 %	68,8 %	64,4 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	51,3 %	● 48,5 %	56,4 %	53,2 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	43,9 %	■ 48,6 %	48,3 %	43,3 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	74,8 %	■ 75,8 %	72,6 %	68,4 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	43,6 %	■ 45,7 %	44,4 %	38,8 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	74,9 %	■ 70,9 %	71,6 %	65,0 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=295 (49 %)	n=250 (47 %)	n=519 (34 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	76,0 %	● 80,6 %	77,1 %	91,2 %
	Français ²	n=310 (51 %)	n=279 (53 %)	n=991 (66 %)	n=1 172 (25 %)
« toujours »	87,1 %	■ 88,4 %	83,7 %	75,1 %	

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôpital Stella-Maris-de-Kent

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010

↓ Moins élevé que 2010

■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick

● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôpital Stella-Maris-de-Kent		Réseau de santé Vitalité	Nouveau- Brunswick
	2010	2013 ³	2013	2013
<i>Période de l'étude</i>				
<i>Taille de l'échantillon</i>	14	51	1 545	4 768
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	92,9 %	77,1 %	77,8 %	75,4 %
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée	base trop petite pour être rapportée	5,5 %	5,1 %
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	72,9 %	81,1 %	77,3 %
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	83,3 %	78,4 %	74,6 %	70,4 %
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	90,5 %	84,6 %	81,1 %	80,2 %
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	68,4 %	56,9 %	66,1 %	59,6 %
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	83,3 %	48,9 %	56,0 %	54,7 %
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	87,5 %	68,0 %	68,8 %	64,4 %
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	84,6 %	59,1 %	56,4 %	53,2 %
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	84,6 %	↓ 40,4 %	48,3 %	43,3 %
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	62,5 %	60,6 %	72,6 %	68,4 %
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	64,5 %	36,8 %	44,4 %	38,8 %
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	71,4 %	65,3 %	71,6 %	65,0 %
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²		n=519 (34 %)	n=3 520 (75 %)
	« toujours »	100 %	85,0 %	77,1 %
	Français ²		n=991 (66 %)	n=1 172 (25 %)
	« toujours »	100 %	92,3 %	83,7 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

3. L'échantillon de 2013 inclut des patients ayant reçu des soins dans une unité d'observation suite à une visite à la salle d'urgence.

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôpital général de Grand-Sault

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010

↓ Moins élevé que 2010

■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick

● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôpital général de Grand-Sault		Réseau de santé Vitalité	Nouveau-Brunswick
	2010	2013	2013	2013
<i>Période de l'étude</i>				
<i>Taille de l'échantillon</i>	50	36	1 545	4 768
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	68,8 %	66,7 %	77,8 %	75,4 %
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée	base trop petite pour être rapportée	5,5 %	5,1 %
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	84,8 %	81,1 %	77,3 %
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	70,8 %	65,7 %	74,6 %	70,4 %
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	75,9 %	70,2 %	81,1 %	80,2 %
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	75,0 %	59,2 %	66,1 %	59,6 %
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	59,6 %	50,0 %	56,0 %	54,7 %
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	65,6 %	60,0 %	68,8 %	64,4 %
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	63,8 %	61,8 %	56,4 %	53,2 %
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	47,9 %	35,3 %	48,3 %	43,3 %
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	66,7 %	58,3 %	72,6 %	68,4 %
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	47,0 %	37,6 %	44,4 %	38,8 %
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	69,4 %	73,5 %	71,6 %	65,0 %
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²		n=519 (34 %)	
	% « toujours »	66,7 %	87,5 %	77,1 %
	Français ²		n=991 (66 %)	
	% « toujours »	86,2 %	77,8 %	83,7 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôpital régional d'Edmundston

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010

↓ Moins élevé que 2010

■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick

● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹		Hôpital régional d'Edmundston		Réseau de santé Vitalité	Nouveau-Brunswick
<i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>					
Période de l'étude		2010	2013	2013	2013
<i>Taille de l'échantillon</i>		334	247	1 545	4 768
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)		83,2 %	■ 84,4 %	77,8 %	75,4 %
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)		7,9 %	5,0 %	5,5 %	5,1 %
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)		--	■ 85,0 %	81,1 %	77,3 %
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)		70,7 %	72,9 %	74,6 %	70,4 %
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)		80,6 %	80,8 %	81,1 %	80,2 %
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)		67,7 %	65,4 %	66,1 %	59,6 %
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)		47,6 %	54,5 %	56,0 %	54,7 %
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)		65,8 %	62,8 %	68,8 %	64,4 %
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)		66,1 %	■ 63,6 %	56,4 %	53,2 %
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)		44,4 %	46,2 %	48,3 %	43,3 %
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)		67,5 %	73,8 %	72,6 %	68,4 %
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)		42,3 %	■ 50,1 %	44,4 %	38,8 %
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)		78,5 %	■ 76,9 %	71,6 %	65,0 %
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=35 (11 %)	n=23 (10 %)	n=519 (34 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	76,5 %	● 52,2 %	77,1 %	91,2 %
	Français ²	n=291 (89 %)	n=216 (90 %)	n=991 (66 %)	n=1 172 (25 %)
	% « toujours »	90,2 %	■ 87,9 %	83,7 %	75,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôtel-Dieu Saint-Joseph de Saint-Quentin

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010

■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick

↓ Moins élevé que 2010

● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôtel-Dieu Saint-Joseph de Saint-Quentin		Réseau de santé Vitalité	Nouveau- Brunswick	
	2010	2013	2013	2013	
<i>Période de l'étude</i>					
<i>Taille de l'échantillon</i>	33	21	1 545	4 768	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	90,3 %	■ 100,0 %	77,8 %	75,4 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée	■ 0,0 %	5,5 %	5,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	95,0 %	81,1 %	77,3 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	79,8 %	82,3 %	74,6 %	70,4 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	93,7 %	90,0 %	81,1 %	80,2 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	69,8 %	76,9 %	66,1 %	59,6 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	66,7 %	50,0 %	56,0 %	54,7 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	61,1 %	75,0 %	68,8 %	64,4 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	77,4 %	68,4 %	56,4 %	53,2 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	70,0 %	■ 70,0 %	48,3 %	43,3 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	85,7 %	81,3 %	72,6 %	68,4 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	45,6 %	53,4 %	44,4 %	38,8 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	87,1 %	85,0 %	71,6 %	65,0 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais²		n=519 (34 %)	n=3 520 (75 %)	
	% « toujours »	base trop petite pour être rapportée	base trop petite pour être rapportée	77,1 %	91,2 %
	Français²		n=991 (66 %)	n=1 172 (25 %)	
	% « toujours »	n=32 (97 %)	n=19 (90 %)	83,7 %	75,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôpital Régional de Campbellton

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010

↓ Moins élevé que 2010

■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick

● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôpital Régional de Campbellton		Réseau de santé Vitalité	Nouveau-Brunswick	
	2010	2013	2013	2013	
<i>Période de l'étude</i>					
<i>Taille de l'échantillon</i>	238	166	1 545	4 768	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	74,8 %	75,3 %	77,8 %	75,4 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	4,6 %	4,6 %	5,5 %	5,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	75,9 %	81,1 %	77,3 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	69,9 %	72,3 %	74,6 %	70,4 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	71,3 %	79,7 %	81,1 %	80,2 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	57,4 %	64,1 %	66,1 %	59,6 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	48,5 %	46,1 %	56,0 %	54,7 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	62,8 %	68,6 %	68,8 %	64,4 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	66,4 %	■ 62,3 %	56,4 %	53,2 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	58,8 %	50,3 %	48,3 %	43,3 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	69,3 %	70,0 %	72,6 %	68,4 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	28,5 %	32,0 %	44,4 %	38,8 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	60,8 %	61,1 %	71,6 %	65,0 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=121 (52 %)	n=92 (56 %)	n=519 (34 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	65,0 %	● 72,8 %	77,1 %	91,2 %
	Français ²	n=110 (48 %)	n=72 (44 %)	n=991 (66 %)	n=1 172 (25 %)
	% « toujours »	58,3 %	● 62,0 %	83,7 %	75,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôpital de Tracadie-Sheila

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010

↓ Moins élevé que 2010

■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick

● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹		Hôpital de Tracadie-Sheila		Réseau de santé Vitalité	Nouveau-Brunswick		
<i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>							
Période de l'étude		2010	2013	2013	2013		
<i>Taille de l'échantillon</i>		116	104	1 545	4 768		
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)		68,2 %	74,0 %	77,8 %	75,4 %		
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)		6,6 %	7,4 %	5,5 %	5,1 %		
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)		--	80,0 %	81,1 %	77,3 %		
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)		71,3 %	76,8 %	74,6 %	70,4 %		
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)		80,3 %	76,8 %	81,1 %	80,2 %		
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)		65,2 %	63,7 %	66,1 %	59,6 %		
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)		56,0 %	66,7 %	56,0 %	54,7 %		
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)		68,1 %	60,6 %	68,8 %	64,4 %		
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)		66,7 %	55,4 %	56,4 %	53,2 %		
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)		51,9 %	48,4 %	48,3 %	43,3 %		
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)		73,9 %	67,4 %	72,6 %	68,4 %		
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)		40,6 %	46,1 %	44,4 %	38,8 %		
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)		64,9 %	69,9 %	71,6 %	65,0 %		
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)		Anglais²		n=519 (34 %)	n=3 520 (75 %)		
		% « toujours »		71,4 %	● 50,0 %	77,1 %	91,2 %
		Français²		n=107 (94 %)	n=92 (90 %)	n=991 (66 %)	n=1 172 (25 %)
		% « toujours »		83,8 %	■ 84,6 %	83,7 %	75,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôpital régional Chaleur

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010

↓ Moins élevé que 2010

■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick

● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôpital régional Chaleur		Réseau de santé Vitalité	Nouveau-Brunswick	
	2010	2013	2013	2013	
<i>Période de l'étude</i>					
<i>Taille de l'échantillon</i>	496	309	1 545	4 768	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	70,6 %	↑ 78,7 %	77,8 %	75,4 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	7,9 %	↓ 3,5 %	5,5 %	5,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	78,1 %	81,1 %	77,3 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	69,1 %	74,6 %	74,6 %	70,4 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	81,0 %	80,7 %	81,1 %	80,2 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	59,7 %	64,8 %	66,1 %	59,6 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	50,9 %	57,7 %	56,0 %	54,7 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	66,0 %	■ 71,9 %	68,8 %	64,4 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	59,7 %	■ 59,0 %	56,4 %	53,2 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	49,5 %	■ 49,0 %	48,3 %	43,3 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	73,9 %	■ 73,9 %	72,6 %	68,4 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	43,6 %	44,1 %	44,4 %	38,8 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	63,7 %	■ 71,1 %	71,6 %	65,0 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=167 (34 %)	n=99 (33 %)	n=519 (34 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	69,7 %	● 78,6 %	77,1 %	91,2 %
	Français ²	n=322 (66 %)	n=203 (67 %)	n=991 (66 %)	n=1 172 (25 %)
	% « toujours »	73,5 %	76,9 %	83,7 %	75,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient Hôpital de l'Enfant-Jésus RHSJ†

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010

↓ Moins élevé que 2010

■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick

● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôpital de l'Enfant-Jésus RHSJ†		Réseau de santé Vitalité	Nouveau-Brunswick	
	2010 ³	2013	2013	2013	
<i>Période de l'étude</i>	--	73	1 545	4 768	
<i>Taille de l'échantillon</i>	--	73	1 545	4 768	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	--	86,4 %	77,8 %	75,4 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	--	base trop petite pour être rapportée	5,5 %	5,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	84,4 %	81,1 %	77,3 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	--	■ 86,2 %	74,6 %	70,4 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	--	84,7 %	81,1 %	80,2 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	--	■ 84,3 %	66,1 %	59,6 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	--	65,1 %	56,0 %	54,7 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	--	79,5 %	68,8 %	64,4 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	--	63,2 %	56,4 %	53,2 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	--	52,5 %	48,3 %	43,3 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	--	59,6 %	72,6 %	68,4 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	--	47,4 %	44,4 %	38,8 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	--	■ 89,2 %	71,6 %	65,0 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	--	n=7 (10 %)	n=519 (34 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	--	71,4 %	77,1 %	91,2 %
	Français ²	--	n=63 (90 %)	n=991 (66 %)	n=1 172 (25 %)
	% « toujours »	--	■ 90,2 %	83,7 %	75,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

3. Cet hôpital n'était pas inclus en 2010, car les patients n'ont pas satisfait les critères de sélection (ayant séjourné au moins une nuit avec soins médicaux ou chirurgicaux).

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôpital mémorial de Sackville

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010

↓ Moins élevé que 2010

■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick

● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôpital mémorial de Sackville		Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick
	2010	2013	2013	2013
<i>Période de l'étude</i>				
<i>Taille de l'échantillon</i>	54	44	3 223	4 768
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	82,0 %	75,6 %	74,2 %	75,4 %
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée	base trop petite pour être rapportée	4,9 %	5,1 %
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	69,0 %	75,5 %	77,3 %
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	67,3 %	73,1 %	68,4 %	70,4 %
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	77,0 %	74,0 %	79,8 %	80,2 %
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	52,9 %	63,0 %	56,2 %	59,6 %
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	51,0 %	44,4 %	54,1 %	54,7 %
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	56,3 %	54,1 %	62,3 %	64,4 %
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	70,0 %	■ 72,1 %	51,7 %	53,2 %
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	41,7 %	57,1 %	41,0 %	43,3 %
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	51,2 %	62,7 %	66,4 %	68,4 %
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	32,8 %	40,7 %	36,2 %	38,8 %
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	66,7 %	63,4 %	61,8 %	65,0 %
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais²		n=3 001 (94 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	93,6 %	90,7 %	91,2 %
	Français²		n=181 (6 %)	n=1 172 (25 %)
	% « toujours »	base trop petite pour être rapportée	base trop petite pour être rapportée	28,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient L'Hôpital de Moncton

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010
 ↓ Moins élevé que 2010
 ■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick
 ● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	L'Hôpital de Moncton		Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick
	2010	2013	2013	2013
<i>Période de l'étude</i>				
<i>Taille de l'échantillon</i>	920	812	3 223	4 768
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,6 %	75,2 %	74,2 %	75,4 %
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	4,2 %	5,3 %	4,9 %	5,1 %
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	77,1 %	75,5 %	77,3 %
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	68,2 %	69,5 %	68,4 %	70,4 %
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	79,2 %	78,9 %	79,8 %	80,2 %
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	57,0 %	58,3 %	56,2 %	59,6 %
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	52,3 %	52,2 %	54,1 %	54,7 %
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	65,3 %	60,5 %	62,3 %	64,4 %
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	48,3 %	● 46,4 %	51,7 %	53,2 %
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	38,5 %	37,1 %	41,0 %	43,3 %
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	64,4 %	67,8 %	66,4 %	68,4 %
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	32,2 %	35,7 %	36,2 %	38,8 %
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	66,6 %	64,7 %	61,8 %	65,0 %
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²		n=3 001 (94 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	93,4 %	90,8 %	93,6 %
	Français ²		n=181 (6 %)	n=1 172 (25 %)
	% « toujours »	29,5 %	● 34,6 %	28,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient Hôpital du comté de Charlotte

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010
 ↓ Moins élevé que 2010
 ■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick
 ● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôpital du comté de Charlotte		Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick	
	2010	2013	2013	2013	
<i>Période de l'étude</i>	2010	2013	2013	2013	
<i>Taille de l'échantillon</i>	77	56	3 223	4 768	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	68,1 %	73,6 %	74,2 %	75,4 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	0,0 %	■ 0,0 %	4,9 %	5,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	65,4 %	75,5 %	77,3 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	63,9 %	64,1 %	68,4 %	70,4 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	70,0 %	73,7 %	79,8 %	80,2 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	43,8 %	56,4 %	56,2 %	59,6 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	49,2 %	54,5 %	54,1 %	54,7 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	51,2 %	56,0 %	62,3 %	64,4 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	68,9 %	■ 67,3 %	51,7 %	53,2 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	50,7 %	50,0 %	41,0 %	43,3 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	62,5 %	● 46,9 %	66,4 %	68,4 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	24,5 %	26,1 %	36,2 %	38,8 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	47,3 %	● 43,4 %	61,8 %	65,0 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=75 (100 %)	n=56 (100 %)	n=3 001 (94 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	95,9 %	91,1 %	93,6 %	91,2 %
	Français ²	base trop petite pour être rapportée		n=181 (6 %)	n=1 172 (25 %)
	% « toujours »		28,1 %	75,1 %	

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôpital de Grand Manan

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010
 ↓ Moins élevé que 2010
 ■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick
 ● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôpital de Grand Manan		Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick	
	2010	2013	2013	2013	
<i>Période de l'étude</i>					
<i>Taille de l'échantillon</i>	17	14	3 223	4 768	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,0 %	■ 100,0 %	74,2 %	75,4 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée	■ 0,0 %	4,9 %	5,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	92,3 %	75,5 %	77,3 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	75,0 %	73,8 %	68,4 %	70,4 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	80,4 %	87,2 %	79,8 %	80,2 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	66,7 %	70,0 %	56,2 %	59,6 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	62,5 %	75,0 %	54,1 %	54,7 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	50,0 %	77,8 %	62,3 %	64,4 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	75,0 %	69,2 %	51,7 %	53,2 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	66,7 %	53,8 %	41,0 %	43,3 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	42,9 %	64,0 %	66,4 %	68,4 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	51,4 %	45,7 %	36,2 %	38,8 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	68,8 %	84,6 %	61,8 %	65,0 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais²	n=15 (100%)	n=13 (100%)	n=3 001 (94 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	100%	100,0%	93,6 %	91,2 %
	Français²	base trop petite pour être rapportée	base trop petite pour être rapportée	n=181 (6 %)	n=1 172 (25 %)
	% « toujours »	être rapportée	être rapportée	28,1 %	75,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôpital régional de Saint John

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010
 ↓ Moins élevé que 2010
 ■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick
 ● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôpital régional de Saint John		Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick	
	2010	2013	2013	2013	
<i>Période de l'étude</i>	945	1 080	3 223	4 768	
<i>Taille de l'échantillon</i>					
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	76,6 %	74,6 %	74,2 %	75,4 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	4,4 %	5,5 %	4,9 %	5,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	74,0 %	75,5 %	77,3 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	67,5 %	67,7 %	68,4 %	70,4 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	77,7 %	79,1 %	79,8 %	80,2 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	52,0 %	● 52,2 %	56,2 %	59,6 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	49,3 %	54,5 %	54,1 %	54,7 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	59,8 %	61,9 %	62,3 %	64,4 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	62,9 %	↓ 51,2 %	51,7 %	53,2 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	41,9 %	41,1 %	41,0 %	43,3 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	67,9 %	70,8 %	66,4 %	68,4 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	34,9 %	38,3 %	36,2 %	38,8 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	64,5 %	63,8 %	61,8 %	65,0 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	<i>Anglais²</i>		<i>n=1 034 (96 %)</i>	<i>n=3 001 (94 %)</i>	<i>n=3 520 (75 %)</i>
	% « toujours »	94,8 %	■ 95,8 %	93,6 %	91,2 %
	<i>Français²</i>		<i>n=52 (6 %)</i>	<i>n=181 (6 %)</i>	<i>n=1 172 (25 %)</i>
	% « toujours »	40,4 %	● 28,9 %	28,1 %	75,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Centre de santé de Sussex

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010
 ↓ Moins élevé que 2010
 ■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick
 ● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Centre de santé de Sussex		Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick	
	2010	2013	2013	2013	
<i>Période de l'étude</i>					
<i>Taille de l'échantillon</i>	35	23	3 223	4 768	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	80,0 %	73,9 %	74,2 %	75,4 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée	base trop petite pour être rapportée	4,9 %	5,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	82,6 %	75,5 %	77,3 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	70,2 %	69,6 %	68,4 %	70,4 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	76,0 %	72,1 %	79,8 %	80,2 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	52,2 %	56,7 %	56,2 %	59,6 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	47,1 %	50,0 %	54,1 %	54,7 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	57,9 %	54,2 %	62,3 %	64,4 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	78,8 %	■ 82,6 %	51,7 %	53,2 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	58,8 %	34,8 %	41,0 %	43,3 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	62,5 %	● 45,0 %	66,4 %	68,4 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	43,4 %	40,7 %	36,2 %	38,8 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	65,7 %	68,2 %	61,8 %	65,0 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=33 (100 %)	n=23 (100 %)	n=3 001 (94 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	87,9 %	100,0 %	93,6 %	91,2 %
	Français ²	base trop petite pour être rapportée	base trop petite pour être rapportée	n=181 (6 %)	n=1 172 (25 %)
	% « toujours »			28,1 %	75,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôpital régional Dr. Everett Chalmers

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010
 ↓ Moins élevé que 2010
 ■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick
 ● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôpital régional Dr. Everett Chalmers:		Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick	
	2010	2013	2013	2013	
<i>Période de l'étude</i>					
<i>Taille de l'échantillon</i>	850	758	3 223	4 768	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,5 %	71,4 %	74,2 %	75,4 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	4,9 %	4,6 %	4,9 %	5,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	75,1 %	75,5 %	77,3 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	70,8 %	68,0 %	68,4 %	70,4 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	79,4 %	82,4 %	79,8 %	80,2 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	55,2 %	55,1 %	56,2 %	59,6 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	57,2 %	55,0 %	54,1 %	54,7 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	64,9 %	64,8 %	62,3 %	64,4 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	56,6 %	↓● 45,3 %	51,7 %	53,2 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	43,5 %	40,2 %	41,0 %	43,3 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	61,0 %	64,6 %	66,4 %	68,4 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	32,5 %	35,2 %	36,2 %	38,8 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	61,7 %	● 56,8 %	61,8 %	65,0 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=819 (98 %)	n=733 (98 %)	n=3 001 (94 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	96,4 %	94,5 %	93,6 %	91,2 %
	Français ²	n=14 (2 %)	n=14 (2 %)	n=181 (6 %)	n=1 172 (25 %)
	% « toujours »	0,0 %	● 0,0 %	28,1 %	75,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôtel-Dieu Saint-Joseph

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010
↓ Moins élevé que 2010
■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick
● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôtel-Dieu Saint-Joseph		Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick
	2010	2013	2013	2013
<i>Période de l'étude</i>				
<i>Taille de l'échantillon</i>	62	51	3 223	4 768
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	81,0 %	80,4 %	74,2 %	75,4 %
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée	■ 0,0 %	4,9 %	5,1 %
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	84,8 %	75,5 %	77,3 %
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	69,4 %	70,6 %	68,4 %	70,4 %
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	76,2 %	83,8 %	79,8 %	80,2 %
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	64,3 %	66,0 %	56,2 %	59,6 %
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	56,5 %	51,9 %	54,1 %	54,7 %
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	58,2 %	71,7 %	62,3 %	64,4 %
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	84,2 %	■ 80,4 %	51,7 %	53,2 %
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	49,1 %	■ 62,5 %	41,0 %	43,3 %
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	64,9 %	● 51,8 %	66,4 %	68,4 %
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	39,1 %	32,4 %	36,2 %	38,8 %
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	71,2 %	72,3 %	61,8 %	65,0 %
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais²		n=3 001 (94 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	93,2 %	81,8 %	93,6 %
	Français²		n=181 (6 %)	n=1 172 (25 %)
% « toujours »	base trop petite pour être rapportée	base trop petite pour être rapportée	28,1 %	75,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôpital public d'Oromocto

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010
 ↓ Moins élevé que 2010
 ■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick
 ● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôpital public d'Oromocto		Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick
	2010	2013	2013	2013
<i>Période de l'étude</i>				
<i>Taille de l'échantillon</i>	60	51	3 223	4 768
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	70,7 %	● 53,2 %	74,2 %	75,4 %
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée	base trop petite pour être rapportée	4,9 %	5,1 %
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	72,9 %	75,5 %	77,3 %
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	64,2 %	● 54,6 %	68,4 %	70,4 %
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	67,0 %	79,9 %	79,8 %	80,2 %
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	61,0 %	44,4 %	56,2 %	59,6 %
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	53,4 %	41,4 %	54,1 %	54,7 %
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	56,9 %	63,6 %	62,3 %	64,4 %
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	74,1 %	↓ 46,8 %	51,7 %	53,2 %
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	42,4 %	30,4 %	41,0 %	43,3 %
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	42,9 %	● 45,8 %	66,4 %	68,4 %
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	24,6 %	● 22,4 %	36,2 %	38,8 %
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	69,0 %	↓ ● 48,9 %	61,8 %	65,0 %
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais²		n=3 001 (94 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	98,3 %	91,7 %	93,6 %
	Français²		n=181 (6 %)	n=1 172 (25 %)
	% « toujours »	base trop petite pour être rapportée	base trop petite pour être rapportée	28,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôpital du Haut de la Vallée

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010
 ↓ Moins élevé que 2010
 ■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick
 ● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôpital du Haut de la Vallée		Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick	
	2010	2013	2013	2013	
<i>Période de l'étude</i>					
<i>Taille de l'échantillon</i>	127	64	3 223	4 768	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	69,0 %	81,0 %	74,2 %	75,4 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	7,0 %	base trop petite pour être rapportée	4,9 %	5,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	73,0 %	75,5 %	77,3 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	62,0 %	62,1 %	68,4 %	70,4 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	71,8 %	74,6 %	79,8 %	80,2 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	50,3 %	58,0 %	56,2 %	59,6 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	50,4 %	47,5 %	54,1 %	54,7 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	57,2 %	53,2 %	62,3 %	64,4 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	74,6 %	■ 84,1 %	51,7 %	53,2 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	46,2 %	46,9 %	41,0 %	43,3 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	49,3 %	59,6 %	66,4 %	68,4 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	22,6 %	35,8 %	36,2 %	38,8 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	56,0 %	50,0 %	61,8 %	65,0 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=124 (100 %)	n=61 (97 %)	n=3 001 (94 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	96,7 %	91,5 %	93,6 %	91,2 %
	Français ²	base trop petite pour être rapportée	base trop petite pour être rapportée	n=181 (6 %)	n=1 172 (25 %)
	% « toujours »			28,1 %	75,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage

Indicateurs 2013 de l'expérience vécue par le patient

Hôpital régional de Miramichi

Les résultats en gras et en italique indiquent des différences statistiquement significatives ...

↑ Plus élevé que 2010
 ↓ Moins élevé que 2010
 ■ Meilleur que le Nouveau-Brunswick
 ● Pire que le Nouveau-Brunswick

Indicateurs de soins aigus ¹ <i>(Les résultats sont basés sur un sondage sur les soins aigus mené auprès de patients de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans un hôpital du Nouveau-Brunswick et ayant reçu leur congé de l'hôpital entre le 1^{er} mars et le 31 mai 2013)</i>	Hôpital régional de Miramichi		Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick	
	2010	2013	2013	2013	
<i>Période de l'étude</i>					
<i>Taille de l'échantillon</i>	321	270	3 223	4 768	
Évaluation globale de l'hôpital (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	76,5 %	77,6 %	74,2 %	75,4 %	
La sécurité du patient (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	4,8 %	4,4 %	4,9 %	5,1 %	
Sécurité à l'hôpital (le patient pense définitivement que cet hôpital prend sa sécurité au sérieux)	--	79,4 %	75,5 %	77,3 %	
Communication avec les infirmiers et infirmières (à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	72,5 %	72,8 %	68,4 %	70,4 %	
Communication avec les médecins (à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	74,7 %	80,6 %	79,8 %	80,2 %	
Réactivité du personnel (rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	56,5 %	67,1 %	56,2 %	59,6 %	
Communication sur les médicaments (à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	55,8 %	61,2 %	54,1 %	54,7 %	
Contrôle de la douleur (à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	60,5 %	64,5 %	62,3 %	64,4 %	
Propreté (ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient «toujours» maintenues propres)	68,2 %	■ 65,0 %	51,7 %	53,2 %	
Tranquillité pendant la nuit (ont répondu que l'aire près de leur chambre était «toujours» tranquille pendant la nuit)	42,6 %	46,5 %	41,0 %	43,3 %	
Informations au moment de la sortie (à quel point les informations essentielles étaient fournies)	65,6 %	63,2 %	66,4 %	68,4 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (préparation des patients pour une transition réussie de l'hôpital à la maison)	35,5 %	36,3 %	36,2 %	38,8 %	
Volonté du patient à recommander (recommanderaient certainement cet hôpital à des amis et à leur famille)	63,4 %	64,5 %	61,8 %	65,0 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service (les patients ont toujours reçu le service dans la langue de leur choix)	Anglais ²	n=262 (84 %)	n=223 (85 %)	n=3 001 (94 %)	n=3 520 (75 %)
	% « toujours »	93,8 %	93,7 %	93,6 %	91,2 %
	Français ²	n=49 (16 %)	n=40 (15 %)	n=181 (6 %)	n=1 172 (25 %)
	% « toujours »	21,3 %	● 30,0 %	28,1 %	75,1 %

1. Les indicateurs de l'expérience vécue par le patient peuvent être influencés par l'âge, le sexe, le choix de la langue de service et le niveau de scolarité.

2. Le choix de la langue de service telle qu'indiquée par le patient dans le sondage



Références



Références

1. Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick. (2010). *Expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick, Résultats du sondage 2010 sur les soins aigus*, [en ligne], de <http://www.nbhc.ca/docs/ces/ces_complete_report_fr.pdf>.
2. Sofaer S, Crofton C, Goldstein E, Hoy E, Crabb J. What do consumers want to know about the quality of care in hospitals? *HSR: Health Services Research*. 2005; 40 (6, Part II): 2018-2036.
3. Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick. (2010). *Expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick, Résultats du sondage 2010 sur les soins aigus, Annexe technique*, [en ligne], de <<http://www.nbhc.ca/docs/ces/annexe-technique.pdf>>.
4. Coleman, EA, Mahoney E, Parry C. Assessing the Quality of Preparation for Post-Hospital Care from the Patient's Perspective: The Care Transitions Measure. *Medical Care*. 2005; 43(3):246-255.



Annexe A

Questionnaire



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).