Évaluation de la satisfaction des usagers hospitalisés, en début d'année 2026, à l'hôpital Maisonneuve Rosemont



Comité des usagers de l'hôpital Maisonneuve Rosemont

Mai 2026

www.medaillonconseils.com
info@medaillonconseils.com

PLAN DE PRÉSENTATION

1. **La mise en contexte et objectif principal**
2. **L'approche méthodologique**
    1. L'approche méthodologique
    2. Schéma 1 : L'échelle du degré de satisfaction
    3. Schéma 2 : Exemple fictif du calcul de l'indice de satisfaction
    4. Schéma 3 : Grille d'interprétation des indices
    5. Le traitement et l'analyse des commentaires
3. **Les résultats**
    - Section A : L'intervention du personnel
    - Section B : Les soins et services reçus pendant votre séjour
    - Section C : L'alimentation
    - Section D : L'entretien et l'environnement
    - Section E : L'information sur les droits, le comité des usagers et les insatisfactions
    - Section F : La synthèse des énoncés positifs à maintenir et à améliorer
4. **Les pistes de recommandations**

Annexe : Les collaborations et les références utiles

1. LA MISE EN CONTEXTE ET OBJECTIF PRINCIPAL



Mise en contexte et objectif principal

- Soucieux de respecter leur mandat, dont celui de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et d'évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services reçus, le Comité des usagers de l'hôpital Maisonneuve Rosemont a souhaité consulter des usagers hospitalisés, sur les étages 4, 6, 8, 9 et 10, principalement **âgés de 65 ans et plus.**
- Considérant l'expérience vécue comme importante, le Comité des usagers de l'hôpital Maisonneuve Rosemont a souhaité connaître l'opinion de ces usagers dans le cadre de cette enquête indépendante de l'établissement au moyen d'une méthodologie quantitative avec un questionnaire portant sur le degré de satisfaction mais en recueillant également les commentaires des usagers.

2. L’ APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE



L’approche méthodologique

- Le questionnaire utilisé est basé sur des expérimentations antérieures de Médaillon Groupe Conseil. De plus, certaines questions ont été inspirées d’un sondage fait précédemment pour le Comité des usagers de HMR. Le questionnaire a été donc élaboré en concertation avec le Comité des usagers de l’hôpital Maisonneuve Rosemont et l’équipe de Médaillon Groupe Conseils.

- Le Comité des usagers de HMR a pris soin de communiquer avec les personnes responsables des étages visées et des moyens ont été pris afin de respecter les protocoles en place tels que le port du masque, etc. lorsque requis.

- Au total, **200 usagers** ont été interrogés, par le même interviewer qualifié de Médaillon, au cours des mois de février et de mars afin de connaître leur degré de satisfaction ainsi que leurs commentaires et suggestions.

- Bien que l’échantillon ne soit pas probabiliste, il est quand même possible d’estimer sa précision. Ainsi, la marge d’erreur pour **200 répondants**, se situe à 4,38 %, et ce, 19 fois sur 20, sur une proportion observée.

L'approche méthodologique (*suite*)

L'analyse et l'interprétation des résultats :

- Le présent rapport reproduit les résultats de toutes les questions posées, et ce, selon l'ordre des différents thèmes soit en présentant, pat thème, des tableaux des indices de satisfaction et la suite, pour chaque énoncé évalué, la distribution de fréquences des % sous formes de graphiques ainsi qu'un tableau de l'analyse des commentaires émis avec des exemples parmi les plus significatifs de ces commentaires.

- Un indice sur l'échelle du degré de satisfaction est utilisé afin de synthétiser les résultats (schéma 1) et de permettre d'identifier les forces et les pistes d'amélioration. Il s'agit de la moyenne sur le 4 degrés de satisfaction (1 Pas du tout, 2 Peu, 3 Assez, 4 Très satisfait) ramené sur 100. Par exemple, une moyenne de 3 sur 4, représente un indice de 75 (schéma 2). Une grille d'interprétation de cet indice est proposée au schéma 3.

L'approche méthodologique (*suite*)

L'analyse et l'interprétation des résultats (*suite*) **:**

- Il est ainsi possible de considérer, en plus de **l'indice pour établir des défis d'amélioration**, le % d'insatisfaction (pas du tout et peu satisfait). Selon Ray (2001), les insatisfactions ne dépassent généralement pas 10 % à 15 % dans une étude de satisfaction. Lorsque ce taux est d'un minimum de 15 % dans les graphiques, ceux-ci sont indiqués en **rouge.**

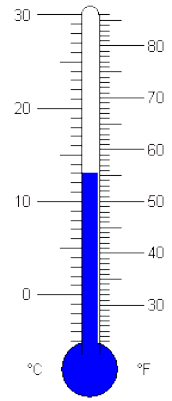
- Par ailleurs, en ce qui concerne la satisfaction, seul le taux de *très satisfait* est un indicateur qui permet d'apprécier une force à maintenir. Dès que ce % atteint 75 %, il est généralement considéré une grande force, mais ceux-ci sont indiqués en **vert** à compter de 50 %.

Schéma 1

Le degré de satisfaction et le calcul de l’indice

Comme le Comité a spécifiquement le mandat d’évaluer le **degré de satisfaction**, l’approche retenue est l’utilisation d’une échelle pour chaque énoncé évalué. Le calcul se fait sur **le nombre réel de répondants** à l’une ou l’autre des modalités de l’échelle de satisfaction :

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait



Dans le présent rapport, à l’image d’un thermomètre qui indique en un seul chiffre la température, tous les résultats sont présentés sous la forme d’un **indice de satisfaction** composé de la moyenne (voir explications dans la section Méthodologie et en annexe) sur cette échelle ainsi qu’en **% pour chaque degré de satisfaction** présenté sous forme de graphiques.

Schéma 2

Exemple fictif du calcul de l'indice de satisfaction*

Très satisfait (code 4)	70 répondants (n4)
Satisfait (code 3)	100 répondants (n3)
Peu satisfait (code 2)	50 répondants (n2)
Pas du tout satisfait (code 1)	20 répondants (n1)
	240 répondantes (n)

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

((4 X 70) + (3 X 100) + (2 X 50) + (1 X 20)) / (4 X 240) * 100
(280 + 300 + 100 + 20) / 960 * 100
700 / 960 * 100

Indice de satisfaction : 72,9
Indice de satisfaction : 73 (arrondi)

** Cet indice est calculé sous forme d’une moyenne en vue de résumer en un seul nombre une série importante de données (Ray, 2001, p.220).*

info@medaillonconseils.com

Schéma 3

Grille d’interprétation
Indices de satisfaction les plus et les moins satisfaisants

Aspects positifs (85 et plus) :

Les énoncés *les plus satisfaisants* sont ceux dont l’indice est plus élevé que 85 et/ou au moins 50 % de *très satisfaits* dans chacun des thèmes, il s’agit d’*aspects positifs* **à maintenir.**

Aspects à améliorer (entre 76 et 84) :

Parmi les énoncés les moins satisfaisants, ceux dont l’indice se situe entre 76 et 80 et/ou avec un taux d’au moins 15 % de *peu ou pas du tout satisfaits* sont considérés comme **des pistes d’améliorations**.

Aspects prioritaires à améliorer (75 et moins) :

Les énoncés *les moins satisfaisants* sont ceux dont l'indice est de 75 et moins sont considérés comme des *aspects prioritaires à améliorer*. Dans la synthèse des résultats, les énoncés dont l’indice est de 70 et moins sont particulièrement indiqués et/ou avec un taux d’au moins 15 % de *peu ou pas du tout satisfaits* comme étant encore **plus prioritaires.**

L'approche méthodologique (*suite*)

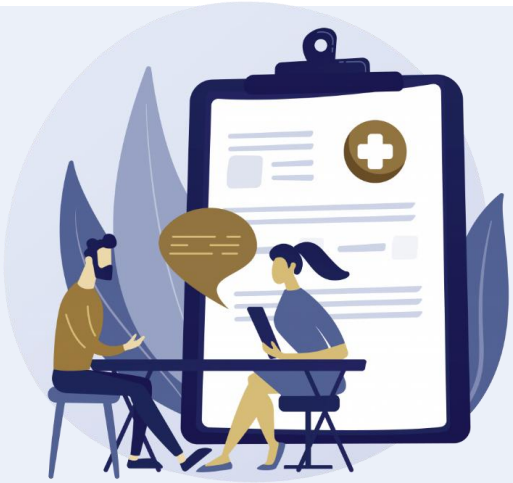
Traitement et analyse des commentaires :

- Afin de permettre de synthétiser l'ensemble des propos recueillis, qui représentent plus de **1 350 commentaires**, qui se subdivisent en plus de **27 thématiques** différentes, une typologie permettant de regrouper les propos similaires a été établie pour chacun des thèmes abordés dans cette étude.
- Le nombre d'occurrences (nombre de fois qu'un même propos a été mentionné) est indiqué entre parenthèses dans les tableaux rapportant la typologie des commentaires. Dans ces tableaux sont intégrés des commentaires parmi les plus significatifs se rapportant à la typologie présentée.
- Une attention particulière a été mise afin de ne pas identifier un individu que ce soit un usager ou un membre du personnel. Ainsi, les commentaires présentés sont libellés au masculin ou de façon générique.
- La présentation des commentaires ne demeure toutefois qu'une partie de la représentation de l'ensemble des commentaires, représentant les commentaires les plus communs ou significatifs.

3. LES RÉSULTATS



Présentation des résultats portant sur la satisfaction



Pour chacune des sections, les pages suivantes présentent :

- Les résultats quantitatifs des questions fermées :
  - Les faits saillants ;
  - Les indices de satisfaction ;
  - Les graphiques ;
  - Les thématiques regroupées des commentaires émis avec le nombre d'ocurrences ainsi que des exemples de commentaires parmi les plus significatifs.

Section A :

L'intervention du personnel



Faits saillants

- Les aspects de l'intervention du personnel présentent des indices entre 71 et 88 (tableau 1).

- ***La courtoisie du personnel*** et ***le souci de préserver l'intimité lors de vos soins ou de vos services d'hygiène*** sont les deux aspects qui obtiennent un indice supérieur à 85**. Il s'agit donc d'aspects positifs à maintenir**.

- Cependant, ***l'information reçue à votre arrivée sur votre séjour*** obtient un indice de 71, ce qui constitue **un aspect à améliorer prioritairement.**

- Sont aussi **à améliorer** les aspects suivants compte tenu de leur indice entre 78 et 84 **:**
  - ***La douceur de l'approche du personnel ;***
  - ***Le temps accordé par le personnel pour l'écoute de vos besoins ;***
  - ***Le respect de votre rythme lors des interventions de soins ou de services.***

Faits saillants

- En ce qui concerne la ventilation du degré de satisfaction des aspects de l'intervention du personnel (graphiques 1 à 6) présentent des taux de *très satisfait* supérieur à 50 % pour trois aspects :
  - La courtoisie du personnel (57 %) ;
  - La douceur de l'approche du personnel (53 %) ;
  - Le souci de préserver l'intimité lors de vos soins ou de vos services d'hygiène (60 %).

- Par contre, un taux supérieur d'usagers se disant *un peu ou pas du tout satisfait* supérieur à 15 % est observé pour deux aspects :
  - L'information reçue à votre arrivée sur votre séjour (16 %) ;
  - Le temps accordé par le personnel pour l'écoute de vos besoins (22 %).

- Plusieurs commentaires ont été émis, ceux-ci sont présentés après chaque graphique d'un énoncé évalué (tableaux 2 à 7) alors que le tableau 8 représente les thématiques à la question générale pour ce thème ainsi que des exemples de commentaires significatifs au tableau 9.

Tableau 1

Quel est votre degré de satisfaction de …?	Indice de satisfaction
Q1. L'information reçue à votre arrivée sur votre séjour	71
Q2. La courtoisie du personnel	86
Q3. La douceur de l'approche du personnel	84
Q4. Le temps accordé par le personnel pour l'écoute de vos besoins	78
Q5. Le respect de votre rythme lors des interventions de soins ou de services	82
Q6. Le souci de préserver l'intimité lors de vos soins ou de vos services d'hygiène	88

Graphique 1

Question 1.
L'information reçue à votre arrivée sur votre séjour

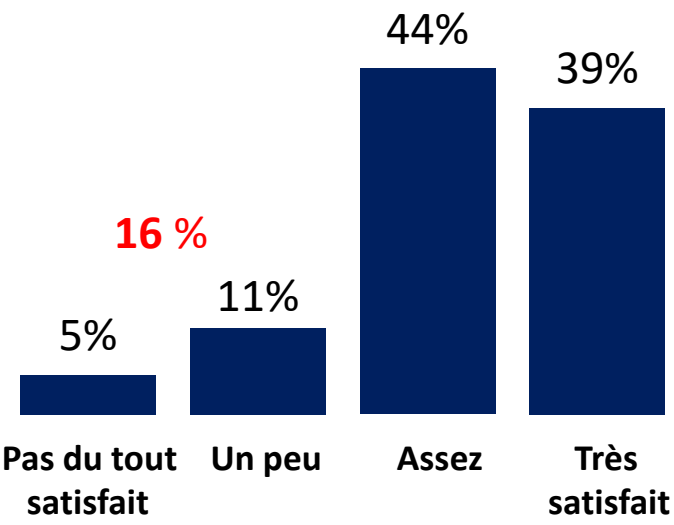


Tableau 2

Q1. L'information reçue à votre arrivée sur votre séjour

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Information absente ou insuffisante**	9
Exemples de commentaires significatifs	
On ne m'a pas donné le droit de boire ou de manger pendant 4 heures au cas où je ferais un examen. Je pense qu'on m'a induit en erreur.	
Notre proche a passé une semaine à penser qu'il avait la COVID. Ils n'ont pas pris le temps de lui expliquer ce qu'il avait.	

Graphique 2

Question 2.
La courtoisie du personnel

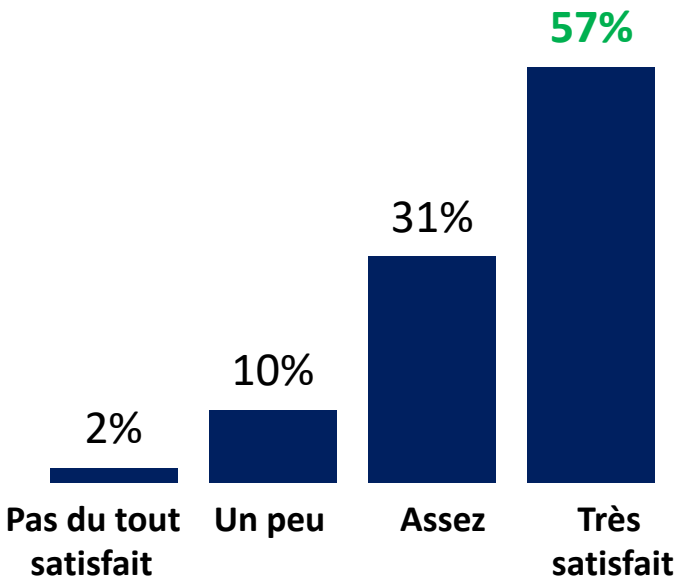


Tableau 3

Q2. La courtoisie du personnel
Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Courtoisie variable selon le personnel**	14
• **Personnel courtois, gentil ou serviable**	12
• **Manque de courtoisie / politesse**	6
Exemples de commentaires significatifs	
J'ai eu un excellent service, excepté pour deux préposés. *Très variable. Pour 10 bonnes personnes, tu en as une qui n'a pas d'allure. 60% sont courtois.* *Ça dépend. Infirmière super. Il y a des préposés qui ne sont pas à la bonne place.* *Le personnel est toujours très aimable. Ils sont tous corrects, des préposés aux médecins.* *90% sont gentils, mais il y en a un qui me fait des misères.*	

Graphique 3

Question 3.
La douceur de l'approche du personnel

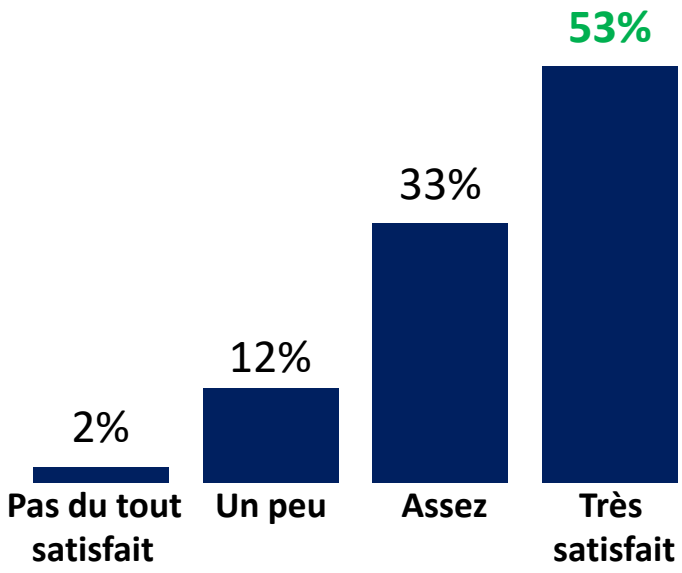


Tableau 4

Q3 - La douceur de l'approche du personnel

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Douceur variable selon le personnel**	10
• **Personnel doux, gentil ou accueillant**	7
• **Personnel rude / rough / brusque**	6
Exemples de commentaires significatifs	
90% sont gentils, mais il y en a un qui me fait des misères. *Il y en a qui sont parfaits, mais d'autres sont plus rough.*	

Graphique 4

Question 4.
Le temps accordé par le personnel pour l'écoute de vos besoins

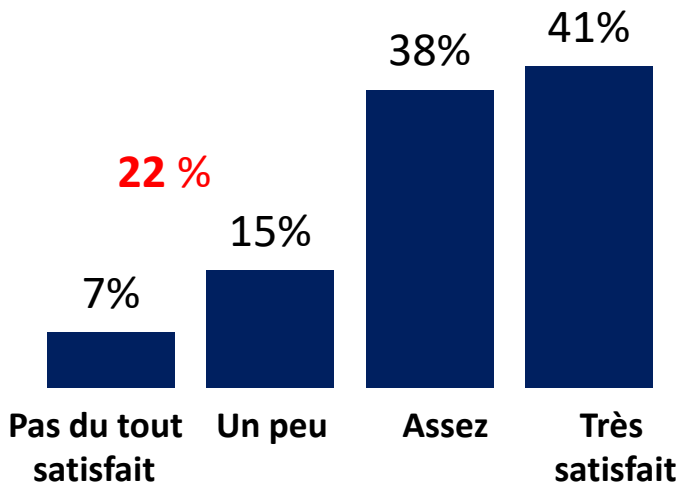


Tableau 5

Q4. Le temps accordé par le personnel pour l'écoute de vos besoins

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Temps insuffisant / personnel pressé**	8
• **Temps accordé variable**	7
• **Besoin de plus d'écoute / patience**	5
Exemples de commentaires significatifs	
Quand ils passent dans ta chambre, ils ont hâte de s'en aller. Il ne faut pas que tu poses trop de questions. *Ils n'ont pas le temps de jaser mais c'est fait avec gentillesse.* *Ça dépend des jours et des personnes. Il y en a qui vont t'écouter, mais il y en a d'autres avec qui "il n'y a rien à faire".* *Très satisfait des infirmières mais les préposés doivent être plus patients.*	

Graphique 5

Question 5.
Le respect de votre rythme lors des interventions de soins ou de services

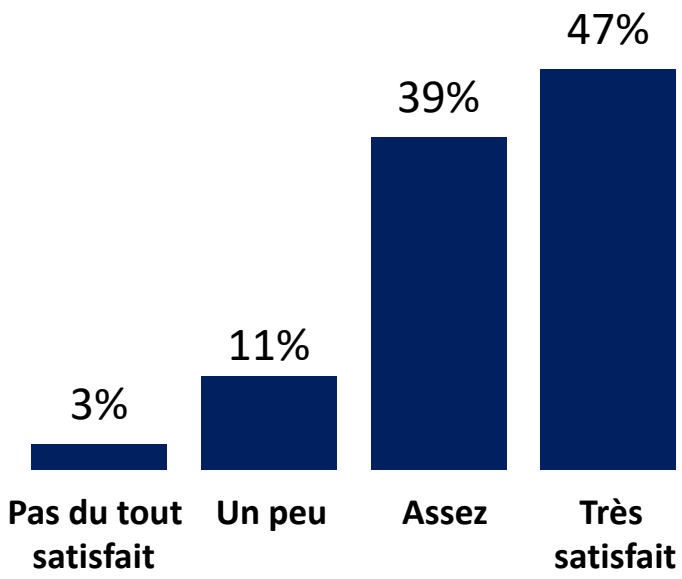


Tableau 6

Q5. Le respect de votre rythme lors des interventions de soins ou de services

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Rythme peu respecté, imposé ou variable**	7
Exemples de commentaires significatifs	
Les employés sont très délicats et très corrects. Des fois, on a un horaire imposé. Par exemple pour les examens. Parfois, ça va vite. On n'est pas brusqués, mais il faut aller vite. C'est fini on s'en va puis "fly" (va-t-en).	

Graphique 6

Question 6.
Le souci de préserver l'intimité lors de vos soins ou de vos services d'hygiène

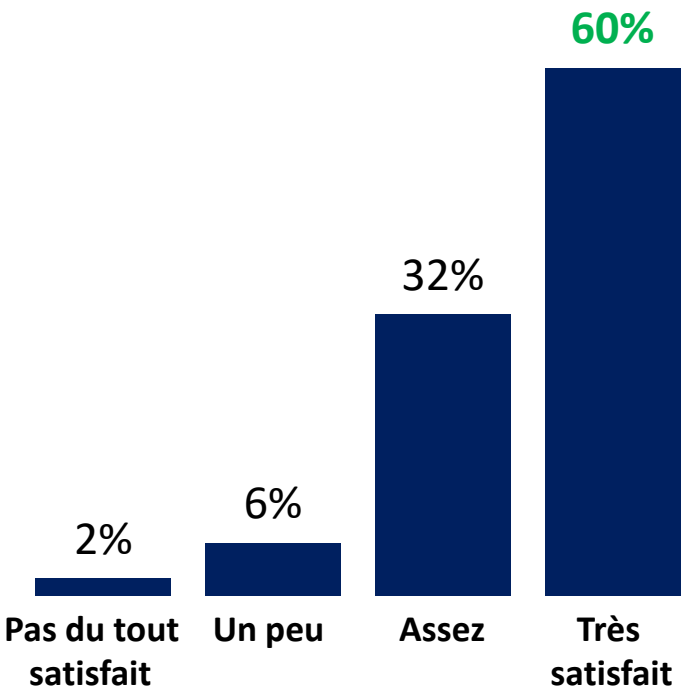


Tableau 7

Q6. Le souci de préserver l'intimité lors de vos soins ou de vos services d'hygiène

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Matériel ou eau non fournis**	6
• **Soins d'hygiène absents ou insuffisants**	5
• **Préservation de l'intimité adéquate**	4

Exemples de commentaires significatifs

Mon proche a besoin de matériel de soins spécifique mais ils n'en ont pas. Ils me disent que c'est parce que c'est la fin de semaine.

On ne me donnait rien pour me laver et m'essuyer. Ça a pris 5 jours avant qu'on m'en donne.

C'est arrivé une fois que j'aie une mauvaise connexion avec un membre du personnel et je lui ai dit de sortir.

Tableau 8

Q7. Avez-vous des commentaires ou suggestions concernant l'intervention du personnel à votre égard ?

Thématiques	Occurrence
• Délais de réponse / cloche / attente	35
• Personnel compétent, gentil ou dévoué	18
• Différence de qualité selon personnel / unité	12
• Manque d'écoute, empathie ou humanisme	10
• Soins d'hygiène, alimentation ou assistance insuffisants	9
• Manque de personnel / personnel débordé	8
• Information / communication insuffisante	7

Tableau 9

Q7. Avez-vous des commentaires ou suggestions concernant l'intervention du personnel à votre égard ?

Exemples parmi les plus significatifs

- *Parfois on essaie de dormir et ils viennent durant la nuit à 4h ou 5h pour donner des soins. On se demande si c'est normal de faire ça à cette heure-là.*
- *Quand j'ai demandé la morphine qui m'a été prescrite au besoin, ça prenait 1h30 avant que je la reçoive et ça n'est pas normal.*
- *On a de la misère à avoir des réponses…sur n'importe quel sujet. Par Exemple, pourquoi telle pilule ne m'est pas donnée. Je l'ai demandée 4 fois entre 10h et 14h.*
- *J'ai été très satisfait jusqu'à date. Tout le personnel est numéro 1, peu importe son titre.*
- *Le personnel est excellent et toujours souriant! Super équipe!*
- *Je voulais aller au CHUM mais le dispatch a choisi de m'envoyer ici. Le personnel est excellent mais certains dirigeants ou docteurs laissent beaucoup à désirer. Parfois peu satisfaisant.*
- *Ils ont apporté à mon proche des pilules à l'urgence, mais sans l'aider à les prendre. Comme il est âgé, il les a juste jetées par terre. De plus, quand la famille est là, ils (les employés) nous aident moins, ils comptent sur nous pour prendre soin de notre proche. À l'urgence, ils ne nous donnent pas de soins d'urgence, même si on y reste 2 jours.*

Tableau 9 *(suite)*

Q7. Avez-vous des commentaires ou suggestions concernant l'intervention du personnel à votre égard ?

Exemples parmi les plus significatifs (suite)

- *J'ai été très mal trié à l'urgence. Le gars qui m'a amené a été surpris que j'attende 8 heures. J'avais très mal.*
- *Parfois on essaie de dormir et ils viennent durant la nuit à 4h ou 5h pour donner des soins. On se demande si c'est normal de faire ça à cette heure-là.*
- *Quand j'ai demandé la morphine qui m'a été prescrite au besoin, ça prenait 1h30 avant que je la reçoive et ça n'est pas normal.*
- *On a de la misère à avoir des réponses…sur n'importe quel sujet. Par Exemple, pourquoi telle pilule ne m'est pas donnée. Je l'ai demandée 4 fois entre 10h et 14h.*
- *J'ai été très satisfait jusqu'à date. Tout le personnel est numéro 1, peu importe son titre.*
- *Le personnel est excellent et toujours souriant! Super équipe!*
- *Le personnel est excellent mais certains dirigeants ou docteurs laissent beaucoup à désirer. Parfois peu satisfaisant.*
- *Ils ont apporté à mon proche des pilules à l'urgence, mais sans l'aider à les prendre. Comme il est âgé, il les a juste jetées par terre. De plus, quand la famille est là, ils (les employés) nous aident moins, ils comptent sur nous pour prendre soin de notre proche.*

Tableau 9 *(suite)*

Q7. Avez-vous des commentaires ou suggestions concernant l'intervention du personnel à votre égard ?

Exemples parmi les plus significatifs (suite)

- *Accueil, médecins, infirmières. Ce n'est pas du tout pareil. Ici j'ai remarqué des préposés aux bénéficiaires qui ne se donnent pas à fond. Il leur manque de la maturation et de l'humanisme. Pour les autres, tout va bien.*
- *À ton arrivée, on t'installe dans un lit et on dit qu'on va revenir te voir dans une heure, mais c'est 3h ou 4h. Le délai s'allonge pour rien. Ça a pris des heures avant qu'on vienne m'asseoir, j'étais allongé jusqu'à ce que je sonne.*
- *Le personnel est toujours assis dehors à discuter, à se raconter des histoires et à être sur leur cellulaire. Si je n'étais pas là, mon proche resterait dans sa culotte mouillée.*
- *La travailleuse sociale en avant est tellement fine. Si ce n'était pas d'elle, j'aurais fait transférer mon proche.*
- *La difficulté pour les patients d'obtenir des informations (ex: résultats). Il faut que tu coures après eux pour leur faire sortir les vers du nez.*
- *Il manque de personnel. Quand tu appelles, ils viennent 15 à 20 minutes après parce qu'ils sont occupés ici.*
- *On a de la misère à avoir des réponses…sur n'importe quel sujet. Par Exemple, pourquoi telle pilule ne m'est pas donnée. Je l'ai demandée 4 fois entre 10h et 14h.*

SECTION B :

Les soins et les services reçus pendant votre séjour



Faits saillants

- Les aspects de l'intervention du personnel présentent des indices entre 67 et 85 (tableau 10).
- ***La distribution de vos médicaments aux heures prévues*** est le seul aspect de cette section à obtenir un indice d'au moins 85**. Il s'agit donc d'un aspect positif à maintenir**.
- Par ailleurs, trois aspects sont identifiés par leur faible indice de satisfaction (inférieur à 75) comme étant **à améliorer prioritairement :**
  - ***La possibilité de recevoir de l'accompagnement spirituel ;***
  - ***La rapidité pour recevoir une réponse lorsqu'on signale un besoin (Ex. cloche) ;***
  - ***La fréquence de l'aide reçue pour aller aux toilettes.***
- Sont aussi **à améliorer** les aspects suivants compte tenu de leur indice entre 76 et 84 **:**
  - ***La possibilité de participer aux décisions concernant vos soins ou de services ;***
  - ***La fréquence de vos soins d'hygiène.***

Faits saillants

- En ce qui concerne la ventilation du degré de satisfaction des aspects de l'intervention du personnel (graphiques 7 à 12) présentent un taux de *très satisfait* supérieur à 50 % pour l'aspect :
  - La distribution de vos médicaments aux heures prévues (56 %).

- Par contre, un taux supérieur d'usagers se disant *un peu ou pas du tout satisfait* supérieur à 15 % est observé pour tous les autres aspects de cette section à l'exception dépassant même les 40 % concernant ***La rapidité pour recevoir une réponse lorsqu'on signale un besoin (Ex. cloche).***

- Plusieurs commentaires ont été émis, ceux-ci sont présentés après chaque graphique d'un énoncé évalué (tableaux 11 à 16) alors que le tableau 17 représente les thématiques à la question générale pour ce thème ainsi que des exemples de commentaires significatifs au tableau 18.

Tableau 10

Quel est votre degré de satisfaction de …?	Indice de satisfaction
Q8. La possibilité de recevoir de l'accompagnement spirituel	67
Q9. La possibilité de participer aux décisions concernant vos soins ou de services	80
Q10. La distribution de vos médicaments aux heures prévues	85
Q11. La rapidité pour recevoir une réponse lorsqu'on signale un besoin (Ex. cloche)	67
Q12. La fréquence de vos soins d'hygiène	78
Q13. La fréquence de l'aide reçue pour aller aux toilettes	74

Graphique 7

Question 8.
La possibilité de recevoir de l'accompagnement spirituel

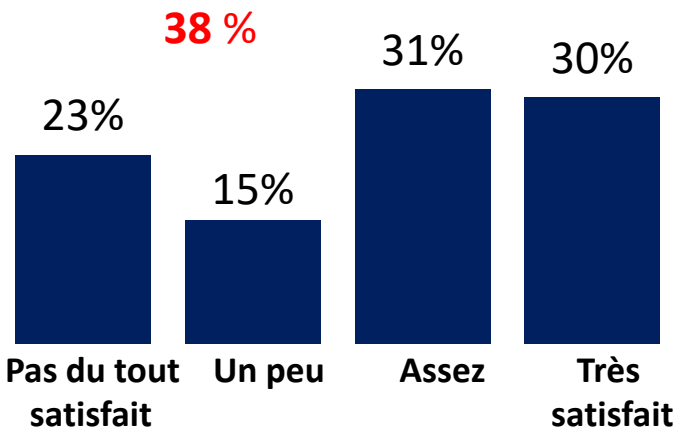


Tableau 11

Q8. La possibilité de recevoir de l'accompagnement spirituel

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• Pas besoin / pas d'intérêt / refus	31
• Accompagnement non offert / non proposé	26
• Accompagnement reçu	18
• Besoin ou intérêt non comblé	7
• Religion/croyance non pertinente ou inadéquate	4

Exemples de commentaires significatifs

Je ne crois pas en Dieu. Il n'y a rien à faire avec l'Église.
Je n'ai pas demandé mais il doit y en avoir. Je ne pense pas que d'eux-mêmes ils vont l'offrir.
J'aurais aimé le recevoir, je suis chrétien. Mais je n'en n'ai pas eu. Je vais chercher mon soutien spirituel à travers mon téléphone.
Je n'en voulais pas. Si on me l'avait offert, j'aurais dit non.
On ne m'en a pas offert mais je n'en ai pas besoin.
Un prêtre catholique est venu, mais notre proche n'est pas catholique.

Graphique 8

Question 9.
La possibilité de participer aux décisions concernant vos soins ou de services

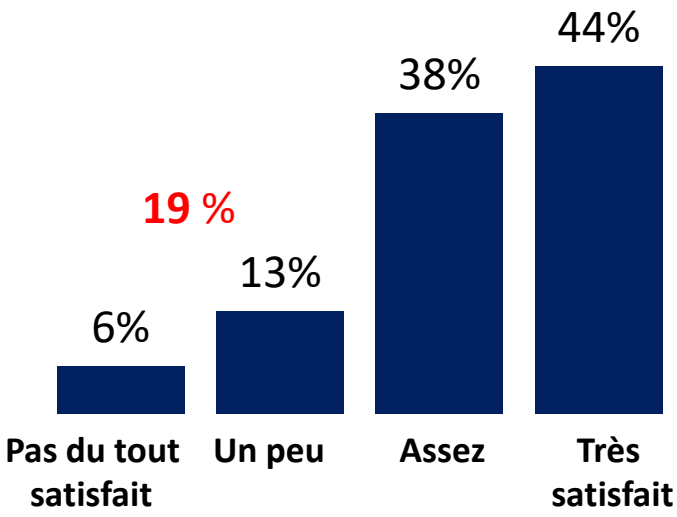


Tableau 12

Q9. La possibilité de participer aux décisions concernant vos soins ou de services

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Non-participation / décisions prises par les professionnels**	10
• **Confiance / délégation aux professionnels**	5
• **Médication / traitement imposé ou problématique**	5
• **Participation ou explications adéquates**	5
Exemples de commentaires significatifs	
Tu n'as pas le choix. Quand tu dis "je refuse", les 2 personnes s'obstinent, ce sont elles les boss. *Aucune, ils ne m'ont jamais impliqué. Quand je suis arrivé ici, ils ont commencé à me donner les pilules.* *Pas besoin de m'impliquer. Le médecin m'a montré ma blessure et j'ai compris.* *Un patient sonne la cloche, demande un verre d'eau et 3 Tylenols. Le préposé lui répond: "Les Tylenols, c'est l'infirmière [qui s'en occupe].«*	

Graphique 9

Question 10.
La distribution de vos médicaments aux heures prévues

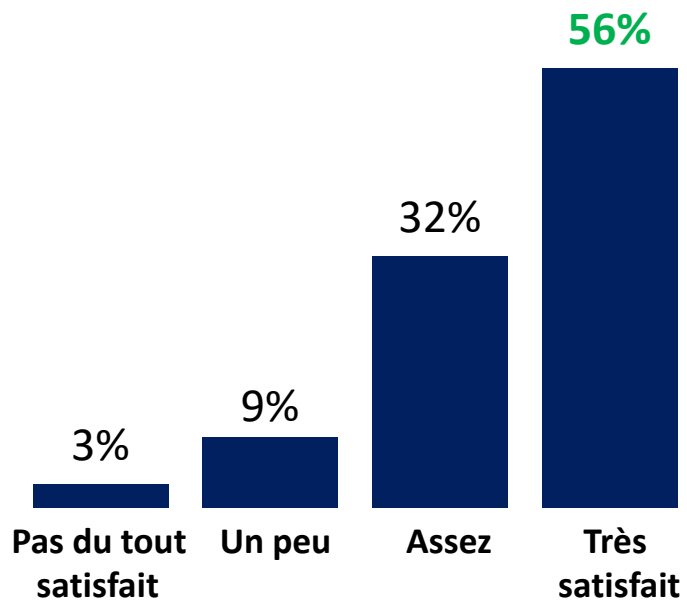


Tableau 13

Q10. La distribution de vos médicaments aux heures prévues

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• Médicaments en retard / horaires non respectés	14
• Distribution adéquate / service positif	11
• Cloche / réponse lente affectant médicaments	8
• Gestion variable selon unité / étage	4
• Manque de personnel / surcharge	4

Exemples de commentaires significatifs

On voit qu'ils font un effort. Je crois qu'ils ont engagé des jeunes pour répondre à la cloche. Certains n'ont pas de cloche ou ont une cloche défectueuse. C'est épeurant. // Les changements de staff devraient être de la moitié du staff et l'autre moitié au moins une heure plus tard. Comme c'est là, nous sommes 1h sans service de 16h à 17h, ils étudient leurs dossiers et pendant ce temps-là, ils n'offrent aucun service. Il n'y a pas assez de personnel.

Ce n'est pas aux heures prévues, ils ne peuvent pas. À l'urgence, je les avais à 5h AM comme prévu. Mais ici, il n'y a pas d'heure, mais on les a pareil.

Graphique 10

Question 11.
La rapidité pour recevoir une réponse lorsqu'on signale un besoin (Ex. cloche)

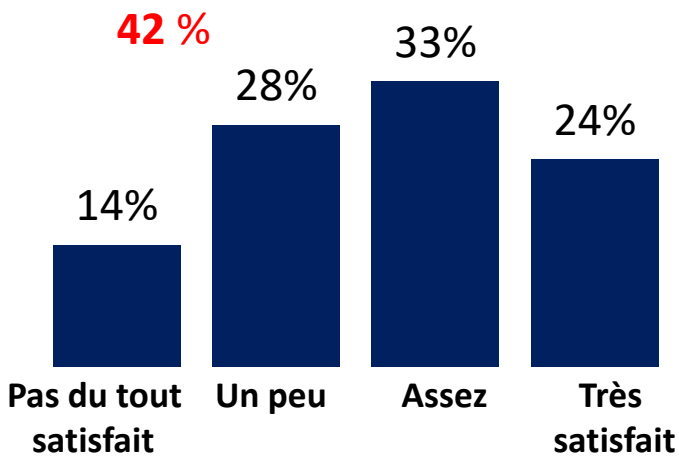


Tableau 14

Q11. La rapidité pour recevoir une réponse lorsqu'on signale un besoin (Ex. cloche)

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Délais longs de réponse à la cloche**	36
• **Réponse variable selon équipe/heure/quart**	21
• **Réponse rapide / satisfaction**	10
• **Demandes oubliées ou non suivies**	5
• **Différence infirmières vs préposés**	5
• **Manque de personnel / surcharge**	5
Exemples de commentaires significatifs	
Ils sont léthargiques et font du flânage. C'est très long avant d'avoir du service alors la famille a payé un préposé privé car j'avais l'impression que notre proche pouvait passer 4h dans des culottes souillées durant la journée. *Quand je veux un service (ex: un verre d'eau), je pèse sur la cloche: ils viennent nous voir 30 ou 45 minutes plus tard. Si tu tombes et que tu sonnes, ça peut même prendre plus d'une heure.*	

Graphique 11

Question 12.
La fréquence de vos soins d'hygiène

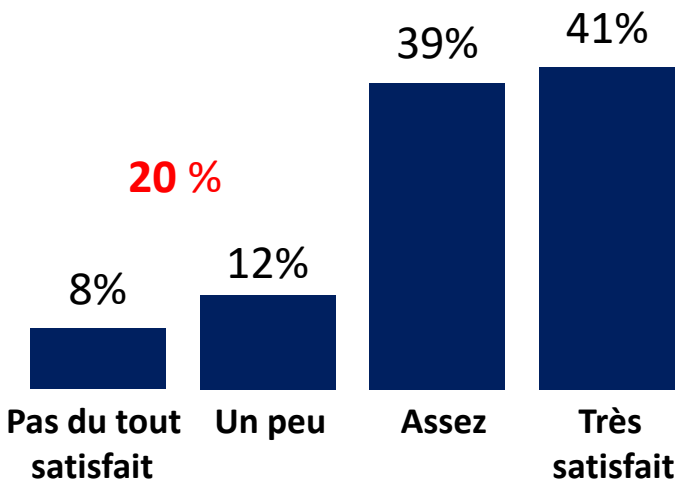


Tableau 15

Q12. La fréquence de vos soins d'hygiènes

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Hygiène peu fréquente ou absente**	13
• **Hygiène faite par le patient lui-même**	10
• **Hygiène quotidienne ou régulière**	8
• **Hygiène sur demande / rappel nécessaire**	6
• **Dignité/toilettes/culottes problématiques**	5

Exemples de commentaires significatifs

Pas lavé depuis 4 jours. Ici depuis lundi, nous sommes jeudi. La dame a apporté des choses pour me laver mais ne me l'a pas offert. Ça a tout pris pour que j'aie un crachoir pour me brosser les dents.
Pas tous les jours. Je ne suis pas toujours assez en forme pour aller à la douche.
J'ai été lavé une fois à ma demande. Pas plus. Une fois, je me suis lavé moi-même. Sur une semaine et demie, avec deux changements d'hôpital.
Un bain par semaine et la débarbouillette à chaque jour.
Ça devrait être fait à chaque fois qu'on change notre culotte, mais ce n'est pas fait à chaque fois. C'est une fois par jour, le matin. S'ils ont l'occasion d'en sauter une, ils vont en sauter une.

Graphique 12

Question 13.
La fréquence de l'aide reçue pour aller aux toilettes

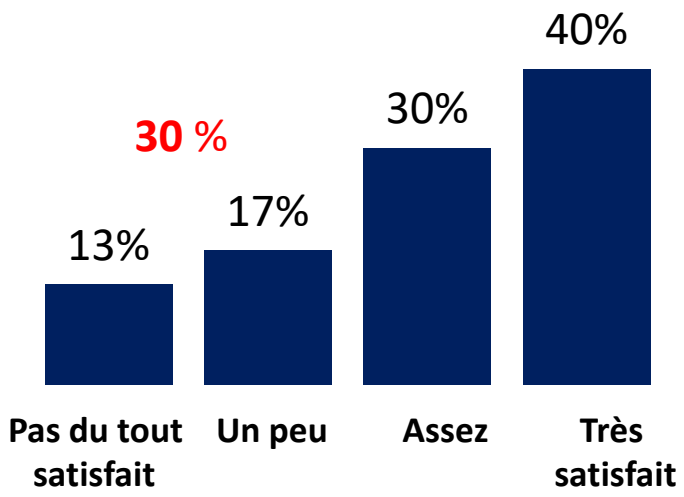


Tableau 16

Q13. La de l'aide reçue pour aller aux toilettes

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Délais pour toilettes / culottes / aide**	9
• **Délais pour toilettes / culottes / aide**	9
• **Changements de culotte insuffisants**	6
• **Autonomie / débrouillardise du patient**	5
• **Chaise d'aisance / pot bien géré**	5
• **Service offert / proactif**	4

Exemples de commentaires significatifs

Le temps est long. Si j'ai envie d'aller aux toilettes et que j'attends 30 minutes, ça ne marche pas.
Notre proche est aux culottes. Il y a des changements assez fréquents et ils ne nous font pas attendre trop longtemps.
J'avais un poteau de soluté et c'était moi qui étais responsable de recharger les machines et de les débrancher quand je me déplaçais. Et c'était lourd et difficile à faire entrer dans les toilettes. Aussi, on m'a parlé d'une autonomie de < 4h.
Ils changent instantanément ma chaise d'aisance. Ce sont des gens très gentils.

Tableau 17

Q14. Avez-vous des commentaires ou suggestions concernant les soins et les services reçus pendant votre séjour ?

Thématiques	Occurrence
• Environnement physique / chambre / urgence	7
• Écoute / communication insuffisante	7
• Personnel variable / comportement problématique	5
• Hygiène / culottes / aide aux soins de base	4

Tableau 18

Q14. Avez-vous des commentaires ou suggestions concernant les soins et les services reçus pendant votre séjour ?

Exemples parmi les plus significatifs

- *2 jours à l'urgence, puis 3 jours sur l'étage + 1 jour ici. Durant 3 jours, j'étais sur une civière dans un corridor et j'avais plus mal que quand je suis rentré.*
- *En pleine nuit, il y avait une alarme qui a sonné durant plus de 5 minutes (quelque chose comme "un beep" de panique, mais l'information n'est pas claire dans le formulaire rempli par la famille). J'ai dû sortir pour demander de l'aide pour mon proche alité. Si je n'avais pas été là, je me demande combien de temps on aurait attendu.*
- *On se retrouve avec une infirmière étudiante qui s'annonce elle-même. Il y a une différence de qualité de service d'une personne à l'autre. On se retrouve souvent avec des médecins différents. Ex: 3 spécialistes différents sur l'étage.*
- *Je suis satisfait des préposés qui viennent nous assister pour notre repas et notre hygiène.*

SECTION C

L'alimentation



Faits saillants

- Tous les aspects de l'alimentation évalués obtiennent des indices très sévères inférieurs à 74 (tableau 19).

- D'ailleurs, un taux supérieur d'usagers se disant *un peu ou pas du tout satisfait* supérieur à 15 % est observé pour tous les autres aspects de cette section oscillant autour du tiers des répondants (graphiques 13 à 16).

- **Il s'agit donc d'aspects à améliorer prioritairement**.

- Plusieurs commentaires ont été émis, ceux-ci sont présentés après chaque graphique d'un énoncé évalué (tableaux 20 à 23) alors que le tableau 24 représente les thématiques à la question générale pour ce thème ainsi que des exemples de commentaires significatifs au tableau 25.

Tableau 19

Quel est votre degré de satisfaction de …?	Indice de satisfaction
Q15. L'information concernant les menus alimentaires	70
Q16. La variété des menus	72
Q17. Le goût des aliments	69
Q18. Le choix des repas et des collations	68

Graphique 13

Question 15.
L'information concernant les menus alimentaires

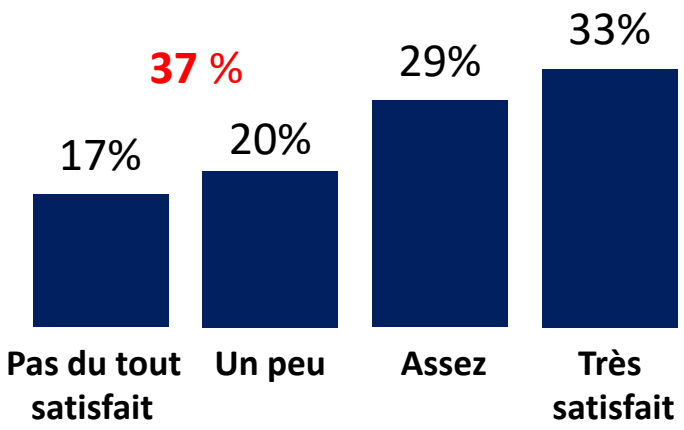


Tableau 20

Q15. L'information concernant les menus alimentaires

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Absence ou manque d'information sur le menu**	23
• **Nutritionniste / technicienne en nutrition impliquée**	9
• **Information claire ou suffisante**	7
• **Absence de choix ou de consultation**	5
• **Restrictions / diète / allergies mal communiquées**	5
• **Information reçue trop tard / seulement avec le repas**	4
Exemples de commentaires significatifs	
On ne reçoit pas d'information, c'est juste présenté le jour-même. *Je n'ai aucune information mais ça ne me dérange pas.* *Il n'y a pas d'info, ne serait-ce que de nous dire ce qu'on va manger. Même l'heure est variable.* *Je n'ai pas été vu par la nutritionniste en 30 jours et j'aurais aimé la recevoir.* *J'ai reçu un appel de la nutritionniste et tout a été respecté.* *Ils ne nous demandent pas ce qu'on veut manger. Ils nous mettent un cabaret, c'est ça ou rien.*	

Graphique 14

Question 16.
La variété des menus

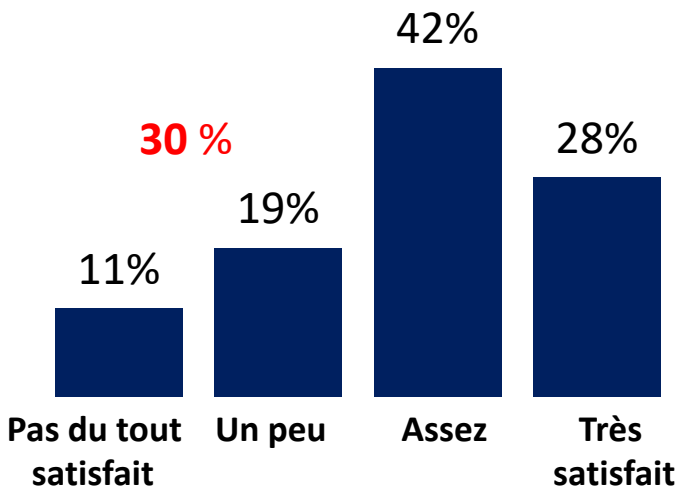


Tableau 21

Q16. La variété des menus

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Menus répétitifs / peu variés**	25
• **Aliments spécifiques trop fréquents ou déséquilibrés**	9
• **Absence de choix**	7
• **Variété adéquate / positive**	5
Exemples de commentaires significatifs	
Ça ne se renouvelle pas beaucoup; le même repas revient trop souvent. Il peut y avoir du poisson 3 fois dans la même semaine. *On nous sert des pâtes à la sauce tomate 2 ou 3 fois par semaine.* *Cela dépend du repas. Le matin c'est toujours la même affaire.* *Des repas trop protéinés. Deux fois de la viande, c'est trop pour des gens qui ne font pas beaucoup d'exercices. Ça les constipe. Tous les patients ont des problèmes de constipation.* *Jamais 2 fois la même chose en une semaine.*	

Graphique 15

Question 17.
Le goût des aliments

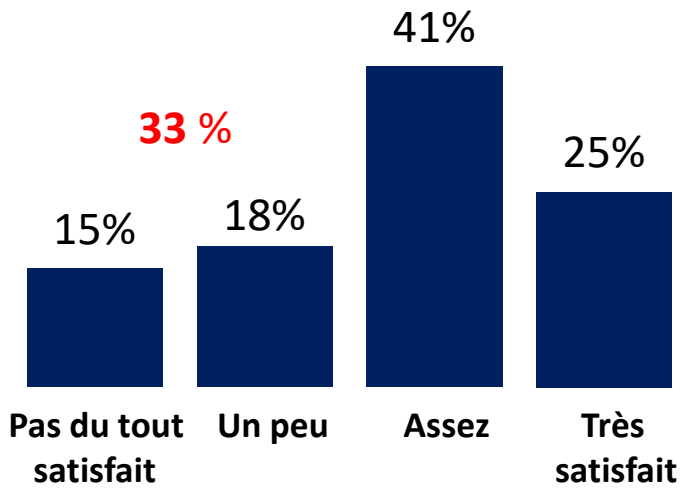


Tableau 22

Q17. Le goût des aliments

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Goût fade / manque d'assaisonnement**	12
• **Nourriture mauvaise / non appréciée**	10
• **Nourriture bonne / amélioration positive**	6
• **Goûts variables / adaptation personnelle**	5
Exemples de commentaires significatifs	
C'est fade, pas de gras, pas de sel, c'est normal. *Ça ne goûte rien. Il y a d'autres épices que le sel et le poivre qui pourraient être utilisés.* *C'est arrivé une fois qu'il y ait quelque chose de pas bon mais ils l'ont corrigé immédiatement et m'ont ramené une autre assiette pleine.* *Ils font la nourriture "neutre volontairement car tout le monde a des goûts différents et les collations sont excellentes.*	

Graphique 16

Question 18.
Le choix des repas et des collations

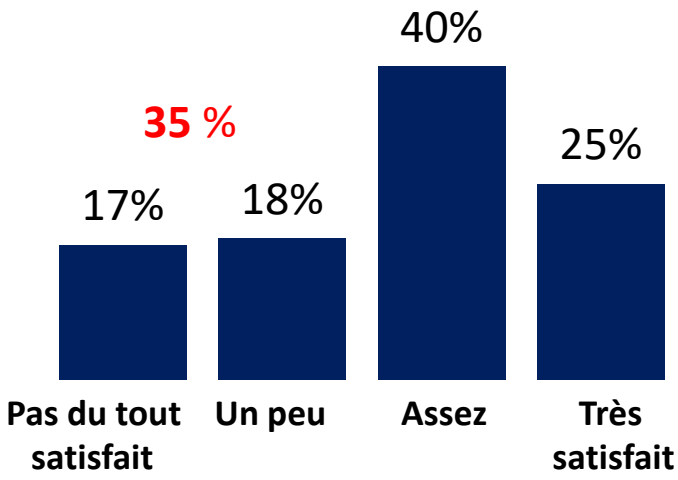


Tableau 23

Q18. Le choix des repas et des collations

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Absence de choix des repas**	23
• **Absence ou insuffisance de collations**	11
• **Consultation nutritionniste / choix offerts**	8
• **Besoin de variété / aliments frais**	7
• **Absence de consultation / point de vue patient**	4
• **Hydratation / eau insuffisante**	4

Exemples de commentaires significatifs

On a pas mal toujours la même chose. Et il faut le demander. On ne choisit pas.
On n'a pas le choix. Il y a quelques années, dans un autre hôpital, tu avais 3 choix.
Ce n'est pas gras, yogourt, biscuit. Ils ne nous donnent pas le choix mais c'est bon.
Il n'y a pas de collation le soir à 20h. Il y en a à d'autres places (dans d'autres hôpitaux).
Je n'ai pas fait de choix. Il n'y avait pas de collation mais je n'en ai jamais demandé.
Nous n'avons pas vu la nutritionniste. J'ai demandé à la réception si le médecin avait fait la requête, mais ça n'avait pas été le cas.

Tableau 24

Q19. Avez-vous des commentaires ou suggestions concernant l'alimentation ?

Thématiques	Occurrence
• **Aliments spécifiques problématiques**	24
• **Satisfaction ou amélioration de la nourriture**	18
• **Nutritionniste / adaptation personnalisée**	14
• **Manque de variété / répétition**	12
• **Quantité insuffisante / repas manquant**	11
• **Absence de choix / faible implication patient**	8
• **Manque de goût / assaisonnement**	7

Tableau 25

Q19. Avez-vous des commentaires ou suggestions concernant l'alimentation ?

Exemples parmi les plus significatifs

- *On nous sert du poisson à la sauce béchamel 2 ou 3 fois par semaine.*
- *C'est toujours de la viande bouillie dans l'eau et je ne l'aime pas trop.*
- *À l'urgence, on nous donnait toujours du pain: des toasts pour déjeuner et un sandwich pour dîner.*
- *Je trouve que c'est parfait. Ça s'est beaucoup amélioré ces 50 dernières années. Nos repas sont chauds en plus.*
- *Ils viennent voir si on aime ou si on n'aime pas nos repas. Je n'ai jamais vu ça ailleurs. Le personnel est très respectueux, souriant, gai.*
- *Les viandes sont bien cuites, c'est assez constant. Les légumes sont toujours des légumes congelés. De bonnes portions.*
- *Sur mon papier, ça dit que je suis allergique aux œufs. Mais je leur ai souvent dit que ce n'est pas le cas. Ça fait 4 ou 5 jours que je leur dis*
- *Ils n'ont pas parlé avec lui de ce qu'il veut manger ou pas. Je trouve qu'elle devrait voir la nutritionniste dès le deuxième jour. Ne pas pouvoir manger ce qu'il veut n'aide pas à la guérison.*

Tableau 25 *(suite)*

Q19. Avez-vous des commentaires ou suggestions concernant l'alimentation ?

Exemples parmi les plus significatifs (suite)

- *Un tube alimentaire était mal fixé et notre proche ne pouvait pas manger correctement à cause de ça. Les infirmières nous disaient que c'était notre proche qui l'enlevait. On lui remettait toujours avec le papier collant. Parce que c'était mal fixé, notre proche n'a pas mangé pendant une semaine.*
- *Souvent, il manque des choses la fin de semaine. Le matin, je commence à être tanné de manger la même chose: 1 banane + 1 toast + des céréales.*
- *J'aimerais pouvoir choisir mes repas. J'ai dit à la nutritionniste ce que j'aimais. Elle m'a fait un menu mais il y a de l'info qui se perd en chemin.*
- *Il faudrait des choix plus nourrissants, plus lourds. Ce n'est pas assez pour mon proche, une tranche de pain pour déjeuner.*
- *Ils arrivent avec le cabaret, et arrange-toi. // SVP donnez du sel et du poivre à ceux qui peuvent.*

Section D:

L'entretien et l'environnement



Faits saillants

- Tous les aspects de l'alimentation évalués obtiennent des indices particulièrement très sévères entre 31 et 76 (tableau 26).
- Plus spécifiquement, mentionnons les aspects de ***L'accès au WIFI*** et du ***Service de télévision*** avec réciproquement 46 et 31 comme indices.
- D'ailleurs, un taux supérieur d'usagers se disant *un peu ou pas du tout satisfait* de 73 % et 95 % (graphiques 20 et 21).
- **Il s'agit donc d'aspects à améliorer prioritairement**.
- Plusieurs commentaires ont été émis, ceux-ci sont présentés après chaque graphique d'un énoncé évalué (tableaux 27 à 31) alors que le tableau 32 représente les thématiques à la question générale pour ce thème ainsi que des exemples de commentaires significatifs au tableau 33.

Tableau 26

Quel est votre degré de satisfaction de …?	**Indice de satisfaction**
Q20. L'entretien ménager de votre chambre	**74**
Q21. La fréquence du changement de la literie	**66**
Q22. L'entretien ménager de votre salle de bain	**73**
Q23. L'accès au WIFI	**46**
Q24. Le service de télévision	**31**

Graphique 17

Question 20.
L'entretien ménager de votre chambre

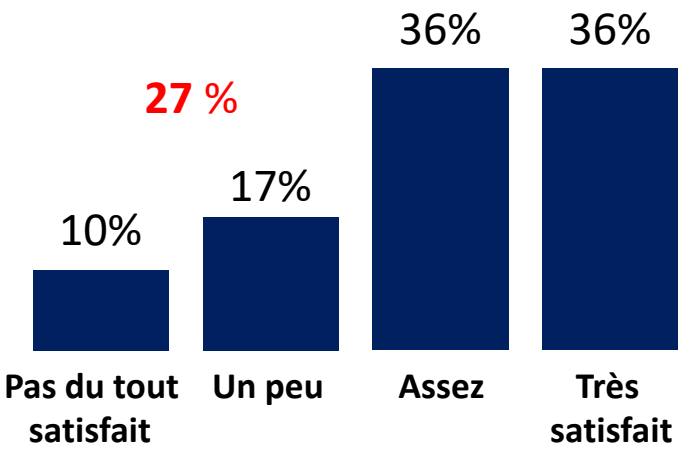


Tableau 27

Q20. L'entretien ménager de votre chambre

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Ménage insuffisant / absent**	12
• **Ménage quotidien ou fréquent**	11
• **Propreté problématique / saleté**	7
• **Nettoyage superficiel / rapide**	4

Exemples de commentaires significatifs

Ce n'est pas fameux. Au 9ème c'est plein de poussière.
Ils ne le font pas souvent à cause du manque de personnel.
Très bien, à chaque jour.
2 fois par jour.
Les planchers n'ont pas été lavés en 2 jours, mais c'est passable.
Ils font juste au bord de la porte.

Graphique 18

Question 21.
La fréquence du changement de la literie

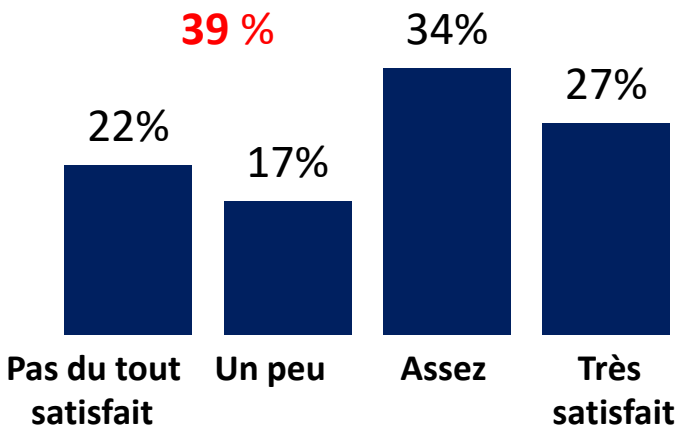


Tableau 28

Q21. La fréquence du changement de la literie

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• Literie jamais ou rarement changée	17
• Changement sur demande seulement	13
• Changement régulier / quotidien	11
• Patient/famille change la literie	8
• Piqué changé mais pas toute la literie	7

Exemples de commentaires significatifs

Cela n'a pas été fait de la semaine. Il faut le demander.
Pas souvent. Ça demanderait d'être fait un peu plus souvent. À part le piqué, le reste a été changé une fois en 2 semaines.
Cela n'a pas été fait de la semaine. Il faut le demander.
C'est une fois par semaine au mal.
La famille le fait, mais je voudrais que le personnel le fasse.
Je l'ai changé moi-même chaque jour.

Graphique 19

Question 22.
L'entretien ménager de votre salle de bain

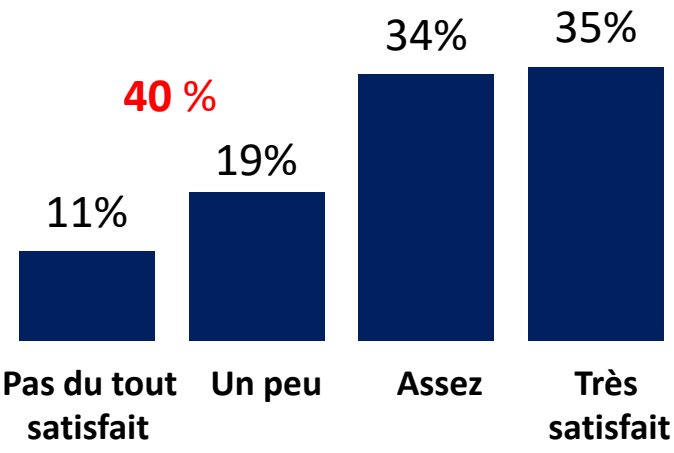


Tableau 29

Q22. L'entretien ménager de votre salle de bain

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• Salle de bain sale / ménage insuffisant	10
• Salle de bain propre / désinfectée	7
• Nettoyage sur demande / seulement en cas de dégât	5

Exemples de commentaires significatifs

Laisse à désirer.
C'est propre mais je n'ai jamais vu personne nettoyer.
La toilette est dégueulasse et ça dit "défectueux". Il ne faut pas attendre un dégât avant de faire le ménage. Il faut faire quelque chose.

Graphique 20

Question 23.
L'accès au WIFI

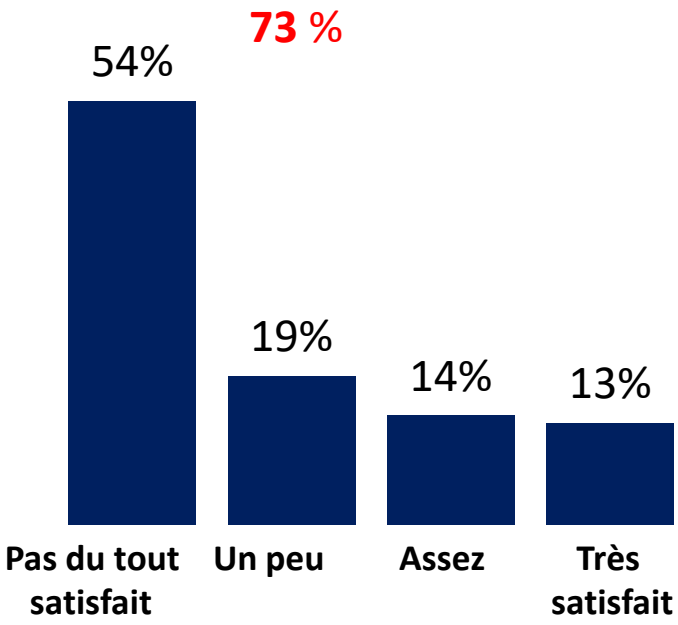


Tableau 30

Q23. L'accès au Wifi

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• **Wi-Fi absent ou non disponible**	33
• **Wi-Fi non utilisé / pas essayé / pas d'appareil**	32
• **Pas besoin / pas intéressé / refus**	14
• **Wi-Fi fonctionne mal / lent / intermittent**	9
• **Internet personnel / données mobiles**	6
• **Wi-Fi offert insuffisamment / aucune information**	6

Exemples de commentaires significatifs

Il n'y en a pas dans la vieille aile, juste dans la nouvelle aile. / Il n'y en a pas. (22)
Je n'ai pas d'internet. (7) / Je n'ai pas essayé. (17) / Je n'ai pas essayé. (17)
Je n'ai pas demandé. (6) / Je ne m'en sers pas. / Je ne l'utilise pas. (3) / Je n'en veux pas. / Je ne veux rien savoir de ça. (6) / Pas besoin. Mais on ne le pogne pas toujours bien.
J'ai Internet sur mon cellulaire et des données mobiles. (4)
On ne l'a pas mais ça serait bien. Ils auraient dû nous l'offrir.
J'aimerais avoir Internet. / Je ne l'ai pas. J'aurais aimé ça. (3)

Graphique 21

Question 24.
Le service de télévision

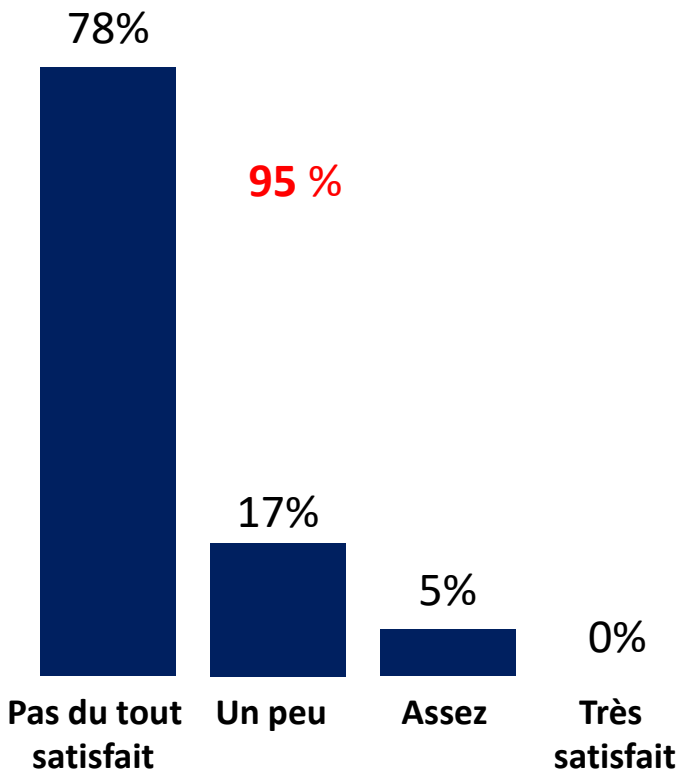


Tableau 31

Q24. Le service de télévision

Commentaires émis

Thématiques	Occurrence
• Télévision non utilisée / pas demandée / pas d'intérêt	46
• Télévision absente / non disponible	30
• Installation / accès compliqué ou dysfonctionnel	22
• Utilisation d'appareils personnels	10
• Coût trop élevé / télévision payante	8
• Télévision souhaitée / appréciée	4

Exemples de commentaires significatifs

Je n'ai pas demandé. Je savais qu'il n'y en avait pas. J'aimerais beaucoup qu'on ait une télé. Ça nous désennuierait quand on est longtemps sans visite.
Pas de télé privée, une pour 4 personnes dans le corridor.
Ça ne m'intéresse pas. Il n'y en a pas dans les chambres, mais ça ne me dérange pas.
Pas de télé. Il y en avait eu, j'en aurais loué une. Pas besoin. J'écoute la télé sur mon téléphone.
Avant, ça coutait 25$ par jour.
Avant, c'était cher, 17$ par jour et il n'y avait pas beaucoup de chaînes.

Tableau 32

Q25. Avez-vous des commentaires ou des suggestions à formuler concernant l'environnement ?

Thématiques	Occurrence
• **Satisfaction ou environnement correct**	20
• **Manque d'espace / chambre inadéquate**	19
• **Environnement trop bruyant / alarmes**	17
• **Chambre/environnement trop chaud ou inconfortable**	14
• **Propreté / déchets / entretien déficient**	7
• **Vieillissement / infrastructures déficientes**	6
• **Confidentialité / intimité / cohabitation**	5

Tableau 33

Q25. Avez-vous des commentaires ou des suggestions à formuler concernant l'environnement ?

Exemples parmi les plus significatifs

- *Il y a du bruit la nuit. Je comprends que ce n'est pas un hôtel 5 étoiles. // Ça fait 2 semaines que je suis ici et je ne dors pas la nuit. Ils parlent dans les haut-parleurs à toutes les 2 minutes. Deuxièmement, le matelas est mince. // Quand on ouvre l'eau chaude dans notre chambre, ça fait beaucoup de bruit, c'est brisé. // Il n'y a pas assez de place pour passer les chariots alors ça cogne et ça fait du bruit.*
- *Il n'y a qu'une seule douche pour le plancher au complet. Il n'y a qu'un seul lavabo pour se laver les cheveux et il ne fonctionne pas (un lavabo de coiffure). C'est un hôpital de brousse. // La pomme de douche ne tient pas d'elle-même, il faut la tenir.*
- *Il fait très chaud. Au 4ème ça pue et je transpire beaucoup. On dirait qu'il manque d'air. Je suais et quand j'arrivais sur un étage plus froid, je sentais les gouttes d'eau inconfortables.*
- *Il y a du bruit la nuit. Je comprends que ce n'est pas un hôtel 5 étoiles. // Ça fait 2 semaines que je suis ici et je ne dors pas la nuit. Ils parlent dans les haut-parleurs à toutes les 2 minutes. Deuxièmement, le matelas est mince. // Quand on ouvre l'eau chaude dans notre chambre, ça fait beaucoup de bruit, c'est brisé. // Il n'y a pas assez de place pour passer les chariots alors ça cogne et ça fait du bruit*

Tableau 33 *(suite)*

Q25. Avez-vous des commentaires ou des suggestions à formuler concernant l'environnement ?

Exemples parmi les plus significatifs (suite)

- *Tout est excellent. Au 9e, il y avait beaucoup de bruit, mais ici, c'est plus calme.*
- *Ils ne doivent pas passer plus de 5 minutes dans une chambre. Il n'y a pas trop de bruit, et pareil à l'urgence. C'est quelque chose que j'apprécie.*
- *Ce que j'ai trouvé le plus dur lors de ma dernière visite, il y a 9 mois, c'était la lenteur du service et les roulements d'yeux. Ils parlent fort dans le corridor, quand on veut dormir à 2 ou 3 heures dans la nuit.*
- *Une cloche sonne sans arrêt pour indiquer à l'infirmière que la pompe doit être changée. Jour et nuit ça n'arrête jamais.*
- *Température au 6ème et urgence est très inadéquates. Il fait trop chaud, nous avons réussi à ouvrir la fenêtre mais il fait encore chaud et on est en hiver.*
- *C'est sale, c'est dégueulasse. Ils jettent tout par terre. J'ai rarement vu ça. Tout serait à changer au complet. Ca fait 25 jours que je suis ici et je n'ai pas eu une seule bonne nuit de sommeil. Les machines sonnent. Ils promènent les patients la nuit.*
- *Très vieux. Rien de réparé. Surtout pas les salles de bain. Il n'y a rien de pratique (exemple: manque de prises).*

SECTION E

L'information sur les droits, le comité des usagers et les insatisfactions



Faits saillants

- Lors de leur hospitalisation, 76 % indique avoir été informé sur leurs droits comme usager dont 60 % (très informés) et 16 % (assez informés) (graphique 28).

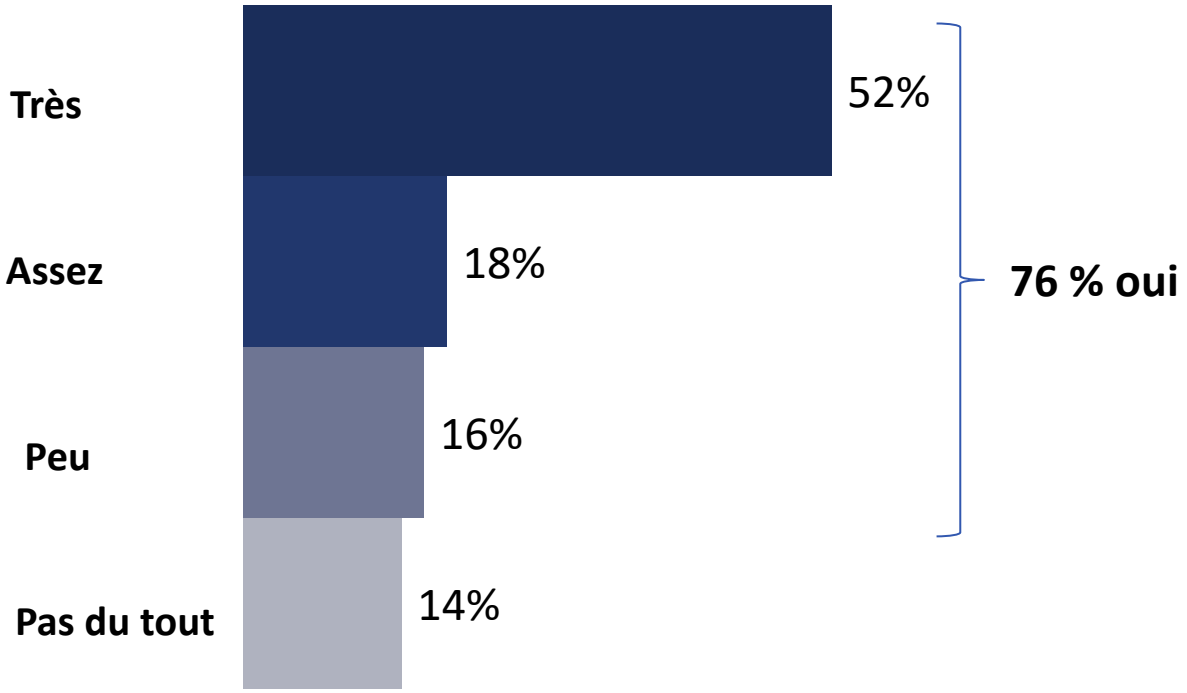
- Par ailleurs, la majorité des répondants disent n'avoir *jamais ou peu* **entendu parler du Comité usagers** avant de répondre à ce sondage, soit 83 % d'entre eux. Seuls 18 % affirment en entendre parler *souvent ou à l'occasion* (graphique 29).

- Enfin, advenant une insatisfaction concernant leur séjour à l'HMR, les deux-tiers des usagers sondés disent (42 % très et 24 % assez) qu'ils seraient à l'aise de communiquer avec le Comité des usagers de HMR pour en discuter (graphique 30).

- Plusieurs commentaires ont été émis, ceux-ci sont présentés après la présentation des trois graphiques de ce thème (tableau 34).

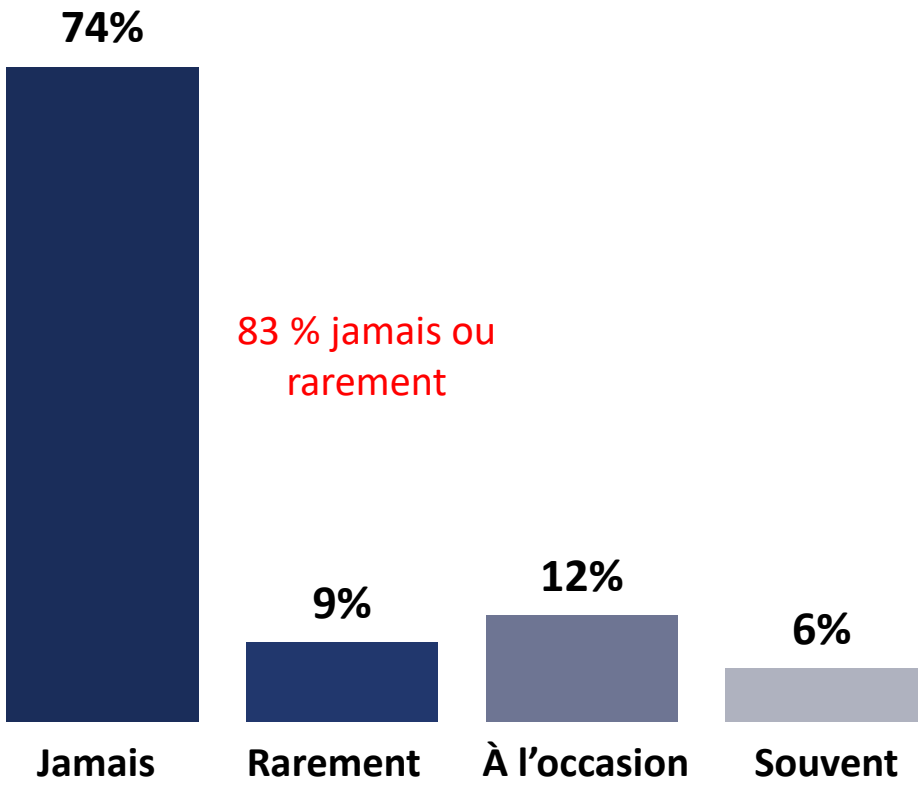
Graphique 28

Q26. Lors de votre hospitalisation, avez-vous été informé sur vos droits comme usager ?



Graphique 29

Q27. Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler du Comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont ?



Graphique 30

Q28. Advenant une insatisfaction concernant votre séjour à l'HMR, seriez-vous à l'aise de communiquer avec le Comité des usagers de HMR pour en discuter ?

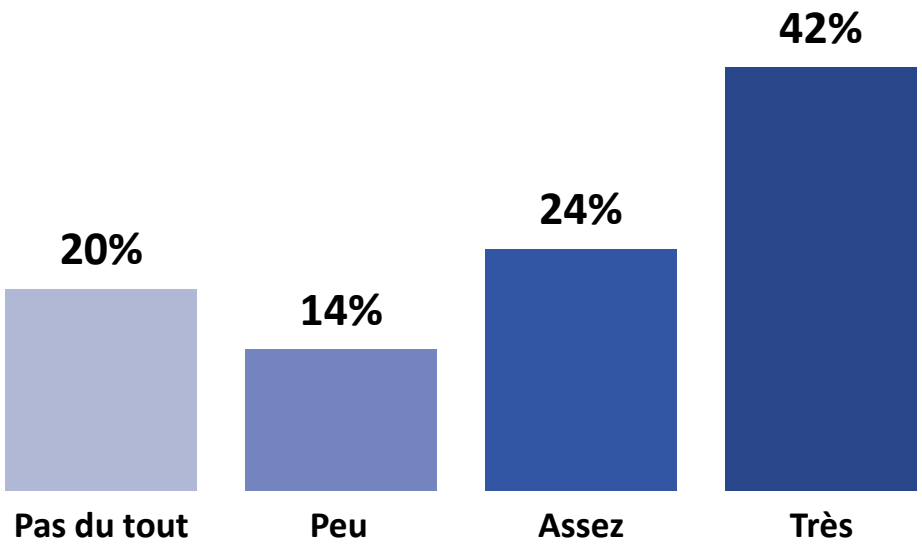


Tableau 34

Q29. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions à formuler concernant vos droits ?

Thématiques	Occurrence
• **Information reçue / droits connus**	5
• **A entendu parler / connaît le comité**	9
• **Communication envisagée seulement si problème grave**	7
• **Réticence à se plaindre / malaise**	7
• **À l'aise ou potentiellement à l'aise**	6
• **Satisfaction / reconnaissance envers le personnel ou les soins**	9
• **Manque de respect / paternalisme / doute**	8
• **Environnement physique / chaleur / bâtiment**	7
• **Délais / accès aux soins / attente**	6
• **Droits inconnus ou information insuffisante**	5
• **Personnel variable ou relation difficile**	5
• **Besoin d'aide ou représentation**	4

Tableau 35

Q29. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions à formuler concernant vos droits ?

Exemples parmi les plus significatifs (suite)

- *J'en ai "entendu" parler par les affiches seulement.*
- *J'ai fait une plainte une fois il y a un an. Je ne vais jamais voir le comité des usagers parce que ce ne sont jamais les mêmes personnes.*
- *Il faudrait que ça soit bien grave, parce que ce n'est pas notre genre. On n'appellerait pas le comité parce que la télé ne marche pas.*
- *Mal à l'aise dans un 1er temps. J'irais d'abord voir la direction de l'hôpital. Si je n'ai pas d'écoute, oui, je vais aller au comité mais je donne d'abord la chance au coureur.*
- *En général, je suis content d'avoir 3 repas par jour, des fruits, du temps, de la compréhension et de l'empathie.*
- *C'était fatiguant de communiquer avec des gens qui ne comprenaient pas l'anglais, la langue de la famille. Au lieu de dire à notre proche, en anglais d'aller aux toilettes, ils ont passé au cathéter.*
- *Il y a des anciens employés qui sont rendus audacieux. Des préposés. Par exemple, un préposé m'a dit que ce n'était pas de mes affaires quand je lui ai demandé de l'aide pour rebrancher ma cloche.*
- *J'ai demandé des jus (raisin, prune), en particulier mais ils ne respectent pas toujours mes demandes. Ce que je n'aime pas c'est le fait de ne pas avoir de divertissement.*

Tableau 35 *(suite)*

Q29. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions à formuler concernant vos droits ?

Exemples parmi les plus significatifs (suite)

- *En soins palliatifs, avoir un suivi plus humain, stationnement, nourriture et hydratation ainsi que lit + confortable. Et transport de l'urgence vers l'étage plus rapide, 4 jours sur une civière ça n'est pas agréable.*
- *Ce n'est pas tout le monde qui entente tout (ex: quand on nous informe sur nos droits) Je contacterais le CU si j'avais un problème. On n'a pas assez d'information sur nos droits.*
- *La nuit c'est plus difficile et parfois, ça prend du temps donc ça m'angoisse pas mal. Ils agissent plus en vitesse.*
- *La patiente ne le ferait pas mais la famille le ferait peut-être pour elle avec mon accord.*

SECTION F

La synthèse des énoncés positifs à maintenir et à améliorer



Tableau 36

Énoncés positifs à maintenir
L'intervention du personnel :   ✓ ***La courtoisie du personnel ;***   ✓ ***Le souci de préserver l'intimité lors de vos soins ou de vos services d'hygiène ;***   ✓ ***La distribution de vos médicaments aux heures prévues.***

Tableau 37

Les énoncés à améliorer (prioritairement ou autres) :
L'intervention du personnel : ✓ ***L'information reçue à votre arrivée sur votre séjour La douceur de l'approche du personnel ;*** ✓ ***Le temps accordé par le personnel pour l'écoute de vos besoins ;*** ✓ ***Le respect de votre rythme lors des interventions de soins ou de services.***

Tableau 38

Les énoncés à améliorer (prioritairement ou autres) *(suite)*:
Les soins et les services reçus pendant votre séjour :   ✓ ***La possibilité de recevoir de l'accompagnement spirituel ;***   ✓ ***La rapidité pour recevoir une réponse lorsqu'on signale un besoin (Ex. cloche) ;***   ✓ ***La fréquence de l'aide reçue pour aller aux toilettes.***   ✓ ***La possibilité de participer aux décisions concernant vos soins ou de services ;***   ✓ ***La fréquence de vos soins d'hygiène.***

Tableau 39

Les énoncés à améliorer (prioritairement ou autres) *(suite)*:
L'alimentation : ✓ ***L'information concernant les menus alimentaires*** ✓ ***La variété des menus*** ✓ ***Le goût des aliments*** ✓ ***Le choix des repas et des collations***

Tableau 40

Les énoncés à améliorer (prioritairement ou autres) *(suite)*:
L'entretien et l'environnement : ✓ ***L'entretien ménager de votre chambre*** ✓ ***La fréquence du changement de la literie*** ✓ ***L'entretien ménager de votre salle de bain*** ✓ ***L'accès au WIFI*** ✓ ***Le service de télévision***

5. Les pistes de recommandations



Les pistes de recommandations pour le Comité des usagers

B. Pistes de recommandations pour le Comité des usagers

- Les pistes de recommandations pour le Comité des usagers visent essentiellement à bonifier celles déjà faites lors de la dernière évaluation auprès des usagers :
  - Remercier **les usagers** de leur participation à cette évaluation par une publication sur le Facebook du Comité, par exemple.
  - Présenter et échanger sur les résultats avec les principaux membres de l'organisation :
    - Direction générale ;
    - Assemblée générale des usagers;
    - Conseil d'administration.
  - Déposer le rapport au Comité Vigilance-Qualité du CIUSSS, à la Direction générale du CIUSSS, au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS et à toutes autres instances jugées pertinentes par le Comité des usagers ;

B. Pistes de recommandations pour le Comité des usagers (*suite*)

- Dans un esprit de collaboration, s'assurer d'être consulté par la Direction pour l'élaboration d'un plan d'amélioration et d'avoir des suivis réguliers sur le progrès des actions mises en place.

- Considérant la faible connaissance du Comité d'usagers, demander à la direction sa collaboration afin de mieux faire connaitre l'existence de ce comité et de son mandat.

- Sonder de nouveau la satisfaction après la période de mise en place d'un plan d'action 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.

- S'assurer de sonder régulièrement les usagers, sur différents sujets, afin de porter à l'attention de l'établissement des aspects qui peuvent être améliorés.

Les pistes de recommandations pour la direction générale

A. Pistes de recommandations pour la Direction

- Établir un plan d'action prenant en considération :
  - les aspects positifs qui sont à maintenir (tableau 36) ;
  - les aspects à améliorer (prioritairement ou autres) (tableaux 37 à 40) ;
  - les commentaires émis pour chacun des thèmes.

- Assurer le suivi de ce plan d'action en concertation avec le comité des usagers.

- Assurer dans un esprit de responsabilités partagés avec le Comité des usagers de faire connaitre l'existence du Comité ainsi que les droits des usagers.

- Prendre connaissance du document annexe qui relate l'ensemble des commentaires émis.

- S'assurer de poursuivre la collaboration afin le comité des usagers afin de sonder régulièrement les usagers, sur différents sujets, dans un esprit d'amélioration continue, afin d'identifier des aspects qui peuvent être améliorés.

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.

FONDATRICE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

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.

Médaillon 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.

www.medaillonconseils.com
info@medaillonconseils.com



Étude réalisée par l'équipe de Médaillon Groupe Conseils

Merci pour votre confiance

www.medaillonconseils.com

Annexe



Les collaborations





Les membres du Comité des usagers de l'hôpital Maisonneuve Rosemont

Patrick Cothenet, président
Félix Duford-Racine, membre
France LaFlamme, membre
Ginette Gagnon, membre
Linda Gaudreault, membre

Mélissa Bellemare Dit Loof, coordonnatrice

Équipe de Médaillon pour ce projet



NATHALIE EBNOETHER, M.A.

FONDATRICE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE



JEAN-SÉBASTIEN BOURRET, M.A.

ANALYSTE ET INTERVIEWER



NICOLAS EBNOETHER-NOEL, B.A.

CHARGÉ DE PROJET, RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNÉES ET SUPERVISEUR

Les références utiles

- **CEGO,** Centre d'expertise des grands organismes, *La mesure de la satisfaction et de la mobilisation du personnel au sein des grands organismes*, Mai 2009
- **CFP**, Commission de la fonction publique, Gouvernement du Québec, *Rapport de vérification sur la mobilisation du personnel dans la fonction publique,* Septembre 2020
- **CSMO,** Comité sectoriel de main-d'œuvre économie sociale action- communautaire, *Comment mener une étude de A à Z, Guide méthodologique à l'intention des regroupements, fédérations, entreprises et organismes du secteur de l'économie sociale et de l'action communautaire,* CSMO-ÉSAC, mai 2007
- **DEMANGE E., HENRY E., PRÉAU M**. *De la recherche en collaboration à la recherche communautaire. Un guide méthodologique.* Paris. ANRS/Coalition Plus. Coll. Sciences sociales et sida, 2012
- **EBNOETHER**, Nathalie, M.A. et **SOUBEIGA**, Dieudonné Ph.D, *L'évaluation de la satisfaction des usagers* dans le Journal du RPCU, vol 4, no3, pp 3 – 6, mars 2013
- **MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX**, *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents*, 978-2-550-80097-2 (version PDF), 2018
- **RAY,** Daniel, *Mesurer et développer la satisfaction clients selon la nouvelle norme ISO 9000,* Éditions d'Organisation, 2001
- **VALLÉE,** Pierre, *Évaluer la qualité : Les agréments*, dans le Journal du RPCU, Volume 8, numéro 2, pp 6 à 13, décembre 2016

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.

FONDATRICE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

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.

Médaillon 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.



Étude réalisée par l'équipe de Médaillon Groupe Conseils

Merci pour votre confiance

www.medaillonconseils.com