

# Résultats de l'étude sur la satisfaction des usagers ayant été hospitalisés – Faits saillants

 **HMR** Hôpital Maisonneuve-Rosemont  
Centre affilié à l'Université de Montréal

 **HMR** Hôpital Maisonneuve-Rosemont  
Centre affilié à l'Université de Montréal



**Le Comité des usagers**



**Soucieux  
de votre  
sécurité**



**Soucieux  
de votre  
confort**





 **CU** Comité des usagers  
Hôpital Maisonneuve-Rosemont



**Le Comité des usagers,  
c'est gratuit et confidentiel!**

Pour nous joindre:  
Comité des usagers  
Hôpital Maisonneuve-Rosemont  
Pavillon Rosemont  
5689, boulevard Rosemont, Bureau C-59  
Montréal (Québec)  
Téléphone : 514 252-3925  
cusagers.hmr@ssss.gouv.qc.ca

**Le Comité des usagers,  
Un Partenaire de premier plan!**

Le Comité des usagers vous renseigne sur  
vos droits et vos intérêts.  
La raison d'être du comité des usagers :  
procurer un sentiment de confiance  
et de sécurité à la clientèle



**Septembre 2017**

# Plan de présentation

- Mise en contexte et objectif principal
- Approche méthodologique
- Mises en garde et interprétation de l'indice de satisfaction
- Satisfaction globale
- Sections :
  - Insatisfactions
  - Informations reçues
  - Participation aux décisions
  - Intervention du personnel
  - Consignes pour le congé
  - Suggestions ou commentaires des usagers
- Pistes de recommandations



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



# Mise en contexte et objectif principal

- Le Comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, en conformité avec son mandat, a souhaité évaluer la satisfaction des usagers qu'il représente, dont notamment, les usagers ayant été hospitalisés.
- L'objectif poursuivi par le Comité est de faire des propositions d'amélioration, s'il y a lieu, et de poursuivre ses efforts afin de promouvoir l'amélioration des services.



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**





# Approche méthodologique

- Le questionnaire utilisé a été développé par Médaille Groupe Conseils et proposé aux représentants du Comité des usagers afin de s'assurer de couvrir des objectifs spécifiques du Comité pour cette évaluation.
- Le service des Archives et intégration documentation clinique de HMR a produit le fichier des usagers permettant de tirer l'échantillonnage.
- La collecte téléphonique s'est déroulée sur trois semaines, soit les deux dernières semaines de juin et la première semaine de juillet 2017, par des membres de l'équipe de MBA Recherche qui est partenaire de Médaille pour la collecte de données téléphoniques.



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



## Approche méthodologique (suite)

- L'échantillon final est stratifié en fonction des données reçues du service des Archives et intégration documentation clinique de HMR :

### Échantillonnage final

	Nombre de répondants dans l'échantillon final	Marge d'erreur (19/20 de niveau de confiance)
1 à 3 jours	291	5,74 %
4 à 6 jours	109	9,39 %
7 jours et plus	100	9,8 %
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>4,35 %</b>



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



## Approche méthodologique (suite)

- Les indices de satisfaction présentés dans le rapport ont été calculés en fonction d'une moyenne sur l'échelle des **quatre degrés de satisfaction** et ramenés sur une base de 100. Ainsi, plus l'indice est élevé, plus la satisfaction est grande.
- Étant donné que le calcul de l'indice moyen considère les ***Pas du tout satisfait*** comme de façon non nulle, il faut considérer ce point lors de l'interprétation des données.
- *De sorte que tout indice inférieur à 80 est considéré comme étant **piste d'amélioration prioritaire**.*



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



# Section :

## Mises en garde et interprétation de l'indice de satisfaction



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**





## Mises en garde

- Dans le présent rapport, tout indice de 85 ou moins est considéré comme étant sujet à amélioration.
- La répartition sur l'échelle de satisfaction est parfois utilisée pour permettre une plus grande illustration lorsque requise.
- Lorsque des différences significatives sont présentes, ***seuls les groupes ayant des indices significativement différents*** sont présentés dans ce rapport.



**Le Comité  
des usagers**

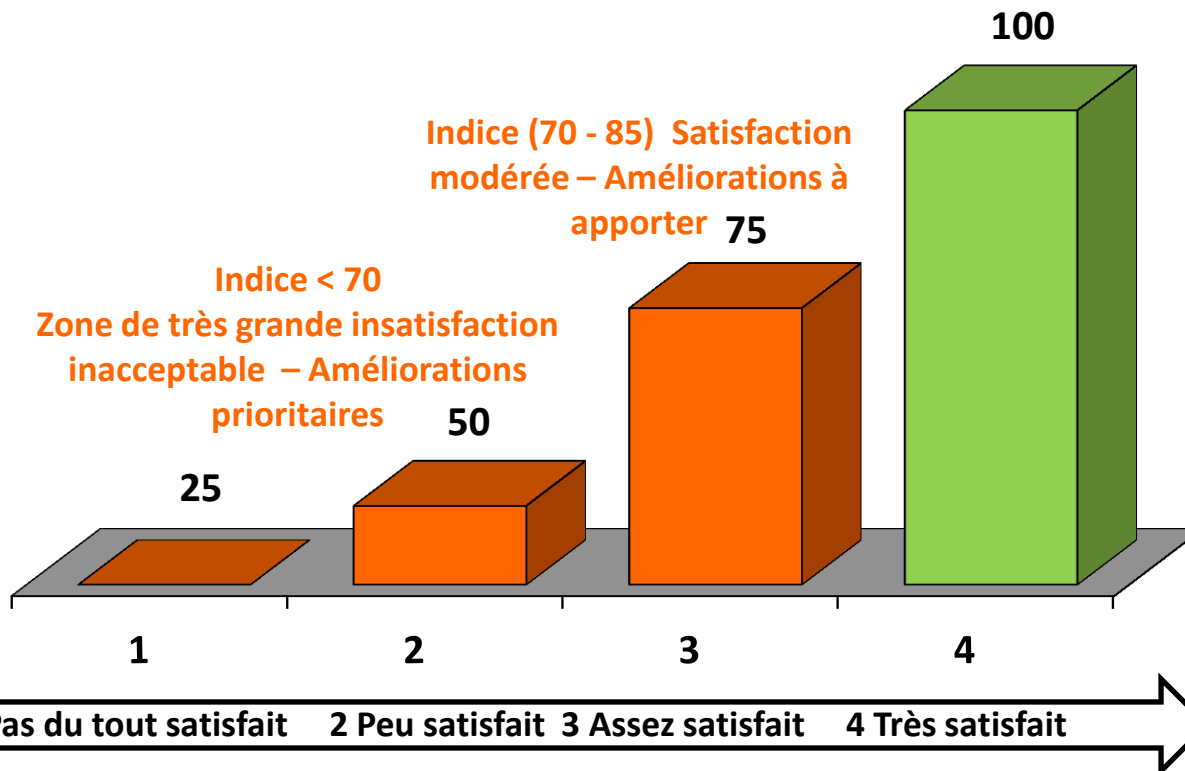


**Soucieux  
de votre  
confort**





# Interprétation de l'indice de satisfaction



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



# Section :

## Répartition du taux de satisfaction et Indice de satisfaction globale



**Le Comité  
des usagers**

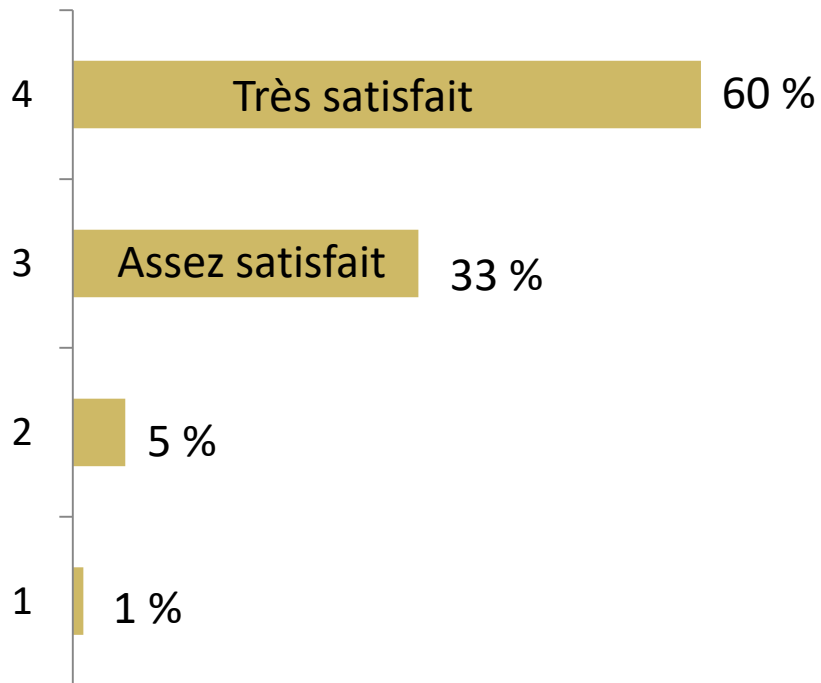


**Soucieux  
de votre  
confort**



## Répartition du taux de satisfaction à la question :

Globalement, quel est votre degré de satisfaction des services reçus lors de votre dernier séjour d'hospitalisation à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, diriez-vous être, très, assez, peu ou pas du tout satisfaite ?



**Indice de 88**



**Le Comité  
des usagers**



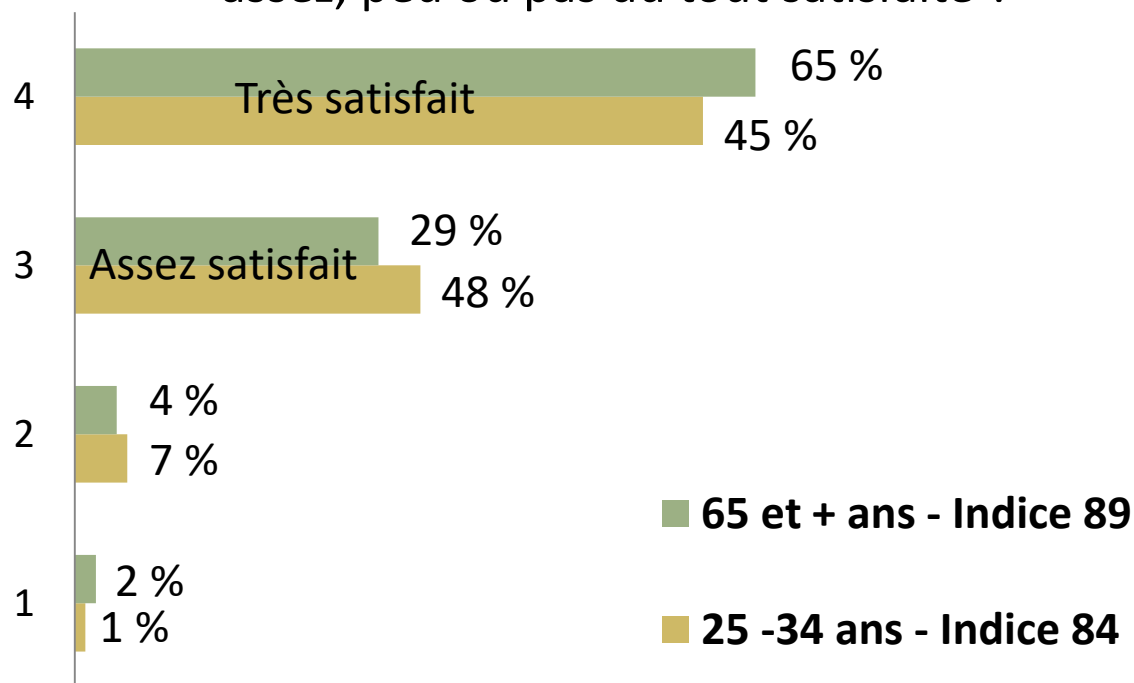
**Soucieux  
de votre  
confort**





## Deux groupes se distinguent en fonction de leur degré de satisfaction à la question :

Globalement, quel est votre degré de satisfaction des services reçus lors de votre dernier séjour d'hospitalisation à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, diriez-vous être, très, assez, peu ou pas du tout satisfaite ?



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



# Section :

## Énoncés plus ou moins satisfaisants

### Indices de satisfaction



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



## Nombre d'énoncés plus ou moins satisfaisants

	1 -3 jours	4 -6 jours	7 jours et +
Nombre d'énoncés les plus satisfaisants (Indice de plus de 90)	8	9	1
Nombre d'énoncés (indice de satisfaction se situant entre 86 et 90)	9	8	13
Nombre d'énoncés les moins satisfaisants (indice de 85 et moins)	0	0	3



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**





**Le groupe « Durée de sept jours ou plus » se démarquent par ses indices moins satisfaisants**

### Participation aux décisions

Votre participation concernant vos soins pendant votre séjour	85
La possibilité de refuser un soin ou un traitement	85

### Consignes pour le congé

La prise en charge de toutes les étapes concernant votre suivi avec d'autres professionnels	85
---	----



**Le Comité des usagers**



**Soucieux de votre confort**



# Section : Les insatisfactions



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



# Les insatisfactions

- **La résolution de votre insatisfaction (69)** présente un indice particulièrement faible alors que **L'écoute démontrée et la prise en charge de l'insatisfaction** présentent aussi des indices portant à l'amélioration pour les usagères ayant manifesté une insatisfaction.
- Toutefois, compte tenu de la petitesse de l'échantillon, il faut considérer cet indice comme indicatif seulement.



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**





# Insatisfactions

Avez-vous eu à communiquer ou à discuter d'une insatisfaction avec le chef de service ? 5 % oui (n=26)

## Indices de satisfaction

1. L'écoute démontrée	80
2. La prise en charge de votre insatisfaction	75
3. La résolution de votre insatisfaction	72
4. Le droit de porter plainte au besoin	74



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



**Section :**

**Indice de satisfaction pour chacun  
des énoncés par thème**



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



## Information reçue

	Indice de satisfaction
1. Avoir reçu l'information requise à votre arrivée	89
2. La clarté du langage utilisé pour faciliter votre compréhension	93
3. Les réponses reçues à vos questions concernant votre séjour	89



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



# Participation aux décisions

	Indice de satisfaction
1. Votre participation aux décisions concernant vos soins pendant votre séjour	89
2. La clarté des explications fournies avant de consentir à des soins	89
3. La possibilité pour vous de refuser un soin ou un traitement.	88
3. Le respect de votre consentement avant de vous fournir des soins.	91



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**





# Intervention du personnel

	Indice de satisfaction
1. La courtoisie à votre égard	92
2. Le respect de votre intégrité physique	92
3. Le respect de votre intégrité psychologique	92
4. L'empathie démontrée à votre égard	91
5. La douceur dans l'approche	91
6. Le souci de respecter la confidentialité de votre dossier médical	93



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



# Consignes pour le congé

	Indice de satisfaction
1. La clarté des consignes reçues suite au congé de l'hôpital.	87
2. La prise en charge de toutes les autres étapes concernant mon suivi avec d'autres professionnels	87
3. La facilité de prendre un rendez-vous pour le suivi	87
4. Le sentiment d'être pris en charge pour toutes les étapes suivantes	87



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



## Section :

**Différences significatives (taux de très satisfait) entre les groupes pour certains énoncés**



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



## Groupe dont le taux de « très satisfaisant » est significativement moindre que les autres

- |   |             |
|---|-------------|
| • Avoir reçu toute l'information  | 25 – 34 ans |
| • La clarté du langage utilisé pour faciliter votre compréhension                             | 25 - 34 ans |
| • Votre participation aux décisions concernant vos soins pendant votre séjour                 | 7 jours     |
| • La prise en charge de toutes les étapes concernant votre suivi avec d'autres professionnels | 25 – 34     |
| • La facilité de prendre un rendez-vous pour le suivi   | 25 - 34     |
| • Le sentiment d'être pris en charge pour toutes les étapes suivants                          | 25 - 34     |



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**





## Groupe dont le taux de « très satisfaisant » est significativement plus élevé que les autres

- |   |             |
|---|-------------|
| • Avoir reçu toute l'information  | 65 ans et + |
| • La clarté du langage utilisé pour faciliter votre compréhension                             | 1 – 3 jours |
| • La prise en charge de toutes les étapes concernant votre suivi avec d'autres professionnels | 65 ans et + |
| • La facilité de prendre un rendez-vous pour le suivi   | 65 ans et + |



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



**Section :**

**Pistes de recommandations**



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



# Piste de recommandations

- *Porter une attention particulière lors de la résolution d'une insatisfaction notamment à l'égard de l'écoute démontrée et la prise en charge de l'insatisfaction.*
- *S'assurer d'améliorer la satisfaction sur certains aspects notamment auprès des jeunes et des durées de sept jours qui présentent des indices de satisfaction moindres.*



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**



# Pistes de recommandations (*suite*)

- *Présenter et échanger sur les résultats avec la Direction générale et de la qualité ;*
- *Présenter la démarche d'évaluation du Comité ainsi que les résultats globaux aux instances suivantes :*
  - *Assemblée générale des usagers ;*
  - *Conseil d'administration du CIUSSS.*
- *Sonder de nouveau les usagers dans les deux prochaines années afin de s'assurer du maintien de la satisfaction et des améliorations en ciblant davantage certains secteurs ou certains groupes d'usagers.*



**Le Comité  
des usagers**



**Soucieux  
de votre  
confort**





C'est grâce à l'évaluation que l'on peut identifier ce qui doit être amélioré et ce qui mérite d'être maintenu dans nos actions quotidiennes !

Nathalie Ebnoether, M.A.  
Présidente  
Médaille\* Groupe Conseils



Le médaillon évoque une médaille d'or tout comme un athlète qui la vise par ses performances. Il évoque aussi un bijou précieux que l'on porte près du cœur et qui peut s'ouvrir vers des personnes précieuses, d'une part, notre clientèle et d'autre part, notre personnel.

Médaille se dit aussi d'une équipe chevronnée qui accompagne les organisations vers l'excellence par ses services et conseils judicieux en matière d'approche client et d'approche auprès des employés.