



# Qu'est-ce qui différencie un sondage au point de service d'un sondage après la sortie de l'hôpital?

Les sondages sont l'un des meilleurs moyens d'obtenir les commentaires des patients sur leur expérience du système de santé.

Lorsque vous créez un sondage, il est important de réfléchir au moment où les données seront recueillies. Vous pouvez réaliser le sondage durant le séjour du patient à l'hôpital (en temps réel, par exemple au chevet du patient) ou après sa sortie de l'hôpital (quelques jours après son séjour). Le Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC) réalisé par l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) est un exemple de sondage après la sortie de l'hôpital.

**Figure** Quand recueillir les données et sujets potentiels



Les 2 types de sondage sont complémentaires et ont chacun leurs avantages. La décision d'utiliser l'un ou l'autre pour colliger des données sur l'expérience des patients dépend de l'objectif du sondage et du genre d'information que vous souhaitez recueillir.



### Sondage au point de service

- Fournit des résultats rapidement
- Est plus court et ciblé
- Soulève les problèmes à mesure qu'ils se présentent et peut faire ressortir des possibilités immédiates d'amélioration
- Procure un retour d'information sur les nouvelles initiatives d'amélioration de la qualité



### Sondage après la sortie de l'hôpital

- Laisse aux patients le temps de réfléchir à leur expérience globale, y compris le processus de sortie
- Permet aux patients qui pourraient être réticents à partager leur opinion au point de service de le faire une fois à la maison
- Recueille des réponses approfondies à des questions ouvertes
- Éclaire les initiatives d'amélioration de la qualité
- Produit des mesures normalisées et fiables pour suivre les tendances au fil du temps
- Regroupe les données de plusieurs hôpitaux à des fins d'analyse comparative et de reddition de comptes

Pour résumer, utilisez un sondage au point de service si vous devez obtenir une rétroaction immédiate sur certains sujets clés, et optez pour un sondage après la sortie si vous cherchez à comprendre l'expérience globale du patient.

Utilisés en combinaison, ces sondages peuvent brosser un portrait complet de l'expérience d'hospitalisation des patients. Il s'agit d'une information essentielle pour cerner les possibilités d'amélioration, répondre aux préoccupations des patients et améliorer les soins axés sur le patient.

Pour en savoir plus, visitez notre [page Web sur l'expérience des patients](#).

# Annexe : Texte de remplacement pour l'image

## Figure : Quand recueillir les données et sujets potentiels

On peut recueillir les données de sondage à 4 différentes étapes dans le cheminement du patient : à l'admission, pendant le séjour à l'hôpital, à la sortie ou après la sortie. Un sondage mené aux 3 premières étapes est un sondage au point de service; sinon, il s'agira d'un sondage après la sortie. Voici les sujets de sondage potentiels : un sondage mené à l'admission pourrait porter sur le processus d'admission; un sondage mené pendant le séjour à l'hôpital pourrait porter sur la communication et la coordination des soins; un sondage mené lors de la sortie pourrait porter sur la planification de la sortie; un sondage mené après la sortie pourrait porter sur l'ensemble de l'expérience du patient, y compris le processus de sortie.



© 2023 Institut canadien d'information sur la santé

Comment citer ce document :

Institut canadien d'information sur la santé. *Qu'est-ce qui différencie un sondage au point de service d'un sondage après la sortie de l'hôpital?*. Ottawa, ON : ICIS; 2023.

