



Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (20M et 6M) : mesures des expériences déclarées par les patients

L'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) a créé le Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC) en 2 versions normalisées, adaptables selon les besoins locaux : le SEHPC-20M et son sous-ensemble, le SEHPC-6M. Le 20M dispose de 20 mesures des expériences déclarées par les patients (8 mesures multiquestion [composites] et 12 mesures simples, dont 3 sont des mesures d'évaluation globale de l'hôpital). Quant au 6M, il comprend 7 mesures (4 mesures multiquestion [composites] et 3 mesures simples, dont une mesure d'évaluation globale de l'hôpital). Le tableau ci-dessous présente les mesures ainsi que les questions du sondage qui servent à calculer chacune d'elles.

- Les mesures composites résultent de la combinaison de questions de sondage fondées sur des concepts similaires.
- Les mesures simples sont calculées à partir d'une seule question de sondage correspondant à un seul concept.





Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens | Octobre 2024

Tableau Mesures des expériences déclarées par les patients et mesures d'évaluation globale

Nom de la mesure	Question de sondage	20M*	6M*	Type de mesure
Communication avec les infirmières	<i>Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)	Q1	Q1	Multiquestion (composite)
	<i>Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)	Q2	Q2	
	<i>Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)	Q3	Q3	
Communication avec les médecins	<i>Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours, je n'ai pas reçu de soins d'un médecin)	Q5	Q4	Multiquestion (composite)
	<i>Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours, je n'ai pas reçu de soins d'un médecin)	Q6	Q5	
	<i>Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours, je n'ai pas reçu de soins d'un médecin)	Q7	Q6	
Communication de l'information sur l'état et les traitements	<i>Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toute l'information nécessaire sur votre état et vos traitements?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)	Q25	—	Simple
Concordance de l'information	<i>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?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)	Q22	Q7	Simple
Coordination des soins à l'interne	<i>Combien de fois les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient-ils informés et au fait de vos soins hospitaliers?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)	Q23	Q8	Simple
Coordination des tests et des interventions	<i>Combien de fois les tests et interventions ont-ils eu lieu à l'heure qui vous avait été annoncée?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours, je n'ai pas eu de tests ou d'interventions)	Q24	—	Simple



Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens | Octobre 2024

Nom de la mesure	Question de sondage	20M*	6M*	Type de mesure
Évaluation de l'hôpital (de « pire » à « meilleur »)	<i>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?</i> (Choix de réponses : 0 signifie le pire hôpital possible et 10, le meilleur hôpital possible)	Q19	—	Simple
Expérience d'hospitalisation globale (de « très mauvaise » à « très bonne »)	<i>En général... de 0 — J'ai eu une très mauvaise expérience à 10 — J'ai eu une très bonne expérience.</i> (Choix de réponses : 0 signifie J'ai eu une très mauvaise expérience et 10, J'ai eu une très bonne expérience)	Q33	Q14	Simple
Explications au sujet des médicaments	<i>Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il dit à quoi servait le médicament?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)	Q15	—	Multiquestion (composite)
	<i>Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il expliqué les effets secondaires possibles d'une manière que vous pouviez comprendre?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)	Q16	—	
Information et compréhension à la sortie de l'hôpital	<i>Avant de quitter l'hôpital, connaissiez-vous bien tous vos médicaments prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital?</i> (Choix de réponses : pas du tout, un peu, moyennement, complètement, ne s'applique pas)	Q29	Q11	Multiquestion (composite)
	<i>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?</i> (Choix de réponses : pas du tout, un peu, moyennement, complètement, ne s'applique pas)	Q30	Q12	
	<i>Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous reçu l'information nécessaire pour mieux comprendre votre état?</i> (Choix de réponses : pas du tout, un peu, moyennement, complètement, ne s'applique pas)	Q31	Q13	
Information fournie au patient pendant l'attente	<i>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)?</i> (Choix de réponses : pas du tout, un peu, moyennement, complètement, ne s'applique pas)	Q21	—	Simple



Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens | Octobre 2024

Nom de la mesure	Question de sondage	20M*	6M*	Type de mesure
Maîtrise de la douleur	<i>Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre douleur a-t-elle été bien contrôlée?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours, ne s'applique pas)	Q12	—	Multiquestion (composite)
	<i>Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours, ne s'applique pas)	Q13	—	
Orientation	<i>À votre admission, l'information que vous avez reçue sur l'endroit où vous deviez aller était-elle facile à comprendre?</i> (Choix de réponses : pas du tout, un peu, moyennement, complètement, ne s'applique pas)	Q20	—	Simple
Participation aux décisions concernant les soins et les traitements	<i>Avez-vous participé autant que vous l'auriez souhaité aux décisions concernant vos soins et vos traitements?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)	Q27	Q9	Multiquestion (composite)
	<i>Votre famille ou vos amis ont-ils participé autant que vous le souhaitiez aux décisions concernant vos soins et vos traitements?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours, je ne souhaitais pas qu'ils participent aux décisions, je n'avais aucun membre de la famille ni ami pouvant participer aux décisions)	Q28	Q10	
Planification de la sortie	<i>Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers, les infirmières ou un autre membre du personnel ont-ils discuté avec vous si vous aviez l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital?</i> (Choix de réponses : oui, non) <i>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?</i> (Choix de réponses : oui, non)	Q17 Q18	— —	Multiquestion (composite)
Propreté	<i>Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)	Q8	—	Simple
Réceptivité du personnel	<i>Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois avez-vous obtenu de l'aide dès que vous en avez demandé en appuyant sur le bouton d'appel?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours, ne s'applique pas (je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel))	Q4	—	Multiquestion (composite)
	<i>Combien de fois avez-vous eu de l'aide pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)	Q11	—	



Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens | Octobre 2024

Nom de la mesure	Question de sondage	20M*	6M*	Type de mesure
Soutien affectif	<i>Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous aviez pendant votre séjour à l'hôpital?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours, ne s'applique pas)	Q26	—	Simple
Tranquillité	<i>Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois était-ce tranquille autour de votre chambre la nuit?</i> (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)	Q9	—	Simple
Utilité du séjour à l'hôpital	<i>En général, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a aidé(e)? Veuillez encercler votre réponse sur une échelle de 0 (pas aidé du tout) à 10 (totalement aidé).</i> (Choix de réponses : 0 signifie pas aidé du tout et 10, totalement aidé)	Q32	—	Simple

Remarques

* Le 6M est un sous-ensemble du sondage 20M, d'où la variabilité des questions et de leur ordre. Les numéros de questions sont donc fournis pour les deux sondages.

— Sans objet.

Les questions 10 et 14 du 20M contiennent des instructions et ne sont pas incluses dans les mesures.

Les questions d'ordre démographiques ne sont pas incluses.

Source

Institut canadien d'information sur la santé. [Expérience des patients](#). Consulté le 30 août 2024.

Pour en savoir plus, écrivez à aide@icis.ca.

© 2025 Institut canadien d'information sur la santé

Comment citer ce document :

Institut canadien d'information sur la santé. *Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (20M et 6M) : mesures des expériences déclarées par les patients*. Ottawa, ON : ICIS; 2025.