

RAPPORT DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE 2019-2020

(version non nominative)

1^{er} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

7 mai 2020

« Vos clients les plus insatisfaits sont votre plus grande source d'apprentissage. »
[Bill Gates]

TABLE DES MATIERES

1. INTRODUCTION	4
2. POINTS SAILLANTS.....	5
3. GRILLE DES RÉSULTATS POUR TOUTES LES CLIENTÈLES HOSPITALISÉES.....	8
4. RÉSULTATS CLIENTÈLE HOSPITALISÉE (1 ^{er} avril 2019 au 31 mars 2020).....	9
4.1 ACCUEIL	9
4.2 CONFIDENTIALITE	12
4.3 SOINS ET TRAITEMENTS.....	14
4.4 INFORMATION ET RENSEIGNEMENTS.....	21
4.5 MILIEU DE VIE.....	23
4.6 CONGE ET SUIVI	30
5. RÉSULTATS CLIENTÈLE AMBULATOIRE – CLINIQUE EXTERNE.....	37
(1 ^{er} avril 2019 au 31 mars 2020).....	37
5.1 ACCUEIL	38
5.2 TRANSPORT.....	41
5.3 ACCUEIL	43
5.4 CONFIDENTIALITE	44
5.5 SOINS ET TRAITEMENTS.....	45
5.6 INFORMATION ET RENSEIGNEMENTS.....	50
5.7 MILIEU DE VIE.....	51
5.8 CONGE ET SUIVI	53

1. INTRODUCTION

Les questionnaires de satisfaction de la clientèle sont remis systématiquement à chaque client à l'interne lorsqu'il a complété ses traitements et qu'il s'apprête à quitter l'hôpital.

Le rapport suivant est le deuxième de cette année financière et présente les données compilées du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

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

Clientèles hospitalisées	Neurologie	Santé physique (Ortho-sub et post-aigus)	Personnes amputées membre inf.	Grands brûlés	Total
1er avril 2018 au 31 mars 2019					
Départs	495	436	59	54	1044
Répondants	70	124	17	18	229
Taux de réponse	14,1%	28,4%	28,8%	33,3%	21,9%
Écart avec N-1	-0,1%	-3,1%	1,5%	12,5%	1,2%
1er avril 2019 au 31 mars 2020					
Départs	541	434	82	43	1100
Répondants	59	56	39	10	164
Taux de réponse	10,9%	12,9%	47,6%	23,3%	14,9%
Écart avec N-1	-3,2%	-15,5%	18,7%	-10,1%	-7,0%

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

- Neurologie
- Santé physique
- Personnes amputées du membre inférieur (PAMI)
- Grands brûlés

Les données sont également présentées de deux façons distinctes :

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

Aussi, pour chacun des programmes-clientèles, le rapport comporte une section sur les commentaires des clients.

Le taux de satisfaction par programme-clientèle est spécifié. Une moyenne pondérée est calculée en tenant compte du nombre de répondants selon chacun des programmes-clientèles.

2. POINTS SAILLANTS

Depuis plusieurs années, l'Hôpital de réadaptation Villa Medica utilise le logiciel Androfact pour compiler les résultats de satisfaction de la clientèle annuellement. Les résultats ont été présentés annuellement puis depuis trois ans aux 6 mois.

Le nombre de questions a été réduit avec le temps mais de manière générale, les mêmes questions ont été conservées afin de garder un comparable dans le temps.

Le questionnaire a été révisé en juillet 2019, avec la reformulation de certaines questions et l'ajout de la question Q7 : J'ai pu exprimer mes attentes face à ma réadaptation (Ex : en participant à la réunion d'équipe PIII).

Le nombre de répondants pour 2019-2020 est de 164.

Malgré nos efforts par le biais d'un support de bénévoles, le nombre de répondants pour 2019-2020 a diminué, passant de 229 répondants à 164 répondants pour un taux de réponses de 14,9%. La plus importante réduction s'observe dans le programme de santé physique.

Les résultats aux questions démontrent une augmentation de la satisfaction globale passant de 88,82% à 89,38% soit une augmentation de 0,56% par rapport à ceux de 2018-2019, et dépassant la cible avisée de 89%. C'est le plus haut taux des quatre dernières années.

Questionnaires-grilles

Le questionnaire possède 17 questions. Comme 164 répondants ont complété le questionnaire, nous pourrions nous attendre à récolter un total de 2788 questions répondues. Par contre, certains répondants ont choisi de ne pas répondre à certains énoncés. Pour les fins d'analyse, les réponses manquantes (vides) ne sont pas comptabilisées et affectent donc le nombre total (énoncés répondus). Le tableau ci-dessous présente la répartition globale du nombre de réponses en fonction du niveau d'accord du client en lien avec les énoncés du questionnaire, donc le niveau de satisfaction :

Totalemment en accord		En accord		En désaccord		Totalemment en désaccord		Total
1874	74,9%	492	19,7%	102	4,1%	34	1,4%	2502

Conséquemment, de par la compilation du taux général de satisfaction, nous pouvons constater qu'en somme, 94,6% des réponses sont en « accord » ou « totalement en accord » avec les énoncés posés. Ce pourcentage reflète à nouveau le très fort taux de satisfaction dans son ensemble. Seules 5,5% des réponses obtiennent « en désaccord » ou « totalement en désaccord ». Un suivi sera fait auprès des personnes responsables afin de s'assurer que des actions soient entreprises.

Ainsi, si nous observons la terminologie propre à la grille d'évaluation, nous constatons qu'un seul item obtient un pointage « adéquat » :

- Q16 – Généralement, les repas sont bons et variés.

Deux questions obtiennent des résultats dans la catégorisation « acceptable » et doivent également être prises en compte dans le suivi :

- Q14 - Les locaux et les équipements sont propres et variés ;
- Q21 – Avant mon départ, j'ai été informé du suivi que requiert mon état de santé.

Commentaires

Dans cette section, les clients sont invités à exprimer leurs commentaires (favorables ou non) en lien avec leur expérience. Cette section contient une mine d'informations 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. Les commentaires sont une source enrichissante d'informations dans un objectif d'amélioration continue de la qualité.

La section «commentaires» sera acheminée aux équipes respectives afin qu'elles puissent être renforcées dans leurs bonnes pratiques et qu'elles soient intégrées dans un processus d'amélioration continue de la qualité.

Étalonnage (« Benchmarking »)

Cette section permet de comparer les résultats d'une même clientèle dans le temps, c'est-à-dire prendre à titre d'«étalon» l'année antérieure et y comparer l'année courante.

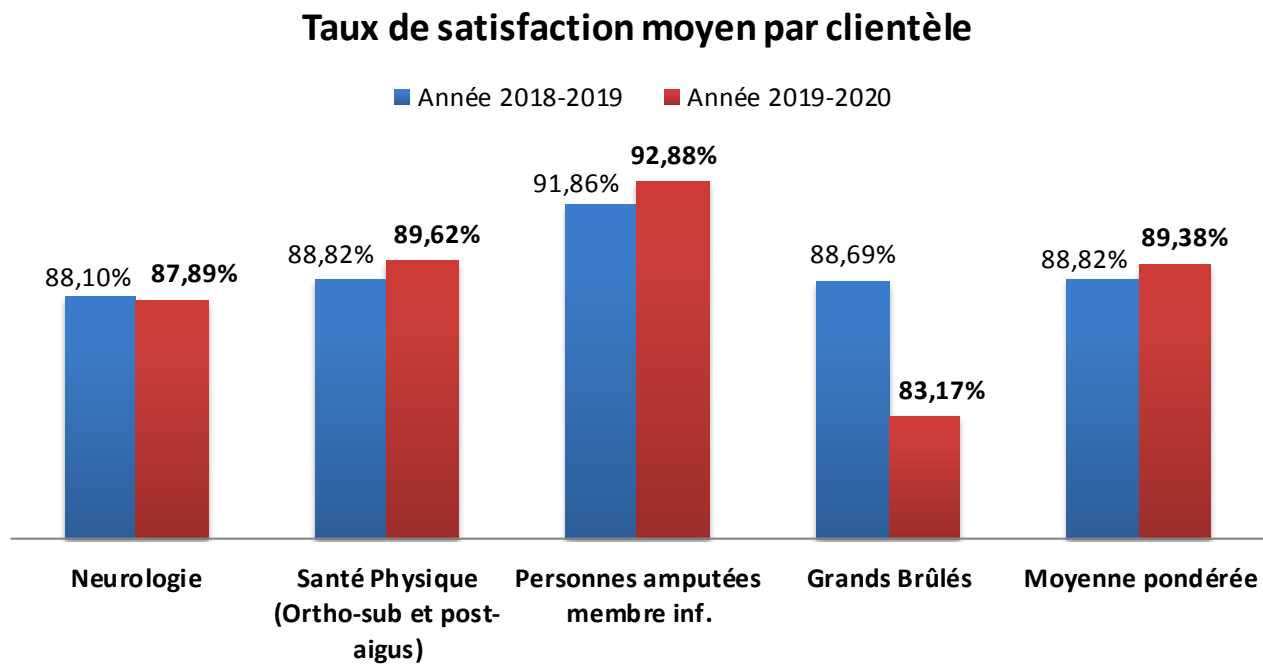
Sur 17 questions, 3 obtiennent des réductions du taux de satisfaction par rapport à l'an passé alors que 13 connaissent une amélioration. La question Q7 étant une nouvelle question, il n'est pas encore possible d'avoir de comparatif.

Les variations de taux passent d'une réduction maximale du taux de 5,46% et d'une augmentation maximale du taux de 3,94%.

Si l'on prend comme critère déterminant le taux de satisfaction de 85% à une question, les cinq questions qui ressortent et devront faire l'objet d'un suivi :

- Q14 - Les locaux et les équipements sont propres et variés (84,29%);
- Q16 – Généralement, les repas sont bons et variés (68,18%) ;
- Q17 – Si je ne suis pas satisfait, je connais les ressources disponibles (84,89%) ;
- Q21 – Avant mon départ, j'ai été informé du suivi que requiert mon état de santé (81,71%).

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



Les résultats seront partagés avec le comité des usagers afin de poursuivre ensemble l'amélioration continue. Ce comité accepte toujours de collaborer afin de mieux rejoindre les clients et, par conséquent, davantage répondre à leurs besoins.

3. GRILLE DES RÉSULTATS POUR TOUTES LES CLIENTÈLES HOSPITALISÉES

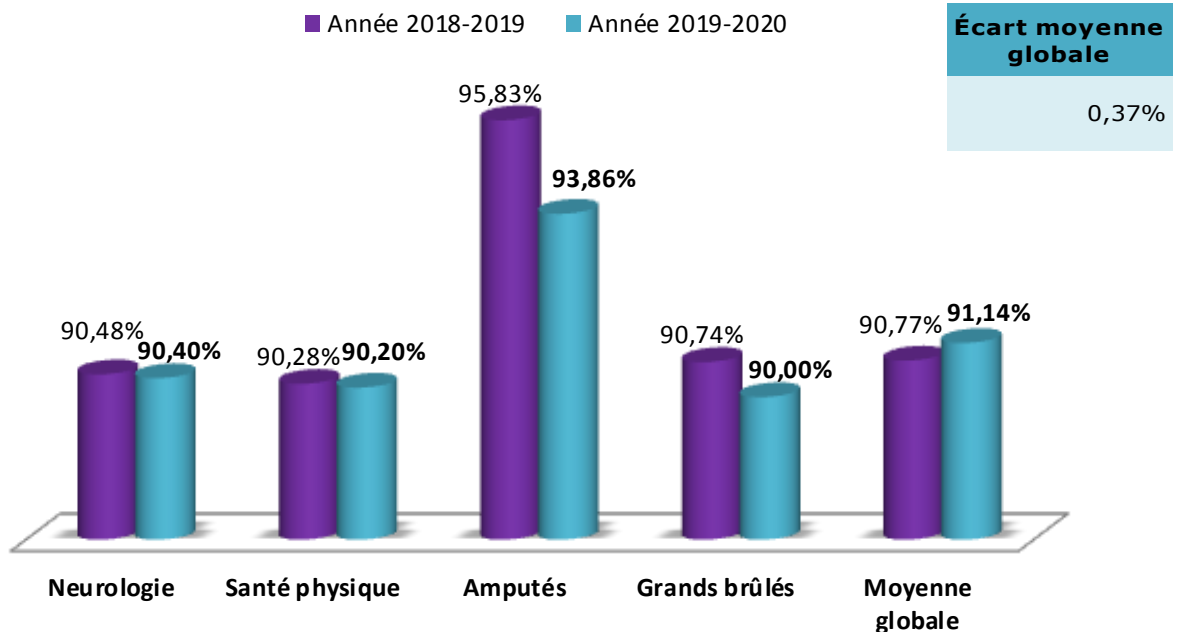
#	Questions	Moyenne globale 2018-2019	Moyenne globale 2019-2020	Écart
Q1	Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations/besoins	90,77%	91,14%	0,37%
Q3	J'ai senti que les informations à mon sujet et à celui des autres patients étaient traités de façon confidentielle	93,30%	95,03%	1,73%
Q5	Les intervenants ont été attentifs à soulager mes malaises, mes inconforts et/ou mes douleurs (si applicable)	91,26%	92,96%	1,70%
Q6	Mon intimité a été respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants	92,41%	93,79%	1,38%
Q7	J'ai pu exprimer mes attentes face à ma réadaptation (PIII)		95,65%	0,00%
Q8	Les soins reçus répondaient à mes besoins.	91,86%	94,00%	2,14%
Q9	Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint	91,89%	91,98%	0,09%
Q11	J'ai reçu de l'information nécessaire pour prévenir les risques d'accidents reliés à mon état de santé.	92,26%	93,88%	1,62%
Q13	Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie	92,54%	93,21%	0,67%
Q14	Les locaux et les équipements sont propres.	84,17%	84,29%	0,12%
Q15	Les équipements pour m'aider à me déplacer étaient adéquats et adaptés à mes besoins	94,78%	91,34%	-3,44%
Q16	Généralement j'ai trouvé les repas bons et variés	73,64%	68,18%	-5,46%
Q17	Si je ne suis pas satisfait, je connais les ressources disponibles	80,95%	84,89%	3,94%
Q19	Les intervenants se sont assurés que j'aurais l'aide et le soutien nécessaire à mon retour à la maison (famille, CLSC...).	89,05%	92,84%	3,79%
Q20	On m'a informé des services d'aide à domicile que j'aurais besoin après mon hospitalisation et de leur coût.	82,45%	85,49%	3,04%
Q21	Avant mon départ, j'ai été informé du suivi que requiert mon état de santé	82,69%	81,71%	-0,98%
Q22	Je recommanderais cet hôpital à mon entourage.	89,67%	92,62%	2,95%

4. RÉSULTATS CLIENTÈLE HOSPITALISÉE (1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020)

4.1 ACCUEIL

Question 1 :

Lors de mon arrivée, les intervenants ont été **attentifs** à mes préoccupations/besoins



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

Grille de résultat - Arrivée

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+	168	166	176	160	169
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

COMMENTAIRES ACCUEIL – NEUROLOGIE

- 1 Very good, like professionals
2 À mon arrivée, il n'y avait personne pour m'accueillir, ce fut très pénible
12 Je suis très satisfaite de ma réadaptation et je recommanderais à quiconque de venir à Villa Medica
13 Good
14 Ils sont tous bons et bien envers le patient
22 Très bonne. De très bons employés
25 Certaines personnes déconnectées
26 Excellent. Gros merci : [REDACTED]
29 [REDACTED] se démarquent à mon avis. Par contre, une infirmière [REDACTED] ne semble vraiment pas être à sa place.
34 Bonne humeur ! Entendre rire et chanter, c'est bon signe.
35 Acceptable
36 Je tiens à souligner l'excellent travail et l'attitude bienveillante [REDACTED], Préposé au 9e étage.
44 Excellent service & very respectful : no issues or complaints
48 Le personnel d'aide pour chambre 1011 a été très dévoué pour moi

COMMENTAIRES ACCUEIL – SANTE PHYSIQUE

- 3 Parfait
5 Tous les physiothérapeutes sont patients, à l'écoute, nous montrent des techniques, discutent avec nous, à savoir ce que l'on veut, vraiment chapeau à toute l'équipe.
6 Excellent
7 J'ai été bien reçu
8 Excellente équipe ! Merci !
11 J'avais peur arrivé ici, mais les travailleurs ici m'ont rassurés
12 Je n'ai que du positif pour le travail des intervenants
14 Avec respect et courtoisie
17 Merci à toute l'équipe des unités de soins
21 #16 I do not have a family doctor
22 Pas mal toute l'équipe du 11. Plus [REDACTED] (inf), [REDACTED] inf. [REDACTED] (admin). [REDACTED] (physio), [REDACTED] (pour son sens de l'humour)
23 Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations
24 [REDACTED] ma physiothérapeute pour sa gentillesse et sa diplomatie
25 Bon accueil
26 + :)
27 Cela pourrait être plus chaleureux à la réception où j'ai dû attendre 10 minutes, j'ai dû attendre au moins 10 minutes avant qu'on trouve où m'envoyer
28 Très bien
32 C'est un moment de grande importance. Il n'a pas le poids des soins et pourtant il conditionne l'adaptation.
33 Très bon
34 Bon, chaleureux
41 [REDACTED]
42 Très beau séjour. Très satisfaite en général.
44 L'accueil à Villa Medica pour moi s'est passé très bien avec ces 2 personnes qui s'occupent de nous inscrire et nous donner toutes les informations nécessaires à mon séjour.
50 [REDACTED] pour ne nommer que celle-ci, alors que je dois remercier chacun et chacune du 8e pour leur grand professionnalisme. Merci !
54 Très bien
56 J'aurais aimé une chambre semi-privée au départ. Je suis restée dans une chambre à 4 car quand une chambre semi-privée s'est libérée, mes assurances ne payaient pas assez.

COMMENTAIRES ACCUEIL – AMPUTES

- 3 À mon étage (8e) un merci très spécial à [REDACTED]. Toujours souriante et attentive à mes besoins et à avoir des infos.
5 Très bel accueil
9 Merveilleux. Merci pour l'accueil

- 10 Tout le personnel en général était très attentif à mon égard ex : préposées, infirmières, médecin : ■■■
■■■
- 11 Tout le personnel du 8e étage #1. Toute une équipe. Lâchez pas. D'autres ont besoin de vous. Continuez comme vous le faite.
- 12 Bon accueil
- 15 Tout le personnel est formidable. Que dire de plus continuez votre bon travail.
- 16 Lors de mon arrivée, j'ai apprécié mon entrée. Beaucoup de personnel ont passé me voir en après-midi pour faire chacun leur job. J'ai apprécié. Merci !
- 17 Tout est ok
- 19 Tout est beau
- 22 Thorough & complete whole team
- 24 Bien en général
- 29 Très bon accueil
- 30 Tout le monde très gentil, mais certaines personnes qui ne sourient pas.
- 32 Dès mon arrivée à Villa Medica, j'ai été accueillie par le personnel de l'étage avec des sourires. Chacune d'entre-elles se sont présentées et m'ont fait sentir bien. Ce qui m'a aussi beaucoup rassuré. Merci.

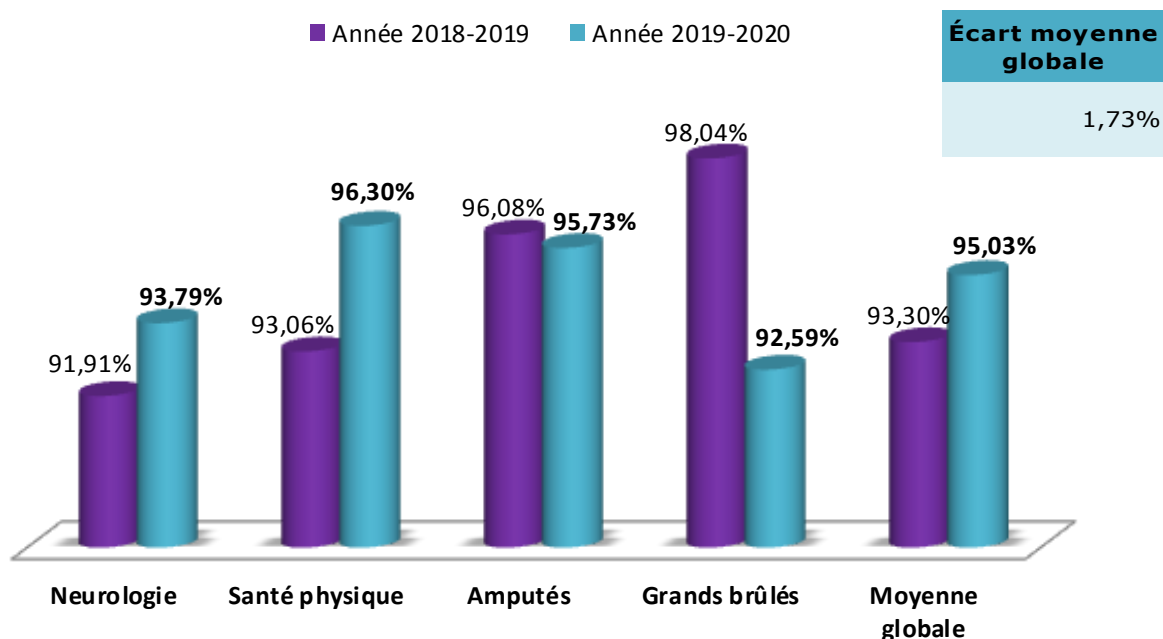
COMMENTAIRES ACCUEIL – GRANDS BRULES

- 2 8^e étage. ■■■ de soir

4.2 CONFIDENTIALITE

Question 3 :

J'ai senti que les informations à mon sujet et à celui des autres patients étaient traitées de façon **confidentielle**. (Ex. : le dossier médical n'est pas oublié dans la chambre).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

Grille de résultat - Confidentialité

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+	177	185	186	171	181
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

COMMENTAIRES CONFIDENTIALITE – NEUROLOGIE

- 2 Excellent
12 Je suis satisfaite
13 Good
14 Parfait
22 Très bonne.
26 Excellent.
29 Une campagne d'information sur les bienfaits du respect de la tranquillité et de la vie privée, voir la compétence "vivre ensemble et en société" du Ministère de l'éducation, 1er cycle secondaire, serait certainement bénéfique.
35 Ok
48 J'ai appris le prénom de chacun et chacune. Je garderai un bon séjour à Villa Medica.
55 Les PAB [REDACTED] au 10e se sont montrées particulièrement attentives rapides, souriantes, etc. Les PAB de fin de semaine (ceux qui remplacent) montrent moins d'intérêt et sont distants.

COMMENTAIRES CONFIDENTIALITE – SANTE PHYSIQUE

- 3 Quand on arrive à nos chambres on vient nous parler de notre cas, devant tous les patients et ça me plait pas.
12 Excellent
14 Très bien
23 J'ai senti que les intervenants ont traité les informations à mon sujet de façon confidentielle
25 Medium
28 Très bien
32 La communication entre patients et le personnel ressource est exceptionnelle
33 Bonne
34 Je le crois
41 [REDACTED]
44 La confidentialité s'exprime dans les notes de notre dossier qui sont gardées très bien secrètes. entre eux. Médecin, etc...demeure confidentiel et c'est important.

COMMENTAIRES CONFIDENTIALITE – AMPUTES

- 5 Bien
10 etc...séjour agréable malgré mon caractère assez impatient mais je suis très satisfait
16 J'ai trouvé que chacun qui fait son travail était compétent dans leur fonction et attentifs à leur professionnalisme merci.
19 Tout est beau
24 Dossier et autres, ils sont confidentiels
29 Les infirmiers ont très bien pris soin de moi. Ils ont été très compétents. Merci.
32 Le personnel ne m'a pas jamais partagé des renseignements confidentiels. Par contre, par vivant la chambre 809 qui se trouver en face du poste des infirmières et infirmiers, on entend tout !

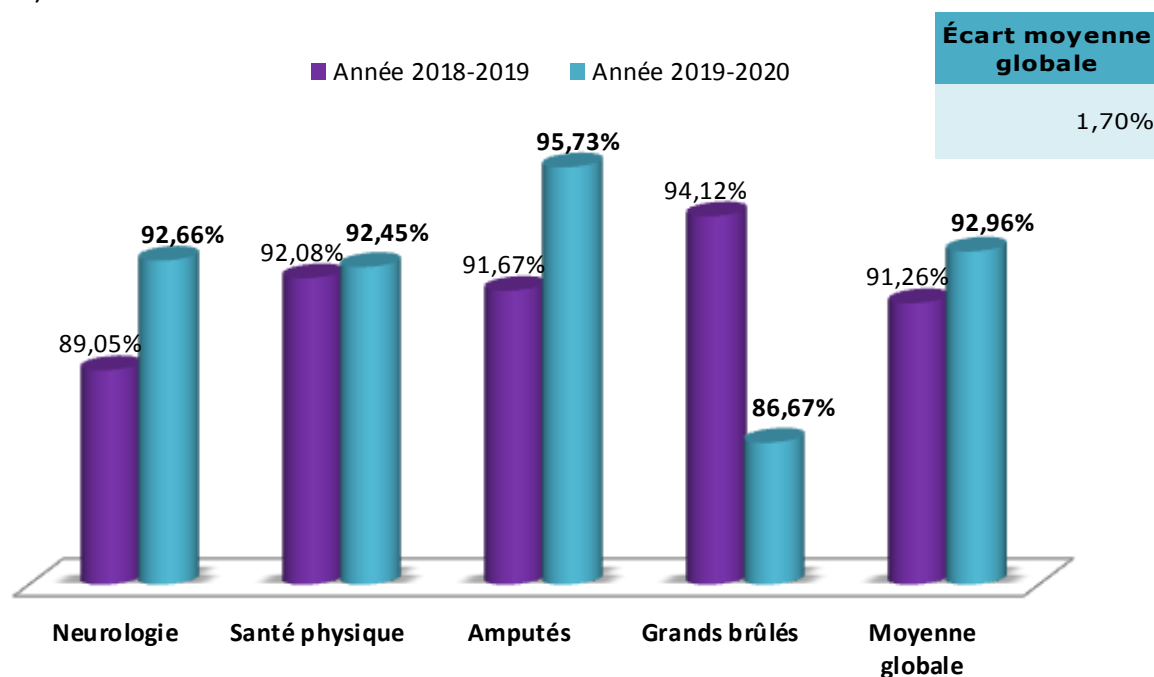
COMMENTAIRES CONFIDENTIALITE – GRANDS BRULES

[REDACTED], j'ai beaucoup aimé son approche. [REDACTED] en physio, [REDACTED] en ergo beaucoup d'encouragement. MERCI. [REDACTED] répond à toutes mes questions.

4.3 SOINS ET TRAITEMENTS

Question 5 :

Les intervenants ont été **attentifs** à soulager mes malaises, mes inconforts et/ou mes douleurs (si applicable).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

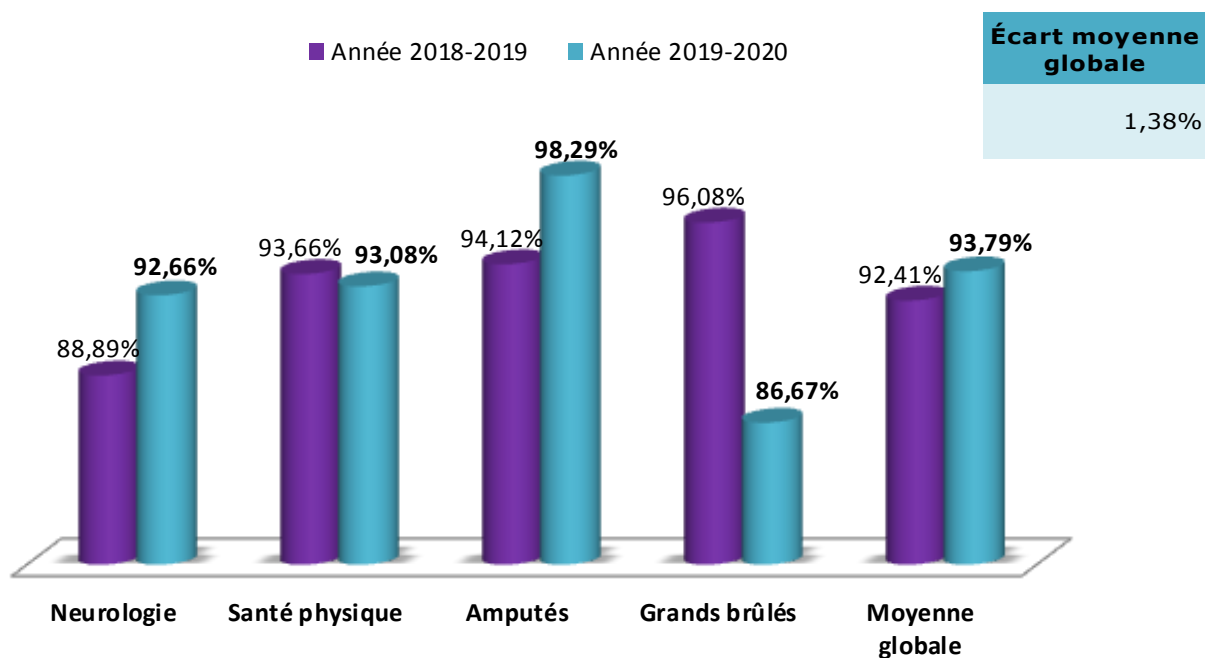
Grille de résultat - Attention

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+	174	169	186		174
Acceptable 125-149				147	
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 6 :

Mon **intimité** a été **respectée** lors des soins et des traitements donnés par les intervenants.



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

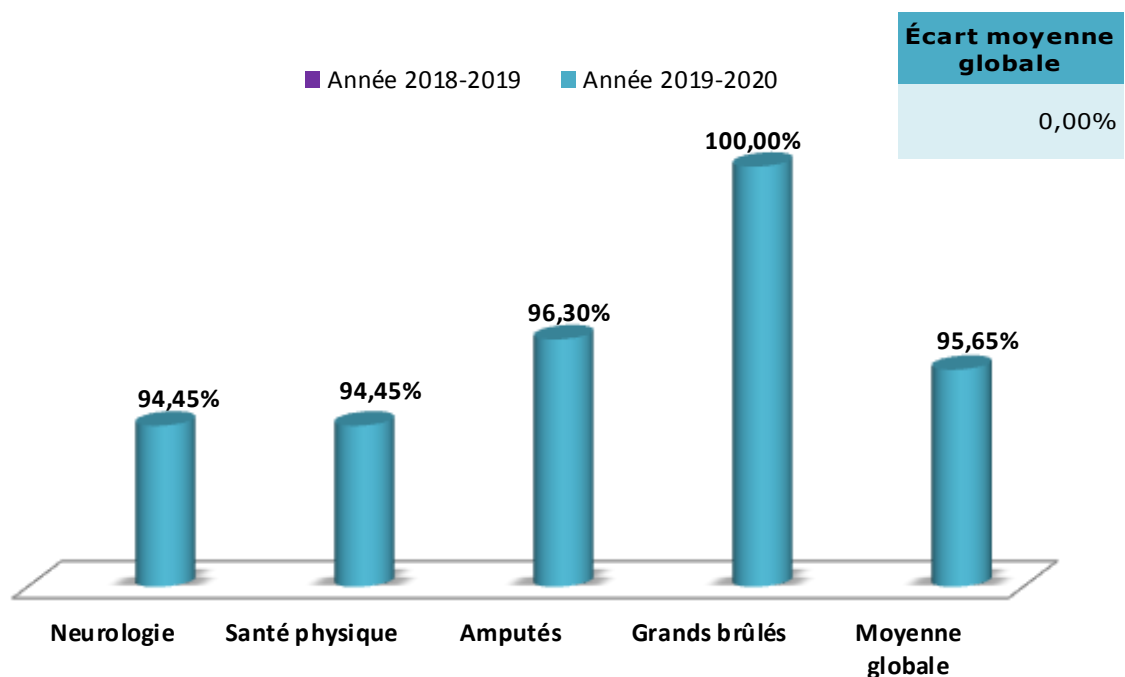
Grille de résultat - Respect de l'intimité

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+	176	174	193		178
Acceptable 125-149				147	
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 7 :

J'ai pu **exprimer** mes attentes face à ma **réadaptation** (Ex. : en participant à la réunion d'équipe PIII).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

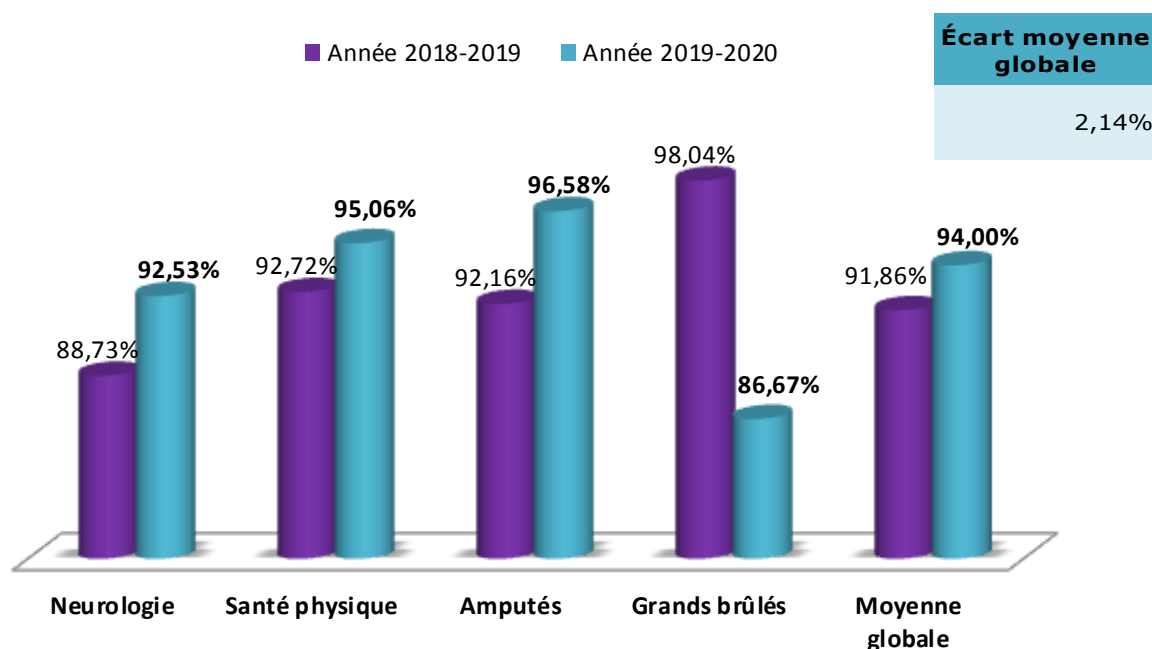
Grille de résultat - PIII

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+	177	177	185	200	183
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 8 :

Les soins reçus **répondaient** à mes **besoins** (Ex. : ça m'a aidé).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

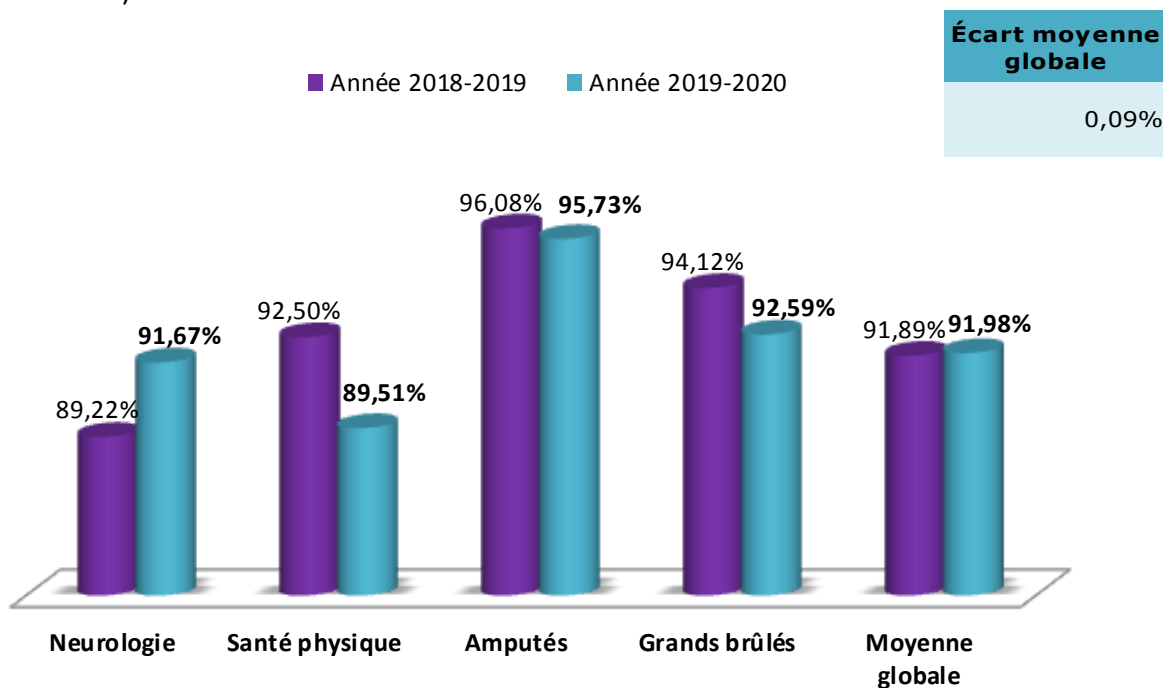
Grille de résultat - Soins

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+	171	180	189		177
Acceptable 125-149				147	
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 9 :

Je suis **satisfait** du niveau d'**autonomie** que j'ai atteint. (Ex. : je suis capable de faire plus tout seul maintenant).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

Grille de résultat - Autonomie

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+	169	160	183	182	170
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

COMMENTAIRES SOINS ET TRAITEMENTS– NEUROLOGIE

- 1 No complaints
2 Excellent
7 Suivi de traitement médical beaucoup à améliorer. Merci à [REDACTED] pour leur excellent travail ainsi qu'à [REDACTED]
8 [REDACTED] préposée au 10e
9 [REDACTED] Physio
10 Très bien tout le long de mon séjour ici
12 Les infirmières sont de première qualité, j'ai été très satisfaite de tout le personnel
13 Good
14 Bon parfait
15 [REDACTED]
17 [REDACTED]... En général tout le personnel
21 I received impeccable care & treatment from the doctors [REDACTED] the nurses [REDACTED] Thank you to chief nurse [REDACTED] and PABs ([REDACTED] were excellent) and went above and beyond to give me incredible care
22 Très bon
23 All the staff were friendly & considerate
26 Excellent.
29 Certains patients semblent faire partie des meubles, car semblent être à VM depuis des années. Ces patients mobilisent le temps, l'énergie et l'attention du personnel infirmier et des préposés au détriment des autres patients, moins bruyants et plus civilisés. Certaines patientes ont même été impolies et méprisantes à l'endroit d'une infirmière en particulier, ce qui est inacceptable.
30 Plus de vitamines et suppléments pour les patients (en mégadoses) pour accélérer leur guérison
34 [REDACTED] a été un GUIDE pour moi dans le quotidien, il m'a montré à être autonome dans le quotidien.
35 Très bien
47 Everyone went to the best. Very Satisfy. No négatif comment
48 On m'a beaucoup aidé à différentes occasions. Une préposée, [REDACTED], ainsi que [REDACTED], Physiothérapeute, pour mon bien être.
49 J'ai beaucoup aimé [REDACTED] thérapeute (partie en congé maternité) très efficace.
51 [REDACTED] était très attentive. Toutes les infirmières étaient très bien. [REDACTED] m'a aussi aidé. [REDACTED] était bonne aussi.
56 Renal cell metastasis to spine and Alzheimer disease. Confine to wheelchair but caregiver (wife) was taught how to use transfer board

COMMENTAIRES SOINS ET TRAITEMENTS – SANTE PHYSIQUE

- 2 PS : en l'année 2018, on m'a soigné pour une pneumonie double ainsi que le remplacement d'une hanche. 2019 remplacement du fémur 100% ainsi que le suivi à l'hôpital, RX et autres
3 Parfait
5 J'ai eu de très bon traitements. Je n'ai pas à me plaindre.
6 Numéro 1
7 J'ai été bien reçue, sauf deux personnes du soir, quand on veut faire de quoi autonome ils refusent
11 J'ai été bien traité
12 Je suis satisfaite
13 Complete staff was amazing. Job well done
14 Très très bien
20 [REDACTED]
22 [REDACTED] a enlevé mes agrafes avec beaucoup de douceur. [REDACTED] a pris soin de faire connaître mon degré de douleur. [REDACTED] a été un mentor extraordinaire
23 Les intervenants ont été attentifs à soulager mes malaises et ma douleur
24 Je remercie le personnel du 7e et mon médecin.
25 Correct
26 Rajouter des préposés : ils font un bon travail mais ils ont l'air pressé, surtout le matin pour préparer les patients le matin 8 à 11
27 Le personnel est compétent et courtois en général. Certains employés parlent trop fort et semblent oublier que nous avons besoin de repos.

- 28 J'apprécie le travail exceptionnel de l'infirmière [REDACTED]. Elle est formidable. Tous les professionnelles sont formidables, surtout [REDACTED]
- 31 Excellent
- 32 Les préposés font un travail remarquable le jour, le soir et la nuit, dépend des personnes. [REDACTED] [REDACTED] sont de vraies professionnelles
- 33 Très bien
- 34 Adéquat, attentif
- 35 [REDACTED] en physio, très bonnes !
- 39 Les soins sont excellents, cependant durant mon séjour, j'ai eu un emplacement très limité (manque d'espace) et ce, même après deux déménagements.
- 40 [REDACTED] - nurse; all the nurses at 11e floor. Physiothérapie : [REDACTED]
- 41 [REDACTED]
- 43 Merci à [REDACTED] pour son encadrement en physiothérapie. Merci à [REDACTED] en ergothérapie.
- 44 Une préposée du nom de [REDACTED] a été merveilleuse avec moi et si généreuse : lit fait le matin, douche, lavage de tête, etc...
- 45 Tout était parfait
- 49 [REDACTED], 11e infirmier de nuit ([REDACTED]), 11e préposé de nuit [REDACTED]
- 54 Très bon personnel
- 56 Je suis vraiment satisfait des soins reçus. Tout le personnel, infirmières, préposés, employés d'entretien. Au départ, j'ai été 5 jours sous traitement. C'était un peu long.

COMMENTAIRES SOINS ET TRAITEMENTS – AMPUTES

- 2 [REDACTED] thank you. [REDACTED] and many others who cared for my mom. [REDACTED]
Thank you. [REDACTED] and many more.
- 3 Pour moi [REDACTED] comme physiothérapeute et ergo m'ont très bien aidé.
- 5 Soins bien tout dépend qui vous les donne mais la moyenne est bonne
- 9 Très bien
- 12 Très correct
- 16 J'ai trouvé lorsque j'ai eu besoin de soins par rapport à mon infection urinaire. Le [REDACTED] s'est bien occupée de moi. Merci
- 19 Tout est beau
- 21 Très bon travail [REDACTED]. Merci beaucoup
- 22 Thorough & complete whole team
- 23 Physio : not enough time to do rehab. Not enough physio workers, so everyone has only 25 mins in a 1 jours period with the physiotherapist. Should be given instructions when a physiotherapist is working with someone else.
- 24 Les infirmières [REDACTED] très aimable et professionnelle. Préposés : [REDACTED], comme une amie, toujours là. [REDACTED] excellent je me sentais comme chez moi.v
- 25 On a bien pris soin de moi
- 26 Merci énormément à [REDACTED], ergo [REDACTED] ainsi que physio [REDACTED] pour leur dévouement. Elles sont vraiment des femmes de passion et cela se sent. Merci à Villa Medica de m'avoir accueilli et félicitations car vous avez une équipe vraiment extraordinaire à tous les niveaux et dans tous les départements. Longue vie à vous tous.
- 29 4e étage [REDACTED] et ses deux stagiaires ont fait un bon travail ainsi que [REDACTED]. Elle a été très bonne pour moi.
- 30 Animatrice groupe de soutien prend le temps pour chacun d'entre eux, connaît les problèmes de tout le monde. Fait sentir tout le monde spécial.
- 32 Je n'ai pas ma langue dans ma poche alors oui, j'ai pu parler de ce que je désirais atteindre comme objectifs, tel marcher sans aide technique, monter les marches
- 36 Merveilleux

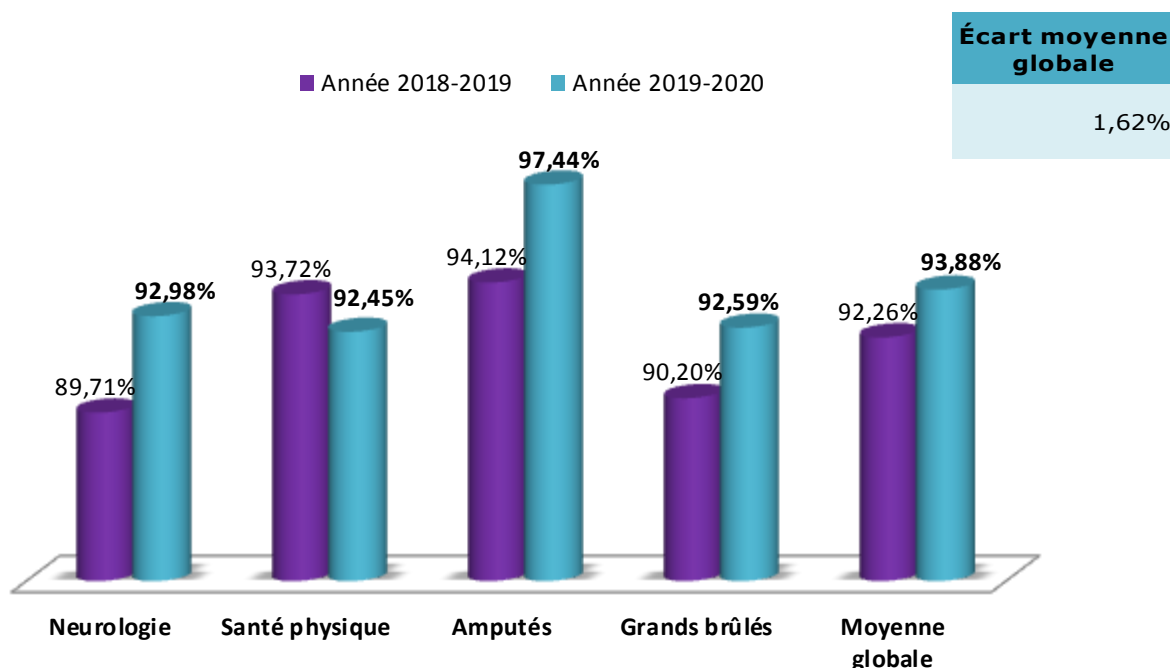
COMMENTAIRES SOINS ET TRAITEMENTS – GRANDS BRULES

- 4 Je trouve les intervenants très compétents. J'aimerais souligner le travail particulier de [REDACTED] (une préposée) et [REDACTED], aussi préposée
- 5 [REDACTED] travaille très bien avec tout son cœur et beaucoup d'amour. Toute l'équipe est géniale. Merci pour tout. [REDACTED] travaille aussi exceptionnellement avec tout son cœur.
- 7 [REDACTED] (thérapeutes) : bons commentaires
- 8 J'ai été traité avec le plus grand respect

4.4 INFORMATION ET RENSEIGNEMENTS

Question 11 :

J'ai reçu l'information nécessaire pour **prévenir** les risques d'**accidents** reliés à mon état de santé.



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

Grille de résultat - Prévention des accidents

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+	177	175	189	171	179
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

COMMENTAIRES INFORMATION ET RENSEIGNEMENTS – NEUROLOGIE

- 1 Improper communication between my other health-care provider and the comm staff here. Incorrect & duplicate appoints etc.
- 2 Excellent
- 7 Grandement à améliorer
- 12 Je suis satisfaite
- 13 Good
- 14 Parfait
- 22 Très bon
- 26 Excellent.
- 30 Plus de repas végés (plus de fibres !) Des jus pour les patients (avec extracteur)
- 34 Savoir plus tôt pour portion et demi de nourriture possible
- 35 OK
- 48 Dans la chambre, j'ai repris des forces par la suite. Merci à l'équipe de cette des chambres. Un gros bravo à tous.
- 51 [REDACTED] était aussi très bien.

COMMENTAIRES INFORMATION ET RENSEIGNEMENTS – SANTE PHYSIQUE

- 3 Pas de variété concernant les repas. Végé, légumineuses, tofu, c'est si bon et pas dispendieux. 4 jours sand. au poulet, ou 4 jours de salade iceberg. C'est pas fort.
- 5 Parfait
- 6 Très bon
- 10 La dottoressa est une femme exceptionnelle
- 11 Le monde des infirmiers m'a bien aidé pour être bien dans ma peau
- 12 C'est très bien
- 22 [REDACTED] très disponible et efficace pour les renseignements et le suivi
- 23 J'ai reçu les informations nécessaires pour les risques d'accidents reliés à mon état de santé
- 25 Bien informer
- 28 Très bien
- 32 C'est la physiothérapie où j'ai le plus apprécié cette dimension des soins
- 34 On me les a donnés en temps et lieu
- 41 [REDACTED]
- 44 J'ai adoré mon prof de physiothérapie ! Elle a pour nom : [REDACTED]. Mes séances tous les jours de semaine de physio m'ont apporté un bien extraordinaire après l'opération de mon genou et + redressement de hanche

COMMENTAIRES INFORMATION ET RENSEIGNEMENTS – AMPUTES

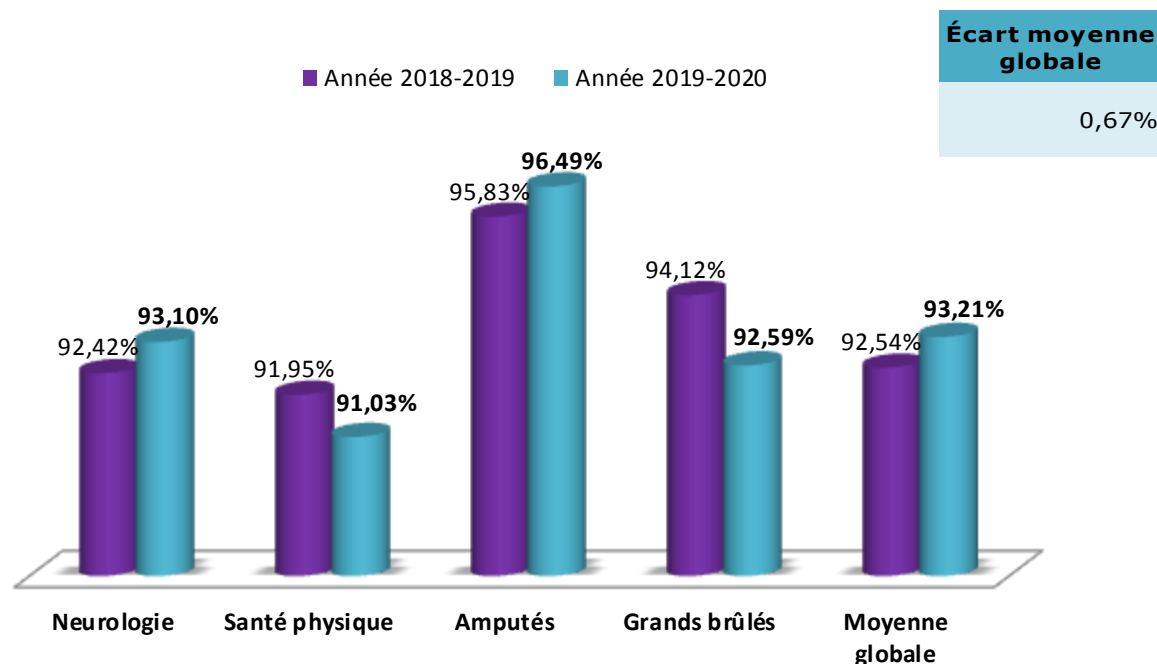
- 2 [REDACTED] thank you
- 5 La nourriture pas bonne patate en poudre pas fameux. Légume pas toujours frais.
- 9 Très bien pour tout
- 12 Bonne idée la médiathèque
- 13 Excellent
- 16 Lorsque j'ai demandé de renseignements sur n'importe quoi j'ai trouvé que j'ai eu toute information nécessaire que je voulais. Merci.
- 19 Tout est beau
- 24 Ergothérapeute : [REDACTED] et toute l'équipe juste des commentaires positifs, toujours à l'écoute, prend soin de moi, gentil, toujours à côté de moi, spécialement [REDACTED] un amour (Physiothérapeute)
- 26 Merci spécial à deux préposées, [REDACTED], qui nous donne toujours le sourire. Bravo !!
- 29 Préposée [REDACTED] a très bien pris soins de moi. Vous pourriez la remercier pour moi.
- 32 Je me rappelle de la présentation des stagiaires sur le thème de la sécurité...ainsi de le feuille du résumé de celui-ci.
- 36 Manque de choix

COMMENTAIRES INFORMATION ET RENSEIGNEMENTS – GRANDS BRULES

4.5 MILIEU DE VIE

Question 13 :

Le **personnel** m'a traité avec **respect** et **courtoisie**. (Cela inclut les professionnels, les agents administratifs, le personnel de la maintenance et de l'entretien, les médecins, les bénévoles, etc).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

Grille de résultat - Respect et courtoisie

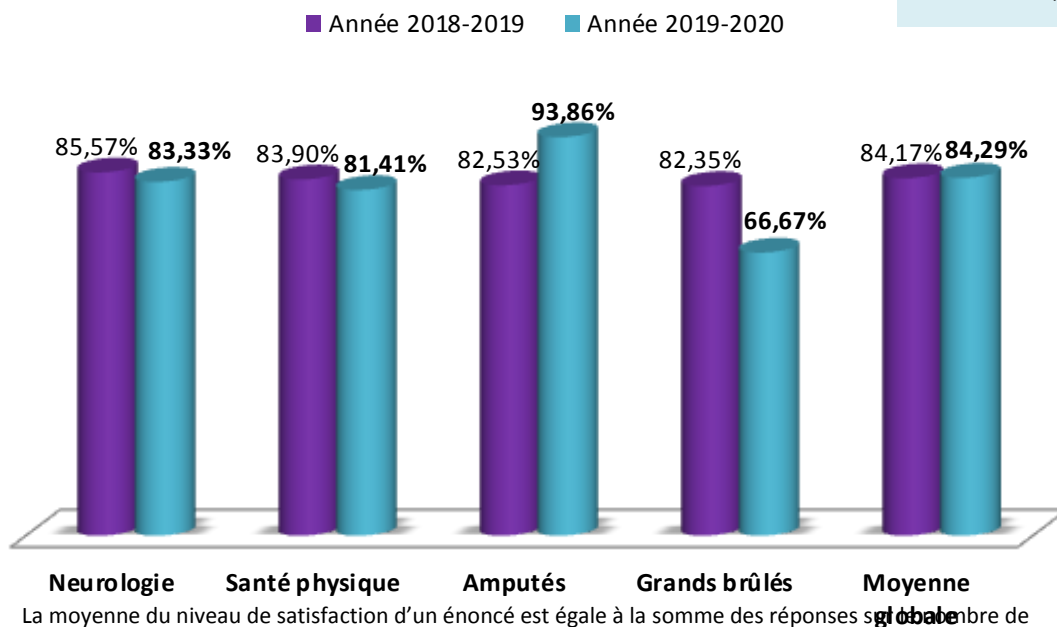
	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+	174	168	188	171	175
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 14 :

Les locaux et les équipements étaient propres.

Écart moyenne globale
0,12%



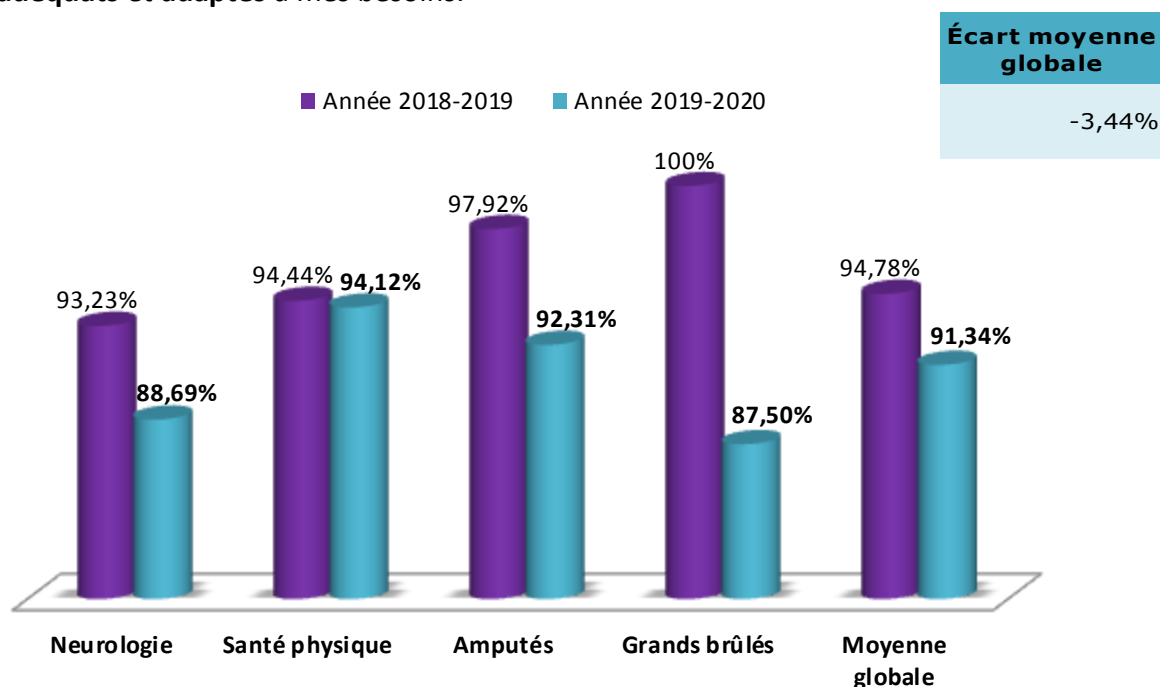
Grille de résultat - Propreté

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+	178				
Acceptable 125-149	143	137			148
Adéquat 95-124	111				
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 15 :

Les **équipements** pour m'aider à me déplacer (chaises roulantes, marchettes, barres d'appui) étaient **adéquats** et **adaptés** à mes besoins.



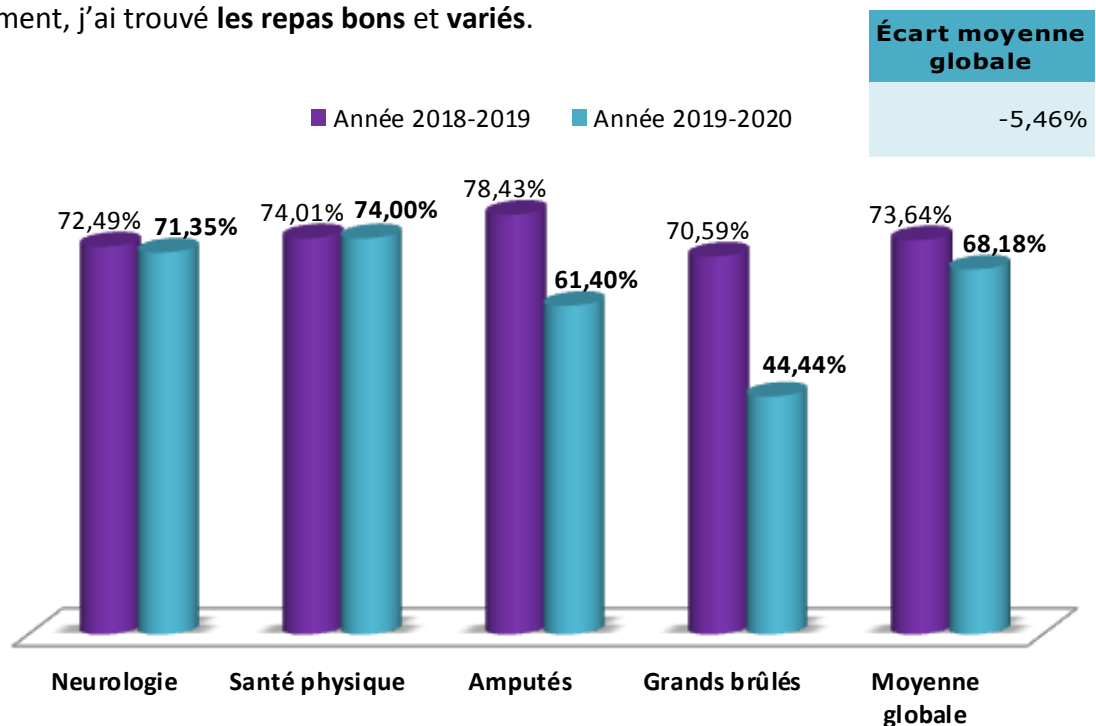
La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

Grille de résultat - Équipements adéquats

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+	166	176	171	150	170
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 16 :
Généralement, j'ai trouvé les repas bons et variés.



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

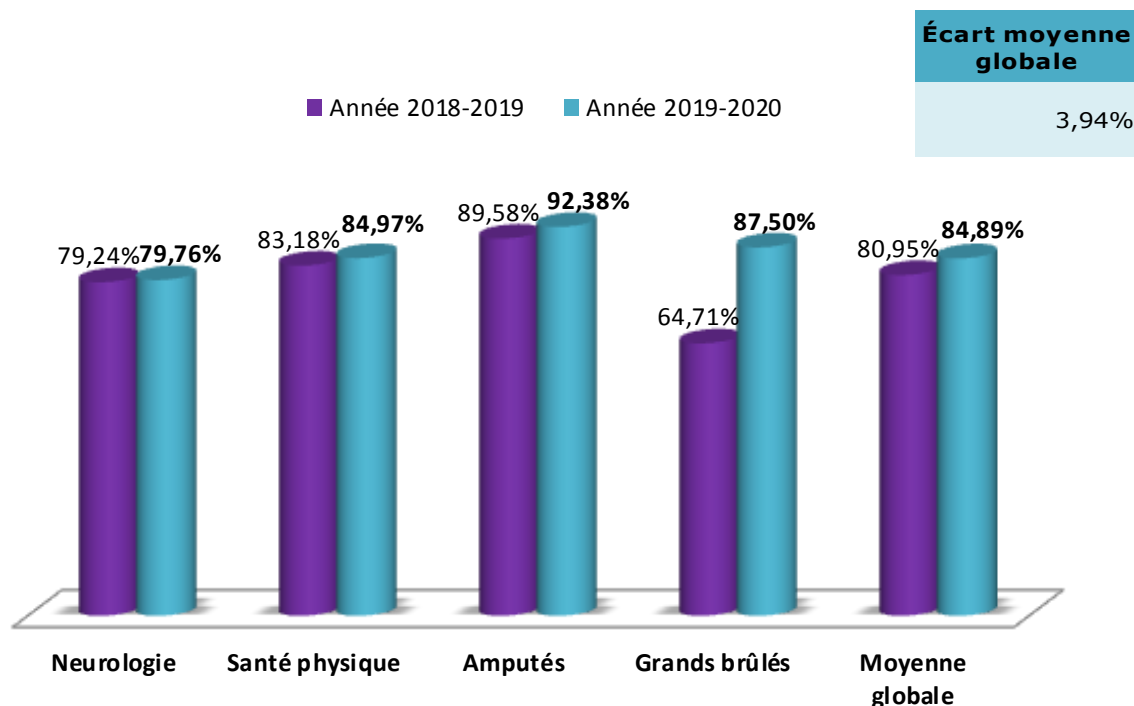
Grille de résultat - Repas

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+					
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124	108	118			105
Insuffisant 65-94			90	77	
Inacceptable -65					

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

Question 17 :

Si je ne suis pas satisfait, je **connais** les **ressources** disponibles (Ex. : parler au chef de programme, voir le commissaire aux plaintes, consulter le comité des usagers).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

Grille de résultat - Connaissance des ressources en cas d'insatisfaction

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+		150	172	150	151
Acceptable 125-149	139				
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

COMMENTAIRES MILIEU DE VIE – NEUROLOGIE

- 1 No complaints
- 2 Difficile de partager la toilette avec une autre personne
- 7 Chambre vétuste et exigüe
- 12 J'ai été chanceuse d'être en bonne compagnie. Merci !
- 13 Good
- 14 Parfait
- 16 Perturbé ! Une autre patiente qui pleure et de jour et de nuit
- 22 Très bon
- 23 All the staff were very up beat to make the atmosphere enjoyable
- 25 Aurait besoin de deux barres de support dans toutes les salles de bain. Papier pour essuyer les mains non-accessible. Manque d'espace
- 26 Excellent.
- 29 Manque de silence et de tranquillité sur l'étage (9e). Les résidents et le personnel parlent fort et ne respectent pas pour la plupart le besoin de repos et de tranquillité des autres. Certains patients parlent fort et ne pensent pas à fermer leur porte de chambre, qu'ils aient des visiteurs ou non. Les besoins de vie privée et de respect de l'intimité de chacun ne sont pas toujours respectés non plus
- 30 Merci d'avoir pris soin de mon père
- 34 Plus de poubelles dans les lieux
- 35 OK. Hôpital vieux mais fonctionnel
- 48 je dois quitter bientôt et j'aurai de bonnes pensées pour eux. Merci !
- 49 On en peut pas demander mieux. C'est le meilleur endroit pour la réintégration. Très satisfaite.
- 55 [REDACTED], physio m'ont grandement aidée à progresser.
- 56 Some difficulty finding a comfortable wheelchair. Wheelchair on loan from [REDACTED] on discharge was not the right size but [REDACTED] is dealing with it.
- 59 Je ne suis pas contente de ma chambre. Je ne sais pas pourquoi j'ai changé trois fois de chambre. Pas assez d'espace.

COMMENTAIRES MILIEU DE VIE – SANTE PHYSIQUE

- 2 Très familial. J'étais ici en 2018 et la raison de mon choix pour ma réhabilitation.
- 3 Les planchers sont toujours lavés avec la même moppe. N'époussette jamais les bureaux. En un mois et demi je n'ai jamais vue quelqu'un le faire.
- 5 Buanderie, plus de laveuses et sècheuses, une c'est pas assez. Côté propreté de la chambre, ça fait dure ! Ici on ne passe pas le balai, on lave, mais attention, devant la sortie du lit, un peu dans le passage, et un coup dans la salle de bain, largeur de la moppe. Venez voir derrière la toilette, la mousse qui traîne derrière, ça fait dure. Autre chose : les murs sont sales. Il y a des gouttes sur les murs, ou la machine à se laver les mains, y'a pleins de savon sur les murs. Dans le passage, sur les portes, y'a du stainless, ça aussi c'est sale. Les vitres & contours c'est très sale. Côté repas : je suis déçue, j'ai demandé des repas végété. Pendant 4 jours, incluant le dîner et le souper, j'ai reçue de la salade iceberg, tomates, concombre + oeuf. L'autre soir j'ai reçu une salade de riz passée date. J'ai même demandé à une préposée dégoûtée, et sa réponse fût : est pas bonne. Voilà, y'a tellement de belles recettes végété qu'on pourrait les intégrer à votre cuisine. Merci de m'avoir lue. Je recommande cet endroit pour la physio ainsi que le personnel médical pour les bons soins.
- 6 Très bon
- 12 Dans les circonstances, le milieu de vie me convient
- 14 Bien
- 20 [REDACTED]
- 22 Quoique le bâtiment soit vieux et les installations sanitaires insuffisantes, cela n'affecte pas la qualité des soins. Vraiment pas assez de place pour circuler sécuritairement dans les chambres
- 23 Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie. Les équipements sont propres
- 25 Correct
- 27 Les repas pourraient être plus santé. Du poulet pané dans un hôpital, c'est bizarre. Les viandes sont noyées dans des sauces froides. La qualité des repas est inégale.
- 28 Formidable
- 32 La vie à quatre, surtout la nuit, m'a demandé de l'effort et de l'humour et de la compassion. Le personnel et les patients devraient baisser la voix la nuit. Une infirmière [REDACTED] a vraiment agi avec tact durant la nuit.

- 34 Sain, confortable, agréable
- 35 Nourriture très mauvaise, elle devrait être plus simple
- 41 [REDACTED]
- 42 Je n'ai pas aimé l'attitude du préposé [REDACTED] quand je lui ai demandé de l'aide pour un transfert. Il a été rude est bête. Cependant, pour tout le reste du personnel, c'était impeccable.
- 44 L'atmosphère quotidienne de la Villa Medica est pleine de joie. C'est un endroit positif avec des services bien redus, des gens aidants qui ont le sourire et la satisfaction de nous rendre la vie agréable.
- 46 Tout le monde est très gentil. Ils font leur travail consciemment, même le personnel d'entretien. Quelques fois le personnel de soir parle un peu trop fort.
- 49 11e [REDACTED], 11e préposé à l'entretien [REDACTED]
- 56 Je n'ai pas été mise au courant de cela

COMMENTAIRES MILIEU DE VIE – AMPUTES

- 1 C'est petit pour des personnes en chaise roulante. Exemple : corridor, salles de bain et ascenseur.
- 9 Bien
- 10 C'était bon dans l'ensemble. Bel atmosphère
- 12 Bel effort pour les activités - resto, hot dog, médiathèque - Noël des campeurs.
- 16 Pour une nouvelle vie en réadaptation, j'ai trouvé ça très divertissant le va et vient Rue Sherbrooke et le Carré St-Louis et la Rue Arthur pour ses restaurants.
- 19 Tout est beau
- 24 En général, Villa Medica, étage 8, excellent service. J'ai passé des moments difficile dû à mon amputation, mais chacun et chacune a pris soins de moi.
- 25 Tout le monde a été gentil. Aucune plainte à formuler. Je n'ai que des compliments à faire. Je vais m'ennuyer du personnel. Équipements à améliorer.
- 32 Place à amélioration pour des plats légers. Dans le document remis à l'admission, il est bien indiqué
- 33 Repas peu variés. Manque de choix
- 37 [REDACTED] personne exceptionnelle. Ça a bien été avec les autres aussi mais [REDACTED] (8e étage) exceptionnel. Repas pour diabétiques ne sont pas bons. Mon diabète est contrôlé. J'aurais préféré jus de viande.
- 39 Repas manque de choix - ascenseur

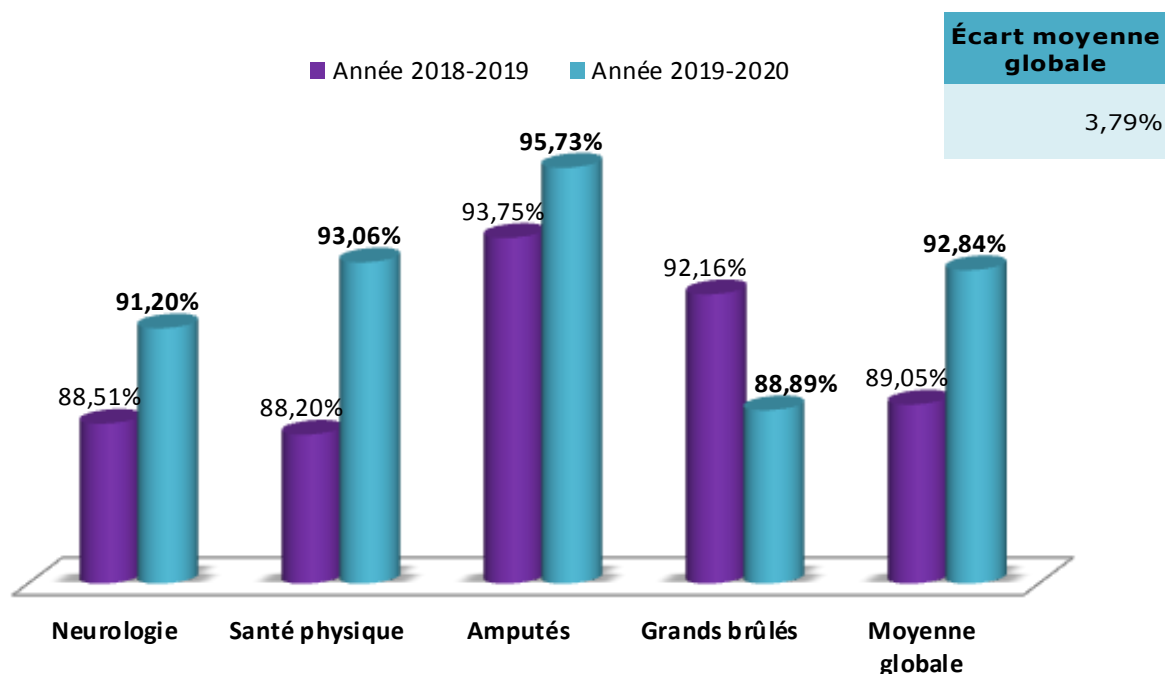
COMMENTAIRES MILIEU DE VIE – GRANDS BRULES

- 2 J'ai été 4 mois à l'hôpital et j'ai changé de chambre quatre fois. Trois fois j'ai été avec des hommes. J'aurais aimé être toujours avec une femme : les femmes avec les femmes et les hommes avec les hommes.
- 4 Je trouve que cet hôpital devrait être détruit et reconstruit (ou déménagé). Je crains pour la salubrité. J'ai même vue une bibite grise dans une toilette qui rampait.

4.6 CONGE ET SUIVI

Question 19 :

Les intervenants se sont assurés que j'aurai l'**aide** et le **soutien** nécessaires à mon **retour à la maison** (Ex. famille, CLSC – si applicable).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

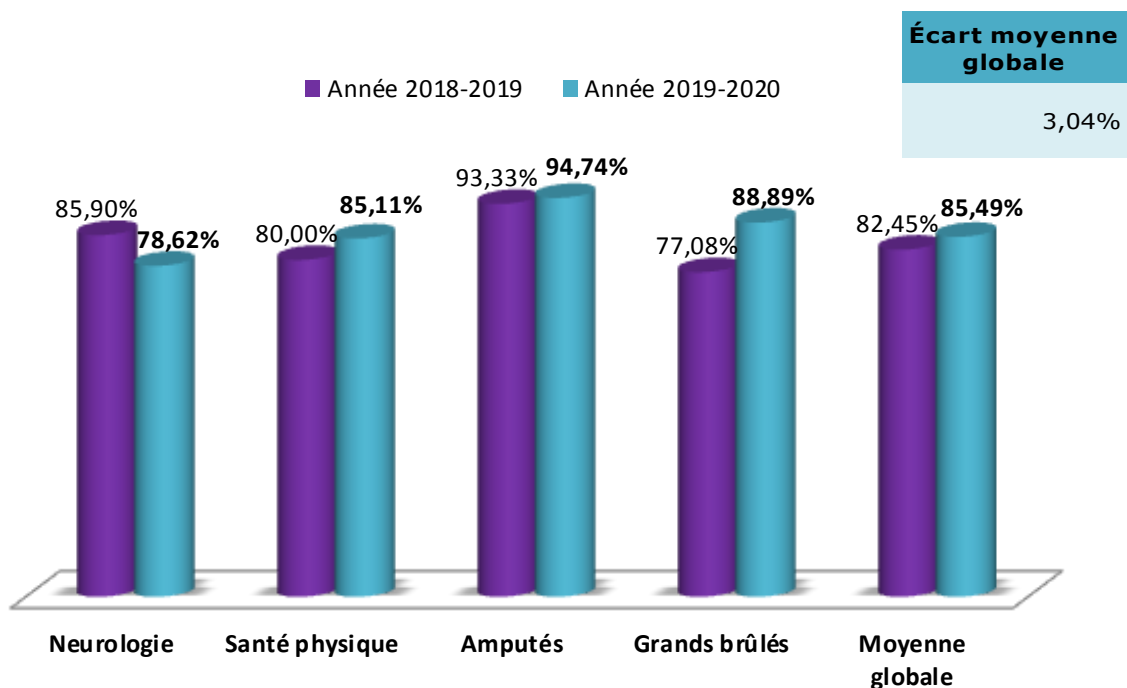
Grille de résultat - Retour à la maison

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+	170	172	186	156	174
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 20 :

On m'a **informé** des services d'**aide à domicile** dont j'aurais besoin après mon hospitalisation et de leur **coût** (si applicable).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

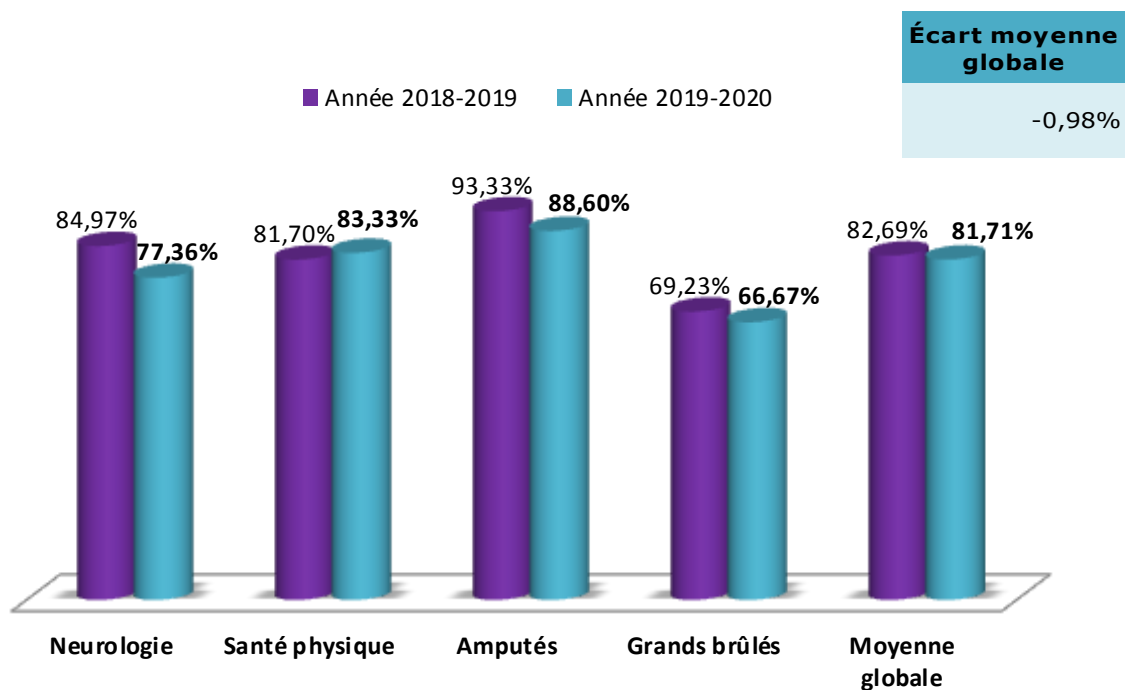
Grille de résultat - Information sur les aides à domicile

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+		151	182	156	152
Acceptable 125-149	134				
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 21 :

Avant mon départ, j'ai été **informé** du **suivi** que requiert mon **état de santé** (médecin de famille, rendez-vous de suivi, etc.).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

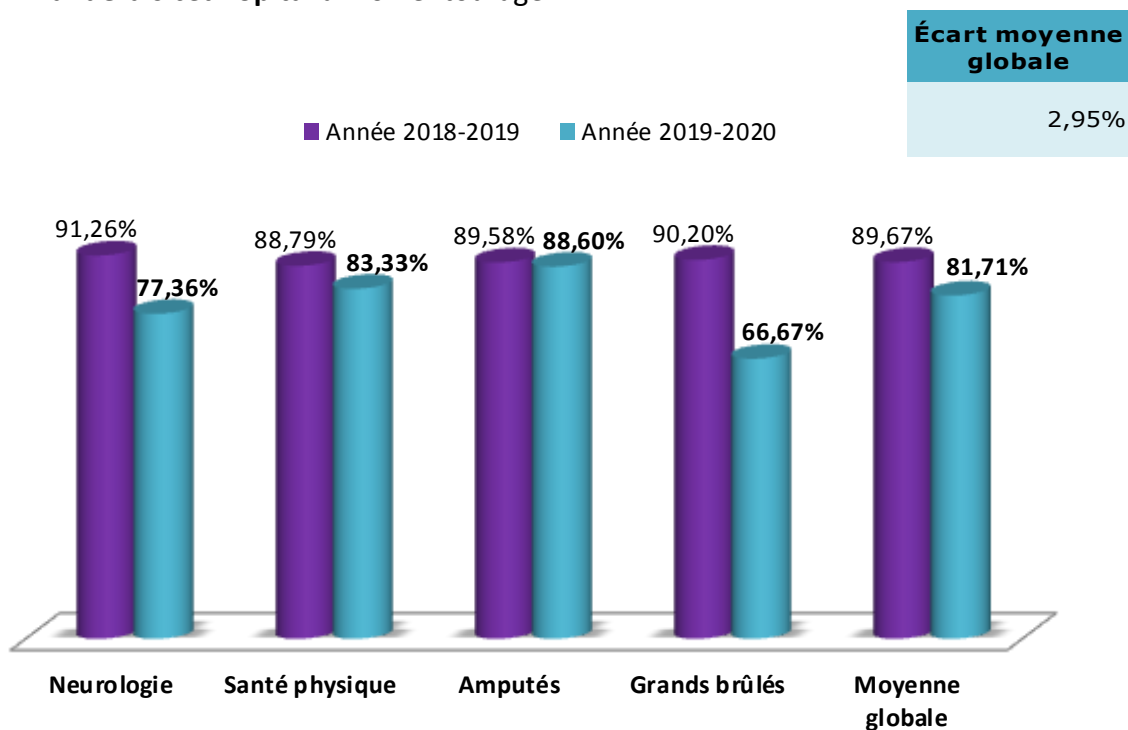
Grille de résultat - Suivi

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+	163				
Acceptable 125-149	130	148			144
Adéquat 95-124	110				
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 22:

Je recommanderais cet hôpital à mon entourage.



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

Grille de résultat - Recommandation

	Neurologie	Santé physique	Amputés	Grands brûlés	Toutes les clientèles
Excellent 150+	166	180	185		174
Acceptable 125-149				137	
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

COMMENTAIRES CONGE ET SUIVI – NEUROLOGIE

- 1 Many corrections had to be made with the head nurse. Ex : she said I had to go to blood taking clinics. That was corrected by one of the physical therapist. Many contradictory appointments which I had to call and change at home, even under my condition.
- 2 Excellent. Une mention spéciale pour les préposés très dévoués malgré un patient difficile. [REDACTED] [REDACTED] sont formidables ainsi que toutes les infirmières
- 10 Je n'ai pas la date juste de mon congé
- 12 À Villa Medica on organise tout pour le patient afin qu'il ait les soins appropriés du CLSC. Merci à tout le personnel
- 13 Good
- 14 Très bien
- 21 I would not recommend Villa Medica Rehabilitation Hospital for patients suffering from MS or any spinal cord or neurological diseases/injuries as the therapy/facilities are not adequate or specialized enough to meet their needs (especially younger patient).
- 22 À suivre
- 23 All the appropriate discussions have been held, including CLSC & appointment with family doctor.
- 26 Excellent.
- 34 Mon séjour a été vite et très efficace, j'ai eu l'aide nécessaire pour devenir autonome pour un retour gagnant !
- 35 OK
- 48 J'ai reçu de bons conseils en physio, ergo. Merci.
- 54 Merci J'ai vécu des moments extraordinaires. Un vrai endroit pour des miracles tous les jours. Toute ma reconnaissance. Merci.
- 55 Repas : trop de sauce; la modération a meilleur goût. [REDACTED], la nutritionniste, a toujours fait un effort pour améliorer mes repas et accéder à mes demandes. Ce fut très apprécié. [REDACTED] l'infirmière, s'est montrée efficace, rapide, ne négligeant aucun suivi, etc.
- 57 Inconvénient : les ascenseurs ont besoin de mise à jour
- 59 Oui tout le personnel impeccable

COMMENTAIRES CONGE ET SUIVI – SANTE PHYSIQUE

- 6 Excellent
- 11 Je vais sortir plus en forme que je suis
- 23 Les intervenants sont assurés que j'aurais l'aide nécessaire à mon retour à la maison.
- 25 Je vais revenir en suivi
- 28 C'est sûr que je recommanderais cet hôpital à tout le monde
- 32 Dès que le congé s'annonce, les personnes impliquées sont très efficaces. Pour le suivi on verra.
- 34 Oui, selon les conseils que l'on m'a donnés.
- 40 [REDACTED]. Social Worker
- 41 [REDACTED]
- 44 Je pars deux jours chez moi à l'île des Soeurs ! Je reviens trois jours pour ma physio et le 30 octobre je reviens chez moi avec des soins d'une physio du CLSC de Verdun ! Je recommande la Villa Medica à tous.
- 53 Félicitations à toute l'équipe médicale du 7e sud. Merci pour vos excellents soins.
- 55 Cet hôpital est excellent dans son service. Le personnel est merveilleux
- 56 Je suis contente d'être venue ici. Infirmières et préposés : généreux.

COMMENTAIRES CONGE ET SUIVI – AMPUTES

- 1 Je pars la semaine prochaine mais j'ai beaucoup de rendez-vous la semaine prochaine.
- 2 Thank you to the entire team. You made my mothers stay welcoming. Her health care was fantastic. I can't say thank you enough.
- 9 Content et à suivi je vais voir
- 16 J'ai obtenu mon congé le 23 août 2019 avec l'accord du personnel comme [REDACTED] [REDACTED]. Pour leur bon travail qu'ils font en équipe c'est comme qu'ils m'ont montrés à marcher comme un Homme. Je suis très fier de vous tous. Merci !
- 18 Note générale 9/10. merci
- 19 Tout est beau
- 22 Thorough & complete whole team
- 24 Juste des mots de remerciement à toute cette belle famille :)

- 25 Merci à tous ceux et près et de loin qui m'ont aidé à sortir de cette mésaventure.
- 29 Vous pourriez avertir le patient qui doit quitter la chambre à 9h30. Personne ne l'averti.
- 31 Pas besoin d'aide à domicile pour le moment, mais j'ai reçu l'information.
- 32 Vous êtes une équipe géniale ! Souriant, drôle, aidant...merci pour tous les soins que vous m'avez donnés. J'inclus docteurs, infirmiers, préposés, physio, ergo neuro, la maintenance et concierges et les personnes travaillant à la cafétéria avec les diététiciens.
- 33 Merci à tous
- 34 Merci à tout le personnel du 8e étage pour leur empathie envers moi. Merci pour tous les bons soins reçus. Les sourires et les rires du personnel me faisaient chaud au coeur.
- 35 Dans son ensemble, les soins, les recommandations, l'accueil du personnel favorise notre épanouissement, les progrès physiques, mentaux, et l'ouverture de soi pour la guérison rapide et de longue durée.
- 36 Merci à tous
- 37 Les préposées ont été super gentilles. Félicitations à toutes
- 38 Très satisfait des soins et ambiance

COMMENTAIRES CONGE ET SUIVI – GRANDS BRULES

- 2 Tous les intervenants nous expliquent les possibilités de suivi après le retour à la maison.
- 8 Je viens ici trois jours par semaine pour la thérapie. Merci beaucoup.

Connaître l'expérience des clients est un processus important qui permet à l'organisation de mieux cibler les éléments nécessitant un plan d'action dans un but d'amélioration continue de la qualité. Afin d'optimiser cette démarche d'amélioration, une collaboration est souhaitable entre l'organisation et le comité des usagers.

Un suivi auprès des personnes responsables sera fait afin de poursuivre nos efforts vers l'amélioration de la qualité. Ces suivis viseront notamment les énoncés suivants :

- Q14 - Les locaux et les équipements sont propres et variés;
- Q16 – Généralement, les repas sont bons et variés;
- Q17 – Si je ne suis pas satisfait, je connais les ressources disponibles;
- Q21 – Avant mon départ, j'ai été informé du suivi que requiert mon état de santé.

L'augmentation du taux de réponse est à poursuivre également afin de recueillir un maximum de répondants et avoir une meilleure représentativité. Ainsi, d'autres moyens seront à explorer.

5. RÉSULTATS CLIENTÈLE AMBULATOIRE – CLINIQUE EXTERNE (1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020)

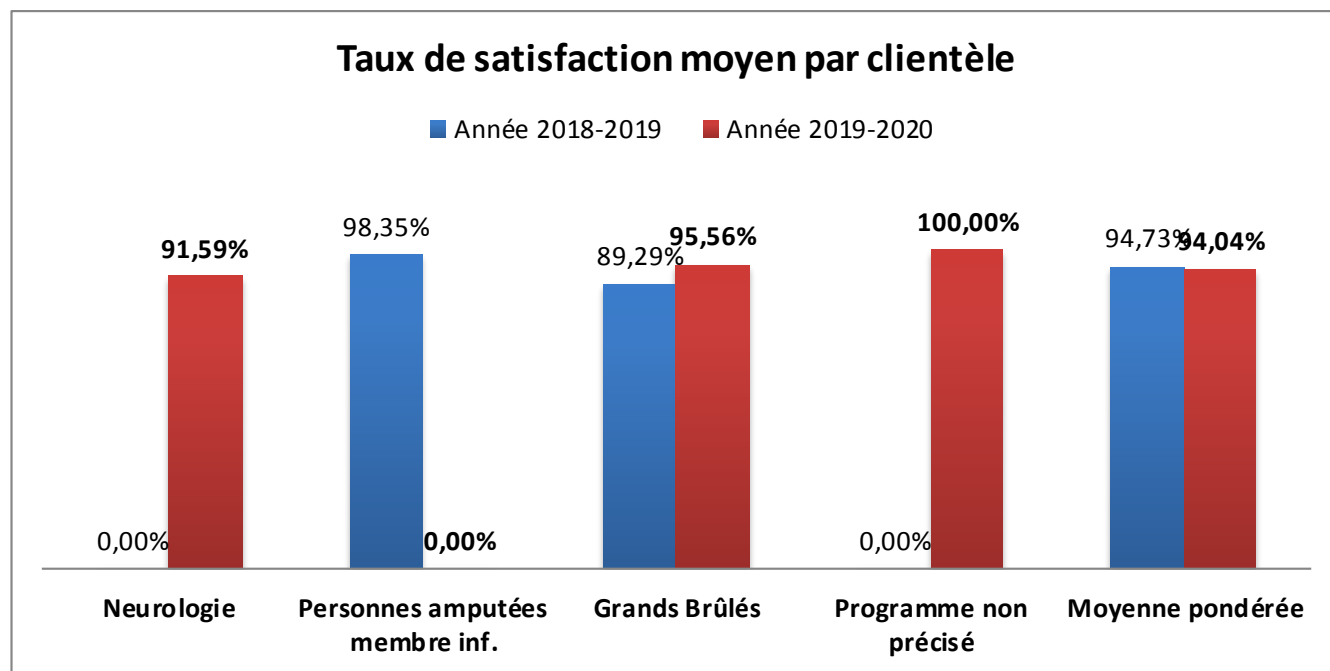
Un des objectifs fixés l'année dernière, était d'augmenter le nombre de répondants aux questionnaires de satisfaction de la clientèle. Cette année, 17 personnes ont complété le sondage.

Le questionnaire possède 17 questions, dont 15 questions mesurant la satisfaction et vu qu'il y a eu 17 répondants, nous pourrions nous attendre à récolter un total de 255 questions répondues. Par contre, certains répondants ont choisi de ne pas répondre à certains énoncés. Pour les fins d'analyse, les réponses manquantes (vides) ne sont pas comptabilisées et affectent donc le nombre total (énoncés répondus). Le tableau ci-dessous présente la répartition globale du nombre de réponses en fonction du niveau d'accord du client en lien avec les énoncés du questionnaire, donc le niveau de satisfaction :

Totalement en accord		En accord		En désaccord		Totalement en désaccord		Total
183	85,1%	30	14,0%	0	0,0%	2	0,9%	215

Comme il y a peu de répondants, toutes les ventilations sont à prendre avec circonspection.

Si l'on ventile les taux de satisfaction moyens par clientèle, nous obtenons :

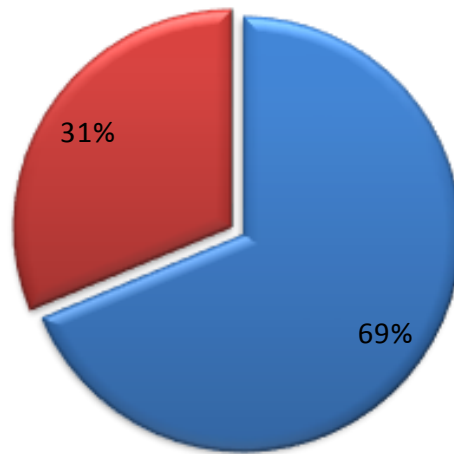


La prochaine section présente les résultats par questions spécifiques selon le questionnaire.

Question 1 :

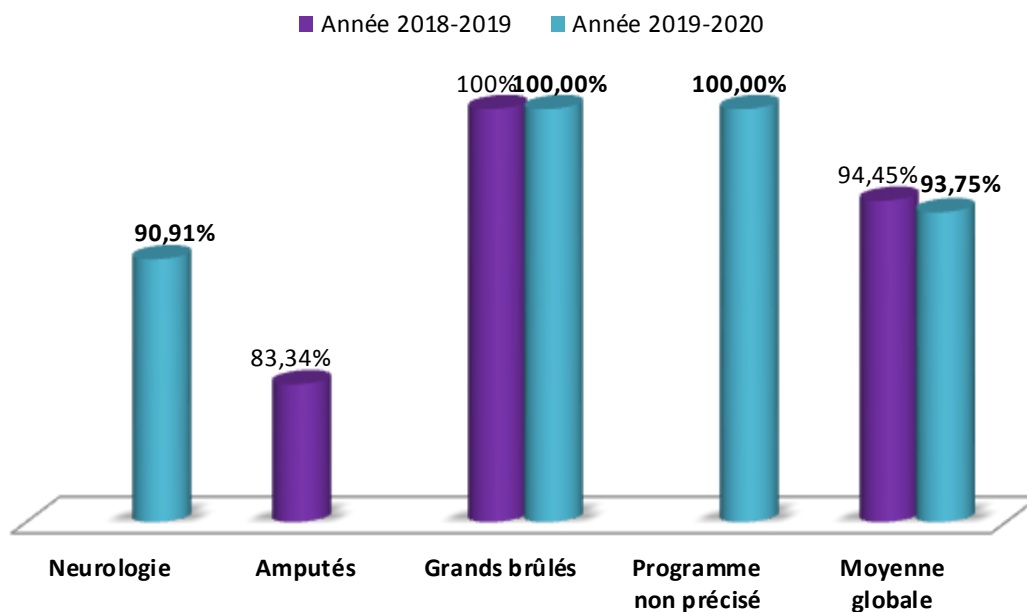
J'ai été traité à la clinique suivante.

■ Villa Medica ■ Gouin



Question 2 :

J'ai reçu des informations claires et précises sur la démarche à suivre en vue de ma 1^{ère} visite à la clinique externe.



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

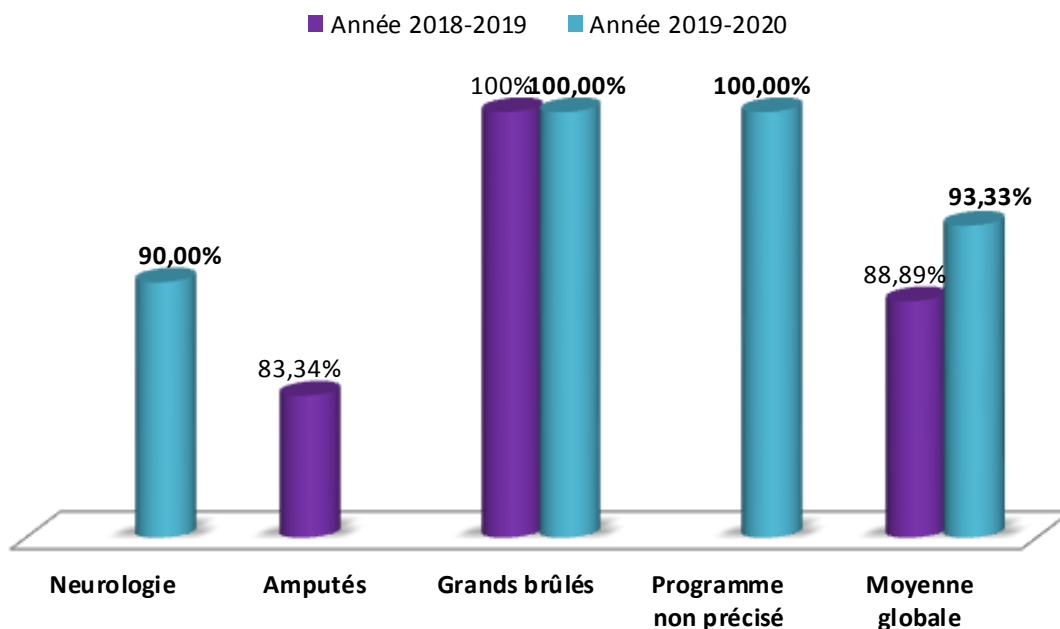
Grille de résultat - Démarches 1ère visite

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+			200	200	175
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 3 :

Le début de ma prise en charge à la clinique externe répondait à mes attentes.



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

Grille de résultat - Début prise en charge

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+	164		200	200	173
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

COMMENTAIRES PROGRAMME-CLIENTELE EN EXTERNE – NEUROLOGIE

9 On a dû faire de multiples appels avant de commencer en externe. La période d'attente devrait être de 2 à 3 semaines. Plus de deux mois d'attente

COMMENTAIRES PROGRAMME-CLIENTELE EN EXTERNE – GRANDS BRULES

Ergo physio très pro

COMMENTAIRES PROGRAMME-CLIENTELE EN EXTERNE – PROGRAMMES NON PRECISES

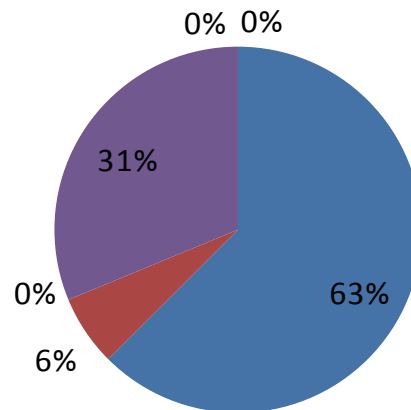
4 Was really satisfied with the care given to my husband. All the staffs were very caring

Question 5 :

Pour me rendre à la clinique externe, j'ai utilisé le transport suivant.

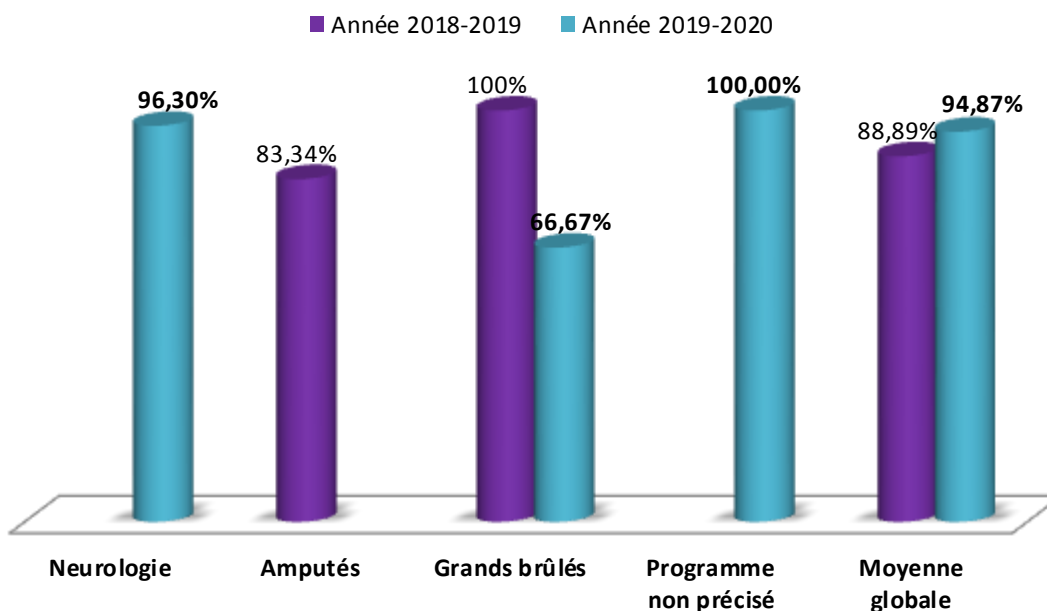
Transport clinique externe

- Taxi
- Transport adapté
- Transport en commun
- Voiture personnelle
- Transport bénévole
- En marchant



Question 6 :

Les chauffeurs de taxi ou de transport adapté étaient **courtois** (si applicable).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

Grille de résultat - Courtoisie chauffeurs

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+	160			200	180
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94			67		
Inacceptable -65					

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

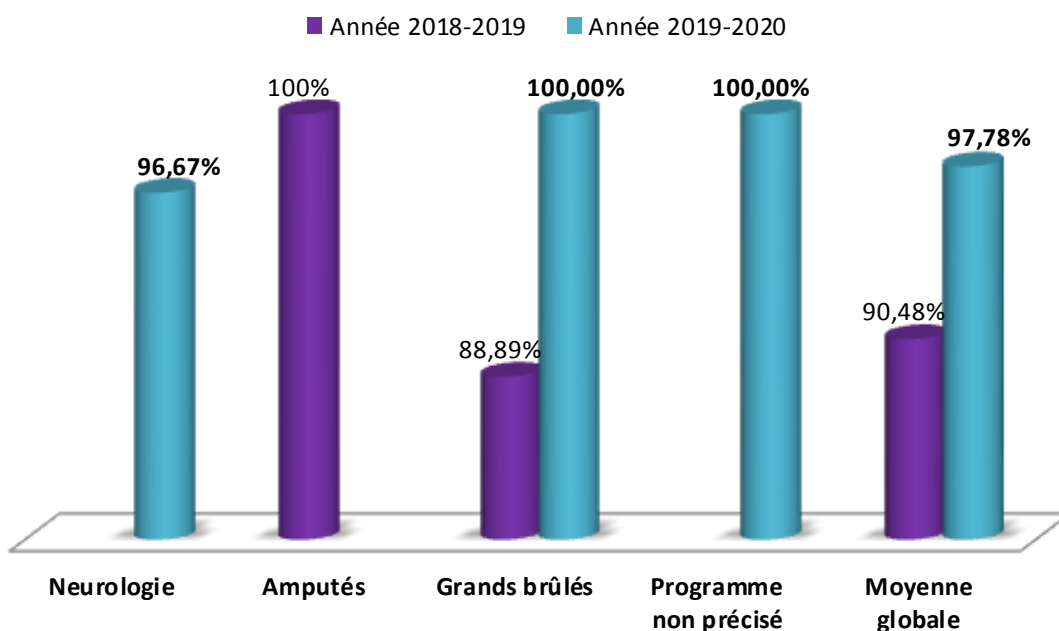
COMMENTAIRES TRANSPORT – NEUROLOGIE

- 8 Certains chauffeurs ne m'aideraient pas à embarquer dans le taxi alors que j'ai un handicap à la jambe
- 9 Excellent service
- 10 Grand merci à [REDACTED] pour taxi

5.3 ACCUEIL

Question 8 :

Pour me rendre à la clinique externe, j'ai utilisé le transport suivant.



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

Grille de résultat - Courtoisie chauffeurs

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+	185		200	200	191
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

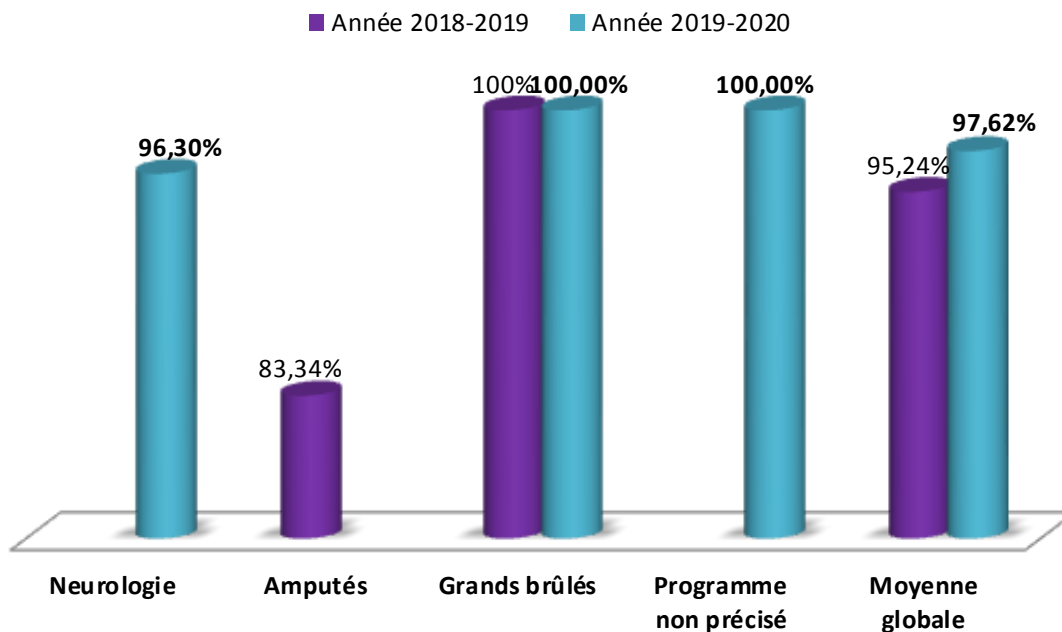
COMMENTAIRES ACCUEIL – GRANDS BRULES

Personnel attentif

5.4 CONFIDENTIALITE

Question 10 :

J'ai senti que les informations à mon sujet et à celui des autres patients étaient traitées de façon confidentielle.



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

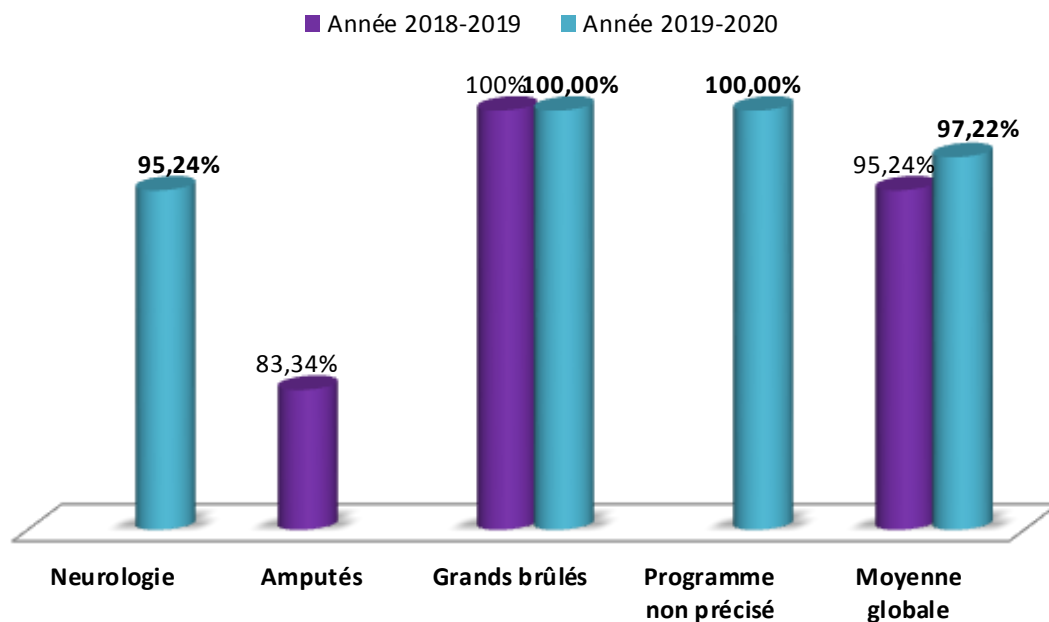
Grille de résultat - Confidentialité

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+	187		200	200	191
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 12 :

Les intervenants ont été **attentifs** à soulager mes malaises, mes inconforts et/ou mes douleurs (si applicable).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

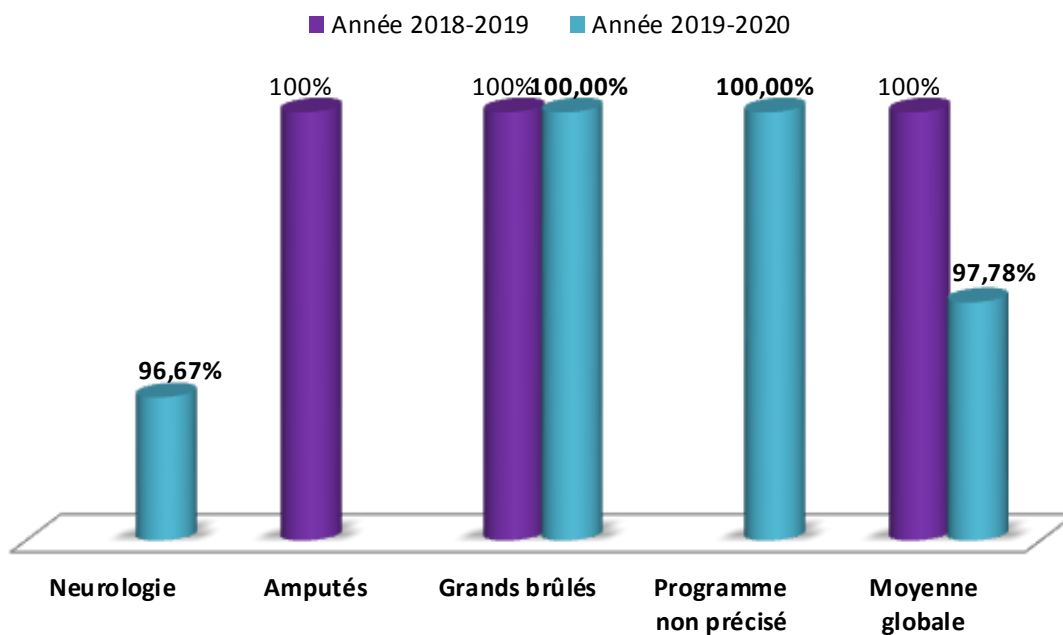
Grille de résultat - Attention

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+	181		200	200	189
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 13 :

Mon **intimité** a été **respectée** lors des soins et des traitements donnés par les intervenants.



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

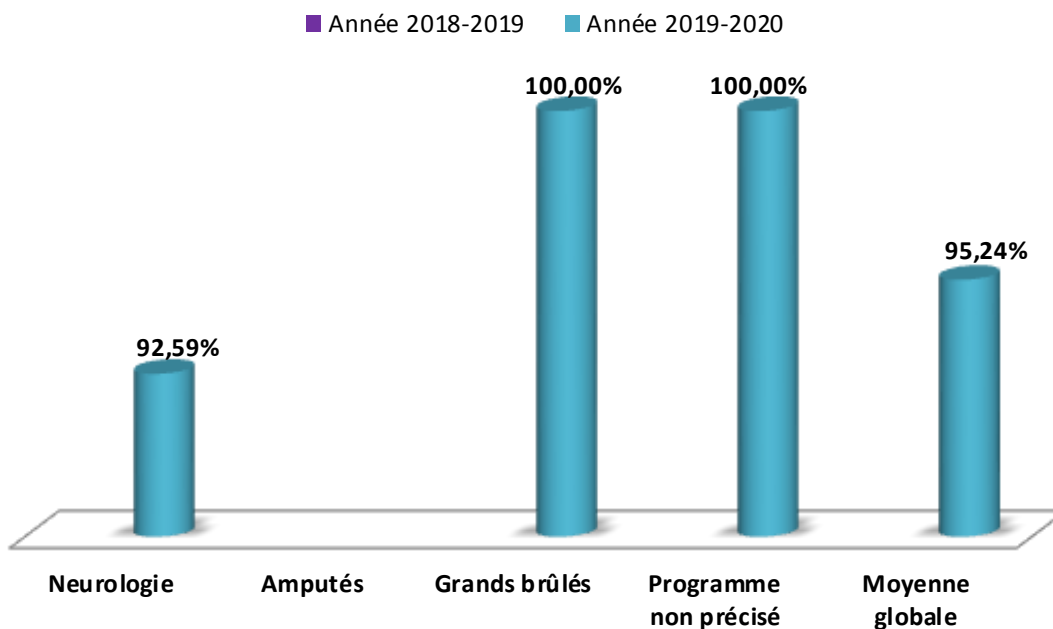
Grille de résultat - Respect intimité

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+	187		200	200	191
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 14 :

J'ai pu **exprimer** mes attentes face à ma **réadaptation**.



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

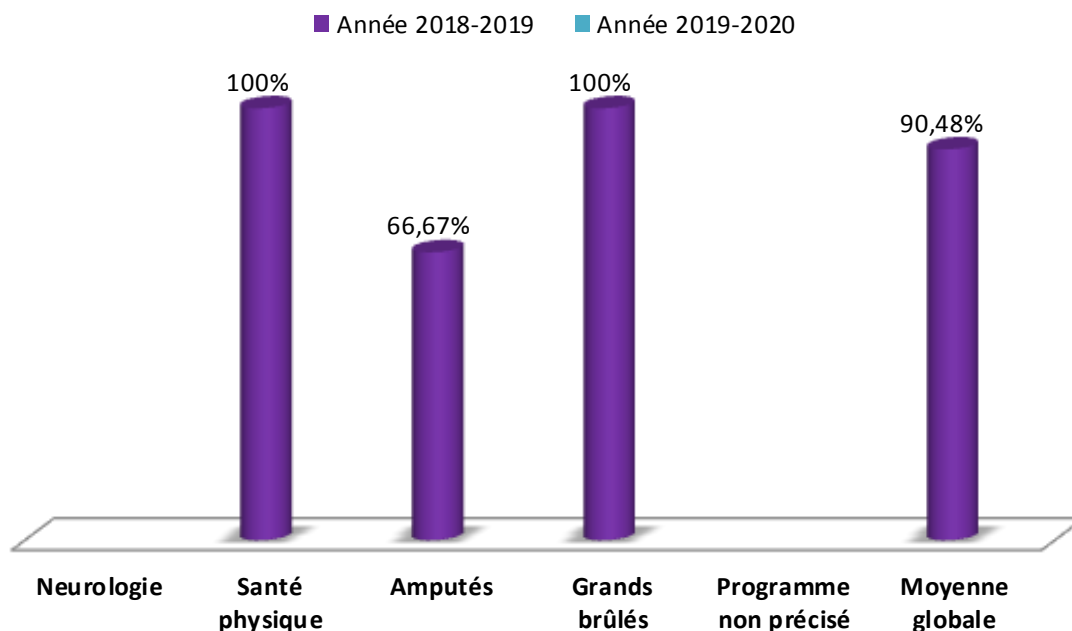
Grille de résultat - Attentes

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+	171		200	200	181
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 15 :

Les soins reçus **répondaient** à mes **besoins** (Ex. : ça m’a aidé).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

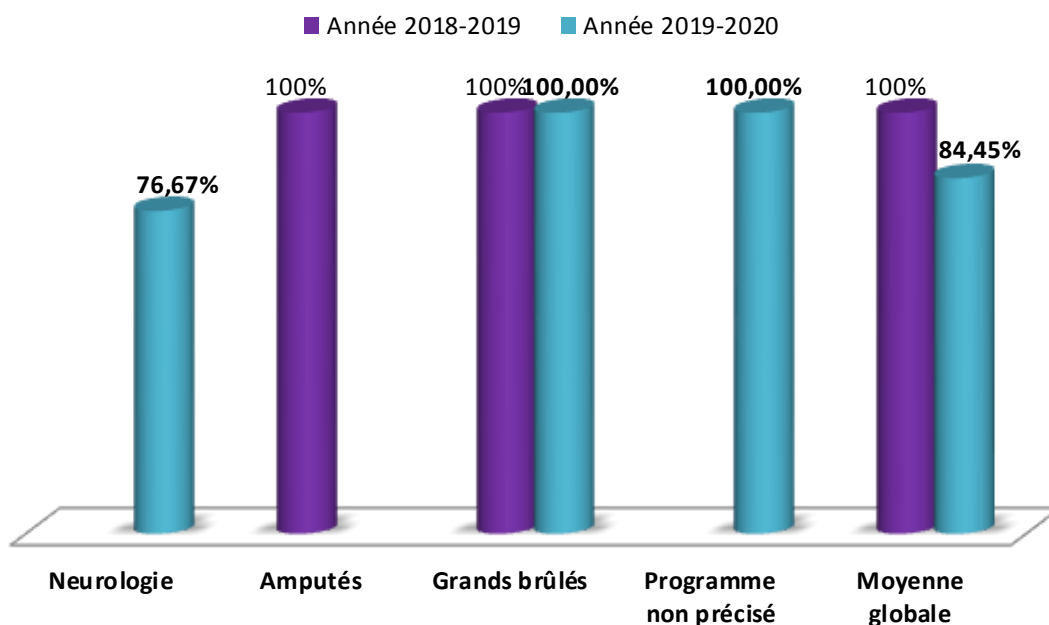
Grille de résultat - Soins

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+	171		200	200	181
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 16 :

Je suis **satisfait** du niveau d'**autonomie** que j'ai atteint.



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

Grille de résultat - Autonomie

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+			200	200	151
Acceptable 125-149	127				
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

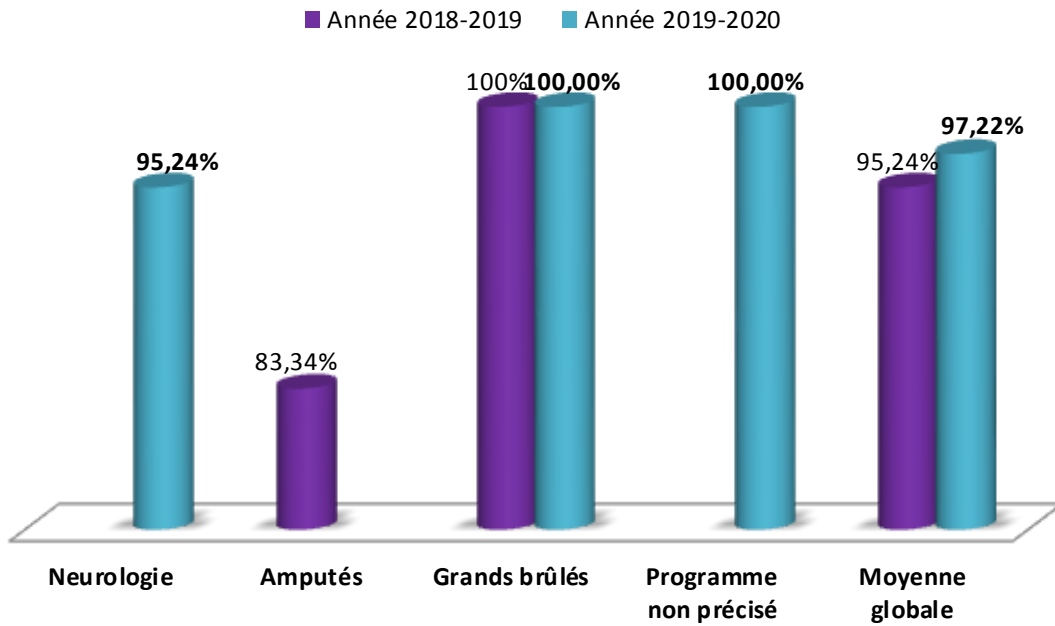
Les valeurs sont basées sur la somme de satisfaction moyenne et du pourcentage des répondants très satisfaits.

COMMENTAIRES SOINS ET TRAITEMENTS – PROGRAMME NON PRÉCISE

Plancher poussier

Question 18 :

J'ai reçu l'information nécessaire pour **prévenir** les risques d'**accidents** reliés à mon état de santé.



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

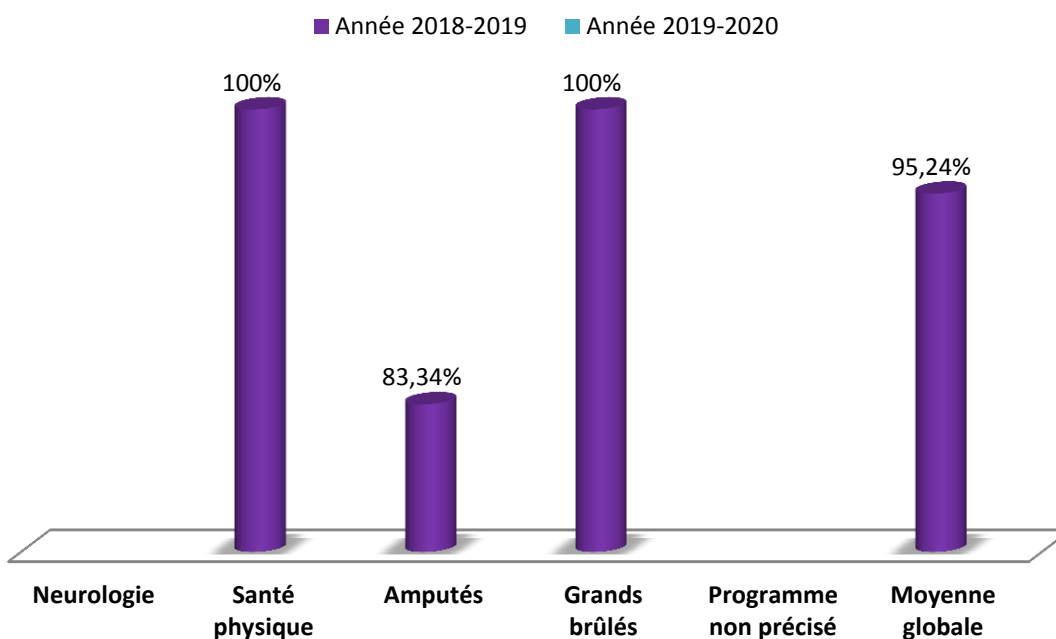
Grille de résultat - Attention

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+	181		200	200	189
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 20 :

Le **personnel** m'a traité avec **respect** et **courtoisie** (Ex. : on utilise le « vous »).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

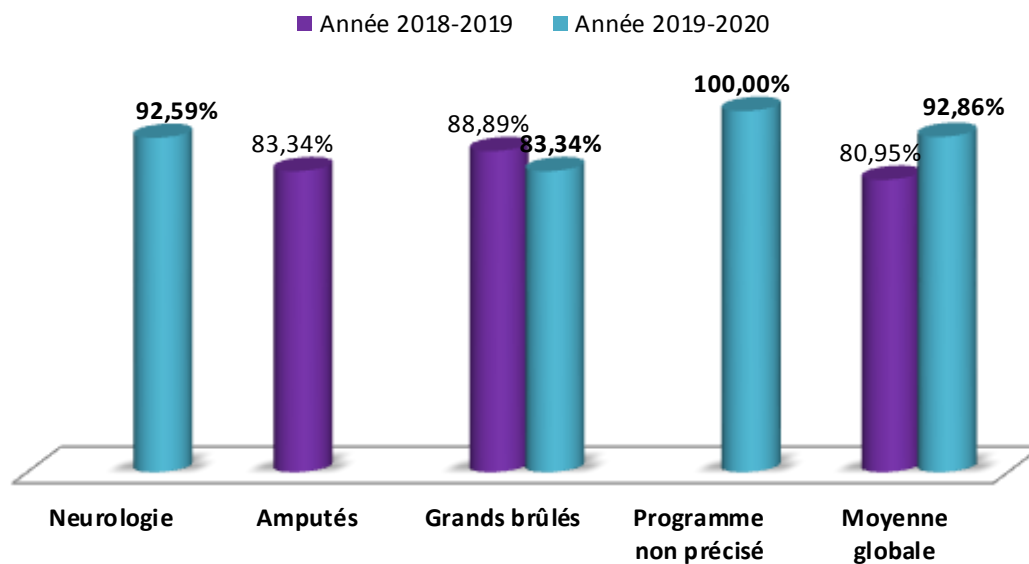
Grille de résultat - Respect et courtoisie

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+	187		200	200	191
Acceptable 125-149					
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 21 :
Les locaux et les équipements étaient propres.

Propreté



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

Grille de résultat - Propreté

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+	171			200	172
Acceptable 125-149			133		
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

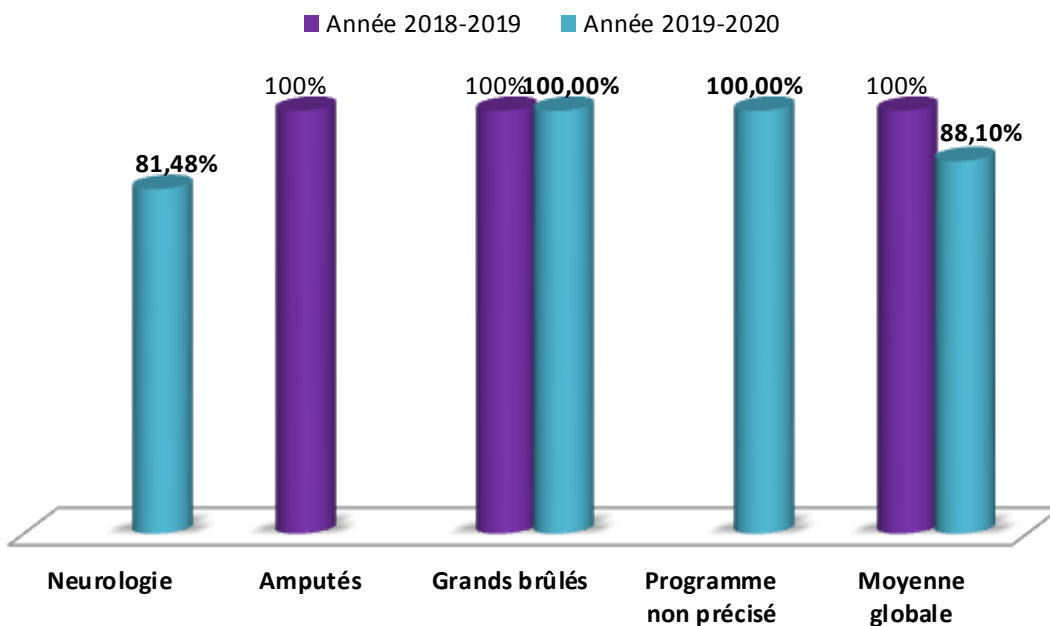
Les valeurs sont basées sur la somme de satisfaction moyenne et du pourcentage des répondants très satisfaits.

COMMENTAIRES MILIEU DE VIE – PROGRAMME NON PRÉCISE

Plancher poussier

Question 23 :

Les intervenants se sont assurés que j'aurai l'**aide** et le **soutien** nécessaires dont j'aurai besoin suite à mon congé (Ex. : conseils, programme d'exercice).



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

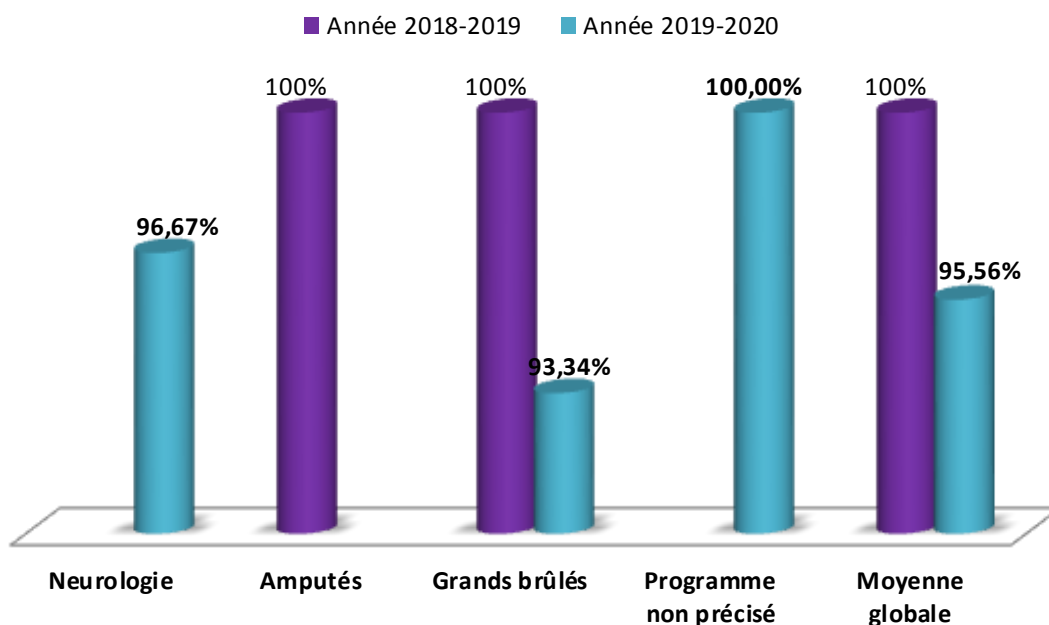
Grille de résultat - Congé

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+			200	200	167
Acceptable 125-149	148				
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

Question 24 :

Je recommanderais cet hôpital à mon entourage.



La moyenne du niveau de satisfaction d'un énoncé est égale à la somme des réponses sur le nombre de répondants multipliée par 100.

Grille de résultat - Recommandation

	Neurologie	Amputés	Grands brûlés	Programme non précisé	Toutes les clientèles
Excellent 150+	187			200	183
Acceptable 125-149			133		
Adéquat 95-124					
Insuffisant 65-94					
Inacceptable -65					

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

COMMENTAIRES CONGE ET SUIVI – PROGRAMME NON PRECISE

- 1 Je suis totalement satisfaite des soins. J'ai reçu toute l'information nécessaire à mes besoins. Le personnel était très compétent. Je recommande sans hésitation Villa Medica
- 2 C'est bien
- 3 Juste dire que je recommanderais cet hôpital à mes amies

Tel que préciser ci-haut, nous avons obtenu un petit échantillon pour les services ambulatoires.. Il est donc plus difficile d'émettre des recommandations spécifiques pour cette clientèle. Les efforts seront maintenus pour augmenter le taux de réponse afin de recueillir un maximum de répondants et avoir une meilleure représentativité.