



SEHPC

Manuel de procédure du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens

Janvier 2019



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

La production du présent document est rendue possible grâce à un apport financier de Santé Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux. Les opinions exprimées dans ce rapport ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada ou celles des gouvernements provinciaux et territoriaux.

Tous droits réservés.

Le contenu de cette publication peut être reproduit tel quel, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, uniquement à des fins non commerciales pourvu que l'Institut canadien d'information sur la santé soit clairement identifié comme le titulaire du droit d'auteur. Toute reproduction ou utilisation de cette publication et de son contenu à des fins commerciales requiert l'autorisation écrite préalable de l'Institut canadien d'information sur la santé. La reproduction ou l'utilisation de cette publication ou de son contenu qui sous-entend le consentement de l'Institut canadien d'information sur la santé, ou toute affiliation avec celui-ci, est interdite.

Pour obtenir une autorisation ou des renseignements, veuillez contacter l'ICIS :

Institut canadien d'information sur la santé

495, chemin Richmond, bureau 600

Ottawa (Ontario) K2A 4H6

Téléphone : 613-241-7860

Télécopieur : 613-241-8120

icis.ca

droitdauteur@icis.ca

© 2019 Institut canadien d'information sur la santé

This publication is also available in English under the title *Canadian Patient Experiences Survey — Inpatient Care Procedure Manual, January 2019*.

Table des matières

Remerciements.....	5
Introduction.....	6
Contexte.....	7
Objectif du manuel.....	7
Procédures.....	8
Réalisation du sondage.....	8
1. Modes de réalisation du sondage pour les hôpitaux et les organismes.....	8
Soumission des données.....	8
2. Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens.....	8
Format du questionnaire.....	9
3. Modes de réalisation du sondage.....	9
4. Questions à inclure.....	9
5. Introduction au sondage.....	10
6. Questions supplémentaires.....	14
7. Format du questionnaire.....	15
8. Langues.....	17
Base et méthodes d'échantillonnage.....	18
9. Renseignements sur le patient à inclure lors de la préparation de la base d'échantillonnage.....	18
10. Population(s) de patients.....	19
11. Admissibilité et inclusion.....	19
12. Méthodes d'échantillonnage.....	22

Logistique de sondage	22
13. Période d'étude sur le terrain	22
14. Fréquence du sondage	23
15. Durée d'échantillonnage	23
16. Logistique du sondage : nombre de communications et calendrier d'envoi	23
17. Questionnaire incomplet	25
18. Directives relatives au sondage téléphonique	25
19. Directives relatives au sondage en ligne	29
20. Soumission des questionnaires	32
Annexe A : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — questionnaire envoyé par la poste.....	33
Annexe B : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — questionnaire téléphonique (script préliminaire)	41
Annexe C : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — échantillon en ligne	62
Annexe D : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — foire aux questions pour les répondants.....	64
Annexe E : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — foire aux questions pour les administrateurs	71
Annexe F : Glossaire.....	77
Annexe G : Résumé des changements apportés au Manuel de procédure du SEHPC	81
Références	82
Autres ouvrages cités.....	82

Remerciements

L'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) souhaite remercier les personnes et les organismes suivants pour leur contribution à l'élaboration du *Manuel de procédure du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens, janvier 2019* :

- la Division de l'amélioration de la performance et du renforcement des capacités, Performance du système de santé, ICIS
- David Paton, méthodologiste principal, Méthodologies et Soins spécialisés, ICIS
- ERIN Research Inc., conseillers en sondage
- Michael Murray, conseiller en recherche pour le sondage

L'ICIS aimerait également remercier les évaluateurs qui ont émis de précieux commentaires afin d'améliorer le contenu du manuel de procédure :

- les membres de l'Inter-Jurisdictional Patient Centered Measurement Advisory Group
- Dina Franchi, conseillère en recherche pour le sondage
- la Direction des services d'information sur les soins ambulatoires et de courte durée, ICIS
- le Secrétariat à la vie privée et aux services juridiques

Introduction

Le Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC) est un questionnaire normalisé qui permet aux patients d'exprimer leur opinion sur la qualité des soins qu'ils ont reçus lors de leur plus récent séjour dans un hôpital canadien de soins de courte durée. Cet outil normalisé aide les hôpitaux à évaluer les expériences des patients quant aux soins qui leur sont prodigués. Il met l'expérience des patients au service de la prestation de soins axés sur le patient et favorise les initiatives d'amélioration de la qualité des services. Le sondage sert également de point de départ pour les comparaisons nationales et les analyses comparatives visant à mesurer l'expérience du patient.

L'ICIS a entrepris l'élaboration et les essais pilotes du SEHPC en collaboration avec des équipes de recherche nationales et internationales ainsi qu'avec des intervenants de partout au pays, notamment l'Inter-Jurisdictional Patient Centered Measurement Advisory Groupⁱ, Agrément Canada, l'Institut canadien pour la sécurité des patients et la Change Foundation. Le SEHPC comprend une série de 22 questions tirées du sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPSⁱⁱ), 19 questions sur les domaines clés propres au contexte canadien et 7 questions de nature démographique. En outre, les provinces et territoires ont la possibilité d'y ajouter jusqu'à 10 questions qui les concernent directementⁱⁱⁱ. Ces questions et réponses supplémentaires sont destinées à leur usage seulement et ne sont pas soumises à l'ICIS.

Des mesures ont été élaborées pour la déclaration des données du SEHPC; ces mesures sont décrites séparément dans le document [Mesures de base préliminaires des expériences déclarées par les patients canadiens — sommaire et notes techniques](#).

-
- i. Au moment où le sondage a été élaboré, l'Inter-Jurisdictional Patient Centered Measurement Group comprenait les membres et organismes qui suivent : Western Health (Terre-Neuve-et-Labrador), Santé Î.-P.-É., Capital Health (Nouvelle-Écosse), Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, Commissaire à la santé et au bien-être (Québec), Association des hôpitaux de l'Ontario, Qualité des services de santé Ontario, Santé Manitoba, Saskatchewan Health Quality Council, Services de santé de l'Alberta, Health Quality Council of Alberta et British Columbia Patient Reported Experience Measures Steering Committee.
 - ii. Le sondage HCAHPS est un outil validé qui est largement utilisé aux États-Unis depuis plus de 10 ans. Approuvé par Agrément Canada, il est facilement adaptable à des comparaisons internationales.
 - iii. La [section 6](#) (Questions supplémentaires) contient davantage de précisions.

Contexte

En 2011, plusieurs provinces et territoires au Canada ont demandé à l'ICIS de diriger l'élaboration d'un sondage pancanadien sur l'expérience des patients en soins de courte durée en se fondant sur le sondage HCAHPS.

L'ICIS a été sollicité pour diriger ce projet pour les raisons suivantes :

- Il détient de l'expérience en matière d'élaboration de normes, de méthodologies et de sondages ainsi que de collecte de données et d'analyse pancanadienne de la performance du système de santé.
- Il cultive des liens avec d'importants organismes pancanadiens comme Agrément Canada et l'Institut canadien pour la sécurité des patients.
- La mesure de l'expérience du patient représente une composante importante de la performance du système de santé dans son ensemble et s'intègre bien au programme de l'ICIS sur la performance du système de santé.

Objectif du manuel

Le présent manuel fournit les normes de réalisation du SEHPC. Il comprend des renseignements sur le questionnaire, la procédure de sondage et d'autres éléments pertinents. L'adoption d'une approche cohérente pour la réalisation du SEHPC permettra de comparer les résultats au Canada et à l'échelle internationale. Les protocoles ont été conçus de manière à accroître le taux de réponse des patients et à minimiser les réponses biaisées et par personne interposée.

Le présent manuel décrit une procédure adaptée du sondage HCAHPS, dans la mesure du possible. Cette procédure vise à favoriser les comparaisons internationales¹.

L'ICIS a défini les exigences et recommandations liées aux procédures de sondage :

- ✓ Une **exigence** est une procédure qu'un organisme *doit* respecter pour que ses données soient incluses dans la base de données pancanadienne et dans les comparaisons normalisées.
- ❖ Une **recommandation** est une procédure qu'un organisme n'a pas à suivre s'il procède déjà autrement; les organismes devront toutefois s'efforcer de suivre les recommandations de l'ICIS lors des prochains cycles de sondage.

Procédures

Réalisation du sondage

1. Modes de réalisation du sondage pour les hôpitaux et les organismes

Les hôpitaux et organismes participants peuvent utiliser les modes de sondage suivants :

- Contrat avec un fournisseur de sondage approuvé par l'autorité compétente
 - Le fournisseur réalise le SEHPC et s'occupe de soumettre à l'ICIS les données au nom de l'hôpital ou de l'organisme.
- Réalisation du SEHPC par ses propres moyens
 - L'hôpital ou l'organisme s'occupe lui-même de réaliser le sondage et de soumettre les données à l'ICIS.
- Réalisation du sondage pour des sites multiples (p. ex. le Réseau universitaire de la santé)
 - Un hôpital ou une association d'hôpitaux réalise le sondage et soumet les données à l'ICIS pour plus d'un site.

Chaque hôpital ou organisme qui effectue le sondage à l'un de ces niveaux et soumet des données au SDEPC — le système national de l'ICIS sur l'expérience des patients — doit satisfaire aux exigences minimales de soumission en matière de sondages décrites dans le [Dictionnaire de données du SEHPC](#). Pour en savoir plus, écrivez à medp@icis.ca ou consultez le www.icis.ca/fr/medp.

Soumission des données

2. Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens

Chaque hôpital ou organisme qui effectue le sondage à l'un de ces niveaux et soumet des données au SDEPC — le système national de l'ICIS sur l'expérience des patients — doit satisfaire aux exigences minimales de soumission de données décrites dans le [Dictionnaire de données du SEHPC](#). Le SEHPC sert à recueillir les réponses des patients aux questions du sondage, de même que de l'information sur les méthodes et procédures utilisées pour réaliser le sondage et d'autres renseignements administratifs pouvant servir à la soumission et à la production d'analyses et de rapports.

Seuls les fournisseurs autorisés du SDEPC peuvent soumettre des données à l'ICIS. Pour de plus amples renseignements sur la [mise à l'essai par le fournisseur](#), consultez notre site Web.

Pour en savoir plus, écrivez à medp@icis.ca ou consultez le www.icis.ca/fr/medp.

Format du questionnaire

3. Modes de réalisation du sondage

Mode de communication initiale

✓ **Exigence** : L'un des modes suivants peut être utilisé : poste, téléphone, courriel.

Remarque : Un hôpital ou organisme peut utiliser un mode pour communiquer avec le patient et un autre mode pour réaliser le sondage.

Mode de réalisation du sondage

✓ **Exigence** : L'un des modes suivants peut être utilisé pour réaliser le sondage : questionnaire envoyé par la poste, entrevue téléphonique ou sondage en ligne.

Remarque : Il est préférable d'envoyer un questionnaire en ligne par courriel, car les taux de réponse sont habituellement moins élevés lorsqu'une lettre contenant l'adresse URL d'un sondage en ligne est envoyée par la poste. Si vous songez quand même à employer cette méthode, écrivez à medp@icis.ca.

4. Questions à inclure

Le questionnaire doit comprendre les 22 questions originales du HCAHPS, les 19 questions canadiennes et les 7 questions d'ordre démographique de base (voir l'encadré). Les questions doivent demeurer dans l'ordre donné. Une question ouverte peut être ajoutée à la fin du sondage afin de recueillir des commentaires sur l'hospitalisation; le SEHPC comprend un exemple de formulation simple pour ce type de question (Q49). Les réponses à la question ouverte ne seront pas soumises à l'ICIS. Le questionnaire du SEHPC est fourni à l'[annexe A](#).

Pour obtenir des réponses aux questions d'ordre démographique

Voici les 2 façons d'obtenir des réponses à 3 des 7 questions d'ordre démographique :

Scénario 1 : Recueillir les éléments de données concernant la date de naissance, le sexe et la gamme de services (p. ex. services obstétricaux) à l'aide des questions d'ordre démographique de l'outil de sondage.

Scénario 2 : Extraire les données pour les éléments de données concernant la date de naissance, le sexe et la gamme de services (p. ex. services obstétricaux) auprès d'une source de données administratives, combiner ces données avec les réponses au questionnaire et communiquer les réponses à l'ICIS. Dans ce scénario, les 3 questions d'ordre démographique du sondage peuvent être supprimées et 3 autres questions peuvent être ajoutées aux 10 questions déjà autorisées.

La [section 5](#) contient des directives sur l'ajout de questions au questionnaire normalisé.

5. Introduction au sondage

Questionnaires envoyés par la poste

Les questionnaires envoyés par la poste doivent comprendre l'introduction type se trouvant à la page 1 du questionnaire en [annexe A](#). Nous conseillons, dans la mesure du possible, d'utiliser des enveloppes à fenêtre. Ce faisant, l'information inscrite sur l'enveloppe et dans la lettre de présentation ou le questionnaire sera assurément identique.

Les questionnaires envoyés par la poste doivent être accompagnés d'une lettre de présentation rédigée sur le papier à en-tête de l'hôpital (qui doit comprendre le logo de l'hôpital). La lettre de présentation doit être utilisée aussi bien pour le premier que pour le deuxième envoi de la trousse complète du sondage (voir la [section 16](#)).

Exigences relatives au contenu de la lettre de présentation

- ✓ **Exigence** : Veuillez inclure les renseignements suivants dans toutes les lettres de présentation envoyées par la poste :
 - Indiquez le nom et l'adresse du patient; n'envoyez pas de lettres impersonnelles aux patients (p. ex. la lettre ne doit pas être adressée à « Cher patient »).
 - Mentionnez l'objectif du questionnaire et l'utilité des résultats (p. ex. amélioration de la qualité et initiative nationale).
 - Précisez la date de clôture (dernier jour pendant lequel le patient peut remplir le questionnaire).

- Expliquez brièvement comment et pourquoi les répondants ont été sélectionnés, et comment ils peuvent prendre connaissance des résultats du sondage.
 - Insistez sur le fait que les réponses au questionnaire doivent refléter les expériences des patients à l'hôpital et l'hospitalisation dont la date de sortie est indiquée dans la lettre de présentation.
 - Précisez qu'il n'est pas permis d'avoir recours à un répondant substitut (voir la [section 11](#)), mais que les répondants peuvent demander de l'aide pour formuler leurs réponses.
 - Précisez que les réponses au questionnaire se font sur une base volontaire.
 - Indiquez la marche à suivre pour répondre au questionnaire.
 - Précisez le nombre de questions (p. ex. 49 questions) et le temps estimé requis pour y répondre (p. ex. 15 minutes)^{iv}.
 - Précisez le nom des personnes-ressources auxquelles s'adresser si les répondants ont besoin d'un complément d'information.
 - Remerciez les répondants.
 - Insérez la signature du PDG (ou de son représentant).
- ✓ **Exigence** : Si un deuxième envoi est nécessaire (voir la [section 16](#)), la lettre de présentation doit contenir ce qui suit, en plus du contenu décrit ci-dessus :
- une phrase au début de la lettre mentionnant l'envoi précédent;
 - un mot de remerciement pour les personnes qui ont déjà répondu au sondage.

Sondages téléphoniques

Dans le cas des sondages téléphoniques, le texte d'introduction standard fourni à l'[annexe B](#) doit être utilisé.

Sondages en ligne

L'introduction standard fournie à l'[annexe C](#) doit être utilisée avec les sondages en ligne. Voici un [modèle de questionnaire en ligne et de sa fonctionnalité](#). Pour en savoir plus sur l'utilisation du sondage en ligne, écrivez à medp@icis.ca.

iv. La longueur du sondage pouvant varier, nous recommandons de faire un essai afin de déterminer le temps moyen requis pour remplir le questionnaire.

Courriel d'invitation à participer au sondage en ligne

Le courriel de même que les instructions doivent être concis. Rédigez le courriel comme si vous vous adressiez à un partenaire d'affaires.

La ligne « De » du courriel doit correspondre au nom de l'expéditeur. Si l'expéditeur est le PDG ou un autre membre du personnel d'un hôpital, l'adresse de courriel valide de l'hôpital doit être entrée à la ligne « De ». Si les invitations sont envoyées par un fournisseur, l'hôpital doit autoriser celui-ci à envoyer un courriel en son nom.

Un exemple de courriel d'invitation et d'introduction est fourni à l'[annexe C](#).

❖ **Recommandation** : Le courriel d'invitation devrait être envoyé par le PDG ou un autre membre de la haute direction de l'hôpital, de la province ou du territoire.

Contenu du courriel d'invitation

- ✓ **Exigence** : Veuillez inclure les renseignements suivants dans le courriel initial :
- Personnalisez l'invitation (indiquez le nom du patient et n'utilisez pas de formules générales du genre « Cher patient »).
 - Mentionnez l'objectif du questionnaire et l'utilité des résultats (p. ex. amélioration de la qualité et initiative nationale).
 - Expliquez brièvement comment et pourquoi les répondants ont été choisis et comment ils peuvent accéder aux résultats du sondage.
 - Précisez que la participation au sondage est volontaire.
 - Insistez sur le fait que les réponses au questionnaire doivent refléter les expériences des patients à l'hôpital et l'hospitalisation dont la date de sortie est indiquée dans la lettre de présentation.
 - Précisez qu'il n'est pas permis d'avoir recours à un répondant substitut (voir la [section 11](#)), mais que les répondants peuvent demander de l'aide pour formuler leurs réponses.
 - Indiquez la marche à suivre pour répondre au questionnaire.
 - Précisez le nom des personnes-ressources auxquelles s'adresser si les répondants ont besoin d'un complément d'information.
 - Précisez le nombre de questions (p. ex. 49 questions) et le temps estimé requis pour y répondre (p. ex. 15 minutes).
 - Fournissez un lien vers le sondage ou un code d'accès qui est propre au patient.

- Précisez la date de clôture (dernier jour pendant lequel le patient peut remplir le questionnaire).
 - Remerciez les répondants.
 - Insérez la signature du PDG (ou de son représentant).
- ✓ **Exigence** : Les courriels de suivi doivent contenir les renseignements suivants :
- invitation personnalisée (adressée à une personne; les courriels ne doivent pas être envoyés en masse);
 - rappel du courriel d'invitation envoyé précédemment;
 - lien vers le sondage (y compris le code d'accès, s'il y a lieu);
 - rappel que la participation est volontaire;
 - date de clôture (dernier jour pendant lequel le patient peut remplir le questionnaire);
 - personne-ressource à laquelle s'adresser pour obtenir plus d'information ou une assistance technique;
 - mot de remerciement pour les patients qui ont peut-être déjà répondu au sondage.
- ✓ **Exigence** : Veuillez procéder comme suit dans l'introduction au questionnaire en ligne :
- Insistez sur le fait que les réponses au questionnaire doivent refléter les expériences des patients à l'hôpital et correspondre à la date de sortie indiquée dans le courriel d'invitation.
 - Précisez qu'il n'est pas permis d'avoir recours à un répondant substitut (voir la [section 11](#)), mais que les répondants peuvent demander de l'aide pour formuler leurs réponses.
 - Donnez toute autre instruction requise pour remplir le questionnaire en ligne.

Renseignements généraux sur l'ICIS

Les renseignements ci-dessous décrivent le rôle de l'ICIS concernant le sondage et peuvent être utilisés dans les communications avec les répondants, quel que soit le format du sondage.

Facultatif : Description type de l'ICIS

Les réponses du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC) sont envoyées au Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens (SDEPC) et y sont conservées. Le SDEPC est une base de données conçue et tenue à jour par l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS). Les données du sondage soumises à l'ICIS seront utilisées en stricte conformité avec la [Politique de respect de la vie privée, 2010](#) (mise à jour en août 2017) de l'ICIS. Cette politique régit la manière dont les renseignements personnels sur la santé sont traités à l'ICIS. L'ICIS possède un programme complet de respect de la vie privée et de sécurité, qui respecte les normes les plus rigoureuses de protection de la confidentialité de

l'information sur la santé. Les fournisseurs de services, les décideurs du secteur hospitalier et les bailleurs de fonds utilisent ces renseignements afin d'orienter et d'améliorer les soins axés sur les patients et les résultats pour les patients au Canada.

De plus, nous incluons également votre *<insérer les noms de variables propres à la province ou au territoire (p. ex. votre numéro d'assurance maladie provincial)>* dans les documents envoyés à l'ICIS. L'ICIS sera ainsi en mesure d'ajouter les résultats de votre sondage à l'information qu'il possède déjà concernant votre expérience au sein du système de santé (p. ex. les données relatives au séjour à l'hôpital recueillies dans la Base de données sur les congés des patients et le Système national d'information sur les soins ambulatoires). La collecte de ces renseignements s'avère essentielle pour comprendre les diverses expériences des patients et les raisons pour lesquelles ces expériences varient entre les hôpitaux, d'une région à l'autre au sein d'une province ou d'un territoire et à l'échelle du Canada.

6. Questions supplémentaires

✓ **Exigence** : Suivez les directives ci-dessous pour ajouter des questions.

- Le SEHPC doit être utilisé dans son intégralité. L'ordre des questions doit être respecté.
- Les hôpitaux peuvent ajouter jusqu'à 10 questions à celles requises dans le SEHPC (ou jusqu'à 13 questions si les renseignements d'ordre démographique sur la date de naissance, le sexe ou la gamme de services sont recueillis au moyen de données administratives plutôt qu'à l'aide des questions de l'outil de sondage [voir la [section 4](#)]).
- Les questions supplémentaires axées sur les expériences du patient doivent être ajoutées avant la section À PROPOS DE VOUS. Les questions d'ordre démographique propres à la province ou au territoire doivent être ajoutées après la série de questions d'ordre démographique de base du SEHPC.
- Les questions supplémentaires doivent être présentées dans le même style que le reste du questionnaire. Une phrase de transition peut être ajoutée à cette section pour maintenir la fluidité du sondage. Les réponses aux questions supplémentaires ne doivent pas être soumises à l'ICIS. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les questions supplémentaires, écrivez à medp@icis.ca.

❖ **Recommandation** : Le contenu des questions supplémentaires devrait être différent de celui des autres questions du SEHPC.

7. Format du questionnaire

La version définitive du questionnaire doit être présentée dans un format semblable à celui du questionnaire fourni à l'[annexe A](#). Le format du questionnaire est modifiable dans une certaine mesure.

Formatage du questionnaire envoyé par la poste

✓ **Exigence :**

- Les termes mis en évidence doivent rester en gras ou souligné, comme dans le questionnaire fourni à l'[annexe A](#). Par exemple, la question ci-dessous doit être mise en gras dans le questionnaire final et l'expression « courtoisie et respect » doit être soulignée, comme suit :

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

- Les flèches directionnelles (c.-à-d. →) qui indiquent le saut d'éléments ne doivent pas être modifiées dans le questionnaire. Par exemple, la flèche directionnelle doit figurer à côté du choix de réponse « non » dans la question suivante :

10. Pendant votre 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 non, allez à la question 12

- Les titres de section doivent rester tels quels dans le questionnaire et en majuscules (p. ex. LES SOINS OFFERTS PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES).
- La police et la taille des caractères utilisées pour les documents du sondage doivent être faciles à lire. Le questionnaire est rédigé dans une police de 12 points et formaté de manière optimale. La taille minimum de la police est de 10 points.
- Le formatage des flèches directionnelles et des sauts d'éléments doit faire l'objet d'une attention particulière.

Formatage du questionnaire en ligne

Les pratiques exemplaires relatives au formatage des courriels sont bien documentées. Le tableau suivant présente les directives de formatage du sondage en ligne. Voici un [modèle de questionnaire en ligne et de sa fonctionnalité](#). Pour en savoir plus sur l'utilisation du sondage en ligne, écrivez à medp@icis.ca.

Tableau Directives de formatage du questionnaire en ligne

Directive	Statut
Présentez seulement quelques questions par écran et regroupez-les par sujet	Exigence
Utilisez les graphiques avec modération (les graphiques autres qu'un logo peuvent distraire le patient ou influencer sur son interprétation d'une question)	Exigence
Utilisez les questions matricielles avec modération (c.-à-d. les questions multiples présentées dans un tableau avec les choix de réponse en en-tête de colonne)	Exigence
Permettez aux répondants de passer à la page suivante sans avoir répondu à toutes les questions; seules les réponses aux questions filtrées doivent être forcées	Exigence
Assurez-vous que la vie privée des répondants est protégée	Exigence
Fournissez une indication de l'avancement du sondage (il est recommandé d'utiliser le ratio de questions auxquelles le répondant a répondu plutôt que des barres de progression)	Exigence
Automatisez les sauts d'éléments (au moyen d'une logique de saut d'éléments)	Exigence
Permettez aux répondants de signaler toute difficulté et de demander de l'aide par téléphone ou courriel	Recommandation
Insérez les instructions exactement là où l'information est requise et non au début du questionnaire (écrivez à medp@icis.ca pour obtenir les directives)	Exigence
Insérez plus d'espaces en blanc entre les questions plutôt qu'entre les sous-éléments des questions	Exigence
Distinguez clairement les questions des réponses en utilisant des polices de caractère et des couleurs en arrière-plan différentes	Exigence
Utilisez des lignes plus courtes pour éviter que des mots soient sautés (évitez qu'une question prenne toute la largeur de l'écran)	Exigence
Prévoyez un espace de taille appropriée pour répondre aux questions ouvertes (p. ex. les grandes zones de texte encouragent les répondants à formuler des commentaires)	Exigence
Évitez le fouillis visuel	Exigence
Évitez de mettre des questions côte à côte sur une page afin que le répondant n'ait pas l'impression d'avoir à répondre à 2 questions en même temps	Exigence
Permettez aux répondants d'accéder de nouveau au sondage (pour les patients qui souhaiteraient terminer le questionnaire à un autre moment)	Recommandation

Sources

Dillman DA, Smyth JD, Christian LM. *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method, 4th Edition*. 2014.
 Schonlau M, Fricker RD, Elliott MN. [Conducting Research Surveys via E-mail and the Web](#). 2002.

8. Langues

- ✓ **Exigence** : La langue principale doit être le français ou l'anglais, selon la langue maternelle de la majorité des patients situés dans la circonscription de l'hôpital. Le questionnaire doit être offert dans la deuxième langue si le patient demande de répondre au sondage dans l'autre langue.

Si une autorité compétente souhaite offrir le sondage dans d'autres langues que le français et l'anglais, nous l'invitons à s'adresser à l'ICIS (medp@icis.ca) pour confirmer les exigences relatives au concept du sondage, à la traduction et aux tests cognitifs.

Dans le cas de sondages bilingues réalisés en format dos à dos ou recto verso, indiquez la langue utilisée par le patient pour répondre aux questions lorsque les données sont soumises au SDEPC. Dans le cas des sondages réalisés dans d'autres formats, envoyez un courriel à medp@icis.ca.

- ✓ **Exigence** : Respectez les exigences suivantes pour la traduction du questionnaire :
 - Traduisez le questionnaire dans la langue sélectionnée. Le sondage HCAHPS a été traduit dans plusieurs autres langues. S'il est disponible dans la langue requise, utilisez les questions de la version existante comme point de départ pour les questions 1 à 22 et 43 du SEHPC. Vous devrez tout de même traduire les questions de la version canadienne du SEHPC (c.-à-d. 23 à 49, à l'exclusion de 43).
 - Demandez à un autre traducteur d'effectuer une contre-traduction (traduire de la nouvelle langue vers la langue de départ, soit le français ou l'anglais).
 - Passez en revue les différences entre les 2 questionnaires et rectifiez le questionnaire traduit, s'il y a lieu.
 - Effectuez un test cognitif auprès d'un échantillon de patients afin de confirmer que le questionnaire traduit reproduit bien les nuances de la langue source.

Base et méthodes d'échantillonnage

9. Renseignements sur le patient à inclure lors de la préparation de la base d'échantillonnage

❖ **Recommandation** : Lors de la préparation des renseignements sur le patient nécessaires pour établir la base d'échantillonnage, songez à inclure l'information requise pour réaliser le sondage et préparer le fichier de données final. Voici quelques exemples :

- identificateur unique du patient (y compris les renseignements sur la façon dont l'identificateur a été attribué, p. ex. le numéro d'assurance maladie, le numéro de dossier ou un numéro généré de façon aléatoire);
- prénom, initiale du second prénom et nom;
- sexe du patient (si connu; cette question peut être supprimée — voir la [section 4](#));
- date de naissance du patient (si connue; cette question peut être supprimée — voir la [section 4](#));
- adresse postale complète, numéro de téléphone ou adresse de courriel du patient;
- date de sortie du patient;
- point d'entrée du patient (service d'urgence, admission directe);
- unité de sortie du patient;
- situation à la sortie du patient (c.-à-d. la destination du patient à sa sortie — voir les critères d'admissibilité à la [section 11](#));
- gamme de services du patient (chirurgicaux, médicaux ou obstétricaux)^v.

Pour plus d'information sur la soumission de données, consultez le [Dictionnaire de données du SEHPC](#). Les spécifications détaillées pour la soumission des données du SEHPC sont mises à la disposition des organismes et fournisseurs qui ont rempli et retourné leur trousse de contrat de licence. Cette documentation technique contient les exigences détaillées et les directives relatives à la soumission des données du SEHPC à l'ICIS. Pour en savoir plus, écrivez à medp@icis.ca ou consultez le www.icis.ca/fr/medp.

v. L'ICIS travaille à l'élaboration des critères détaillés de définition de la gamme de services d'un patient.

10. Population(s) de patients

- ✓ **Exigence** : Le sondage doit être réalisé auprès de l'ensemble des patients hospitalisés dans les services médicaux, chirurgicaux et obstétricaux, ou d'un échantillon aléatoire.
 - Un hôpital peut interroger tous ses patients admissibles, ce qui constitue une tentative de recensement.
 - Les patients peuvent être échantillonnés dans l'hôpital, tous services confondus (c.-à-d. indépendamment de l'unité ou de la structure du programme).
 - Un hôpital peut également stratifier sa population de patients par programme, unité ou en fonction d'une période de temps donnée.

Le SEHPC cible les adultes (18 ans et plus) hospitalisés en soins de courte durée ayant reçu des services chirurgicaux, médicaux ou obstétricaux à l'hôpital.

- **Patientes ayant reçu des services obstétricaux** : femmes qui ont accouché d'au moins un enfant vivant par voie vaginale ou césarienne
- **Patients ayant reçu des services chirurgicaux** : patients qui ont subi au moins une intervention ou qui ont passé du temps en salle d'opération pendant leur séjour à l'hôpital
- **Patients ayant reçu des services médicaux** : patients qui ont reçu des services principalement liés à des soins de courte durée aux patients hospitalisés et qui répondent aux critères d'admissibilité (voir la [section 11](#)), mais qui n'ont pas reçu de services obstétricaux ou chirurgicaux

11. Admissibilité et inclusion

- ✓ **Exigences**
 - Être âgé de 18 ans et plus au moment de l'admission
 - Être en vie au moment de la sortie
 - L'admission doit comprendre n'importe laquelle des options suivantes :
 - **Option 1** : Le patient a passé au moins une nuit à l'hôpital.
 - Par séjour d'une nuit, on entend une admission d'un patient pour laquelle la date d'admission diffère de la date de sortie. Il n'est pas nécessaire que l'admission ait duré 24 heures. Par exemple, on parle de séjour d'une nuit lorsque le patient a été admis à 23 h le premier jour et a obtenu son congé le lendemain à 10 h.

OU

- **Option 2** : Un ordre d'admission a été donné par un médecin ou un praticien, on a demandé un lit d'hospitalisation **et** le patient a occupé un lit d'hospitalisation.
 - o Il s'agit d'une admission au cours de laquelle un patient s'est présenté au service d'urgence et un médecin ou un praticien a donné un ordre d'admission et demandé un lit d'hospitalisation. Par la suite, le patient a effectivement occupé un lit d'hospitalisation dans une unité médicale, chirurgicale ou obstétricale de cet hôpital.
 - o **Remarque** : Les séjours ayant lieu exclusivement dans la salle d'observation d'un service d'urgence ne sont **pas** considérés comme des admissions pour les besoins du sondage.

OU

- **Option 3** : Des patients transférés à un autre hôpital (de soins de courte durée ou non) peuvent être admissibles dans l'hôpital de destination et l'hôpital de provenance, à condition qu'ils répondent aux exigences de l'option 1 ou 2.

Exemple de voies d'admission

Les patients qui sont admis à un lit d'hospitalisation par des voies différentes (admission directe, admission par un service d'urgence) sont admissibles tant qu'ils répondent aux exigences de l'option 1, 2 ou 3.

- Admission directe :
 - Patients admis par le service d'admission ou envoyés directement à un lit d'hospitalisation
 - Patients qui sont passés par le service d'urgence, mais qui n'ont pas reçu de services et ont été admis directement
 - Patientes qui sont arrivées au service d'urgence et qui ont été immédiatement transférées à la maternité
 - Patients admis par l'unité de chirurgie d'un jour ou une clinique
 - Patients transférés d'un autre hôpital
- Admission par le service d'urgence
- Les patients admis par le service d'urgence de l'hôpital déclarant doivent avoir utilisé les services d'urgence (triage, inscription et traitement commencé à l'urgence), et un médecin ou praticien du service d'urgence doit avoir donné un ordre d'admission en soins de courte durée.

Exclusions

✓ **Exigence** : Ne pas faire appel à des répondants substituts

Les répondants substituts ne peuvent pas remplir le questionnaire au nom du patient. Il importe de préciser clairement dans toutes les communications avec le patient que le patient visé doit répondre au questionnaire, mais qu'il peut obtenir l'aide d'un tiers au besoin.

❖ **Recommandation** : Les populations de patients indiquées ci-dessous doivent être exclues.

- Patients qui reçoivent des soins principalement pour un trouble psychiatrique ou mental (p. ex. trouble bipolaire, dépression, troubles du comportement, troubles délirants, anomalies chromosomiques)
 - Les patients dont le diagnostic principal nécessite des services médicaux, chirurgicaux ou obstétricaux et pour lesquels un diagnostic psychiatrique secondaire a été posé sont *toutefois admissibles* au sondage.
- Patients ayant obtenu leur congé d'une unité de réadaptation
- Diagnostic principal de niveau de soins alternatif (NSA) au moment de l'admission (p. ex. un patient en attente d'un lit dans un établissement de soins de longue durée qui a été admis entre-temps dans un hôpital de soins de courte durée)
- Diagnostic principal d'alcoolisme, de toxicomanie ou de dépendance (p. ex. un patient admis en raison d'une surdose ou autre admission urgente liée à l'alcool ou aux drogues)
 - Les patients dont le diagnostic principal nécessite des services médicaux, chirurgicaux ou obstétricaux et pour lesquels un diagnostic secondaire d'alcoolisme, de toxicomanie ou de dépendance a été posé sont *toutefois admissibles* au sondage.
- Patients des unités de chirurgie d'un jour
 - Un patient admis pour une chirurgie d'un jour qui nécessite ensuite une admission en soins de courte durée est *toutefois admissible* au sondage.
- Patients demandant à ce qu'on ne communique *pas* avec eux ou inscrits comme « ne pas annoncer »
- Patients en milieu carcéral (p. ex. prisonniers)
 - Les patients qui résident dans des maisons de transition sont *toutefois admissibles* au sondage.
- Patients transférés dans un centre de soins infirmiers ou un établissement de soins de longue durée (c.-à-d. un établissement qui dispense des soins infirmiers en tout temps)
 - Les patients des résidences avec services et ceux qui bénéficient de services à domicile sont *toutefois admissibles* au sondage.

- Patients exclus pour motifs délicats ou de compassion (p. ex. transférés en soins palliatifs, avortement médical ou spontané, femmes ayant perdu un bébé, victimes d'agression ou de violence domestique, tentative de suicide, personnes âgées victimes d'abus)
- Tout patient sélectionné pour le sondage au cours des 12 derniers mois dans le même hôpital
 - Par exemple, un patient interrogé au mois de mars ne sera pas admissible à répondre de nouveau au sondage dans le même hôpital jusqu'au mois d'avril de l'année suivante, que le patient ait renvoyé son questionnaire ou pas.

12. Méthodes d'échantillonnage

a. Hôpitaux comptant au moins 1 200 sorties uniques

- ✓ **Exigence** : Si une tentative de recensement n'est pas possible, l'hôpital doit utiliser un échantillon aléatoire parmi les sorties mensuelles admissibles afin de s'assurer que les patients qui répondent au sondage sont représentatifs de l'ensemble des patients. Diverses méthodes d'échantillonnage aléatoire sont acceptables, dont l'échantillon aléatoire stratifié (proportionnel ou non proportionnel). Si vous avez des questions sur la méthodologie, communiquez avec l'ICIS à l'adresse medp@icis.ca.

b. Hôpitaux comptant moins de 1 200 sorties uniques

- ✓ **Exigence** : Les hôpitaux doivent interroger tous les patients admissibles, ce qui constitue une tentative de recensement.

Remarque : Tous les questionnaires comportant au moins une réponse doivent être soumis à l'ICIS (voir la [section 19](#)).

Logistique du sondage

13. Période d'étude sur le terrain

Sondage envoyé par la poste

- ✓ **Exigence** : La période d'étude ne doit pas commencer avant 48 heures après la sortie et doit durer de 8 à 12 semaines^{vi} à compter du premier envoi. Les questionnaires reçus après le délai de 12 semaines peuvent maintenant être inclus dans la soumission des données à l'ICIS (voir la [section 20](#)).

vi. La période d'étude par la poste est prolongée en raison des retards possibles de livraison du courrier.

Sondage téléphonique

- ✓ **Exigence** : La période d'étude doit avoir lieu de 48 heures à 8 semaines après la sortie. Les questionnaires reçus après le délai de 8 semaines peuvent maintenant être inclus dans la soumission des données à l'ICIS (voir la [section 20](#)).

Sondage par courriel ou en ligne

- ✓ **Exigence** : La période d'étude doit avoir lieu de 48 heures à 8 semaines après la sortie. Les questionnaires reçus après le délai de 8 semaines peuvent maintenant être inclus dans la soumission des données à l'ICIS (voir la [section 20](#)).

14. Fréquence du sondage

- ❖ **Recommandation** : Aucune fréquence de sondage n'est prescrite, mais il est recommandé aux hôpitaux participants de réaliser le sondage le plus souvent possible et de soumettre les données à l'ICIS dès que l'organisme ou le fournisseur termine ses activités de collecte et de traitement des données. L'ICIS recueille ses données par exercice financier (soit du 1^{er} avril au 31 mars).

15. Durée d'échantillonnage

- ✓ **Exigence** : La période minimale d'échantillonnage des patients ayant obtenu leur congé est de 3 mois consécutifs. L'échantillonnage peut avoir lieu à tout moment de l'année (p. ex. de janvier à mars) qui permet à l'organisme de soumettre les données après la fin de la période d'étude.
- ❖ **Recommandation** : Une période de plus de 3 mois peut être accordée. Certains hôpitaux pourraient choisir de mener le sondage de manière continue. Dans les hôpitaux accueillant un petit volume de patients, cette méthode pourrait s'avérer nécessaire afin d'obtenir les tailles d'échantillons souhaitées.

16. Logistique du sondage : nombre de communications et calendrier d'envoi

Sondage envoyé par la poste

Premier envoi

- ✓ **Exigence** : La première trousse de sondage doit être expédiée au cours du mois qui suit la date de sortie du patient. Les hôpitaux peuvent envoyer le sondage plus rapidement, mais ils doivent respecter un délai de 48 heures après la sortie.

Rappels

- ✓ **Exigence** : Si le patient n'a toujours pas répondu, envoyez au moins un rappel environ 21 jours après le premier envoi. Insérez dans l'envoi la trousse complète de sondage et une lettre de présentation à jour.
- ❖ **Recommandation** : Au moins 2 rappels² devraient être envoyés au cours de la période d'étude de 12 semaines.
 - Si 2 rappels sont envoyés :
 - Au premier rappel, incluez une lettre de présentation à jour ou une carte postale (10 jours après le premier envoi).
 - Au deuxième rappel, insérez la trousse de sondage complète et une lettre de présentation à jour. Le second rappel peut être envoyé 2 à 3 semaines après le premier.

Sondage téléphonique

- ✓ **Exigences**
 - Le premier appel téléphonique doit être effectué au moins 48 heures après la sortie du patient. Les tentatives d'appel doivent être faites entre 9 h et 21 h, dans le fuseau horaire du lieu de résidence du patient.
 - La collecte de données doit être close pour le patient à la fin de la période d'étude (8 semaines).
 - Au moins 5 tentatives d'appel doivent être effectuées à différents moments de la journée, différents jours de la semaine et au cours de semaines différentes pendant la période d'étude de 8 semaines. Les tentatives d'appel doivent s'échelonner sur plus d'une semaine afin de tenir compte de l'éventuelle non-disponibilité temporaire du patient.
- ❖ **Recommandation** : Si possible, évitez de faire des appels les jours fériés, pendant des fêtes religieuses, lors d'événements majeurs, pendant la période des vacances ou à des moments où le taux de coopération et de communication risque d'être très bas.

Exemple

La première tentative d'appel a été faite le 5 avril (48 heures après la sortie). La collecte de données doit être close au plus tard le 31 mai pour ce patient, soit 8 semaines (56 jours) après la première tentative d'appel.

Les questionnaires remplis après la période limite de 8 semaines peuvent alors être joints à la soumission de données à l'ICIS.

Sondage par courriel

✓ Exigences

- Le premier courriel doit être envoyé au moins 48 heures après la sortie du patient et jusqu'à 8 semaines après la sortie (fin de la période d'étude).
- Au moins un rappel doit être envoyé aux patients qui n'ont pas rempli le questionnaire. Le rappel doit être envoyé environ 7 à 10 jours après le premier courriel. Un rappel doit être également envoyé aux patients qui n'ont rempli le questionnaire qu'en partie afin de leur rappeler qu'ils doivent le terminer.

❖ **Recommandation** : 2 courriels de rappel peuvent être envoyés au cours de la période d'étude de 8 semaines. Ils doivent être espacés de 7 à 10 jours.

17. Questionnaire incomplet

Tous les sondages qui contiennent au moins une réponse doivent être soumis à l'ICIS. Les mesures des expériences déclarées par les patients en privé seront calculées en fonction de tous les sondages qui comportent au moins une réponse. L'ICIS pourrait modifier au besoin la définition d'un questionnaire dûment rempli dans les prochaines versions du présent manuel.

18. Directives relatives au sondage téléphonique

Systeme de sondage téléphonique

Le sondage peut être mené à l'aide d'un système électronique d'entrevue téléphonique qui utilise des scripts normalisés et respecte des spécifications de conception, ou encore un intervieweur peut recueillir les données manuellement (l'intervieweur inscrit les réponses du patient sur papier, puis les saisit dans une base de données). Un exemple de script est fourni à l'[annexe B](#).

❖ **Recommandations**

- L'hôpital ou le fournisseur de sondage doit programmer les scripts et spécifications dans le logiciel du système électronique de sondage téléphonique ou tout autre système utilisé.
- Dans le cas de la collecte manuelle des données, l'intervieweur doit utiliser le script normalisé, consigner les réponses sur papier, puis les saisir dans une base de données.

Communication avec les patients

Patients qui appellent

❖ **Recommandations**

- Les patients peuvent rappeler au numéro d'où on a essayé de les joindre selon l'affichage. Les patients devraient réussir à joindre quelqu'un quand ils appellent, au moment qui leur convient en fonction du fuseau horaire de leur lieu de résidence³.
- Le fournisseur ou les administrateurs du sondage ne doivent pas programmer le numéro d'identification de l'appelant de sorte à afficher le nom de l'hôpital.

Ligne occupée et messagerie vocale

❖ **Recommandations**

- Aucun message vocal ne doit être laissé, cela pouvant constituer une violation de la vie privée du patient. Une autre tentative d'appel peut être effectuée le même jour.
- Si la ligne est occupée, plusieurs tentatives peuvent être effectuées le même jour.
- Si les appels demeurent sans réponse, une tentative peut être faite un autre jour³.

Rendez-vous planifiés

- ❖ **Recommandation** : Lorsqu'un patient demande de terminer l'entrevue à une date ultérieure, un rappel doit être planifié. Au moment du rappel, l'intervieweur doit préciser au patient où il s'était arrêté lors de l'appel précédent³.

Numéros de téléphone erronés

❖ **Recommandations**

- Si possible, les numéros de téléphone doivent être actualisés au moyen d'un logiciel commercial, des annuaires en ligne ou de l'assistance-annuaire.
- Si la personne qui répond à l'appel sait comment joindre le patient, une tentative peut être faite au moyen de cette nouvelle information.

Listes internes de numéros exclus

❖ Recommandations

- Les intervieweurs doivent avoir reçu une formation sur la façon de répondre à une personne qui demande qu'on ne l'appelle plus, ainsi que sur la marche à suivre.
- Les administrateurs du sondage doivent élaborer un processus et créer une base de données afin d'y répertorier les demandes des répondants qui ne veulent plus être contactés³.

Patients difficiles à joindre

❖ Recommandations

- Si le patient ne peut pas participer parce qu'il parle une langue autre que celle utilisée pour le sondage, l'entrevue doit être arrêtée.
- Les appels doivent être espacés d'au moins une journée sur une période d'au moins 7 jours afin d'accroître les chances de joindre le patient.
- Si l'appel est coupé et que l'entrevue est interrompue, l'intervieweur doit rappeler immédiatement le patient afin de compléter la partie restante du sondage.

Évitement des refus

Les intervieweurs doivent essayer d'éviter les tentatives de refus de participation au sondage. Voici quelques conseils :

- L'intervieweur doit lire le script mot pour mot, à moins que le patient ne l'interrompe, et être prêt à répondre aux questions au moyen des notes du script ou des réponses aux questions fréquemment posées (voir l'[annexe D](#)).
- L'intervieweur doit parler clairement, rester poli et éviter les longues pauses.
- L'intervieweur doit éviter de passer trop rapidement sur l'introduction³.

Processus de formation des intervieweurs

✓ Exigences

- Les nouveaux intervieweurs du programme SEHPC doivent suivre une formation avant de commencer les entrevues.
- La formation doit comprendre une combinaison de plusieurs jours ou semaines de formation. Elle peut comprendre une formation en classe ou en ligne, le jumelage avec des intervieweurs d'expérience et des essais auprès de membres de la population admissible ne faisant pas partie de l'échantillon. La formation initiale doit porter sur les points suivants :
 - comment réaliser le sondage;
 - logiciel d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur et autres systèmes techniques requis pour les entrevues;
 - disposition générale du questionnaire et information sur la lecture du script, par exemple les repères, le ton et les passages à souligner (voir l'[annexe B](#) pour le script et d'autres ressources);
 - stratégies visant à encourager les gens à participer;
 - information sur la façon de lire les questions;
 - techniques générales de sondage;
 - connaissance des questions fréquemment posées et des réponses.
- Une formation de perfectionnement doit être fournie régulièrement aux intervieweurs³.

❖ **Recommandation** : Surveillez les intervieweurs et fournissez-leur une rétroaction en temps opportun.

Essai pilote et soutien du sondage téléphonique

✓ **Exigence** : Procédez à un essai pilote du script et du processus d'entrevue.

- Testez la programmation du composeur automatique, le logiciel d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur, la base de données conçue pour recueillir les réponses et les outils accessibles au poste de travail des intervieweurs³.
- Les intervieweurs doivent avoir accès à une foire aux questions qui les aidera à répondre aux questions sur le sondage, sa réalisation et son utilité. (Un exemple de foire aux questions est fourni à l'[annexe D](#).)

- ❖ **Recommandation** : Si votre organisme n'a jamais réalisé de sondage téléphonique, il est recommandé de consulter un expert en la matière.
 - Un processus permettant aux intervieweurs de signaler des problèmes ou faire des commentaires doit être mis en place.

19. Directives relatives au sondage en ligne

Collecte des adresses de courriel

- Les hôpitaux doivent ajouter un champ de saisie de l'adresse de courriel à leur système d'information sur les patients (p. ex. le système d'admission, de congé et de transfert, ou ACT).
- Le personnel administratif doit traiter les adresses de courriel de la même manière que les autres coordonnées confidentielles du patient (p. ex. numéro de téléphone, adresse postale). On doit demander aux patients de fournir leur adresse de courriel en même temps que leurs autres coordonnées (p. ex. à l'admission et à la sortie).

Formation du personnel à la collecte des adresses de courriel

✓ Exigences

- Donnez une raison pour laquelle l'adresse de courriel est requise (p. ex. pour recueillir des commentaires qui serviront à améliorer les pratiques hospitalières).
 - Fournissez un script normalisé afin d'aider le personnel à se sentir plus à l'aise de demander cette information.
 - Fournissez des directives expliquant comment surmonter la réticence des patients à donner cette information.
 - Élaborez un document portant sur les principales raisons pour lesquelles un patient peut hésiter à donner son adresse de courriel. Les hésitations sont souvent attribuables à
 - un manque de compréhension de l'utilité du sondage et de la façon dont les données seront utilisées;
 - la crainte que l'adresse de courriel soit utilisée par l'hôpital à des fins de marketing ou de collecte de fonds;
 - la crainte de recevoir des courriels de l'hôpital et que l'adresse de courriel soit communiquée à un tiers;
 - la crainte que des réponses critiques puissent compromettre les soins qu'ils recevront à l'avenir³.
- ❖ **Recommandation** : Une foire aux questions constitue un outil de référence utile pour le personnel administratif qui doit obtenir les adresses de courriel. Des exemples sont fournis à l'[annexe D](#).

Soutien à l'intention du personnel administratif

- ✓ **Exigence** : Le personnel administratif doit recevoir une formation sur la nouvelle exigence de collecte des adresses de courriel et celle-ci doit être intégrée à la formation de tout nouveau membre du personnel administratif.
- ❖ **Recommandations**
 - Les superviseurs doivent être prêts à fournir de l'aide au besoin, surtout au début de l'initiative. Ce type de soutien sera moins nécessaire à mesure que le processus de collecte des adresses de courriel deviendra routinier.
 - Des affiches peuvent être installées pour expliquer la raison du sondage et encourager le personnel à demander l'adresse de courriel des patients.
 - Le personnel devrait être informé de la proportion de patients qui ont donné leur adresse de courriel à mesure que le nombre augmente. Les commentaires positifs des patients sur leur expérience lors de leur inscription ou sortie doivent être transmis au personnel afin d'encourager leur participation au processus.

Élaboration d'une base de données d'adresses de courriel

- ✓ **Exigence** : Les adresses de courriel des patients doivent être extraites du système ACT et enregistrées dans une base de données pour les besoins du sondage par courriel. Les renseignements suivants doivent figurer dans la base de données : le nom du patient, son adresse de courriel et sa date de sortie. D'autres renseignements peuvent être saisis s'ils sont utiles pour l'analyse de données (p. ex. la gamme de services, l'unité).

Vérification de la validité des adresses de courriel

- ✓ **Exigence** : Examinez la liste afin de déceler les erreurs évidentes dans les adresses courriel (erreurs possibles lors de l'entrée des données). En voici quelques exemples : « ,com » au lieu de « .com » ou une erreur dans le nom du fournisseur de services de courriel (p. ex. « Gamil » au lieu de « Gmail »).
- ❖ **Recommandation** : Utilisez un logiciel de validation d'adresses de courriel. Il permettra de repérer les adresses erronées et de corriger les erreurs structurales comme l'insertion d'une espace dans une adresse.

Remarque : Certaines erreurs ne peuvent toutefois pas être décelées à l'avance. Le cas échéant, le courriel envoyé sera retourné automatiquement. Vous pourrez alors utiliser un autre mode de communication afin d'obtenir la bonne adresse de courriel du patient.

Élaboration et réalisation du sondage en ligne

L'ICIS a préparé un [modèle de SEHPC en ligne](#). Pour de plus amples renseignements, écrivez à medp@icis.ca.

Logiciel et fournisseurs

Le sondage en ligne peut être élaboré et géré notamment au moyen d'un logiciel commercial de sondage ou en faisant appel à un fournisseur de sondage. Le format du sondage doit être conforme à celui du modèle fourni par l'ICIS.

Configuration du sondage en ligne

Étape 1 : Mise en place du sondage

Les questions du SEHPC n'ont besoin d'être définies qu'au début du programme. Lors de cette étape, les questions doivent être saisies dans le logiciel et les formats de réponse appropriés doivent être définis. De plus, le format général doit être vérifié afin qu'il respecte les directives de l'ICIS en matière d'aspect visuel. Une fois le logiciel configuré, le soutien opérationnel requis est minime.

Il est recommandé aux hôpitaux, provinces et territoires d'utiliser le modèle de sondage élaboré par l'ICIS (ce qui requiert l'achat d'une licence d'utilisation auprès du fournisseur de sondage en ligne); ce modèle peut également être copié sur la plateforme de sondage en ligne de leur choix. Voici un [modèle de questionnaire en ligne et de sa fonctionnalité](#). Pour en savoir plus sur l'utilisation du sondage en ligne, écrivez à medp@icis.ca.

- ❖ **Recommandation** : Il est fortement recommandé aux hôpitaux, provinces et territoires d'envoyer leur sondage en ligne à l'ICIS à des fins d'examen et de rétroaction avant de commencer la collecte des données.
- ❖ **Recommandation** : Les sondages en ligne devraient être exécutables aussi bien à partir d'appareils mobiles que d'ordinateurs de bureau conventionnels.

Étape 2 : Vérification du processus

✓ Exigences

- Testez rigoureusement l'interface de sondage afin de vous assurer que les messages de saut d'éléments et d'erreur fonctionnent comme prévu. Testez le sondage avec différents navigateurs et sur différents appareils mobiles.
- Vérifiez si les questions sont correctement enregistrées dans le fichier de données.
- Effectuez une série d'essais avec des collègues afin de confirmer que le programme d'envoi de courriels fonctionne bien, que les courriels ne sont pas envoyés dans la boîte de courrier indésirable et que les liens fournis dans le courriel fonctionnent.
- Confirmez que les exigences en matière de respect de la vie privée et de sécurité sont respectées.

20. Soumission des questionnaires

Combien de questionnaires remplis doivent être soumis?

- ✓ **Exigence** : Tout questionnaire comportant au moins une réponse doit être soumis à des fins d'amélioration de la méthodologie et de la qualité des données. Les hôpitaux ne sont pas tenus de soumettre un nombre minimum de questionnaires remplis.

Annexe A : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — questionnaire envoyé par la poste

Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens

Consignes pour remplir le sondage

- ◆ Ne remplissez le présent questionnaire que si vous êtes le patient dont le nom figure sur l'enveloppe. Vous pouvez demander l'aide d'un membre de votre famille ou d'un ami pour répondre aux questions.
- ◆ Répondez à toutes les questions en cochant la case située à gauche de votre choix de réponse.
- ◆ Votre participation au sondage est volontaire, mais vos réponses nous fourniront de l'information importante.
- ◆ À certains endroits dans le questionnaire, on vous demandera de sauter quelques questions. Dans ce cas, une flèche et une remarque vous indiqueront la prochaine question à laquelle vous devez répondre. Exemple :
 - Oui
 - Non → **Si non, allez à la question 1**

Espace réservé aux commentaires des autorités compétentes.

Les questions qui suivent se rapportent uniquement à votre séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. Veuillez ne pas inclure de renseignements sur d'autres séjours.

LES SOINS OFFERTS PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES

1. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?
 - Jamais
 - Parfois
 - Habituellement
 - Toujours
2. 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

3. 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
4. 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
 - Je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel

LES SOINS OFFERTS PAR LES MÉDECINS

5. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?
- Jamais
 Parfois
 Habituellement
 Toujours
6. 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
7. 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

L'ENVIRONNEMENT DE L'HÔPITAL

8. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées?
- Jamais
 Parfois
 Habituellement
 Toujours
9. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois était-ce tranquille autour de votre chambre la nuit?
- Jamais
 Parfois
 Habituellement
 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 non, allez à la question 12
11. 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
12. Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur?
- Oui
 Non → Si non, allez à la question 15
13. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre douleur a-t-elle été bien contrôlée?
- Jamais
 Parfois
 Habituellement
 Toujours
14. 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

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

- Oui
- Non → Si non, allez à la question 18

16. 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

17. 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

À VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

18. Après votre séjour à l'hôpital, êtes-vous rentré(e) directement à la maison, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé?

- À la maison
- Chez quelqu'un d'autre
- Dans un autre établissement de santé → **Si Dans un autre établissement de santé, allez à la question 21**

19. 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

20. 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. Il ne faut pas inclure, dans vos réponses, vos impressions de séjour dans d'autres hôpitaux.

21. 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

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

- Certainement pas
- Probablement pas
- Probablement que oui
- Certainement que oui

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

ARRIVÉE À L'HÔPITAL

23. À votre arrivée à l'hôpital, êtes-vous allé(e) au service d'urgence?

- Oui → **Si oui, allez à la question 26**
- Non ↓ **Si non, continuez à la question 24**

24. Avant de vous rendre à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission?

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement

25. Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée?

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement

Allez à la question 30

Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous avez été admis(e) par le service d'urgence.

26. Lorsque vous étiez à l'urgence, avez-vous reçu assez d'information sur votre état et votre traitement?

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement

27. Avez-vous reçu assez d'information sur ce qui allait se passer au cours de votre admission à l'hôpital?

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement

28. Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé(e), avez-vous eu à attendre trop longtemps pour obtenir votre lit?

- Oui
- Non

29. Votre transfert de l'urgence à un lit d'hôpital était-il bien organisé?

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement

Allez à la question 30

PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

30. Croyez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital?

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours

31. Combien de fois les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient-ils informés et au fait de vos soins hospitaliers?

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours

32. Combien de fois les tests et interventions ont-ils eu lieu à l'heure qui vous avait été annoncée?

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

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

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours

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

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours
- Ne s'applique pas

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

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours

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

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- 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

37. 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
- Ne s'applique pas

38. 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

39. Quand vous avez quitté l'hôpital, compreniez-vous mieux votre état qu'à votre arrivée?

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement

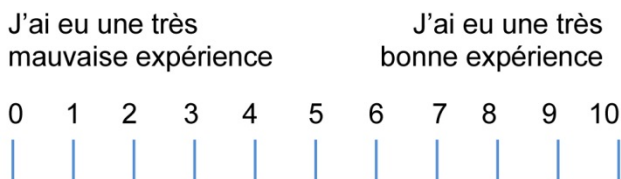
ÉVALUATION GLOBALE

40. En général, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a aidé(e)? Veuillez encercler votre réponse sur une échelle de 0 (Pas aidé du tout) à 10 (Totalemment aidé).

En général. . . (Veuillez encercler un chiffre)



41. En général. . . (Veuillez encercler un chiffre)



À PROPOS DE VOUS

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

- Excellente
- Très bonne
- Bonne
- Passable
- Mauvaise

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

- Excellente
- Très bonne
- Bonne
- Passable
- Mauvaise

44. 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

45. Quel est votre sexe?

- Homme
- Femme
- Autre

46. Quelle est votre année de naissance?

(Veuillez inscrire l'année.
Par exemple, 1934)

47. Votre plus récent séjour à cet hôpital était-il pour un accouchement?

- Oui
 Non

48. Le Canada compte de nombreuses cultures et ethnies. La question suivante nous aidera à mieux comprendre les expériences des communautés que nous servons. À quel groupe vous identifiez-vous parmi les suivants?

(Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Premières Nations
 Inuit
 Métis
 Indigène ou Autochtone (groupe non susmentionné)
 Arabe
 Asiatique du Sud (par exemple, Indien oriental, Pakistanais, Sri-Lankais, etc.)
 Asiatique du Sud-Est (par exemple, Vietnamien, Cambodgien, Malaisien, Laotien, etc.)
 Asiatique occidental (par exemple, Iranien, Afghan, etc.)
 Blanc (par exemple, Nord-Américain, Européen, etc.)
 Chinois
 Coréen
 Japonais
 Latino-Américain
 Noir (par exemple, Nord-Américain, Caraïbe, Africain, etc.)
 Philippin
 Autre

49. Avez-vous quelque chose d'autre à ajouter à propos de votre séjour à l'hôpital?

Remarques

Les questions 1 à 22 et 43 ont été adaptées du sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS). Les questions 23 à 49 (à l'exception de la question 43) ont été adaptées ou élaborées par l'Institut canadien d'information sur la santé, en collaboration avec un comité interprovincial d'experts.

Annexe B : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — questionnaire téléphonique (script préliminaire)

Aperçu

Ce script est conçu pour aider les administrateurs de programme et les intervieweurs à gérer le volet téléphonique du SEHPC. Les normes ci-dessous visent à assurer la cohérence du SEHPC dans l'ensemble des provinces et territoires.

Pour le script en anglais, voir la [version anglaise du Manuel de procédure du SEHPC](#).

Légende

- <_XXXX> : À remplacer par les renseignements appropriés (prénom, nom, date de sortie, etc.).
- **TEXTE EN MAJUSCULES ET EN GRAS** : Directives à l'intention de l'intervieweur; ne doivent pas être lues à voix haute.
- « **NE LISEZ PAS** » : Cette indication apparaîtra parfois devant le texte pour indiquer qu'il ne doit pas être lu à voix haute.
- [ALLER À INTRODUCTION] : Directives à l'intention de l'intervieweur lui indiquant à quelle section du sondage se rendre; ne doivent pas être lues à voix haute.
- Tout le texte en lettres minuscules : Doit être lu à voix haute.
- Texte souligné : Doit être mis en valeur à l'oral.

Remarques

- NE CONFIRMEZ PAS QUE <FNAME> A SÉJOURNÉ À L'HÔPITAL EN POSANT LA QUESTION À UNE TIERCE PERSONNE.
- Toutes les questions et les choix de réponses doivent être lus *exactement* tels qu'ils sont formulés.
- Il est interdit d'apporter quelque changement que ce soit à l'ordre des questions ou des choix de réponses.
- Les sauts d'éléments doivent être programmés dans le système de sondage électronique (le cas échéant).

Sources

Les questions 1 à 22 et 43 sont adaptées du sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) élaboré par les Centers for Medicare & Medicaid Services.

Les questions 23 à 49 (à l'exception de la question 43) ont été adaptées ou élaborées par l'Institut canadien d'information sur la santé, en collaboration avec un comité interprovincial d'experts.

Le formatage et les invites sont adaptés du manuel HCAHPS Quality Assurance Guidelines et de la version canadienne du programme HCAHPS des Services de santé de l'Alberta.

PREMIER CONTACT

Bonjour, pourrais-je parler à <PRÉNOM> <NOM>?

Si oui [ALLER À INTRODUCTION].

Si non [ALLER À INT11_FIN].

Si le patient n'est pas disponible [DÉTERMINER UNE HEURE DE RAPPEL].

RAPPEL POUR TERMINER UN SONDAGE DÉJÀ COMMENCÉ

Est-ce un bon moment pour terminer le sondage sur les expériences d'hospitalisation?

REMARQUES

SI ON VOUS DEMANDE QUI APPELLE : Je suis <PRÉNOM DE L'INTERVIEWEUR> et j'appelle de la part de <HÔPITAL, PROVINCE OU TERRITOIRE>. Nous réalisons un sondage au sujet des soins de santé. Pourrais-je parler à <NOM DU PATIENT>?

SI LE PATIENT N'EST PAS DISPONIBLE : Quel serait le meilleur moment pour (le/la) rappeler?

SI LE PATIENT DIT QUE CE N'EST PAS UN BON MOMENT : Quel serait le meilleur moment pour vous rappeler?

SI LA PERSONNE SOUHAITE RÉPONDRE AU NOM DU PATIENT : Pour les besoins de ce sondage, nous devons parler directement avec <NOM DU PATIENT>. Pourrais-je parler à <NOM DU PATIENT>?

SI UNE PERSONNE AUTRE QUE LE PATIENT RÉPOND À L'APPEL, VÉRIFIEZ QUE VOUS PARLEZ AVEC LA BONNE PERSONNE UNE FOIS QUE CELLE-CI AURA DÉCROCHÉ LE TÉLÉPHONE.

S'IL S'AGIT D'UN MAUVAIS NUMÉRO, DEMANDEZ LE NOUVEAU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE. PRENEZ CELUI-CI EN NOTE ET FIXEZ UNE DATE ET UNE HEURE DE RAPPEL.

.....

INTRODUCTION (VOUS PARLEZ AVEC LE PATIENT)

DÉCRIVEZ LE SONDAGE : Bonjour, je suis <NOM DE L'INTERVIEWEUR> et je vous appelle de la part de <HÔPITAL, PROVINCE OU TERRITOIRE>. Ce sondage fait partie d'une initiative nationale visant à mesurer la qualité des soins dans les hôpitaux. Je vous téléphone aujourd'hui pour vous parler des soins que vous avez reçus à <HÔPITAL> pendant votre séjour qui a pris fin vers le <DATE DE SORTIE> (jour/mois/année). Vous avez été choisi au hasard parmi un groupe de personnes qui ont récemment été hospitalisées. Les résultats de ce sondage serviront à améliorer les soins et les services offerts dans nos hôpitaux. Vos renseignements sont protégés par la loi et seules les personnes autorisées pourront y avoir accès et les utiliser en cas de nécessité. Si vous avez des questions ou des préoccupations, n'hésitez pas à écrire à <COURRIEL> ou à téléphoner au <NUMÉRO DE TÉLÉPHONE>. Puis-je continuer?

SI LA DATE OU LE NOM DE L'HÔPITAL SONT INEXACTS, VOUS DEVEZ TOUT DE MÊME OBTENIR LE CONSENTEMENT DU PATIENT : Nous pouvons corriger ces renseignements dans quelques instants; puis-je continuer?

NE LISEZ PAS : Oui, poursuivre le sondage [ALLER À VIE PRIVÉE]
NE LISEZ PAS : Non, ne pas poursuivre le sondage..... [ALLER À INT11_FIN]

VIE PRIVÉE

Votre participation au sondage se fait sur une base volontaire; vous pouvez donc y mettre fin à tout moment. Si une question vous met mal à l'aise, dites-le-moi et je passerai à la question suivante. Votre participation à ce sondage n'aura aucune influence sur les soins de santé que vous recevez ou sur la façon dont ces soins de santé vous sont dispensés. Le sondage devrait durer entre 15 et 20 minutes. Cet appel pourrait être écouté à des fins d'assurance de la qualité. Puis-je continuer?

NE LISEZ PAS : Oui, poursuivre le sondage [ALLER À RENSEIGNEMENTS SUR LA SORTIE]
NE LISEZ PAS : Non, ne pas poursuivre le sondage..... [ALLER À INT11_FIN]

RENSEIGNEMENTS SUR LA SORTIE

Selon nos dossiers, vous avez obtenu votre congé de <NOM DE L'HÔPITAL> le ou vers le <DATE DE SORTIE>. Est-ce exact?

NE LISEZ PAS : Oui..... [ALLER À PRÉSENTATION DU SONDAGE]
NE LISEZ PAS : Non..... [ALLER À INAD1]
NE LISEZ PAS : Ne sait pas..... [ALLER À INAD1]
NE LISEZ PAS : Refus [ALLER À INAD1]

INAD1

Avez-vous été hospitalisé à <NOM DE L'HÔPITAL> au cours des 12 derniers mois?

- NE LISEZ PAS** : Oui..... [ALLER À INAD2]
NE LISEZ PAS : Non..... [ALLER À INAD_FIN]
NE LISEZ PAS : Ne sait pas..... [ALLER À INAD_FIN]
NE LISEZ PAS : Refus..... [ALLER À INAD_FIN]
-

INAD2

Avez-vous obtenu votre congé de cet hôpital le ou vers le <DATE DE SORTIE>? **SI NÉCESSAIRE : DEMANDEZ AU PATIENT SI LA DATE DE SORTIE SE SITUE DANS LES 2 SEMAINES SUIVANT OU PRÉCÉDANT LA DATE INDIQUÉE**

- Oui ou moins de 2 semaines d'écart [ALLER À PRÉSENTATION DU SONDRAGE]
Plus de 2 semaines d'écart [ALLER À INT11_FIN]
NE LISEZ PAS : Ne sait pas..... [ALLER À INT11_FIN]
NE LISEZ PAS : Refus..... [ALLER À INT11_FIN]
-

LANGUE DU SONDAGE

VEUILLEZ INDIQUER LA LANGUE DANS LAQUELLE LE SONDAGE A ÉTÉ RÉALISÉ :

- NE LISEZ PAS** : Anglais..... [ALLER À PRÉSENTATION DU SONDAGE]
NE LISEZ PAS : Français..... [ALLER À PRÉSENTATION DU SONDAGE]
-

PRÉSENTATION DU SONDAGE

Les questions qui suivent se rapportent à votre séjour à <NOM DE L'HÔPITAL>. Votre séjour à <NOM DE L'HÔPITAL> s'est-il limité uniquement au service d'urgence?

- NE LISEZ PAS** : Poursuivre [ALLER À PRÉSENTATION DU SONDAGE 2]
NE LISEZ PAS : Limité au service d'urgence — fin du sondage... [ALLER À INAD_FIN]
-

PRÉSENTATION DU SONDAGE 2

Dans vos réponses, ne tenez pas compte de tout autre séjour à l'hôpital. Les premières questions portent sur les soins que vous avez reçus auprès des infirmiers et des infirmières pendant votre séjour à l'hôpital.

SI LA RÉPONSE DU PATIENT NE CORRESPOND PAS À UN DES CHOIX DE RÉPONSES FOURNIS, RÉPÉTEZ LES CHOIX AU PATIENT. N'INTERPRÉTEZ JAMAIS SA RÉPONSE.

- NE LISEZ PAS** : Poursuivre.....[ALLER À DÉBUT DU SONDAGE]
-

DÉBUT DU SONDAGE

Q1

Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect? Diriez-vous . . . **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais
Parfois
Habituellement, ou
Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q2

Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire? Diriez-vous . . . **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais
Parfois
Habituellement, ou
Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q3

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? Diriez-vous . . . **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais
Parfois
Habituellement, ou
Toujours

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q4

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? Diriez-vous . . . **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Jamais
- Parfois
- Habituellement.....
- Toujours, ou.....
- Vous n'avez jamais appuyé sur le bouton d'appel.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q5_INTRODUCTION

Les questions suivantes portent sur les soins que vous avez reçus auprès des médecins pendant ce séjour à l'hôpital.

Q5

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

SI LE PATIENT N'A PAS VU DE MÉDECIN, INCITEZ-LE À UTILISER LES CHOIX DE RÉPONSES. S'IL NE PEUT RÉPONDRE, INDIQUEZ NE SAIT PAS OU REFUS.

Diriez-vous . . . **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Jamais
- Parfois
- Habituellement, ou
- Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q6

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

LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE

SI LE PATIENT N'A PAS VU DE MÉDECIN, INCITEZ-LE À UTILISER LES CHOIX DE RÉPONSES. S'IL NE PEUT RÉPONDRE, INDIQUEZ NE SAIT PAS.

Diriez-vous . . .

Jamais

Parfois

Habituellement, ou

Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q7

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

LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE

SI LE PATIENT N'A PAS VU DE MÉDECIN, INCITEZ-LE À UTILISER LES CHOIX DE RÉPONSES. S'IL NE PEUT RÉPONDRE, INDIQUEZ NE SAIT PAS.

Diriez-vous . . .

Jamais

Parfois

Habituellement, ou

Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q8_INTRODUCTION

Les questions suivantes portent sur l'environnement de l'hôpital.

Q8

Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées? Diriez-vous . . . **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

RÉPONSES

Jamais

Parfois

Habituellement, ou

Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q9

Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois était-ce tranquille autour de votre chambre la nuit? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE**

Diriez-vous . . .

Jamais

Parfois

Habituellement, ou

Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q10_INTRODUCTION

Les questions suivantes portent sur votre expérience à <NOM DE L'HÔPITAL>.

Q10

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? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Oui, ou [ALLER À Q11]

Non [ALLER À Q12]

NE LISEZ PAS : Ne sait pas..... [ALLER À Q12]

NE LISEZ PAS : Refus [ALLER À Q12]

Q11

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? Diriez-vous . . . **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais

Parfois

Habituellement, ou

Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne s'applique pas

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q12

Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Oui, ou [ALLER À Q13]

Non [ALLER À Q15]

NE LISEZ PAS : Ne sait pas..... [ALLER À Q15]

NE LISEZ PAS : Refus [ALLER À Q15]

Q13

Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre douleur a-t-elle été bien contrôlée? Diriez-vous . . . **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Jamais
- Parfois
- Habituellement, ou
- Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne s'applique pas

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q14

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? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE**

Diriez-vous . . .

- Jamais
- Parfois
- Habituellement, ou
- Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne s'applique pas

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q15

Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Oui, ou [ALLER À Q16]
- Non [ALLER À Q18_INTRODUCTION]

NE LISEZ PAS : Ne sait pas..... [ALLER À Q18_INTRODUCTION]

NE LISEZ PAS : Refus [ALLER À Q18_INTRODUCTION]

Q16

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? Diriez-vous . . . **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Jamais
- Parfois
- Habituellement, ou
- Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne s'applique pas

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q17

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? Diriez-vous . . . **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Jamais
- Parfois
- Habituellement, ou
- Toujours.....

- NE LISEZ PAS** : Ne s'applique pas
- NE LISEZ PAS** : Ne sait pas.....
- NE LISEZ PAS** : Refus

Q18_INTRODUCTION

Les questions suivantes portent sur votre sortie de l'hôpital.

Q18

Après votre séjour à l'hôpital, êtes-vous rentré(e) directement . . . **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- À la maison [ALLER À Q19]
- Chez quelqu'un d'autre, ou [ALLER À Q19]
- Dans un autre établissement de santé [ALLER À Q21]

- NE LISEZ PAS** : Ne sait pas..... [ALLER À Q21]
- NE LISEZ PAS** : Refus [ALLER À Q21]

Q19

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? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE**

- Oui, ou
- Non

- NE LISEZ PAS** : Ne s'applique pas
- NE LISEZ PAS** : Ne sait pas.....
- NE LISEZ PAS** : Refus

Q20

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? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE**

- Oui, ou [ALLER À Q21]
- Non [ALLER À Q21]

- NE LISEZ PAS** : Ne s'applique pas [ALLER À Q21]
 - NE LISEZ PAS** : Ne sait pas..... [ALLER À Q21]
 - NE LISEZ PAS** : Refus [ALLER À Q21]
-

Q21

Nous aimerions connaître votre évaluation globale concernant votre séjour à <NOM DE L'HÔPITAL>. Le séjour en question a pris fin vers le <DATE DE SORTIE>. Par conséquent, il ne faut pas inclure, dans vos réponses, vos impressions de séjour dans d'autres hôpitaux.

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?

SI LA RÉPONSE DU PATIENT NE CORRESPOND PAS AUX CHOIX DE RÉPONSES, RÉPÉTEZ LA QUESTION : 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?

- NE LISEZ PAS** 0 Le pire hôpital possible
- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10 Le meilleur hôpital possible

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q22

Recommanderiez-vous <NOM DE L'HÔPITAL> à vos amis et aux membres de votre famille? Diriez-vous . . . **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Certainement pas.....
- Probablement pas.....
- Probablement que oui, ou
- Certainement que oui.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q23

Les questions suivantes portent sur votre arrivée à l'hôpital. À votre arrivée à l'hôpital, êtes-vous allé(e) au service d'urgence? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Oui, ou [ALLER À Q26]
- Non [ALLER À Q24]

NE LISEZ PAS : Ne sait pas..... [ALLER À Q24]

NE LISEZ PAS : Refus [ALLER À Q24]

Q24

Avant de vous rendre à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Pas du tout.....
Un peu.....
Moyennement, ou.....
Complètement.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....
NE LISEZ PAS : Refus.....

Q25

Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Pas du tout..... [ALLER À Q30_INTRODUCTION]
Un peu..... [ALLER À Q30_INTRODUCTION]
Moyennement, ou..... [ALLER À Q30_INTRODUCTION]
Complètement..... [ALLER À Q30_INTRODUCTION]

NE LISEZ PAS : Ne sait pas..... [ALLER À Q30_INTRODUCTION]
NE LISEZ PAS : Refus..... [ALLER À Q30_INTRODUCTION]

Q26

Lorsque vous étiez à l'urgence, avez-vous reçu assez d'information sur votre état et votre traitement? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Pas du tout.....
Un peu.....
Moyennement, ou.....
Complètement.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....
NE LISEZ PAS : Refus.....

Q27

Avez-vous reçu assez d'information sur ce qui allait se passer au cours de votre admission à l'hôpital? **LISEZ LES OPTIONS [SI NÉCESSAIRE, PRÉCISEZ QUE LA QUESTION SE RAPPORTE À LEUR ADMISSION AU SERVICE D'URGENCE]**

Pas du tout.....
Un peu.....
Moyennement, ou.....
Complètement.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....
NE LISEZ PAS : Refus.....

Q28

Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé(e), avez-vous eu à attendre trop longtemps pour obtenir votre lit? **LISEZ LES OPTIONS [SI NÉCESSAIRE, PRÉCISEZ QUE LA QUESTION SE RAPPORTE À LEUR ADMISSION AU SERVICE D'URGENCE]**

Oui, ou

Non

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q29

Votre transfert de l'urgence à un lit d'hôpital était-il bien organisé? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Pas du tout..... [ALLER À Q30_INTRODUCTION]

Un peu [ALLER À Q30_INTRODUCTION]

Moyennement, ou [ALLER À Q30_INTRODUCTION]

Complètement..... [ALLER À Q30_INTRODUCTION]

NE LISEZ PAS : Ne sait pas..... [ALLER À Q30_INTRODUCTION]

NE LISEZ PAS : Refus [ALLER À Q30_INTRODUCTION]

Q30_INTRODUCTION

Les questions suivantes portent sur votre séjour à l'hôpital.

Q30

Croyez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais

Parfois

Habituellement, ou

Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q31

Combien de fois les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient-ils informés et au fait de vos soins hospitaliers? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais

Parfois

Habituellement, ou

Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q32

Combien de fois les tests et interventions ont-ils eu lieu à l'heure qui vous avait été annoncée? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours, ou
- Vous n'avez pas eu de tests ni d'interventions

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q33

Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toute l'information nécessaire sur votre état et vos traitements? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Jamais
- Parfois
- Habituellement, ou
- Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q34

Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous aviez pendant votre séjour à l'hôpital? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Jamais
- Parfois
- Habituellement.....
- Toujours, ou.....
- Ne s'applique pas

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q35

Avez-vous participé autant que vous l'auriez souhaité aux décisions concernant vos soins et vos traitements pendant votre séjour à l'hôpital? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Jamais
- Parfois
- Habituellement, ou
- Toujours.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q36

Pendant ce séjour à l'hôpital, votre famille ou vos amis ont-ils participé autant que vous le souhaitiez aux décisions concernant vos soins et votre traitement? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours
- Vous ne souhaitiez pas qu'ils participent aux décisions, ou..
- Vous n'aviez aucun membre de la famille ni ami pouvant participer aux décisions.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....
NE LISEZ PAS : Refus

Q37_ INTRODUCTION

Les questions suivantes portent sur votre expérience lorsque vous avez quitté l'hôpital.

Q37

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

LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES

- Pas du tout.....
- Un peu
- Moyennement
- Complètement, ou.....
- Ne s'applique pas

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....
NE LISEZ PAS : Refus

Q38

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? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Pas du tout.....
- Un peu
- Moyennement, ou
- Complètement.....

NE LISEZ PAS : Ne s'applique pas

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q39

Quand vous avez quitté l'hôpital, compreniez-vous mieux votre état qu'à votre arrivée? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

- Pas du tout.....
- Un peu
- Moyennement, ou
- Complètement.....

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q40_ INTRODUCTION

Les questions suivantes portent sur votre expérience à <NOM DE L'HÔPITAL>.

Q40

En général, sur une échelle de 0 à 10, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a aidé(e)? Veuillez donner un chiffre de 0 à 10, où 0 signifie qu'il ne vous a « pas aidé du tout » et 10, « totalement aidé »?

NE LISEZ PAS

- 0 Pas aidé du tout.....
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Totalement aidé

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q41

Sur une échelle de 0 à 10, comment évaluez-vous votre expérience globale concernant votre séjour à l'hôpital? Veuillez donner un chiffre de 0 à 10, où 0 signifie que vous avez eu une « très mauvaise expérience » et 10, « une très bonne expérience ».

NE LISEZ PAS

- 0 J'ai eu une très mauvaise expérience
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 J'ai eu une très bonne expérience

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....
NE LISEZ PAS : Refus

Q42_INTRODUCTION

Les questions suivantes portent sur vous. Ces renseignements serviront uniquement à regrouper nos résultats.

Q42

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

LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES

- Excellente
- Très bonne.....
- Bonne
- Passable, ou
- Mauvaise

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....
NE LISEZ PAS : Refus

Q43

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

Diriez-vous . . . **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Excellente

Très bonne.....

Bonne

Passable, ou

Mauvaise

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q44

Quel est le plus haut niveau d'études que vous avez terminé? **LISEZ LES**

CHOIX DE RÉPONSES

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

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

LES ÉTUDES POSTSECONDAIRES QUI NE MÈNENT PAS À L'OBTENTION D'UN BACCALAURÉAT DOIVENT ÊTRE CODIFIÉES COMME « Diplôme universitaire de premier cycle ou études universitaires ». SI LE PATIENT DIT AVOIR SUIVI UNE FORMATION PROFESSIONNELLE COMME UNE ÉCOLE DE MÉTIERS, DEMANDEZ-LUI S'IL A OBTENU SON DIPLÔME D'ÉTUDES SECONDAIRES. CODIFIER « Secondaire terminé ou certificat d'équivalence d'études secondaires » OU « Secondaire non terminé », SELON LA RÉPONSE DU PATIENT.

Q45

Quel est votre sexe? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE**

Homme

Femme

Autre

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q46

Quelle est votre année de naissance?

NE LISEZ PAS Veuillez inscrire l'année (AAAA)

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q47

LISEZ LA QUESTION, SI APPROPRIÉ

Votre plus récent séjour à cet hôpital était-il pour un accouchement? **LISEZ**

LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE

Oui, ou

Non

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

Q48

Le Canada compte une multitude de cultures et de groupes ethniques. La question suivante nous aidera à mieux comprendre les expériences des communautés que nous servons. De quelle race êtes-vous? À quel groupe vous identifiez-vous parmi les suivants? . . . **LISEZ CHAQUE CHOIX DE RÉPONSE JUSQU'À CE QUE LE PATIENT ARRÊTE SON CHOIX, MAIS CONTINUEZ DE LIRE TOUTES LES CATÉGORIES, EN FAISANT UNE PAUSE APRÈS CHACUNE D'ENTRE ELLES POUR PERMETTRE AU PATIENT DE RÉPONDRE (POUR LES PERSONNES MULTIRACIALES).**

SI LE PATIENT VOUS DEMANDE POURQUOI VOUS LUI POSEZ CETTE QUESTION :

Nous voulons connaître votre race à des fins démographiques. Nous voulons nous assurer que les personnes que nous interrogeons reflètent la diversité raciale du Canada.

SI LE PATIENT VOUS RÉPOND QUE VOUS LUI AVEZ DÉJÀ DEMANDÉ QUELLE ÉTAIT SA RACE :

Je comprends, mais le sondage m'oblige à énumérer toutes les races pour que nous puissions tenir compte des personnes multiraciales. Si la race ne s'applique pas à vous, veuillez répondre non. Merci de votre patience.

- Premières Nations
- Inuit.....
- Métis
- Indigène ou Autochtone (groupe non susmentionné)
- Arabe
- Asiatique du Sud (p. ex. Indien oriental, Pakistanais, Sri-Lankais).....
- Asiatique du Sud-Est (p. ex. Vietnamien, Cambodgien, Malaisien, Laotien)
- Asiatique occidental (p. ex. Iranien, Afghan)
- Blanc (p. ex. Nord-Américain, Européen).....
- Chinois.....
- Coréen.....
- Japonais.
- Latino-Américain
- Noir (p. ex. Nord-Américain, Caraïbe, Africain)
- Philippin
- Autres
- NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....**
- NE LISEZ PAS : Refus**

Q49

Avez-vous quelque chose d'autre à ajouter à propos de votre séjour à l'hôpital? Veuillez préciser.

NE LISEZ PAS : Notez le commentaire.....

NE LISEZ PAS : Rien à ajouter

NE LISEZ PAS : Ne sait pas.....

NE LISEZ PAS : Refus

INT11_FIN

LE PATIENT NE DÉSIRE PAS POURSUIVRE : Merci de nous avoir accordé votre temps.
=> FIN

INAD_FIN

LE NOM DE L'HÔPITAL OU LA DATE DE SORTIE SONT INEXACTS : Il semble que nous avons fait une erreur. Nous ne pouvons pas poursuivre le sondage. Je suis désolé de vous avoir dérangé. Bonne soirée/journée. Au revoir. => FIN

SÉJOUR LIMITÉ AU SERVICE D'URGENCE : C'était toutes les questions que j'avais à vous poser pour aujourd'hui. Pour le moment, nous recueillons seulement les renseignements des patients qui ont séjourné dans une unité de soins. J'aimerais vous remercier du temps que vous m'avez accordé. Il existe un autre sondage réservé aux patients qui ont séjourné au service d'urgence. => FIN

NON ADMISSIBLE AU SONDAGE — FIN DU SONDAGE :

Malheureusement, vous ne répondez pas aux critères d'admissibilité. Merci de m'avoir accordé votre temps. Bonne soirée/journée. => /FIN

FIN DU SONDAGE

Je n'ai plus de questions à vous poser pour ce sondage. Merci de m'avoir accordé votre temps et d'avoir participé à notre sondage. Bonne soirée/journée. Au revoir.

Fin du sondage => /FIN

Annexe C : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — échantillon en ligne

Pour l'échantillon en ligne en anglais, voir la [version anglaise du Manuel de procédure du SEHPC](#).

De : [Nom du cadre supérieur de l'hôpital]

Envoyé le : [Date d'envoi]

À : [Adresse de courriel du patient] *ne pas utiliser de liste d'envoi*

Objet : [HÔPITAL, PROVINCE OU TERRITOIRE] — Sondage sur les expériences des patients

Monsieur/Madame [NOM DU PATIENT],

Je vous écris pour demander votre aide en ce qui concerne le Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens de [HÔPITAL, PROVINCE OU TERRITOIRE]. Vous avez été sélectionné au hasard parmi un échantillon de patients qui ont été hospitalisés en soins de courte durée à [NOM DE L'HÔPITAL] au cours des 2 derniers mois. Les résultats de ce sondage aideront [NOM DE L'HÔPITAL] à améliorer la qualité des soins dispensés aux patients.

Le sondage comporte 49 questions et il vous faudra de 15 à 20 minutes pour le remplir.

Pour répondre au sondage, cliquez sur le lien suivant : <https://www.....>

Entrez le code d'accès : XXXX [le cas échéant]

Les réponses du sondage sont envoyées au Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens (SDEPC) et y sont conservées. Le SDEPC est une base de données conçue et tenue à jour par l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS).

Vous n'êtes pas obligé de participer au sondage. Si vous préférez ne pas répondre à une question, passez simplement à la suivante.

Si vous avez des questions ou des commentaires, communiquez avec [NOM DE LA PERSONNE-RESSOURCE], [TITRE DE POSTE], par courriel à [ADRESSE DE COURRIEL] ou par téléphone au [NUMÉRO DE TÉLÉPHONE].

***Vous aurez accès au sondage jusqu'au [DATE DE FIN DE LA PÉRIODE D'ÉTUDE].
Ne tardez pas.***

Je vous remercie de votre participation et de votre soutien constant.

Cordialement,
[SIGNATURE COMPLÈTE,
Y COMPRIS TITRE DE POSTE,
ET RENSEIGNEMENTS SUR L'HÔPITAL, LA PROVINCE OU LE TERRITOIRE]

Si vous préférez répondre à la totalité ou à une partie du sondage à partir d'une autre adresse, transférez simplement ce courriel à l'adresse désirée, puis cliquez sur le lien pour commencer ou continuer le sondage.

Page d'introduction

Bienvenue au Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens de [HÔPITAL, PROVINCE OU TERRITOIRE]

Ce sondage vise à recueillir l'opinion des patients sur la qualité des soins qu'ils ont reçus à [NOM DE L'HÔPITAL].

Vous n'êtes pas obligé de participer au sondage. Si vous avez des questions ou des difficultés liées au sondage, communiquez avec [NOM DE LA PERSONNE-RESSOURCE], [TITRE DE POSTE], par courriel à [ADRESSE DE COURRIEL] ou par téléphone au [NUMÉRO DE TÉLÉPHONE].

Remarque : Vous devez répondre au sondage uniquement si celui-ci vous est destiné. Les membres de votre famille peuvent vous aider, mais ils ne peuvent pas remplir le sondage en votre nom.

Voici 3 conseils pratiques pour vous aider à répondre au sondage :

1. Si une question ne s'applique pas à vous, passez à la question suivante ou cochez l'option Ne s'applique pas, lorsque cela est possible.
2. Si vous devez vous interrompre pendant le sondage, vous pouvez reprendre à l'endroit où vous vous êtes arrêté. Il suffit de cliquer de nouveau sur le lien dans le courriel.
3. Utilisez les flèches de navigation au bas de l'écran pour vous déplacer d'une page à l'autre dans le sondage.

La première partie du sondage est composée de questions à choix multiples. Elle est suivie d'une question ouverte où vous pouvez ajouter des idées ou des suggestions.

Annexe D : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — foire aux questions pour les répondants

Renseignements généraux

1. Que signifie SEHPC?

SEHPC est le sigle de « Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens ».

2. Que signifie SDEPC?

SDEPC est le sigle de « Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens ».

Le SDEPC est le système pancanadien de l'Institut canadien d'information sur la santé pour la déclaration des données sur l'expérience des patients. Il accepte les données sur les soins aux patients hospitalisés provenant du SEHPC.

3. Quel est le but du sondage?

Le sondage a pour but de permettre aux patients d'exprimer leur opinion sur la qualité des soins reçus au cours de leur plus récent séjour dans un hôpital de soins de courte durée au Canada. Afin d'améliorer les soins axés sur les patients, il est essentiel de comprendre ce que vit le patient pendant qu'il reçoit des soins de santé.

4. Qu'est-ce que l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS)?

L'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) est un organisme autonome et sans but lucratif qui fournit une information essentielle sur le système de santé au Canada et la santé des Canadiens. Depuis 1994, l'ICIS travaille de concert avec de nombreux intervenants pour créer et tenir à jour des bases de données, des mesures et des normes sur la santé afin de produire des rapports fondés sur des données probantes au sujet de la performance du système de santé canadien.

5. Quel est le rôle de l'ICIS dans ce sondage?

L'ICIS a dirigé l'élaboration du sondage et mis au point les normes de réalisation du sondage. Il a également créé la base de données du Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens (SDEPC) à la suite de consultations poussées avec plusieurs provinces et territoires au pays. L'objectif principal de cette base de données est de recueillir les données sur l'expérience des patients canadiens soumises par les organismes participants. Les bases de données de l'ICIS servent à éclairer les politiques et la gestion efficace du système de santé dans le but d'améliorer la santé et les soins de santé des Canadiens.

Pour en apprendre davantage sur les politiques de respect de la vie privée et de sécurité de l'ICIS concernant ses données et bases de données, consultez le icis.ca.

Pour de plus amples renseignements au sujet du sondage, consultez la page Web de l'ICIS sur [l'expérience des patients](#).

6. De quelle manière le SEHPC a-t-il été élaboré et comment les questions ont-elles été sélectionnées?

L'ICIS a collaboré avec un groupe d'experts à l'échelle nationale afin de cibler les questions les plus susceptibles de leur fournir les données requises. Les questions 1 à 22 et 43 sont tirées du sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS), un outil rigoureusement testé et validé qui est utilisé depuis de nombreuses années aux États-Unis pour recueillir des données sur l'expérience des patients. À la suite d'un processus de consultation approfondi, 19 questions ont été ajoutées au sondage; elles abordent des domaines clés pertinents au contexte canadien. Les 7 dernières questions servent à recueillir des données démographiques qui aideront l'ICIS à mettre en contexte les réponses des patients et à rendre les données plus significatives.

L'équipe du Centre de ressources en conception de questionnaires de Statistique Canada a soumis le SEHPC à des tests cognitifs pour vérifier que les questions sont comprises et interprétées de la façon prévue par les participants anglophones et francophones. À la suite des tests cognitifs, l'ICIS a collaboré avec des intervenants et des experts de partout au pays pour réaliser un essai pilote. Cet essai avait pour but de vérifier que les questions formaient un ensemble cohérent dans un contexte similaire (p. ex. divers hôpitaux canadiens). À la suite des tests cognitifs et de l'essai pilote, l'ICIS a modifié le SEHPC dans le but d'améliorer son fonctionnement et la manière dont il est interprété.

Pour en savoir plus au sujet de l'élaboration du SEHPC, consultez la page Web de l'ICIS sur [l'expérience des patients](#).

7. Quels sont les avantages de répondre au SEHPC?

Le SEHPC a pour but d'améliorer la qualité des soins dans les hôpitaux canadiens en offrant aux patients, aux professionnels de la santé et aux hôpitaux des données normalisées et comparables sur l'opinion des patients au sujet de leur expérience d'hospitalisation en soins de courte durée. En plus d'acquérir de précieuses connaissances au sujet de leurs propres processus en matière de santé et de permettre à chaque patient de fournir des commentaires sur les soins reçus, les hôpitaux participants peuvent également comparer leurs résultats à ceux des autres hôpitaux dans leur province ou territoire et à l'échelle du pays. Ces renseignements peuvent ensuite orienter les programmes d'amélioration de la performance. En outre, le SEHPC est un processus continu et normalisé et permet donc aux hôpitaux de suivre l'évolution de l'opinion des patients sur leurs soins au fil du temps.

Questions sur la réalisation du sondage

8. Pourquoi ai-je été sélectionné pour participer à ce sondage?

Vous avez été sélectionné au hasard parmi un bassin de patients qui ont récemment reçu des services chirurgicaux, médicaux ou obstétricaux dans un hôpital de soins de courte durée et qui répondent aux critères d'admissibilité du sondage. Nous recueillons de l'information sur les expériences des patients lors de leurs récents séjours à l'hôpital afin d'améliorer la qualité des soins qu'ils reçoivent.

9. À qui dois-je m'adresser si j'ai d'autres questions au sujet de ce sondage?

Vous pouvez communiquer avec le dernier hôpital duquel vous avez obtenu votre congé. Vous trouverez le numéro de téléphone, l'adresse de courriel et le site Web de l'hôpital dans la lettre qui accompagne ce sondage.

10. Combien de temps faut-il pour répondre au sondage?

Il vous faudra de 15 à 20 minutes pour répondre au sondage.

11. Quand suis-je susceptible de recevoir un sondage?

Si vous êtes sélectionné dans l'échantillon du sondage, vous devriez recevoir celui-ci de 48 heures à un mois après votre sortie de l'hôpital. L'administrateur du sondage s'assurera que vous disposez de suffisamment de temps pour remplir le sondage et le retourner (12 semaines si le sondage est envoyé par la poste et 8 semaines s'il est envoyé par courriel).

12. Suis-je obligé de répondre au sondage? Puis-je mettre fin au sondage avant d'avoir terminé?

Vous n'êtes pas obligé de participer au sondage et vous pouvez sauter les questions qui vous mettent mal à l'aise. Vous pouvez aussi mettre fin au sondage en tout temps. Cependant, nous vous encourageons fortement à répondre à toutes les questions si vous le pouvez. Vos commentaires nous sont d'une grande utilité : ils serviront à orienter les changements et à améliorer la qualité des soins pour les patients.

13. Comment puis-je savoir si j'ai été admis directement à l'hôpital ou par le service d'urgence?

Vous avez été admis à l'hôpital par le service d'urgence si

- vous vous êtes rendu au service d'urgence en raison d'un problème de santé et en avez utilisé les services (triage ou inscription, début du traitement à l'urgence), après quoi le médecin du service d'urgence a ordonné que vous soyez admis en soins de courte durée.

Vous avez été admis directement à l'hôpital si

- vous avez été admis par le service d'admission ou admis directement dans un lit d'hospitalisation;
- vous vous êtes présentée au service d'urgence, mais avez été immédiatement transférée au service de maternité;
- vous vous êtes présenté au service d'urgence, mais n'avez pas reçu de services et avez été admis directement;
- vous avez été admis dans l'unité de chirurgie d'un jour ou dans une clinique affiliée à l'hôpital où vous avez été admis;
- vous avez été transféré à l'hôpital à partir d'une autre unité ou d'un autre hôpital.

14. Est-ce qu'un membre de ma famille peut répondre au sondage pour moi?

Il est important que seule la personne à qui s'adresse le sondage réponde à celui-ci. Les membres de votre famille ne peuvent répondre au sondage en votre nom. Cependant, vous pouvez demander l'aide d'un membre de votre famille, si nécessaire.

15. J'aimerais fournir des commentaires précis au sujet de mon séjour à l'hôpital. Est-ce possible?

À la fin du sondage, les répondants peuvent ajouter des commentaires et des suggestions dans la section prévue à cette fin. Vos commentaires ont une grande valeur à nos yeux.

16. Communiquerez-vous encore avec moi pour d'autres sondages?

Le sondage ne sera envoyé aux patients admissibles qu'une seule fois en 12 mois pour chaque hôpital donné. Une fois que vous aurez répondu au questionnaire, personne ne vous recontactera à ce sujet. Toutefois, si vous faites un séjour dans un autre hôpital cette année ou dans le même hôpital 12 mois après votre dernier séjour, vous pourriez être de nouveau sélectionné pour répondre au sondage, puisque les participants sont sélectionnés au hasard.

17. J'ai déjà répondu à ce sondage. Puis-je y répondre de nouveau?

Si vous avez déjà répondu à ce sondage au cours des 12 derniers mois pour le même hôpital, vous n'y êtes plus admissible. Toutefois, si vous avez été hospitalisé 2 fois dans la même année dans 2 hôpitaux différents, il se peut que le sondage vous soit envoyé 2 fois au cours de l'année. Par conséquent, vous pourriez être amené à répondre à plus d'un sondage dans l'année si vous avez été hospitalisé dans plus d'un hôpital et que vous avez été sélectionné pour répondre au sondage pour chacun de ces hôpitaux.

18. Je préfère utiliser une autre méthode pour répondre au sondage. Existe-t-il d'autres méthodes de sondage?

Pour de plus amples renseignements concernant la méthode de réponse au sondage, communiquez avec le dernier hôpital duquel vous avez obtenu congé. Vous trouverez le numéro de téléphone, l'adresse de courriel et le site Web de l'hôpital dans la lettre qui accompagne ce sondage.

19. Pourrais-je consulter les résultats de ce sondage?

Pour de plus amples renseignements concernant la manière dont les renseignements sont divulgués, communiquez avec le dernier hôpital duquel vous avez obtenu congé. Vous trouverez le numéro de téléphone, l'adresse de courriel et le site Web de l'hôpital dans la lettre qui accompagne ce sondage.

Questions propres au sondage téléphonique

20. Suis-je obligé de répondre au sondage? Puis-je mettre fin au sondage avant d'avoir terminé?

Vous n'êtes pas obligé de participer au sondage ni de répondre à toutes les questions. Cependant, pour assurer la qualité du sondage, il est préférable de répondre à toutes les questions. Si vous manquez de temps ou devez mettre fin à la conversation téléphonique, nous pouvons vous rappeler plus tard.

Questions propres au sondage par courriel

21. Qu'arrive-t-il si je ne peux répondre à la totalité du sondage en une seule fois?

Si vous n'êtes pas en mesure de répondre à la totalité du sondage en une seule fois, vous pouvez enregistrer vos réponses et reprendre le sondage au moment qui vous conviendra. Vous pouvez quitter le sondage en tout temps.

Vie privée et utilisation de l'information

22. Qu'est-ce que l'hôpital fera avec l'information recueillie?

L'information recueillie dans le cadre du sondage véhiculera les points de vue des patients sur les soins de santé qu'ils ont reçus. Les dispensateurs de services, les décideurs, les chercheurs et les bailleurs de fonds utilisent ces renseignements pour orienter et améliorer les soins axés sur les patients et les résultats pour les patients au Canada.

23. Pourquoi mes réponses au sondage sont-elles transmises à l'ICIS? Que fera l'ICIS avec cette information?

Les données du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC) sont envoyées au Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens (SDEPC) et y sont conservées. Le SDEPC est une base de données conçue et tenue à jour par l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS). Les données du sondage soumises à l'ICIS seront utilisées en stricte conformité avec la [Politique de respect de la vie privée, 2010](#) (mise à jour en août 2017) de l'ICIS. Cette politique régit le traitement des renseignements personnels sur la santé. Le mandat de l'ICIS consiste notamment à assurer le respect de la vie privée des Canadiens en veillant à la protection des renseignements de nature délicate, tout en assurant l'intégrité et la disponibilité des renseignements sur la santé. Les renseignements sur les patients sont protégés par la loi et seules les personnes autorisées peuvent y avoir accès, en cas de nécessité seulement. Les résultats du sondage seront regroupés avec les réponses des autres sondages et seront publiés sous forme de données agrégées. L'information recueillie sera utilisée pour mieux comprendre les points de vue des patients sur les services, les interventions et les soins dans le milieu de la santé. Les dispensateurs de services, les décideurs, les chercheurs et les bailleurs de fonds utiliseront ces données pour orienter et améliorer les soins axés sur les patients et les résultats pour les patients au Canada.

24. Pourquoi dois-je fournir des renseignements d'ordre démographique (scolarité, origine culturelle ou ethnique, etc.)?

Les renseignements démographiques nous aident à mettre en contexte vos réponses, ce qui rend les résultats du sondage plus significatifs. De plus, ils contribuent à faire en sorte que les services de soins de santé répondent mieux aux besoins des patients de chaque hôpital.

Annexe E : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — foire aux questions pour les administrateurs

Renseignements généraux

1. Quelles sont les autorités compétentes canadiennes qui ont mis en œuvre le SEHPC?

Les 7 provinces canadiennes suivantes mettent en œuvre le SEHPC : l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, l'Ontario, le Manitoba, l'Alberta et la Colombie-Britannique. Certaines de ces provinces, notamment le Nouveau-Brunswick, l'Ontario, le Manitoba et l'Alberta soumettent des données au Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens de l'ICIS, selon une approche échelonnée, depuis mai 2016.

2. Le SEHPC est-il obligatoire pour toutes les autorités compétentes?

Le SEHPC n'est pas obligatoire. Plusieurs autorités compétentes ont adopté le SEHPC de leur plein gré afin d'utiliser les données sur l'expérience des patients pour améliorer la qualité, établir des points de référence, et effectuer des comparaisons internationales ainsi qu'un suivi de la performance du système.

3. Le SEHPC est-il accessible au public?

Le SEHPC de l'ICIS est accessible au public. Pour télécharger le sondage, visitez notre page Web sur l'[expérience des patients](#).

Mise en œuvre générale du sondage

4. Agrément Canada a-t-il approuvé le SEHPC?

Agrément Canada appuie l'utilisation du SEHPC à titre d'outil de sondage sur les soins de courte durée aux patients hospitalisés servant à une démarche d'homologation au Canada. L'ICIS poursuit sa collaboration avec Agrément Canada dans le cadre de l'initiative sur les expériences des patients.

Mesures et rapports

5. Un seul échantillonnage annuel est-il suffisant pour répondre aux exigences du SEHPC en matière de production de rapports comparatifs?

Oui, un seul échantillonnage par année suffit pour produire des comparaisons fiables, à condition qu'un nombre minimum de sondages complets soient recueillis pendant la période de l'étude (c.-à-d. au moins 3 mois consécutifs). Il n'existe aucune règle relative à la fréquence des sondages, mais il est recommandé de réaliser un sondage et de soumettre les données à l'ICIS sur une base annuelle.

Pour un complément d'information sur la fréquence des sondages et la durée de l'échantillonnage, consultez la dernière édition du Manuel de procédure du SEHPC.

6. Combien de fois un patient peut-il répondre au sondage?

Tout patient sélectionné pour le sondage ne doit pas être de nouveau interrogé dans les 12 mois suivant son dernier séjour à votre hôpital (≤ 8 semaines après sa sortie). De la même manière, les patients qui ont refusé de répondre à un sondage sur votre hôpital ne doivent pas être invités à participer de nouveau dans les 12 mois suivant leur dernière sortie.

7. À quel moment le sondage doit-il être envoyé aux patients et à quel moment doit-il nous être retourné?

Cela dépend de la manière dont le sondage est réalisé :

- **Par la poste** : Le sondage doit être posté au patient entre 48 heures et un mois suivant sa sortie de l'hôpital. Ainsi, le patient disposera d'un délai suffisant pour répondre au sondage et le retourner dans les 12 semaines suivant sa date d'envoi.
- **Par téléphone** : Le patient doit être joint par téléphone au minimum 48 heures après sa sortie et doit répondre au sondage dans les 8 semaines suivant l'appel initial.
- **Par courrier électronique** : Le sondage doit être envoyé au patient au minimum 48 heures après sa sortie et retourné dans les 8 semaines suivant l'envoi du premier courriel.

Pour en savoir davantage, consultez la dernière édition du Manuel de procédure du SEHPC sur la page Web de l'ICIS sur l'[expérience des patients](#).

Méthodologie et normes

8. A-t-on évalué la validité et la fiabilité du sondage SEHPC?

Le sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) (les 22 premières questions du SEHPC) a fait l'objet d'essais rigoureux qui ont confirmé sa validité et sa fiabilité. Le SEHPC a fait l'objet d'un test cognitif en français et en anglais au Nouveau-Brunswick, en Ontario et en Alberta, et d'un essai pilote en français et en anglais en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique. Les résultats du test cognitif ont confirmé que les questions ont été bien comprises et que le sondage est d'une longueur convenable. Statistique Canada a réalisé le test cognitif au nom de l'ICIS. Le questionnaire français a été élaboré selon une méthode rigoureuse de traduction afin de garantir la comparabilité des résultats.

Les essais pilotes ont été réalisés pour les 2 méthodes de mise en œuvre du sondage, soit par téléphone (en anglais seulement) et par la poste (en français et en anglais). Des conseillers indépendants en recherche ont analysé les données des essais pilotes. Ils ont confirmé que, selon les résultats des essais pilotes, la validité et la fiabilité du SEHPC sont hautes ou modérées. Les propriétés psychométriques du SEHPC (p. ex. la validité et la fiabilité) seront confirmées davantage à l'aide des données d'essai sur le terrain. La validité des mesures composites, des sous-dimensions et des dimensions du SEHPC sera aussi évaluée.

9. La mise en œuvre du sondage par ma province, mon territoire ou mon hôpital influencera-t-elle l'établissement des tendances?

Les régions ou les hôpitaux qui utilisent déjà le sondage HCAHPS en tout ou en partie seront en mesure de dégager des tendances à partir de données rétrospectives. L'ICIS a adopté toutes les questions du HCAHPS relatives aux soins de courte durée pour patients hospitalisés (à l'exception des questions d'ordre démographique).

10. Comment les établissements seront-ils informés des résultats du sondage?

Les hôpitaux déclarants ont accès à des rapports confidentiels sur les hôpitaux qui donnent de l'information sur les résultats des mesures, les évaluations globales et les analyses de corrélation (facteurs déterminants). De l'information sur les caractéristiques démographiques et les modalités de réalisation du sondage sera également fournie aux fins d'interprétation et de comparaison des résultats. Les hôpitaux peuvent aussi comparer leur performance en se basant sur des comparateurs naturels (moyennes à l'échelle des groupes d'hôpitaux semblables, de la région et de la province).

11. Les données du SEHPC seront-elles rendues publiques?

L'ICIS prépare une stratégie de production de rapports publics comparatifs sur les résultats de l'expérience des patients à l'échelle des hôpitaux. Nous peaufinons également des mesures et élaborons des méthodologies qui serviront aux comparaisons. L'ICIS consultera des intervenants au sujet de la stratégie de production de rapports publics quand celle-ci sera plus avancée.

Échantillonnage

12. Quelles sont les étapes du calcul de la taille de l'échantillon?

Étape 1 : Déterminer la fréquence de l'échantillon (p. ex. mensuelle) et calculer le nombre de sondages complets requis au cours de la période sélectionnée (E). Par exemple, un hôpital qui mène des sondages mensuels aura besoin de 25 questionnaires complets par mois pour atteindre l'échantillon annuel de 300 ($E = 300 \div 12 = 25$). Pour un échantillon aléatoire stratifié non proportionnel (EASNP), l'échantillon annuel requis équivalant à un échantillon aléatoire simple (EAS) de 300 doit être établi séparément. Veuillez communiquer avec l'ICIS pour plus de détails.

Étape 2 : Estimer le pourcentage de patients susceptibles de remplir le sondage (p. ex. $R = 25\%$). Ce pourcentage peut varier selon le taux de réponse pour une méthode de sondage en particulier et la méthode d'échantillonnage utilisée.

Étape 3 : Calculer la taille de l'échantillon en appliquant la formule $E \div R$. Par exemple, si $E = 25$ et $R = 0,25$, la taille de l'échantillon pour un sondage mensuel doit être de 100 ($E \div R = 25 \div 0,25 = 100$).

13. Comment les patients en soins obstétricaux, chirurgicaux ou médicaux sont-ils définis?

Les patientes ayant reçu des soins obstétricaux sont définies comme des femmes âgées de 18 à 55 ans qui ont répondu « oui » à la question qui demandait de préciser si le plus récent séjour à l'hôpital concernait un accouchement (question 47 : Votre plus récent séjour à cet hôpital était-il pour un accouchement?). Les hommes qui ont répondu « oui » à cette question ne sont pas inclus dans le groupe de patientes ayant reçu des soins obstétricaux. Sinon, les patientes en soins obstétricaux peuvent être classées à partir des dossiers administratifs. Quant aux patients dans les 2 autres gammes de services (médicaux ou chirurgicaux), ils peuvent être classés au moyen des dossiers administratifs conservés dans le système d'admission, de congé et de transfert (ACT) de l'hôpital. Si le système ACT de votre établissement ne vous permet pas de déterminer le type de service reçu par les patients, veuillez indiquer le numéro d'assurance maladie du répondant dans le sondage. L'ICIS pourra ainsi mettre en rapport les

données du sondage et celles contenues dans ses bases de données clinico-administratives (c.-à-d. la Base de données sur les congés des patients). Ces bases de données contiennent des codes de diagnostics (CIM-10-CA) et des codes d'interventions (CCI) qui permettront de déterminer si les patients ont reçu des services chirurgicaux ou des services en soins de courte durée pendant leur séjour à l'hôpital.

Prochaines étapes et considérations futures

14. Dois-je utiliser le SEHPC dans son intégralité?

Le SEHPC est un outil de sondage normalisé pancanadien qui a été conçu pour être utilisé dans son intégralité; il permet aux hôpitaux de cibler des initiatives précises d'amélioration de la performance. Le volet HCAHPS du questionnaire permet d'établir des comparaisons avec des pays étrangers et d'explorer de nouvelles occasions d'apprentissage. Le SEHPC a été testé dans son intégralité; par conséquent, il est nécessaire de réaliser le sondage au complet. Il est également important de conserver l'ordre des questions afin d'assurer l'uniformité entre les hôpitaux, les territoires et les provinces et de favoriser la production de rapports comparatifs normalisés.

15. Qu'est-ce qui différencie le SEHPC et les sondages au point de service?

Le SEHPC est une riche source de données qui favorise la production de rapports comparatifs et que les provinces, les territoires et les hôpitaux peuvent utiliser pour améliorer la qualité et établir des points de référence. Ainsi, il contribue à la mise en place de programmes provinciaux et locaux qui appuient les initiatives visant la qualité des soins. De plus, les hôpitaux peuvent dégager des pistes d'amélioration de la qualité à l'échelle locale et effectuer un suivi au fil des ans en se basant sur les rapports comparatifs du SEHPC.

Les résultats du SEHPC permettent de mettre en lumière les principaux aspects à améliorer selon le point de vue des patients. Ces aspects prioritaires peuvent ensuite être analysés plus à fond à l'aide de sondages au point de service. Ces sondages ont été conçus pour recueillir de l'information en temps réel sur l'expérience d'hospitalisation des patients. Ils permettent aux patients d'exprimer leur opinion immédiatement après avoir reçu un service et sont généralement brefs.

16. Comment les hôpitaux peuvent-ils utiliser le SEHPC dans leurs initiatives d'amélioration de la qualité?

Les données du SEHPC peuvent servir à produire des rapports analytiques agrégés. Un outil en ligne sécurisé permet aux hôpitaux de consulter les 22 mesures de l'expérience des patients; plusieurs de ses fonctions pratiques permettent aux hôpitaux participants de comparer leurs résultats entre eux. Cet outil aide les utilisateurs à mieux comprendre l'expérience des patients à l'échelle des organismes de soins de santé, des régions sanitaires et des provinces. Par conséquent, les résultats du SEHPC permettent de cerner les occasions d'améliorer les expériences des patients hospitalisés en soins de courte durée et de réaliser des analyses plus approfondies. Ils servent aussi de base à l'élaboration de plans d'amélioration de la qualité.

17. L'ICIS étendra-t-il le sondage au-delà du secteur des soins de courte durée pour patients hospitalisés?

L'ICIS travaille en étroite collaboration avec les provinces et territoires afin de déterminer les besoins en matière d'évaluation de l'expérience des patients dans l'ensemble du continuum des soins et dans d'autres secteurs. Pour plus d'information, écrivez à medp@icis.ca ou consultez la page Web de l'ICIS sur l'[expérience des patients](#).

Annexe F : Glossaire

Glossaire du Sondage sur les hospitalisations des patients canadiens

Terme	Définition
admission par le service d'urgence	Ce terme fait référence aux patients qui ont été admis à l'hôpital déclarant par l'intermédiaire du service d'urgence, qui en ont utilisé les services (triage, inscription et traitement commencé à l'urgence) et qui ont ensuite été admis aux soins de courte durée sous l'ordre du médecin du service d'urgence. Les patients ou patientes qui se sont présentés à l'urgence pour l'inscription et qui ont immédiatement été transférés au service de maternité (ou à un autre service), sans utiliser les services d'urgence, ne doivent pas être considérés comme ayant été admis par le service d'urgence.
déduplication	Il convient de déterminer si les patients ont effectué plusieurs visites. La déduplication consiste à retirer de la base d'échantillonnage les patients qui ont été joints en rapport avec le sondage au cours des 12 derniers mois pour un même établissement (même si ceux-ci n'ont pas répondu au sondage).
Dictionnaire de données du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (Dictionnaire de données du SEHPC)	Le Dictionnaire de données du SEHPC présente les définitions des éléments de données, les exigences en matière de déclaration pour chacun des éléments de données, les descriptions des réponses admissibles et les directives concernant la collecte de chaque élément de données dans le fichier minimal du SEHPC*.
échantillon aléatoire simple (EAS)	Selon cette méthode d'échantillonnage au hasard, un échantillon aléatoire est sélectionné à partir de l'ensemble de la base d'échantillonnage.
échantillon aléatoire stratifié non proportionnel (EASNP)	Selon cette méthode d'échantillonnage, la taille de l'échantillon choisi au hasard à partir d'une strate en particulier n'est pas proportionnelle à la taille relative de la population donnée. Par exemple, la strate pourrait provenir d'une unité de soins chirurgicaux représentant seulement 20 % des patients de l'hôpital, mais 40 % des ressources utilisées par ce même hôpital. Dans ce cas, un échantillon non proportionnel servirait à représenter les ressources utilisées (c.-à-d. 40 %) plutôt que le nombre de patients [†] .
échantillon aléatoire stratifié proportionnel (EASP)	Cette méthode d'échantillonnage au hasard consiste à cerner diverses strates au sein d'une population donnée (p. ex. unité chirurgicale), puis à choisir au hasard un certain nombre de patients dans chacune des strates, lequel est proportionnel au nombre relatif de patients de la strate en question [‡] .

Terme	Définition
entrevues téléphoniques assistées par ordinateur	Ces entrevues sont réalisées à l'aide d'un logiciel qui guide les intervieweurs tout au long de l'entretien téléphonique et leur permet de recueillir et d'enregistrer les données directement dans une base de données électronique.
fichier minimal du Sondage sur les hospitalisations des patients canadiens (fichier minimal du SEHPC)	Le fichier minimal du SEHPC comporte des éléments de données visant à recueillir les réponses des patients aux questions du sondage; des métadonnées servant à cibler la population admissible, l'échantillon et les non-répondants; de l'information sur les méthodes et procédures utilisées pour réaliser le sondage; et tous renseignements administratifs supplémentaires pouvant servir à la soumission ainsi qu'à la production d'analyses et de rapports*.
Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS)	Le HCAHPS est un programme américain d'enquêtes normalisées, élaboré en consultation avec les Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS), et utilisé pour évaluer l'expérience des patients aux États-Unis. Pour obtenir des renseignements à jour sur ce programme, visitez le hcahponline.org .
identificateur du patient	L'identificateur du patient est un numéro unique composé de chiffres et de lettres attribué à un patient et servant à dépersonnaliser les données en éliminant les renseignements permettant d'identifier les patients. Il doit être utilisé de manière uniforme pour permettre de coupler l'information recueillie sur un même patient avec la Base de données sur les congés des patients au fil des ans. Par exemple, l'identificateur du patient peut être composé du numéro d'assurance maladie, du numéro de dossier ou encore d'un numéro généré au hasard.
Inter-Jurisdictional Patient Centered Measurement Advisory Group	<p>Ce groupe a contribué à l'élaboration du SEHPC depuis le début du projet, tant sur le plan de l'outil de sondage lui-même que du manuel de procédure. Il continue de fournir régulièrement des commentaires et des suggestions sur le SEHPC.</p> <p>Au moment où le sondage a été élaboré, l'Inter-Jurisdictional Patient Centered Measurement Advisory Group comprenait les membres et organismes qui suivent : Western Health (Terre-Neuve-et-Labrador), Santé Î.-P.-É., Capital Health (Nouvelle-Écosse), Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, Commissaire à la santé et au bien-être (Québec), Association des hôpitaux de l'Ontario, Qualité des services de santé Ontario, Santé Manitoba, Saskatchewan Health Quality Council, Services de santé de l'Alberta, Health Quality Council of Alberta et British Columbia Patient Reported Experience Measures Steering Committee.</p>

Terme	Définition
Liste des codes de la CIM-10-CA et de la CCI et des gammes de services du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC)	La Liste des codes de la CIM-10-CA et de la CCI et des gammes de services du SEHPC contient tous les codes de diagnostic (CIM-10-CA) et d'intervention (CCI) utilisés pour classer les patients admissibles dans l'une des 3 gammes de services (chirurgicaux, médicaux ou obstétricaux) ou pour indiquer les exclusions en fonction des services reçus durant le séjour à l'hôpital*.
Manuel de procédure du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (Manuel de procédure du SEHPC)	Le Manuel de procédure du SEHPC contient des directives et des normes relatives à la réalisation du sondage, ainsi que des renseignements sur les méthodes d'échantillonnage de la population et les modes de réalisation du sondage*.
mode de réalisation du sondage	Le mode de réalisation du sondage décrit la méthode employée pour mener le sondage auprès des répondants. Celui-ci peut varier selon l'objectif de la collecte de données. Les méthodes les plus répandues incluent les entretiens en personne, les entrevues téléphoniques assistées par ordinateur et l'envoi du questionnaire par la poste ou par courriel.
National Health Services (NHS)	Le National Health Services est l'autorité nationale des soins de santé du Royaume-Uni.
ne pas contacter	Ce terme désigne les patients qui ont indiqué ne pas vouloir être contactés.
niveau de soins alternatif (NSA)	Les patients NSA sont ceux qui n'ont plus besoin de soins de courte durée, mais qui continuent d'occuper un lit de soins de courte durée ou d'utiliser des ressources en soins de courte durée en attendant d'obtenir leur congé vers un milieu de soins plus approprié.
patient en soins chirurgicaux	Il s'agit des patients (à l'exclusion des patientes en soins obstétricaux) qui ont occupé un lit d'hospitalisation et subi au moins une intervention ou qui ont passé du temps en salle d'opération pendant leur séjour à l'hôpital. Les patients des unités de chirurgie d'un jour ne font <i>pas</i> partie de la population ciblée par le SEHPC.
patient en soins médicaux	Il s'agit des patients qui ont occupé un lit d'hospitalisation et ont reçu des services principalement liés aux soins de courte durée. Les patients qui ont obtenu leur congé d'une unité ou d'un hôpital psychiatrique, les patients qui ont reçu des services principalement liés aux soins psychiatriques et ceux qui ont reçu un niveau de soins alternatif tels que des soins de réadaptation ou des soins palliatifs ne font <i>pas</i> partie de la population ciblée par le SEHPC.

Terme	Définition
patiente en soins obstétricaux	Les patientes en soins obstétricaux sont des femmes qui ont accouché d'au moins un enfant vivant par voie vaginale ou césarienne. Les patientes qui ont subi un avortement médical ou spontané, dont la grossesse s'est terminée par une mortinaissance ou dont le bébé est décédé sont exclues du sondage pour motif de compassion.
patients admis directement	Ce terme fait référence aux patients admis par le service d'admission ou envoyé directement à un lit d'hospitalisation. Les patients admis par l'unité de chirurgie d'un jour ou une clinique de l'hôpital déclarant doivent être considérés comme des patients ayant été admis directement. Les patients transférés d'un autre établissement doivent aussi être classés comme ayant été admis directement.
période d'étude sur le terrain	La période d'étude sur le terrain représente le délai (généralement exprimé en semaines, en mois ou en trimestres) imparti pour réaliser le sondage et en recueillir les résultats. Les données recueillies après la période d'étude sur le terrain ne doivent pas être saisies ni incluses dans les analyses.
répondant substitut	Les répondants substitués désignent les personnes qui remplissent le questionnaire au nom du patient. Le SEHPC est conçu de manière à recueillir les réponses directement auprès des patients; ces derniers peuvent cependant demander de l'aide au besoin.
Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC)	Le SEHPC est un outil utilisé pour recueillir les commentaires des patients au sujet de leur expérience d'hospitalisation en soins de courte durée. Le sondage comprend 22 questions tirées du sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS), 19 questions sur les domaines clés propres au contexte canadien (p. ex. sortie, transferts) et 7 questions d'ordre démographique*.
spécifications pour la soumission des données du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC)	Les spécifications détaillées pour la soumission des données sont mises à la disposition des organismes et fournisseurs qui ont rempli et retourné leur trousse de contrat de licence. Cette documentation technique contient les exigences détaillées et les directives relatives à la soumission des données du SEHPC à l'ICIS.
Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens (SDEPC)	Le SDEPC est le système pancanadien de l'Institut canadien d'information sur la santé pour la déclaration des données sur l'expérience des patients. Depuis avril 2015, il accepte les données sur les soins aux patients hospitalisés provenant du SEHPC et du fichier minimal du SEHPC.

Sources

* Institut canadien d'information sur la santé. [L'expérience des patients](#). Consulté le 20 octobre 2014.

† Oxford University Press. [Disproportionate stratified sampling: Quick reference](#). Consulté le 20 octobre 2014.

‡ Oxford University Press. [Proportionate stratified sampling: Quick reference](#). Consulté le 20 octobre 2014.

Annexe G : Résumé des changements apportés au Manuel de procédure du SEHPC

La présente annexe décrit les changements apportés au Manuel de procédure du SEHPC.

Section	Description du changement	Date de diffusion
Annexe B	* <i>Mise à jour</i> : script de la question 48 en anglais et en français.	Janvier 2019
2. Soumission des données	Nouvelle section	Décembre 2017
5. Introduction au sondage	* <i>Ajout</i> d'information sur les enveloppes utilisées pour les questionnaires envoyés par la poste * <i>Ajout</i> du contenu requis pour l'invitation envoyée par courriel pour le sondage en ligne * <i>Changement</i> : l'ancienne section 4 correspond maintenant à la section 5	Décembre 2017
13. Période d'étude sur le terrain	* <i>Nouvelle</i> information sur la soumission des sondages après la date limite par la poste, par téléphone et par courriel ou en ligne	Décembre 2017
14. Fréquence du sondage	* <i>Mise à jour</i> : recommandation de soumettre des données à l'ICIS dès que le traitement du sondage est achevé	Décembre 2017
17. Questionnaire incomplet	* <i>Changement</i> : l'ancien titre « Définition d'un questionnaire dûment rempli » devient « Questionnaire incomplet »	Décembre 2017
Annexe D : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — foire aux questions pour les répondants	* <i>Mise à jour</i> : réponses aux questions 2, 3, 7, 8, 12 et 16	Décembre 2017
Annexe E : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — foire aux questions pour les administrateurs	* <i>Mise à jour</i> : réponses aux questions 5, 8, 10, 13 et 16 * <i>Ajout</i> de la question 11	Décembre 2017
Annexe F : Glossaire	* <i>Ajout</i> du terme « spécifications pour la soumission des données du SEHPC » * <i>Nouvelle</i> description du terme « Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens (SDEPC) »	Décembre 2017

Références

1. Centers for Medicare & Medicaid Services. *CAHPS Hospital Survey (HCAHPS) Quality Assurance Guidelines Version 8.0*. 2013.
2. Coulter A, Fitzpatrick R, Cornwell J. [*The Point of Care — Measures of Patients' Experience in Hospital: Purpose, Methods and Uses*](#). 2009.
3. Dillman DA, Smyth JD, Christian LM. *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method, 4th Edition*. 2014.

Autres ouvrages cités

Institut canadien d'information sur la santé. [L'expérience des patients](#). Consulté le 20 octobre 2014.

Graham C, MacCormick S. [Overarching Questions for Patient Surveys: Development Report for the Care Quality Commission \(CQC\)](#). 2012.

Oxford University Press. [Disproportionate stratified sampling: Quick reference](#). Consulté le 20 octobre 2014.

Oxford University Press. [Proportionate stratified sampling: Quick reference](#). Consulté le 20 octobre 2014.

Schonlau M, Fricker RD, Elliott MN. [Conducting Research Surveys via E-mail and the Web](#). 2002.



ICIS Ottawa

495, chemin Richmond
Bureau 600
Ottawa (Ont.)
K2A 4H6
613-241-7860

ICIS Toronto

4110, rue Yonge
Bureau 300
Toronto (Ont.)
M2P 2B7
416-481-2002

ICIS Victoria

880, rue Douglas
Bureau 600
Victoria (C.-B.)
V8W 2B7
250-220-4100

ICIS Montréal

1010, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 602
Montréal (Qc)
H3A 2R7
514-842-2226

icis.ca

19113-0119

