

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.

À certains endroits dans le questionnaire, on demande aux patients de sauter des questions. Dans ce cas, une remarque leur indique la prochaine question à laquelle ils doivent répondre.

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
4. Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence avez-vous obtenu de l'aide dès que vous en avez demandé en appuyant sur le bouton d'appel?
 - Jamais
 - Parfois
 - Souvent
 - Toujours
 - Sans objet (je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel)



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

Les soins offerts par les médecins

5. 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
6. 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
7. 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

L'environnement de l'hôpital

8. Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées?
- Jamais
 - Parfois
 - Souvent
 - Toujours

9. Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence était-ce tranquille autour de votre chambre la nuit?
- Jamais
 - Parfois
 - Souvent
 - Toujours

Votre expérience dans cet hôpital

10. 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?
- Oui
 - Non (si vous avez répondu Non, allez à la question 12).
11. À quelle fréquence 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
 - Souvent
 - Toujours
12. Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence votre douleur a-t-elle été bien contrôlée?
- Jamais
 - Parfois
 - Souvent
 - Toujours
 - Sans objet
13. Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur?
- Jamais
 - Parfois
 - Souvent
 - Toujours
 - Sans objet

14. Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant?

- Oui
- Non (si vous avez répondu Non, allez à la question 17).

15. Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel de l'hôpital vous a-t-il dit à quoi servait le médicament?

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Toujours

16. Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel de l'hôpital vous a-t-il expliqué les effets secondaires possibles d'une manière que vous pouviez comprendre?

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Toujours

À votre sortie de l'hôpital

17. Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers et 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

18. 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

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. N'incluez pas, dans vos réponses, vos impressions de séjour dans d'autres hôpitaux.

19. 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)
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (le meilleur hôpital)

Dans la partie qui suit, nous vous poserons plusieurs questions additionnelles sur votre séjour à l'hôpital.

Arrivée à l'hôpital

L'information fournie durant le processus d'admission comprend l'information fournie avant votre arrivée et pendant votre séjour à l'hôpital.

20. À votre admission, l'information que vous avez reçue sur l'endroit où vous deviez aller était-elle facile à comprendre?

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

21. Il n'est pas rare d'avoir à attendre avant d'être admis à l'hôpital. Pendant votre attente, avez-vous été tenu(e) informé(e)?

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

Pendant votre séjour à l'hôpital

22. 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

23. 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

24. À quelle fréquence les tests et interventions ont-ils eu lieu à l'heure qui vous avait été annoncée?

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Toujours
- Je n'ai pas eu de tests ni d'interventions

25. Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toute l'information nécessaire sur votre état et vos traitements?

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Toujours

26. Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous aviez pendant ce séjour à l'hôpital?

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Toujours
- Sans objet

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

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Toujours

28. 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

Sortie de l'hôpital

29. 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

30. 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

31. 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

32. En général, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a été bénéfique? Inscrivez une réponse sur une échelle de 0 (Pas bénéfique du tout) à 10 (Complètement bénéfique).

Pas bénéfique
du tout

Complètement
bénéfique

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

33. 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.

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

- Excellente
- Très bonne
- Bonne
- Passable
- Mauvaise

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

- Excellente
- Très bonne
- Bonne
- Passable
- Mauvaise

36. 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.

37. 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

38. 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.

39. 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

40. 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

41. 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 19 et 35 ont été adaptées du sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS). Les questions 20 à 41 (à l'exception des questions 22, 33 et 35) 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 22 et 33 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.