



# Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens : mesures des expériences déclarées par les patients

L'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) dispose de 23 mesures des expériences déclarées par les patients (10 mesures multiquestion [composites], 9 mesures simples et 4 mesures d'évaluation globale de l'hôpital). Le tableau ci-dessous présente les mesures ainsi que les questions du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC) de l'ICIS qui servent à calculer chacune d'elles. Les mesures rendues publiques sont ombrées en gris et marquées d'un astérisque.

- 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.

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

Nom de la mesure	Question de sondage	Type de mesure
<b>Admission bien organisée à l'hôpital (admission directe)</b>	Q25. <i>Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée?</i> (Choix de réponses : pas du tout, un peu, moyennement, complètement)	Simple
<b>Propreté</b>	Q8. <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)	Simple
<b>Communication avec les médecins*</b>	Q5. <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) Q6. <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) Q7. <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)	Multiquestion (composite)





# Mesures des expériences déclarées par les patients (soins aux patients hospitalisés)

Nom de la mesure	Question de sondage	Type de mesure
<b>Communication avec les infirmières*</b>	<p>Q1. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect? (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)</p> <p>Q2. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire? (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)</p> <p>Q3. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre? (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)</p>	Multiquestion (composite)
<b>Coordination des tests et des interventions†</b>	<p>Q32. Combien de fois les tests et interventions ont-ils eu lieu à l'heure qui vous avait été annoncée? (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours, je n'ai pas eu de tests ou d'interventions)</p>	Simple
<b>Planification de la sortie</b>	<p>Q19. Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers, les infirmières ou un autre membre du personnel ont-ils discuté avec vous si vous aviez l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital? (Choix de réponses : oui, non)</p> <p>Q20. Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on remis par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller une fois sorti(e) de l'hôpital? (Choix de réponses : oui, non)</p>	Multiquestion (composite)
<b>Soutien affectif</b>	<p>Q34. Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous aviez pendant votre séjour à l'hôpital? (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours, ne s'applique pas)</p>	Simple
<b>Information suffisante transmise sur le processus d'admission avant l'arrivée (admission directe)</b>	<p>Q24. Avant de vous rendre à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission? (Choix de réponses : pas du tout, un peu, moyennement, complètement)</p>	Simple
<b>Explications au sujet des médicaments</b>	<p>Q16. Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il dit à quoi servait le médicament? (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)</p> <p>Q17. Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il expliqué les effets secondaires possibles d'une manière que vous pouviez comprendre? (Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)</p>	Multiquestion (composite)
<b>Évaluation de l'hôpital (de « pire » à « meilleur »)</b>	<p>Q21. 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? (Choix de réponses : 0 signifie le pire hôpital et 10, le meilleur hôpital)</p>	Simple
<b>Utilité du séjour à l'hôpital</b>	<p>Q40. 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). (Choix de réponses : 0 signifie pas aidé du tout et 10, totalement aidé)</p>	Simple



# Mesures des expériences déclarées par les patients (soins aux patients hospitalisés)

Nom de la mesure	Question de sondage	Type de mesure
<b>Information et compréhension à la sortie de l'hôpital*<sup>‡</sup></b>	<p>Q37. Avant de quitter l'hôpital, connaissiez-vous bien tous vos médicaments prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital?</p> <p>(Choix de réponses : pas du tout, un peu, moyennement, complètement, ne s'applique pas)</p> <p>Q38. Le personnel de l'hôpital vous a-t-il fourni assez d'information sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état ou votre traitement après votre sortie de l'hôpital?</p> <p>(Choix de réponses : pas du tout, un peu, moyennement, complètement)</p> <p>Q39. Quand vous avez quitté l'hôpital, compreniez-vous mieux votre état qu'à votre arrivée?</p> <p>(Choix de réponses : pas du tout, un peu, moyennement, complètement)</p>	Multiquestion (composite)
<b>Information transmise aux patients au service d'urgence (admission par le service d'urgence)</b>	<p>Q26. Lorsque vous étiez à l'urgence, avez-vous reçu assez d'information sur votre état et votre traitement?</p> <p>(Choix de réponses : pas du tout, un peu, moyennement, complètement)</p> <p>Q27. Avez-vous reçu assez d'information sur ce qui allait se passer au cours de votre admission à l'hôpital?</p> <p>(Choix de réponses : pas du tout, un peu, moyennement, complètement)</p>	Multiquestion (composite)
<b>Intention de recommander cet hôpital aux membres de la famille et aux amis</b>	<p>Q22. Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et aux membres de votre famille?</p> <p>(Choix de réponses : certainement pas, probablement pas, probablement que oui, certainement que oui)</p>	Simple
<b>Coordination des soins à l'interne<sup>†</sup></b>	<p>Q30. Croyez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital?</p> <p>(Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)</p> <p>Q31. 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?</p> <p>(Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)</p>	Multiquestion (composite)
<b>Participation aux décisions concernant les soins et les traitements*<sup>‡, §</sup></b>	<p>Q35. Avez-vous participé autant que vous l'auriez souhaité aux décisions concernant vos soins et vos traitements?</p> <p>(Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)</p> <p>Q36. Votre famille ou vos amis ont-ils participé autant que vous le souhaitiez aux décisions concernant vos soins et vos traitements?</p> <p>(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)</p>	Multiquestion (composite)
<b>Expérience d'hospitalisation globale (de « très mauvaise » à « très bonne »)*</b>	<p>Q41. En général... de 0 — J'ai eu une très mauvaise expérience à 10 — J'ai eu une très bonne expérience.</p> <p>(Choix de réponses : 0 signifie très mauvaise expérience et 10, très bonne expérience)</p>	Simple



# Mesures des expériences déclarées par les patients (soins aux patients hospitalisés)

Nom de la mesure	Question de sondage	Type de mesure
<b>Maîtrise de la douleur</b>	<p>Q13. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre douleur a-t-elle été bien contrôlée?</p> <p>(Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)</p> <p>Q14. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur?</p> <p>(Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)</p>	Multiquestion (composite)
<b>Tranquillité</b>	<p>Q9. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois était-ce tranquille autour de votre chambre la nuit?</p> <p>(Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)</p>	Simple
<b>Communication de l'information sur l'état et les traitements</b>	<p>Q33. Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toute l'information nécessaire sur votre état et vos traitements?</p> <p>(Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)</p>	Simple
<b>Réceptivité du personnel</b>	<p>Q4. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois avez-vous obtenu de l'aide dès que vous en avez demandé en appuyant sur le bouton d'appel?</p> <p>(Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours, je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel)</p> <p>Q11. Combien de fois avez-vous eu de l'aide pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez?</p> <p>(Choix de réponses : jamais, parfois, habituellement, toujours)</p>	Multiquestion (composite)
<b>Transfert bien organisé du service d'urgence à un lit d'hôpital (admission par le service d'urgence)</b>	<p>Q29. Votre transfert de l'urgence à un lit d'hôpital était-il bien organisé?</p> <p>(Choix de réponses : pas du tout, un peu, moyennement, complètement)</p>	Simple
<b>Attente excessive au service d'urgence avant le transfert vers un lit d'hôpital (admission par le service d'urgence)</b>	<p>Q28. Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé(e), avez-vous eu à attendre trop longtemps pour obtenir votre lit?</p> <p>(Choix de réponses : oui, non)</p>	Simple

## Remarques

\* Mesure rendue publique dans l'[outil en ligne Votre système de santé](#) de l'ICIS.

† Mesures mises à jour en fonction des résultats de la validation effectuée en 2018-2019 et des consultations connexes.

‡ Ancien nom de la mesure : Gestion de la sortie.

§ Ancien nom de la mesure : Participation à la prise de décisions.

Les questions 10, 12, 15, 18 et 23 contiennent des instructions et ne sont pas incluses dans les mesures.

Les questions démographiques ne sont pas incluses.

## Source

Institut canadien d'information sur la santé. [Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens](#). Consulté le 15 avril 2022.



Pour en savoir plus, écrivez à [medp@icis.ca](mailto:medp@icis.ca).

© 2022 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 : mesures des expériences déclarées par les patients*. Ottawa, ON : ICIS; 2022.