SEHPC

Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens

Manuel de procédure

Mars 2025

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.

À moins d'indication contraire, les données utilisées proviennent des provinces et territoires du Canada.

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

© 2025 Institut canadien d'information sur la santé

Comment citer ce document :
Institut canadien d'information sur la santé. *Manuel de procédure du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens, mars 2025.* Ottawa, ON : ICIS; 2025.

This publication is also available in English under the title *Canadian Patient Experiences Survey — Inpatient Care Procedure Manual, March 2025*.

Table des matières

Remerciements 4

Objectif du manuel 4

Contexte 5

Introduction 6

Procédures 7

Pratiques exemplaires — gestion du sondage 7

1. Options de réalisation du sondage 7

Pratiques exemplaires — modalités de sondage 7

2. Modes de sondage 7
3. Questions à inclure 8
4. Présentation du sondage 8
5. Stratégies pour accroître le taux de réponse 13
6. Questions supplémentaires. 13
7. Format du questionnaire 13
8. Langues 14

Pratiques exemplaires — base et méthodes d'échantillonnage 15

9. Renseignements sur le patient à prendre en considération lors de la préparation de la base d'échantillonnage 15
10. Population(s) de patients 15
11. Critères d'admissibilité et d'inclusion 15

Logistique du sondage 17

12. Période d'étude. 17
13. Communications : calendrier et nombre 17
14. Directives relatives au sondage téléphonique. 19
15. Directives relatives au sondage en ligne. 21

Annexes. 25

Annexe A : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — questionnaires envoyés par la poste 25

Annexe B : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — script des questionnaires téléphoniques. 26

Annexe C : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — exemples relatifs au sondage en ligne 62

Annexe D : Critères d'inclusion de la population admissible 66

Annexe E : Glossaire 68

Références 71

Autres ouvrages cités 72

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, mars 2025* :

- l'équipe Amélioration de la performance et Renforcement des capacités, Direction de la 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;
- les patients et les hôpitaux partenaires.

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

- les membres du groupe consultatif interprovincial sur les mesures axées sur les patients;
- 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, ICIS.

Objectif du manuel

Le présent manuel décrit les pratiques exemplaires pour la réalisation du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — 20 mesures (SEHPC-20M) et du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — 6 mesures (SEHPC-6M), lesquels sont accessibles sous forme de fichiers compressés sur le site Web de l'ICIS. Ce manuel comprend des renseignements sur les questionnaires, les procédures de sondage et d'autres éléments pertinents. Les protocoles visent à augmenter les taux de réponse des patients tout en limitant les réponses biaisées.

Le présent manuel décrit des procédures adaptées du sondage Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS), dans la mesure du possible. Ces procédures visent à favoriser les comparaisons internationales[1].

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 dans l'élaboration de normes, de méthodologies et de sondages ainsi que dans l'analyse de la performance des systèmes de santé canadiens.
- Il détient de l'expérience dans l'élaboration de normes de qualité.
- Il cultive des liens avec des organismes pancanadiens de premier plan comme Agrément Canada et l'Institut canadien pour la sécurité des patients (désormais Excellence en santé Canada).

En 2022, l'ICIS a mené des consultations auprès de patients, d'hôpitaux, d'experts et d'intervenants de partout au pays dans l'objectif de moderniser le SEHPC pour en maintenir la pertinence, la souplesse, l'accessibilité et l'utilisabilité. Les travaux de modernisation ont mis l'accent sur les besoins en matière d'information sur l'expérience des patients, ainsi que sur la viabilité et l'utilité du sondage pour les hôpitaux. Les changements qui en découlent ont été intégrés à la présente version du manuel de procédure (mars 2025).

Introduction

Lancé en 2014, le Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC) est un ensemble de questionnaires normalisés qui permettent aux patients d'exprimer leur opinion sur la qualité des soins qu'ils ont reçus lors de leur séjour dans un hôpital canadien de soins de courte durée. Ces outils normalisés aident les hôpitaux à évaluer les expériences de soins des patients. L'information ainsi recueillie est utilisée pour orienter la prestation de soins axés sur le patient et les initiatives d'amélioration de la qualité des services.

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 le groupe consultatif interprovincial sur les mesures axées sur les patients[i], Agrément Canada, Excellence en santé Canada et la Change Foundation (qui relève désormais de l'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario [OSANO]).

Le SEHPC a été modernisé en 2023 afin de continuer à répondre aux besoins des autorités compétentes, des hôpitaux et des utilisateurs de données, de refléter le point de vue des patients et de cadrer avec les priorités actuelles des hôpitaux canadiens. Les travaux de modernisation visaient notamment à améliorer les questions du sondage normalisé pour résoudre des problèmes de qualité des données, et à créer un sous-ensemble pour élargir les possibilités de mise en œuvre. Ils ont ainsi mené à l'élaboration du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — 20 mesures (SEHPC-20M) et du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — 6 mesures (SEHPC-6M).

Les mesures calculées à partir de ces sondages fournissent des renseignements qui permettent de cerner les aspects de l'expérience des patients qui pourraient être améliorés.

---

i. Au moment où le sondage a été élaboré, le groupe consultatif interprovincial sur les mesures axées sur les patients comprenait les membres et organismes qui suivent : Western Health (Terre-Neuve-et-Labrador), Santé Î.-P.-É., Autorité sanitaire du district Capital (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.

Procédures

En se fondant sur des données probantes, l'ICIS a défini les pratiques exemplaires qui devraient favoriser l'obtention de réponses pertinentes, l'augmentation des taux de réponse et l'établissement de tendances au fil du temps. Les procédures énoncées dans le présent manuel concernent à la fois le SEHPC-20M et le SEHPC-6M.

Pratiques exemplaires — gestion du sondage

1. Options de réalisation du sondage

Différentes options s'offrent aux hôpitaux pour la réalisation des sondages :

- Contrat avec un fournisseur de sondage qui s'occupera de réaliser le sondage.
- Réalisation du sondage par ses propres moyens (c.-à-d. l'hôpital ou l'organisme s'occupe lui-même de réaliser le sondage).
- Réalisation du sondage pour des sites multiples (p. ex. le Réseau universitaire de santé) (c.-à-d. qu'un hôpital ou une association d'hôpitaux réalise le sondage).

Pratiques exemplaires — modalités de sondage

2. Modes de sondage

Mode de contact initial

- L'un des modes suivants peut être utilisé pour la prise de contact avec le patient : poste, téléphone, courriel ou messagerie texte.
- Le recours à différents modes de contact peut accroître les taux de réponse (c.-à-d. que le patient peut choisir de réaliser le sondage à l'aide d'un autre mode que celui avec lequel l'hôpital ou l'organisme a pris contact avec lui).

Mode de réalisation du sondage

- L'un des modes suivants peut être utilisé pour réaliser le sondage : questionnaire envoyé par la poste, entrevue téléphonique ou questionnaire en ligne.
- Il est préférable d'envoyer par courriel ou par messagerie texte l'adresse URL du questionnaire en ligne, car le taux de réponse est habituellement moins élevé lorsque l'URL est fournie dans une lettre envoyée par la poste.

3. Questions à inclure

- Les autorités compétentes ont la possibilité de déployer le SEHPC-20M ou le SEHPC-6M, ou encore les 2.
- Le questionnaire du SEHPC-20M doit intégrer les 41 questions telles qu'elles sont présentées et formulées. Le questionnaire du SEHPC-6M doit intégrer les 22 questions telles qu'elles sont présentées et formulées.
- Les questions et les choix de réponses des 2 sondages 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; un exemple de formulation pour ce type de question figure dans le SEHPC-20M (Q41) et le SEHPC-6M (Q22). Des liens vers les questionnaires du SEHPC sont fournis à l'annexe A.

4. Présentation du sondage

Questionnaires envoyés par la poste

- Les enveloppes à fenêtre sont à privilégier, car, contrairement aux enveloppes standard, elles permettent de s'assurer que les renseignements inscrits sur l'enveloppe et dans la lettre de présentation ou le questionnaire sont identiques.

Présentation des questionnaires envoyés par la poste

- 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 13 : communications).

Tableau 1 Directives relatives au contenu de la lettre de présentation

Toutes les lettres de présentation des questionnaires envoyés par la poste	Deuxième lettre de présentation des questionnaires envoyés 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 »)[ii]. • Mentionnez l'objectif du questionnaire et l'utilité des résultats (p. ex. amélioration de la qualité). • 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 : critères d'admissibilité et d'inclusion), mais que les répondants peuvent demander de l'aide pour formuler leurs réponses. • Précisez que la participation au sondage est volontaire. • Indiquez la marche à suivre pour répondre au questionnaire. • Précisez le nombre de questions (p. ex. 41 questions) et le temps estimé requis pour y répondre (p. ex. 15 minutes). • Précisez le nom des personnes-ressources auxquelles les répondants peuvent s'adresser s'ils ont besoin d'un complément d'information. • Remerciez les répondants. • Insérez la signature du PDG (ou de son représentant).	• Si un deuxième envoi est nécessaire (voir la section 13 : communications), la lettre de présentation doit contenir ce qui suit, en plus du contenu décrit pour toutes les lettres de présentation des questionnaires envoyés par la poste : – 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

L'introduction type fournie à l'annexe B peut être utilisée pour les sondages téléphoniques.

ii. Si le service de protection de la vie privée de l'hôpital vous déconseille d'utiliser le nom des patients pour des questions de respect de la vie privée, vous pouvez vous rabattre sur des formules générales — sachez toutefois que le taux de réponse pourrait être plus faible que si vous aviez appelé les patients par leur nom.

Sondages en ligne

Sondages en ligne avec prise de contact initiale par courriel

- Les hôpitaux doivent consulter leur service de protection de la vie privée pour vérifier qu'ils respectent toutes les politiques relatives aux courriels.
- Le courriel d'invitation de même que les consignes 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 est fourni à l'annexe C.

Tableau 2 Directives relatives au contenu des courriels d'invitation

Premier courriel	Courriels de suivi
• 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). • Expliquez brièvement comment et pourquoi les répondants ont été sélectionnés, et comment ils peuvent prendre connaissance des 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 le courriel. • Précisez qu'il n'est pas permis d'avoir recours à un répondant substitut (voir la section 11 : critères d'admissibilité et d'inclusion), 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 les répondants peuvent s'adresser s'ils ont besoin d'un complément d'information. • Précisez le nombre de questions (p. ex. 41 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.	• 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

Premier courriel	Courriels de suivi
• Précisez la date de clôture (dernier jour pendant lequel le patient peut remplir le questionnaire). • Remerciez le répondant. • Le courriel d'invitation devrait être envoyé par le PDG ou un autre membre de la haute direction de l'hôpital ou de l'autorité compétente. • Insérez la signature du PDG (ou de son représentant).	• Le courriel de suivi devrait être envoyé par le PDG ou un autre membre de la haute direction de l'hôpital ou de l'autorité compétente.

Présentation du sondage en ligne lors d'une prise de contact par courriel

La page de présentation type fournie à l'annexe C peut être utilisée pour les sondages en ligne dont la prise de contact initiale s'est faite par courriel.

Directives relatives à la présentation du sondage en ligne

- Mentionnez l'objectif du questionnaire et l'utilité des résultats (p. ex. amélioration de la qualité).
- Expliquez brièvement comment et pourquoi les répondants ont été sélectionnés, et comment ils peuvent prendre connaissance des 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 : critères d'admissibilité et d'inclusion), 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 les répondants peuvent s'adresser s'ils ont besoin d'un complément d'information.

Sondages en ligne avec prise de contact initiale par message texte

- Les hôpitaux **doivent** obtenir le consentement éclairé des patients avant de communiquer avec eux par messagerie texte.
- Les hôpitaux doivent consulter leur service de protection de la vie privée pour vérifier qu'ils respectent toutes les politiques relatives à la messagerie texte.
- Le message texte d'invitation doit être concis (environ 160 caractères) et se limiter à de brèves consignes et à un lien vers le sondage.

Un exemple de message texte d'invitation est fourni à l'annexe C.

Tableau 3 Directives relatives au contenu des messages textes d'invitation

Directives générales	Premier message texte	Message texte de suivi
• Les hôpitaux **doivent** obtenir le consentement éclairé des patients avant de pouvoir utiliser leur numéro de téléphone cellulaire à des fins de sondage. • Utilisez un code court (p. ex. 111-111) au lieu d'un numéro de téléphone pour envoyer les messages textes d'invitation. • Offrez aux répondants la possibilité de ne pas recevoir de rappels par message texte. • Évitez les questions ouvertes. Privilégiez plutôt les questions à réponses prédéfinies (p. ex. 1. Oui et 2. Non). • Assurez-vous de fournir un lien vers une version du sondage en ligne adaptée aux appareils mobiles afin que les répondants puissent effectuer le sondage sur leur téléphone cellulaire.	• Personnalisez l'invitation (indiquez le nom du patient et n'utilisez pas de formules générales du genre « Cher patient »). • Fournissez un lien vers le sondage qui est propre au patient. • Précisez la date de clôture (dernier jour pendant lequel le patient peut remplir le questionnaire). • Envoyez le message texte en français et en anglais, ou offrez la possibilité de choisir entre l'anglais et le français pour les communications par messagerie texte.	• Personnalisez l'invitation (adressée à une personne). • Mentionnez le message texte d'invitation envoyé précédemment. • Fournissez un lien vers le sondage. • Précisez la date de clôture (dernier jour pendant lequel le patient peut remplir le questionnaire).

Sources

Hoe ND, Grunwald HE. The role of automated SMS text messaging in survey research. *Survey Practice*. 2015.
Andreadis I. Text message (SMS) pre-notifications, invitations and reminders for web surveys. *Survey Methods: Insights From the Field*. 2020.

Présentation du sondage en ligne lors d'une prise de contact par message texte

Un exemple de page de présentation est fourni à l'annexe C.

5. Stratégies pour accroître le taux de réponse

Les hôpitaux peuvent utiliser les stratégies suivantes pour augmenter leur taux de réponse :

- Souligner l'importance du sondage en décrivant l'objectif du questionnaire et l'utilité des résultats dans l'invitation ou l'introduction.
- Envoyer des rappels. Effectuer un suivi et fournir une deuxième copie du questionnaire — un suivi téléphonique est plus efficace qu'un suivi postal.
- Personnaliser les invitations à participer au sondage (utiliser le nom du patient au lieu d'une formule générale).
- Pour les sondages en ligne dont la présentation est plus sobre, intégrer des indications et des consignes claires, et limiter le nombre d'interactions requises pour répondre au sondage — un nombre d'interactions moins élevé peut accroître le taux de réponse (voir les Directives de formatage des questionnaires en ligne).
- Envoyer un courriel provenant d'une source fiable et reconnaissable (p. ex. le PDG de l'hôpital) afin de susciter la confiance du patient et d'obtenir un meilleur taux de réponse.

6. Questions supplémentaires

Les autorités compétentes peuvent ajouter des questions qui les concernent directement à celles requises dans le SEHPC.

- Le questionnaire du SEHPC (20M ou 6M) doit être utilisé dans son intégralité. L'ordre et la formulation des questions doivent être respectés.
- 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 l'autorité compétente 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.
- Avant d'utiliser des questions des SEHPC, il faut d'abord consulter les Conditions d'utilisation.

7. Format du questionnaire

Le format du questionnaire est modifiable dans une certaine mesure. Les consignes énoncées à la première page ne doivent pas être modifiées, car elles ont fait l'objet d'un test cognitif et d'un essai pilote, et établissent la marche à suivre pour remplir le sondage correctement.

Directives de formatage des questionnaires en ligne

- Présentez seulement quelques questions par écran et regroupez-les par sujet.
- Utilisez les graphiques avec modération; les graphiques autres qu'un logo peuvent distraire le patient ou influer sur son interprétation d'une question.
- Utilisez avec modération les questions matricielles (c.-à-d. les questions multiples présentées dans un tableau avec les choix de réponses en en-tête de colonne).
- Permettez aux répondants de passer à la page suivante sans avoir répondu à toutes les questions; seules les réponses aux questions filtres doivent être forcées.
- Assurez-vous que la vie privée des répondants est protégée.
- 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.
- Automatisez les sauts d'éléments, au moyen d'une logique de saut d'éléments.
- Insérez les consignes exactement là où l'information est requise et non au début du questionnaire.
- Insérez plus d'espaces vides entre les questions plutôt qu'entre les sous-éléments des questions.
- Distinguez clairement les questions des réponses en utilisant des polices de caractère et des couleurs en arrière-plan différentes.
- Utilisez des lignes plus courtes pour éviter que des mots soient sautés (c.-à-d. évitez qu'une question prenne toute la largeur de l'écran).
- Prévoyez un espace approprié pour répondre aux questions ouvertes (p. ex. les grandes zones de texte encouragent les répondants à formuler de longs commentaires).
- Évitez le fouillis visuel.
- Évitez de mettre des questions côte à côte sur une page; autrement, le répondant pourrait avoir l'impression de devoir répondre à 2 questions en même temps.
- Permettez aux répondants d'accéder de nouveau au sondage (pour ceux qui souhaiteraient terminer le questionnaire à un autre moment).
- Permettez aux répondants de signaler toute difficulté et de demander de l'aide par téléphone ou courriel.

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

Les sondages sont disponibles en français et en anglais.

Pratiques exemplaires — base et méthodes d'échantillonnage

9. Renseignements sur le patient à prendre en considération lors de la préparation de la base d'échantillonnage

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, comme le numéro d'assurance maladie, le numéro de dossier ou un numéro généré de façon aléatoire);
- prénom, initiale du second prénom et nom du patient;
- sexe du patient à la naissance;
- date de naissance du patient;
- adresse postale complète, numéro de téléphone fixe, numéro de téléphone cellulaire et 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 : critères d'admissibilité et d'inclusion);
- services reçus par le patient (chirurgicaux, médicaux ou obstétricaux)[iii].

10. Population(s) de patients

Le contenu du SEHPC a été testé auprès d'adultes (18 ans et plus) hospitalisés en soins de courte durée ayant reçu des services chirurgicaux, médicaux ou obstétricaux à l'hôpital.

11. Critères d'admissibilité et d'inclusion

- Être âgé de 18 ans et plus au moment de l'admission.
- Être en vie au moment de la sortie.
- 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.

---

iii. Pour en savoir plus sur les ajustements liés à la gamme de services, consultez le Répertoire des indicateurs de l'ICIS.

Critères d'exclusion

- Les répondants substituts ne peuvent pas remplir le questionnaire au nom du patient. Le patient visé doit répondre au questionnaire, mais il peut obtenir l'aide d'un tiers au besoin (c.-à-d. qu'un tiers peut l'aider à comprendre les questions ou à taper ou rédiger ses réponses).

Populations de patients que vous devriez songer à exclure :

- 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 *peuvent toutefois être inclus*.
- 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 en 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 *peuvent toutefois être inclus*.
- 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 contacter ».
- Patients qui résident en milieu carcéral (p. ex. prisonniers).
- 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 *peuvent toutefois être inclus*.
- Patients exclus pour motifs délicats ou de compassion (p. ex. transférés en soins palliatifs, avortement médical ou spontané, parents ayant perdu un bébé, victimes d'agression ou de violence familiale, tentative de suicide, personnes âgées victimes de maltraitance).
- 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 soumis ou non son questionnaire.

De plus amples renseignements sont fournis à l'annexe D.

Logistique du sondage

12. Période d'étude

Sondage envoyé par la poste

Envisagez une période d'étude commençant 48 heures après la sortie du patient et se terminant 8 à 12 semaines[iv] après l'invitation initiale à répondre au sondage.

Sondage téléphonique

Envisagez une période d'étude ayant lieu de 48 heures à 8 semaines après la sortie du patient.

Sondage en ligne (prise de contact par courriel ou message texte)

Envisagez une période d'étude ayant lieu de 48 heures à 8 semaines après la sortie du patient.

13. Communications : calendrier et nombre

Envois par la poste

Premier envoi

Songez à poster une première trousse de sondage dans le mois qui suit la sortie du patient.

Rappels

- Si le patient n'a 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.
- Songez à envoyer au moins 2 rappels[2] 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.

Appels téléphoniques

- Songez à faire le premier appel téléphonique au moins 48 heures après la sortie du patient.
- Envisagez de faire au moins 5 tentatives d'appel 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 peuvent s'échelonner sur plus d'une semaine afin de tenir compte de l'éventuelle non-disponibilité temporaire du patient.

---

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

Courriels

- Songez à envoyer le premier courriel au moins 48 heures après la sortie du patient, et jusqu'à 8 semaines après la sortie.
- Prévoyez d'envoyer au moins un rappel aux patients qui n'ont pas rempli le questionnaire. Le rappel pourrait être envoyé environ 7 à 10 jours après le premier courriel. Un rappel peut également être envoyé aux patients qui n'ont rempli le questionnaire qu'en partie afin de leur rappeler de le terminer. L'envoi de rappels est un moyen efficace d'accroître les taux de réponse.

Messages textes

- Songez à envoyer le premier message texte au moins 48 heures après la sortie du patient et jusqu'à 8 semaines après la sortie (fin de la période d'étude).
- Songez à envoyer au moins un rappel aux patients qui n'ont pas rempli le questionnaire[3, 4]. Ce rappel pourrait être envoyé environ 4 à 7 jours après le premier message texte[4]. Un rappel peut également être envoyé aux patients qui n'ont rempli le questionnaire qu'en partie afin de leur rappeler de le terminer. L'envoi de rappels est un moyen efficace d'accroître les taux de réponse.
- Songez à envoyer au moins 2 messages de rappel 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. L'envoi de messages peut s'échelonner sur plus d'une semaine afin de tenir compte de l'éventuelle non-disponibilité temporaire du patient. Le premier rappel devrait être envoyé environ 4 à 7 jours après la première invitation à participer[4].
- Songez à envoyer les messages à des moments où les gens sont généralement moins occupés afin d'accroître le taux de réponse[3].

14. Directives relatives au sondage téléphonique

Système 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 reposer sur la collecte manuelle de données (l'intervieweur inscrit alors les réponses du patient sur papier, puis les saisit dans une base de données). Un exemple de script est fourni à l'annexe B.

Communication avec les patients

Patients qui appellent

- 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 résidence[5].
- 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

- 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 jour[5].

Rendez-vous planifiés

Lorsqu'un patient demande à terminer le sondage plus tard, il faut planifier un rappel. Au moment du rappel, l'intervieweur doit reprendre là où le sondage a été interrompu lors de l'appel précédent[5].

Numéros de téléphone erronés

- 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

- 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 contactés[5].

Patients difficiles à joindre

- 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.
- L'intervieweur doit parler clairement, rester poli et éviter les longues pauses.
- L'intervieweur doit éviter de passer trop rapidement sur l'introduction[5].

Processus de formation des intervieweurs

- Les nouveaux intervieweurs du programme SEHPC peuvent suivre une formation avant de commencer les entrevues.
- La formation peut 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 intervieweurs[5].
- Surveillez les intervieweurs et fournissez-leur une rétroaction en temps opportun.

Essai pilote et soutien du sondage téléphonique

- 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 intervieweurs[5].
- Une foire aux questions peut être mise à la disposition des intervieweurs pour les aider à répondre aux questions sur le sondage, sa réalisation et son utilité.
- 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.

15. Directives relatives au sondage en ligne

Collecte des adresses de courriel

- Un champ de saisie de l'adresse de courriel doit être ajouté dans le système d'information sur les patients de l'hôpital (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).

Collecte des numéros de téléphone cellulaire

- Consultez la section 4 : présentation du sondage pour en savoir plus sur l'obtention d'un consentement.
- Les hôpitaux qui recueillent les numéros de téléphone doivent être en mesure de distinguer les téléphones fixes des téléphones cellulaires. S'ils ne peuvent les différencier, ils doivent créer un champ de saisie du numéro de téléphone cellulaire dans leur système d'information sur les patients (p. ex. leur système ACT).
- Le personnel administratif doit traiter les numéros de téléphone cellulaire de la même manière que les autres coordonnées confidentielles du patient (p. ex. numéro de téléphone fixe, adresse postale). On doit demander aux patients de fournir leur numéro de téléphone cellulaire 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 et des numéros de téléphone cellulaire

- Donnez une raison pour laquelle l'adresse de courriel ou le numéro de téléphone cellulaire est requis (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 ou son numéro de téléphone cellulaire. Les hésitations sont souvent attribuables à
  - la non-compréhension de l'utilité du sondage et de la façon dont les données seront utilisées;
  - la crainte que l'hôpital utilise ces renseignements à des fins de marketing ou de collecte de fonds;
  - la crainte que l'hôpital envoie des courriels ou des messages textes ou qu'il communique l'adresse de courriel ou le numéro de téléphone cellulaire à un tiers;
  - la crainte que des réponses peu élogieuses puissent compromettre les soins qu'ils recevront à l'avenir[5]. Une foire aux questions constitue un outil de référence utile pour le personnel administratif qui doit obtenir les adresses de courriel ou les numéros de téléphone cellulaire.

Soutien à l'intention du personnel administratif

- Le personnel administratif doit recevoir une formation sur la nouvelle exigence de collecte des adresses de courriel et des numéros de téléphone cellulaire, et celle-ci doit être intégrée à la formation de tout nouveau membre du personnel administratif.
- Les superviseurs doivent être prêts à fournir de l'aide au besoin, surtout au début de l'initiative. La nécessité d'offrir un tel soutien diminuera à mesure que le personnel se familiarisera avec le processus de collecte des adresses de courriel et des numéros de téléphone cellulaire.
- Des affiches peuvent être installées pour expliquer la raison du sondage et encourager le personnel à demander l'adresse de courriel et le numéro de téléphone cellulaire des patients.
- Le personnel devrait être informé de la proportion de patients qui ont donné leur adresse de courriel ou leur numéro de téléphone cellulaire à mesure que celle-ci 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

Les adresses de courriel des patients doivent être extraites du système ACT et enregistrées dans une base de données pour les besoins des activités de 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. services reçus, unité).

Élaboration d'une base de données de numéros de téléphone cellulaire

Les numéros de téléphone cellulaire des patients doivent être extraits du système ACT et enregistrés dans une base de données pour les besoins des activités de sondage par messagerie texte, ou une base de données existante doit être modifiée de manière à inclure les numéros de téléphone cellulaire. Les renseignements suivants doivent figurer dans la base de données : le nom du patient, son numéro de téléphone cellulaire et sa date de sortie. D'autres renseignements peuvent être saisis s'ils sont utiles pour l'analyse de données (p. ex. services reçus, unité).

Vérification de la validité des adresses de courriel

- 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 »).
- 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.
- 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.

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 pratiques exemplaires pour les sondages en ligne. Une fois le logiciel configuré, le soutien opérationnel requis est minime.
- Les sondages en ligne devraient être exécutables aussi bien à partir d'appareils mobiles que d'ordinateurs de bureau classiques.

Étape 2 : Vérification du processus

- Testez rigoureusement l'interface de sondage afin de vous assurer que les sauts d'éléments et les messages d'erreur fonctionnent comme prévu. Testez le sondage avec différents navigateurs et sur différents appareils mobiles.
- Vérifiez si les réponses 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.

Annexes

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

Le Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens est un ensemble de questionnaires normalisés qui permettent aux patients d'exprimer leur opinion sur la qualité des soins qu'ils ont reçus lors de leur séjour dans un hôpital canadien de soins de courte durée. Ces outils normalisés aident les hôpitaux à évaluer les expériences de soins des patients. L'information ainsi recueillie est utilisée pour orienter la prestation de soins axés sur le patient et les initiatives d'amélioration de la qualité des services. Les questionnaires contribuent donc à mesurer l'expérience du patient. Ils sont accessibles sous forme de fichiers compressés sur le site Web de l'ICIS.

Annexe B : Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens — script des questionnaires téléphoniques

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 <PRÉNOM> 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 pour le SEHPC-20M

Les questions 1 à 19 et 35 sont adaptées du sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) élaboré par les Centers for Medicare & Medicaid Services.

Les questions 20 à 41 (à l'exception des questions 22, 33 et 35) ont été adaptées ou élaborées par l'Institut canadien d'information sur la santé, en collaboration avec un comité interprovincial d'experts.

Les questions 22 et 33 sont adaptées du sondage National Health Services (NHS) Adult Inpatient Survey, qui fait partie du NHS Patient Survey Programme et est administré par la Care Quality Commission au nom de NHS England et du ministère de la Santé et des Services sociaux du Royaume-Uni.

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.

SEHPC-20M

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 OU AUTORITÉ COMPÉTENTE>. 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 OU AUTORITÉ COMPÉTENTE>. 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 en cas de nécessité seulement. 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 pourrons 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 incidence 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 10 et 15 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 SONDAGE]
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 des infirmiers et 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, à quelle fréquence les infirmiers et infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect? Diriez-vous... **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

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

Q2

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

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

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

Q3

Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et infirmières vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre? Diriez-vous... **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

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

Q4

Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence avez-vous obtenu de l'aide dès que vous en avez demandé en appuyant sur le bouton d'appel? Diriez-vous... **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais
Parfois
Souvent
Toujours, ou
Sans objet — je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel

NE LISEZ PAS : Ne sait pa
NE LISEZ PAS : Refus

Q5_INTRODUCTION

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

Q5

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

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

Jamais
Parfois
Souvent
Toujours, ou
Je n'ai pas reçu de soins d'un médecin [ALLER À Q8_INTRODUCTION]

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

Q6

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

LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE

Diriez-vous...
Jamais
Parfois
Souvent
Toujours, ou
Je n'ai pas reçu de soins d'un médecin

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

Q7

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

LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE

Diriez-vous...
Jamais
Parfois
Souvent
Toujours, ou
Je n'ai pas reçu de soins d'un médecin

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, à quelle fréquence votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées? Diriez-vous... **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

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

Q9

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

Diriez-vous...
Jamais
Parfois
Souvent, 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

À quelle fréquence avez-vous eu de l'aide pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez? Diriez-vous... **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

NE LISEZ PAS : Sans objet
NE LISEZ PAS : Ne sait pas
NE LISEZ PAS : Refus

Q12

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

Jamais
Parfois
Souvent
Toujours, ou
Sans objet

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

Q13

Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE**

Diriez-vous...
Jamais
Parfois
Souvent
Toujours, ou
Sans objet

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

Q14

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 Q15]
Non	[ALLER À Q17_INTRODUCTION]
NE LISEZ PAS : Ne sait pas	[ALLER À Q17_INTRODUCTION]
NE LISEZ PAS : Refus	[ALLER À Q17_INTRODUCTION]

Q15

Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel de l'hôpital vous a-t-il dit à quoi servait le médicament? Diriez-vous... **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

NE LISEZ PAS : Sans objet
NE LISEZ PAS : Ne sait pas
NE LISEZ PAS : Refus

Q16

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

Jamais

Parfois

Souvent, ou

Toujours

NE LISEZ PAS : Sans objet
NE LISEZ PAS : Ne sait pas
NE LISEZ PAS : Refus

Q17_INTRODUCTION

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

Q17

Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers et infirmières ou un autre membre du personnel ont-ils discuté avec vous si vous aviez l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE**

Oui, ou
Non

NE LISEZ PAS : Sans objet
NE LISEZ PAS : Ne sait pas
NE LISEZ PAS : Refus

Q18

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 Q19]
Non	[ALLER À Q19]
NE LISEZ PAS : Sans objet	[ALLER À Q19]
NE LISEZ PAS : Ne sait pas	[ALLER À Q19]
NE LISEZ PAS : Refus	[ALLER À Q19]

Q19

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 votre réponse, 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

Q20_INTRODUCTION

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

Q20

À votre admission, l'information que vous avez reçue sur l'endroit où vous deviez aller était-elle facile à comprendre? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Pas du tout
Un peu
Moyennement
Complètement, ou
Sans objet

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

Q21

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

Pas du tout	[ALLER À Q22_INTRODUCTION]
Un peu	[ALLER À Q22_INTRODUCTION]
Moyennement	[ALLER À Q22_INTRODUCTION]
Complètement, ou	[ALLER À Q22_INTRODUCTION]
Sans objet	[ALLER À Q22_INTRODUCTION]
NE LISEZ PAS : Ne sait pas	[ALLER À Q22_INTRODUCTION]
NE LISEZ PAS : Refus	[ALLER À Q22_INTRODUCTION]

Q22_INTRODUCTION

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

Q22

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

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

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

Q23

À quelle fréquence les médecins, les infirmiers et infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient-ils <u>informés et au fait</u> de vos soins hospitaliers? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

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

Q24

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

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

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

Q25

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

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

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

Q26

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

Jamais
Parfois
Souvent
Toujours, ou
Sans objet

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

Q27

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

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

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

Q28

Votre famille ou vos amis ont-ils participé autant que vous le souhaitiez aux décisions concernant vos soins et vos traitements? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

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

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

Q29_INTRODUCTION

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

Q29

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
Sans objet

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

Q30

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
Complètement, ou
Sans objet

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

Q31

Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous reçu l'information nécessaire pour mieux comprendre votre état? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Pas du tout
Un peu
Moyennement
Complètement, ou
Sans objet

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

Q32_INTRODUCTION

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

Q32

En général, sur une échelle de 0 à 10, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a été bénéfique? Veuillez donner un chiffre de 0 à 10, où 0 signifie « pas bénéfique du tout » et 10, « complètement bénéfique ».

NE LISEZ PAS

0 Pas bénéfique du tout
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10 Complètement bénéfique

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

Q33

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

Q34_INTRODUCTION

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

Q34

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

Q35

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

Q36

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

Secondaire II (8e 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

LA CATÉGORIE « Diplôme universitaire de premier cycle ou études universitaires » COMPREND LES ÉTUDES UNIVERSITAIRES N'AYANT PAS MENÉ À L'OBTENTION D'UN BACCALAURÉAT. SI LE PATIENT DIT AVOIR SUIVI UNE FORMATION PROFESSIONNELLE, PAR EXEMPLE DANS 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.

Q37 et Q38 INTRODUCTION

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

Q37

À quel genre** vous identifiez-vous? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE**

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

** **La notion de « genre » a trait à l'identité personnelle et sociale d'une personne qui s'identifie en tant qu'homme, femme ou personne ni exclusivement homme ni exclusivement femme (p. ex. personne non binaire, agenre, au genre fluide, queer ou bispirituelle).**

Q38

Quel était votre sexe à la naissance*? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE**

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

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

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

Q39 et Q40 INTRODUCTION

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

Q39

Vous identifiez-vous comme membre des Premières Nations, Métis ou Inuk/Inuit? Quelles catégories vous représentent le mieux? Je vais lire tous les choix de réponses. Choisissez la ou les réponses qui vous correspondent le mieux. 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'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 QU'IL VOUS A DÉJÀ INDIQUÉ 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
Inuk/Inuit
Métis
Autre identité autochtone
Non, je ne m'identifie pas comme membre des Premières Nations, Inuk/Inuit ou Métis, ni comme personne ayant une autre identité autochtone
Je ne sais pas
Je préfère ne pas répondre

Q40

Dans notre société, les gens sont souvent décrits selon leur race ou origine raciale. Sans que cela ait de fondement scientifique, la race peut influer sur la façon dont les autres et les institutions nous traitent, et cela peut avoir une incidence sur notre santé. Quelles catégories vous représentent le mieux? Je vais lire tous les choix de réponses. Choisissez la ou les réponses qui vous correspondent le mieux. Je vais faire une pause après chaque option pour vous permettre de répondre « oui » ou « non ». 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'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 QU'IL VOUS A DÉJÀ INDIQUÉ 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.

NE DONNEZ LES EXEMPLES ENTRE PARENTHÈSES QUE SI LE PATIENT EN FAIT LA DEMANDE

Noir(e) (p. ex. personne d'ascendance africaine, afro-caribéenne, afro-canadienne)
Asiatique de l'Est (p. ex. personne d'ascendance chinoise, coréenne, japonaise, taïwanaise)
Autochtone (p. ex. personne d'ascendance des Premières Nations, métisse ou inuite)
Latino-américain(e) (p. ex. personne d'ascendance hispanique)
Moyen-oriental(e) (p. ex. personne d'ascendance arabe, persane ou asiatique occidentale, comme une personne afghane, égyptienne, iranienne, libanaise, turque, kurde)
Asiatique du Sud (p. ex. personne d'ascendance indienne, pakistanaise, bangladaise, sri-lankaise ou indo-caribéenne)

Asiatique du Sud-Est (p. ex. personne d'ascendance philippine, vietnamienne, cambodgienne, thaïlandaise, indonésienne ou d'une autre ascendance asiatique du Sud-Est)
Blanc(he) (p. ex. personne d'ascendance européenne)
Autre catégorie raciale
Je ne sais pas
Je préfère ne pas répondre

Q41

Avez-vous autre chose à ajouter à propos de votre séjour à l'hôpital? Nous recueillons tous les commentaires, qu'ils soient positifs ou négatifs.

NE LISEZ PAS : Notez les commentaires
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 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 : Je n'ai pas d'autres questions à vous poser aujourd'hui. En ce moment, nous recueillons des renseignements seulement auprès des patients qui ont séjourné dans une unité de soins. J'aimerais vous remercier du temps que vous m'avez accordé. => FIN

NON ADMISSIBLE AU SONDAGE — FIN DU SONDAGE : Malheureusement, vous ne répondez pas aux critères d'admissibilité. Merci pour 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

Sources pour le SEHPC-6M

Les questions 1 à 6 et 16 sont adaptées du sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) élaboré par les Centers for Medicare & Medicaid Services.

Les questions 8 à 22 (à l'exception des questions 14 et 16) ont été adaptées ou élaborées par l'Institut canadien d'information sur la santé, en collaboration avec un comité interprovincial d'experts.

Les questions 7 et 14 sont adaptées du sondage National Health Services (NHS) Adult Inpatient Survey, qui fait partie du NHS Patient Survey Programme et est administré par la Care Quality Commission au nom de NHS England et du ministère de la Santé et des Services sociaux du Royaume-Uni.

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.

SEHPC-6M

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 OU AUTORITÉ COMPÉTENTE>. 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 OU AUTORITÉ COMPÉTENTE>. 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 en cas de nécessité seulement. 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 pourrons 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 incidence 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 5 et 10 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 SONDAGE]
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 <u>uniquement</u> 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 des infirmiers et 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, à quelle fréquence les infirmiers et infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect? Diriez-vous... **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

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

Q2

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

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

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

Q3

Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et infirmières vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre? Diriez-vous... **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

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

Q4_INTRODUCTION

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

Q4

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

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

Jamais
Parfois
Souvent
Toujours, ou
Je n'ai pas reçu de soins d'un médecin [ALLER À Q7_INTRODUCTION]

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

Q5

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

LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE

Diriez-vous...

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

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

Q6

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

LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE

Diriez-vous...

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

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

Q7_INTRODUCTION

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

Q7

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

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

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

Q8

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

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

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

Q9

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

Jamais
Parfois
Souvent, ou
Toujours

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

Q10

Votre famille ou vos amis ont-ils participé autant que vous le souhaitiez aux décisions concernant vos soins et vos traitements? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

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

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

Q11_INTRODUCTION

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

Q11

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
Sans objet

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

Q12

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
Complètement, ou
Sans objet

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

Q13

Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous reçu l'information nécessaire pour mieux comprendre votre état? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES**

Pas du tout
Un peu
Moyennement
Complètement, ou
Sans objet

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

Q14_INTRODUCTION

La question suivante porte sur votre expérience à <NOM DE L'HÔPITAL>.

Q14

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

Q15_INTRODUCTION

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

Q15

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

Q16

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

Q17

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

Secondaire II (8e 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

LA CATÉGORIE « Diplôme universitaire de premier cycle ou études universitaires » COMPREND LES ÉTUDES UNIVERSITAIRES N'AYANT PAS MENÉ À L'OBTENTION D'UN BACCALAURÉAT. SI LE PATIENT DIT AVOIR SUIVI UNE FORMATION PROFESSIONNELLE, PAR EXEMPLE DANS 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.

Q18 et Q19 INTRODUCTION

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

Q18

À quel genre** vous identifiez-vous? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE**

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

** **La notion de « genre » a trait à l'identité personnelle et sociale d'une personne qui s'identifie en tant qu'homme, femme ou personne ni exclusivement homme ni exclusivement femme (p. ex. personne non binaire, agenre, au genre fluide, queer ou bispirituelle)**.

Q19

Quel était votre sexe à la naissance*? **LISEZ LES CHOIX DE RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE**

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

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

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

Q20 et Q21 INTRODUCTION

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

Q20

Vous identifiez-vous comme membre des Premières Nations, Métis ou Inuk/Inuit? Quelles catégories vous représentent le mieux? Je vais lire tous les choix de réponses. Choisissez la ou les réponses qui vous correspondent le mieux. 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'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 QU'IL VOUS A DÉJÀ INDIQUÉ 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
Inuk/Inuit
Métis
Autre identité autochtone
Non, je ne m'identifie pas comme membre des Premières Nations, Inuk/Inuit ou Métis, ni comme personne ayant une autre identité autochtone
Je ne sais pas
Je préfère ne pas répondre

Q21

Dans notre société, les gens sont souvent décrits selon leur race ou origine raciale. Sans que cela ait de fondement scientifique, la race peut influer sur la façon dont les autres et les institutions nous traitent, et cela peut avoir une incidence sur notre santé. Quelles catégories vous représentent le mieux? Je vais lire tous les choix de réponses. Choisissez la ou les réponses qui vous correspondent le mieux. Je vais faire une pause après chaque option pour vous permettre de répondre « oui » ou « non ». 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'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 QU'IL VOUS A DÉJÀ INDIQUÉ 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.

NE DONNEZ LES EXEMPLES ENTRE PARENTHÈSES QUE SI LE PATIENT EN FAIT LA DEMANDE

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

Q22

Avez-vous autre chose à ajouter à propos de votre séjour à l'hôpital? Nous recueillons tous les commentaires, qu'ils soient positifs ou négatifs.

NE LISEZ PAS : Notez les commentaires
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 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 : Je n'ai pas d'autres questions à vous poser aujourd'hui. En ce moment, nous recueillons des renseignements seulement auprès des patients qui ont séjourné dans une unité de soins. J'aimerais vous remercier du temps que vous m'avez accordé. => FIN

NON ADMISSIBLE AU SONDAGE — FIN DU SONDAGE : Malheureusement, vous ne répondez pas aux critères d'admissibilité. Merci pour 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 — exemples relatifs au sondage en ligne

Exemple de courriel d'invitation

Pour les exemples en anglais, voir la version anglaise du *Manuel de procédure du SEHPC*.

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

Envoyé : [Date d'envoi]

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

Objet : [HÔPITAL OU AUTORITÉ COMPÉTENTE] — Sondage sur les expériences des patients

Monsieur/Madame [NOM DU PATIENT],

Je vous écris aujourd'hui pour solliciter votre aide concernant le Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens de [HÔPITAL OU AUTORITÉ COMPÉTENTE]. Vous avez été sélectionné/sélectionnée pour y participer, parmi un échantillon de patients qui ont été hospitalisés en soins médicaux, chirurgicaux ou obstétricaux à [NOM DE L'HÔPITAL] au cours des 2 derniers mois. Ce sondage vise à recueillir l'opinion des patients sur la qualité des soins qu'ils ont reçus à [NOM DE L'HÔPITAL]. Vos réponses seront utilisées par [NOM DE L'HÔPITAL] pour améliorer la qualité des services et la prestation de soins axés sur le patient.

Le questionnaire comporte [NOMBRE DE QUESTIONS SELON LA VERSION DU SONDAGE] questions et il vous faudra environ [DURÉE ESTIMÉE] 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 seront conservées et tenues à jour par [NOM DE L'HÔPITAL].

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

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

Si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez communiquer 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]. Nous vous invitons à le remplir le plus rapidement possible.

Je vous remercie de votre participation et de votre soutien.

Cordialement,

[SIGNATURE COMPLÈTE,

Y COMPRIS TITRE DE POSTE,

ET RENSEIGNEMENTS SUR L'HÔPITAL OU L'AUTORITÉ COMPÉTENTE]

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.

Exemple de message texte d'invitation

Bonjour [NOM DU PATIENT],

Vous avez été sélectionné/e pour un sondage sur l'expérience des patients au nom de [NOM DE L'HÔPITAL]. [LIEN VERS LE SONDAGE]. Date limite : [DATE].

Tapez « 2 » pour l'anglais; « FIN » pour mettre fin aux messages.

Frais std applicables.

Des questions? [NUMÉRO DE TÉLÉPHONE OU ADRESSE DE COURRIEL].

Page de présentation pour le sondage en ligne avec prise de contact initiale par courriel

Bienvenue au Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens de [HÔPITAL OU AUTORITÉ COMPÉTENTE]

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(e) de participer au sondage. Si vous avez des questions ou des difficultés liées au sondage, veuillez communiquer 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 entourage 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 Sans objet (lorsqu'elle est proposée).
2. Si vous êtes interrompu(e) pendant le sondage, vous pouvez reprendre à l'endroit où vous vous êtes arrêté(e). 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.

Page de présentation pour le sondage en ligne avec prise de contact initiale par message texte

Bienvenue au Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens de [HÔPITAL OU AUTORITÉ COMPÉTENTE]

Vous avez été sélectionné(e) pour y participer, parmi un échantillon de patients qui ont été hospitalisés en soins médicaux, chirurgicaux ou obstétricaux à [NOM DE L'HÔPITAL] au cours des 2 derniers mois. Ce sondage vise à recueillir l'opinion des patients sur la qualité des soins qu'ils ont reçus à [NOM DE L'HÔPITAL]. Vos réponses seront utilisées par [NOM DE L'HÔPITAL] pour améliorer la qualité des services et la prestation de soins axés sur le patient.

Les réponses seront conservées et tenues à jour par [NOM DE L'HÔPITAL].

Le questionnaire comporte [NOMBRE DE QUESTIONS SELON LA VERSION DU SONDAGE] questions et il vous faudra environ [DURÉE ESTIMÉE] minutes pour le remplir.

Vous n'êtes pas obligé(e) de participer au sondage. Si vous avez des questions ou des difficultés liées au sondage, veuillez communiquer 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 entourage 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 Sans objet (lorsqu'elle est proposée).
2. Si vous êtes interrompu(e) pendant le sondage, vous pouvez reprendre à l'endroit où vous vous êtes arrêté(e). Il suffit de cliquer de nouveau sur le lien dans le message texte.
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 : Critères d'inclusion de la population admissible

Inclusions :

- Admission dans un établissement de soins de courte durée (Type d'établissement = 1)
- Âge à l'admission : 18 ans et plus
- Sexe inscrit : homme ou femme

Exclusions :

- Catégories de non-réponse (refus, ne sait pas et sans objet)
- Enregistrements comportant un numéro d'assurance maladie non valide
- Enregistrements dans lesquels la date de sortie est manquante ou non valide
- Enregistrements de nouveau-nés, de mortinaissances ou de donneurs décédés (Catégorie d'admission = N, R ou S)
- Enregistrements dont la sortie correspond à un décès, à une sortie contre l'avis du médecin ou à un non-retour d'un congé temporaire (État à la sortie = 61, 62, 65, 66, 67, 72, 73 ou 74)
- Patients recevant des soins principalement pour un trouble psychiatrique ou mental (CIM-10-CA : F00-F99)
- Patients en niveau de soins alternatif
- Patients ayant un trouble lié à l'utilisation de substances (CIM-10-CA : E24.4, F10, F11, F12, F13, F14, F15, F16, F18, F19, F55, G31.2, G62.1, G72.1, I42.6, K29.2, K70, K85.2, K86.0, Q86.0, T40.0, T40.1, T40.2, T40.3, T40.4, T40.5, T40.6, T40.7, T40.8, T40.9, T42.3, T42.4, T42.6, T42.7, T43.6, T43.8, T43.9, T51, O35.4, O99.3)
- Patients transférés à un autre établissement, comme un établissement de soins en hébergement, un foyer de groupe, un logement supervisé ou un établissement correctionnel (État à la sortie = 30, 40 ou 90)
- Patients exclus pour motifs délicats ou de compassion, avec les diagnostics suivants (CIM-10-CA) :
  - Grossesse se terminant par un avortement (O00-O08)
  - Menace d'avortement (O20.003, O20.009)
  - Complications spécifiques d'une grossesse multiple : accouchement d'un fœtus papyracé, avortement spontané d'un ou de plusieurs fœtus, réduction sélective de fœtus, mort intra-utérine, complications spécifiques d'une grossesse multiple, soins maternels pour anomalie et lésion fœtales connues ou présumées (O31.001-O31.801, O35.001-O35.901)

  - Soins maternels pour mort intra-utérine du fœtus (O36.421-O36.499)
  - Syndromes dus à de mauvais traitements, y compris les abus sexuels, psychologiques ou physiques, la négligence et l'abandon, et les mauvais traitements, sans précision (T74.0-T74.9)
  - Lésion auto-infligée (X60-X84)
  - Agression, cruauté, torture ou abus, y compris les agressions sexuelles (X85-Y09)
  - Événement d'intention non déterminée (Y10-Y34)
  - Examen et mise en observation après allégation de viol sur un adulte et de séduction (Z04.4)
  - Examen et mise en observation après allégation de sévices physiques et sexuels sur un enfant ou un adulte (Z04.50, Z04.51)
  - Code de résultat de l'accouchement (Z37.100, Z37.101, Z37.300, Z37.301, Z37.400, Z37.401, Z37.600, Z37.601, Z37.610, Z37.611, Z37.620, Z37.621, Z37.630, Z37.631, Z37.680, Z37.681, Z37.690, Z37.691, Z37.700, Z37.701, Z37.710, Z37.711, Z37.720, Z37.721, Z37.730, Z37.731, Z37.780, Z37.781, Z37.790, Z37.791)
  - Soins palliatifs (Z51.5)
- Patients exclus pour motifs délicats ou de compassion, avec les diagnostics suivants (CCI) :
  - Grossesse se terminant par un avortement (5.CA.20, 5.CA.24, 5.CA.88, 5.CA.89, 5.CA.90, 5.CA.93)
- Patients pour lesquels il y a eu des soumissions en double (déterminés par la province de soumission, l'hôpital de soumission, le code de la province qui a émis la carte d'assurance maladie et le numéro d'assurance maladie chiffré dans les 12 derniers mois)

Annexe E : Glossaire

Glossaire du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens

Terme	Description
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, c'est-à-dire qui ont utilisé les services (triage, inscription et début du traitement 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.
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'être transférés vers un milieu de soins plus approprié.
Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC) — 20M et 6M	Le SEHPC-20M et le SEHPC-6M sont des outils utilisés pour recueillir les commentaires des patients au sujet de leur expérience d'hospitalisation en soins de courte durée. Le SEHPC-20M comprend 19 questions tirées du sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS), 15 questions sur les domaines clés propres au contexte canadien (p. ex. sortie, transitions) et 7 questions d'ordre démographique*. Le SEHPC-6M comprend 6 questions tirées du sondage HCAHPS, 9 questions sur les domaines clés propres au contexte canadien (p. ex. sortie, transitions) et 7 questions d'ordre démographique*.
Manuel de procédure du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens	Le *Manuel de procédure du SEHPC* contient des directives et des normes relatives à la réalisation des sondages, ainsi que des renseignements sur les méthodes d'échantillonnage de la population et les modes de réalisation du sondage*.
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.
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).
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.

Terme	Description
échantillon aléatoire stratifié non proportionnel (EASNP)	Selon cette méthode d'échantillonnage, la taille de l'échantillon établi au hasard à partir d'une strate particulière n'est pas proportionnelle à la taille relative de cette population. Par exemple, la strate pourrait correspondre à une unité de chirurgie qui représente seulement 20 % des patients de l'hôpital, mais 40 % des ressources utilisées au sein de l'hôpital. Dans ce cas-ci, un échantillon non proportionnel pourrait servir à représenter les ressources utilisées (c.-à-d. 40 %) au lieu du nombre de patients[†].
ne pas contacter	Ce terme désigne les patients qui ont indiqué ne pas vouloir être contactés.
période d'étude	La période d'étude représente le délai (généralement exprimé en semaines, en mois ou en trimestres) imparti pour réaliser le sondage et en recueillir les résultats.
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 hcahpsonline.org.
groupe consultatif interprovincial sur les mesures axées sur les patients	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 a continué de fournir régulièrement des commentaires et des suggestions sur le SEHPC jusqu'en 2024. Au moment où le sondage a été élaboré, le groupe consultatif interprovincial sur les mesures axées sur les patients comprenait les membres et organismes qui suivent : Western Health (Terre-Neuve-et-Labrador), Santé Î.-P.-É., Autorité sanitaire du district Capital (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.
patiente en soins obstétricaux	Les patientes en soins obstétricaux sont des patientes 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.
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 étaient en niveau de soins alternatif pour recevoir des soins de réadaptation ou des soins palliatifs, par exemple, *ne font pas* partie de la population ciblée par le SEHPC.
National Health Services (NHS)	Le National Health Services est l'autorité nationale des soins de santé du Royaume-Uni.

Terme	Description
identificateur du patient	L'identificateur du patient est un code unique composé de chiffres et de lettres attribué à chaque patient. Il sert à dépersonnaliser les données en éliminant les renseignements permettant d'identifier la personne. Le patient devrait toujours être associé au même identificateur. Il peut s'agir par exemple du numéro d'assurance maladie, du numéro de dossier ou encore d'un numéro généré au hasard.
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‡.
répondant substitut	Un répondant substitut s'entend d'une personne qui remplit 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.
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.
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 pas* partie de la population ciblée par le SEHPC.
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, l'envoi d'un questionnaire par la poste et l'envoi par courriel ou message texte d'un lien menant à un questionnaire en ligne.

Sources

* Institut canadien d'information sur la santé. 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.

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. Hoe ND, Grunwald HE. The role of automated SMS text messaging in survey research. *Survey Practice*. 2015.

4. Andreadis I. Text message (SMS) pre-notifications, invitations and reminders for web surveys. *Survey Methods: Insights From the Field*. 2020.

5. 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. 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.

aide@icis.ca

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 511
Montréal (Qc)
H3A 2R7
514-842-2226

icis.ca

45113-0224