



**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 2010  
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

1.506.869.6282

Fax: 1.506.869.6282

[www.csnb.ca](http://www.csnb.ca)

- **Comment citer ce document:**

*Expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick, Résultats du sondage 2010 sur les soins aigus (CSNB 2010)*

- **This publication is available in English under the title:**

*Hospital Patient Care Experience in New Brunswick, 2010 Acute Care Survey Results*



# Table des matières

	<b>PAGE</b>
Vue d'ensemble	4
Étendue du sondage et méthodologie	12
Taux de réponse	19
Indicateurs de l'expérience vécue par le patient	
- Définitions	22
- Résultats globaux du Nouveau-Brunswick	37
- Résultats concernant les Autochtones	42
- Résultats par région régionale de la santé et par zone	44
- Résultats par hôpital ou établissement de santé	47
Références	67
Annexe A: Questionnaire	70



# Vue d'ensemble



# Vue d'ensemble

Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) publie dans ce rapport les résultats d'un premier sondage provincial intitulé *Expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick*. Les répondants étaient des patients qui ont passé au moins une nuit dans le secteur des soins aigus dans un hôpital durant les mois de novembre et décembre 2009 et janvier 2010. Un total de 10 784 questionnaires ont été envoyés par la poste aux patients admissibles, et presque 50 % des patients (5 371) ont rempli le questionnaire.

Les hôpitaux du Nouveau-Brunswick sont groupés sous une de deux régies régionales de la santé; le Réseau de santé Vitalité (autrefois la Régie régionale de la santé A) et le Réseau de santé Horizon (autrefois la Régie régionale de la santé B) ont été créés en 2008 à la suite d'une réforme de la gouvernance du système de santé du Nouveau-Brunswick.

L'objectif de ce rapport est de cueillir des données de base et des renseignements sur chaque hôpital afin de pouvoir mesurer et surveiller les améliorations au fil du temps. Sans aucun doute, la population néo-brunswickoise sera intéressée à connaître l'évaluation des hôpitaux dans la province par les patients. Le CSNB invite les personnes intéressées à prendre connaissance des résultats qui sont publiés sur son site Web. Une carte interactive affiche les résultats provinciaux, par régie régionale de la santé, et par hôpital. La carte est disponible à [www.csnb.ca](http://www.csnb.ca).



# Vue d'ensemble

En ce qui concerne l'**évaluation globale de l'hôpital**, 75,9 % des patients du Nouveau-Brunswick ont donné une évaluation de « 8 », « 9 », ou « 10 » à leur séjour en hôpital sur une échelle de 0 à 10. Ce résultat est comparable avec d'autres hôpitaux en Amérique du Nord utilisant ce type de sondage<sup>1,2</sup>. L'évaluation globale de l'hôpital, du point de vue du patient, est un indicateur important de satisfaction puisqu'il reflète toutes les expériences de soins vécues lors d'un séjour à l'hôpital, de l'inscription jusqu'à la sortie.

Pour ce qui est de la **sécurité** lors de leur séjour à l'hôpital, 5,1 % des patients croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale. En utilisant des données comparables, ce type d'indicateur varie entre 3,6 % et 7,5 % au Canada<sup>3,4,5,6</sup>. La sécurité des patients dans le système hospitalier est au cœur d'un système de soins axé sur le citoyen. Ainsi, en examinant les préoccupations légitimes des patients, ceci constitue un élément important de la qualité des soins de santé.



# Vue d'ensemble

Des études ont démontré que les Canadiens avec des conditions de santé chroniques complexes sont parmi ceux qui utilisent intensivement les services médicaux, et les patients avec une maladie chronique plus complexe étaient plus susceptibles d'éprouver des erreurs liées à leur soin<sup>7,8,9</sup>.

Les erreurs médicales, dont les infections et les erreurs liées aux médicaments (mauvais médicament ou mauvaise dose) peuvent entraîner des séjours prolongés à l'hôpital et une occupation prolongée de lits pour le rétablissement.

Les pratiques et interventions liées à la sécurité des patients peuvent réduire les effets indésirables dans les hôpitaux. Des effets indésirables sont des complications évitables ou des blessures accidentelles qui provoquent l'incapacité, le décès ou une hospitalisation prolongée des patients attribuables à la dispensation des soins de santé<sup>3</sup>. La prise de mesures est nécessaire pour évaluer le progrès réalisé par les organisations dans la poursuite de leurs objectifs en matière de sécurité des patients<sup>10</sup> et pour introduire des changements afin de réduire le taux d'erreur.



# Vue d'ensemble

En ce qui concerne l'**équité basée sur le choix de la langue de service**, 86,6 % des patients ont reçu le service hospitalier dans la langue de leur choix (français ou anglais). Tandis que 91,0 % des patients qui préfèrent le service en anglais ont « toujours » reçu le service en anglais, 74,6 % des patients qui préfèrent le service en français ont « toujours » reçu le service en français. Au Nouveau-Brunswick, selon la *Loi sur les langues officielles*<sup>11</sup>, les patients ont le droit d'être servis en français ou en anglais.

L'équité comprend des soins et des services de qualité pour tous, peu importe les caractéristiques individuelles et les circonstances, telles que la race, la couleur, la croyance, l'origine nationale, l'ascendance, le lieu d'origine, la langue, l'âge, l'incapacité physique, l'incapacité mentale, l'état matrimonial, la situation familiale, l'orientation sexuelle, le sexe, la condition sociale ou les convictions ou l'activité politiques.

Les communications entre le personnel d'un hôpital et les patients sont une dimension importante de l'expérience de soins dans un milieu hospitalier. Élément essentiel d'un système axé sur le citoyen, cet indicateur indique jusqu'à quel point les barrières linguistiques empêchent les patients de communiquer avec les fournisseurs de soins de santé. Il a été déterminé que des échanges efficaces et la communication des idées, des sentiments et des informations entre les patients et le personnel hospitalier contribuent à améliorer les résultats pour la santé<sup>12</sup>.



# Vue d'ensemble

Le sondage a mis en lumière plusieurs secteurs positifs qui méritent d'être mentionnés :

- La communication avec les médecins a été cotée à 78,5 %, ce qui se compare favorablement à d'autres sondages où la moyenne se situe entre 72 % et 78 %.
- La communication avec les infirmières a été cotée à 69,4 % ce qui est comparable à d'autres sondages où la moyenne se situe entre 65 % et 71 %.
- Le pourcentage de patients qui recommanderaient « *certainement* » l'hôpital où ils ont été soignés était de 66,1 %. Le résultat obtenu par d'autres sondages se situe entre 57 % et 67 %.



# Vue d'ensemble

Par ailleurs, le sondage a mis en lumière certains secteurs du système de santé où des améliorations pourraient être introduites :

- Seulement la moitié des répondants a indiqué que le personnel expliquait « *toujours* » la nature des médicaments qu'on allait leur administrer.
- À peine 57,5 % des patients sondés ont répondu « *toujours* » en réponse à deux questions portant sur la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient.
- Les renseignements offerts aux patients sur les soins nécessaires durant la période de convalescence variaient selon les hôpitaux. C'est un élément important en raison des répercussions sur des soins de qualité.
- Seuls 59,6 % des répondants ont indiqué que leur chambre et leur salle de bain étaient régulièrement nettoyées alors que le résultat d'autres sondages se situe entre 60 % et 70 %.
- La langue de service est un secteur où plusieurs hôpitaux peuvent encore faire des progrès et ce, peu importe quelle langue officielle utilisée.



# Vue d'ensemble

Le sondage a également permis d'identifier d'autres données intéressantes sur le système de santé provincial :

- Les patients masculins étaient plus satisfaits des hôpitaux, du point de vue global, que les patientes féminines. Les patients âgés de moins de 45 ans étaient moins satisfaits que les patients des deux catégories d'âge supérieures. Le niveau d'éducation d'un patient jouait aussi un rôle : les patients plus éduqués étaient moins satisfaits que les patients moins éduqués.
- Aucune différence significative n'existe, du point de vue de l'évaluation globale de l'hôpital, entre les patients qui ont préféré l'anglais comme langue de service et les patients qui ont préféré le français comme langue de service.
- Les répondants autochtones ont évalué l'expérience de soins d'une façon semblable aux répondants non autochtone, la seule exception étant qu'ils se sont dits plus satisfaits des renseignements offerts pour la période de convalescence.

Les données du sondage seront d'une grande valeur pour le CSNB, les régies régionales de la santé, et le ministère de la Santé afin d'améliorer le système de soins de santé à l'avenir. Les résultats de ce sondage serviront de point de référence, et le CSNB prévoit répéter ce sondage dans trois ans.



# Étendue du sondage et méthodologie



# Étendue du sondage

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

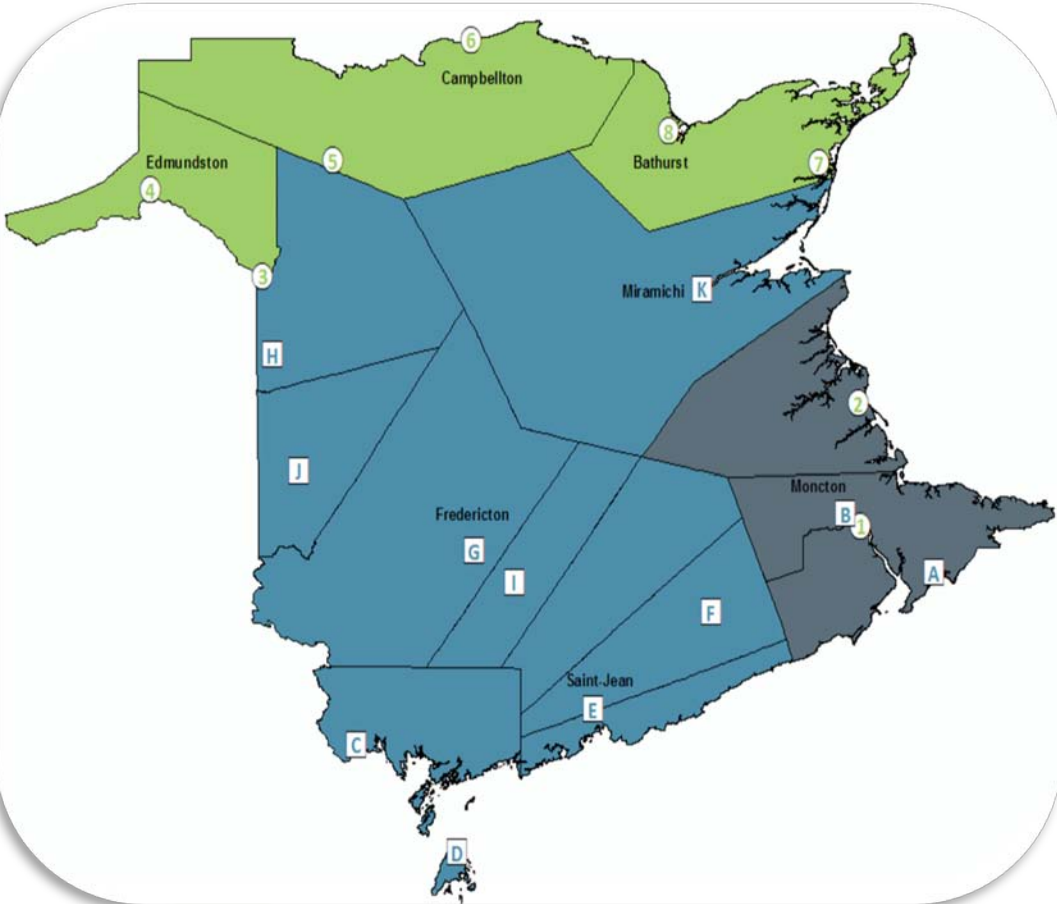
*Le secteur des « soins aigus » dans un hôpital est principalement impliqué dans les soins médicaux de courte durée prodigués aux personnes hospitalisées pour une maladie ou une chirurgie.*

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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010.

Les patients qui souhaitent 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 pamphlets (format carte postale) aux patients au moment de l'inscription, pendant la période du sondage du 1<sup>er</sup> novembre 2009 au 31 janvier 2010.



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



Réseau de santé Vitalité		
1	Hôpital régional 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 Tracadie-Sheila	Tracadie-Sheila
8	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-Jean
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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010.

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

Centre de santé communautaire St. Joseph	Dalhousie
Centre Hospitalier Restigouche	Campbellton
Hôpital de l'Enfant-Jésus RHSJt	Caraquet
Hôpital et Centre de santé communautaire de Lamèque	Lamèque
Centracare	Saint John
Hôpital St. Joseph's	Saint John
Centre de réadaptation Stan Cassidy	Fredericton



# 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.

Les renseignements sur le séjour des patients étaient fournis au Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick par les différents hôpitaux de soins aigus par le biais du ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick. Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick est un organisme indépendant qui évalue la qualité des services de soins de santé au Nouveau-Brunswick en mesurant la satisfaction de la population. Le sondage sur l'expérience vécue par le patient est mené par Ipsos Reid, une entreprise de recherche indépendante, pour le compte du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick 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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010 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 Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick 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 pamphlets (format carte postale) à tous les patients au moment de l'inscription à l'hôpital. Les patients ayant choisi de ne pas participer devaient appeler un numéro sans frais et donner leur nom, leur adresse ainsi que le nom de l'hôpital dans lequel ils avaient séjourné et leur date approximative de sortie afin d'être retirés de la liste d'envoi du sondage. Après l'envoi initial, Ipsos Reid a retiré des prochaines listes d'envoi tous les patients ayant appelé pour ne pas participer au processus de sondage. Le numéro sans frais du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick était également donné au patient comme source supplémentaire d'information sur ce sondage.

Afin de garantir la confidentialité de l'information fournie par le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick ainsi que l'information fournie par les patients, Ipsos Reid et les autres parties impliquées dans ce sondage ont adhéré à des mesures strictes de sécurité des données et n'ont transmis l'information que par le biais d'un site de transfert de fichiers sécurisé, en suivant des protocoles de transfert de données, 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 trois 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 récemment sortis 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.
3. Les patients qui n'ont pas répondu à l'envoi de rappel (et qui n'ont pas appelé pour demander d'être retirés des envois futurs) ont reçu une dernière lettre de rappel leur demandant de remplir le sondage dès que possible.

Les résultats présentés dans ce rapport sont basés sur les sondages complétés reçus en date du 31 mai 2010.



# 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<sup>er</sup> novembre 2009 au 31 janvier 2010). Ce tableau contient tous les patients admissibles ayant reçu la trousse de sondage (A), le nombre de sondages complétés et retournés en date du 31 mai 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)
<b>Nouveau-Brunswick</b>	<b>10 784</b>	<b>5 371</b>	<b>49,8 %</b>
<b>Réseau de santé Vitalité</b>	<b>3 965</b>	<b>1 903</b>	<b>48,0 %</b>
Hôpital régional Dr-Georges-L.-Dumont	1 227	622	50,7 %
Hôpital Stella-Maris-de-Kent	47	14	29,8 %
<b>Zone Beauséjour (Vitalité)</b>	<b>1 274</b>	<b>636</b>	<b>49,9 %</b>
Hôpital général de Grand-Sault	160	50	31,3 %
Hôpital régional d'Edmundston	696	334	48,0 %
Hôtel-Dieu Saint-Joseph de Saint-Quentin	65	33	50,8 %
<b>Zone Nord-Ouest (Vitalité)</b>	<b>921</b>	<b>417</b>	<b>45,3 %</b>
Hôpital Régional de Campbellton	505	238	47,1 %
<b>Zone Restigouche (Vitalité)</b>	<b>505</b>	<b>238</b>	<b>47,1 %</b>
Hôpital de Tracadie-Sheila	314	116	36,9 %
Hôpital régional Chaleur	951	496	52,2 %
<b>Zone Acadie-Bathurst (Vitalité)</b>	<b>1 265</b>	<b>612</b>	<b>48,4 %</b>

\* La colonne (A) exclut 14 patients admissibles qui souhaitaient retirer leur nom du processus de sondage avant l'envoi initial, ce qui représente 0,1 % du total.



# 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<sup>er</sup> novembre 2009 au 31 janvier 2010). Ce tableau contient tous les patients admissibles ayant reçu la trousse de sondage (A), le nombre de sondages complétés et retournés en date du 31 mai 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)
<b>Nouveau-Brunswick</b>	<b>10 784</b>	<b>5 371</b>	<b>49,8 %</b>
<b>Réseau de santé Horizon</b>	<b>6 819</b>	<b>3 468</b>	<b>50,9 %</b>
Hôpital mémorial de Sackville	98	54	55,1 %
L'Hôpital de Moncton	1 777	920	51,8 %
<b>Zone de Moncton (Horizon)</b>	<b>1 875</b>	<b>974</b>	<b>51,9 %</b>
Hôpital du comté de Charlotte	182	77	42,3 %
Hôpital de Grand Manan	28	17	60,7 %
Hôpital régional de Saint John	1 813	945	52,1 %
Centre de santé de Sussex	67	35	52,2 %
<b>Zone de Saint John (Horizon)</b>	<b>2 090</b>	<b>1 074</b>	<b>51,4 %</b>
Hôpital régional Dr. Everett Chalmers	1 610	850	52,8 %
Hôtel-Dieu Saint-Joseph	152	62	40,8 %
Hôpital public d'Oromocto	141	60	42,6 %
Hôpital du Haut de la Vallée	271	127	46,9 %
<b>Zone de Fredericton (Horizon)</b>	<b>2 174</b>	<b>1 099</b>	<b>50,6 %</b>
Hôpital régional de Miramichi	680	321	47,2 %
<b>Zone de Miramichi (Horizon)</b>	<b>680</b>	<b>321</b>	<b>47,2 %</b>

\* La colonne (A) exclut 14 patients admissibles qui souhaitaient retirer leur nom du processus de sondage avant l'envoi initial, ce qui représente 0,1 % du total.



# 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 et ayant participé au 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	1	2	3	4	5	6	7	8	9		Le meilleur
hôpital											hôpital
possible											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 – « **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?**

Un score d'indicateur peut être donné pour chaque catégorie de réponse (*Jamais, Parfois, Habituellement, et Toujours*). Par exemple, le score associé à « *Toujours* » 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 le départ de l'hôpital »

### Transition de soins après le départ 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 le départ 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.

*Cette mesure de performance est utilisée pour promouvoir l'amélioration de la qualité dans le domaine des soins transitionnels (<http://www.caretransitions.org/>) -anglais seulement*



## 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.



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## **RÉSULTATS GLOBAUX DU NOUVEAU-BRUNSWICK**



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient Nouveau-Brunswick (résultat global) et selon le sexe du patient

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents les uns des autres selon le sexe.

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> <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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)</i>	Nouveau-Brunswick		Sexe du patient			
			Homme		Femme	
Taille de l'échantillon	5 371		2 468		2 903	
Évaluation globale de l'hôpital <i>(% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)</i>	75,9 %		<b>78,3 %</b>		74,0 %	
La sécurité du patient <i>(% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)</i>	5,1 %		4,8 %		5,4 %	
Équité basée sur le choix de la langue de service <i>(basée sur la fréquence à laquelle les patients ont reçu le service dans la langue de leur choix)</i>	FRANÇAIS <sup>2</sup> <i>(n=1386)</i>	ANGLAIS <sup>2</sup> <i>(n=3849)</i>	FRANÇAIS <sup>2</sup> <i>(n=616)</i>	ANGLAIS <sup>2</sup> <i>(n=1784)</i>	FRANÇAIS <sup>2</sup> <i>(n=770)</i>	ANGLAIS <sup>2</sup> <i>(n=2065)</i>
Toujours	74,6 %	91,0 %	73,9 %	90,6 %	75,2 %	91,4 %
Habituellement	15,7 %	6,3 %	16,2 %	6,7 %	15,3 %	6,1 %
Parfois	7,1 %	1,9 %	7,3 %	1,8 %	6,9 %	2,0 %
Jamais	2,6 %	0,8 %	2,6 %	1,0 %	2,6 %	0,6 %
Communication avec les infirmiers et infirmières <i>(% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)</i>	69,4 %		<b>72,0 %</b>		67,1 %	
Communication avec les médecins <i>(% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)</i>	78,5 %		78,5 %		78,5 %	
Réactivité du personnel <i>(% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)</i>	57,5 %		<b>61,2 %</b>		55,0 %	
Communication sur les médicaments <i>(% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)</i>	52,4 %		<b>56,1 %</b>		49,3 %	
Contrôle de la douleur <i>(% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)</i>	63,8 %		65,0 %		62,9 %	
Propreté <i>(% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)</i>	59,6 %		<b>64,2 %</b>		55,8 %	
Tranquillité pendant la nuit <i>(% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)</i>	44,5 %		44,9 %		44,1 %	
Informations au moment de la sortie <i>(% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)</i>	66,6 %		<b>69,6 %</b>		64,0 %	
Transition de soins après la sortie de l'hôpital <i>(% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)</i>	36,1 %		37,3 %		35,0 %	
Volonté du patient à recommander <i>(% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)</i>	66,1 %		<b>69,5 %</b>		63,3 %	

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient Nouveau-Brunswick (résultat global) et 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 l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> (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 <sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)	Nouveau-Brunswick	Âge du patient						
		Moins de 45	45 à 64	65 et plus				
Taille de l'échantillon	5 371	526	1 911	2 934				
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,9 %	58,8 %	<b>75,8 %</b>	<b>79,2 %</b>				
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	5,1 %	<b>8,1 %</b>	5,0 %	4,7 %				
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (basée sur la fréquence à laquelle les patients ont reçu le service dans la langue de leur choix)								
	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=1386)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=3849)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=168)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=350)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=538)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=1338)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=680)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=2161)
Toujours	74,6 %	91,0 %	70,2 %	<b>85,9 %</b>	71,3 %	92,1 %	<b>78,4 %</b>	91,2 %
Habituellement	15,7 %	6,3 %	19,0 %	8,4 %	17,8 %	6,1 %	13,1 %	6,2 %
Parfois	7,1 %	1,9 %	8,3 %	4,3 %	8,3 %	1,1 %	5,8 %	2,0 %
Jamais	2,6 %	0,8 %	2,4 %	1,4 %	2,6 %	0,7 %	2,7 %	0,7 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	69,4 %	58,3 %	58,3 %	58,3 %	<b>71,0 %</b>	58,3 %	<b>70,3 %</b>	58,3 %
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	78,5 %	70,6 %	70,6 %	70,6 %	<b>80,6 %</b>	70,6 %	<b>78,6 %</b>	70,6 %
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	57,5 %	50,7 %	50,7 %	50,7 %	<b>58,7 %</b>	50,7 %	<b>58,1 %</b>	50,7 %
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	52,4 %	42,3 %	42,3 %	42,3 %	<b>55,4 %</b>	42,3 %	<b>52,4 %</b>	42,3 %
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	63,8 %	50,6 %	50,6 %	50,6 %	<b>67,0 %</b>	50,6 %	<b>64,6 %</b>	50,6 %
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	59,6 %	49,0 %	49,0 %	49,0 %	<b>57,4 %</b>	49,0 %	<b>63,1 %</b>	49,0 %
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	44,5 %	39,4 %	39,4 %	39,4 %	43,0 %	43,0 %	<b>46,4 %</b>	39,4 %
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	66,6 %	64,4 %	64,4 %	64,4 %	<b>68,6 %</b>	64,4 %	65,6 %	64,4 %
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	36,1 %	37,5 %	37,5 %	37,5 %	<b>38,2 %</b>	37,5 %	34,4 %	37,5 %
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	66,1 %	45,0 %	45,0 %	45,0 %	<b>65,8 %</b>	45,0 %	<b>70,2 %</b>	45,0 %

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient Nouveau-Brunswick (résultat global) et 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 l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> (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 <sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)	Nouveau-Brunswick	Le choix de la langue de service <sup>2</sup>	
		FRANÇAIS	ANGLAIS
Taille de l'échantillon	5 371	1 386	3 849
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,9 %	76,6 %	75,7 %
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	5,1 %	<b>6,7 %</b>	4,5 %
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (basée sur la fréquence à laquelle les patients ont reçu le service dans la langue de leur choix)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup> ou ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=5244)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1386)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3849)
Toujours	86,6 %	74,6 %	<b>91,0 %</b>
Habituellement	8,9 %	15,7 %	6,3 %
Parfois	3,3 %	7,1 %	1,9 %
Jamais	1,2 %	2,6 %	0,8 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	69,4 %	70,7 %	68,9 %
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	78,5 %	<b>81,1 %</b>	77,7 %
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	57,5 %	<b>63,7 %</b>	55,1 %
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	52,4 %	50,8 %	53,0 %
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	63,8 %	<b>67,8 %</b>	62,2 %
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	59,6 %	57,3 %	<b>60,5 %</b>
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	44,5 %	<b>48,9 %</b>	42,8 %
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	66,6 %	<b>73,3 %</b>	64,1 %
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	36,1 %	<b>44,8 %</b>	32,9 %
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	66,1 %	<b>73,4 %</b>	63,4 %

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Nouveau-Brunswick (résultat global) et 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 l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> (Les résultats sont basés sur un sondage sur l'expérience vécue 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 <sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)	Nouveau-Brunswick	Niveau d'école ou de scolarité le plus élevé (complété par le patient)													
		8 <sup>e</sup> 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			
Taille de l'échantillon	5 371	1 182		896		1 129		1 311		303		280			
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,9%	<b>80,0%</b>		<b>80,8%</b>		74,8%		72,6%		70,3%		69,5%			
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	5,1%	<b>5,3%</b>		3,3%		4,5%		<b>6,2%</b>		5,2%		<b>7,8%</b>			
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (basée sur la fréquence à laquelle les patients ont reçu le service dans la langue de leur choix)		FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=1386)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=3849)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=503)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=667)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=190)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=697)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=191)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=923)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=277)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=1020)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=105)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=193)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=67)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=213)
Toujours	74,6%	91,0%	74,8%	90,7%	71,7%	89,3%	78,0%	91,3%	71,7%	90,1%	77,1%	<b>96,9%</b>	76,1%	<b>96,2%</b>	
Habituellement	15,7%	6,3%	16,7%	6,2%	12,8%	7,5%	13,1%	6,2%	19,2%	7,0%	14,3%	3,1%	14,9%	2,9%	
Parfois	7,1%	1,9%	6,3%	1,7%	10,7%	2,6%	6,8%	1,7%	7,2%	2,2%	5,7%	0,0%	3,0%	1,0%	
Jamais	2,6%	0,8%	2,2%	1,4%	4,8%	0,6%	2,1%	0,8%	1,8%	0,7%	2,9%	0,0%	6,0%	0,0%	
<b>Communication avec les infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmières communiquent bien avec les patients)	69,4%	<b>72,0%</b>		<b>74,6%</b>		<b>68,3%</b>		<b>66,5%</b>		63,0%		64,5%			
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	78,5%	<b>80,5%</b>		<b>80,7%</b>		77,7%		77,2%		77,2%		74,8%			
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	57,5%	59,1%		<b>64,9%</b>		<b>56,6%</b>		<b>53,3%</b>		55,0%		51,4%			
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien au sujet des médicaments)	52,4%	<b>53,5%</b>		<b>60,3%</b>		<b>53,2%</b>		<b>50,3%</b>		43,1%		47,4%			
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	63,8%	<b>68,9%</b>		<b>68,7%</b>		<b>63,1%</b>		<b>60,1%</b>		61,8%		52,5%			
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	59,6%	<b>68,1%</b>		<b>64,1%</b>		<b>59,2%</b>		<b>53,7%</b>		47,9%		50,7%			
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	44,5%	<b>52,4%</b>		<b>48,8%</b>		43,3%		39,5%		28,8%		35,2%			
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	66,6%	<b>70,7%</b>		67,9%		66,3%		64,4%		65,6%		64,3%			
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	36,1%	35,2%		35,2%		37,5%		35,3%		42,3%		39,9%			
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	66,1%	<b>72,6%</b>		<b>71,5%</b>		61,7%		61,9%		62,2%		62,0%			

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## RÉSULTATS CONCERNANT LES AUTOCHTONES



# Patient Care Experience Indicators

## Résultats concernant les Autochtones

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

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> <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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)</i>	Êtes-vous Autochtone?			
	Oui		Non	
<i>Base Size</i>	86		4 760	
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75 %		73 %	
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	9 %		5 %	
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (basée sur la fréquence à laquelle les patients ont reçu le service dans la langue de leur choix)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=15)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=67)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1289)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3599)
	67 %	94 %	74 %	91 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	73 %		69 %	
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	77 %		78 %	
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	61 %		57 %	
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	58 %		52 %	
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	25 %		22 %	
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	68 %		59 %	
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	45 %		44 %	
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	<b>77 %</b>		66 %	
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	36 %		36 %	
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	66 %		66 %	

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 de l'expérience vécue par le patient

## **RÉSULTATS PAR RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET PAR ZONE**



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Réseau de santé Vitalité et zones

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Réseau de santé Vitalité.

Meilleur que la moyenne Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> (Les résultats sont basés sur un sondage sur l'expérience vécue 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 <sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)	Réseau de santé Vitalité	Zone Beauséjour	Zone Nord-Ouest	Zone Restigouche	Zone Acadie-Bathurst					
Taille de l'échantillon	1 903	636	417	238	612					
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	76,4 %	79,2 %	<b>82,0 %</b>	74,8 %	<b>70,1 %</b>					
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	6,4 %	5,2 %	7,6 %	4,6 %	7,6 %					
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (basée sur la fréquence à laquelle les patients ont reçu le service dans la langue de leur choix)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1207)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=652)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=316)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=303)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=352)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=54)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=110)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=121)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=429)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=174)
Toujours	81,4 %	72,2 %	<b>87,3 %</b>	76,7 %	<b>89,9 %</b>	71,7 %	<b>58,3 %</b>	65,0 %	<b>76,1 %</b>	69,8 %
Habituellement	13,5 %	19,5 %	8,3 %	17,7 %	5,8 %	17,0 %	31,5 %	20,8 %	19,2 %	22,7 %
Parfois	3,3 %	7,6 %	2,9 %	5,7 %	1,2 %	9,4 %	9,3 %	12,5 %	3,8 %	7,0 %
Jamais	1,3 %	0,6 %	1,6 %	0,0 %	3,2 %	1,9 %	0,9 %	1,7 %	0,9 %	0,6 %
<b>Communication avec les infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmières communiquent bien avec les patients)	70,5 %	71,2 %	71,4 %	69,9 %	69,5 %					
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	80,1 %	82,0 %	81,1 %	<b>71,3 %</b>	80,9 %					
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	62,3 %	61,0 %	68,7 %	57,4 %	60,8 %					
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien au sujet des médicaments)	51,2 %	51,9 %	50,6 %	48,5 %	51,9 %					
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	66,7 %	69,1 %	65,5 %	62,8 %	66,4 %					
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	59,9 %	<b>52,0 %</b>	<b>66,8 %</b>	<b>66,4 %</b>	60,9 %					
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	48,6 %	44,7 %	46,8 %	<b>58,8 %</b>	49,9 %					
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	72,4 %	74,5 %	68,8 %	69,3 %	73,9 %					
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	41,6 %	44,0 %	43,1 %	<b>28,5 %</b>	43,0 %					
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	70,3 %	<b>74,8 %</b>	<b>78,1 %</b>	<b>60,8 %</b>	<b>63,9 %</b>					

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".











# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Réseau de santé Horizon et zones

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Réseau de santé Horizon.

 Meilleur que la moyenne  Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> (Les résultats sont basés sur un sondage sur l'expérience vécue 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 1er novembre 2009 et le 31 janvier 2010)	Réseau de santé Horizon	Zone de Moncton	Zone de Saint John	Zone de Fredericton	Zone de Miramichi					
Taille de l'échantillon	3 468	974	1 074	1 099	321					
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,7 %	76,0 %	76,1 %	74,9 %	76,5 %					
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	4,4 %	4,0 %	4,2 %	4,9 %	4,8 %					
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (basée sur la fréquence à laquelle les patients ont reçu le service dans la langue de leur choix)										
	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=179)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=3197)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=63)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=885)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=52)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=986)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=15)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=1064)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=49)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=262)
Toujours	28,4 %	94,8 %	30,2 %	93,4 %	40,4 %	94,7 %	 <b>0,0 %</b>	 <b>96,4 %</b>	21,3 %	93,8 %
Habituellement	30,1 %	3,7 %	34,9 %	5,0 %	34,6 %	4,0 %	21,4 %	2,4 %	21,3 %	3,1 %
Parfois	33,0 %	0,7 %	28,6 %	1,1 %	21,2 %	0,3 %	57,1 %	0,4 %	44,7 %	2,3 %
Jamais	8,5 %	0,8 %	6,3 %	0,5 %	3,8 %	1,0 %	21,4 %	0,9 %	12,8 %	0,8 %
<b>Communication avec les infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmières communiquent bien avec les patients)	68,7 %	68,1 %	67,5 %	69,4 %	72,5 %					
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	77,6 %	79,1 %	77,2 %	77,7 %	74,7 %					
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	54,7 %	56,8 %	51,6 %	55,4 %	56,5 %					
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien au sujet des médicaments)	53,0 %	52,2 %	49,4 %	56,2 %	55,8 %					
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	62,2 %	64,9 %	59,1 %	63,3 %	60,5 %					
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	59,5 %	 <b>49,5 %</b>	 <b>64,0 %</b>	61,1 %	 <b>68,2 %</b>					
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	42,2 %	 <b>38,6 %</b>	43,5 %	44,0 %	42,6 %					
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	63,4 %	63,8 %	 <b>67,0 %</b>	 <b>59,0 %</b>	65,6 %					
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	33,0 %	32,2 %	34,6 %	31,3 %	35,5 %					
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	63,8 %	66,6 %	63,3 %	62,0 %	63,4 %					

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## **RÉSULTATS PAR HÔPITAL OU ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ**




# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital régional Dr-Georges-L.-Dumont

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

 Meilleur que la moyenne  Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> (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 <sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)	Hôpital régional Dr-Georges-L.- Dumont	Réseau de santé Vitalité	Nouveau- Brunswick			
Taille de l'échantillon	622	1 903	5 371			
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	78,8 %	76,4 %	75,9 %			
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	5,4 %	6,4 %	5,1 %			
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=310)  <b>87,1 %</b>	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=295)  <b>76,0 %</b>	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=1207) 81,4 %	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=652) 72,2 %	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=1386) 74,6 %	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=3849) 91,0 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	70,9 %	70,5 %	69,4 %			
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	 <b>81,8 %</b>	80,1 %	78,5 %			
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	60,8 %	62,3 %	57,5 %			
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	51,4 %	51,2 %	52,4 %			
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	 <b>68,7 %</b>	66,7 %	63,8 %			
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	 <b>51,3 %</b>	59,9 %	59,6 %			
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> % qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	43,9 %	48,6 %	44,5 %			
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	 <b>74,8 %</b>	72,4 %	66,6 %			
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	 <b>43,6 %</b>	41,6 %	36,1 %			
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	 <b>74,9 %</b>	70,3 %	66,1 %			

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".




# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital Stella-Maris-de-Kent

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

 Meilleur que la moyenne  Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> <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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)</i>	Hôpital Stella-Maris-de-Kent	Réseau de santé Vitalité	Nouveau-Brunswick			
<i>Taille de l'échantillon</i>	14	1 903	5 371			
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	92,9 %	76,4 %	75,9 %			
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée	6,4 %	5,1 %			
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=6)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=8)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1207)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=652)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1386)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3849)
	100 %	100 %	81,4 %	72,2 %	74,6 %	91,0 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	83,3 %	70,5 %	69,4 %			
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	90,5 %	80,1 %	78,5 %			
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	68,4 %	62,3 %	57,5 %			
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	83,3 %	51,2 %	52,4 %			
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	87,5 %	66,7 %	63,8 %			
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	84,6 %	59,9 %	59,6 %			
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> % qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	 <b>84,6 %</b>	48,6 %	44,5 %			
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	62,5 %	72,4 %	66,6 %			
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	64,5 %	41,6 %	36,1 %			
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	71,4 %	70,3 %	66,1 %			

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital général de Grand-Sault

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

■ Meilleur que la moyenne ● Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> <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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)</i>	Hôpital général de Grand-Sault		Réseau de santé Vitalité		Nouveau-Brunswick	
<i>Taille de l'échantillon</i>	50		1 903		5 371	
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	68,8 %		76,4 %		75,9 %	
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée		6,4 %		5,1 %	
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=29)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=18)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1207)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=652)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1386)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3849)
	86,2 %	● <b>66,7 %</b>	81,4 %	72,2 %	74,6 %	91,0 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	70,8 %		70,5 %		69,4 %	
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	75,9 %		80,1 %		78,5 %	
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	75,0 %		62,3 %		57,5 %	
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	59,6 %		51,2 %		52,4 %	
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	65,6 %		66,7 %		63,8 %	
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	63,8 %		59,9 %		59,6 %	
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	47,9 %		48,6 %		44,5 %	
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	66,7 %		72,4 %		66,6 %	
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	47,0 %		41,6 %		36,1 %	
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	69,4 %		70,3 %		66,1 %	

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital régional d'Edmundston

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant *significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.*

Meilleur que la moyenne Pire que la moyenne

### Indicateurs de l'expérience vécue par le patient<sup>1</sup>

(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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)

#### Taille de l'échantillon

Hôpital régional d'Edmundston	Réseau de santé Vitalité	Nouveau-Brunswick
334	1 903	5 371

#### Évaluation globale de l'hôpital

(% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)

<b>83,2 %</b>	76,4 %	75,9 %
---------------	--------	--------

#### La sécurité du patient

(% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)

<b>7,9 %</b>	6,4 %	5,1 %
--------------	-------	-------

#### Équité basée sur le choix de la langue de service

(% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)

FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=291)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=35)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=1207)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=652)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=1386)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=3849)
<b>90,2 %</b>	<b>76,5 %</b>	81,4 %	72,2 %	74,6 %	91,0 %

#### Communication avec les infirmiers et infirmières (% qui ont répondu « toujours »

aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)

70,7 %	70,5 %	69,4 %
--------	--------	--------

#### Communication avec les médecins (% qui ont répondu « toujours »

aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)

80,6 %	80,1 %	78,5 %
--------	--------	--------

#### Réactivité du personnel

(% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)

<b>67,7 %</b>	62,3 %	57,5 %
---------------	--------	--------

#### Communication sur les médicaments (% qui ont répondu « toujours »

aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)

47,6 %	51,2 %	52,4 %
--------	--------	--------

#### Contrôle de la douleur

(% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)

65,8 %	66,7 %	63,8 %
--------	--------	--------

#### Propreté

(% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)

<b>66,1 %</b>	59,9 %	59,6 %
---------------	--------	--------

#### Tranquillité pendant la nuit

% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)

44,4 %	48,6 %	44,5 %
--------	--------	--------

#### Informations au moment de la sortie (% qui ont répondu « oui » aux

deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)

67,5 %	72,4 %	66,6 %
--------	--------	--------

#### Transition de soins après la sortie de l'hôpital

(% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)

<b>42,3 %</b>	41,6 %	36,1 %
---------------	--------	--------

#### Volonté du patient à recommander

(% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)

<b>78,5 %</b>	70,3 %	66,1 %
---------------	--------	--------

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".









# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôtel-Dieu Saint-Joseph de Saint-Quentin

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

 Meilleur que la moyenne  Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup>	Hôtel-Dieu Saint-Joseph de Saint-Quentin	Réseau de santé Vitalité	Nouveau-Brunswick			
<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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)</i>						
Taille de l'échantillon	33	1 903	5 371			
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	90,3 %	76,4 %	75,9 %			
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée	6,4 %	5,1 %			
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=32)  <b>90,6 %</b>	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=1) base trop petite pour être rapportée	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1207) 81,4 %	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=652) 72,2 %	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1386) 74,6 %	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3849) 91,0 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	79,8 %	70,5 %	69,4 %			
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	 <b>93,7 %</b>	80,1 %	78,5 %			
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	69,8 %	62,3 %	57,5 %			
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	66,7 %	51,2 %	52,4 %			
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	61,1 %	66,7 %	63,8 %			
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	 <b>77,4 %</b>	59,9 %	59,6 %			
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	 <b>70,0 %</b>	48,6 %	44,5 %			
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	 <b>85,7 %</b>	72,4 %	66,6 %			
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	45,6 %	41,6 %	36,1 %			
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	 <b>87,1 %</b>	70,3 %	66,1 %			

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".






# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital Régional de Campbellton

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

 Meilleur que la moyenne  Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> <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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)</i>	Hôpital Régional de Campbellton		Réseau de santé Vitalité		Nouveau-Brunswick	
<i>Taille de l'échantillon</i>	238		1 903		5 371	
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	74,8 %		76,4 %		75,9 %	
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	4,6 %		6,4 %		5,1 %	
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b>  (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=110)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=121)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1207)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=652)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1386)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3849)
	 <b>58,3 %</b>	 <b>65,0 %</b>	81,4 %	72,2 %	74,6 %	91,0 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	69,9 %		70,5 %		69,4 %	
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	 <b>71,3 %</b>		80,1 %		78,5 %	
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	57,4 %		62,3 %		57,5 %	
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	48,5 %		51,2 %		52,4 %	
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	62,8 %		66,7 %		63,8 %	
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	 <b>66,4 %</b>		59,9 %		59,6 %	
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	 <b>58,8 %</b>		48,6 %		44,5 %	
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	69,3 %		72,4 %		66,6 %	
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	28,5 %		41,6 %		36,1 %	
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	60,8 %		70,3 %		66,1 %	

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital de Tracadie-Sheila

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

■ Meilleur que la moyenne ● Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> (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 <sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)	Hôpital de Tracadie-Sheila		Réseau de santé Vitalité		Nouveau-Brunswick	
Taille de l'échantillon	116		1 903		5 371	
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	68,2 %		76,4 %		75,9 %	
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	6,6 %		6,4 %		5,1 %	
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=107)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=7)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=1207)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=652)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=1386)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=3849)
	■ <b>83,8 %</b>	base trop petite pour être rapportée	81,4 %	72,2 %	74,6 %	91,0 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	71,3 %		70,5 %		69,4 %	
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	80,3 %		80,1 %		78,5 %	
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	65,2 %		62,3 %		57,5 %	
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	56,0 %		51,2 %		52,4 %	
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	68,1 %		66,7 %		63,8 %	
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	66,7 %		59,9 %		59,6 %	
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	51,9 %		48,6 %		44,5 %	
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	73,9 %		72,4 %		66,6 %	
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	40,6 %		41,6 %		36,1 %	
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	64,9 %		70,3 %		66,1 %	

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital régional Chaleur

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

■ Meilleur que la moyenne ● Pire que la moyenne

### Indicateurs de l'expérience vécue par le patient<sup>1</sup>

(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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)

Hôpital régional Chaleur Réseau de santé Vitalité Nouveau-Brunswick

Taille de l'échantillon

496

1 903

5 371

#### 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 %

76,4 %

75,9 %

#### La sécurité du patient

(% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)

● 7,9 %

6,4 %

5,1 %

#### Équité basée sur le choix de la langue de service

(% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)

FRANÇAIS <sup>2</sup>	ANGLAIS <sup>2</sup>	FRANÇAIS <sup>2</sup>	ANGLAIS <sup>2</sup>	FRANÇAIS <sup>2</sup>	ANGLAIS <sup>2</sup>
(n=322)	(n=167)	(n=1207)	(n=652)	(n=1386)	(n=3849)

73,5 %

● 69,7 %

81,4 %

72,2 %

74,6 %

91,0 %

**Communication avec les infirmiers et infirmières** (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)

69,1 %

70,5 %

69,4 %

**Communication avec les médecins** (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)

81,0 %

80,1 %

78,5 %

#### Réactivité du personnel

(% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)

59,7 %

62,3 %

57,5 %

**Communication sur les médicaments** (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)

50,9 %

51,2 %

52,4 %

#### Contrôle de la douleur

(% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)

66,0 %

66,7 %

63,8 %

#### Propreté

(% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)

59,7 %

59,9 %

59,6 %

#### Tranquillité pendant la nuit

% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)

■ 49,5 %

48,6 %

44,5 %

**Informations au moment de la sortie** (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)

■ 73,9 %

72,4 %

66,6 %

#### Transition de soins après la sortie de l'hôpital

(% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)

■ 43,6 %

41,6 %

36,1 %

#### Volonté du patient à recommander

(% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)

63,7 %

70,3 %

66,1 %

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".

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 de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital mémorial de Sackville

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

Meilleur que la moyenne (vert) Pire que la moyenne (rouge)

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> (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 <sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)	Hôpital mémorial de Sackville	Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick
Taille de l'échantillon	54	3 468	5 371
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	82,0 %	75,7 %	75,9 %
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	Base trop petite pour être rapportée	4,4 %	5,1 %
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=2)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=48)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=179)
	Base trop petite pour être rapportée	93,6 %	28,4 %
		<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3197)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1386)
			<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3849)
		74,6 %	91,0 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	67,3 %	68,7 %	69,4 %
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	77,0 %	77,6 %	78,5 %
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	52,9 %	54,7 %	57,5 %
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	51,0 %	53,0 %	52,4 %
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	56,3 %	62,2 %	63,8 %
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	70,0 %	59,5 %	59,6 %
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	41,7 %	42,2 %	44,5 %
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	<b>51,2 %</b>	63,4 %	66,6 %
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	32,8 %	33,0 %	36,1 %
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	66,7 %	63,8 %	66,1 %

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".








# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## L'Hôpital de Moncton

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

 Meilleur que la moyenne  Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> (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 <sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)	L'Hôpital de Moncton	Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick
Taille de l'échantillon	920	3 468	5 371
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,6 %	75,7 %	75,9 %
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	4,2 %	4,4 %	5,1 %
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=61)  <b>29,5 %</b>	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=837)  <b>93,4 %</b>	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=179) 28,4 %
		ANGLAIS <sup>2</sup> (n=3197) 94,8 %	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=1386) 74,6 %
			ANGLAIS <sup>2</sup> (n=3849) 91,0 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	68,2 %	68,7 %	69,4 %
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	79,2 %	77,6 %	78,5 %
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	57,0 %	54,7 %	57,5 %
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	52,3 %	53,0 %	52,4 %
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	65,3 %	62,2 %	63,8 %
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	 <b>48,3 %</b>	59,5 %	59,6 %
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> % qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	 <b>38,5 %</b>	42,2 %	44,5 %
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	64,4 %	63,4 %	66,6 %
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	 <b>32,2 %</b>	33,0 %	36,1 %
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	66,6 %	63,8 %	66,1 %

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital du comté de Charlotte


Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

 Meilleur que la moyenne  Pire que la moyenne

### Indicateurs de l'expérience vécue par le patient<sup>1</sup>

(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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)

Taille de l'échantillon

Hôpital du comté de Charlotte	Réseau de santé Horizon		Nouveau-Brunswick		
77	3 468		5 371		
68,1 %	75,7 %		75,9 %		
0,0 %	4,4 %		5,1 %		
Équité basée sur le choix de la langue de service					
(% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)					
FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=0)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=75)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=179)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=3197)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=1386)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=3849)
base trop petite pour être rapportée					
	95,9 %	28,4 %	94,8 %	74,6 %	91,0 %
Communication avec les infirmiers et infirmières (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)					
63,9 %					
Communication avec les médecins (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)					
70,0 %					
Réactivité du personnel (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)					
43,8 %					
Communication sur les médicaments (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)					
49,2 %					
Contrôle de la douleur (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)					
51,2 %					
Propreté (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)					
68,9 %					
Tranquillité pendant la nuit (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)					
50,7 %					
Informations au moment de la sortie (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)					
62,5 %					
Transition de soins après la sortie de l'hôpital (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)					
24,5 %					
Volonté du patient à recommander (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)					
 <b>47,3 %</b>					
63,8 %					
66,1 %					

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital de Grand Manan

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

■ Meilleur que la moyenne ● Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> <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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)</i>	Hôpital de Grand Manan	Réseau de santé Horizon		Nouveau-Brunswick		
<i>Taille de l'échantillon</i>	17	3 468		5 371		
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,0 %	75,7 %		75,9 %		
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée	4,4 %		5,1 %		
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=0)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=15)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=179)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3197)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1386)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3849)
	base trop petite pour être rapportée	100 %	28,4 %	94,8 %	74,6 %	91,0 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	75,0 %	68,7 %		69,4 %		
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	80,4 %	77,6 %		78,5 %		
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	66,7 %	54,7 %		57,5 %		
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	62,5 %	53,0 %		52,4 %		
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	50,0 %	62,2 %		63,8 %		
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	75,0 %	59,5 %		59,6 %		
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> % qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit	66,7 %	42,2 %		44,5 %		
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	42,9 %	63,4 %		66,6 %		
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	51,4 %	33,0 %		36,1 %		
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	68,8 %	63,8 %		66,1 %		

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital régional de Saint John

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

■ Meilleur que la moyenne ● Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> (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 <sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)	Hôpital régional de Saint John	Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick
<i>Taille de l'échantillon</i>	945	3 468	5 371
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	76,6 %	75,7 %	75,9 %
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	4,4 %	4,4 %	5,1 %
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=52)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=863)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=179)
	● <b>40,4 %</b>	■ <b>94,8 %</b>	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3197)
		28,4 %	94,8 %
			<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1386)
			74,6 %
			<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3849)
			91,0 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	67,5 %	68,7 %	69,4 %
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	77,7 %	77,6 %	78,5 %
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	● <b>52,0 %</b>	54,7 %	57,5 %
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	49,3 %	53,0 %	52,4 %
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	● <b>59,8 %</b>	62,2 %	63,8 %
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	■ <b>62,9 %</b>	59,5 %	59,6 %
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	41,9 %	42,2 %	44,5 %
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	67,9 %	63,4 %	66,6 %
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	34,9 %	33,0 %	36,1 %
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	64,5 %	63,8 %	66,1 %

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".




# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Centre de santé de Sussex

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

 Meilleur que la moyenne  Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> (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 <sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)	Centre de santé de Sussex	Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick			
Taille de l'échantillon	35	3 468	5 371			
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	80,0 %	75,7 %	75,9 %			
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée	4,4 %	5,1 %			
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=0)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=33)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=179)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3197)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1386)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3849)
	base trop petite pour être rapportée	87,9 %	28,4 %	94,8 %	74,6 %	91,0 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	70,2 %	68,7 %	69,4 %			
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	76,0 %	77,6 %	78,5 %			
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	52,2 %	54,7 %	57,5 %			
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	47,1 %	53,0 %	52,4 %			
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	57,9 %	62,2 %	63,8 %			
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	 <b>78,8 %</b>	59,5 %	59,6 %			
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	58,8 %	42,2 %	44,5 %			
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	62,5 %	63,4 %	66,6 %			
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	43,4 %	33,0 %	36,1 %			
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	65,7 %	63,8 %	66,1 %			

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital régional Dr. Everett Chalmers

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

Meilleur que la moyenne Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> (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 <sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)	Hôpital régional Dr. Everett Chalmers	Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick			
Taille de l'échantillon	850	3 468	5 371			
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	75,5 %	75,7 %	75,9 %			
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	4,9 %	4,4 %	5,1 %			
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=14)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=819)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=179)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3197)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1386)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3849)
	base trop petite pour être rapportée	<b>96,4 %</b>	28,4 %	94,8 %	74,6 %	91,0 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	70,8 %	68,7 %	69,4 %			
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	79,4 %	77,6 %	78,5 %			
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	55,2 %	54,7 %	57,5 %			
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	<b>57,2 %</b>	53,0 %	52,4 %			
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	64,9 %	62,2 %	63,8 %			
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	56,6 %	59,5 %	59,6 %			
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> % qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	43,5 %	42,2 %	44,5 %			
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	<b>61,0 %</b>	63,4 %	66,6 %			
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	32,5 %	33,0 %	36,1 %			
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	<b>61,7 %</b>	63,8 %	66,1 %			

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôtel-Dieu Saint-Joseph

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

■ Meilleur que la moyenne ● Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> <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 1er novembre 2009 et le 31 janvier 2010)</i>	Hôtel-Dieu Saint-Joseph	Réseau de santé Horizon	Nouveau- Brunswick
Taille de l'échantillon	62	3 468	5 371
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	81,0 %	75,7 %	75,9 %
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	base trop petite pour être rapportée	4,4 %	5,1 %
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=61)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=179)
	base trop petite pour être rapportée	93,2 %	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1386)
		28,4 %	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3849)
		94,8 %	74,6 %
			91,0 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	69,4 %	68,7 %	69,4 %
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	76,2 %	77,6 %	78,5 %
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	64,3 %	54,7 %	57,5 %
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	56,5 %	53,0 %	52,4 %
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	58,2 %	62,2 %	63,8 %
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	■ <b>84,2 %</b>	59,5 %	59,6 %
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	49,1 %	42,2 %	44,5 %
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	64,9 %	63,4 %	66,6 %
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	39,1 %	33,0 %	36,1 %
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	71,2 %	63,8 %	66,1 %

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital public d'Oromocto

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

 Meilleur que la moyenne  Pire que la moyenne

### Indicateurs de l'expérience vécue par le patient<sup>1</sup>

(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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)

#### Taille de l'échantillon

#### Évaluation globale de l'hôpital

(% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)

#### La sécurité du patient

(% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)

#### Équité basée sur le choix de la langue de service

(% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)

#### Communication avec les infirmiers et infirmières

(% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)

#### Communication avec les médecins

(% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)

#### Réactivité du personnel

(% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)

#### Communication sur les médicaments

(% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)

#### Contrôle de la douleur

(% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)

#### Propreté

(% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)

#### Tranquillité pendant la nuit

(% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)

#### Informations au moment de la sortie

(% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)

#### Transition de soins après la sortie de l'hôpital

(% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)

#### Volonté du patient à recommander

(% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)

Hôpital public  
d'Oromocto

Réseau de santé  
Horizon

Nouveau-  
Brunswick

60

3 468

5 371

70,7 %

75,7 %

75,9 %

base trop petite  
pour être rapportée

4,4 %

5,1 %

FRANÇAIS<sup>2</sup>  
(n=0)

ANGLAIS<sup>2</sup>  
(n=60)

FRANÇAIS<sup>2</sup>  
(n=179)

ANGLAIS<sup>2</sup>  
(n=3197)

FRANÇAIS<sup>2</sup>  
(n=1386)

ANGLAIS<sup>2</sup>  
(n=3849)

base trop  
petite pour  
être rapportée

 **98,3 %**

28,4 %

94,8 %


74,6 %

91,0 %

64,2 %

68,7 %

69,4 %

 **67,0 %**

77,6 %

78,5 %

61,0 %

54,7 %

57,5 %

53,4 %

53,0 %

52,4 %

**56,9 %**

62,2 %

63,8 %

 **74,1 %**


59,5 %

59,6 %

42,4 %

42,2 %

44,5 %

 **42,9 %**

63,4 %

66,6 %

24,6 %

33,0 %

36,1 %

69,0 %

63,8 %

66,1 %

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".

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 de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital du Haut de la Vallée

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

 Meilleur que la moyenne  Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> (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 <sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)	Hôpital du Haut de la Vallée	Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick			
Taille de l'échantillon	127	3 468	5 371			
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	69,0 %	75,7 %	75,9 %			
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	7,0 %	4,4 %	5,1 %			
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b> (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=0) <i>base trop petite pour être rapportée</i>	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=124)  <b>96,7 %</b>	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=179)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=3197)	FRANÇAIS <sup>2</sup> (n=1386)	ANGLAIS <sup>2</sup> (n=3849)
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	62,0 %	68,7 %	69,4 %			
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	71,8 %	77,6 %	78,5 %			
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	50,3 %	54,7 %	57,5 %			
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	50,4 %	53,0 %	52,4 %			
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	57,2 %	62,2 %	63,8 %			
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	 <b>74,6 %</b>	59,5 %	59,6 %			
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	46,2 %	42,2 %	44,5 %			
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	 <b>49,3 %</b>	63,4 %	66,6 %			
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	 <b>22,6 %</b>	33,0 %	36,1 %			
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	 <b>56,0 %</b>	63,8 %	66,1 %			

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# Indicateurs de l'expérience vécue par le patient

## Hôpital régional de Miramichi

Les résultats en gras et en italique sont notés comme étant significativement différents des résultats globaux du Nouveau-Brunswick.

■ Meilleur que la moyenne ● Pire que la moyenne

Indicateurs de l'expérience vécue par le patient <sup>1</sup> <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<sup>er</sup> novembre 2009 et le 31 janvier 2010)</i>	Hôpital régional de Miramichi		Réseau de santé Horizon		Nouveau-Brunswick	
<i>Taille de l'échantillon</i>	321		3 468		5 371	
<b>Évaluation globale de l'hôpital</b> (% qui attribuent un 8,9, ou 10 à leur séjour en hôpital sur une échelle de zéro à dix)	76,5 %		75,7 %		75,9 %	
<b>La sécurité du patient</b> (% qui croient avoir souffert en raison d'une erreur ou faute médicale pendant leur séjour à l'hôpital)	4,8 %		4,4 %		5,1 %	
<b>Équité basée sur le choix de la langue de service</b>  (% qui ont répondu « toujours » avoir reçu le service dans la langue de leur choix)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=49)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=262)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=179)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3197)	<b>FRANÇAIS<sup>2</sup></b> (n=1386)	<b>ANGLAIS<sup>2</sup></b> (n=3849)
	● <b>21,3 %</b>	93,8 %	28,4 %	94,8 %	74,6 %	91,0 %
<b>Communication avec les infirmiers et infirmières</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les infirmiers et infirmières communiquent bien avec les patients)	72,5 %		68,7 %		69,4 %	
<b>Communication avec les médecins</b> (% qui ont répondu « toujours » aux trois questions qui mesurent à quel point les médecins communiquent bien avec les patients)	74,7 %		77,6 %		78,5 %	
<b>Réactivité du personnel</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions concernant la rapidité de réponse du personnel aux besoins du patient)	56,5 %		54,7 %		57,5 %	
<b>Communication sur les médicaments</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel communique bien avec les patients au sujet des médicaments)	55,8 %		53,0 %		52,4 %	
<b>Contrôle de la douleur</b> (% qui ont répondu « toujours » aux deux questions qui mesurent à quel point le personnel aide les patients à gérer leur douleur)	60,5 %		62,2 %		63,8 %	
<b>Propreté</b> (% qui ont répondu que leur chambre et salle de bain étaient « toujours » maintenues propres)	■ <b>68,2 %</b>		59,5 %		59,6 %	
<b>Tranquillité pendant la nuit</b> (% qui ont répondu que leur chambre était « toujours » tranquille pendant la nuit)	42,6 %		42,2 %		44,5 %	
<b>Informations au moment de la sortie</b> (% qui ont répondu « oui » aux deux questions qui mesurent à quel point les informations essentielles étaient fournies au moment de la sortie de l'hôpital)	65,6 %		63,4 %		66,6 %	
<b>Transition de soins après la sortie de l'hôpital</b> (% qui ont répondu « fortement d'accord » aux trois questions sur les besoins en soins de santé après la sortie de l'hôpital)	35,5 %		33,0 %		36,1 %	
<b>Volonté du patient à recommander</b> (% qui « recommanderaient certainement » cet hôpital à des amis et à leur famille)	63,4 %		63,8 %		66,1 %	

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

Pour l'indicateur d'équité, les différences significatives sont attribuées uniquement à la catégorie "Toujours", et sont basées sur des comparaisons "français à français" et "anglais à anglais".



# RÉFÉRENCES



# Références

1. Agency for Healthcare Research and Quality & National CAHPS® Benchmarking Database, *2008 CAHPS® Hospital Survey Chartbook: What Patients Say About Their Experiences With Hospital Care*, [en ligne – en anglais seulement], de <[http://www.nrcpicker.com/Marketing%20Documents/2008\\_H-CAHPS\\_Chartbook\(1\).pdf](http://www.nrcpicker.com/Marketing%20Documents/2008_H-CAHPS_Chartbook(1).pdf)>.
2. Health Quality Council, *Quality Insight report, 2008*, [en ligne – en anglais seulement], de <<http://www.hqc.sk.ca/portal.jsp?CTH6wXIYhO9/FpVJuVtIZTBizBf0QfLQkUwK4QBZaJsWHawXTuflaFVvI5thiwzu>>.
3. Baker G, Norton P, Flintoft V et al. (2004). The Canadian Adverse Events Study: the incidence of adverse events among hospital patients in Canada. *CMAJ*, 170:1678-1686.
4. Health Quality Council, *Results from 2007-2008 patient survey - Detailed data tables and figures for all indicators*, [en ligne – en anglais seulement], de <[http://www.hqc.sk.ca/hqcQInsight/Patient\\_experience/Patient\\_experience\\_indicators.html](http://www.hqc.sk.ca/hqcQInsight/Patient_experience/Patient_experience_indicators.html)>.
5. Murray, MA. *Patient Experiences with Acute Inpatient Hospital Care in British Columbia 2008*, [en ligne – en anglais seulement], de <[http://www.health.gov.bc.ca/library/publications/year/2008/BCinpatient\\_surveyfinal.pdf](http://www.health.gov.bc.ca/library/publications/year/2008/BCinpatient_surveyfinal.pdf)>.
6. British Columbia Ministry of Health, *Cancer Care Outpatient Experiences in British Columbia: 2005-2006 Survey of British Columbia Cancer Care Outpatient Facilities*, [en ligne – en anglais seulement], de <[http://www.health.gov.bc.ca/library/publications/year/2007/OncologySurvey/ccoutpatient\\_summary.pdf](http://www.health.gov.bc.ca/library/publications/year/2007/OncologySurvey/ccoutpatient_summary.pdf)>.



# Références

7. Conseil canadien de la santé. (2009). *Les soins de santé au Canada, c'est capital, Bulletin 1, Soins de santé plus sûrs pour les Canadiens « plus malades » : Comparaisons internationales de la qualité et de la sécurité des soins de santé*, [en ligne ], de  
<[http://www.healthcouncilcanada.ca/docs/rpts/2009/Safer%20Health%20Care\\_FRENCH\\_Nov2009.pdf](http://www.healthcouncilcanada.ca/docs/rpts/2009/Safer%20Health%20Care_FRENCH_Nov2009.pdf)>.
8. Conseil canadien de la santé. (2007). *Rapport sur les résultats de santé, Importance du renouvellement des soins de santé: À l'écoute des Canadiens atteints de maladies chroniques*, [en ligne], de  
<<http://www.healthcouncilcanada.ca/docs/rpts/2007/outcomes2/HCOG-332-07-01-FINAL%20WEBFrench.pdf>>.
9. Schoen C, Osborn R, How SKH et al. (2009). In chronic condition: experiences of patients with complex health care needs, in eight countries, 2008. *Health Affairs*; 28(1)(web exclusive, 13 Nov 2008): w1-w16.
10. Institut canadien pour la sécurité des patients, *Mise à jour trimestrielle – Janvier à Avril 2010*, [en ligne], de  
<<http://www.patientsafetyinstitute.ca/French/News/PatientSafetyQuarterlyUpdate/Documents/Mise%20A%20Jour%20Trimestrielle%20-%20Janvier%20à%20avril%202010.pdf>>.
11. Gouvernement du Nouveau-Brunswick, *Loi sur les langues officielles*, [en ligne], de  
<<http://www.gnb.ca/0062/acts/lois/o-00-5.htm>>.
12. Kramer AM (1997). Rehabilitation care and outcomes from the patient's perspective. *Medical Care*; 35(6): 48-57.



# **ANNEXE A**

# **QUESTIONNAIRE**



## VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL / À L'INSTITUTION

### INSTRUCTIONS:

Veillez **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 :**

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

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

- <sub>1</sub> Pas organisé du tout      <sub>2</sub> Assez organisé      <sub>3</sub> Très organisé (13)

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

- <sub>1</sub> Oui, certainement      <sub>2</sub> Oui, un peu      <sub>3</sub> Non (14)

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

- <sub>1</sub> Oui      <sub>2</sub> Non      <sub>3</sub> 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?**

- <sub>1</sub> Jamais      <sub>2</sub> Parfois      <sub>3</sub> Habituellement      <sub>4</sub> 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?**

- <sub>1</sub> Jamais      <sub>2</sub> Parfois      <sub>3</sub> Habituellement      <sub>4</sub> 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?

- <sub>1</sub> Jamais      <sub>2</sub> Parfois      <sub>3</sub> Habituellement      <sub>4</sub> 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?

- <sub>1</sub> Jamais      <sub>2</sub> Parfois      <sub>3</sub> Habituellement      <sub>4</sub> Toujours      <sub>5</sub> 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?

- <sub>1</sub> Jamais      <sub>2</sub> Parfois      <sub>3</sub> Habituellement      <sub>4</sub> Toujours      (20)

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

- <sub>1</sub> Jamais      <sub>2</sub> Parfois      <sub>3</sub> Habituellement      <sub>4</sub> 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?

- <sub>1</sub> Jamais      <sub>2</sub> Parfois      <sub>3</sub> Habituellement      <sub>4</sub> 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?

- <sub>1</sub> Jamais      <sub>2</sub> Parfois      <sub>3</sub> Habituellement      <sub>4</sub> Toujours      (23)

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

- <sub>1</sub> Jamais      <sub>2</sub> Parfois      <sub>3</sub> Habituellement      <sub>4</sub> 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?

- <sub>1</sub> Oui      <sub>2</sub> 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?

- <sub>1</sub> Jamais      <sub>2</sub> Parfois      <sub>3</sub> Habituellement      <sub>4</sub> Toujours      (26)

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

- <sub>1</sub> Oui      <sub>2</sub> 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?  
<sub>1</sub> Jamais      <sub>2</sub> Parfois      <sub>3</sub> Habituellement      <sub>4</sub> 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?  
<sub>1</sub> Jamais      <sub>2</sub> Parfois      <sub>3</sub> Habituellement      <sub>4</sub> Toujours      (29)
19. Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant?  
<sub>1</sub> Oui      <sub>2</sub> 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?  
<sub>1</sub> Jamais      <sub>2</sub> Parfois      <sub>3</sub> Habituellement      <sub>4</sub> 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?  
<sub>1</sub> Jamais      <sub>2</sub> Parfois      <sub>3</sub> Habituellement      <sub>4</sub> 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?  
<sub>1</sub> À la maison      <sub>2</sub> Chez quelqu'un d'autre      <sub>3</sub> 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?  
<sub>1</sub> Oui      <sub>2</sub> 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?  
<sub>1</sub> Oui      <sub>2</sub> Non      (35)

**ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL**

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 Le pire hôpital possible	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Le meilleur hôpital possible	(12-13)
<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"/>	

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

<sub>1</sub> Certainement pas    <sub>2</sub> Probablement pas    <sub>3</sub> Probablement    <sub>4</sub> 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?

<sub>1</sub> Oui    <sub>2</sub> Non    <sub>3</sub> 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?

<sub>1</sub> Oui, certainement    <sub>2</sub> Oui, un peu    <sub>3</sub> Non    (16)

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

<sub>1</sub> Oui    <sub>2</sub> Non    <sub>3</sub> Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas    (17)

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

<sub>1</sub> Oui    <sub>2</sub> Non    <sub>3</sub> Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas    (18)

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

- <sub>1</sub> Oui, toujours      <sub>3</sub> Jamais      <sub>5</sub> Je n'ai pu voir aucune installation pour se laver ou se désinfecter les mains (19)  
<sub>2</sub> Oui, parfois      <sub>4</sub> Je n'ai pas remarqué

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

- <sub>1</sub> Oui, toujours      <sub>2</sub> Oui, parfois      <sub>3</sub> Non      <sub>4</sub> Je ne me souviens pas (20)

33. Comment évalueriez-vous la qualité de la nourriture (le goût des aliments, la température au moment du service, la variété)?

- <sub>1</sub> Mauvaise      <sub>2</sub> Passable      <sub>3</sub> Bonne      <sub>4</sub> Très bonne      <sub>5</sub> Excellente (21)

### SOINS AXÉS SUR LE CLIENT ET LA FAMILLE

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

34. Pensez-vous que les faits concernant votre santé et le plan de traitement vous ont été expliqués entièrement, clairement et d'une manière utile?

- <sub>1</sub> Oui      <sub>3</sub> Non (22)  
<sub>2</sub> Parfois      <sub>4</sub> Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

35. Les membres de votre famille ou vos proches ont-ils été invités à participer à votre plan de soins et de traitement?

- <sub>1</sub> Oui      <sub>3</sub> Non (23)  
<sub>2</sub> Parfois      <sub>4</sub> Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

36. Le personnel de l'hôpital m'a consulté ou a consulté ma famille ou soignant(e) pour prendre les décisions concernant mes soins.

- <sub>1</sub> Fortement en désaccord (24)  
<sub>2</sub> En désaccord  
<sub>3</sub> D'accord  
<sub>4</sub> Fortement d'accord  
<sub>5</sub> Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

37. Le personnel de l'hôpital a tenu compte de mes valeurs culturelles et celles de ma famille ou soignant(e).

- <sub>1</sub> Fortement en désaccord (25)  
<sub>2</sub> En désaccord  
<sub>3</sub> D'accord  
<sub>4</sub> Fortement d'accord  
<sub>5</sub> Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

38. Le personnel de l'hôpital m'a offert et a offert à ma famille ou soignant(e) des conseils et un soutien émotionnel.

- <sub>1</sub> Fortement en désaccord (26)
- <sub>2</sub> En désaccord
- <sub>3</sub> D'accord
- <sub>4</sub> Fortement d'accord
- <sub>5</sub> Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

**RETOUR À LA MAISON**

39. 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.

- <sub>1</sub> Fortement en désaccord (27)
- <sub>2</sub> En désaccord
- <sub>3</sub> D'accord
- <sub>4</sub> Fortement d'accord
- <sub>5</sub> Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

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

- <sub>1</sub> Fortement en désaccord (28)
- <sub>2</sub> En désaccord
- <sub>3</sub> D'accord
- <sub>4</sub> Fortement d'accord
- <sub>5</sub> Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

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

- <sub>1</sub> Fortement en désaccord (29)
- <sub>2</sub> En désaccord
- <sub>3</sub> D'accord
- <sub>4</sub> Fortement d'accord
- <sub>5</sub> Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

42. Dans quelle mesure était-il important pour vous de participer à la planification de votre sortie de l'hôpital?

- <sub>1</sub> Pas important du tout (30)
- <sub>2</sub> Pas très important
- <sub>3</sub> Je ne suis pas certain(e)
- <sub>4</sub> Assez important
- <sub>5</sub> Très important

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

- <sub>1</sub> Pas organisée du tout (31)  
<sub>2</sub> Assez organisée  
<sub>3</sub> Très organisée  
<sub>4</sub> Complètement organisée

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

- <sub>1</sub> Oui, au cours des deux premiers jours, on m'a dit quel jour je pourrais peut-être quitter l'hôpital (32)  
<sub>2</sub> Oui, après les deux premiers jours, on m'a dit quel jour je pourrais peut-être quitter l'hôpital  
<sub>3</sub> Non, on ne m'a pas dit quel jour je pourrais peut-être quitter l'hôpital  
<sub>4</sub> Je ne sais pas / Je ne me souviens pas / Ne s'applique pas

#### À PROPOS DE VOUS

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

- <sub>1</sub> Excellente    <sub>2</sub> Très bonne    <sub>3</sub> Bonne    <sub>4</sub> Passable    <sub>5</sub> Mauvaise (33)

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

- <sub>1</sub> Excellente    <sub>2</sub> Très bonne    <sub>3</sub> Bonne    <sub>4</sub> Passable    <sub>5</sub> Mauvaise (34)

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

- <sub>1</sub> 8<sup>e</sup> année ou moins    <sub>4</sub> Diplôme / Certificat d'un collège, d'une école de métier ou d'une école technique (35)  
<sub>2</sub> École secondaire, mais je n'ai pas reçu mon diplôme    <sub>5</sub> Diplôme universitaire de premier cycle  
<sub>3</sub> École secondaire ou test d'équivalence d'études secondaires    <sub>6</sub> Diplôme universitaire de deuxième cycle / Études supérieures

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

- <sub>1</sub> Anglais    <sub>3</sub> Premières nations, Amérindien, Métis ou Inuit (36)  
<sub>2</sub> Français    <sub>4</sub> Autre \_\_\_\_\_

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

- <sub>1</sub> Oui    <sub>2</sub> Non (37)

50. 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?

- <sub>2</sub> Français    <sub>1</sub> Anglais (38)

51. 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?

- <sub>1</sub> Jamais    <sub>2</sub> Parfois    <sub>3</sub> Habituellement    <sub>4</sub> Toujours (39)

52. 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?

- <sub>1</sub> Oui <sub>3</sub> Je ne sais pas (40)  
<sub>2</sub> Non <sub>4</sub> Je n'avais pas besoin d'un interprète

53. Qui a répondu à ce sondage?

- <sub>1</sub> Le patient <sub>2</sub> Quelqu'un d'autre (41)

54. 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.**

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

IPSOS REID CANADA  
PO BOX 986 STN MAIN  
SAINT JOHN, NB E2L 9Z9

*Ce sondage est une adaptation des questionnaires HCAHPS® (Evaluation 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).*