

Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens

Avertissement : Le présent document est fourni à titre informatif seulement; son contenu est destiné à être utilisé dans les programmes de sondage sur l'expérience des patients en vigueur dans les hôpitaux et les autorités compétentes. Écrivez-nous à aide@icis.ca si vous souhaitez obtenir une version Word du questionnaire.

Le sondage est un outil qui permet aux patients d'exprimer leur opinion sur la qualité des soins qu'ils ont reçus au cours de leur plus récent séjour dans un hôpital de soins de courte durée au Canada. Il aide les hôpitaux à comprendre l'expérience des patients quant aux soins qui leur ont été prodigués et peut contribuer à l'amélioration de la qualité.

Les patients doivent répondre à toutes les questions.

La participation des patients au sondage est volontaire, mais leurs réponses peuvent fournir de précieuses informations.

Les soins offerts par les infirmiers et infirmières

1. Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?
 - Jamais
 - Parfois
 - Souvent
 - Toujours
2. Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et infirmières ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire?
 - Jamais
 - Parfois
 - Souvent
 - Toujours

3. Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et infirmières vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre?
 - Jamais
 - Parfois
 - Souvent
 - Toujours

Les soins offerts par les médecins

4. Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?
 - Jamais
 - Parfois
 - Souvent
 - Toujours
 - Je n'ai pas reçu de soins d'un médecin



Institut canadien
d'information sur la santé
Canadian Institute
for Health Information

5. Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire?

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Toujours
- Je n'ai pas reçu de soins d'un médecin

6. Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre?

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Toujours
- Je n'ai pas reçu de soins d'un médecin

9. Avez-vous participé autant que vous l'auriez souhaité aux décisions concernant vos soins et vos traitements?

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Toujours

10. Votre famille ou vos amis ont-ils participé autant que vous le souhaitiez aux décisions concernant vos soins et vos traitements?

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Toujours
- Je ne souhaitais pas qu'ils participent aux décisions
- Je n'avais aucun membre de la famille ni ami pouvant participer aux décisions

Pendant votre séjour à l'hôpital

7. Concernant vos soins et traitements, à quelle fréquence un membre du personnel vous a-t-il dit quelque chose qui ne concordait pas avec ce qu'un autre membre du personnel vous avait dit?

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Toujours

8. À quelle fréquence les médecins, les infirmiers et infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient-ils informés et au fait de vos soins hospitaliers?

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Toujours

Sortie de l'hôpital

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

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement
- Sans objet

12. Le personnel de l'hôpital vous a-t-il fourni assez d'information sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état ou votre traitement après votre sortie de l'hôpital?

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement
- Sans objet

13. Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous reçu l'information nécessaire pour mieux comprendre votre état?

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement
- Sans objet

Évaluation globale

14. En général... (Encerclez un chiffre)

J'ai eu une très
mauvaise expérience

J'ai eu une très
bonne expérience

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

À propos de vous

Cette dernière série de questions porte sur vous. Vos réponses nous aideront à mieux comprendre les similitudes et les différences dans le vécu de différents groupes de personnes. Cette information pourra servir à combler les lacunes en matière de soins, d'accès et de qualité des services parmi les personnes issues de différents groupes de population et de différents milieux.

15. En général, comment évaluez-vous votre santé physique?

- Excellente
- Très bonne
- Bonne
- Passable
- Mauvaise

16. En général, comment évaluez-vous votre santé mentale ou émotionnelle?

- Excellente
- Très bonne
- Bonne
- Passable
- Mauvaise

17. Quel est le plus haut niveau d'études que vous avez terminé?

- Secondaire II (8^e année) ou moins
- Secondaire non terminé
- Secondaire terminé ou certificat d'équivalence d'études secondaires
- Certificat ou diplôme collégial/du cégep/ non universitaire
- Diplôme universitaire de premier cycle ou études universitaires
- Diplôme d'études supérieures ou titre professionnel

Les 2 prochaines questions portent sur votre identité de genre et le sexe qui vous a été assigné à la naissance. Le fait de s'identifier à un genre différent du sexe assigné à la naissance peut influencer sur l'interaction de la personne avec le système de santé et sur la qualité des soins que celle-ci reçoit.

18. À quel genre vous identifiez-vous?

L'identité de genre désigne le fait de se sentir homme ou femme sur le plan social et personnel ou le fait de ne pas se sentir exclusivement homme ou femme et de se définir, par exemple, comme une personne non binaire, agenre, queer, bispirituelle ou de genre variant.

- Masculin
- Féminin
- Non binaire
- Autre genre
- Je ne sais pas
- Je préfère ne pas répondre

19. Quel était votre sexe à la naissance?

Le sexe à la naissance est le sexe qui vous a été assigné à la naissance, comme indiqué sur votre certificat de naissance.

- Féminin
- Masculin
- Intersexué**
- Je ne sais pas
- Je préfère ne pas répondre

*** Les personnes nées intersexuées présentent des caractéristiques — anatomiques, chromosomiques et hormonales, entre autres — qui ne correspondent pas aux critères médicaux du sexe féminin ou masculin.*

Les 2 prochaines questions portent sur votre identification comme membre des Premières Nations, Métis ou Inuk/Inuit ainsi que sur les groupes raciaux ou ethniques auxquels vous appartenez. Choisissez la ou les réponses qui vous correspondent le mieux, même si vous ne vous décrivez pas exactement comme tel.

20. Vous identifiez-vous comme membre des Premières Nations, Métis ou Inuk/Inuit? Quelles catégories vous représentent le mieux? Vous pouvez sélectionner plus d'une réponse, s'il y a lieu.

- Oui, Premières Nations
- Oui, Inuk/Inuit
- Oui, Métis
- Autre identité autochtone
- Non
- Je ne sais pas
- Je préfère ne pas répondre

21. Dans notre société, les gens sont souvent décrits selon leur race ou origine raciale. Sans que cela ait de fondement scientifique, la race peut influencer sur la façon dont les autres et les institutions nous traitent, et cela peut avoir une incidence sur notre santé. Quelles catégories vous représentent le mieux? Vous pouvez sélectionner plus d'une réponse, s'il y a lieu.

- Noir(e) (p. ex. personne d'ascendance africaine, afro-caribéenne, afro-canadienne)
- Asiatique de l'Est (p. ex. personne d'ascendance chinoise, coréenne, japonaise, taïwanaise)
- Autochtone (p. ex. personne d'ascendance des Premières Nations, métisse ou inuite)
- Latino-américain(e) (p. ex. personne d'ascendance hispanique)
- Moyen-oriental(e) (p. ex. personne d'ascendance arabe, persane ou asiatique occidentale, comme une personne afghane, égyptienne, iranienne, libanaise, turque, kurde)
- Asiatique du Sud (p. ex. personne d'ascendance indienne, pakistanaise, bangladaise, sri-lankaise ou indo-caribéenne)
- Asiatique du Sud-Est (p. ex. personne d'ascendance philippine, vietnamienne, cambodgienne, thaïlandaise, indonésienne ou d'une autre ascendance asiatique du Sud-Est)
- Blanc(he) (p. ex. personne d'ascendance européenne)
- Autre catégorie raciale
- Je ne sais pas
- Je préfère ne pas répondre

22. Avez-vous autre chose à ajouter à propos de votre séjour à l'hôpital? Faites-nous part de votre expérience, qu'elle soit positive ou négative.

**Le sondage est terminé.
MERCI de votre aide.**

Les questions 1 à 6 et 16 ont été adaptées du sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS). Les questions 8 à 22 (à l'exception des questions 14 et 16) ont été adaptées ou élaborées par l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS), en collaboration avec un comité interprovincial d'experts. Les questions 7 et 14 ont été adaptées du NHS Patient Survey Programme (sondage national sur l'expérience des patients du NHS), administré par la [Care Quality Commission](#) au nom de NHS England et du ministère de la Santé et des Services sociaux du Royaume-Uni.