

Sondage sur l'expérience hospitalière des soins aigus d'Horizon
Soins médicaux et chirurgicaux



Indicateurs de soins aigus Les résultats sont fondés à partir du Sondage sur l'expérience hospitalière des soins aigus d'Horizon, mené auprès des patients de 18 ans et plus qui ont passé au moins une nuit dans un établissement de soins aigus d'Horizon et qui ont reçu leur congé de l'hôpital pendant les mois de mai 2014, novembre 2014 ou mai 2015. (Population échantillonnée — patients des unités de soins médicaux/chirurgicaux)		Résultats globaux					Soins	
		médicaux et chirurgicaux						
Sondage et période		**Tendance	CSNB 2013	Sondage d'Horizon mai 2014 ²	Sondage d'Horizon novembre 2014	Sondage d'Horizon mai 2015	Cumulatif mai 14 - mai 15	
Taille de base			3, 223	966	871	873	2,710	
Cote globale du séjour à l'Hôpital (les patients qui attribuent un 8, 9 ou 10 à leur séjour à l'hôpital sur une échelle de zéro à dix, 0 étant la pire cote, et 10 la meilleure)		↑	74.2%	76.9%	80.8%	77.2%	78.2%	
Sécurité à l'hôpital (les patients qui estiment que l'hôpital prend assurément leur sécurité au sérieux)		↑	75.5%	83.6%	87.2%	87.5%	86.0%	
**Communication avec le personnel (le personnel fait toujours preuve de courtoisie et de respect en communiquant avec les patients)		↑	Infirmières	76.5%	87.8%	88.8%	88.4%	88.3%
			Médecins	87.1%				
**Explication des renseignements (les renseignements sont toujours expliqués au patient de manière à ce que ce dernier puisse les comprendre)		↑	Infirmières	66.2%	78.6%	79.2%	77.7%	78.5%
			Médecins	75.3%				
Réponse aux besoins de soins (le personnel répond toujours rapidement aux besoins des patients en réponse aux sonnettes d'appel)		↑	56.3%	68.6%	66.6%	68.7%	68.0%	
**Communication de l'information sur les médicaments (le personnel informe toujours le patient du but précis des médicaments qu'on lui donne)		↑	68.9%	78.8%	77.7%	78.5%	78.3%	
Gestion de la douleur (les patients qui estiment que leur douleur était toujours bien gérée)		↑	54.2%	70.0%	68.7%	72.1%	70.3%	
**Renseignements au moment du congé (le patient a reçu les renseignements importants sur les symptômes et les problèmes de santé à surveiller suite à son congé)		↑	60.1%	86.7%	87.9%	84.3%	86.3%	
Participation aux décisions de soins (le patient ressent avoir participé aux décisions relatives à son traitement et ses soins)		NA	NA	65.9%	68.7%	68.6%	67.6%	
Propreté (la chambre et la toilette du patient étaient toujours propres lors de leur séjour)		↑	51.7%	57.2%	61.1%	58.7%	58.9%	
Qualité de la nourriture (la nourriture de l'hôpital est évaluée comme étant excellente/très bonne en termes de goût, de température et de variété)		↑	16.4%	26.4%	27.6%	25.4%	26.5%	
Durée de l'attente d'une chambre pour patients (lorsque admis, le patient ne ressent pas qu'il ait attendu trop longtemps avant d'avoir arrivé à sa chambre)		↓	80.0%	74.5%	75.3%	76.3%	75.3%	
Équité basée sur le choix de la langue de service (le patient a toujours reçu le service dans la langue officielle de son choix)		Anglais ¹	n=2976(94%)	n=878(94%)	n=796(94.4%)	n=814(95.5%)	n=2488(91.8%)	
		↑	93.6%	97.1%	97.7%	96.8%	97.2%	
		Français ¹	n=178(6%)	n=56(6%)	n=47(5.6%)	n=38(4.5%)	n=141(5.25)	
		↑	28.1%	41.1%	46.8%	52.6%	46.1%	

*** Le CSNB présente ces indicateurs en tenant compte des réponses à deux questions ou plus. Le sondage d'Horizon sur l'expérience hospitalière des soins aigus ne pose qu'une seule de ces questions et fait état des résultats par rapport à la question individuelle posée par le CSNB.

**Les flèches de tendance présentent la tendance entre les données du sondage du CSNB sur les soins aigus et des données cumulatives d'Horizon de mai 2014 à mai 2015.

La population échantillonnée lors des sondages d'Horizon comprend la population de l'Hôpital St. Joseph. Cet hôpital ne faisait pas partie du sondage du CSNB mené en 2013.

Données insuffisantes – chaque question doit compter au moins 5 répondants pour que les résultats soient affichés.

1. Langue de service de choix telle qu'indiquée par les patients répondant au sondage.