

# Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens

## Conditions d'utilisation

### Documents du SEHPC

1. Le *Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC)* de l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) est un sondage normalisé qui permet aux patients d'exprimer leur opinion sur la qualité des soins reçus au cours de leur séjour dans un hôpital canadien de soins de courte durée.
2. Il a pour objectif d'aider les hôpitaux à évaluer les expériences des patients, d'améliorer les programmes de prestation des services, d'appuyer les initiatives régionales, provinciales et territoriales d'amélioration de la qualité des services, et de servir de point de départ pour l'étalonnage et les comparaisons nationales visant à mesurer l'expérience du patient (**Objectif**).
3. Le *Manuel de procédure du SEHPC (Manuel de procédure)* fournit les normes de réalisation du SEHPC.
4. Le *Dictionnaire de données du SEHPC (Dictionnaire de données)* présente des renseignements détaillés sur les données recueillies à l'aide du SEHPC, y compris les définitions des éléments de données, les exigences de soumission pour chacun des éléments de données, la description des réponses admissibles et les directives de collecte de chaque élément de données dans le fichier minimal du SEHPC.
5. Le SEHPC, le Manuel de procédure et le Dictionnaire de données du SEHPC, ainsi que tout autre document connexe obtenu de l'ICIS, sont désignés collectivement ci-dessous comme les **Documents du SEHPC**.

### Acceptation des conditions d'utilisation

6. En accédant aux Documents du SEHPC et en les utilisant, vous acceptez les conditions stipulées ci-dessous (**Conditions**). Si vous, ou l'entité que vous représentez, ne pouvez pas ou ne souhaitez pas respecter les Conditions, vous ne pourrez pas utiliser les Documents du SEHPC.
7. Nonobstant l'article 6 ci-dessus, si vous avez obtenu l'accès aux Documents du SEHPC en vertu d'un contrat de licence distinct avec l'ICIS, les modalités de ce contrat prévaudront en cas de conflit ou d'incohérence entre les présentes Conditions et celles énoncées dans le contrat, dans la mesure du conflit ou de l'incohérence.



## Utilisation des Documents du SEHPC

8. Vous pouvez reproduire et utiliser les Documents du SEHPC uniquement aux fins de l'Objectif.
9. Vous devez respecter les normes, les règles, les directives et toute autre information pertinente énoncées dans le Manuel de procédure et le Dictionnaire de données. Il est entendu que si vous réalisez le SEHPC sans soumettre de résultats au Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens, vous n'êtes pas tenu de vous conformer aux exigences énoncées dans le Dictionnaire de données.
10. Vous devez conserver le titre original du sondage dans le titre de la version du sondage que vous utilisez par souci d'uniformité. Vous pouvez y ajouter des mots supplémentaires (p. ex. « Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens pour l'hôpital X »).
11. Vous devez maintenir la formulation et l'ordre des questions dans le SEHPC tel qu'il est stipulé dans le Manuel de procédure.
12. Vous pouvez ajouter des questions au SEHPC, mais uniquement de la manière précisée dans le Manuel de procédure.
13. Vous ne pouvez pas utiliser les Documents du SEHPC à des fins commerciales, notamment réaliser ou élaborer un sondage ou un outil de sondage à l'intention de clients, sans l'autorisation écrite, expresse et préalable de l'ICIS.
14. Vous ne pouvez pas utiliser les Documents du SEHPC pour concevoir un logiciel qui sera utilisé pour la soumission de données ou pour la collecte et la soumission de données. Vous ne pouvez pas non plus utiliser les Documents du SEHPC pour le soutien ou la mise à jour d'un logiciel qui sera utilisé pour la soumission de données ou pour la collecte et la soumission de données si vous (ou un entrepreneur mandaté par vous à cette fin) avez conçu un tel logiciel.
15. Vous ne pouvez ni supprimer ni masquer dans le SEHPC les mentions ayant trait à la provenance des questions.
16. Exception faite des patients auprès de qui vous réalisez le SEHPC, vous ne pouvez pas acheminer les Documents du SEHPC à une tierce partie sans y joindre un exemplaire des présentes Conditions. Il est entendu que vous ne pouvez pas accorder de sous-licences d'utilisation des Documents du SEHPC et que tous les tiers à qui vous avez transmis les Documents du SEHPC sont assujettis aux Conditions.

## Utilisation aux fins d'autres sondages

17. Si vous reproduisez ou adaptez les questions du SEHPC aux fins d'un sondage autre que le SEHPC, vous n'êtes pas tenu de vous conformer aux exigences énoncées aux articles 8 à 12 ci-dessus et à l'article 24 ci-dessous.
18. Exception faite des questions de sondage que l'ICIS a tirées ou adaptées d'un sondage d'une tierce partie, vous pouvez reproduire et adapter les questions du SEHPC aux fins d'un sondage autre que le SEHPC.
19. Dans le cas des questions adaptées d'un sondage d'une tierce partie, vous devez obtenir la permission de la tierce partie visée avant de pouvoir reproduire ou adapter ces questions aux fins d'un sondage autre que le SEHPC.
20. Si vous souhaitez reproduire ou adapter les questions aux fins d'un sondage autre que le SEHPC, vous devez vous conformer aux exigences suivantes :
  - a) Vous ne devez nullement laisser entendre que l'ICIS vous approuve ou vous soutient ou qu'il utilise, approuve ou soutient vos produits ou services, ou toute autre personne ou entité, tout autre service ou produit, ou encore quelque cause, point de vue ou opinion que ce soit.
  - b) Avant de reproduire ou d'adapter les questions du sondage, vous devez en aviser l'ICIS en écrivant à [medp@icis.ca](mailto:medp@icis.ca). Dans cet avis, vous devez fournir des renseignements sur l'organisme qui utilisera les questions de sondage, ainsi que le titre du sondage, le public cible et le type de sondage.
  - c) Vous devez citer l'ICIS comme étant la source des questions de sondage, notamment indiquer le nom de l'ICIS et le titre et la date de la version du sondage, en association avec votre utilisation des questions de sondage.
  - d) Vous ne pouvez pas nuire ou porter atteinte aux efforts de l'ICIS visant à promouvoir l'adoption de normes nationales d'évaluation de l'expérience des patients, l'ICIS pouvant déterminer, à sa seule discrétion, s'il y a une telle atteinte. Il est entendu que vous ne pouvez utiliser les Documents du SEHPC pour créer un sondage distinct qui sera utilisé au sein de l'échantillon de population visé par le SEHPC sans l'autorisation écrite, expresse et préalable de l'ICIS.
  - e) Vous ne pouvez pas autoriser une tierce partie à reproduire ou à adapter les questions de sondage aux fins d'un sondage autre que le vôtre. Vous devez diriger cette tierce partie vers l'ICIS aux fins d'autorisation.

## **Droits de propriété et droits concédés**

21. L'ICIS est propriétaire des Documents du SEHPC. L'ICIS a toutefois adapté certaines parties des Documents du SEHPC tirées de sondages de tierces parties, notamment du sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems lequel a été réalisé par les Centers for Medicare & Medicaid Services (**CMS**) et l'Agency for Healthcare Research and Quality (**AHRQ**) et du sondage Adult Inpatient Survey, lequel est réalisé par la Care Quality Commission (**CQC**) au nom de NHS England et du ministère de la Santé et des Services sociaux du Royaume-Uni.
22. L'ICIS, les CMS, l'AHRQ et la CQC, le cas échéant, conservent tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Documents du SEHPC. Aucun droit de propriété ni aucun autre droit sur les Documents du SEHPC ne vous est accordé hormis les droits expressément accordés aux termes des présentes Conditions.
23. Vous ne prendrez aucune mesure susceptible de compromettre les droits de propriété intellectuelle de l'ICIS, les CMS, l'AHRQ et de la CQC sur les Documents du SEHPC. Si vous prenez connaissance d'une violation potentielle ou avérée des droits de propriété intellectuelle des Documents du SEHPC, vous en informerez l'ICIS sans délai et prendrez toutes les mesures raisonnables pour protéger ces droits.
24. Notez que l'ICIS peut mettre à jour et modifier au besoin les Documents du SEHPC; vous devez donc vous assurer d'utiliser la version la plus récente.

## **Avis et exonération de responsabilité**

25. Les Documents du SEHPC ont été élaborés avec le plus grand soin, mais des erreurs ont pu s'y glisser. Aussi sont-ils fournis tels quels sans garantie de quelque nature que ce soit, notamment sans garantie quant à l'adaptation à un usage particulier et à l'absence de contrefaçon. Vous assumez tous les risques associés à l'utilisation, à la reproduction et à l'adaptation des Documents du SEHPC.
26. L'ICIS, les CMS, l'AHRQ ou la CQC ne seront en aucun cas tenus responsables de quelque pertes ou dommages, quels qu'ils soient, qui pourraient découler des présentes Conditions ou de votre utilisation, reproduction ou adaptation des Documents du SEHPC ou s'y rapporter, du fait d'une négligence, d'un délit, d'une loi, en equity, par contrat (y compris un manquement fondamental), en common law ou pour toute autre cause d'action ou théorie juridique, même si l'ICIS, les CMS, l'AHRQ ou la CQC ont été avisés de la possibilité de telles pertes ou de tels dommages.

## **Violation**

27. Vous aviserez immédiatement l'ICIS de toute violation potentielle ou avérée des présentes Conditions de votre part, et vous prendrez toutes les mesures nécessaires pour traiter la violation et y remédier, en consultation avec l'ICIS.
28. Le non-respect des présentes Conditions peut entraîner des conséquences comprenant, entre autres, la révocation des droits qui vous sont accordés en vertu des présentes Conditions et l'obligation de détruire ou de restituer de manière sécurisée les Documents du SEHPC et toute reproduction intégrale ou partielle de ceux-ci.

## **Généralités**

29. Sauf indication contraire énoncée à l'article 7, les présentes Conditions constituent l'entente intégrale conclue entre l'ICIS et vous en regard de l'objet des présentes et remplace ou annule toute communication, toute entente ou tout autre accord antérieurs établis verbalement ou par écrit entre l'ICIS et vous en regard du même objet.
30. Si l'une des dispositions des présentes Conditions est réputée nulle ou autrement non exécutoire (en tout ou partie) par une autorité compétente, le reste des présentes Conditions restera en vigueur.
31. Vous ne pouvez pas céder la présente entente sans autorisation écrite, expresse et préalable de l'ICIS.
32. L'ICIS peut modifier les Conditions de temps à autre, à sa discrétion, moyennant la diffusion de la version révisée des Conditions sur son site Web.
33. Les présentes Conditions sont régies par les lois de l'Ontario et les lois fédérales applicables, sans égard aux principes de conflits de lois. Tout conflit survenant dans le cadre des présentes Conditions sera réglé par les tribunaux à Ottawa (Ontario, Canada).