

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



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

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal*

Québec 

CONFIDENTIEL



Octobre 2018

# Table des matières

## **Partie 1 : Mise en contexte et méthodologie**

1. Mise en contexte et objectif principal
2. Approche méthodologique
3. Mises en garde
  - Interprétation de l'indice de satisfaction
  - Comparables 2017
4. Évaluation globale

## **Partie 2 : Les 18 – 35 ans (mamans ou autres)**

1. Connaissance des droits et insatisfactions
2. Informations reçues
3. Participation aux décisions
4. Intervention du personnel
5. Consignes pour le congé

# Table des matières

## **Partie 3 : Les mamans et leurs bébés (18 - 35 ans et 36 ans et plus)**

1. Connaissance des droits et insatisfactions
2. Informations reçues
3. Participation aux décisions
  1. maman
  2. bébé
4. Intervention du personnel
5. Consignes pour le congé

## **Partie 4**

1. Conclusions générales
2. Recommandations

# Table des matières *(suite)*

## **Partie 5**

1. Collaborations
2. Mot de la fin

## **Partie 6**

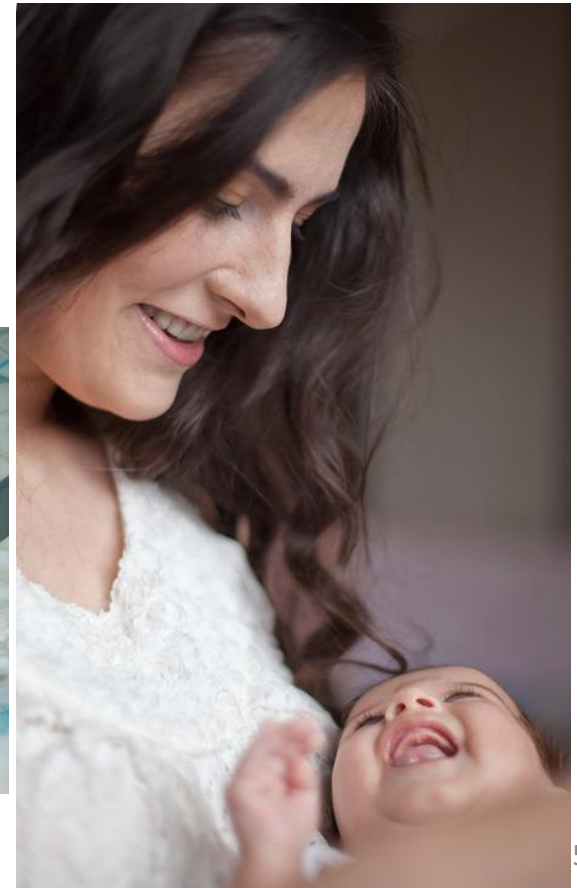
Annexe : Ensemble des commentaires émis par les usagers

Annexe : Les comparables avec 2017

1. Connaissance des droits et insatisfactions
2. Informations reçues
3. Participation aux décisions
4. Intervention du personnel
5. Consignes pour le congé

# Partie 1:

## 1. Contexte et objectif principal



# Mise en contexte et objectif principal

- Pour une deuxième année consécutive, le Comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, en conformité avec son mandat, a demandé d'évaluer la satisfaction des usagers qu'il représente.

Plus spécifiquement, le Comité a souhaité obtenir un portrait plus précis de deux sous-groupes qui avaient été identifiés comme étant moins satisfaits lors de la première évaluation portant les usagers qui avaient séjourné à l'hôpital soit :

- Les usagers de 35 ans et moins ;
- Les usagers des divers services reliés à la maternité et à la pédiatrie.

# Rappel du mandat du Comité des usagers



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

## Un rappel du mandat du Comité des usagers

- Le mandat des comités des usagers est d'être le gardien des droits des usagers. Le comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.
- Il est l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement.
- Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions.



## Une des fonctions importantes d'un Comité

- **Promouvoir l'amélioration** de la qualité des conditions de vie des usagers et **évaluer le degré de satisfaction** des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement (article 212 de la LSSSS).

# Partie 1:

## 2. Approche méthodologique



*Note : Toutes les photos utilisées font partie de banques de photos publiques. Il n'y a aucun usager de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont ni aucun membre du personnel qui en font partie.*

# Approche méthodologique

- 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 questionnaire utilisé est en grande partie le même que celui de 2017 afin d'assurer la comparaison des résultats. Une partie a été ajoutée afin de couvrir aussi des aspects concernant les bébés.
- Le questionnaire a été proposé aux représentants du Comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont et communiqué à la Direction qualité, évaluation, performance organisationnelle et éthique.

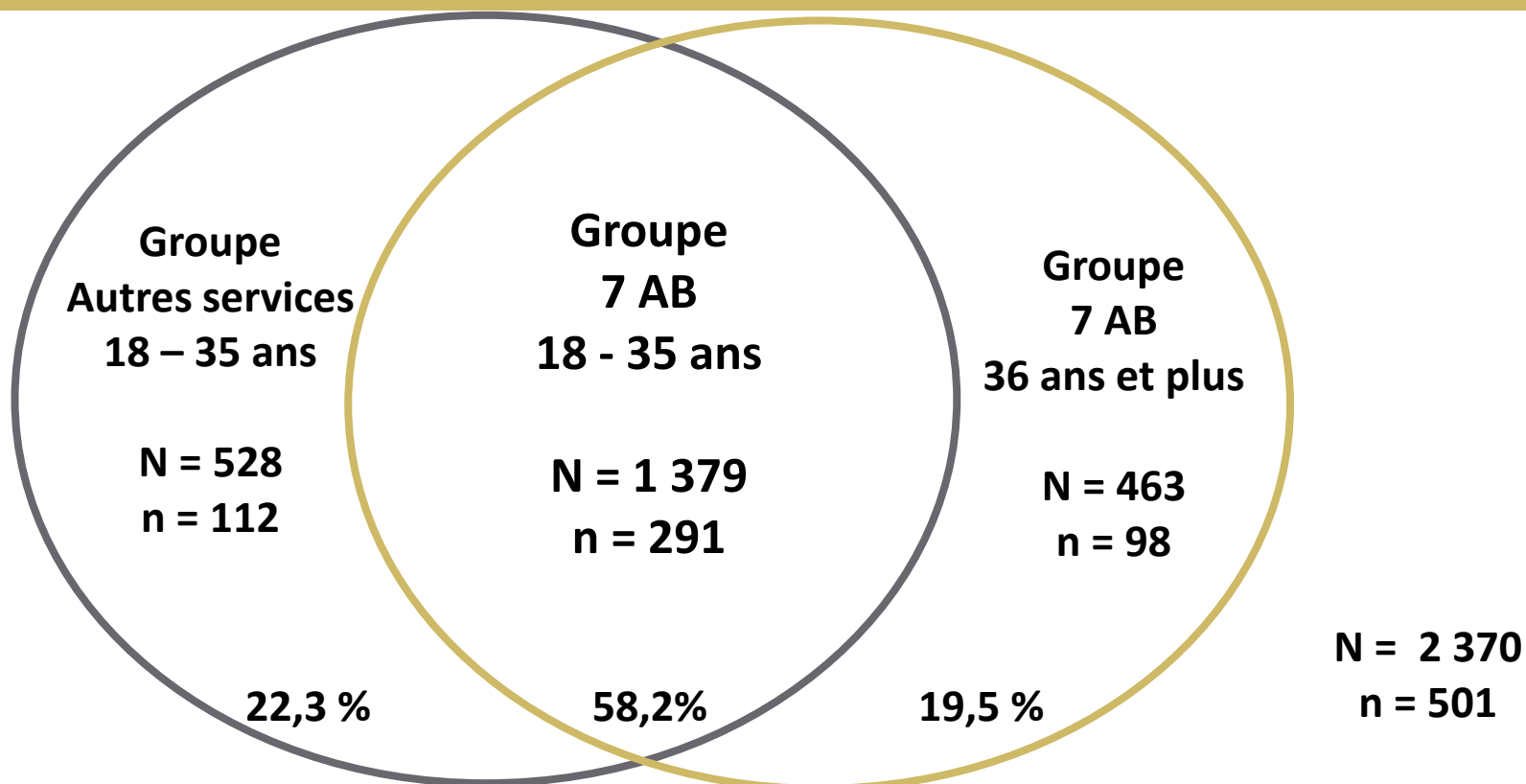
## Approche méthodologique (*suite*)

- Le service des Archives et intégration documentation clinique de HMR a produit le fichier comportant une base de données des usagers afin de tirer l'échantillonnage.
- La sélection des répondants s'est faite de façon systématique afin de considérer les séjours les plus récents et ce, principalement entre les mois de juillet et de mai 2018.

## Approche méthodologique (*suite*)

- La collecte téléphonique s'est déroulée sur un mois, soit entre le 6 au 31 août 2018, par des membres de l'équipe de Médaille Groupe Conseils.
- L'échantillon final est de 523 répondants issus des trois secteurs desservis soit :
  - Usagés-es âgés entre 18 – 35 ayant été hospitalisés pour d'autres services qu'un accouchement
  - Usagées âgées entre 18 – 35 ayant été hospitalisés en maternité-pédiatrie
  - Usagées âgées de plus de 36 ans ayant été hospitalisés en maternité-pédiatrie

**Échantillonnage visé basé sur le total de personnes hospitalisées  
HMR depuis janvier 2018 (18 – 35 ans et 36 ans et plus) au 7 AB et  
autres services (18 – 35 ans)**



Source : HMR, *Direction Qualité, Évaluation, Performance et Éthique / Infocentre et intelligence d'affaires, août 2018*

## Échantillonnage final

	Nombre de répondants dans l'échantillon final	Marge d'erreur* (Précision) (19/20 de niveau de confiance)
• Usagés-es âgés entre 18 – 35 ayant été hospitalisés pour d'autres services qu'un accouchement	114	9,2 %
• Usagées âgées entre 18 – 35 ayant été hospitalisés en maternité-pédiatrie	306	5,6 %
• Usagées âgées de plus de 36 ans ayant été hospitalisés en maternité-pédiatrie	103	9,7 %
<b>Total</b>	<b>523</b>	<b>4,3 %</b>

- La marge d'erreur au total de l'échantillon se situe à 4,3 % et ce, 19 fois sur 100, sur une proportion observée **au total** de l'échantillon.

## Échantillonnage final

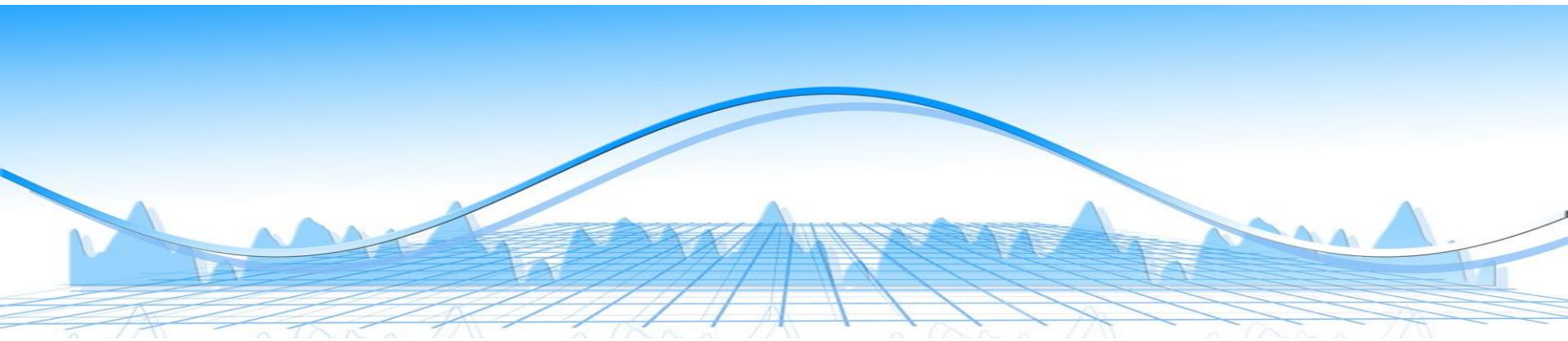
	Nombre de répondants dans l'échantillon final	Marge d'erreur* (Précision) (19/20 de niveau de confiance)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Total des usagés-es âgés entre 18 – 35 ayant été hospitalisés pour d'autres services ou un accouchement</li> </ul>	420	4,8 %
<ul style="list-style-type: none"> <li>Usagées âgées entre 18 – 35 et 36 ans et plus ayant été hospitalisés en maternité-pédiatrie</li> </ul>	409	4,9 %
<b>Total de l'échantillon</b>	<b>523</b>	<b>4,3 %</b>



## Approche méthodologique (*suite*)

- Tous les commentaires émis ont été consignés et traités par la suite sous forme d'une typologie qui respecte les sections du questionnaire.
- Les principaux commentaires récurrents sont présentés dans le rapport après les indices de satisfaction dans chacune des sections. En annexe, l'ensemble des commentaires sont présentés.
- La typologie des commentaires est en lien avec les énoncés mesurés. Les chiffres entre parenthèses représentent le nombre de commentaires émis. Les commentaires sont présentés d'abord par ceux relevant de la satisfaction et ensuite de l'insatisfaction.

# Calcul et interprétation des indices de satisfaction

- 
- Pour chacun des énoncés mesurés, un indice de satisfaction est présenté. Cet indice est calculé en fonction d'une moyenne sur l'échelle de **quatre degrés de satisfaction** et ramenée sur une base de 100 (voir exemple à la page suivante), ce qui est davantage indiqué dans le cas d'échantillon relativement peu élevé.
  - Plus l'indice est élevé, plus la satisfaction est grande.

# Exemple du calcul de l'indice de satisfaction

## Exemple fictif :

Très satisfait (code 4)	7 répondantes (n4)
Satisfait (code 3)	10 répondantes (n3)
Insatisfait (code 2)	5 répondantes (n2)
Très insatisfait (code 1)	2 répondantes (n1)
	24 répondantes au total (n)

**Formule :  $(4 \times n4) + (3 \times n3) + (2 \times n2) + (1 \times n1) / (4 \times n) * 100$**

$( (4 \times 7) + (3 \times 10) + (2 \times 5) + (1 \times 2) ) / (4 \times 24) * 100$

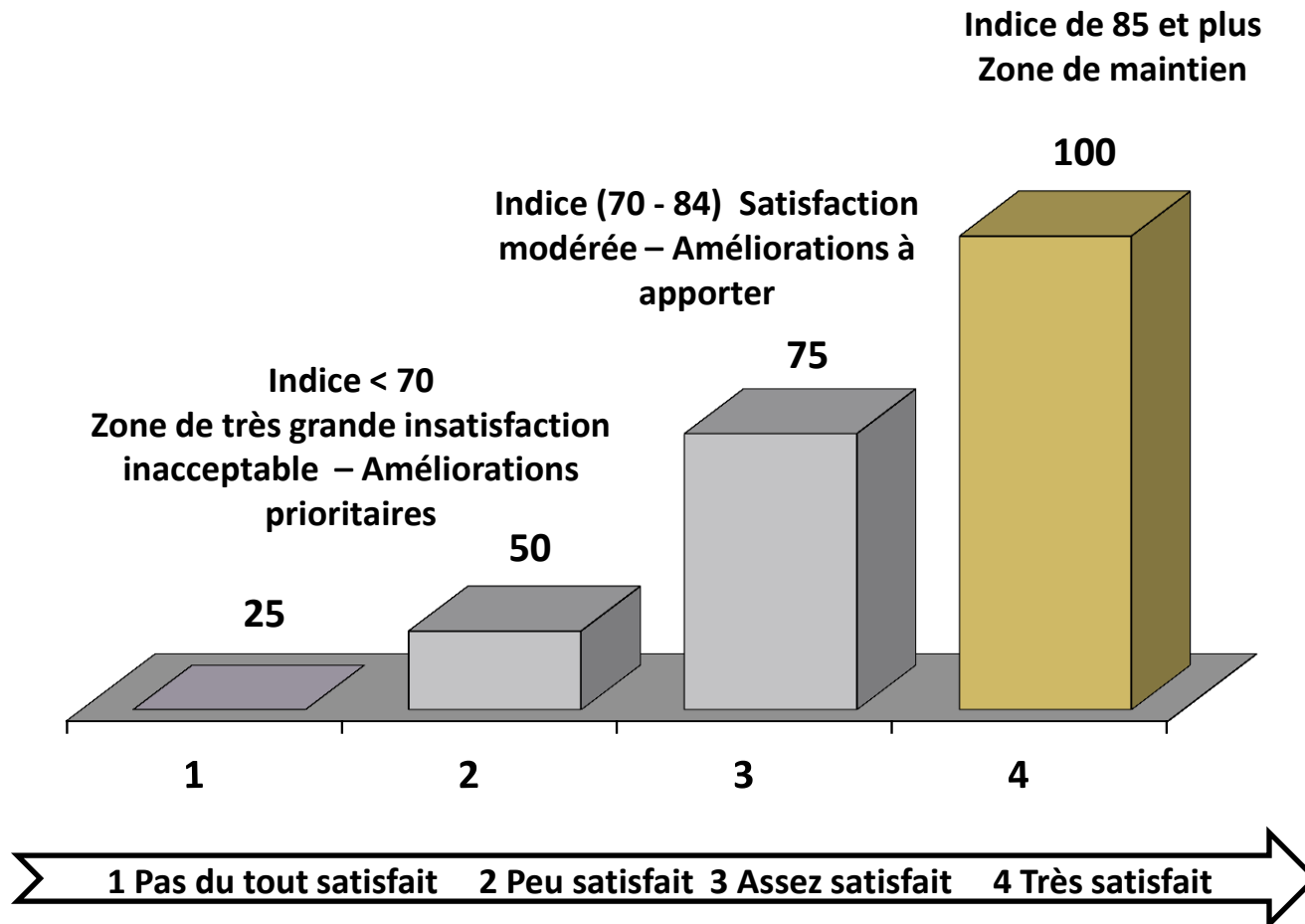
$( 28 + 30 + 10 + 2 ) / 96 * 100$

$70 / 96 * 100$

Indice de satisfaction : 75,27

**Indice de satisfaction : 75 (arrondi)**

# Interprétation de l'indice de satisfaction



## Mises en garde

- La présentation des résultats ne suit pas l'ordre des questions du questionnaire afin de faire état prioritairement des énoncés portant sur les droits et les insatisfactions.
- Dans le présent rapport, tout indice de moins de 85 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.

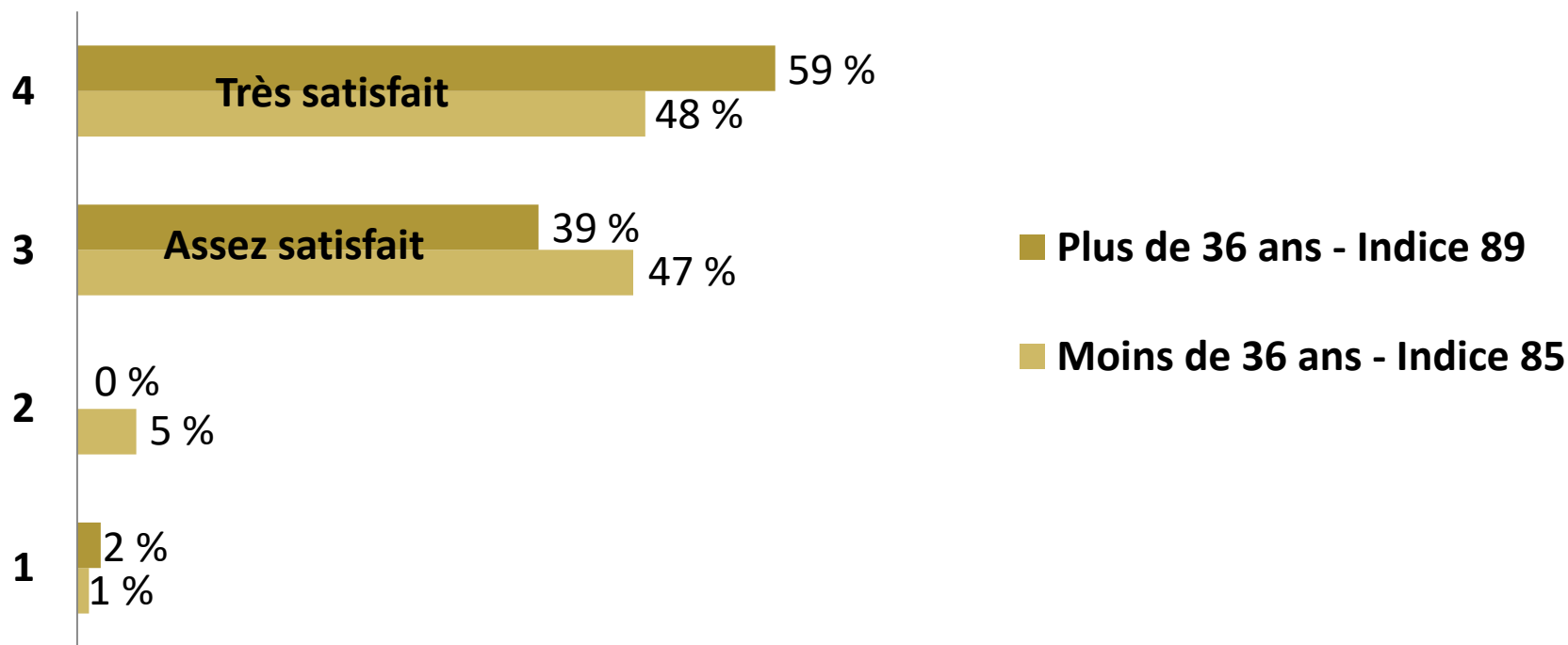
# Partie 1:

## 4. Évaluation globale



*\* Cette section correspond à la section F du questionnaire.*

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 ?



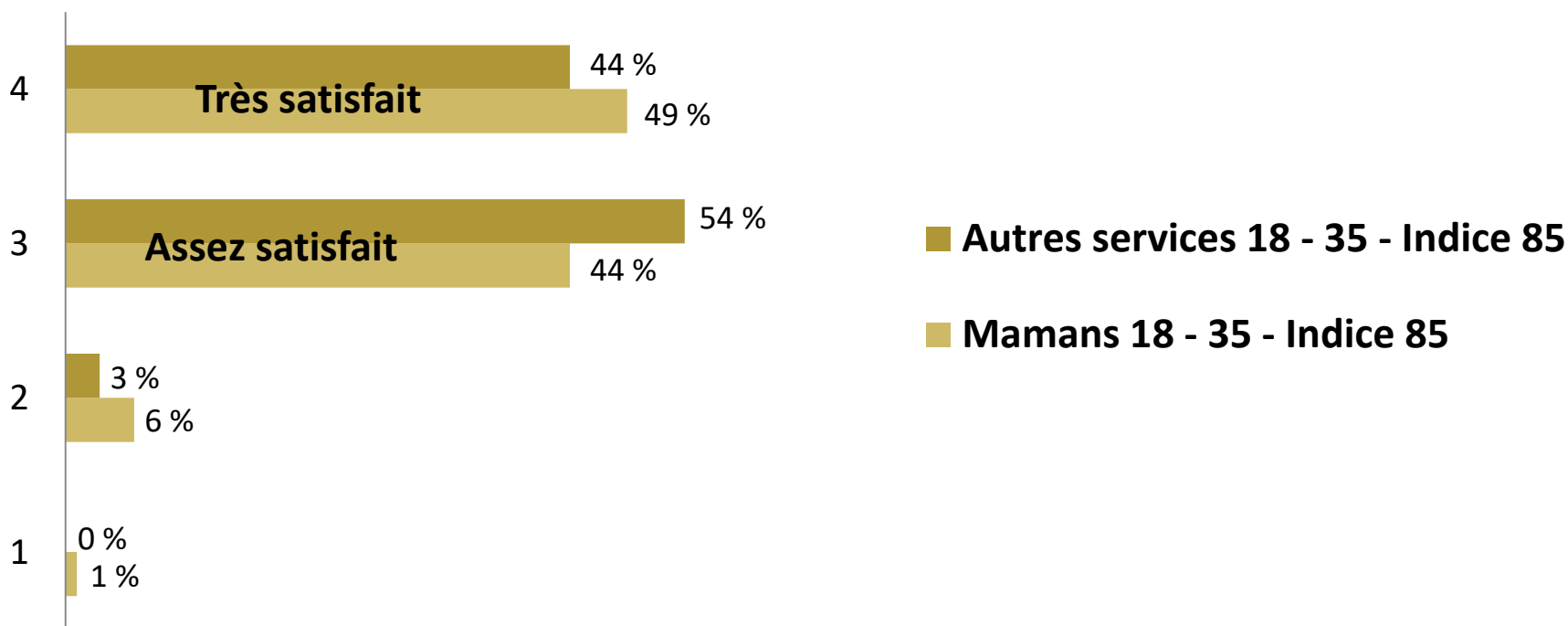
# Partie 2 :

## Les 18 – 35 ans





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 ?



# Partie 2 :

## 1. Connaissance des droits et insatisfactions



*\* Cette section correspond aux sections E et G du questionnaire.*

# La connaissance des droits des usagers

- Près des trois quarts des répondants du groupe 18-35 ans (73%) disent avoir peu ou pas du tout de connaissance de leurs droits.
- Ces proportions restent similaires pour tous les groupes sondés.

# Connaissance des droits

**Quel est votre degré de connaissance de vos droits comme usagère du réseau de la santé et des services sociaux ?**

	<b>Très grand</b>	<b>Assez grand</b>	<b>Peu</b>	<b>Pas du tout</b>
<b>Mamans 18 – 35 ans</b>	7%	21%	43%	29%
<b>Autres services 18 - 35 ans</b>	6%	21%	46%	26%
<b>Total 18 – 35 ans</b>	7%	21%	44%	29%

**Mamans 18 – 35 ans : Peu et pas du tout 72 %**

**Autres services 18 – 35 ans : Peu et pas du tout 72 %**

**Total 18 – 35 ans : Peu et pas du tout 73 %**

# Raisons d'insatisfaction ou Commentaires des usagers

## Section H : Suggestions ou commentaires

**Satisfactions: (47)**

**Exemples :**

- Personnel amical, très attentionné. (8)
- Infirmière bien aimable. Elle a été très bien traitée. (3)

**Insatisfactions portant sur l'alimentation et les chambres: (60)**

**Exemples :**

- J'ai demandé un menu végétalien mais j'ai reçu quand même menu ordinaire. Très difficile de se faire servir le menu demandé. (3)
- Manque de communication pour le passage entre la salle d'accouchement et la chambre privé. (5)
- Les chambres payées sont trop petites et elles manquent de confort. (7)
- Les installations sont désuètes et la propreté des chambres laisse à désirer. (15)

# Les insatisfactions

- Pour les personnes ayant déjà manifesté une insatisfaction, tous les éléments sondés obtiennent des indices de 80 et moins.
- Notons que *l'écoute démontrée* est particulièrement moins satisfaisante chez les jeunes mamans avec un indice de 69.
- Toutefois, la petitesse des échantillons appelle à la prudence.

## Insatisfactions

**Avez-vous eu à communiquer ou à discuter d'une insatisfaction avec le chef de service ?**

Indice de satisfaction (18-35 ans)	Mamans n = 43 Oui – 14%	Autres services n = 67 Oui – 59%	Total n = 110 Oui - 26%
1. L'écoute démontrée	66	77	73
2. La prise en charge de votre insatisfaction	67	78	73
3. La résolution de votre insatisfaction	73	78	76
4. Le droit de porter plainte au besoin	75	80	78

# Raisons d'insatisfaction

## Section F : Satisfaction globale

Satisfaction générale: (42)

Exemple :

- Très satisfaite. Tout s'est bien déroulé.(8)

Insatisfaction : (18)

Exemples:

- Lors de l'arrivée à hôpital, les gens devraient être plus empathiques.
- Il trouve que le triage est mal fait. Le délai d'attente est trop long.
- Mauvaise communication entre le personnel et/ou le département. (2)



# Partie 2 :

## 2. Information reçue



*\* Cette section correspond à la section A du questionnaire.*

## Faits saillants

- Les nouvelles mamans âgées entre 18 – 35 ans sont généralement plus satisfaites de l'information reçue pour leur séjour que les autres usagers du même groupe d'âge ayant été hospitalisés.
- Toutefois, deux énoncés se démarquent par un indice plus faibles pour ce dernier groupe :
  - Avoir reçu l'information requise à votre arrivée – 80 ;
  - Les réponses reçues à vos questions concernant votre séjour – 82.

## Information reçue

Indices de satisfaction	Mamans 18 – 35 ans	Autres services 18 - 35 ans	TOTAL 18 - 35 ans
1. Avoir reçu l'information requise à votre arrivée	85	80	84
2. La clarté du langage utilisé pour faciliter votre compréhension	88	85	87
3. Les réponses reçues à vos questions concernant votre séjour	86	82	85
4. Avoir reçu toute l'information requise à votre arrivée sur le déroulement de votre accouchement	86	n/a	86

# Raisons d'insatisfaction ou Commentaires des usagers

## **A1. Avoir reçu toute l'information requise à votre arrivée :**

### **Satisfaction : (1)**

- C'est la famille qui a reçu les informations lors de l'arrivée à l'hôpital car elle n'était pas en état de la recevoir.

### **Insatisfactions : (15)**

#### **Exemples:**

- Je n'ai reçu aucune explication (5)
- Les explications ne sont pas très claires ou incomplètes. (5)
- Trop rapide dans le déroulement
- Reçu les informations tout au long du séjour.

## Raisons d'insatisfaction ou Commentaires des usagers *(suite)*

### **A4. Avoir reçu toute l'information requise sur le déroulement de votre accouchement.**

**Insatisfactions: (9)**

**Exemples:**

- Elle a dû poser des questions car elle n'a pas eu beaucoup d'information.
- Elle n'a pas eu d'explication sur l'accouchement. (3)
- Arrivée en pleine nuit, elle n'a reçue aucunes explications sur le déroulement de l'accouchement.

## Partie 2 :

### 3. Participation aux décisions



*\* Cette section correspond à la section B1 du questionnaire.*

## Faits saillants

- Les nouvelles mamans âgées entre 18 – 35 ans sont généralement plus satisfaites des énoncés concernant **la participation aux décisions** que les autres usagers du même groupe d'âge ayant été hospitalisés. Des écarts de 5 points et plus sont constatés pour tous les énoncés.
- Toutefois, deux énoncés se démarquent par un indice plus faibles pour le groupe hospitalisé pour autres choses que la maternité:
  - Votre participation aux décisions concernant vos soins pendant votre séjour – 82 ;
  - La possibilité pour vous de refuser un soin ou un traitement – 84.

## Participation aux décisions

Indices de satisfaction	Mamans 18 – 35 ans	Autres services 18 - 35 ans	TOTAL 18 - 35 ans
1. Votre participation aux décisions concernant vos soins pendant votre séjour	87	82	86
2. La clarté des explications fournies avant de consentir à des soins	90	85	88
3. La possibilité pour vous de refuser un soin ou un traitement.	89	84	88
4. Le respect de votre consentement avant de vous fournir des soins.	90	85	89



# Raisons d'insatisfaction ou Commentaires des usagers *(suite)*

**B1.1 Votre participation aux décisions concernant vos soins pendant votre séjour.**

**Insatisfactions: (11)**

**Exemples :**

- Elle n'a pas pris de décision. (2)
- Elle a eu une césarienne sans recevoir d'information.
- Le consentement porte sur plusieurs choses en même temps, dans la même catégorie.

**B1.3 La possibilité pour vous de refuser des soins ou traitement.**

**Insatisfactions: (2)**

**Exemple:**

- Ne savait pas qu'il avait la possibilité de refuser.

# Raisons d'insatisfaction ou Commentaires des usagers *(suite)*

## **B2.3 L'information reçue sur les différents types d'anesthésie.**

### **Satisfaction : (1)**

- Apprécié qu'on lui donne le temps pour prendre une décision après les avoir reçues (informations).

### **Insatisfactions: (10)**

#### **Exemples:**

- Ils n'ont pas mentionné d'autres choix d'anesthésie pour la césarienne. (2)
- Pas eu du tout d'info sur les anesthésies. (2)

## **B2.4 La possibilité de refuser d'être examiné par des étudiants:**

### **Insatisfactions (13)**

#### **Exemples:**

- N'a pas eu le choix (2)
- Non-respect du refus d'avoir des étudiants: épidurale fait par un étudiant qui s'est repris 4-5 fois avant de réussir l'épidurale.

# Raisons d'insatisfaction ou Commentaires des usagers *(suite)*

**B2.5 Le choix de pousser et d'accoucher dans la position qui vous convenait le mieux.**

**Insatisfaction : (13)**

**Exemples:**

- Pas laissé le choix de pousser et d'accoucher dans la position qui lui convenait. (2)
- Pas été informée qu'elle pouvait prendre une autre position pour accoucher. (2)

**B3.2 La possibilité de cohabiter avec bébé.**

**Insatisfaction : (10)**

**Exemples:**

- Chambre trop petite pour avoir le bébé avec elle. (6)

# Raisons d'insatisfaction ou Commentaires des usagers *(suite)*

## **B3.4 La possibilité de refuser un traitement pour bébé.**

### **Insatisfactions (7)**

#### **Exemples:**

- Ils n'ont pas demandé.
- Ne nous dit pas que nous avons le choix de refuser. (2)

## **B3.5 La possibilité d'allaiter ou non.**

### **Satisfaction: (1)**

- Merci! Aide à allaitement.

### **Insatisfactions (5)**

#### **Exemples:**

- Aucune aide pour l'allaitement et aucune information pour d'autres possibilité (lait maternisé). L'infirmière a dit de persévérer pour l'allaitement malgré ses difficultés. (3)

## Partie 2 :

### 3. Intervention du personnel



*\* Cette section correspond à la section C du questionnaire.*

## Faits saillants

- Les énoncés de *l'intervention du personnel* présentent des indices de satisfaction relativement semblables entre les deux groupes de âgés de 18 à 35 ans.
- On constate toutefois une plus grande tendance à se dire plus satisfaites chez les jeunes mamans âgées entre 18 et 35 ans que chez les autres du même groupe d'âge.

## Intervention du personnel

<b>Indices de satisfaction</b>	<b>Mamans 18 – 35 ans</b>	<b>Autres services 18 - 35 ans</b>	<b>TOTAL 18 - 35 ans</b>
1. La courtoisie à votre égard	87	86	87
2. Le respect de votre intégrité physique	89	87	89
3. Le respect de votre intégrité psychologique	89	85	88
4. L'empathie démontrée à votre égard	87	85	87
5. La douceur dans l'approche	89	87	89
6. Le souci de respecter la confidentialité de votre dossier médical	89	87	89

# Raisons d'insatisfaction ou Commentaires des usagers

## **C1 La courtoisie à votre égard.**

**Satisfactions : (10)**

**Exemple :**

- Personnel très aimable

**Insatisfactions (10)**

**Exemples:**

- Une infirmière de jour bête et impatiente. (2)
- Arrogance : manque professionnalisme (2)
- Après l'accouchement, le personnel a fait preuve d'un manque de courtoisie et de souci pour la mère, comme pour le bébé. (2)

## **C3 Le respect de votre intégrité psychologique**

**Insatisfactions (6)**

**Exemples:**

- Pour les consignes des médicaments, je ne comprends pas bien et pose des questions, le personnel s'impatiente.
- Mme dit qu'elle a été souvent dérangée et ne pouvait pas se reposer. (2)



# Raisons d'insatisfaction ou Commentaires des usagers (suite)

## **C4 L'empathie démontrée à votre égard**

### **Satisfactions (10)**

#### **Exemples :**

- Très, très satisfaite de tout le personnel hospitalier: infirmières, médecins, etc.

### **Insatisfactions (14)**

#### **Exemples :**

- Saignement durant l'hydratation. Les infirmières n'ont pas répondu. Ils ont même arrêté la cloche. En demandant aide à un médecin il a refusé l'aider en affirmant que ce n'est pas son travail!
- Une infirmière de nuit, ne s'est pas présentée et refusait tout ce qui était demandé. Elle a refusé la demande d'aide de l'usagère en lui disant de s'arranger.
- Plus d'empathie serait souhaitable.

## Partie 2 :

### 4. Consignes pour le congé



*\* Cette section correspond à la section D du questionnaire.*

## Faits saillants

- Tous les énoncés de la section portant sur les **consignes pour le congé** présentent des indices avoisinant les 85 pour les deux groupes.
- Pour les mamans âgées entre 18 et 35 ans, seul un énoncé présente un indice inférieur à 85, il s'agit de :
  - La facilité de prendre un rendez-vous pour le suivi (84).
- Pour les autres usagers âgés entre 18 et 35 ans, tous les énoncés présentent des indices de 83 moins. Cependant, c'est le même énoncé que pour les mamans qui est le moins satisfaisant mais avec un indice plus sévère soit 79.

## Consignes pour le congé

<b>Indices de satisfaction</b>	<b>Mamans 18 – 35 ans</b>	<b>Autres services 18 - 35 ans</b>	<b>TOTAL 18 - 35 ans</b>
1. La clarté des consignes reçues suite au congé de l'hôpital.	86	83	85
2. La prise en charge de toutes les autres étapes concernant mon suivi avec d'autres professionnels	85	82	84
3. La facilité de prendre un rendez-vous pour le suivi	84	79	83
4. Le sentiment d'être pris en charge pour toutes les étapes suivantes	85	82	85

# Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers

## **D1. La clarté des consignes reçues concernant les prochaines étapes.**

**Insatisfactions : (31)**

**Exemples :**

- Pas beaucoup de clarté dans les explications/difficile de comprendre (5)
- Pas d'explication, juste des papiers. C'est l'infirmière du CLSC qui m'a tout expliqué. (2)
- Quelques informations sur une feuille/ Donner une liste de no. de téléphone. (2)
- Informations inappropriées, réduites (2)

## **D2. Prise en charge autres étapes suivi autres professionnels**

**Insatisfactions : (8)**

**Exemples :**

- Difficulté à avoir rendez-vous avec spécialiste ou un pédiatre
- Difficulté à avoir un rendez-vous en pédiatrie
- Il y a des manques dans le suivi.

# Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

## **D3. La facilité de prendre un rendez-vs pour le suivi**

### **Satisfactions : (2)**

#### **Exemples :**

- C'est la secrétaire du médecin qui l'appelle pour lui dire quand est son prochain rendez-vous donc très facile.

### **Insatisfactions : (36)**

#### **Exemples :**

- Difficultés pour la prise de rdv (4)
- Suivi peu satisfaisant
- Le rendez-vous est toujours reporté.
- Temps d'attente long pour avoir un rendez-vous (3)

## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

**D4. Le sentiment de prise en charge pour toutes les étapes suivantes.**

**Insatisfactions : (17)**

**Exemples :**

- A dû retourner à l'hôpital car le bébé avait une jaunisse. On lui avait dit de se présenter directement en pédiatrie mais à l'arrivée, on l'a envoyé attendre à l'urgence.
- Pas assez d'intérêt pour la prise en charge de bébé et mère après l'accouchement.

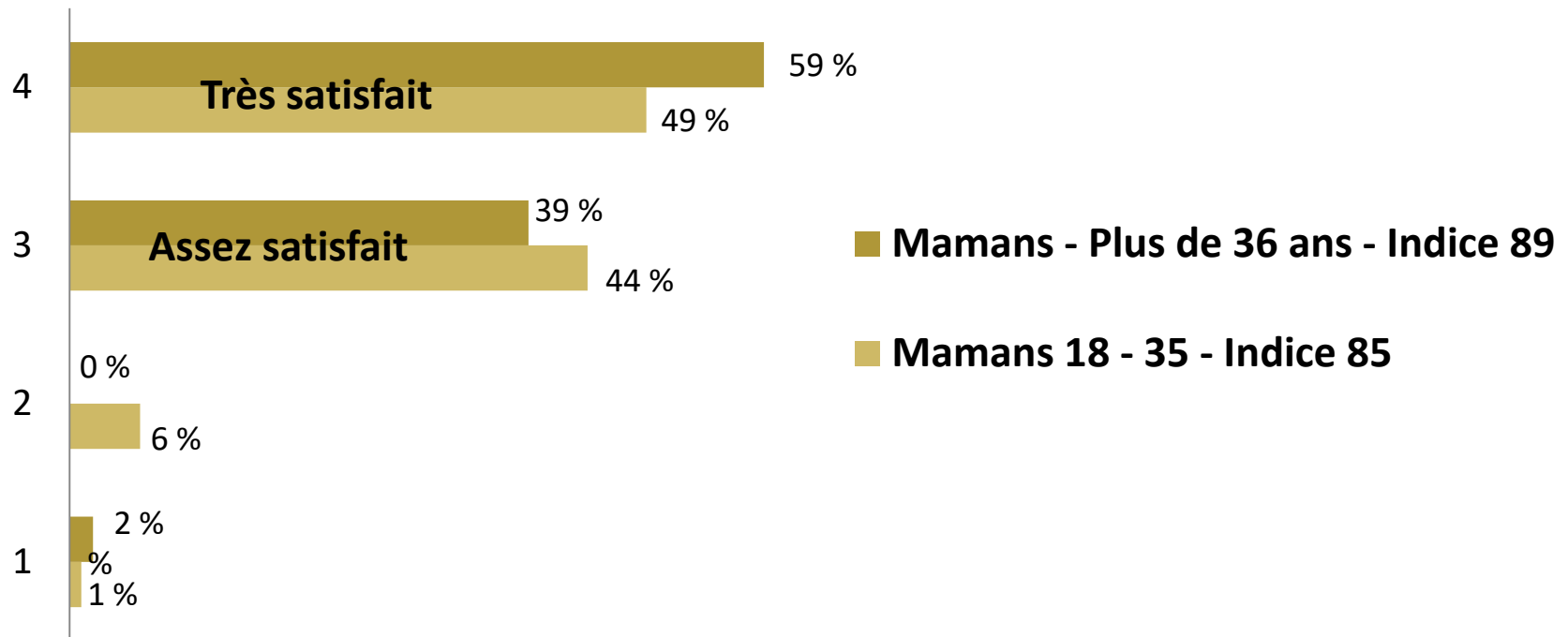
# Partie 3 :

## Les mamans de 18 – 35 ans et de 36 ans et plus





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 ?



# La connaissance des droits des usagers

- Près des trois quarts des répondantes du groupe de maternité (71%) disent avoir peu ou pas du tout de connaissance de leurs droits.
- Les jeunes mamans (18 – 35 ans) se démarquent légèrement quant à leur méconnaissance des droits (75 %) alors que c'est 67% pour les mamans de 36 ans et plus.

# Connaissance des droits

**Quel est votre degré de connaissance de vos droits comme usagère du réseau de la santé et des services sociaux ?**

	<b>Très grand</b>	<b>Assez grand</b>	<b>Peu</b>	<b>Pas du tout</b>
<b>Mamans 18 – 35 ans</b>	7%	19%	45%	30%
<b>Mamans 36 ans et plus</b>	6%	27%	40%	27%
<b>Mamans Total</b>	7%	21%	43%	29%

**Mamans 18 – 35 ans : Peu et pas du tout 75 %**

**Mamans 36 ans et plus : Peu et pas du tout 67 %**

**Mamans - Total : Peu et pas du tout 72 %**

# Commentaires des usagers

## Section H : Suggestions ou commentaires

### Insatisfactions concernant l'alimentation: (10)

#### Exemples :

- Choix du menu (végétarien ou pas)
- La nourriture est très fade, pas complet. Après accouchement besoin de manger avec appétit. (2)

### Insatisfactions concernant les chambres privées: (12)

#### Exemples :

- Ajouter un matelas pour la personne qui accompagne (2)
- Payé pour chambre privée et se sont retrouvé dans une chambre semi-privé sans explications. (2)

### Insatisfaction concernant les chambres et l'insalubrité :(7)

#### Exemples :

- Les chambres sont désuètes et insalubrité: (7)
- Les installations sont désuètes et la propreté des chambres laisse à désirer.

# Les insatisfactions

- ***Le droit de porter plainte au besoin*** se démarque des autres questions par ses résultats plus élevés pour le groupe des 18-35 ans.
- Pour toutes les questions, les 18-35 ans ont des résultats bien plus faibles que les plus de 36 ans. Cet écart est particulièrement prononcé pour ***L'écoute démontrée*** et ***La prise en charge de votre insatisfaction***.

## Insatisfactions

**Avez-vous eu à communiquer ou à discuter d'une insatisfaction avec le chef de service ?**

<b>Indice de satisfaction - Maternité</b>	<b>18 – 35 ans n = 43 Oui – 14%</b>	<b>36 ans et plus n = 15 Oui – 15%</b>	<b>Total n = 58 Oui – 14%</b>
1. L'écoute démontrée	66	80	69
2. La prise en charge de votre insatisfaction	67	80	70
3. La résolution de votre insatisfaction	73	80	75
4. Le droit de porter plainte au besoin	75	82	77

# Partie 3 :

## 2. Information reçue



*\* Cette section correspond à la section A du questionnaire.*

## Faits saillants

- Concernant *l'information reçue* les mères âgées 36 ans et plus sont généralement plus satisfaites que celles âgées entre 18 et 35 ans.
- Un écart de plus de cinq points est constaté concernant un énoncé. Les mamans de 36 ans et plus se disent beaucoup plus satisfaites (94) que celles âgées entre 18 et 35 ans (88).
  - La clarté du langage utilisé pour faciliter votre compréhension.



## Information reçue

<b>Indices de satisfaction</b>	<b>Mamans 18 - 35 ans</b>	<b>Mamans 36 ans et plus</b>	<b>TOTAL Mamans</b>
1. Avoir reçu l'information requise à votre arrivée	85	89	86
2. La clarté du langage utilisé pour faciliter votre compréhension	88	94	90
3. Les réponses reçues à vos questions concernant votre séjour	86	90	87
4. Avoir reçu toute l'information requise à votre arrivée sur le déroulement de votre accouchement	86	89	87

# Partie 3 :

## 3.1 Participation aux décisions - maman



*\* Cette section correspond à la section B1 du questionnaire.*

## Faits saillants

- Les indices de satisfaction concernant ***la participation aux décisions*** sont relativement élevés et semblables entre les mères âgées 36 ans et plus et celles âgées entre 18 et 35 ans.
- Des indices de 90 et plus sont observés pour les deux groupes concernant les énoncés suivants :
  - La clarté des explications fournies avant de consentir à des soins ;
  - Le respect de votre consentement avant de vous fournir des soins.

## Participation aux décisions - B1

<b>Indices de satisfaction</b>	<b>Mamans 18 - 35 ans</b>	<b>Mamans 36 ans et plus</b>	<b>TOTAL Mamans</b>
1. Votre participation aux décisions concernant vos soins pendant votre séjour	87	88	87
2. La clarté des explications fournies avant de consentir à des soins	90	91	90
3. La possibilité pour vous de refuser un soin ou un traitement.	89	86	88
4. Le respect de votre consentement avant de vous fournir des soins.	90	91	90

## Participation aux décisions – B2

Indices de satisfaction	Mamans 18 - 35 ans	Mamans 36 ans et plus	TOTAL Mamans
1. La possibilité d'être accompagnée par la personne de votre choix pendant toute la durée du travail et de l'accouchement	91	98	93
2. La possibilité de boire et de manger en tout temps	87	87	87
3. L'information reçue sur les différentes types d'anesthésie disponibles	87	90	87
4. La possibilité de refuser d'être examinée par des étudiant-es	86	84	86
5. Le choix de pousser et d'accoucher dans la position qui vous convenait le mieux	88	88	88

# Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers

## **B1.1 Votre participation aux décisions concernant vos soins pendant votre séjour.**

**Insatisfactions : (10)**

**Exemples :**

- Après l'accouchement Mme voulait une péridurale mais le médecin voulait attendre. Finalement Mme a accouché naturellement car ils ont trop attendu et le travail est allé très vite.

## **B1.3 La possibilité pour vous de refuser un soin ou un traitement**

**Insatisfactions: (2)**

**Exemple:**

- On se sent obligée.

# Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

## **B1.4 Le respect de votre consentement avant de vous fournir des soins.**

**Insatisfactions: (4)**

**Exemple:**

- J'ai refusé mais ils l'ont fait quand même.

## **B2.2 La possibilité de boire et de manger en tout temps.**

**Insatisfactions : (7)**

**Exemples:**

- Fallut insister car j'ai un diabète de grossesse.
- À jeun durant 48h car on attendait après le médecin pour son ok.

## **B2.3 L'information reçue sur les différents types d'anesthésie disponible**

**Insatisfactions: (19)**

**Exemple :** Attendue 3-4 hres avant de voir l'anesthésiste. (3)

# Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

## **B2.4 La possibilité de refuser d'être examinée par des étudiants**

**Insatisfactions: (26)**

### **Exemples:**

- Pas demandé mais les étudiants se sont présentés.
- Elle a cru que c'était obligatoire.(4)
- Plusieurs erreurs avec les étudiants, et certains l'examinaient sans supervision ce qui l'inquiétait

## **B2.5 Le choix de pousser et d'accoucher dans la position qui vous convenait le mieux**

**Insatisfactions: (12)**

### **Exemples:**

- Le médecin n'a jamais demandé si elle voulait accoucher dans une position spécifique.
- Pas laissé le choix de pousser et d'accoucher dans la position qui lui convenais. (2)
- On lui a dit que c'est le gynécologue qui allait décider.



# Partie 3 :

## 3.2 Participation aux décisions - bébé



*\* Cette section correspond à la section B du questionnaire.*

## Faits saillants

- Les indices de satisfaction concernant ***la participation aux décisions*** sont élevés quoique nous pouvons observer des résultats plus forts aux questions 1, 2 et 6 de la part des mères de 36 ans et plus.
- ***La possibilité d'allaiter votre bébé à la demande*** se démarque par des résultats légèrement plus faible pour les deux catégories d'âge.

## Participation aux décisions - bébé

<b>Indices de satisfaction</b>	<b>Mamans 18 - 35 ans</b>	<b>Mamans 36 ans et plus</b>	<b>TOTAL Mamans</b>
1. La possibilité d'avoir un contact peau-à-peau avec votre bébé dès sa naissance	91	97	93
2. La possibilité de cohabiter avec votre bébé dans votre chambre	91	98	93
3. La clarté des explications fournies avant de consentir à des soins pour votre bébé	89	90	89
4. La possibilité de refuser un traitement pour bébé	89	88	89
5. La possibilité d'allaiter votre bébé à la demande	90	93	91
6. La douceur dans l'approche pour votre bébé	92	97	93

# Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers

## **B3.1 la possibilité d'avoir un contact peau à peau avec votre bébé**

**Insatisfactions : (12)**

**Exemples :**

- Délivré avec une ventouse: elle a eu un contact peau à peau avec son bébé mais l'on rapidement amené le bébé pour les soins post natals.
- Contact avec bébé par le papa, mère césarienne. (2)

## **B3.2 La possibilité de cohabiter avec votre bébé dans votre chambre**

**Insatisfactions: (13)**

**Exemples:**

- N'a pu cohabiter avec son bébé car celui-ci était en soins néonatal. (5)
- Avoir un accompagnement pour le bébé la nuit afin que la maman se repose.

# Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

## **B3.3 La clarté des explications fournies avant de consentir à des soins pour votre bébé.**

**Insatisfactions: (6)**

**Exemples:**

- Beaucoup de nouvelles mamans en même temps qu'elle ce qui a fait que les infirmières avaient peu de temps pour répondre à ses questions ce qui l'a déçue surtout pour un premier bébé. Et les réponses provenaient de stagiaires qui ne semblaient pas très certaines de leurs réponses.
- Pas très bien expliqué, pas assez de détails mais j'ai posé des questions
- Certains soins au bébé dans la nuit et aucunes explications.

## **B3.4 Possibilité de refuser un traitements pour bébé**

**Insatisfactions: (10)**

**Exemples :**

- Ne nous dit pas que nous avons le choix de refuser. (2)
- Ils n'ont pas demandé.

## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

### **B3.5 La possibilité d'allaiter ou non votre bébé.**

**Insatisfactions: (10)**

**Exemples :**

- Sentie une pression pour allaiter malgré l'absence de la montée de lait, et lui a refusée l'emploi de lait maternisé même si la mère trouvait que son bébé ne buvait pas beaucoup. (2)

### **B3.6 La douceur dans l'approche pour votre bébé.**

**Insatisfactions: (4)**

**Exemple :**

- Sauf une seule infirmière qui a été moins douce avec son bébé.

# Partie 3 :

## 3. Intervention du personnel



*\* Cette section correspond à la section C du questionnaire.*

## Faits saillants

- Tous les indices de satisfaction sont relativement élevés concernant *l'intervention du personnel*. Toutefois, mentionnons qu'ils sont tous de 90 et plus pour les mamans de 36 ans et plus alors qu'ils sont légèrement moindres pour les plus jeunes mamans.



## Intervention du personnel

<b>Indices de satisfaction</b>	<b>Mamans 18 - 35 ans</b>	<b>Mamans 36 ans et plus</b>	<b>TOTAL Mamans</b>
1. La courtoisie à votre égard	87	93	88
2. Le respect de votre intégrité physique	89	94	90
3. Le respect de votre intégrité psychologique	89	93	90
4. L'empathie démontrée à votre égard	87	91	88
5. La douceur dans l'approche	89	93	90
6. Le souci de respecter la confidentialité de votre dossier médical	89	92	90

# Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers

## Section C : Intervention du personnel

**Satisfactions : (5)**

**Exemples :**

- Infirmières sont des anges. (2)

## **C1 Courtoisie à votre égard**

**Insatisfactions : (13)**

**Exemples:**

- Une expérience avec une infirmière venue évaluer son allaitement avec commentaires plates et non aidants dans un moment plus vulnérable.
- L'infirmière de jour n'était pas agréable et était plutôt bête.

# Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers

## **C3 Le respect dans votre intégrité psychologique**

**Insatisfactions: (6)**

**Exemples:**

- Mme dit qu'elle a été souvent dérangée et ne pouvait pas se reposer.
- Pression pour mettre bébé au sein la nuit, et prises de taux de sucre la nuit: C'est fait "bardassée".

## **C4 L'empathie démontrée à votre égard**

**Insatisfactions: (16)**

**Exemples:**

- En justifiant un manque de ressources le personnel n'a pas accordé une attention nécessaire au bébé et à la mère.
- Plus d'empathie serait souhaitable.
- Plus d'assistance pour la mère.

# Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers

## **C5 La douceur dans l'approche**

**Insatisfactions: (4)**

### **Exemples:**

- Manque de dextérité des infirmières.
- Une infirmière plutôt brusque : arrange-toi avec ça.

## **C6 Le souci de respecter la confidentialité de votre dossier médicale**

**Insatisfactions: (11)**

### **Exemples:**

- Les infirmières parlent entre eux dans le couloir et patients entendent tout (7).

# Partie 3 :

## 4. Consignes pour le congé



*\* Cette section correspond à la section D du questionnaire.*

## Faits saillants

- Les énoncés de la section portant sur les **consignes pour le congé** présentent des indices mitigés. Deux énoncés se démarquent par leur indice plus sévère pour les mamans de 18 – 35 et pour les mamans de 36 ans et plus:
  - La facilité de prendre un rendez-vous pour le suivi (84 et 82 respectivement) ;
  - Le sentiment d'être pris en charge pour toutes les étapes suivantes (82 pour les mamans de 36 ans et plus).

## Consignes pour le congé

Indices de satisfaction	Mamans 18 - 35 ans	Mamans 36 ans et plus	TOTAL Mamans
1. La clarté des consignes reçues suite au congé de l'hôpital.	86	88	86
2. La prise en charge de toutes les autres étapes concernant mon suivi avec d'autres professionnels	85	88	86
3. La facilité de prendre un rendez-vous pour le suivi	84	82	84
4. Le sentiment d'être pris en charge pour toutes les étapes suivantes	85	82	85

# Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers

## **D1. Clarté consignes prochaines étapes suivi : (31)**

### **Insatisfactions :**

#### **Exemples :**

- Beaucoup de documentations qui sont difficiles à gérer avec le retour à la maison pour un premier bébé.
- Pas beaucoup de clarté dans les explications/difficile de comprendre (5)
- Informations reçues à 4h du matin, pas très alerte.
- Il faut savoir où tu t'en vas. Ce n'est pas claire et il faut connaître la technologie pour mieux comprendre.
- C'était pas du tout bien expliqué et a dû faire toutes les démarches.



## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

### **D2. Prise en charge autres étapes suivi autres professionnels**

**Satisfaction : (1) :** J'ai eu un pédiatre vite

**Insatisfactions : (10)**

**Exemples :**

- Suivi pour le bébé: pas de pédiatre à l'hôpital, ils doivent donc s'en trouver un et ce n'est pas facile.
- Livrée à elle-même. Il a fallu la pression de son médecin pour avoir un rendez-vous pour problème de déchirures.
- Ne s'est pas sentie prise en charge.

## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

### **D3. Facilité pour prendre rendez-vous de suivi**

**Satisfaction (1) :** Les rendez-vous ont été pris pour elle.

**Insatisfactions : (27)**

**Exemples :**

- Attente pour les rendez-vous en général à l'hôpital et pour le suivi.
- Problème avec la prise de rdv (8)

## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

### **D4. Sentiment de prise en charge pour toutes les autres étapes suivantes**

**Insatisfactions : (20)**

**Exemples :**

- A eu l'impression d'être "garochée".
- Compliqué.
- Pas vraiment de prise en charge après la sortie, seulement 7 jours afin de revenir à l'étage pour des problèmes, sinon on doit aller à l'urgence (avec plaie ouverte et bébé naissant) (3)

# Partie 4 :

## 1. Les conclusions



# Les conclusions

- Une tendance à la baisse des indices de **satisfaction globale** se dégage chez les plus jeunes usagers (moins de 36 ans). L'indice de satisfaction globale est de 84 versus 89 pour les 36 ans et plus);
- La connaissance des droits est plus élevée chez les 36 ans et plus mais demeure peu élevée pour l'ensemble des groupes (environ les  $\frac{3}{4}$  ne les connaissent pas ou peu);
- Lors d'insatisfactions communiquées au chef de service, la satisfaction de tous les énoncés mesurés est relativement faible puisque tous les énoncés présentent des indices de 80 et moins.
- Les informations reçues est de moins de 85 chez les 18-35 (autres services) concernant les énoncés suivants :
  - **Avoir reçu toute l'information requise à votre arrivée ;**
  - **Les réponses reçues à vos questions concernant votre séjour ;**
  - **La clarté des explications fournies avant de consentir à des soins ;**
  - **Le respect de votre consentement avant de vous fournir des soins.**

## Les conclusions *(suite)*

- Les consignes pour le congé sont moins satisfaisantes pour le groupe des 18 – 35 (autres services) concernant tous les énoncés.
- Plus spécifiquement concernant les consignes pour le congé, **la facilité de prendre rendez-vous** est moins satisfaisante (moins de 85) pour tous les groupes sondés.
- Pour les mamans de 36 et ans et plus, **la possibilité d'être examinée par des étudiants** est moins satisfaisante (84). De même, **la facilité de prendre un rendez-vous pour le suivi** (82) et **le sentiment d'être pris en charge pour toutes les étapes suivantes** (82) sont moins satisfaisants.
- D'ailleurs, pour ces derniers éléments, plusieurs commentaires ont été émis par les usagères.

# Partie 4 :

## 2. Pistes de recommandations



## Pour le Comité des usagers

- Remercier **les usagers** de leur participation à l'évaluation par une communication écrite.
- Présenter et échanger sur les résultats avec les principaux membres de l'organisation :
  - Comité des usagers ;
  - Direction qualité, évaluation, performance organisationnelle et éthique ;
  - Direction générale ;
  - Conseil d'administration ;
  - Assemblée générale des usagers
- Publiciser davantage l'information auprès des usagers afin de leur permettre de mieux connaître leurs droits.
- Sonder de nouveau la satisfaction en utilisant le même questionnaire afin de suivre l'évolution de l'amélioration et s'il y a lieu, d'identifier d'autres défis d'amélioration.



## **Pour la Direction qualité, évaluation, performance organisationnelle et éthique**

- Proposer un plan d'action visant l'amélioration de la satisfaction des usagers concernant les défis identifiés pour les trois groupes sondés dont :
  - S'assurer de donner toute l'information requise à l'arrivée ;
  - Fournir les réponses aux questions concernant votre séjour;
  - Clarifier les explications fournies avant de demander à consentir à des soins ;
  - S'assurer du respect du consentement avant de vous fournir des soins;
  - Rendre plus facile la prise de rendez-vous pour le suivi;
  - Donner un sentiment d'être pris en charge pour toutes les étapes suivantes ;
  - Lors d'une insatisfaction mentionnée au chef de service, démontrer davantage :
    - D'écoute ;
    - De prise en charge de l'insatisfaction;
    - D'effort de résolution de l'insatisfaction.

## **Pour la Direction qualité, évaluation, performance organisationnelle et éthique (*suite*)**

- Tenir compte des **commentaires émis** afin de cibler davantage les actions d'amélioration.
- Sensibiliser sur une base régulière le personnel de l'établissement ainsi que celui des agences sur le respect du code d'éthique.
- Établir un plan de communication efficace et durable afin de présenter les actions d'amélioration dans un esprit de partenariat avec le Comité des usagers.

# Partie 5 :

## 1 - Collaborations



## Principales collaborations :

- **Nathalie Ebnoether, M.A.**  
Directrice de projet
- **Lucie Laurendeau, B.A., M.A. en cours**  
Interviewer principal et responsable de l'analyse des commentaires qualitatifs
- **Nicolas Ebnoether-Noel, B.A., M.A. en cours**  
Coordonnateur de la collecte des données et du traitement des données
- **Des interviewers–es** chevronnés-es qui sont tous-toutes universitaires complètent l'équipe de Médaille Groupe Conseils.

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 bijoux 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.

# Annexes

## **Annexe 1 :** **Ensemble des commentaires émis par les** **usagers**

# Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

## Section A: Information reçue

### **A1. Avoir reçu toute l'information requise à votre arrivée**

**Insatisfactions : (18)**

#### **Exemples :**

- Donne beaucoup de renseignements à la fois, on en oublie.
- Peu ou pas d'informations (5)
- À l'urgence: l'on bardassée d'un bord puis de l'autre sans lui dire ce qu'elle avait. S'en est occupé elle-même.

### **A2. La clarté du langage utilisé pour faciliter votre compréhension**

**Insatisfaction : (1)**

- Il y a eu un bout moins clair concernant le transfert dans la chambre après l'accouchement.

## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers (suite)

### **A3. Les réponses reçues à vos questions concernant votre séjour**

#### **Insatisfaction : (1)**

- A eu des saignements, on lui a dit de rester à la maison et finalement elle a perdu l'enfant.

### **A4. Avoir reçu toute l'information requise à l'arrivée sur le déroulement de votre accouchement.**

#### **Insatisfactions : (12)**

#### **Exemples :**

- Ne savait pas qu'il fallait s'enregistrer en arrivant donc à la sortie il a fallu qu'elle attende 2h pour qu'ils enregistrent la naissance du bébé.
- Arrivée en pleine nuit: aucune explication sur le déroulement de l'accouchement.
- Pas d'explications/information sur accouchement (5)



# Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

## Section B: Participation aux décisions

### **B1.1 Votre participation aux décisions concernant vos soins pendant votre séjour.**

#### **Insatisfactions : (15)**

##### **Exemples :**

- Certaines interventions ont été encouragées sans nécessité et pas nécessaire. C'était pour accélérer les démarches, comme à la chaîne.
- Césarienne sans informations
- Après l'accouchement.
- N'a pas prise de décision (2)

### **B1.2 La clarté des explications fournies avant de consentir à des soins**

#### **Insatisfaction : (1)**

- J'ai fait le travail d'accouchement dans la salle d'attente! Pas d'explications sur le traitement administré, pas d'explications sur le papier que j'ai signé durant le travail sur une chaise en plastique.

## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

### **B1.3. La possibilité pour vous de refuser un soin ou un traitement**

**Insatisfactions : (4)**

**Exemples :**

- Ne savait pas qu'il avait la possibilité de refuser.

### **B1.4. Le respect de votre consentement avant de vous fournir des soins**

**Insatisfactions : (4)**

**Exemples :**

- J'ai refusé mais ils ont continué.
- Se sent obligée.
- Je ne voulais pas une épidurale mais ils m'ont dit que c'est obligatoire!

## Raisons ou commentaires des usagers (suite)

### **B2.1 : La possibilité d'être accompagnée par la personne de votre choix pendant toute la durée du travail et de l'accouchement**

#### **Insatisfaction : (1)**

- Quand je suis rentrée au triage, salle avant la salle d'accouchement, ce n'était pas confortable, pas d'oreillers et très stressant. Beaucoup de bruits forts et dérangeants.

### **B2.2 La possibilité de boire et manger en tout temps**

#### **Insatisfactions : (6)**

#### **Exemples:**

- À jeun durant 48h car attendait après le médecin pour son ok.
- Fallut insister car diabète de grossesse.

## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

### **B2.3 L'information reçue sur les différents types d'anesthésie disponibles**

#### **Satisfaction : (1)**

- A apprécié qu'on lui donne le temps pour prendre une décision après les avoir reçues.

#### **Insatisfactions: (17)**

##### **Exemples:**

- Pas eu d'autres informations/d'autres options (7)

### **B2.4 La possibilité de refuser d'être examinée par des étudiants**

#### **Insatisfactions : (25)**

##### **Exemples :**

- Non-respect du refus d'avoir des étudiants: épidurale fait par étudiant qui s'est repris 4-5 fois avant de réussir l'épidurale.
- Ne lui a pas dit. (5)
- Ne savait pas qu'elle avait le choix même si elle a signé le formulaire. (3)

## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

### **B2.5 Le choix de pousser et d'accoucher dans la position qui vous convenait le mieux**

**Insatisfactions : (14)**

**Exemples :**

- Pas laissé le choix de pousser et d'accoucher dans la position qui lui convenais. (2)
- Pas été informée qu'elle pouvait prendre une autre position pour accoucher. (2)

### **B3 Concernant votre bébé**

#### **B3.1 La possibilité d'avoir un contact peau à peau avec votre bébé dès sa naissance**

**Insatisfactions : (13)**

**Exemples :**

- N'a pu cohabiter avec son bébé car celui-ci était en soins néonatal. (6)
- Chambre trop petite pour avoir bébé avec elle. (6)
- Avoir un accompagnement pour le bébé la nuit afin que la maman se repose.

## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

### **B3.3 La clarté des explications fournies avant de consentir à de soins pour votre bébé.**

**Insatisfactions : (6)**

**Exemples :**

- Pas très bien expliqué, pas assez de détails mais j'ai posé des questions.
- Certains soins au bébé dans la nuit et aucune explication.
- Beaucoup d'usagère en même temps qu'elle ce qui a fait que les infirmières avaient peu de temps pour répondre à ses questions ce qui l'a déçue surtout pour un premier bébé. Et les réponses provenaient de stagiaires qui ne semblaient pas très certaines de leurs réponses.

### **B3.4 La possibilité de refuser un traitement pour le bébé**

**Insatisfactions : (10)**

**Exemples:**

- Ne nous dit pas que nous avons le choix de refuser. (3)
- Elle a refusé un traitement pour son bébé mais elle a senti comme ne pas avoir le choix.

## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

### **B3.5 La possibilité d'allaiter ou non votre bébé:**

**Satisfaction :** (1) Merci! aide à allaitement

**Insatisfactions:** (9)

**Exemples:**

- Pas vraiment le choix, beaucoup de pression. (2)
- Sentie une pression pour allaiter malgré l'absence de la montée de lait, et lui a refusée l'emploi de lait maternisé même si la mère trouvait que son bébé ne buvait pas beaucoup. (4)

### **B3.6 La douceur dans l'approche pour votre bébé :**

**Insatisfactions:** (3)

**Exemples :**

- Sauf une seule infirmière qui a été moins douce avec son bébé.
- Son bébé avait du mal à dormir à cause d'un rhume, et lorsque l'infirmière est passée prendre les signes vitaux, l'usagère a demandé que celle-ci repasse pour ne pas réveiller le bébé. Lorsque l'infirmière est revenue, celle-ci n'était pas contente et un peu brusque avec le bébé.

## Commentaires des usagers *(suite)*

### **Section C : Intervention du personnel**

#### **Satisfactions : (57)**

##### **Exemples :**

- Infirmières extraordinaires (2)
- Personnel amicale/Personnel très attentionné (6)
- On sentait que le personnel fait tout pour nous aider, même si parfois les infirmières étaient débordées. (2)

#### **Insatisfactions : (10)**

##### **Exemples :**

- Devait recevoir médication aux 3 heures mais infirmières souvent en retard.
- Infirmières passent plus de temps à parler entre elles de sujets personnels qu'à s'occuper des patients de l'étage courts séjours.

#### **Insatisfactions : (12)**

##### **Exemples :**

Personnel en surcharge de travail, les patients payent pour ça car moins de service. (4)



# Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

## **C1. La courtoisie à votre égard :**

**Satisfactions : (4)**

**Exemples :**

- Infirmières font preuve de courtoisie et à l'écoute de mes craintes.

Personnel aimable (3)

**Insatisfactions : (12)**

**Exemples :**

- Arrogance : manque professionnalisme (2)
- Le personnel de jour était désagréable, aucune aide, aucun support. Une chance que celle de nuit était gentille et serviable.
- Une expérience avec une infirmière venue évaluer son allaitement avec commentaires désagréables et non aidants dans un moment plus vulnérable.

## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

### **C3. Le respect de votre intégrité psychologique :**

#### **Satisfaction : (1)**

#### **Exemples :**

- Toute sauf une personne.

#### **Insatisfactions : (6)**

#### **Exemples :**

- Pression pour mettre bébé au sein la nuit, et prises de taux de sucre pendant la nuit: S'est fait "bardassée".
- Chambre semi-privée: Infirmières et médecin ne tenait pas compte de l'usagère lors des soins donnés à l'autre dame (césarienne) la nuit. Ils parlaient fort, poussaient les rideaux du côté de l'usagère, aucun respect pour son repos.

## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

### **C4. L'empathie démontrée à votre égard**

**Insatisfaction : (16)**

**Exemples :**

- Fonctionne plus par procédures que pour nous.
- Saignement durant l'hydratation. Les infirmières n'ont pas répondu. Ils ont même arrêté la cloche.
- Une infirmière de nuit ne s'est pas présentée et refusait tout ce qui était demandé. Elle a refusé la demande d'aide de l'usagère en lui disant de s'arranger.

### **C5. La douceur dans l'approche :**

**Insatisfaction : (4)**

**Exemples :**

- Une infirmière plutôt brusque : « arrange-toi avec ça ».
- Manque de dextérité des infirmières.

## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

### **C6. Le souci de respecter la confidentialité de votre dossier médical :**

#### **Insatisfactions : (6)**

##### **Exemples:**

- Après son mauvais diagnostic, tout le monde se communiquait les infos.
- Les infirmières parlent entre eux dans le couloir et patients entendent tout.

### **D. Consignes pour le congé**

#### **D1. La clarté des consignes reçues concernant les prochaines étapes:**

##### **Insatisfactions : (35)**

##### **Exemples :**

- Pas beaucoup de clarté dans les explications/difficile de comprendre (6)
- Infos inappropriées, réduites (3)
- Délais très long et incohérence dans information. (2)

## Raisons d'insatisfaction ou commentaires des usagers *(suite)*

**D2. La prise en charge de toutes les autres étapes concernant le suivi avec d'autres professionnels.**

**Satisfaction : (1) :** J'ai eu un pédiatre vite

**Insatisfactions : (12)**

**Exemples :**

**Pour Bébé :(7)**

- Suivi pour le bébé: pas par un pédiatre à l'hôpital, ils doivent donc s'en trouver un et ce n'est pas facile. (3)

**Pour Maman : (5)**

- Livrée a elle-même. Il a fallu la pression de son médecin pour avoir un rendez-vous pour problème déchirures.
- Pas vu le docteur après l'accouchement

## Commentaires des usagers (suite)

### **D3. La facilité de prendre un rendez-vous pour le suivi**

#### **Satisfactions : (2)**

##### **Exemples:**

- C'est la secrétaire du médecin qui l'appelle pour lui dire quand est son prochain rendez-vs donc très facile. (2)

#### **Insatisfactions : (47)**

##### **Exemples:**

##### **Difficultés pour la prise de rendez-vous (5)**

- Mise à part le rendez-vous de suivis tout est bien (2)

##### **Pour la prise de rendez-vous pour la mère : (24)**

- Difficulté avec la prise de rendez-vous (8)
- Temps attente long pour un rendez-vous (8)
- Rendez-vous toujours reporté (3)

##### **Pour la prise de rendez-vous pour Bébé : (10)**

- Bébé n'a pas de suivi car il pas de médecin de famille/pédiatre (4).

## Commentaires des usagers (suite)

### **D4. Le sentiment d'être pris en charge pour toutes les étapes suivantes :**

**Insatisfaction : (21)**

#### **Exemples :**

- La dame est retournée à l'hôpital pour une jaunisse (bébé) et on s'est très bien occupé d'elle, puis retour à l'hôpital pour une bosse sur le ventre du bébé et a eu un rendez-vous avec un médecin pour un suivi mais a aussi été rassurée (bénin).
- Après la sortie de l'hôpital, a eu des problèmes d'infection post césarienne et est retournée à l'hôpital, dans les délais prescrits, qui n'a pas voulu la prendre en charge. Elle a "galéré" pour se trouver un médecin, ainsi que l'infirmière du CLSC. Elle a dû aller au privé. (2)

## Commentaires des usagers (suite)

### Section E : Insatisfactions

#### **Insatisfactions: (11)**

##### **Exemples:**

- À une infirmière: peu de respect dans la chambre la nuit: personnel rentre comme dans un moulin.

#### **E1. L'écoute démontrée**

##### **Insatisfactions : (3)**

##### **Exemples:**

- Elle voulait quitter l'hôpital mais le seul médecin sur l'étage n'était pas disponible et elle a attendue longtemps. (2)



## Commentaires des usagers (suite)

### **E2. La prise en charge de votre insatisfaction**

#### **Insatisfactions : (2)**

#### **Exemples:**

- L'attribution des chambres: demandé une chambre privée, on lui dit qu'on va la changer puis non pour être dans une chambre privé séparée en deux: petit, à l'étroit. Aurait aimer que l'on explique les éventualités possibles.

### **E3. La résolution de votre insatisfaction**

#### **Insatisfaction : (1)**

- Solution très compliquée, fallut « s'obstiner » pour certaines choses, et pour d'autres impossible de changer quoi que ce soit. Ce n'est pas le personnel, qui fait son possible tout en étant débordé et qui suit les consignes de l'hôpital mais la gestion des chambres, du personnel, etc.

## Commentaires des usagers (suite)

### H. Commentaires ou suggestions

#### **Suggestions pour l'allaitement : (4)**

##### **Exemples:**

- Conseillères en allaitement : car parfois les conseils sont différents selon l'infirmière, ainsi que toute la pression sur l'allaitement, pas vraiment d'ouverture sur autre chose que l'allaitement.
- Pas assez d'information sur l'allaitement. Elle aurait aimé savoir que si la montée de lait ne se fait pas assez rapidement, on peut donner du lait maternisé afin que le bébé soit nourri.

#### **Insatisfaction pour les chambres privées : (14)**

##### **Exemples:**

- Payer très chère pour une chambre privée pour un vieux lit, sans douche et sans ventilation: très chaud.
- Les chambres payées sont trop petites et elles manquent de confort.
- Payer pour chambre privée et se sont retrouvé dans une chambre semi-privé sans explications (2)

## Commentaires des usagers (suite)

### **Chambres désuètes : (8)**

#### **Insatisfactions:**

#### **Exemples:**

- Pas de chauffage dans la chambre, presque fait de l'hypothermie: qualité des installations.
- Pas pu avoir une chambre privée, le rideau qui séparait les lits n'était pas bien placé, la chambre n'était pas adaptée pour deux.

### **Chambres insalubres : (10)**

#### **Insatisfactions:**

#### **Exemples:**

- Et chambre pour Ébola avec plastiques encore présents qui pendaient partout. (2)
- Chambres malpropres, pas de climatisation et pas de douche.
- La salle de toilette était sale, les poubelles débordaient après 3 jours sans être vidées.

## Commentaires des usagers (suite)

### **Autres commentaires :**

#### **Exemples:**

#### **Insatisfactions:**

- Problèmes de formulaire pour la participation aux décisions concernant les soins durant le séjour : Formulaire peu clair.
- Problème pour le dossier d'un enfant handicapé majeur : Parents d'un enfant handicapé ayant 18 ans, c'est très difficile d'obtenir son dossier d'un autre hôpital pour HMR.
- Problème dans le formulaire de désignation des parents : Accueil à l'urgence: créé mon dossier, présumé, en tant qu'homme, de son orientation sexuelle car on a demandé le nom de "sa conjointe" au lieu d'utiliser un terme neutre. Il se sent comme devoir refaire son coming-out. C'est l'approche du personnel ou la procédure qui serait à revoir en utilisant des termes neutres à ce niveau.

## Commentaires des usagers (suite)

- **Problème terme Père/Mère biologique:** Autre élément, au niveau du DSQ, les formulaires sont élaborés sur la base de père et mère biologique, et donc en tant que père non biologique il n'apparaît pas dans les dossiers du DSQ : le problème est que s'il devait se présenter avec un de ses enfants à l'hôpital est-ce qu'ils accepteraient de soigner ceux-ci ?

# Annexe :

## Les comparables avec 2017



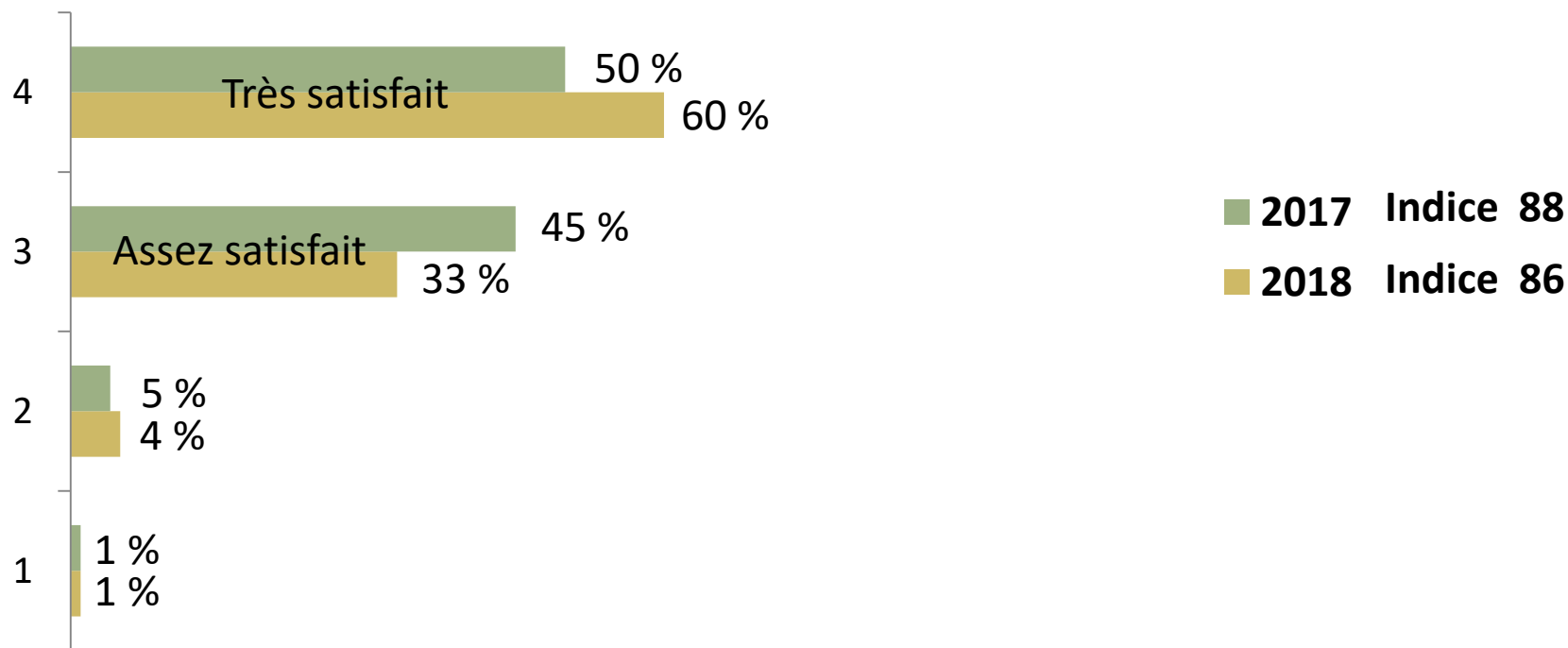
*\* Cette section correspond aux sections E et G du questionnaire.*

## Mises en garde

- Comme il ne s'agit pas du même profil d'utilisateurs entre 2017 et 2018, les comparaisons ne peuvent être considérées comme étant fiables.
- Il demeure toutefois intéressant de faire état des différences entre les indices.

## 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 ?





## Faits saillants

- Il est possible de constater que les énoncés qui avaient été identifiés en 2017 comme étant de satisfaction moindre étaient pour le groupe des 25 – 34 ans et concernaient les éléments suivants que l'on retrouve également en 2018 comme étant des pistes d'améliorations (voir tableau à la page suivante).

**Énoncés dont les taux de « très satisfaisant » étaient significativement moindres pour le groupe d'âge 25-34 ans en 2017**

- Avoir reçu toute l'information
- La clarté du langage utilisé pour faciliter votre compréhension
- La prise en charge de toutes les étapes concernant votre suivi avec d'autres professionnels
- La facilité de prendre un rendez-vous pour le suivi
- Le sentiment d'être pris en charge pour toutes les étapes suivantes

# Annexe 2017 – 2018 :

## 1. Connaissance des droits et insatisfactions



*\* Cette section correspond aux sections E et G du questionnaire.*

# La connaissance des droits des usagers

- Les droits des usagers sont très peu connus car près des  $\frac{3}{4}$  des répondants (73 %) indiquent avoir peu ou pas du tout de connaissances de leurs droits.
- L'étude de 2017 dévoilait un indice plus élevé de connaissance de ses droits comme usagers (44%).
- Rappelons toutefois qu'il ne s'agissait pas du tout du même profil d'usagers sondés entre 2017 et 2018.

# Connaissance des droits

**Quel est votre degré de connaissance de vos droits comme usagère du réseau de la santé et des services sociaux ?**

	<b>Très grand</b>	<b>Assez grand</b>	<b>Peu</b>	<b>Pas du tout</b>
<b>2017</b>	10 %	34 %	<b>38 %</b>	<b>18 %</b>
<b>2018</b>	7 %	21 %	<b>44 %</b>	<b>29 %</b>

**2017 : Peu et pas du tout 76 %**

**2018 : Peu et pas du tout 73 %**

# Les insatisfactions

- ***La résolution de votre insatisfaction (72)*** présente une indice particulièrement faible alors que ***Le droit de porter plainte au besoin (74) et la prise en charge de l'insatisfaction (75)*** présentent aussi des indices portant à l'amélioration pour les usagers ayant manifesté une insatisfaction.

# Insatisfactions

**Avez-vous eu à communiquer ou à discuter d'une insatisfaction avec le chef de service ? 24 % oui (n=125)**

<b>Indice de satisfaction</b>	<b>Indice de satisfaction 2017</b>	<b>Indice de satisfaction 2018</b>
1. L'écoute démontrée	80	74
2. La prise en charge de votre insatisfaction	75	74
3. La résolution de votre insatisfaction	72	76
4. Le droit de porter plainte au besoin	74	79

# Annexe 2017 – 2018 :

## 2. Information reçue



*\* Cette section correspond à la section A du questionnaire.*



## Faits saillants

- Tous les indices de satisfaction dépassent les 85 en 2018 concernant **l'information reçue**.
- On constate toutefois une tendance vers la baisse en 2018 pour tous les énoncés sondés.

## Information reçue

	Indice de satisfaction 2017	Indice de satisfaction 2018
1. Avoir reçu l'information requise à votre arrivée	89	85
2. La clarté du langage utilisé pour faciliter votre compréhension	93	89
3. Les réponses reçues à vos questions concernant votre séjour	89	86

# Annexe 2017 – 2018 :

## 3. Participation aux décisions



*\* Cette section correspond à la section B1 du questionnaire.*

## Faits saillants

- Tous les indices de satisfaction dépassent les 86 en 2018 concernant **la participation aux décisions**.
- On constate toutefois une tendance vers la baisse en 2018 pour la plupart des énoncés sondés.

## Participation aux décisions

	Indice de satisfaction 2017	Indice de satisfaction 2018
1. Votre participation aux décisions concernant vos soins pendant votre séjour	89	86
2. La clarté des explications fournies avant de consentir à des soins	89	89
3. La possibilité pour vous de refuser un soin ou un traitement.	88	87
4. Le respect de votre consentement avant de vous fournir des soins.	91	89

# Annexe 2017 – 2018 :

## 4. Intervention du personnel



*\* Cette section correspond à la section C du questionnaire.*

## Faits saillants

- Tous les indices de satisfaction dépassent les 88 concernant **l'intervention du personnel.**
- On constate toutefois une tendance vers la baisse en 2018 pour tous les énoncés sondés.
- Soulignons quand même que l'énoncé ***Le respect de votre intégrité physique*** obtient l'indice le plus élevé avec 90 pour 2018.

## Intervention du personnel

	Indice de satisfaction 2017	Indice de satisfaction 2018
1. La courtoisie à votre égard	92	88
2. Le respect de votre intégrité physique	92	90
3. Le respect de votre intégrité psychologique	92	89
4. L'empathie démontrée à votre égard	91	88
5. La douceur dans l'approche	91	89
6. Le souci de respecter la confidentialité de votre dossier médical	93	89



# Annexe 2017 – 2018 :

## 5. Consignes pour le congé



*\* Cette section correspond à la section D du questionnaire.*

## Faits saillants

- Tous les énoncés de la section portant sur les **consignes pour le congé** présentent des indices non seulement à la baisse comparativement à 2017 mais présentent aussi deux énoncés dont les indices sont inférieurs à 85 :
  - La facilité de prendre un rendez-vous pour le suivi – 83 ;
  - Le sentiment d'être pris en charge pour toutes les étapes suivantes – 84.

## Consignes pour le congé

	Indice de satisfaction 2017	Indice de satisfaction 2018
1. La clarté des consignes reçues suite au congé de l'hôpital.	87	85
2. La prise en charge de toutes les autres étapes concernant mon suivi avec d'autres professionnels	87	85
3. La facilité de prendre un rendez-vous pour le suivi	87	83
4. Le sentiment d'être pris en charge pour toutes les étapes suivantes	87	84

# Étude réalisée par l'équipe de Médailon Groupe Conseils

**Merci pour votre confiance**  
**[www.medailonconseils.com](http://www.medailonconseils.com)**