

# Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens

## Consignes pour remplir le sondage

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

Espace réservé aux commentaires des autorités compétentes.

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

### LES SOINS OFFERTS PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES

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

Toujours

3. **Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre?**

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours

4. **Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois avez-vous obtenu de l'aide dès que vous en avez demandé en appuyant sur le bouton d'appel?**

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours
- Je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel

## LES SOINS OFFERTS PAR LES MÉDECINS

5. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?
- Jamais  
 Parfois  
 Habituellement  
 Toujours
6. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire?
- Jamais  
 Parfois  
 Habituellement  
 Toujours
7. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre?
- Jamais  
 Parfois  
 Habituellement  
 Toujours

## L'ENVIRONNEMENT DE L'HÔPITAL

8. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées?
- Jamais  
 Parfois  
 Habituellement  
 Toujours
9. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois était-ce tranquille autour de votre chambre la nuit?
- Jamais  
 Parfois  
 Habituellement  
 Toujours

## VOTRE EXPÉRIENCE DANS CET HÔPITAL

10. Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide d'une infirmière, d'un infirmier ou d'un autre membre du personnel pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit?
- Oui  
 Non → Si non, allez à la question 12
11. Combien de fois avez-vous eu de l'aide pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez?
- Jamais  
 Parfois  
 Habituellement  
 Toujours
12. Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur?
- Oui  
 Non → Si non, allez à la question 15
13. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre douleur a-t-elle été bien contrôlée?
- Jamais  
 Parfois  
 Habituellement  
 Toujours
14. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur?
- Jamais  
 Parfois  
 Habituellement  
 Toujours

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

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

16. Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il dit à quoi servait le médicament?

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours

17. Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il expliqué les effets secondaires possibles d'une manière que vous pouviez comprendre?

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours

#### À VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

---

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

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

19. Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers, les infirmières ou un autre membre du personnel ont-ils discuté avec vous si vous aviez l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital?

- Oui
- Non

20. Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on remis par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller une fois sorti(e) de l'hôpital?

- Oui
- Non

#### ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL

---

*Veillez répondre aux questions suivantes sur votre séjour à l'hôpital dont le nom figure sur la lettre qui accompagne ce sondage. Il ne faut pas inclure, dans vos réponses, vos impressions de séjour dans d'autres hôpitaux.*

21. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie le pire hôpital possible et 10 le meilleur hôpital possible, quel chiffre utiliseriez-vous pour évaluer cet hôpital lors de votre séjour?

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

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

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

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

### **ARRIVÉE À L'HÔPITAL**

---

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

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

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

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement

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

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement

***Allez à la question 30***

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

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

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement

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

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement

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

- Oui
- Non

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

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement

***Allez à la question 30***

## **PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL**

---

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

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours

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

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours

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

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

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

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours

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

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

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

- Jamais
- Parfois
- Habituellement
- Toujours

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

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

## **SORTIE DE L'HÔPITAL**

---

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

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

38. Le personnel de l'hôpital vous a-t-il fourni assez d'information sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état ou votre traitement après votre sortie de l'hôpital?

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement

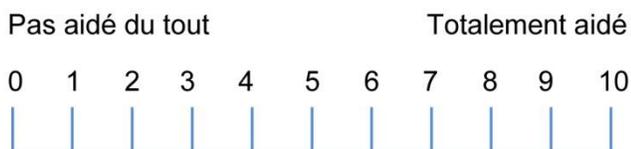
39. Quand vous avez quitté l'hôpital, compreniez-vous mieux votre état qu'à votre arrivée?

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Complètement

### ÉVALUATION GLOBALE

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

En général. . . (Veuillez encercler un chiffre)



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

J'ai eu une très mauvaise expérience J'ai eu une très bonne expérience



### À PROPOS DE VOUS

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

- Excellente
- Très bonne
- Bonne
- Passable
- Mauvaise

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

- Excellente
- Très bonne
- Bonne
- Passable
- Mauvaise

44. Quel est le plus haut niveau d'études que vous avez terminé?

- Secondaire II (8<sup>e</sup> année) ou moins
- Secondaire non terminé
- Secondaire terminé ou certificat d'équivalence d'études secondaires
- Certificat ou diplôme collégial/du CÉGEP/non universitaire
- Diplôme universitaire de premier cycle ou études universitaires
- Diplôme d'études supérieures ou titre professionnel

45. Quel est votre sexe?

- Homme
- Femme
- Autre

**46. Quelle est votre année de naissance?**

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

\_\_\_\_\_

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

- Oui  
 Non

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

**(Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)**

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

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

---

*Les questions 1 à 22 et 43 ont été adaptées du sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS).*

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