



Expérience des patients dans les
hôpitaux canadiens
Notes méthodologiques



Institut canadien
d'information sur la santé
Canadian Institute
for Health Information

La production du présent document est rendue possible grâce à un apport financier de Santé Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux. Les opinions exprimées dans ce rapport ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada ou celles des gouvernements provinciaux et territoriaux.

Tous droits réservés.

Le contenu de cette publication peut être reproduit tel quel, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, uniquement à des fins non commerciales pourvu que l'Institut canadien d'information sur la santé soit clairement identifié comme le titulaire du droit d'auteur. Toute reproduction ou utilisation de cette publication et de son contenu à des fins commerciales requiert l'autorisation écrite préalable de l'Institut canadien d'information sur la santé. La reproduction ou l'utilisation de cette publication ou de son contenu qui sous-entend le consentement de l'Institut canadien d'information sur la santé, ou toute affiliation avec celui-ci, est interdite.

Pour obtenir une autorisation ou des renseignements, veuillez contacter l'ICIS :

Institut canadien d'information sur la santé
495, chemin Richmond, bureau 600
Ottawa (Ontario) K2A 4H6
Téléphone : 613-241-7860
Télécopieur : 613-241-8120
icis.ca
droitdauteur@icis.ca

ISBN 978-1-77109-816-8 (PDF)

© 2019 Institut canadien d'information sur la santé

Comment citer ce document :

Institut canadien d'information sur la santé. *Expérience des patients dans les hôpitaux canadiens — notes méthodologiques*. Ottawa, ON : ICIS; 2019.

This publication is also available in English under the title *Patient Experience in Canadian Hospitals — Methodology Notes*.

ISBN 978-1-77109-815-1 (PDF)

Table des matières

1	Contexte.....	4
2	Objectif.....	4
3	Information sur le sondage.....	4
4	Réalisation du sondage.....	5
5	Information sur les provinces.....	5
6	Mode de réalisation du sondage	7
7	Calcul des résultats.....	8
	Calcul des mesures.....	8
	Résultats favorables et défavorables.....	8
	Pondération et normalisation.....	10
	Groupes de patients.....	10
8	Ressources.....	11
9	Références.....	11

1 Contexte

La publication de données comparatives permet aux autorités compétentes de se situer par rapport à leurs pairs. Cette discussion des résultats favorise l'amélioration de la qualité et l'échange de pratiques exemplaires au sein des autorités compétentes. Le rapport numérique [Expérience des patients dans les hôpitaux canadiens](#) se veut un sommaire général des résultats du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC). Il offre un premier aperçu des résultats recueillis dans le Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens (SDEPC) de l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS). Il examine la perception des patients canadiens quant à la manière dont l'information leur a été communiquée et transmise à différents moments de leur séjour à l'hôpital. Pour en savoir plus sur le SEHPC et le SDEPC, consultez le [site Web de l'ICIS](#).

2 Objectif

Les présentes notes donnent un aperçu de la méthodologie utilisée pour préparer les résultats présentés dans le rapport ainsi que d'importants facteurs à prendre en considération au moment de l'interprétation des résultats.

3 Information sur le sondage

Le SEHPC est un questionnaire normalisé qui permet aux patients d'exprimer leur opinion sur la qualité des soins qu'ils ont reçus lors de leur plus récent séjour dans un hôpital canadien. Cet outil normalisé

- aide les hôpitaux à effectuer une évaluation structurée de l'expérience des patients quant aux soins qui leur ont été prodigués;
- met l'expérience des patients au service de la prestation de soins axés sur le patient et favorise les initiatives d'amélioration de la qualité des services;
- sert de point de départ pour les comparaisons nationales et les analyses comparatives visant à mesurer l'expérience des patients.

Agrément Canada a approuvé le SEHPC puisque le contenu satisfait à ses exigences en matière de sondage sur l'expérience des patients en soins de courte durée. Le sondage comprend

- 22 questions sur l'expérience des patients tirées du sondage américain Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems;
- 19 questions sur les domaines clés propres au contexte canadien (p. ex. sortie, transferts);
- 7 questions d'ordre démographique.

Apprenez-en plus sur le [sondage](#), ainsi que sur le [processus d'élaboration et les consultations](#).

4 Réalisation du sondage

Le [Manuel de procédure du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens, janvier 2019](#) définit les exigences de réalisation du sondage auxquelles les autorités compétentes doivent satisfaire pour participer au SDEPC et y déclarer des données. L'ICIS travaille étroitement avec les autorités compétentes et les hôpitaux participants pour assurer le respect de ces exigences. L'adoption de normes garantit l'uniformité de la collecte de données, ce qui rend les résultats comparables à l'échelle nationale et internationale.

5 Information sur les provinces

En raison de variations dans les cycles de sondage et de soumission de données, le rapport contient les données de l'année la plus récente qui ont été soumises au SDEPC par le Nouveau-Brunswick, l'Ontario, le Manitoba, l'Alberta et la Colombie-Britannique. Le tableau 1 présente le nombre de répondants au sondage, le nombre d'hôpitaux et le mode de réalisation du sondage par province participante.

Tableau 1 Détails sur les participants du SEHPC et taux de réponse au sondage

Province	Année de données	Couverture	Nombre de répondants au sondage	Nombre d'hôpitaux	Mode de réalisation du sondage	Taux de réponse
Nouveau-Brunswick	2015-2016	Complète	6 314 (6,9 %)	19	Par la poste	47,4 %
Ontario	2017-2018	Partielle	34 970 (38,2 %)	65	Par téléphone, par la poste ou en ligne	38,3 %
Manitoba	2017-2018	Complète	10 414 (11,4 %)	49	Par la poste ou en ligne	34,9 %
Alberta	2017-2018	Complète	19 717 (21,6 %)	93	Par téléphone	25,8 %
Colombie-Britannique	2016-2017	Complète	20 020 (21,9 %)	77	Par téléphone ou en ligne	37,6 %

Remarque

Le taux de réponse inclut les patientes ayant reçu des soins obstétricaux, car il est impossible de les exclure des calculs à l'heure actuelle.

Source

Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens, 2015-2016 à 2017-2018, Institut canadien d'information sur la santé.

Afin de faciliter davantage l'interprétation des résultats à l'échelle provinciale, le tableau 2 présente le nombre d'hôpitaux et de répondants au sondage par groupe semblable. Les catégories de groupes semblables servent à regrouper les établissements qui présentent des caractéristiques semblables sur le plan de la structure et des patients. Pour obtenir des précisions, consultez les [notes méthodologiques sur les groupes semblables](#).

Tableau 2 Nombre d'hôpitaux et de répondants au sondage, par groupe semblable et province

Province	Hôpital d'enseignement		Grand hôpital communautaire		Hôpital communautaire de taille moyenne		Petit hôpital communautaire	
	Nombre d'hôpitaux	Nombre de répondants au sondage	Nombre d'hôpitaux	Nombre de répondants au sondage	Nombre d'hôpitaux	Nombre de répondants au sondage	Nombre d'hôpitaux	Nombre de répondants au sondage
Nouveau-Brunswick	1	1 539	3	2 844	6	1 540	9	391
Ontario	12	17 764	20	10 890	21	5 127	12	1 189
Manitoba	2	3 092	4	2 782	7	2 117	36	2 423
Alberta	7	11 502	6	3 808	5	886	75	3 521
Colombie-Britannique	11	8 945	11	5 594	18	3 680	37	1 801

Source

Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens, 2015-2016 à 2017-2018, Institut canadien d'information sur la santé.

6 Mode de réalisation du sondage

À l'heure actuelle, les autorités compétentes qui soumettent des données au SDEPC recueillent les données du sondage de diverses façons, notamment par la poste, par téléphone et en ligne. Le tableau 3 présente les différents modes de réalisation du sondage et le nombre de répondants selon chaque mode inclus dans le rapport.

Tableau 3 Modes de réalisation du SEHPC et nombre de répondants

Mode de réalisation du sondage	Nombre de répondants	% de tous les sondages utilisés dans le rapport
Par la poste	50 008	54,6 %
En ligne	4 203	4,6 %
Par téléphone	37 224	40,7 %
Total	91 435	Sans objet

Source

Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens, 2015-2016 à 2017-2018, Institut canadien d'information sur la santé.

Le mode de réalisation du sondage peut avoir une incidence sur les résultats des hôpitaux, puisqu'il influe sur la composition des répondants et sur la façon dont ceux-ci répondent aux questions. Les réponses obtenues dans le cadre d'entrevues téléphoniques, par exemple, tendent à être plus positives que celles obtenues au moyen de questionnaires papier à remplir soi-même¹.

7 Calcul des résultats

Calcul des mesures

Le SEHPC est composé de 23 mesures des expériences déclarées par les patients (10 mesures à questions multiples, 9 mesures à question unique et 4 mesures d'évaluation globale de l'hôpital). Vous trouverez plus de détails dans le document [Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens : mesures des expériences déclarées par les patients](#). Les résultats présentés dans le rapport sont un ensemble de résultats et de mesures des questions du SEHPC, y compris les mesures à questions multiples et les mesures à question unique.

- Les mesures à question unique sont des questions de sondage distinctes qui mesurent un seul concept.
- Les mesures à questions multiples (composites) résultent de la combinaison de questions du sondage ayant des concepts similaires. On calcule ces mesures en établissant la moyenne des résultats favorables ou des résultats défavorables.

Résultats favorables et défavorables

Les résultats sont déclarés sous forme de pourcentage de répondants qui ont choisi la ou les réponses les plus positives ou les moins positives à la question.

- Les résultats favorables correspondent au pourcentage de répondants qui ont choisi la ou les réponses les plus positives à la question. Plus le pourcentage de résultats favorables est élevé, plus le nombre de patients ayant répondu favorablement à la question est élevé.
- Les résultats défavorables correspondent au pourcentage de répondants qui ont choisi la ou les réponses les moins positives à la question. Plus le pourcentage de résultats défavorables est élevé, plus le nombre de patients ayant répondu défavorablement à la question est élevé.

Les résultats sont définis en fonction des échelles de réponses pour chaque question du sondage. Le tableau 4 montre la définition des résultats favorables et défavorables en fonction des diverses échelles de réponses du SEHPC.

Tableau 4 Définition des résultats favorables et défavorables

Échelle de réponses du SEHPC	Résultat favorable	Résultat défavorable
<p>1. Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec <u>courtoisie et respect</u>?</p> <p><input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Habituellement <input type="checkbox"/> Toujours</p>	Toujours	Jamais
<p>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?</p> <p><input type="checkbox"/> 0 Le pire hôpital possible <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 Le meilleur hôpital possible</p>	9 ou 10	De 0 à 6
<p>22. Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et aux membres de votre famille?</p> <p><input type="checkbox"/> Certainement pas <input type="checkbox"/> Probablement pas <input type="checkbox"/> Probablement que oui <input type="checkbox"/> Certainement que oui</p>	Certainement que oui	Certainement pas
<p>25. Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée?</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout <input type="checkbox"/> Un peu <input type="checkbox"/> Moyennement <input type="checkbox"/> Complètement</p>	Complètement	Pas du tout

Pondération et normalisation

Étant donné que les données du SEHPC sont recueillies au moyen d'un sondage, tous les résultats sont pondérés afin de mieux refléter la population que chaque réponse représente. Les autorités compétentes et les hôpitaux ont adopté des méthodes d'échantillonnage qui varient selon le nombre de sorties, les caractéristiques des patients et les objectifs d'amélioration de la qualité. Les méthodes d'échantillonnage utilisées peuvent être de type échantillon aléatoire simple, échantillon aléatoire stratifié proportionnel, échantillon aléatoire stratifié non proportionnel ou recensement. La pondération en fonction du plan d'échantillonnage vise à assurer que l'échantillon représente le mieux possible la population admissible de l'hôpital.

Pour tenir compte de certaines caractéristiques qui rendent les patients plus ou moins susceptibles de répondre à un sondage, une normalisation selon l'âge et le sexe a été appliquée aux résultats, s'il y a lieu. La population de référence aux fins de normalisation est établie à l'aide de la Base de données sur les congés des patients (BDGP), puis réduite en fonction des critères d'inclusion et d'exclusion décrits dans le Manuel de procédure du SEHPC. La normalisation permet de s'assurer que la répartition selon l'âge et le sexe correspond à celle de la population admissible de la BDGP. Un ajustement en fonction de la non-réponse a également été appliqué dans le cadre de la normalisation.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la pondération, l'ajustement en fonction de la non-réponse et la normalisation, écrivez à prems@icis.ca.

Groupes de patients

La collecte de données liées au SEHPC vise 3 populations de patients : les patients ayant reçu des soins chirurgicaux, médicaux ou obstétricaux. À l'heure actuelle, il n'est pas possible de distinguer systématiquement les patients ayant reçu des soins chirurgicaux ou médicaux au sein de la population des répondants.

Afin d'assurer la comparabilité entre les hôpitaux et d'éviter les erreurs d'interprétation, les résultats ne comprennent pas les patientes ayant reçu des soins obstétricaux. Les résultats démontrent en effet que ces patientes perçoivent leur expérience d'hospitalisation plus favorablement que les autres patients.

8 Ressources

Les documents et outils ci-dessous favoriseront l'utilisation des résultats présentés dans le rapport numérique [Expérience des patients dans les hôpitaux canadiens](#).

- [Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens : mesures des expériences déclarées par les patients](#)
- [Dictionnaire de données du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens, janvier 2019](#)
- [Manuel de procédure du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens, janvier 2019](#)
- [Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens](#)

9 Références

1. Elliott MN, et al. [Effects of survey mode, patient mix, and nonresponse on CAHPS® hospital survey scores](#). *Health Services Research*. 2009.

**ICIS Ottawa**

495, chemin Richmond
Bureau 600
Ottawa (Ont.)
K2A 4H6
613-241-7860

ICIS Toronto

4110, rue Yonge
Bureau 300
Toronto (Ont.)
M2P 2B7
416-481-2002

ICIS Victoria

880, rue Douglas
Bureau 600
Victoria (C.-B.)
V8W 2B7
250-220-4100

ICIS Montréal

1010, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 602
Montréal (Qc)
H3A 2R7
514-842-2226

icis.ca

19773-0319

