

**RAPPORT DE SATISFACTION
DE LA CLIENTÈLE 2016-2017**
(version non-nominative)

D'APRÈS LES DONNÉES COMPILÉES
DANS LE LOGICIEL ANDROFACT POUR LA PÉRIODE DU
1^{er} avril 2016 AU 31 mars 2017

Par la
Direction de la qualité, de l'innovation et de la performance

26 avril 2017



« Vos clients les plus insatisfaits sont votre plus grande source d'apprentissage. »

[Bill Gates]

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	4
2. POINTS SAILLANTS	5
3. RÉSULTATS GÉNÉRAUX - HOSPITALISÉS (1^{er} avril au 31 mars 2017)	8
3.1 Grille d'évaluation pour tous les programmes	8
3.2 Tout programme confondu: étalonnage annuel 2016-17 et 2016-15.....	9
4. HÔPITAL - NEUROLOGIE (1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017).....	10
4.1 Hôpital neurologie : grille d'évaluation pour le programme	10
4.2 Hôpital neurologie : commentaires	11
4.3 Hôpital neurologie : étalonnage annuel 2016-17 par rapport à 2016-15	18
5. HÔPITAL – ORTHOPÉDIE, SUB ET POST-AIGUS. (1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)	19
5.1 Hôpital ortho., sub et post-aigus: grille d'évaluation pour le programme.....	19
5.2 Hôpital ortho., sub et post-aigus : commentaires	21
5.3 Hôpital ortho., sub et post-aigus : étalonnage annuel 2016-17 par rapport à 2016-15	29
6. HOPITAL – PATIENTS AMPUTES D'UN MEMBRE INFÉRIEUR (PAMI) (1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017).....	30
6.1 Hôpital PAMI : grille d'évaluation pour le programme.....	30
6.2 Hôpital PAMI : commentaires	31
6.3 Hôpital PAMI : étalonnage annuel 2016-17 par rapport à 2016-15	33
7. HOPITAL – GRANDS BRÛLÉS (1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)	34
7.1 Hôpital grands brûlés : grille d'évaluation, pour le programme.....	34
7.2 Hôpital grands brûlés : commentaires.....	35
7.3 Hôpital grands brûlés : étalonnage annuel 2016-17 par rapport à 2016-15.....	36

1. INTRODUCTION

Les questionnaires de satisfaction de la clientèle sont remis systématiquement à chaque usager lorsqu'il a complété ses traitements et qu'il s'apprête soit de quitter l'hôpital soit d'arrêter ses visites en clinique externe. Depuis cette année, nous comptons uniquement 4 modèles de questionnaires: 2 questionnaires (français et anglais) visant les services offerts par la clinique externe et 2 autres (français et anglais) visant les services offerts pour tous les usagers hospitalisés. Ainsi, chaque modèle est identique pour tous les programmes et l'utilisateur, en cochant celui auquel il appartient, nous permet de les catégoriser par la suite.

Le rapport suivant est le second de cette année financière et présente les données compilées du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017. En réponse au plan d'action 2016-2017, cette année était la première avoir une analyse effectuée à la mi-année (en novembre 2016) : une façon de faire que nous comptons pérenniser. Étant donné l'absence de réponses des usagers en cliniques externes, nous ne présentons pas les résultats.

Ci-dessous, vous trouverez le nombre de questionnaires envoyés et reçus pour chacune des catégories à l'interne (Hôpital VM) :

Hospitalisés Hôpital Villa Medica	1 ^{er} avril 2015 au 31 mars 2016			1 ^{er} avril 2016 au 31 octobre 2016			1 ^{er} avril 2016 au 31 mars 2017		
	Nbre de départs	Nombre de répond.	Taux de rép.*	Nbre de départs	Nombre de répond.	Taux de rép.*	Nbre de départs	Nombre de répond.	Taux de rép.*
Neurologie	583	98	16,8 % (+ 5,5 %)	296	76	25,7 % (+ 8,9 %)	537	123	22,9 % (- 2,8 %)
Ortho-sub et post-aigus	374	87	23,3 % (+ 7,4 %)	225	80	35,6 % (+ 12,3 %)	441	134	30,4 % (- 5,2 %)
Amputés	45	7	15,6 % (- 24 %)	18	7	38,9 % (+ 23,3 %)	41	18	43,9 % (+ 5,0 %)
Grands brûlés (GB)	62	22	35,5 % (+ 6,7 %)	53	15	28,3 % (- 7,2 %)	76	24	31,6 % (+ 3,3 %)
TOTAL	1064	214	22,8 % (+ 7,6 %)	592	178	30,1 % (+ 7,3 %)	1095	299	27,3 % (- 2,8 %)

* Le taux de réponse correspond au nombre de répondants sur le nombre de congés pour la période de temps donnée.

Le rapport présente d'abord les résultats du sondage pour l'ensemble de l'hôpital et, par la suite, par programme, et ce, selon les quatre catégories suivantes:

- Grille d'évaluation pour tous les programmes;
- Le sommaire de l'étalonnage (« benchmarking ») de l'année courante par rapport à l'année passée.

D'autant plus, pour chacune des quatre programmes, le rapport comporte une section sur les commentaires des usagers de celui en question.

Il est à noter que les valeurs sont basées sur la somme du taux de satisfaction et du pourcentage de répondants. De plus, la représentation graphique des questionnaires **est moins juste lorsqu'il y a moins de 30 répondants**, seuls les commentaires des patients reflètent la satisfaction.

2. POINTS SAILLANTS

Tel que mentionné, la pratique de mener cette révision semi annuellement a été mise en place en date de cette année suite au «Plan d'action 2016-2017 portant sur la satisfaction de la clientèle 2015-2016». Ainsi, nous avons les données à ce point pour nous comparer aux six mois avec celles semi-annuelles avec celles de l'année financière 2016-2015.

Du point de vue de la validité, l'un peut remarquer une amélioration (+4,5%) du taux de réponses sur l'année : il a passé de 22,8% à 27,3%. Par contre, une baisse est notée pour la deuxième moitié de l'année passant de 30,1% à 27,3% (-2,8%). Comparativement aux derniers résultats annuels, le taux de réponse a augmenté pour tous les programmes sauf pour celui des GB : neurologie (+6,1%), ortho-sub/post-aigu (+7,1%), amputés (+28,3%), GB (-3,9%).

En terme du contenu, les résultats courants des questions démontrent une faible variation (+/- 2,91%) par rapport à ceux de 2015-2016 : la satisfaction de notre clientèle est restée sensiblement identique.

À la déclaration «Je recommanderais cet hôpital à mon entourage», 100% des usagers du programme des Grand brûlés ont répondu «Totalelement en accord».

Finalement, nous percevons non seulement une amélioration de la robustesse des données de par l'augmentation du taux de réponse, mais aussi un niveau de satisfaction semblable voire accru en comparaison avec l'année dernière.

Questionnaires-grilles

Le questionnaire possède 16 questions et vu qu'il eut 299 répondants, nous pouvons nous attendre à un total de 4784 questions répondues. Par contre, de par plusieurs facteurs dont le jugement de la personne sur le fait si le sujet le concerne ou non, nous n'obtenons pas une réponse à chacune. Cela dit, nous avons eu un total de 4383 questions répondues et voici la répartition du nombre de réponses en fonction de l'accord/désaccord de l'utilisateur avec la déclaration dans le questionnaire, donc leur soi-disant niveau de satisfaction sur le sujet:

Totalelement en accord		En accord		En désaccord		Totalelement en désaccord		Total
3343	76,3%	680	15,5%	214	4,9%	146	3,3%	4383

Conséquemment, de par la compilation du taux général de satisfaction, nous pouvons constater qu'en somme 91,8% des réponses sont en accord avec les déclarations posées dans le sondage. Ainsi, si nous observons les grilles d'évaluation, nous constatons que la clientèle admise est très satisfaite et que le pointage le plus bas se classifie quand même comme «adéquat» :

- Q15 – Généralement, les repas sont bons et variés.

Tout en plus, si l'un compare les résultats de satisfaction de cette section avec celle du «Rapport de satisfaction de la clientèle 2015-2016», les questions ayant démontré une amélioration sont :

- De «adéquat» à «acceptable» :
 - Q16 – On m'a informé que je pouvais faire valoir mes droits en cas d'insatisfaction.
- De «acceptable» à «excellent» :
 - Q9 – Les locaux et les équipements sont propres.
 - Q13 – Les intervenants se sont assurés que j'aurais l'aide et le soutien nécessaire à mon retour à la maison (famille, CLSC...).

Aucune question n'a démontré une baisse de satisfaction auprès des usagers.

Par contre, compte tenu de la variété des réponses, nous avons aussi regardé les résultats des questionnaires par programme, et ce, dans la section «Étalonnage» de cette analyse.

Commentaires

Dans cette section, les usagers sont invités à nous exprimer des commentaires favorables ou défavorables sur leur séjour. Cette section contient une mine d'informations précieuses qui nous permet de préciser les forces et des faiblesses de l'organisation et d'objectiver certaines croyances, mieux que ne peuvent le faire les questions standardisées.

La section «commentaires» sera acheminée aux équipes respectives afin qu'elles puissent être renforcées dans leurs bonnes pratiques et qu'elles soient informées des commentaires défavorables afin d'apporter les modifications, s'il y a lieu.

Étalonnage (« Benchmarking »)

Cette section permet de comparer les résultats d'un programme à lui-même dans le temps, c'est-à-dire prendre à titre d'«étalon» l'année passée et comparer la courante par rapport à celle-là. Pour prévoir un plan d'action correctif, nous avons retenu les résultats qui, en moyenne, obtenaient une cote inférieure à 80 %.

Rassemblant les questions à améliorer par programme, les 4 questions suivantes obtiennent des résultats inférieurs à 80 % :

- Q15 – Généralement, les repas sont bons et variés.
- Q16 – On m'a informé que je pouvais faire valoir mes droits en cas d'insatisfaction.
- Q19 – On m'a informé des services d'aide à domicile que j'aurais besoin après mon hospitalisation et de leur coût.
- Q20 – À mon départ, j'ai été informé des rendez-vous à prendre avec mon de médecin famille.

Par contre, si les réponses sont pondérées, c'est-à-dire révisées en fonction du nombre de répondants par programme, nous obtenons les préoccupations de l'entièreté de la clientèle, tous programmes confondus. De cette manière, nous ne relevons que les 3 questions avec une côte inférieure à 80 %:

- Q15 – Généralement, les repas sont bons et variés.
- Q16 – On m'a informé que je pouvais faire valoir mes droits en cas d'insatisfaction.
- Q20 – À mon départ, j'ai été informé des rendez-vous à prendre avec mon de médecin famille.

Finalement, si l'on ventile les taux de satisfaction moyens par programme, nous obtenons :

Programme	Taux de satisfaction
Neurologie	87,63%
Musculo-squelettique	88,11%
PAMI	90,35%
Grand Brûlés	89,60%

Les résultats seront partagés avec le comité des usagers afin de les intégrer dans l'élaborer d'un plan d'action conjoint. Celui-ci accepte toujours de collaborer afin de mieux rejoindre les usagers et, par conséquent, davantage répondre à leurs besoins.

3. RÉSULTATS GÉNÉRAUX - HOSPITALISÉS (1^{er} avril au 31 mars 2017)

3.1 Grille d'évaluation pour tous les programmes

No questionnaire	Question	Excellent 150+	Acceptable 125-149	Adéquat 95-124	Insuffisant 65-94	Inacceptable -65
X1	Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations.	175				
X2	J'ai senti que les informations me concernant étaient traitées de façon confidentielle.	176				
X3	Les intervenants sont attentifs à soulager mes malaises ou mes douleurs.	177				
X4	Mon intimité est respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants.	178				
X5	Les soins reçus répondaient à mes besoins.	179				
X6	Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint avec ou sans prothèse.	171				
X7	J'ai reçu de l'information nécessaire pour prévenir les risques d'accidents reliés à mon état de santé.	178				
X8	Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie (ex. : on utilise le « vous »).	179				
X9	Les locaux et les équipements sont propres.	154				
X10	Les équipements pour aider les personnes à se déplacer (chaise roulante, marchette, barres d'appui) sont adéquats et adaptés aux usagers.	179				
X11	Généralement, les repas sont bons et variés.			114		
X12	On m'a informé que je pouvais faire valoir mes droits en cas d'insatisfaction.		135			

X13	Les intervenants se sont assurés que j'aurais l'aide et le soutien nécessaire à mon retour à la maison (famille, CLSC...).	172				
X14	On m'a informé des services d'aide à domicile que j'aurais besoin après mon hospitalisation et de leur coût.		146			
X15	À mon départ, j'ai été informé des rendez-vous à prendre avec mon de médecin famille.		136			
X16	Je recommanderais cet hôpital à mon entourage.	179				

Les valeurs sont basées sur la somme de la satisfaction moyenne et du pourcentage des répondants très satisfaits

3.2 Tout programme confondu: étalonnage annuel 2016-17 et 2016-15

#	Question	La moyenne globale annuelle 2015-2016	La moyenne globale annuelle 2016-2017
Q1	Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations.	89.21%	92,85%
Q3	J'ai senti que les informations me concernant étaient traitées de façon confidentielle.	90.10%	93,20%
Q5	Les intervenants sont attentifs à soulager mes malaises ou mes douleurs.	91.71%	92,75%
Q6	Mon intimité est respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants.	90.27%	93,79%
Q7	Les soins reçus répondaient à mes besoins.	90.67%	93,54%
Q8	Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint avec ou sans prothèse.	87.69%	91,64%
Q10	J'ai reçu de l'information nécessaire pour prévenir les risques d'accidents reliés à mon état de santé.	88.89%	93,50%
Q12	Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie (ex.: on utilise le « vous »).	91.87%	93,52%
Q13	Les locaux et les équipements sont propres.	84.48%	85,65%
Q14	Les équipements pour aider les personnes à se déplacer (chaise roulante, marchette, barres d'appui) sont adéquats et adaptés aux usagers.	90.29%	93,85%
Q15	Généralement, les repas sont bons et variés.	69.12%	69,55%
Q16	On m'a informé que je pouvais faire valoir mes droits en cas d'insatisfaction.	74.56%	74,57%
Q18	Les intervenants se sont assurés que j'aurais l'aide et le soutien nécessaire à mon retour à la maison (famille, CLSC...).	86.00%	91,07%
Q19	On m'a informé des services d'aide à domicile que j'aurais besoin après mon hospitalisation et de leur coût.	81.03%	81,22%
Q20	À mon départ, j'ai été informé des rendez-vous à prendre avec mon de médecin famille.	80.54%	73,78%

Q21 Je recommanderais cet hôpital à mon entourage.

88.10%

93,11%

Définitions

La moyenne d'une question est définie comme la moyenne de toutes les réponses pondérées.

4. HÔPITAL - NEUROLOGIE (1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)

4.1 Hôpital neurologie : grille d'évaluation pour le programme

Q#	Question	Excellent 150+	Acceptable 125-149	Adéquat 95-124	Insuffisant 65-94	Inacceptable -65
Q1	Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations.	178				
Q3	J'ai senti que les informations me concernant étaient traitées de façon confidentielle.	172				
Q5	Les intervenants sont attentifs à soulager mes malaises ou mes douleurs.	173				
Q6	Mon intimité est respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants.	176				
Q7	Les soins reçus répondaient à mes besoins.	176				
Q8	Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint avec ou sans prothèse.	174				
Q10	J'ai reçu de l'information nécessaire pour prévenir les risques d'accidents reliés à mon état de santé.	170				
Q12	Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie (ex.: on utilise le « vous »).	174				
Q13	Les locaux et les équipements sont propres.	157				
Q14	Les équipements pour aider les personnes à se déplacer (chaise roulante, marchette, barres d'appui) sont adéquats et adaptés aux usagers.	174				
Q15	Généralement, les repas sont bons et variés.			114		
Q16	On m'a informé que je pouvais faire valoir mes droits en cas		132			

	d'insatisfaction.					
Q18	Les intervenants se sont assurés que j'aurais l'aide et le soutien nécessaire à mon retour à la maison (famille, CLSC...).	171				
Q19	On m'a informé des services d'aide à domicile que j'aurais besoin après mon hospitalisation et de leur coût.		134			
Q20	À mon départ, j'ai été informé des rendez-vous à prendre avec mon de médecin famille.		141			
Q21	Je recommanderais cet hôpital à mon entourage.	173				

Les valeurs sont basées sur la somme de la satisfaction moyenne et du pourcentage des répondants très satisfaits.

4.2 Hôpital neurologie : commentaires

Commentaires - Accueil :	
BJI8UP6	Bon accueil de l'infirmière. Le personnel m'a aussitôt dirigé vers la chambre qui m'était assignée.
9	Bon
12	Je recommanderais cet hôpital et je reviendrais sans hésitation. Je ne serais pas inquiète de la façon dont on s'occuperait de moi.
15	Très bien traitée par l'équipe de tous les sens.
20	J'ai été bien accueilli et j'étais rassuré.
27	Everything was great.
43	Très convivial. Parking?
45	Satisfied!
47	Je trouve que l'accueil manque beaucoup à ses fonctions (notamment en ce qui a trait à nous aider à faire des commandes vers l'extérieur (2 fois pour obtenir une pizza qui n'est jamais venue; on a dû l'annuler et commander ailleurs. C'est pas fameux étant donné que le type est aussi un manque de la sécurité
49	J'ai été bien accueilli et dirigé vers le personnel adéquat et en mesure de bien m'installer.
58	On my arrival, they made me wait for at least for 60 minutes. I don't think it was right that was the only thing I have to say.
63	I was extremely well taken care of.
65	Very good.
67	Accueil chaleureux, me senti bien entourée, bien informée, personnel chaleureux, gentil, discret.

89	Parfait sur tous, un gros merci
90	It was real good.
95	Very accommodating and friendly.
96	Super avec le sourire.
97	Bon accueil
98	Bon accueil pour une personne souffrante comme j'étais! Merci.
101	Merci
103	La renommée de l'établissement n'est pas surfaite. Une connaissance du patient lui avait dit qu'il était chanceux de venir ici puisqu'ils font des "petits miracles".
104	Très bien
111	Oui, merci
119	Tout le personnel

Commentaires - Confidentialité :

15	Oui
20	Je n'ai pas trouvé que c'était toujours confidentiel à propos des médicaments qu'on prends
43	Complète
45	Satisfied!
49	Un aspect très bien respecté et très important dans notre cheminement!
65	Yes.
67	Merci Villa Medica de m'avoir donné cette chance lors de mon séjour.
76	Toilettes et douches partagées briment l'intimité et la dignité -> plainte déjà formulée à la chef-infirmière.
90	Was good.
95	My roommate was using loud speakers for his computer. Asked control to ask him to use headsets. She approached his as said your roommate is bothered by the loud noise. My name should never been mentionned.
96	Très bien.
97	Je pense que les renseignements sont confidentiels.
98	Très bien!
104	Très bien
111	Merci
114	Totale
119	Tout le personnel

Commentaires - Soins et traitements :

6	Soins exceptionnels.
15	Très bien.
20	J'ai eu de bons traitements et j'ai été bien soigné.
22	Douleur à l'épaule qui ne passe pas, très douloureux. 8 médicaments au lieu de 5 -> affirme que ce n'est pas la faute de l'infirmier.
23	Le personnel a fait du beau travail et a bien pris soin de moi.
24	Le personnel s'est assuré que l'équipement convenait.
25	Physio et ergo très belle équipe. Sonnette = temps d'attente, trop long. Bains, long avant d'être donnés -> accompagnement n'est pas disponible.
33	The doctors and the entire staff of Vill aMedica are phenomenal. They gave the best care to my father with total compassion and respect. I couldn't find enough words to express my gratitude.
36	Infirmière [REDACTED] excessivement attentive -> plus que les autres (9e étage) Guy est très attentif, Jean était attentif également.
37	Physiotherapists were good.
39	Exceptionnels
43	Très professionnels.
45	Very good!
47	Manque de diplomatie et souvent des retards
49	Un ergothérapeute et un physiothérapeute, j'ai été choyé par les personnes en charge qui ont entrepris des exercices appropriés pour m'améliorer.
60	Ergo + physio -> équipes très gentilles.
61	Les ergothérapeutes et physiothérapeutes ont été très professionnels.
63	The nurses and PAB, you could not have asked for any better. The stay was comfortable and very good even with "some" language barriers. It was great. Someone always there to help you. Great work.
65	Excellent.
67	J'ai reçu les soins et traitements adéquats. «5 étoiles» pour mon rétablissement, propreté, attention, écoute.
68	Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint à 200%. Physio/ergo: professionnels, polis, des anges, aident même en dehors de leur champ d'expertise (changement de chambre). Inf. Carl -> meilleur humain; inf. de jour travaillent bien. Soins d'hygiène non -respectés -> «Ce n'est pas l'heure des débarbouillettes.» Reçoit une serviette froide. Un client a entendu «avez une couche, faites le dedans.»
69	Manque des oeufs pour déjeuner. Veau très dur. Saumon surcuit -> semelle de botte.
70	Physio: parfait, traité avec soin, très gentille. Début à un autre hôpital, mais réussi à marcher ici.
75	Mon intimité est respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants malgré la chambre à quatre.
76	Infirmière chef [REDACTED] très organisée, femme de tête, très à son affaire. Les résultats de thérapie sont très surprenants.
77	Not much help was provided because of the language barrier (biggest issue). They do not want

	to help the patient if he is an "English patient".
80	L'équipe de soins (physio et ergo) est très jeune, très énergique et dédiée.
81	Sometimes nurses don't come to check out when the patient rings the bell. Sometimes a man nurse takes care of lady patients. The physio team is good.
83	Formidable
90	It was very good.
93	J'ai eu de la difficulté à la chambre. J'ai été changé 3 fois de chambre. Les toilettes après que les personnes a été toilette ne sont pas toujours propres.
95	The care was very good, form most of the staff. Only one lacked proper training. (someone else in the room was being cared for) As for myself, I had excellent care.
96	Merveilleux. Félicitation à tout le personnel qui se sont occupé de moi. Un gros merci du fond du coeur
97	J'ai le traitement qui semble adéquat à mon état de santé.
98	Très bon personnel - professionnel et compétent - je n'ai rien de négatif à ajouter! À comparer à d'autres endroits c'est un 4.5 étoiles. Merci!
99	Tous sont très humains.
102	Quand on demande quelque chose, on l'a assez vite.
103	Les stagiaires sont prêts à prendre la relève: ils sont pratiquement aussi compétents que les professionnels. Le Monsieur se dit prêt à retravailler avec l'un d'eux n'importe quand. Les jeunes sont fins et compétents. La chaise roulante est trop large pour des déplacements aisés. Certains modèles sont moins larges chez les autres patients et ils fonctionnent tout aussi bien, voire mieux.
104	Très bien
106	Le personnel (physio, ergo, inf, inf. aux.) sont des gens en OR: ils restent calmes, professionnels malgré les manquements de respect en plus d'être patients.
111	Merci
114	Très bon soins, médication, physiothérapie très utile pour retrouver mon autonomie.
115	Le patient s'est plaint de douleurs et d'étourdissements et le médecin ne semblait pas le croire au début. Les exercices étaient douloureux, mais nécessaires.
116	Très adéquats + progression normale.
119	Très bon - de tout le personnel

Commentaires - Information et enseignement :

BJI8UP6	Régulièrement on me rappelait ce qu'il me fallait faire ou non.
6	Très informatif.
8	Propreté dans les toilettes et chambres laisse à désirer.
12	Il y a toujours place à l'amélioration.
15	Super bien
20	Mal informé à propos du départ pour la maison, une infirmière dit qu'on ne peut pas quitter la

	veille ou soir, plus tôt qu'avant 9h30 le matin suivant et une autre dit que oui on peut partir la veille. Qui a raison?
23	+ information sur l'utilisation de la chambre et la disposition des effets personnels dans la chambre, la salle de bains.
25	Mr. s'est fait reprocher de vouloir aller à la selle avant 07h30 am. -> trop tôt. Télés avec écouteurs obligatoires -> trop fort. Transports adaptés long en attente.
34	Trop!
37	Very informative staff. Questions were answered whenever one occurred.
43	Complets
45	Very good!
49	J'ai toujours eu l'heure juste concernant mes craintes et mes demandes face à mes problèmes d'articulations des jambes.
61	Il serait souhaitable qu'une documentation écrite soit remise au patient.
65	Yes.
67	J'ai été bien informée lors de mon séjour. 5 semaines: activités, sortie, rendez-vous
83	Très apprécié
90	It was real good.
95	Got enough print outs for home use.
96	Super
97	J'ai eu les renseignements que j'ai demandé auprès des personnes ressources et je les remercie.
98	Très bien.
104	Très bien
111	Merci
119	Très bon

Commentaires - Congé et suivi :

BJI8UP6	C'était mon 2ième séjour à Villa Médica et j'en suis toujours aussi satisfait!Merci
8N9CAWP	J'ai beaucoup apprécié mon séjour et la manière avec laquelle on m'a traité. Merci
6	S'est très bien déroulé.
9	Très satisfait, merci
11	Nous n'avions pas été avisé de prendre de rendez-vous avec le médecin de famille, mais avec nos médecins spécialistes.
15	Triste, je te bien aimer toujours.
20	Je pars dans 2 jours, on verra par la suite.
25	Trop long avant d'avoir des réponses: d'avance serait apprécié. Le délai du retour du permis post-AVC n'est pas adéquat -> Information à envoyer à la SAAQ devrait être suffisante.

34	Manque de temps
39	Bien encadré
43	Impeccable.
45	Very good!
47	J'ai attend mon congé avec impatience et on me cherche une résidence car je ne suis pas assez autonome. Cette résidence doit être dans Hochelaga-Maisonneuve d'un coût assez faible. J'ai plusieurs Ph.D.
49	Le suivi s'établira entre les physiothérapeutes à domicile (du CLSC) et [REDACTED] la physiothérapeute du Centre Villa MEdica poste 4008. Encore un gros merci! Sylvie Girard
62	Je remercie tous pour m'avoir appris à bien m'en sortir physiquement et mentalement. Merci à vous tous.
65	Excellent
67	J'ai été bien informée concernant l'après: médication, traitement, rendez-vous, mon bien-être, ma sécurité lors de mon retour à la maison.
68	Je recommanderais cet hôpital à mon entourage pour la physio/ergo, mais non pour le reste.
69	Je recommanderais cet hôpital à mon entourage pour les physio/ergo, non, pour soins aux patients.
83	J'ai reçu toute l'information nécessaire.
84	Everything is perfect, not just good. I am so satisfied here.
90	I think it was good.
96	Très bien
97	Je pense avoir eu le soutien nécessaire pour pouvoir retourner chez nous avec l'aide de ma famille. J'ai été informé des rendez-vous à prendre pour mon suivi médical.
98	C'est bon! Merci!
101	Merci
103	[REDACTED] au service social, ne fait rien à la légère et s'occupe bien de la situation. Le neuropsych est très gentil.
104	À venir
111	Merci
113	Le médecin est venu me voir TRÈS BON MÉDECIN.

Commentaires - Milieu de vie :

BJI8UP6	Certains intervenants (tes) oublient d'utiliser le "vous"
5	Q15: Portion pas assez grosse, spécialement pour une personne diabétique. Repas sans goût et souvent reçu sec (viande ou poulet sec). Pas assez équilibré.
6	Propice au rétablissement.
7	A support bar opposite the sink when exiting the shower is needed. I could not support myself when first exiting the shower.

15	Super bien
20	Assez bon milieu de vie ont est libre de descendre au salon et à la cafétéria en étant autonome.
23	Un manquement au niveau du lait pour les céréales, les repas étaient corrects.
24	La soupe était bonne au goût.
25	Les débarbouillettes/serviettes traînent parfois. Les lits défaits. Au sujet des droits, c'est pas clairement dit, mais on le sait.
33	Vill Medica is a very good health institute offering great services and assistance. I would like to see a few renovations done such as painting the patient rooms: just a nice clean up. The place is a bit outdated.
34	Pas assez de nourriture.
35	Déchets au sol. Espace restreint, trop de clients, pas suffisamment de rangement.
37	Friendly staff -> they introduced themselves before coming in. Wifi is a good plus.
39	Très acceptable
42	Besoins particuliers pour avaler. Respectés, mais trop fade (menus), peu variés. Présentation des assiettes inadéquate, peu ragoutante.
43	Comme à la maison... ou presque.
44	Viande trop cuite, sans saveur pour les aliments.
45	Very good!
47	Mon impression est que les gens ne sont pas assez formés; par contre, les thérapeutes et beaucoup de préposés sont adéquats. Les médecins sont parfois débordés. On devrait me semble-t-il de choisir mieux les gardes et infirmières et voire peu se fier à un organisme privé pour l'embauche et aussi obliger les gens à se perfectionner et suivre des cours.
49	C'était très sécuritaire et très reposant et les infirmier(ères) étaient très présents face à nos demandes.
61	J'ai eu la chance des voisins tranquilles, non bruyants, non plaignards.
63	Food could be much better in some circumstances I could not eat. The meals had to be ordered out. Food can and should be fixed. Thanks for your understanding.
65	Comfortable.
67	Milieu de vie agréable, sécuritaire comme à la maison.
68	Non-respect de la zone non-fumeurs -> agent de sécurité de soir dit ne rien pouvoir faire vu qu'il n'y a pas de réceptionniste pour appeler l'inspecteur. Shift entre 4h et minuit -> +/- réponse à la cloche d'appel... Personnel entre travailler à «reculons». Client n'ose pas demander de l'aide le soir. -> Les inf./préposés ne répondent pas au besoin. Se fâchent lorsqu'il y a des soins d'hygiène à donner. «est fatigante la mme du 1012» Prép/inf. boudent quand il y a une plainte.
69	Les inf/prep s'accotent pour jaser le soir. On n'ouvre pas les fenêtres sur demande. Pas de caca le soir vu que ça ne tente pas aux prép./inf. Transferts non prévenus -> inhumain. Trop de volaille (dinde, poulet, coq) Conditions dans les chambres avec certains patients inadmissibles -> Pte qui mange ses excréments devant son voisin -> plainte formulée. 1h30 pour attendre la toilette. Le 8 octobre, urine au lieu car aucune aide la nuit.
75	Le personnel est respectueux et les congés temporaires sont appréciés. Les soins et les services sont appréciés.
77	Nurses and PAB reject English speaking patients. Beds aren't made daily. Head nurse only talks

	to family not directly to the patient
78	Lors du programme d'incontinence, la personne qui vérifie l'état des patients la nuit allume une lumière "flashlight" dans le visage des patients.
80	Les planchers sont +/- propres surtout les salles de bain. Il y a un effort évident pour varier l'alimentation compte tenu des contraintes et limitations de l'établissement.
83	Agréable - convivial
84	People, that change diapers at night, make sure the patient will sleep well afterwards by putting the blanket on the patient and they make sure that the patient is more comfortable.
85	Les équipements semblent restrictifs, malgré que les professionnels croient que c'est le mieux.
86	Les repas manquent de sel et de goût.
90	Was good.
92	10e étage: fournis dans les salles de bains, sinon tout est parfait. Repas: la qualité est là, mais c'est fade. La nutritionniste consulte les patients.
94	Il fait froid
95	One of the biggest problems in the hospital is: the staff talk too loud at night. 3 AM and it sounded like a pool room. Some almost yelling. Nothing is more annoying then staff talking loudly in the hall. In order to get well, good uninterrupted rest is a must. At night the staff needs to use their night voices.
96	Très agréable
97	La collaboration n'a pas toujours été facile avec certaines personnes, mais le personnel a toujours essayé de bien arranger les choses.
98	Difficile au début parce que ça reste un milieu hospitalier, mais on se rend compte vite que c'est un milieu spécial avec beaucoup de liberté et écoute.
103	Les repas sont sants, peu gras et respectent les préférences des patients. Suffisamment variés.
104	Très bien
110	Mini fournis dans salle de bain et chambre.
111	Oui
113	Agréable, mais monotone
114	Calme et serein. Bonne humeur omniprésente.
115	Le patient doit changer lui-même les têtes d'oreillers. La nourriture est trop molle et donne des selles molles. Les plateaux sont peu isolants et la nourriture trop froid (café et thé). Les cabarets sont pesants et le plateau sur élève les repas de manière désagréable. Monsieur doit se faire des sandwiches pour pallier et se garder des réserves pour pallier aux repas mous.
116	Très agréables a cause de la médiathèque.
119	Bon - dans l'ensemble
120	C'est tranquille, respecté et propre. Les draps sont changés fréquemment. On est bien ici.

4.3 Hôpital neurologie : étalonnage annuel 2016-17 par rapport à 2016-15

#	Question	La moyenne globale annuelle 2015-2016	La moyenne globale annuelle 2016-2017
Q1	Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations.	87,42%	93,45%
Q3	J'ai senti que les informations me concernant étaient traitées de façon confidentielle.	89,35%	92,22%
Q5	Les intervenants sont attentifs à soulager mes malaises ou mes douleurs.	91,32%	91,88%
Q6	Mon intimité est respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants.	90,28%	93,06%
Q7	Les soins reçus répondaient à mes besoins.	90,94%	92,84%
Q8	Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint avec ou sans prothèse.	86,23%	92,72%
Q10	J'ai reçu de l'information nécessaire pour prévenir les risques d'accidents reliés à mon état de santé.	89,25%	91,13%
Q12	Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie (ex.: on utilise le « vous »).	91,14%	91,60%
Q13	Les locaux et les équipements sont propres.	86,02%	87,78%
Q14	Les équipements pour aider les personnes à se déplacer (chaise roulante, marchette, barres d'appui) sont adéquats et adaptés aux usagers.	90,78%	92,90%
Q15	Généralement, les repas sont bons et variés.	73,19%	68,63%
Q16	On m'a informé que je pouvais faire valoir mes droits en cas d'insatisfaction.	75,79%	73,27%
Q18	Les intervenants se sont assurés que j'aurais l'aide et le soutien nécessaire à mon retour à la maison (famille, CLSC...).	85,31%	90,52%
Q19	On m'a informé des services d'aide à domicile que j'aurais besoin après mon hospitalisation et de leur coût.	80,39%	78,33%
Q20	À mon départ, j'ai été informé des rendez-vous à prendre avec mon médecin famille.	82,50%	77,14%
Q21	Je recommanderais cet hôpital à mon entourage.	86,81%	90,81%

5. HÔPITAL – ORTHOPÉDIE, SUB ET POST-AIGUS. (1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)

5.1 Hôpital ortho., sub et post-aigus: grille d'évaluation pour le programme

Q#	Question	Excellent 150+	Acceptable 125-149	Adéquat 95-124	Insuffisant 65-94	Inacceptable -65
----	----------	-------------------	-----------------------	-------------------	----------------------	---------------------

Q1	Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations.	170				
Q3	J'ai senti que les informations me concernant étaient traitées de façon confidentielle.	178				
Q5	Les intervenants sont attentifs à soulager mes malaises ou mes douleurs.	179				
Q6	Mon intimité est respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants.	178				
Q7	Les soins reçus répondaient à mes besoins.	179				
Q8	Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint avec ou sans prothèse.	168				
Q10	J'ai reçu de l'information nécessaire pour prévenir les risques d'accidents reliés à mon état de santé.	178				
Q12	Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie (ex.: on utilise le « vous »).	183				
Q13	Les locaux et les équipements sont propres.	151				
Q14	Les équipements pour aider les personnes à se déplacer (chaise roulante, marchette, barres d'appui) sont adéquats et adaptés aux usagers.	182				
Q15	Généralement, les repas sont bons et variés.			118		
Q16	On m'a informé que je pouvais faire valoir mes droits en cas d'insatisfaction.		131			
Q18	Les intervenants se sont assurés que j'aurais l'aide et le soutien nécessaire à mon retour à la maison (famille, CLSC...).	171				
Q19	On m'a informé des services d'aide à domicile que j'aurais besoin après mon hospitalisation et de leur coût.		148			
Q20	À mon départ, j'ai été informé des rendez-vous à prendre avec mon médecin famille.		130			
Q21	Je recommanderais cet hôpital à mon entourage.	183				

Les valeurs sont basées sur la somme de la satisfaction moyenne et du pourcentage des répondants très satisfaits

5.2 Hôpital ortho., sub et post-aigus : commentaires

Commentaires - Accueil :	
1	Très bien reçue, on n'a acheminée promptement à ma chambre
6	J'ai été respectée et encouragée. Parfait.
7	Lors de l'admission, tous les patients arrivent à la même heure. C'est un peu la cohue: le patient, l'accompagnateur, les bagages, les autobus adaptés et le conducteur, les fauteuils roulants...
13	J'ai reçu un accueil chaleureux et une prise en charge rapide. Je me suis senti tout de suite à l'aise.
14	Bien
17	Excellent.
27	Très, très bien.
28	En arrivant dans ma chambre, le préposé n'a pas été très délicat.
32	Très bon accueil.
34	Du service à l'admission au R/C à la chambre, l'accueil fut très chaleureux et surtout très efficace.
36	J'ai été bien accueilli. J'ai trouvé le personnel très accueillant et dévoué.
37	Excellent smile face. Helping me with care and heart, so good no words for me to write. Thanks everybody with my heart.
40	Everyone was great.
42	Attentive
46	J'ai reçue un excellent accueil. Les employés sont très polis, courtois et à notre écoute.
50	Personne attribuée au dossier pas très courtoise.
57	Guide d'Accueil souillé à l'arrivée donne mauvaise impression et une mauvaise image de l'établissement.
60	The girls at the reception were most helpful.
66	J'aurais pas pu demandé mieux que le service que j'ai reçu autant sur mon étage qu'en physio et ergo.
69	Très bien reçue.
70	Pas durant le weekend.
80	Bon accueil
89	Very good reception
93	Très bien
94	Le patient a reçu un commentaire désobligeant "Si vous êtes trop en souffrance pour vous lever, on va vous retourner à l'hôpital, c'est pas un hôpital ici"
100	J'ai reçu un bel accueil.
105	L'usagère se dit bien accueillie ici.

115	Sent qu'il pourrait y avoir un effort supplémentaire pour l'accueil des gens provenant de chirurgie.
124	L'accueil s'est très bien déroulé; par contre, étant donné l'heure de notre arrivée les gens semblaient pressés de quitter et sont tous arrivés en même temps pour faire ça vite. C'était un peu envahissant.
130	Non
133	Très bonne accueil

Commentaires - Confidentialité :

6	Assuré.
7	Aucun problème à ce sujet.
14	Bien
17	Excellent.
32	Très bon
34	aucun problème toutes mes demandes soit avec [REDACTED] (7e étage) ont été traitées en toute confidentialité. Un excellent suivi avec le Dr.
36	On manquait de rien, ils m'ont bien soigné et très gentils aussi.
37	100% Dr. [REDACTED], 7th floor was very good. Entire nursing [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]. [REDACTED] help with caring people.
42	Oui.
46	La confidentialité du personnel du personnel est impeccable.
60	I would hope that my history would remain confidential.
69	Correct sur la façon de faire.
80	Oui
89	Very good
93	Très bien
100	Le tout a été respecté.
130	Correct
133	Ici la confidentialité est respectée.

Commentaires - Soins et traitements :

1	Tout a été parfait, quand j'ai eu des douleurs ou des inconforts, on m'a répondu avec empressement...
4	I am very happy with the level of independance I have acheived. Thanks to the wonderful physiothérapie I received.
6	Parfait.
7	Très bien pour tout le personnel. Un merci particulier à Jennifer de l'équipe de physiothérapie et à [REDACTED], infirmière-chef du 7e étage: 2 personnes très significative tant pour le patient que la conjointe.
12	Un infirmier s'est trompé de médicaments, a insisté pour me donner ceux d'un autre patient. J'ai

	refusé quand j'ai vu que ce n'étaient pas les bons.
13	J'ai eu la chance d'être très autonome rapidement et avec le moins de médicaments nécessaires.
14	Bons
17	Excellent.
23	Mention spéciale pour les excellents soins en physio (██████████).
26	Je tiens à remercier toutes les équipes: les soins, la cuisine, l'entretien, les thérapeutes, le personnel de l'Accueil et les autres. ██████████ no. 104-3.
29	Personnel compétent, attentif, sympathique, à l'écoute. Merci!
32	Très bon
34	Que d'éloge et merci à tous ceux et celles qui m'ont soigné. Mes infirmières ██████, ██████, un grand merci à ██████ de ses services super efficaces.
36	Les traitements, on a eu tous les traitements qu'on avait besoin, moi en particulier, merci de tout cœur.
37	My physio ██████, occupation ██████, bottom to heart, they help me. My caregiver was also very excellent. No regrets anywhere. The nurse entire staff find very good. Pharmacy also thank you very much.
38	Le nettoyage d'oreilles a été apprécié. Employée attentive lors de la remise des médicaments, de la toilette et de l'habillage.
41	Nurse once said she was busy, a bit arrogant when he asked for help.
42	Les meilleurs
46	Les soins et les traitements sont impeccables.
57	██████████ (physio) est vraiment professionnelle et attentive.
59	Physios are good and kind.
60	I was given good care especially in the physio department.
61	Physio est bonne.
62	Very happy with the services offered.
63	La préposée au ménage était très rude.
66	Merci vous m'avez tellement aider physiquement et psychologiquement, jamais je pourrais vous remercier.
69	On s'occupait de mes demandes.
80	Très bon
85	L'équipe de physio est très joyeuse.
89	Very good
93	Très bien
94	Le patient demande de l'aide la nuit pour la toilette et on lui répond " Vous êtes capables seul, vous avez une marchette"
96	Pierre infirmier, sur le shift de nuit est très attentif aux besoins de la patiente. Il discute avec la

	patiente pour la calmer lorsqu'elle était nerveuse. Le médecin est très gentil avec la patients.
100	De très bons soins.
104	Monsieur se dit très satisfait dans l'ensemble des services qu'il a reçu. Il dit avoir été très bien accueilli.
111	Le respect de l'intimité dépend du préposé. L'autonomie que j'ai atteint n'est pas sécuritaire pour sortir. Voir à ce que le personnel la nuit/matin/jour respecte le sommeil des usagers (sommeil=santé): bruit + parle fort dans la chambre / passage lorsque la chambre est partagée. Respect de l'autre.
114	The care was good: good follow-up, a good care for what you came for. Workers are good with the patient.
115	Besoin d'aide pour l'hygiène personnel, a reçu des réponses insatisfaisantes. Juge avoir besoin de faire plus de physio; n'a pas eu de séance depuis 5 jours.
116	Votre équipe de physio est tout simplement extraordinaire... compétent-es, attentifs, très dynamiques et stimulante. Peut pas demander plus que le TOP.
117	Les communications pour les rendez-vous à l'externe sont mal organisées. Il arrive que l'on reçoit à la dernière minute l'information du changement. Le délai de réponse à la cloche d'appel est très long de manière récurrente environ 1 fois aux 3 jours.
118	The patient would recommend this hospital to the whole world, because they treat people well and it's comfortable.
121	██████████ est une physiothérapeute #1. Le médecin est "bin correct" Docteur ██████████. Le personnel infirmier est très attentif aux détails. Le médecin est à l'écoute des patients.
122	9 jours avant d'obtenir un premier rendez-vous de physiothérapie après l'arrivée à VM → cause de l'inquiétude et des questions.
124	Les préposés oublient de revenir... amène serviette toilette et oups, disparaît; installe brassière à l'envers... w/e c'est difficile.
125	L'une des infirmières fait mal durant les soins. On retrouve du sang sur les vêtements.
126	La physiothérapeute prend grand soin et aide beaucoup.
130	Ok
131	██████████ a donné un service personnalisé pour améliorer l'autonomie de l'utilisateur. Elle s'est montrée avenante.
133	Je ne me plaindrai pas ça c'est sur.
134	██████████ m'a soigné avec beaucoup d'attention et de délicatesse au 11e étage.

Commentaires - Information et enseignement :

1	Par la physio, j'ai appris les choses à faire ou à ne pas faire.
6	En tout temps.
7	Serge a reçu tout l'information dont il avait besoin. Son épouse a été très bien accompagnée par l'infirmière-chef du 7e étage.
13	À mon arrivée, on m'a remis le guide d'accueil que j'ai consulté afin de connaître et d'avoir toutes les infos nécessaires à mon séjour.
14	Bons
17	Excellent.

19	Je possède un quadriporteur payé par la RAMQ qu'elle mesure, allez-vous entreprendre pour la remplacer avec une chaise roulante motorisée. Allez-vous la payer par la RAMQ si je dois retourner le quadriporteur. Allez-vous me rembourser totalement la valeur total car le quadriporteur m'appartient, je n'ai pas l'intention de le donner à aucun organisme. Je veux un remboursement par dépôt direct à la Banque TD. Le chargeur m'appartient, devra me rembourser ainsi que les deux clefs à rembourser pour le fonctionnement du quadriporteur au coût de \$16.00 pour les clefs.
26	Très bien appliqué.
28	À plusieurs reprises rien n'a été placé entre mes genoux avant de me tourner (jour et nuit)
34	Tout m'a été transmis
36	Merci pour le soutien. Dès mon retour à la maison et l'aide que vous me donner surtout.
37	I need, I got it. Thanks Lin and Miss Nado who ever prepared, serve food.
42	Toujours
46	À plusieurs occasions, la nourriture était froide sans goût (saveur) et répétée continuellement. Il s'imposerait de gros changement à ce niveau et nous n'avons pas toujours ce que l'on a demandé. Les messages ne sont pas lus au complet.
59	Lack of information about where to use facilities (toilet, bath, etc.)
60	This was given home often.
69	Je fus très bien informée.
80	Bon
89	Excellent
93	Très bien
100	J'ai très bien reçu.
111	Plus de discrétions sur les faits passés entre patients et personnel.
115	L'hygiène est vraiment à travailler: poissons d'argent dans les salles de bains, serviettes au sol des fois toute la journée. L'équipe de nuit fait un travail plus que suffisant, peuvent effectuer jusqu'à 2 changements de couches par nuit.
124	On se fait répondre de façon rapide, courtoise et gentille, mais il faut d'abord trouver où on aura une réponse.
125	Recevoir de l'information sur les droits du patient. ex.: choisir son professionnel de la santé ;

Commentaires - Congé et suivi :

1	En ergothérapie, tout s'est avéré très clair et très vite. En physiothérapie, je ne peux demander mieux, avec [REDACTED], les progrès se sont avérés de mieux en mieux et dans un temps relativement court. On ne peut demander mieux...
6	À suivre.
7	Lors du congé, très bonne écoute de l'infirmière-chef qui est très aidante et surtout toujours de bonne humeur. Elle comprend non seulement la douleur physique, mais aussi la douleur psychologique du patient et de sa conjointe. Un gros merci tant au personnel médical, soignant, préposé aux bénéficiaires et le personnel de l'entretien.
13	Mon rendez-vous était déjà fixé à l'hôpital que je devais revoir et on m'a donné les coordonnées pour la physio à suivre après.

14	?
17	Excellent.
18	Je remercie tout le personnel qui a contribué à ma réadaptation à Villa Medica.
23	Très bon soins, très bon hôpital.
26	Très bien, je suis partie l'esprit tranquille et merci pour tous.
32	Merci à madame "Sourire" [REDACTED], elle apportait avec son éternel sourire, c'est pour cela que je l'ai baptisé ainsi. Merci. [REDACTED] CH-801
34	Tout les renseignements m'ont été donnés avec exactitude.
35	Mauvaise coordination entre le jour du départ et l'arrivée d'appareils. Mauvaise communication entre Villa Medica et le CLSC.
36	Jeudi le 16 juin à 9h à midi.
37	I trust my people, who help me all the time. They going try for me the best. I will miss all people, make my life after easier going. Thanks entire staff with my heart. Villa Medica, bye.
42	J'espère.
46	Les congés et suivi sont accordés d'une très bonne façon. Seulement lorsque les patients sont prêts.
59	People are very welcoming.
60	I cannot evaluate this at the present time.
62	Completed with translation by Sarah Foley (or Folez).
65	Rien à dire, super, merci beaucoup à tous les infirmières, infirmiers, préposés et bien sûr le médecin et à tous ceux qui ont travaillé pendant mon séjour au 8e. Merci à tous. p.s.: en physio, merci Nathalie.
66	Merci
68	Je ne suis pas encore préparée pour le départ.
69	Informations à venir plus tard à la veille de mon départ.
75	Sur 10, la Villa Medica est un 12.
93	8 décembre - je remercie tout le personnel ainsi que les préposés et le médecin ainsi que les gens du ménage et du repas. Bravo
100	J'aurais un suivi à la maison avec l'aide de mes sœurs.
106	Tout était parfait.
111	À revoir le processus final et à voir à respecter l'objectif final du patient.
130	Ne sais pas.
133	C'est annoncé délicatement, c'est bien.

Commentaires - Milieu de vie :

1	Q15 - La soupe est presque toujours froide. Les repas sont bons, cependant la nourriture qui semble variée d'un repas à l'autre, ne l'est pas. Manque de goût (peut-être à cause des assaisonnements)
5	Juste une préposée a été arrogante.

6	Respecté.
7	Un hôpital reste un hôpital. Il faut accepter que nous ne sommes pas à l'hôtel.
12	Les repas ne sont généralement pas chauds. À plus d'une reprise, débarbouillettes souillées (toilette) laissées dans le lavabo. Planchés sales. Objets lancés à côté du panier laissés là.
13	J'ai été informé en lisant ma brochure . Les chambres et les passages sont parfois moins bien nettoyés surtout les fin de semaines.
14	bon
17	Excellent.
20	Je vous remercie de tout mon cœur de votre soutien et courtoisie. Votre accueil, vos soins, nous ont permis de guérir rapidement. Je recommanderai Villa Medica à mes parents, mes connaissances. Je vous souhaite une bonne continuité.
26	Très bien. Comme la salle de TV, casse-têtes, bingo.
32	Un gros merci à garde Monique. Son travail est excellent et plein de générosité.
34	Très agréable, très courtois, un milieu toujours souriant malgré les tâches parfois très difficile pour eux.
36	Je vais rester dans un logement que j'habitais avec l'aide du CLSC.
37	Ok. I don't like little with four people, place find very small. I fracture right hand, left also cartilage is finished. It was very difficult to remove chair, time finish, I adjust everywhere no problem. Thanks, I more stress.
38	Trop de riz, puis bien adapté à ses goûts.
39	Le stationnement est dispendieux: 7\$ pour 2 heures.
41	Beds were not always done through the day. Some meals were very bad according to his taste.
42	Bonne
43	Les repas étaient toujours froids. Lait chaud et toujours la même chose pour déjeuner (et beaucoup d'œuf, même j'ai eu 3 œufs même journée: œuf à la coq et omelette au œuf en sauce pour souper. Pas de goût beaucoup de soupe fade.
46	Propre et agréable
49	Meals not always according to the patient's tastes. Too much food on the plates.
50	Durant la période des vacances, le personnel ne m'a pas traité avec respect et courtoisie. Au début, l'équipement était pas adapté, mais par la suite ça a été changé. Beaucoup trop de patates pilées. Viande difficile à mâcher et couper. Ascenseurs trop lents.
51	Il devrait y avoir 2 choix de menus pour chaque repas.
52	Beaucoup de poisson, n'aime pas le fromage fondu. 2 repas de suite d'œufs, c'est trop.
57	Coin mur à nettoyer dans la salle de bain. Calorifère non épousseté. Trop de patates douces en potage
59	Roomate didn't speak English.
60	For the age of the building it is kept clean.
62	I enjoyed the food.
63	Question sur la «courtoisie»: plainte déjà faite avant ma rencontre. 8e. toilette utilisée par les patients d'autres chambres encore (15/09/2016). J'avais demandé que le moustiquaire soit lavé puis il traîne

	depuis au moins 2 jours au sol dans la chambre. Lieux non lavés durant 3 jours dans la chambre, malgré ma demande.
66	Le seule point négatif c'est la nourriture, c'était vraiment pas à mon goût les déjeuners, dîners, soupers. Dsl.
69	Très satisfait des traitements du personnel.
70	Déjeuner est bon, le diner est correct, le souper non.
71	Très bruyant, discussions à haute voix.
73	Toilettes partagées empêchent le sentiment d'intimité et de dignité. Repas tièdes -> peu appétissant
80	Agréable
82	The meals were good and varied - bravo!
83	The meals were good and varied - bravo!
84	Plancher très sale dans la chambre. Droit en cas d'insatisfaction - je n'ai pas été informée.
87	Les infirmières/préposés se crient d'un bout à l'autre du corridor des choses - cela nuit au repos.
89	Rooms very small
93	Très bien
95	Utilisation de la table à manger pour les stomies sans nettoyer ensuite.
97	Le personnel est serviable et souriant.
99	Tout le personnel est souriant et toujours serviable.
100	Sympathique
102	Bathroom infected with insects.
103	La nourriture est fade et tiède. La nourriture était meilleure en 2012 et plus chaude. Le personnel infirmier se souvient des visites antérieurs et l'accueil est suffisamment chaleureux. Ils ont taquiné l'usager ce qui l'a égayé. Le lavabo de salle de bains n'a pas été débouché avant 3 semaines, ce qui était long.
111	Voir à codifier comme chez McDonald. C'est pas hygiénique banc + évier pas désinfectés. Lit, bordure de fenêtre et de moulure de plancher pas nettoyer au complet.
114	Un meilleur sondage de goût pour les repas.
115	Les salles de bains manquent d'hygiène. Certains préposés ne sont pas suffisamment préparés: ils manquent de formation (agence). Depuis 2013, la qualité des repas s'est améliorée. Mireille prend bien en considération les goûts individuels. La nourriture fraîche et les repas complets.
116	Vos installations manquent de circulation d'air, en particulier, dans les toilettes où il n'y a pas d'aspiration des odeurs mauvaises qui se répandent dans les chambres. C'est un mauvais point à corriger.
117	Repas: parfois trop différents des repas que l'on est habitués au niveau des épices, mais généralement très bons. On peut observer qu'il y a beaucoup de recherche pour la variété. Les chambres sont très étroites (meubles trop petits et mal positionnés, les fils pendent de partout). Salle de bain utilisée est inconvenue pour d'autres patients. Les plateaux de nourriture prennent du temps avant d'être débarrassés.
122	Les patients qui partagent une chambre avec un patient qui sonnent constamment ont une crainte que le personnel infirmier ne vienne pas. → peut-être installer une façon d'identifier exactement que lit sonne. Les repas manquent de goût. Le café est infect → goute le brûlé.

125	Parfois, il y a peu de nourriture. Il est arrivé que des haricots verts n'arrivent pas à l'heure. Il peut être difficile au diabète. Les gens étaient très, très gentils.
126	La nourriture est sans goût. Quand on se plaint, on règle rapidement le problème.
129	Le fait de pouvoir changer de menu selon les goûts a été bien apprécié de l'utilisateur. Le temps d'attente pour la sonnette pour un verre d'eau est de 45 minutes. Le petit lunch préparé pour un examen à l'externe était très apprécié. Un audiovox dans les chambres pour identifier le besoin serait une solution selon l'utilisateur.
130	Ok
133	Très convivial les gens sont respectueux.

5.3 Hôpital ortho., sub et post-aigus : étalonnage annuel 2016-17 par rapport à 2016-15

#	Question	La moyenne globale annuelle 2015-2016	La moyenne globale annuelle 2016-2017
Q1	Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations.	92,06%	91,80%
Q3	J'ai senti que les informations me concernant étaient traitées de façon confidentielle.	90,70%	93,69%
Q5	Les intervenants sont attentifs à soulager mes malaises ou mes douleurs.	92,55%	93,75%
Q6	Mon intimité est respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants.	90,87%	93,80%
Q7	Les soins reçus répondaient à mes besoins.	91,06%	93,64%
Q8	Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint avec ou sans prothèse.	87,15%	90,55%
Q10	J'ai reçu de l'information nécessaire pour prévenir les risques d'accidents reliés à mon état de santé.	87,95%	93,96%
Q12	Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie (ex.: on utilise le « vous »).	92,77%	95,05%
Q13	Les locaux et les équipements sont propres.	85,94%	83,73%
Q14	Les équipements pour aider les personnes à se déplacer (chaise roulante, marchette, barres d'appui) sont adéquats et adaptés aux usagers.	89,96%	94,89%
Q15	Généralement, les repas sont bons et variés.	65,86%	70,80%
Q16	On m'a informé que je pouvais faire valoir mes droits en cas d'insatisfaction.	72,73%	72,90%
Q18	Les intervenants se sont assurés que j'aurais l'aide et le soutien nécessaire à mon retour à la maison (famille, CLSC...).	85,65%	91,20%
Q19	On m'a informé des services d'aide à domicile que j'aurais besoin	81,16%	80,89%

	après mon hospitalisation et de leur coût.		
Q20	À mon départ, j'ai été informé des rendez-vous à prendre avec mon de médecin famille.	80,21%	70,00%
Q21	Je recommanderais cet hôpital à mon entourage.	90,04%	94,68%

6. HOPITAL – PATIENTS AMPUTES D'UN MEMBRE INFÉRIEUR (PAMI) (1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)

6.1 Hôpital PAMI : grille d'évaluation pour le programme

Q#	Question	Excellent 150+	Acceptable 125-149	Adéquat 95-124	Insuffisant 65-94	Inacceptable -65
Q1	Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations.	169				
Q3	J'ai senti que les informations me concernant étaient traitées de façon confidentielle.	190				
Q5	Les intervenants sont attentifs à soulager mes malaises ou mes douleurs.	190				
Q6	Mon intimité est respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants.	185				
Q7	Les soins reçus répondaient à mes besoins.	185				
Q8	Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint avec ou sans prothèse.	177				
Q10	J'ai reçu de l'information nécessaire pour prévenir les risques d'accidents reliés à mon état de santé.	192				
Q12	Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie (ex.: on utilise le « vous »).	168				
Q13	Les locaux et les équipements sont propres.	172				
Q14	Les équipements pour aider les personnes à se déplacer (chaise roulante, marchette, barres d'appui) sont adéquats et adaptés aux usagers.	182				
Q15	Généralement, les repas sont bons et variés.			108		
Q16	On m'a informé que je pouvais faire valoir mes droits en cas		137			

	d'insatisfaction.					
Q18	Les intervenants se sont assurés que j'aurais l'aide et le soutien nécessaire à mon retour à la maison (famille, CLSC...).	189				
Q19	On m'a informé des services d'aide à domicile que j'aurais besoin après mon hospitalisation et de leur coût.	160				
Q20	À mon départ, j'ai été informé des rendez-vous à prendre avec mon médecin famille.			122		
Q21	Je recommanderais cet hôpital à mon entourage.	200				

Les valeurs sont basées sur la somme de la satisfaction moyenne et du pourcentage des répondants très satisfaits

6.2 Hôpital PAMI : commentaires

Commentaires - Accueil :

1	Je ne peux pas écrire pour mon état de santé, de mes mains. Je suis bien satisfait des soins reçus.
4	Accueil rassurant, impressionnant et chaleureux
12	Sa la été numéro 1
16	Bien
18	J'ai été très bien accueilli, les intervenants chaleureux, sauf exception pour quelques-uns, mais je nommerai pas de noms pour ne pas nuire à leur réputation.

Commentaires - Confidentialité :

4	Côté médical, excellent
10	Certaines informations au dossier connues de tous les intervenants même ceux peu/pas vraiment concernés par les informations.
12	Je ne peux dire que du bien
16	Bien
18	Le personnel est très compétent sur ce sujet.

Commentaires - Soins et traitements :

1	Satisfaite des soins reçus. J'ai reçu toutes les soins et les informations reçus.
2	Une préposée refusait de m'aider à me laver et m'habiller.
4	Selon qui donne les soins (réf pansements). Il y a des super 5 étoiles: [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], etc. et d'autres que j'oublie peut-être.

5	The nurses were not really willing to help the patient to wash himself in the shower. The nurse puts on gloves to bring water in the room.
9	No doormen at front door
10	150 usagers ne justifient pas le manque de saveurs, les mauvais choix ex.: oranges au lieu des pommes fraîches (orange +- le moment, tomates hors saison) Recettes ne sont pas bonnes.
12	Numéro 1
13	Lorsqu'on sonne la cloche d'appel, les infirmières se déplacent pour répondre au lieu de communiquer par micro: cela fait sauver du voyageement et du temps au personnel.
16	Exceptionnel
18	Les soins et traitements ont été bénéfiques pour moi qui avait besoin de soins particuliers. Je déplore le fait que nous attendions longtemps après les préposés pour aller à la salle de bain.

Commentaires - Information et enseignement :

4	adéquats
12	Vous avez un personnel extraordinaire, exceptés quelques personnes - 2 -
16	Bien
18	J'ai reçu tous les renseignements et informations personnelles dont j'avais besoin.

Commentaires - Congé et suivi :

12	Oui
16	Agréable
18	Tout est préparé pour ma sortie et les rendez-vous sont notés.

Commentaires - Milieu de vie :

4	Agréable et plaisant. Personnel chaleureux et courtois.
5	Another bathroom -> long waiting; choice of more spicy meals attached to the patient's culture.
7	Nourriture demande de sandwichs -> dinde ou œuf, trop de mayo. Nourriture mal découpée. Employés toujours souriants et respectueux.
8	Manque de variété aux menus
11	Retour après 12 ans, j'ai demandé de revenir ici.
12	No 1
13	Les miroirs sont trop hauts pour les patients en chaise roulante qui veulent se raser. Les bains ne sont pas offerts aux gens à mobilité réduite, mais pour les gens mobiles, oui. Une salle de télé serait appréciée au lieu des télés individuelles. L'isolement était restrictif lors d'une gastro: patient dit que les prisonniers étaient plus libres que lui. Les casiers de chambres partagées sont trop petits. L'attente pour la toilette est longue avant les soins le matin. Le patient aurait aimé être accompagné pour se rendre en physio depuis la chambre. Les barres d'appui sont glissantes dans les salles de bains.
15	Even though the food wasn't the best, they still asked for the préférences. Enjoyed the stay here and would definitely recommend this place.
16	Plus de ventilation

6.3 Hôpital PAMI : étalonnage annuel 2016-17 par rapport à 2016-15

#	Question	La moyenne globale annuelle 2015-2016	La moyenne globale annuelle 2016-2017
Q1	Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations.	85,72%	90,74%
Q3	J'ai senti que les informations me concernant étaient traitées de façon confidentielle.	95,24%	96,30%
Q5	Les intervenants sont attentifs à soulager mes malaises ou mes douleurs.	80,95%	96,30%
Q6	Mon intimité est respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants.	80,95%	96,30%
Q7	Les soins reçus répondaient à mes besoins.	90,48%	96,30%
Q8	Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint avec ou sans prothèse.	95,24%	94,45%
Q10	J'ai reçu de l'information nécessaire pour prévenir les risques d'accidents reliés à mon état de santé.	95,24%	98,15%
Q12	Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie (ex.: on utilise le « vous »).	85,72%	92,16%
Q13	Les locaux et les équipements sont propres.	76,19%	90,20%
Q14	Les équipements pour aider les personnes à se déplacer (chaise roulante, marchette, barres d'appui) sont adéquats et adaptés aux usagers.	90,48%	94,12%
Q15	Généralement, les repas sont bons et variés.	57,14%	66,67%
Q16	On m'a informé que je pouvais faire valoir mes droits en cas d'insatisfaction.	80,95%	78,43%
Q18	Les intervenants se sont assurés que j'aurais l'aide et le soutien nécessaire à mon retour à la maison (famille, CLSC...).	85,72%	95,56%
Q19	On m'a informé des services d'aide à domicile que j'aurais besoin après mon hospitalisation et de leur coût.	77,78%	86,67%
Q20	À mon départ, j'ai été informé des rendez-vous à prendre avec mon de médecin famille.	61,91%	68,89%
Q21	Je recommanderais cet hôpital à mon entourage.	94,45%	100,00%

7. HOPITAL – GRANDS BRULES (1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)

7.1 Hôpital grands brûlés : grille d'évaluation, pour le programme

Q#	Question	Excellent 150+	Acceptable 125-149	Adéquat 95-124	Insuffisant 65-94	Inacceptable -65
Q1	Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations.	189				
Q3	J'ai senti que les informations me concernant étaient traitées de façon confidentielle.	176				
Q5	Les intervenants sont attentifs à soulager mes malaises ou mes douleurs.	168				
Q6	Mon intimité est respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants.	183				
Q7	Les soins reçus répondaient à mes besoins.	186				
Q8	Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint avec ou sans prothèse.	168				
Q10	J'ai reçu de l'information nécessaire pour prévenir les risques d'accidents reliés à mon état de santé.	195				
Q12	Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie (ex.: on utilise le « vous »).	192				
Q13	Les locaux et les équipements sont propres.		140			
Q14	Les équipements pour aider les personnes à se déplacer (chaise roulante, marchette, barres d'appui) sont adéquats et adaptés aux usagers.	178				
Q15	Généralement, les repas sont bons et variés.				94	
Q16	On m'a informé que je pouvais faire valoir mes droits en cas d'insatisfaction.	161				
Q18	Les intervenants se sont assurés que j'aurais l'aide et le soutien nécessaire à mon retour à la maison (famille, CLSC...).	175				
Q19	On m'a informé des services d'aide à domicile que j'aurais besoin après mon hospitalisation et de leur coût.	175				

Q20	À mon départ, j'ai été informé des rendez-vous à prendre avec mon de médecin famille.		142			
Q21	Je recommanderais cet hôpital à mon entourage.	178				

Les valeurs sont basées sur la somme de la satisfaction moyenne et du pourcentage des répondants très satisfaits

7.2 Hôpital grands brûlés : commentaires

Commentaires - Accueil :	
1	Très chaleureux
5	Fast, simple and effective. A+
7	Très bien.
19	Très satisfaite, accueil chaleureux
Commentaires - Confidentialité :	
5	Always respected.
19	Très très contente
Commentaires - Soins et traitements :	
1	Tout le personnel était bien attentionné.
5	Very good, even with time delays, nothing is rushed and always well done. A+
7	Merci au 9e, les infirmières sont très gentilles et les préposées aussi. Le préposées de l'agence ne savent pas trop quoi faire, ils sont un peu mêlées.
9	8th floor excellent staff
19	Très bien
23	Les membres du personnel sont des gens en or, sauf pour certains que l'on semble "déranger". La physiothérapeute est une perle. On sent la compétence dans le regard du personnel soignant. Le personnel pour le ménage est vif et très allumé.
Commentaires - Information et enseignement :	
1	Oui en physio et en ergo, ils m'ont même donné des exercices à faire à la maison.
5	When needed info always given + very friendly and helpful staff. A++
Commentaires - Congé et suivi :	
1	Ils m'ont dit que j'aurais de l'aide du CLSC pour faire mon ménage et pour la douche 2 fois par semaine.
5	Info given early enough to prepare, feel confident about my leaving. Yes, I am ready and sure to be safe

	and ready.
13	Je ne peux pas répondre car je ne suis pas arrivée à cette étape
16	Je recommanderais beaucoup cet hôpital à mon entourage.
19	Tout a été très bien expliqué et les suivis semblent bien expliqués aussi. Je crois que je n'aurai pas de problèmes.

Commentaires - Milieu de vie :

1	En général c'était très bien.
5	Quiet friendly and good.
11	Salles de bains pas toujours désinfectée quand l'utilisateur d'avant présente une infection.
19	Assez agréable. Tout dépend des patients côtoyés et qui parle votre langue (français et un peu d'anglais)
23	À l'arrivée du patient, on devrait informer les patients du nombre présent de personnel: infirmiers, préposés, auxiliaires. Informer les patients de l'usage partagé des toilettes et appareils téléphoniques en plus de certaines heures de repos à respecter (soir et nuit++). Le personnel crie d'un bout à l'autre la nuit des choses appartenant à leur vie privée (sorties soirées).

7.3 Hôpital grands brûlés : étalonnage annuel 2016-17 par rapport à 2016-15

#	Question	La moyenne globale annuelle 2015-2016	La moyenne globale annuelle 2016-2017
Q1	Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations.	87,30%	97,22%
Q3	J'ai senti que les informations me concernant étaient traitées de façon confidentielle.	89,39%	93,06%
Q5	Les intervenants sont attentifs à soulager mes malaises ou mes douleurs.	93,65%	88,89%
Q6	Mon intimité est respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants.	90,91%	95,65%
Q7	Les soins reçus répondaient à mes besoins.	87,72%	94,44%
Q8	Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint avec ou sans prothèse.	93,65%	89,86%
Q10	J'ai reçu de l'information nécessaire pour prévenir les risques d'accidents reliés à mon état de santé.	88,89%	98,55%
Q12	Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie (ex.: on utilise le « vous »).	93,65%	95,83%
Q13	Les locaux et les équipements sont propres.	74,60%	81,95%
Q14	Les équipements pour aider les personnes à se déplacer (chaise roulante, marchette, barres d'appui) sont adéquats et adaptés aux usagers.	89,39%	92,42%
Q15	Généralement, les repas sont bons et variés.	68,18%	69,45%

Q16	On m'a informé que je pouvais faire valoir mes droits en cas d'insatisfaction.	74,24%	86,96%
Q18	Les intervenants se sont assurés que j'aurais l'aide et le soutien nécessaire à mon retour à la maison (famille, CLSC...).	90,48%	90,00%
Q19	On m'a informé des services d'aide à domicile que j'aurais besoin après mon hospitalisation et de leur coût.	84,13%	90,00%
Q20	À mon départ, j'ai été informé des rendez-vous à prendre avec mon de médecin famille.	80,30%	78,95%
Q21	Je recommanderais cet hôpital à mon entourage.	84,85%	92,42%