



ANNUEL
2024-2025

RAPPORT DE MESURE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT



Juin 2025

1^{er} AVRIL 2024
AU
31 MARS 2025

TABLE DES MATIERES

RESULTAT POUR LA CLIENTELE ADMISE	2
Introduction et méthodologie.....	2
Participation de la clientèle au sondage de satisfaction de la clientèle admise	2
Taux de satisfaction (Q23) et Net Promoter Score (NPS) (Q24)	4
Résumés des résultats des clients hospitalisés.....	5
Résultats pour la clientèle hospitalisée par thématique	7
Accueil.....	7
Soins et traitements.....	7
Échange d'informations et communications	8
Milieu et qualité de vie	9
Congé et suivis.....	10
Conclusion du questionnaire à l'interne	10
RESULTATS DE LA CLIENTELE AMBULATOIRE EN NEUROLOGIE	11
Introduction	11
Résultats.....	11
Accueil.....	13
Transport.....	13
Soins et traitements.....	13
Milieu de vie	14
Congé.....	14
Commentaires	14
Conclusion	14
RESULTATS DE LA CLIENTELE PARTICIPANT AU PROGRAMME DU CONGE PRECOCE ASSISTE (CPA)	15
Introduction	15
Résultats.....	16
Commentaires	17
Conclusion	17
RESULTATS DES PROCHES DE LA CLIENTELE PARTICIPANT AU PROGRAMME DU CONGE PRECOCE ASSISTE (CPA)	17
Introduction	17
Résultats.....	18
Commentaires	19
Conclusion	19

Résultat pour la clientèle admise

Introduction et méthodologie

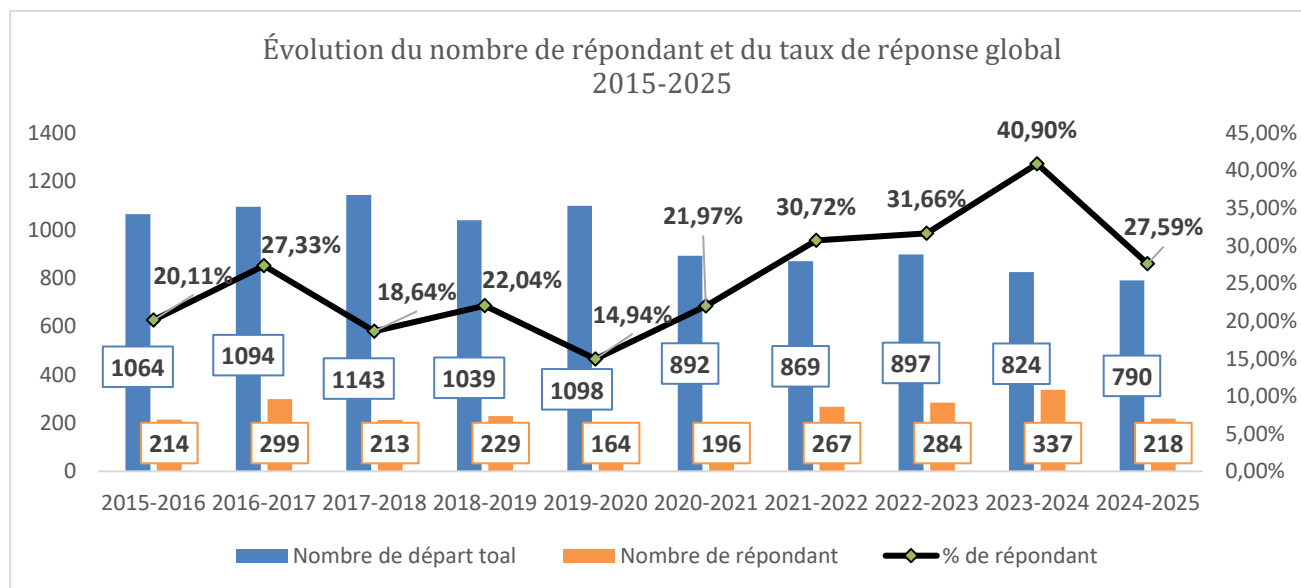
À l'Hôpital de réadaptation Villa Medica (HRVM), l'opinion de chaque client recevant nos soins et services est importante. Les questionnaires de satisfaction de la clientèle sont remis à chaque client hospitalisé la semaine où il obtient son congé. Des bénévoles circulent régulièrement sur les étages de soin pour soutenir la complétion du questionnaire.

Le logiciel Microsoft Form est utilisé pour la compilation des données. Les résultats ont été présentés chaque trimestre dans divers comités et ils sont également présentés à la fin de l'année financière. Durant l'année financière 2024-2025, le questionnaire de satisfaction a été modifié. Ces modifications incluent la méthode de calcul de la satisfaction. Ces changements ont été faits dans le but d'améliorer la sensibilité de nos résultats et de nous permettre de mieux cerner les pistes d'amélioration. Se faisant, aucune comparaison n'est possible avec les années antérieures. Voici un résumé des changements méthodologiques.

Ancien questionnaire	Nouveau questionnaire
17 questions	24 questions
Échelle de Likert de 4 niveaux	Échelle de Likert de 5 niveaux
Transformation numérique de l'échelle	% de réponses satisfaites
Nombre de patients total admis	Nombre de patients total ayant eu congé

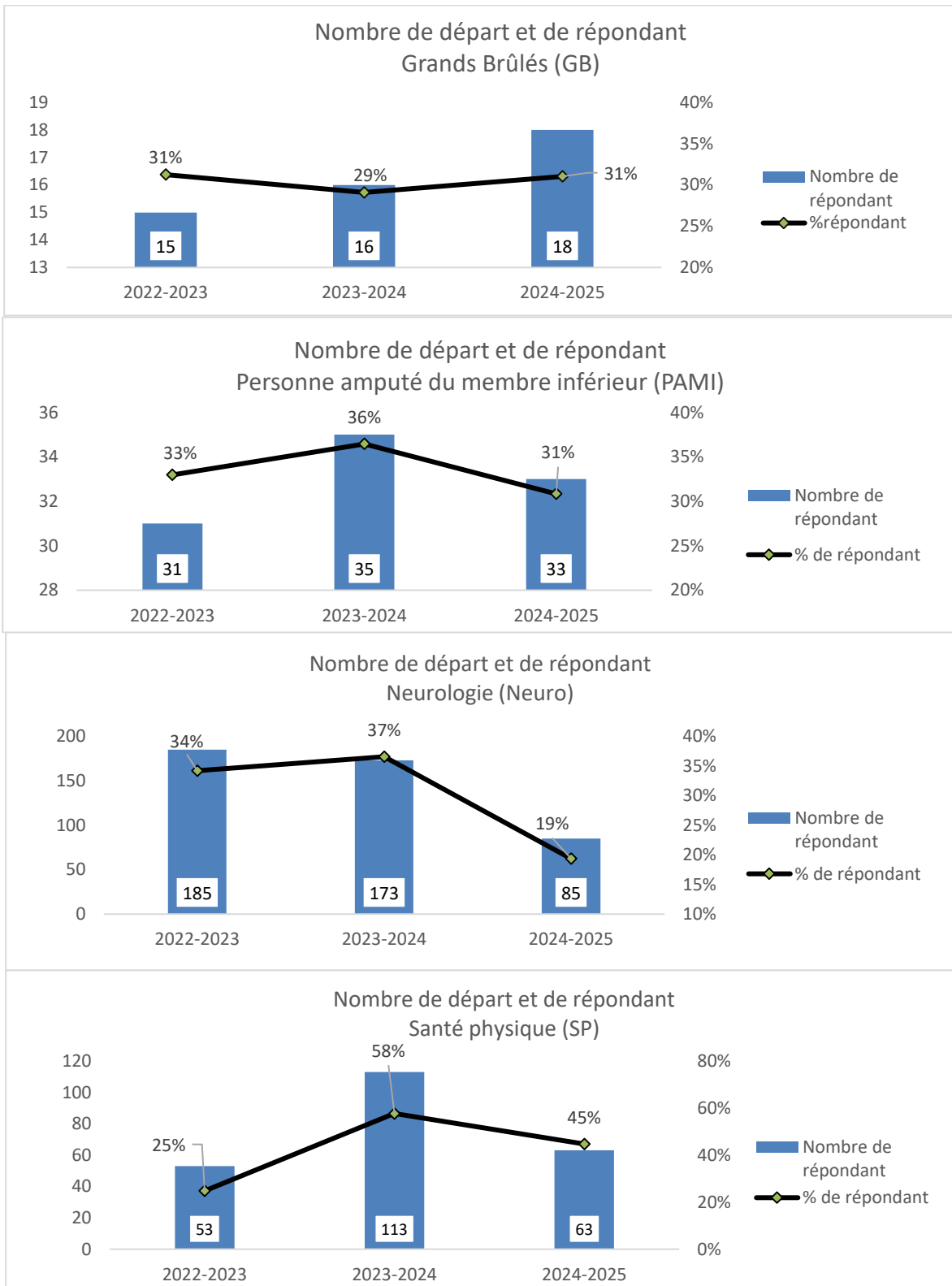
Le rapport suivant présente les données compilées du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

Participation de la clientèle au sondage de satisfaction de la clientèle admise



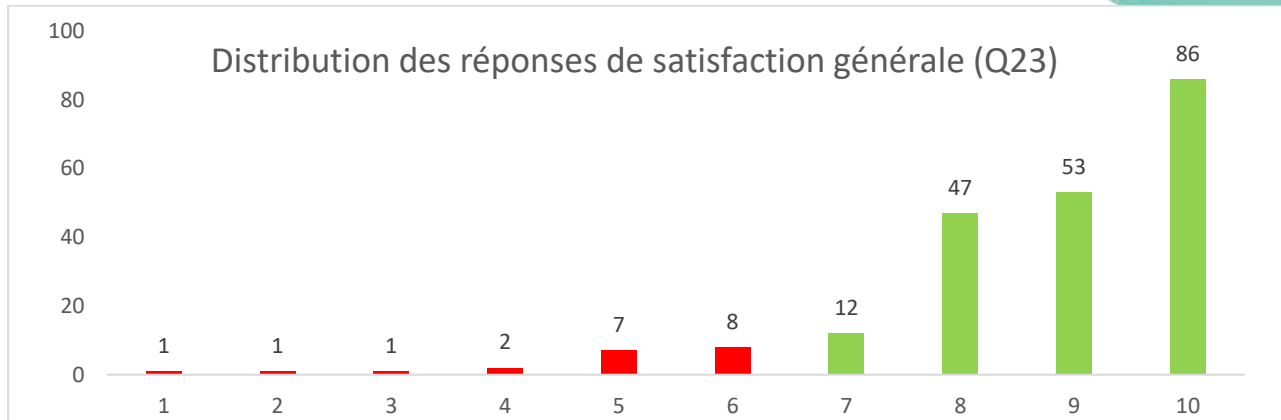
Le taux de réponse au questionnaire est de 27,59% avec 218 questionnaires complétés sur les 790 clients ayant eu congé dans la dernière année financière. Ceci représente une diminution du taux de réponse comparativement aux trois dernières années. Toutefois, il est à noter que le questionnaire a été distribué seulement à partir du mois de mai plutôt qu'avril, puisqu'il n'était pas finalisé avant cette date. De plus, un incident informatique qui a commencé en début février et qui s'est poursuivi jusqu'à la fin de l'année financière a limité l'utilisation du questionnaire sous format électronique et a donc pu nuire au taux de réponse du sondage.

Le taux de participation dans les différents programmes présente une forte variation. Le programme de neurologie (neuro) a le plus faible taux de répondants avec 19% (n : 85). Le programme de santé physique (SP) a le plus haut taux de répondants avec un résultat de 45% (n : 63). Bien que le programme de grands brûlés (GB) ait un taux de 31%, son nombre de répondants demeure petit avec uniquement 20 répondants. Le taux de réponse du programme personne amputée du membre inférieur (PAMI) est de 31% avec 33 répondants.



Taux de satisfaction (Q23) et Net Promoter Score (NPS) (Q24)

La satisfaction globale est désormais mesurée à l'aide d'une question sur le niveau de satisfaction évaluée de 1 à 10. Le taux de satisfaction est calculé de la manière suivante : nombre de réponses de 7 à 10 sur le nombre total de réponses. Pour l'année 2024-2025, le taux de satisfaction est de 90,83% ce qui est supérieur au seuil de 85% ciblé par l'HRVM.

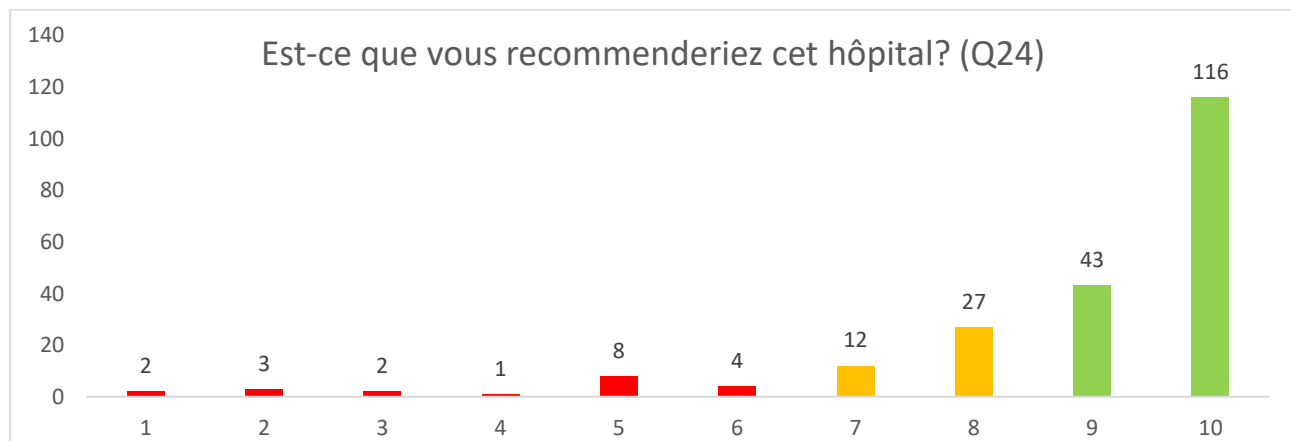


Dans cette section, 28 commentaires ont été collectés, dont 22 étaient positifs. Ces commentaires étaient principalement des remerciements et des attestations de satisfaction.

«Merci Villa Medica pour les bons soins, continuer votre beau travail»

Les six commentaires négatifs quant à eux portaient plutôt sur six sujets différents : les difficultés de sommeil, les erreurs dans les procédures d'isolements préventifs, les changements de chambre pendant l'hospitalisation, les difficultés d'approvisionnement de médicament d'exception et le manque d'activité lorsque le client est en fin de réadaptation active.

La question 24 demande au client : Quelle est la probabilité que vous recommandiez l'hôpital sur une échelle de 1 à 10 ? . Le NPS est alors calculé de la manière suivant : (nombre de réponses de 9 à 10 / nombre total de réponses) – (nombre de réponses de 1 à 6 / nombre total de réponses). Pour l'année 2024-2025, le NPS est de 64,35 ce qui est supérieur au seuil de 30 visés par l'organisation.

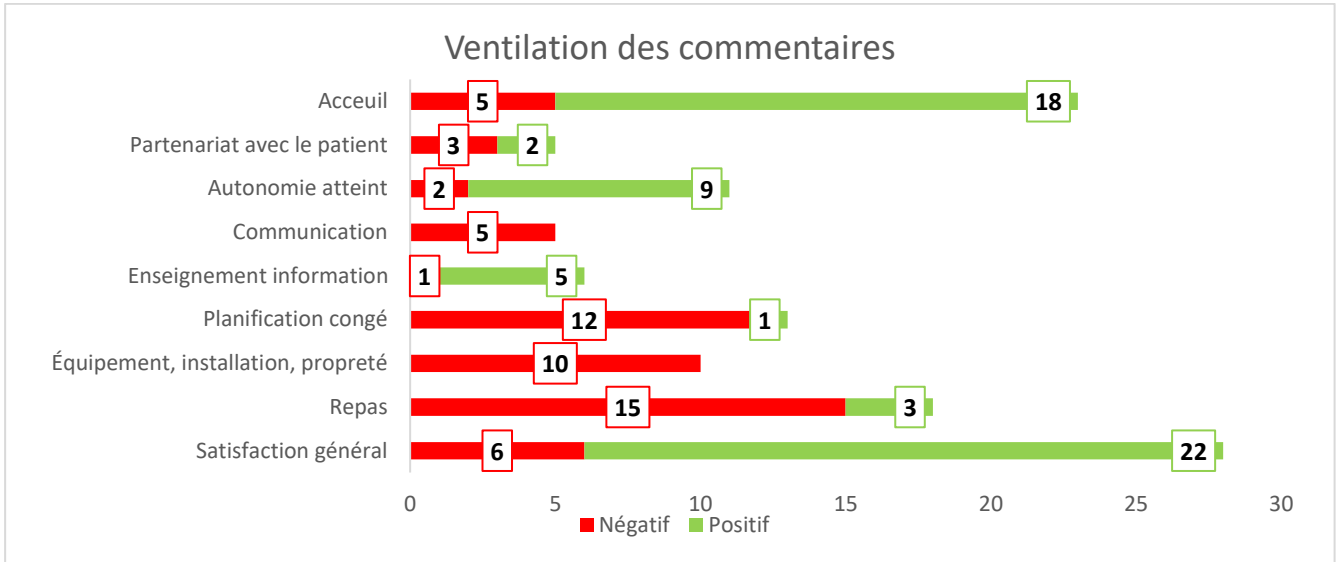


Résumés des résultats des clients hospitalisés

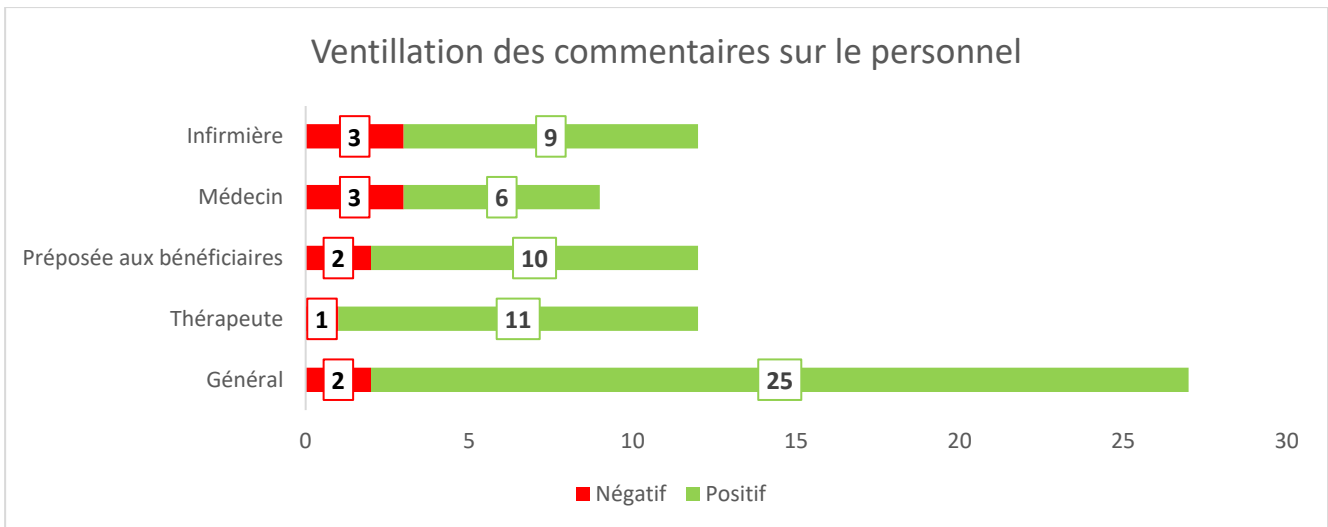
Un résumé de l'ensemble des résultats obtenus pour cette année aux 22 questions est indiqué ici-bas. Les résultats en vert pâle représentent les grandes forces ($\geq 90\%$) et les résultats en jaune sont plutôt les éléments à travailler ($\leq 85\%$).

	#	Questions	Taux de réponse satisfaite
Accueil 91,94%	Q1	Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations et à mes besoins.*	91,28%
	Q15	Le personnel m'a traité-e avec respect et courtoisie.*	92,63%
Soins et traitements 90,86%	Q2	Les intervenants ont été attentifs à soulager mes malaises, mes inconforts ou mes douleurs.	93,12%
	Q3	Mon intimité a été respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants.	91,78%
	Q4	On m'a apporté l'aide dont j'avais besoin en respectant mes capacités.	95,89%
	Q5	J'ai senti qu'on faisait des efforts pour s'adapter à mes préférences.	89,95%
	Q6	Mes proches ont été intégrés à ma réadaptation à la hauteur de nos attentes.	85,25%
	Q7	J'ai pu exprimer mes attentes face à ma réadaptation	89,40%
	Q8	J'ai pu participer à la prise de décisions concernant ma réadaptation.	85,84%
	Q9	Je suis satisfait-e de ce que je suis maintenant capable de faire grâce à ma réadaptation.	94,52%
Échanges d'information et communications 90,39%	Q10	J'ai senti que les informations à mon sujet étaient traitées de façon confidentielle.	89,86%
	Q11	J'ai reçu toute l'information dont j'avais besoin.	89,50%
	Q12	Les informations que j'ai reçues étaient faciles à comprendre, ou on m'a aidé-e à les comprendre.	91,67%
	Q13	J'ai reçu l'information nécessaire pour prévenir les accidents et réduire les risques reliés à mon état de santé.	93,09%
	Q14	J'ai senti que l'information était partagée de façon efficace entre les membres de mon équipe de soins.	87,56%
Milieu/qualité de vie 78,41%	Q16	Les locaux et les équipements étaient propres.	77,88%
	Q17	J'ai pu me divertir ou socialiser à la hauteur de mes attentes.	80,93%
	Q18	Les équipements étaient adéquats et m'ont aidé-e à répondre à mes besoins.	93,06%
	Q19.1	J'ai trouvés les repas de bonne qualité.	64,68%
	Q19.2	J'ai eu l'opportunité de faire des choix pour que mes repas et collations me conviennent le plus possible.	75,58%
	Q20	Si je ne suis pas satisfait-e, je sais à qui je peux m'adresser.	78,80%
Congé et suivi 89,59%	Q21	Les intervenants se sont assurés que j'aurai l'aide et le soutien nécessaires après mon congé.	89,52%
	Q22	Avant mon départ, j'ai été informé-e du suivi que requiert mon état de santé.	88,78%
Taux de réponse satisfaite			87,47%

191 commentaires ont été émis par les répondants. 63% des commentaires étaient positifs (n=121). Les commentaires sur la planification au congé, les repas et les équipements, les installations et la propreté sont les thèmes avec le plus haut taux de commentaires négatifs. Tandis que les thèmes de la satisfaction générale, l'accueil et l'autonomie atteinte ont le plus haut taux de commentaires positifs.



Le thème regroupant le plus de commentaires est le personnel avec 62 commentaires, dont 82% sont positifs. Une ventilation par titre d'emploi a été faite.



Résultats pour la clientèle hospitalisée par thématique

Accueil

Ce thème comporte deux questions : l'une sur l'accueil au client lors de son arrivée à l'HRVM (1) et l'autre sur l'attitude général du personnel (15). Le score général de cette section est de 91,94% et les deux questions sont considérées comme de grandes forces.

Questions	Commun (91,94%)	GB (100%)	PAMI (92,42%)	Neuro (89,41%)	SP (94,35%)
Q1 Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations et à mes besoins.	91,28%	100%	93,94%	87,06%	95,24%
Q15 Le personnel m'a traité·e avec respect et courtoisie.	92,63%	100%	90,91%	91,76%	93,44%

Dans cette section, tous les résultats sont considérés comme une grande force en excluant le résultat à la question 1 «Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations et à mes besoins» pour le programme de neuro avec un score de 87,06%. Sur les 5 commentaires négatifs recueillis dans le questionnaire pour cette section, 4 provenaient de clients en neuro. Les répondants mentionnaient un processus d'accueil qui était long et réalisé dans une chambre avec des cochambreurs, un manque de communication avec l'hôpital référent et un sentiment d'être obligé de faire des choses qu'il ne pouvait pas faire.

«On m'a forcé à faire des choses que je ne pouvais pas faire»

Dans l'ensemble des programmes, des commentaires positifs ont été laissés par les répondants remerciant ou soulignant le travail et l'accueil des employés de différents titres d'emploi, incluant les préposés, les infirmières, les thérapeutes et les médecins.

«En plus de l'évaluation, je voudrais ajouter, en tant que proche aidante (conjointe), que tout le personnel est dévoué. On se sent accueilli et respecté. Les intervenants de réadaptation sont excellents et possèdent une grande expertise.»

Soins et traitements

Cette section comporte huit questions portant sur les soins et traitements offerts lors du séjour en réadaptation. Deux questions sont considérées comme de grandes forces pour l'ensemble des programmes. La question la mieux réussie est la question 4 «On m'a apporté l'aide dont j'avais besoin en respectant mes capacités» avec un taux de 95,89%. Ensuite, la question 9 «Je suis satisfait.e de ce que je suis maintenant capable de faire grâce à ma réadaptation» avec un taux de 94,52%.

«Incroyable, car je suis surprise de réaliser tout ce que je suis désormais capable d'atteindre de moi-même.»

Deux autres questions sont considérées comme de grandes forces, même si tous les programmes n'ont pas atteint un score de plus de 90%. La question 2 «Les intervenants ont été attentifs à soulager mes malaises, mes inconforts ou mes douleurs» avec un taux de 93,12% et la question 3 «Mon intimité a été respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants».

	Commun (90,86%)	GB (95,14%)	PAMI (90,91%)	Neuro (90,13%)	SP (89,02%)
Q2 Les intervenants ont été attentifs à soulager mes malaises, mes inconforts ou mes douleurs.	93,12%	100%	87,88%	94,12%	93,55%
Q3 Mon intimité a été respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants.	91,78%	94,44%	90,91%	88,24%	96,83%
Q4 On m'a apporté l'aide dont j'avais besoin en respectant mes capacités.	95,89%	100%	96,97%	95,29%	95,24%
Q5 J'ai senti qu'on faisait des efforts pour s'adapter à mes préférences.	89,95%	100%	90,91%	85,88%	90,48%
Q6 Mes proches ont été intégrés à ma réadaptation à la hauteur de nos attentes.	85,25%	100%	81,82%	85,71%	79,37%

Q7 J'ai pu exprimer mes attentes face à ma réadaptation	89,20%	83,33%	90,91%	91,76%	85,25%
Q8 J'ai pu participer à la prise de décisions concernant ma réadaptation.	85,84%	88,89%	93,94%	85,88%	79,37%
Q9 Je suis satisfait-e de ce que je suis maintenant capable de faire grâce à ma réadaptation.	94,52%	100%	93,94%	94,12%	92,06%

Le résultat à la question 5 «J'ai senti qu'on faisait des efforts pour s'adapter à mes préférences» est considéré comme une grande force pour tous les programmes en excluant la neurologie avec un taux de 85,88%.

Le résultat à la question 6 «Mes proches ont été intégrés à ma réadaptation à la hauteur de nos attentes» est considéré comme une grande force dans le programme GB avec un taux de 100%. Toutefois, cela est plutôt un élément à travailler dans le programme PAMI (81,82%) et SP (79,37%). Certains clients ont un faible réseau social, ce qui peut influencer la réponse à cette question. Il est également à noter que 9% des répondants (n=35) ont choisi l'option neutre à cette question. De plus, les commentaires laissés portent sur leur relation avec leur environnement social plutôt que notre travail à intégrer leur proche.

«Pour la question 6 : J'ai personne ☹. »

Le résultat de la question 7, «J'ai pu exprimer mes attentes face à ma réadaptation», est considéré comme une grande force pour le programme PAMI (90,91%) et neuro (91,76%). Toutefois, cette question est un élément à travailler pour le programme de GB avec un taux de 83,33%. Dans les commentaires, un client a même mentionné le fait qu'il ne connaissait pas ce qu'est une réunion PIII.

Le résultat de la question 8, «J'ai pu participer à la prise de décisions concernant ma réadaptation», est considéré comme une grande force dans le programme PAMI avec un taux de 93,94%. Certains clients mentionnaient se sentir comme étant actifs et impliqués dans le processus de réadaptation.

«Merci beaucoup! Mon mari et moi, nous sommes vraiment patients partenaires.»

Ceci est un point à améliorer pour le programme de SP avec un taux de 79,37%. Le roulement de personnel important vécu dans la dernière année financière a pu contribuer à ce résultat.

Échange d'informations et communications

Dans cette section, deux questions sont considérées globalement comme de grandes forces. La question 12 «Les informations que j'ai reçues étaient faciles à comprendre, ou on m'a aidé.e à les comprendre» est considérée comme une grande force avec un taux de 91,67%. Cette question a été particulièrement bien réussie dans le programme PAMI avec un taux de 100%. La question 13 «J'ai reçu l'information nécessaire pour prévenir les accidents et réduire les risques liés à mon état de santé» a un résultat de 93,06% et a été particulièrement bien réussi dans le programme GB et PAMI avec un taux de 100%.

	Commun (90,39%)	GB (95,14%)	PAMI (90,91%)	Neuro (90,13%)	SP (89,02%)
Q10 J'ai senti que les informations à mon sujet étaient traitées de façon confidentielle.	89,86%	88,89%	87,88%	89,29%	91,94%
Q11 J'ai reçu toute l'information dont j'avais besoin.	89,50%	88,89%	93,94%	83,53%	92,06%
Q12 Les informations que j'ai reçues étaient faciles à comprendre, ou on m'a aidé.e à les comprendre.	91,67%	88,89%	100,00%	89,16%	90,32%
Q13 J'ai reçu l'information nécessaire pour prévenir les accidents et réduire les risques liés à mon état de santé.	93,06%	100%	100,00%	88,24%	91,94%
Q14 J'ai senti que l'information était partagée de façon efficace entre les membres de mon équipe de soins.	87,56%	94%	87,88%	84,71%	86,89%

Le résultat de la question 10, «J'ai senti que les informations à mon sujet étaient traitées de façon confidentielle», est considéré comme une grande force pour le programme de SP avec un taux de 91,94%. Dans les autres programmes, bien

que les résultats ne soient pas considérés comme un élément à travailler, des commentaires négatifs ont été récoltés portant sur la divulgation d'informations confidentielles sans consentement et la réalisation de discussion confidentielle dans des chambres en présence de cochambreur.

«Parfois les discussions avec les cochambres devraient avoir lieu en huis clos»

Le résultat de la question 11 «J'ai reçu toute l'information dont j'avais besoin» est considéré comme une grande force dans le programme PAMI avec un taux de 93,94% et celui de SP avec un taux de 92,06%. Toutefois, ceci est un point à travailler dans le programme de neuro avec un taux de 83,53%. Certains répondants ont mentionné désirer plus de documentation et une plus grande participation de l'équipe médicale et des soins dans l'enseignement.

«J'aurais cependant apprécié une plus grande participation des infirmières et médecins à la compréhension et prévention d'un ACV.»

Le résultat à la question 14, «J'ai senti que l'information était partagée de façon efficace entre les membres de mon équipe de soin» est considéré comme une grande force dans le programme GB avec un taux de 94%. Du côté de la neurologie, cette question était plutôt un point à travailler avec un taux de 84,71%. Les cinq commentaires négatifs récoltés à cette question provenaient de ce programme. Les clients soulignaient des difficultés de communication entre les membres de l'équipe, le manque de diffusion d'informations aux clients, l'absence de document dans le journal de réadaptation (ex : résumé des rencontres PIII) et des difficultés à obtenir des informations lors de questions aux membres du personnel.

Milieu et qualité de vie

Le milieu de vie est le thème le moins bien réussi avec un taux de satisfaction général de 78,41%. Cette section comporte d'ailleurs le plus grand nombre de réponses neutre. La question 18 «Les équipements étaient adéquats et m'ont aidé.e à répondre à mes besoins» est l'exception avec des résultats considérés comme une grande force pour tous les programmes, sauf en GB avec un taux de satisfaction de 83,33%.

	Commun (78,41%)	GB (78,57%)	PAMI (75,32%)	Neuro (79,05%)	SP (84,85%)
Q16 Les locaux et les équipements étaient propres.	77,88%	61,11%	60,61%	80,00%	85,25%
Q17 J'ai pu me divertir ou socialiser à la hauteur de mes attentes.	80,93%	83,33%	72,73%	77,11%	85,25%
Q18 Les équipements étaient adéquats et m'ont aidé.e à répondre à mes besoins.	93,06%	83,33%	100,00%	90,59%	93,44%
Q19.1 J'ai trouvés les repas de bonne qualité	64,68%	66,67%	51,52%	65,88%	75,41%
Q19.2 J'ai eu l'opportunité de faire des choix pour que mes repas et collations me conviennent le plus possible.	75,58%	77,78%	75,76%	71,76%	83,87%
Q20 Si je ne suis pas satisfait-e, je sais à qui je peux m'adresser.	78,80%	77,78%	75,76%	80,95%	77,42%

Le résultat de la question 16 «Les locaux et les équipements étaient propres» est un point à travailler pour l'ensemble des programmes en excluant le programme de SP. Dix commentaires négatifs sur l'environnement physique de l'hôpital ont été récoltés, incluant la propreté, la vétusté des lieux, le bruit, la construction, les problèmes informatiques et les ascenseurs.

«La propreté laisse à désirer»

Le résultat de la question 17 «J'ai pu me divertir ou socialiser à la hauteur de mes attentes» est considéré comme un point à travailler dans tous les programmes en excluant le programme de SP. 14% des répondants (n=31) ont répondu neutre à cette question. De plus, aucun commentaire n'a été récolté sur ce sujet.

Le résultat de la question 19.1 «J'ai trouvé les repas de bonne qualité» est un point à travailler pour l'ensemble des programmes et particulièrement dans celui de PAMI avec un taux de 51,52%. À cette question, 17% des répondants (n=38) ont choisi l'option neutre. De plus, le résultat de la question 19.2 «J'ai eu l'opportunité de faire des choix pour mes repas et

collations me conviennent le plus possible», bien que plus élevé que la question précédente, reste un défi dans l'ensemble des programmes. 18 commentaires dont 15 commentaires négatifs ont été inscrits par les participants par rapport au repas. Les commentaires concernaient principalement la température et le goût des repas. Toutefois, certains commentaires soulignaient tout de même la variété des repas.

«Les repas sont généralement froids et peu goûteux»
«Je suis moi-même une excellente cuisinière donc... variés oui, bons pas toujours.»

Le résultat à la question 20, «Si je ne suis pas satisfait.e, je sais à qui je peux m'adresser», est considéré comme un point à travailler pour l'ensemble des programmes. 13% des répondants (n=29) ont répondu neutre à cette question.

Congé et suivis

Globalement, aucune question dans la section du congé et du suivi n'est considérée comme une très grande force ou un point à améliorer.

	Commun (90,39%)	GB (83,87%)	PAMI (90,91%)	Neuro (90,97%)	SP (89,34%)
Q21 Les intervenants se sont assuré que j'aurai l'aide et le soutien nécessaires après mon congé.	89,86%	80,65%	87,88%	91,25%	90,16%
Q22 Avant mon départ, j'ai été informé.e du suivi que requiert mon état de santé.	89,50%	87,10%	93,94%	90,67%	88,52%

Le résultat à la question 21, «Les intervenants se sont assurés que j'aurai l'aide et le soutien nécessaires après mon congé» est considéré comme une grande force dans le programme de neuro avec un taux de 91,25% et de SP avec un taux de 90,16%. Toutefois, cette question est un point à travailler dans le programme des GB avec un taux de 80,65%.

Les résultats à la question 22, «Avant mon départ, j'ai été informé.e du suivi que requiert mon état de santé» sont considérés comme une grande force pour le programme de PAMI avec un taux de 93,94% et de neuro avec un taux de 90,67%.

Dans l'ensemble des programmes, les répondants ont laissé des commentaires mentionnant que les informations n'avaient pas été transmises au moment de remplir le questionnaire de satisfaction. Puisque le questionnaire est remis au client la semaine de son congé, cela révèle une tendance à préparer les clients tardivement à leur congé. De plus, une inquiétude par rapport aux différents suivis avec les partenaires était nommée par plusieurs répondants disant ne pas avoir de confirmation lors de leur congé.

«On m'a remis une enveloppe du CHUM à remettre à mon urologue, mais sans explications. Peut-être me l'ont-ils dit au CHUM mais je ne crois pas. » «À date pas toute l'information»

Conclusion du questionnaire à l'interne

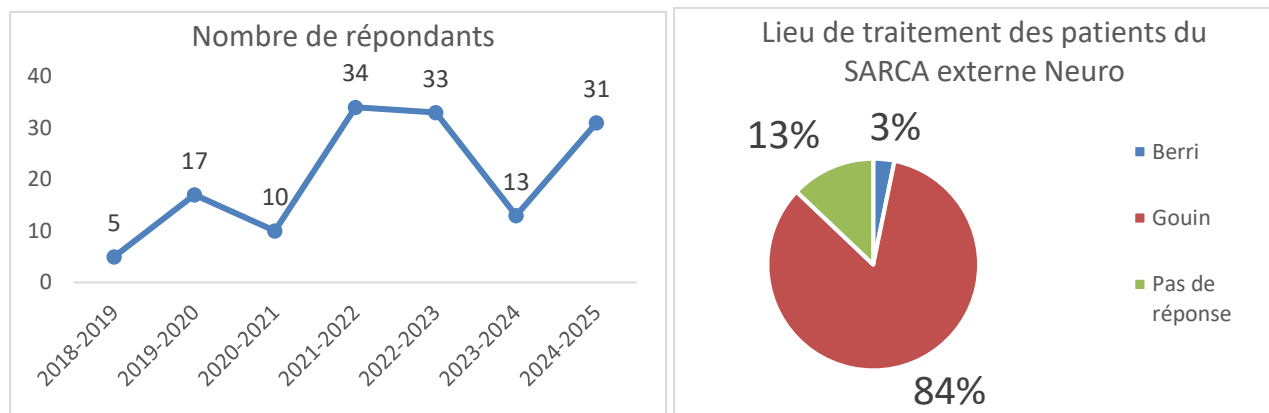
Dans l'ensemble, le questionnaire de satisfaction est bien réussi avec un taux de réponse satisfaite 87,47% à l'ensemble des questions. Les plus grandes forces se retrouvent au niveau de l'accueil avec un taux de satisfaction de 91,94%, des soins et traitements avec un taux de 90,86% et de l'échange d'informations et la communication avec un taux de 90,39%. La section la moins bien réussie est celle du milieu et qualité de vie à un taux de satisfaction général de 78,41%.

Chaque programme présente des pistes d'amélioration distincte. Le programme GB devrait se concentrer sur la capacité des usagers à exprimer leurs attentes face à leur réadaptation et à la préparation du congé. Dans le programme PAMI c'est plutôt l'intégration des proches dans la réadaptation ainsi que la préparation au congé. Dans le programme de neuro, les priorités touchent les échanges d'information et la communication. Les deux priorités sont de fournir l'ensemble de l'information pertinente aux clients et améliorer la communication à l'intérieur de l'équipe de réadaptation et avec les partenaires. Finalement, en SP, les deux éléments à travailler sont l'intégration des proches dans le processus de réadaptation et la participation à la prise de décision du client.

Résultats de la clientèle ambulatoire en neurologie

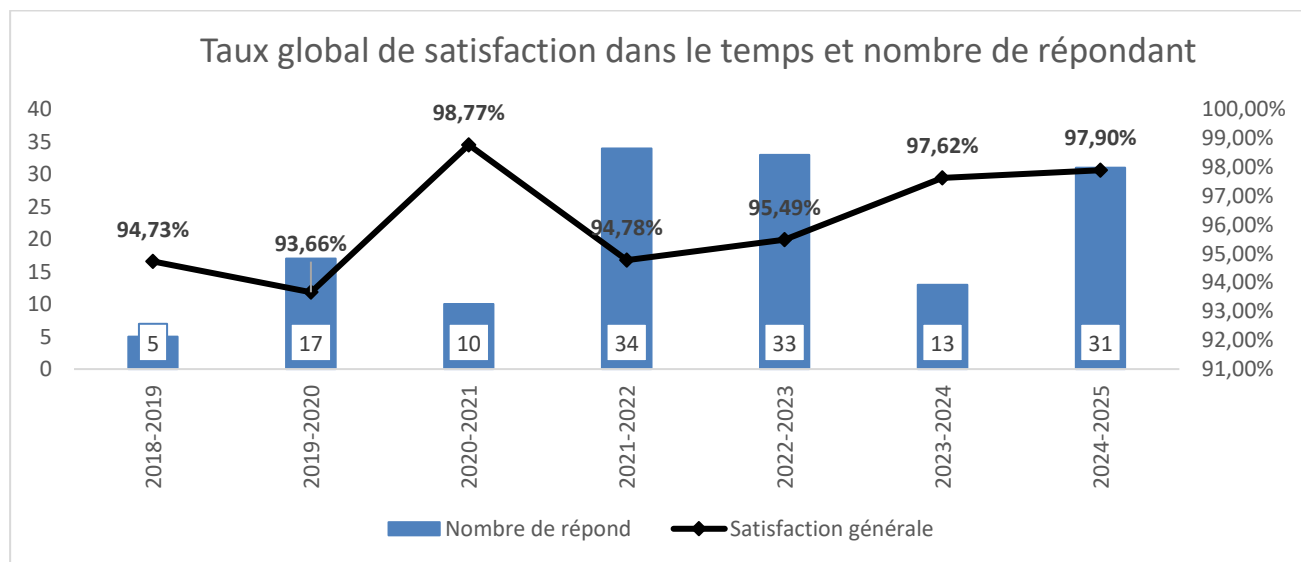
Introduction

Cette année 31 clients ont complété le sondage de satisfaction lors de leur congé des services de réadaptation externe. Ce qui représente une amélioration comparativement à l'année précédente. Le taux de participation est de 15,66%. 84% des répondants ont reçu les services de réadaptation au point de service du CHSLD Gouin et 3% au point de service Berri. 13% n'ont pas précisé les lieux de traitement.



Résultats

Le taux de satisfaction générale demeure très satisfaisant avec un taux de 97,90% démontrant une tendance à la hausse depuis 2021.



À la question 18, les participants devaient se prononcer s'il recommandait l'hôpital. Le NPS ne peut pas être calculé puisque la question est sur une échelle de Likert de 4. Bien qu'il y ait une diminution de 1,15%, le résultat de 98,85% demeure très satisfaisant.

	2023-2024	2024-2025	Variation
Q18 Je recommanderais cet hôpital à mon entourage	100%	98,85%	-1,15%

«Je recommanderais Villa Medica à tous ceux et toutes celles qui ont les mêmes problèmes de santé comme moi.»

Le taux de satisfaction à chaque question a été comparé à celui de l'année antérieure. Toutefois, nous pouvons constater que l'ensemble des scores des questions sont de plus de 90% et sont donc considéré comme étant de très grande force.

	#	QUESTIONS	2023-2024	2024-2025	VARIATION
Accueil	Q3	J'ai reçu des informations claires et précises sur la démarche à suivre en vue de ma 1ère rencontre à la clinique externe ou à distance	92,31%	96,77%	4,47%
	Q4	Le début de ma prise en charge à la clinique externe répondait à mes attentes	97,44%	97,85%	0,41%
	Q7	Lors de ma première rencontre, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations/besoins	97,44%	98,81%	1,37%
	Q15	Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie	100,00%	100,00%	0,00%
Transport	Q6	Les chauffeurs de taxi ou de transport adapté étaient courtois (si applicable)	100,00%	94,45%	-5,56%
Soins et traitement	Q8	J'ai senti que les informations à mon sujet et à celui des autres patients étaient traitées de façon confidentielle	97,44%	97,62%	0,18%
	Q9	Les intervenants ont été attentifs à soulager mes malaises, mes inconforts et/ou mes douleurs	100,00%	97,62%	-2,38%
	Q10	Mon intimité a été respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants	100%	98,77%	-1,23%
	Q11	J'ai pu exprimer mes attentes face à ma réadaptation	97,44%	97,62%	0,18%
	Q12	Les soins reçus répondaient à mes besoins (Ex, ça m'a aidé)	97,22%	97,53%	0,31%
	Q13	Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint	100,00%	92,86%	-7,14%
	Q14	J'ai reçu l'information nécessaire pour prévenir les risques d'accidents reliés à mon état de santé	97,22%	97,78%	0,56%
Milieu de vie	Q16	Les locaux et les équipements étaient propres (si applicable)	100,00%	98,85%	-1,15%
Congé	Q17	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'exercices)	97,44%	98,89%	1,45%
Recommandation	Q18	Je recommanderais cet hôpital à mon entourage	100,00%	98,85%	-1,15%
TAUX GLOBAL			97,62%	97,70%	0,08%

Accueil

Dans la section de l'accueil, deux questions présentent une amélioration comparativement à l'année antérieure. La question 3 «J'ai reçu des informations claires et précises sur la démarche à suivre en vue de ma 1^{ère} rencontre à la clinique externe ou à distance» présente une amélioration de 4,47%. 8 commentaires positifs ont été recueillis dans cette section notant l'accueil des employés. Le seul commentaire négatif concernait des craintes lors du début de la prise en charge.

«Ma prise en charge a été rapide.»
«L'accueil a été rassurant.»

La question 7 «Lors de ma première rencontre, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations/besoins» présente une légère amélioration de 1,31%.

	2023-2024	2024-2025	Variation
Q3 J'ai reçu des informations claires et précises sur la démarche à suivre en vue de ma 1 ^{ère} rencontre à la clinique externe ou à distance	92,31%	96,77%	4,47%
Q4 Le début de ma prise en charge à la clinique externe répondait à mes attentes	97,44%	97,85%	0,41%
Q7 Lors de ma première rencontre, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations/besoins	97,44%	98,81%	1,31%
Q15 Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie	100%	100%	0%

Transport

La question 6 «Les chauffeurs de taxi ou de transport adapté étaient courtois» présente une diminution du taux de satisfaction de 5%. C'est d'ailleurs la catégorie où il y a le plus de commentaires négatifs (n=4). Cette diminution au niveau de la satisfaction arrive au même moment où la compagnie de transport a été changée.

«Retard fréquent des taxis»

	2023-2024	2024-2025	Variation
Q6 Les chauffeurs de taxi ou de transport adapté étaient courtois	100%	94,45%	-5,56%

Soins et traitements

Dans la section soins et traitements, nous notons une diminution de la satisfaction pour trois questions. Un recul de 2,38% est observé à la question 9 «Les intervenants ont été attentifs à soulager mes malaises, mes inconforts et/ou mes douleurs».

Au niveau de la question 10, «Mon intimité a été respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants» un recul de 1,23% est observé. Cette diminution arrive au même moment où le nombre d'intervenants travaillant à l'externe a augmenté dans le même espace de traitement.

Au niveau de la question 13, «Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint», une diminution de 7,14% est observée. Deux commentaires négatifs par rapport au niveau d'autonomie ont été identifiés par les répondants.

«L'autonomie est pas mal pareille. Je m'attendais à avoir plus d'attention donnée à mon bras et à ma main.»

	2023-2024	2024-2025	Variation
Q8 J'ai senti que les informations à mon sujet et à celui des autres patients étaient traitées de façon confidentielle	97,44%	97,62%	0,18%
Q9 Les intervenants ont été attentifs à soulager mes malaises, mes inconforts et/ou mes douleurs	100%	97,62%	-2,38%
Q10 Mon intimité a été respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants	100%	98,77%	-1,23%
Q11 J'ai pu exprimer mes attentes face à ma réadaptation	97,44%	97,62%	0,18%
Q12 Les soins reçus répondaient à mes besoins (Ex, ça m'a aidé)	97,22%	97,53%	0,31%

Q13 Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint	100%	92,86%	-7,14%
Q14 J'ai reçu l'information nécessaire pour prévenir les risques d'accidents reliés à mon état de santé	97,22%	97,78%	0,56%

Milieu de vie

La question 16, «Les locaux et les équipements étaient propres», présente une diminution de 1,15%. Aucun commentaire n'a été laissé sur ce sujet.

	2023-2024	2024-2025	Variation
Q16 Les locaux et les équipements étaient propres (si applicable)	100%	98,85%	-1,15%

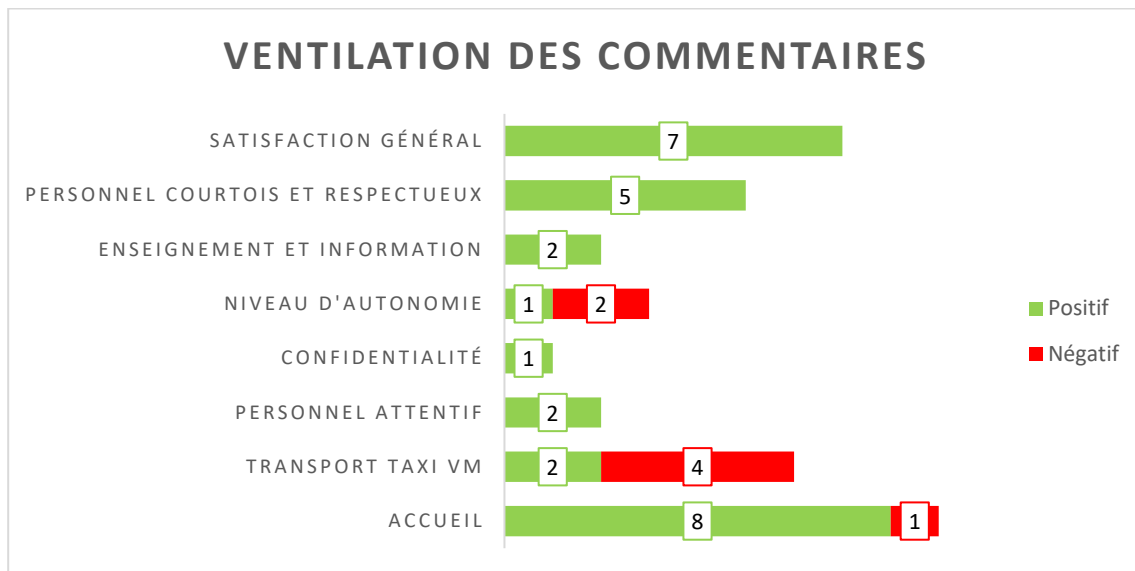
Congé

La question 17, «Les intervenants se sont assurés que j'aurai l'aide et le soutien nécessaires dont j'aurai besoin suite à mon congé» présente une augmentation de 1,45%.

	2023-2024	2024-2025	Variation
Q17 Les intervenants se sont assuré que j'aurai l'aide et le soutien nécessaires dont j'aurai besoin suite à mon congé (Ex. conseils, programme d'exercices)	97,44%	98,89%	1,45%

Commentaires

Au total, 33 commentaires ont été collectés, dont 78,78% étaient positifs. Les commentaires négatifs se situent en grande majorité dans la catégorie du gain perçu au niveau de l'autonomie et du transport en taxi. Ce sont également deux sections ayant vu un recul de la satisfaction cette année.



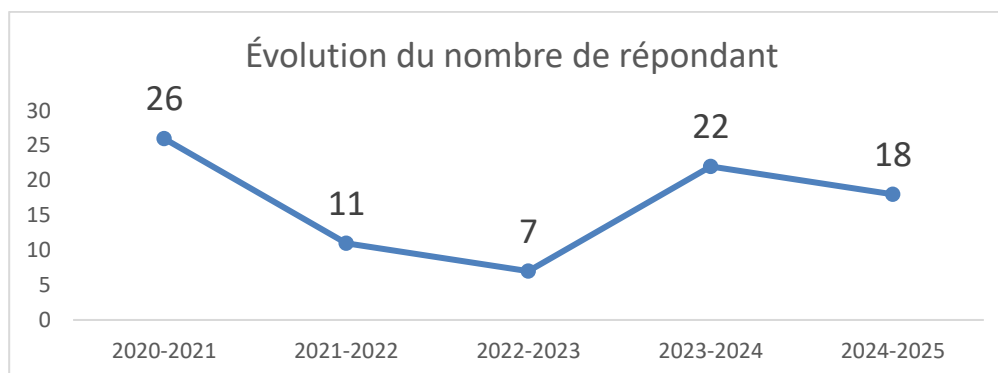
Conclusion

Les résultats de la satisfaction de la clientèle externe demeurent très satisfaisants cette année avec un taux global de 97,70%. Toutefois, le nombre de répondants demeure faible, surtout pour les usagers du point de service Berri. Les deux thèmes devant être travaillés en priorité sont le service de transport de taxi et la satisfaction face au niveau d'autonomie atteint. Il pourrait être pertinent de faire une analyse du profil de personnes référées au SARCA incluant les diagnostics des personnes référées ainsi que le délai entre l'émission du diagnostic et l'accès au service externe.

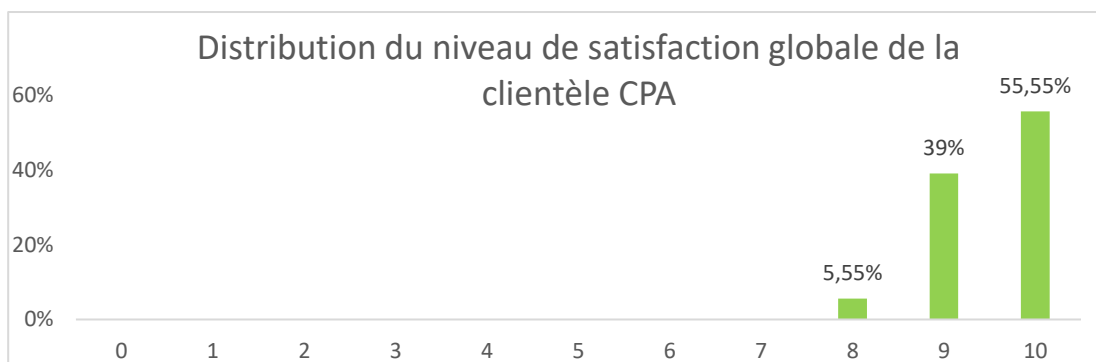
Résultats de la clientèle participant au programme du congé précoce assisté (CPA)

Introduction

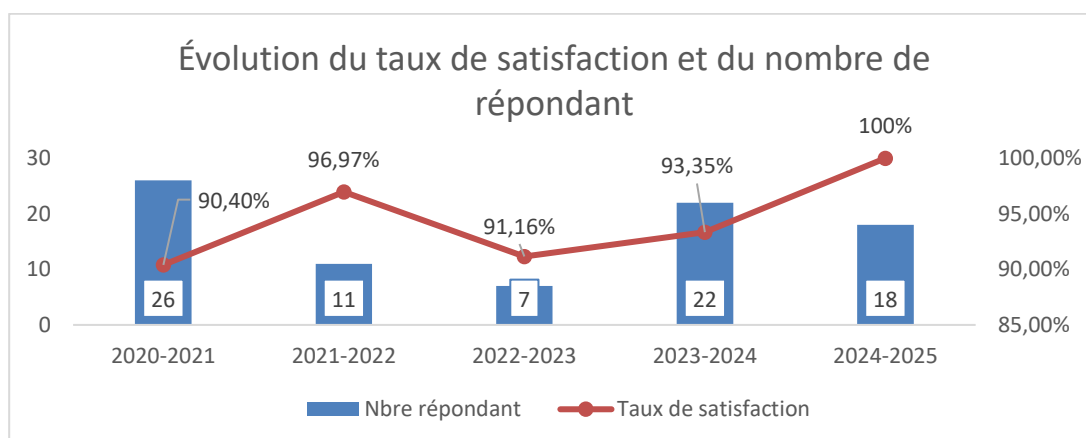
Cette année 18 clients ont rempli le questionnaire sur les 81 pris en charge dans le programme CPA. Le taux de répondants est donc de 22%. Le faible taux de répondants ne permet pas une analyse statistique représentative.



La satisfaction globale est mesurée à l'aide d'une question où les participants sont questionnés sur le niveau de satisfaction de 1 à 10. Le taux de satisfaction est calculé en prenant les réponses de 7 à 10 sur le nombre de réponses total. Le taux de satisfaction cette année est de 100% avec l'ensemble de la clientèle ayant répondu plus de 7 lorsqu'interrogé sur leur niveau de satisfaction. 55,55% étaient complètement satisfaits des services.



Nous observons également une amélioration du taux de satisfaction depuis trois ans, passant d'un taux de 91,16% en 2022-2023 à 100% en 2024-2025.



Résultats

Sur les huit questions posées aux usagers du programme, cinq sont considérées comme étant de grandes forces (en vert) et une seule est considérée comme un élément à travailler (jaune). Cette année, deux questions se démarquent par une augmentation de plus de 2% et deux autres par une diminution de 2%. La question 4 «Mes besoins et attentes ont été considérés par les intervenants pour choisir les interventions» a connu une augmentation de 4,5%. La question 7 «Je suis satisfait d'avoir reçu les interventions du programme CPA à la maison» a connu une augmentation de 2,8%. Les clients mentionnaient beaucoup d'avantages à recevoir les interventions à domicile, dont la capacité à mieux gérer leur énergie, la réalisation d'interventions directement dans leur milieu de vie et l'absence de séparation de leur environnement social.

«On a évalué mes besoins directement dans mon milieu de vie.»

La question 1 «Les intervenants sont venus chez moi avec une fréquence qui me convenait» a connu un recul de 2,65%. L'ensemble des commentaires étaient positifs et mentionnait que le nombre de rendez-vous était très important.

«Plus de deux par jour. C'était beaucoup!»

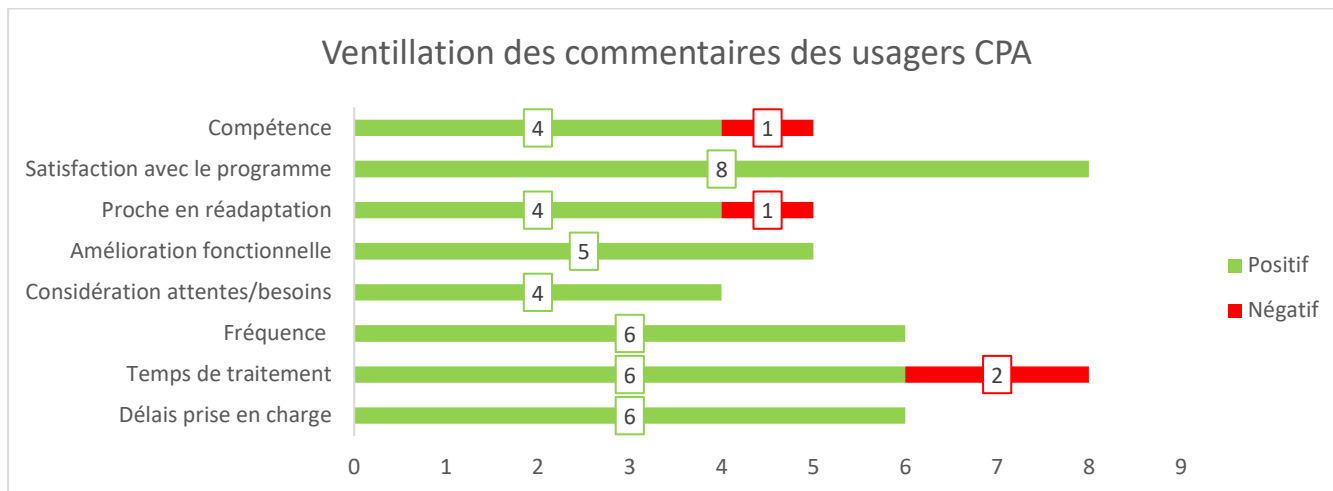
La question 3 «Mes proches ont été impliqués par les intervenants du programme CPA dans ma réadaptation» présente un recul de 19,41% avec un taux de satisfaction de 77,08%. Certains commentaires mentionnaient ne pas avoir de proche ou parlaient de la possibilité que les proches n'aient pas la capacité à s'impliquer dans la réadaptation.

«Je vis seule à la maison et je n'ai pas de proches qui ont été témoins de leurs visites.»
«Sauf que ce n'est pas tous les proches qui possèdent les habiletés pour le faire.»

#	QUESTIONS	MOYENNE GLOBALE 2023-2024	MOYENNE GLOBALE 2024-2025	VARIATION
Q1	Après ma sortie de l'hôpital, j'ai reçu la visite d'un premier intervenant dans un délai qui me convenait	98,49%	98,04%	-0,45%
Q2	La durée totale des interventions (nombre de semaines) à domicile du programme CPA me convenait.	88,89%	88,89%	0,00%
Q3	Les intervenants sont venus chez moi avec une fréquence (nombre de fois par jour et par semaine) qui me convenait	95,24%	92,59%	-2,65%
Q4	Mes besoins et attentes ont été considérés par les intervenants pour choisir les interventions	93,65%	98,15%	4,50%
Q5	Les interventions du programme CPA ont contribué à améliorer mon fonctionnement à domicile	95,24%	96,30%	1,06%
Q6	Mes proches ont été impliqués par les intervenants du programme CPA dans ma réadaptation	96,49%	77,08%	-19,41%
Q7	Je suis satisfait d'avoir reçu les interventions du programme CPA chez moi	95,35%	98,15%	2,80%
Q8	Avez-vous eu le sentiment que votre équipe était compétente ?		87,50%	N/A
Taux de satisfaction			100,00%	N/A

Commentaires

Au total, 47 commentaires ont été laissés par les clients, dont 91,49% étaient positifs. Les commentaires négatifs portaient sur la perception de la compétence des intervenants (n=1), la présence de proche en réadaptation (n=1) et le temps de traitement (n=2).



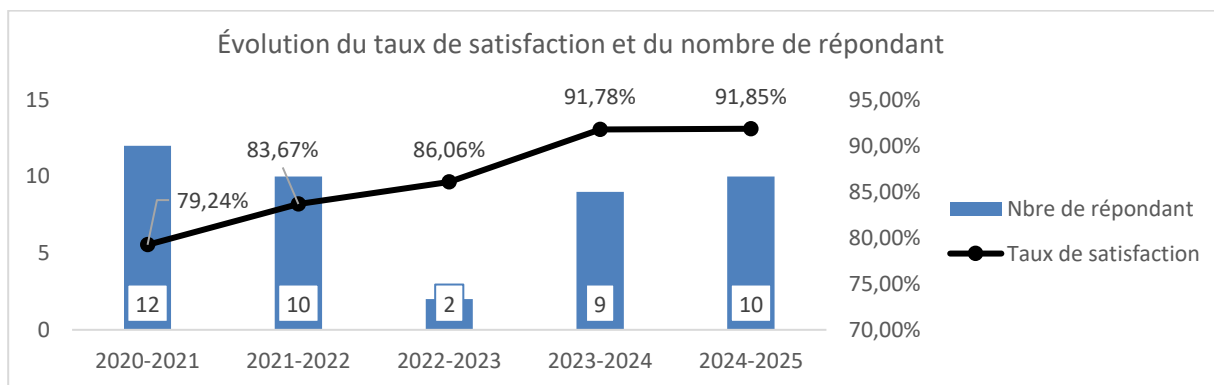
Conclusion

En général la satisfaction des usagers du programme CPA demeure élevée et une amélioration du taux de satisfaction est observée avec un résultat de 100% pour l'année 2024-2025. Dans la prochaine année, une attention particulière devrait être mise sur l'implication des proches, puisqu'un recul important de 19,41% est observé cette année. Finalement, il est important d'augmenter le nombre de questionnaires complétés pour améliorer la représentativité des résultats.

Résultats des proches de la clientèle participant au programme du congé précoce assisté (CPA)

Introduction

Le nombre de répondants au questionnaire de satisfaction est de 10, ce qui est dans la moyenne des dernières années en excluant 2022-2023. Ce faible nombre de participations ne nous permet pas de tirer des conclusions statistiques représentatives. Le taux de satisfaction des proches semblent être en amélioration depuis les 2020-2021, atteignant un taux de 91,85%.



Résultats

Sept questions sur douze sont considérées comme des grandes forces ayant un score de plus de 90% de satisfaction. Une seule question est considérée comme étant un élément à travailler.

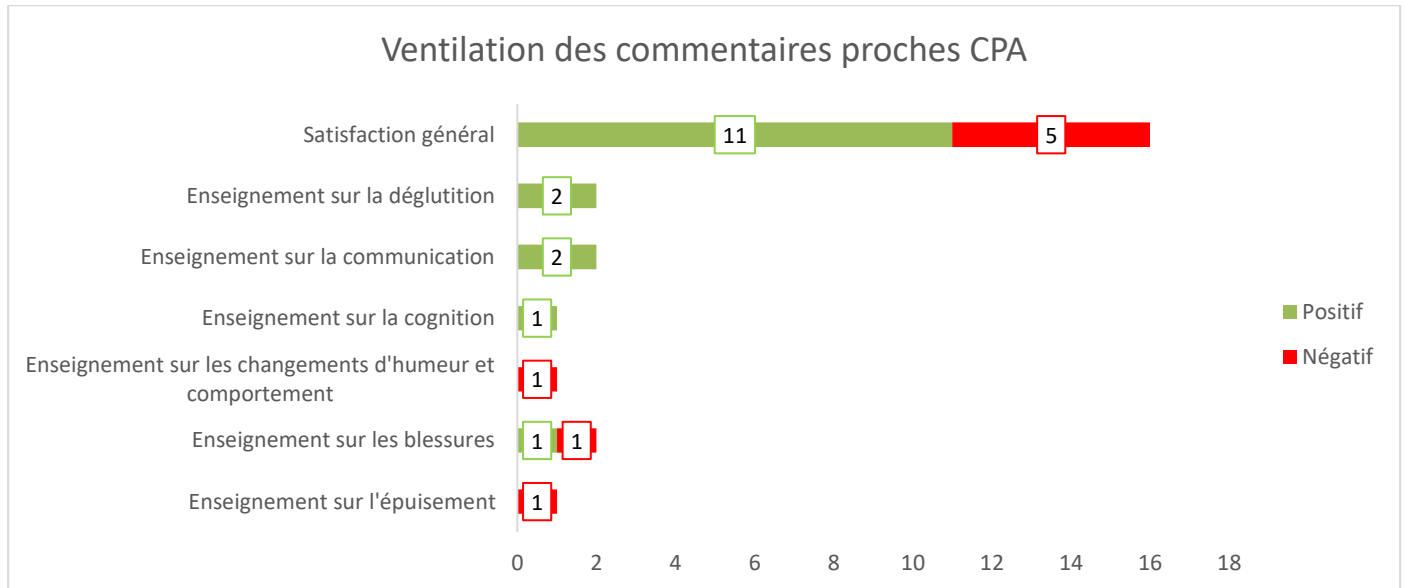
#	QUESTIONS	MOYENNE GLOBALE 2024-2025
Q1	Lors de la réadaptation à domicile, on a pris le temps nécessaire pour m'enseigner comment offrir un soutien à mon proche afin d'éviter de m'épuiser	86,67%
Q2	Lors de la réadaptation à domicile, on a pris le temps nécessaire pour me montrer comment aider physiquement mon proche de façon sécuritaire et pour éviter de me blesser, ou, de le blesser.	87,50%
Q3	Lors de la réadaptation à domicile, on a pris le temps de m'expliquer les changements d'humeur et de comportements de mon proche et m'apprendre les façons pour y faire face dans mon quotidien	92,59%
Q4	Lors de la réadaptation à domicile, on pris le temps de m'expliquer les problèmes cognitifs de mon proche (exemples : changement au niveau de la mémoire, de la concentration, du jugement, etc.) et...	98,15%
Q5	Lors de la réadaptation à domicile, on a pris le temps de m'expliquer les difficultés de langage de mon proche et m'apprendre des stratégies pour communiquer efficacement avec ce dernier	96,30%
Q6	Lors de la réadaptation à domicile, on a pris de temps de m'expliquer le problème de déglutition de mon proche et m'apprendre à le gérer de façon sécuritaire.	77,08%
Q7	Lors de la réadaptation à domicile, on m'a informé de ce qu'est un facteur de risque, des risques spécifiques à mon proche et des meilleures façons pour diminuer les risques de faire un autre AVC	92,29%
Q8	Lors de la réadaptation à domicile, l'information m'a été transmise dans un langage que je pouvais facilement comprendre.	100,00%
Q9	Lors de la réadaptation à domicile, on m'a transmis une liste de ressources (e.g. sites Internet, aide-mémoire écrit, applications), au besoin	87,50%
Q10	Lors de la réadaptation à domicile, on a pris le temps d'écouter ce que j'avais à dire concernant les changements dans ma vie personnelle à la suite de l'AVC ou autre lésion neurologique de mon proche	87,87%
Q11	Lors de la réadaptation à domicile, je me suis senti(e) soutenu(e) par les intervenants	100,00%
Q12	Lors de la réadaptation à domicile, j'ai été impliqué dans les objectifs d'intervention	100,00%
Taux global		91,85%

Quatre questions portent sur l'enseignement concernant les changements post-AVC. Trois sont considérés comme de grandes forces, soit la question 3 sur les changements d'humeur, la question 4 sur les problèmes cognitifs et la question 5 sur les difficultés de langage. Toutefois, la question 6 sur l'enseignement des problèmes de déglutition est considérée comme un élément à travailler avec un taux de satisfaction de 77,08%.

Commentaires

25 commentaires ont été laissés par des proches, dont 68% étaient positifs. Le plus grand nombre de commentaires négatifs se retrouvent dans la section de la satisfaction générale. Les commentaires négatifs portaient sur le manque de réunion dédié à la réponse à leurs questions, le temps de traitement trop court, le type d'intervention offert et la compétence des intervenants. Les commentaires positifs étaient des remerciements et des commentaires soulignant la qualité du travail des intervenants.

«Tous les services très bien, et la compétence des intervenants qui sont venus à domicile étaient excellentes.»



Conclusion

Le taux global de 91,85% avec 7 questions sur 12 considérées comme étant de grande force indique que les proches des usagers semblent être satisfaits. Toutefois, les commentaires démontrent une proportion de 32% de commentaires négatifs. Il serait intéressant d'avoir un plus grand nombre de répondants pour avoir une meilleure idée de la satisfaction des proches afin d'adapter nos soins et services selon les besoins rapportés.