

# ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE PATIENT 2016

Clientèle hospitalisée à l'Institut

Sondage effectué du 1<sup>er</sup> février au 31 décembre 2016

Direction de la qualité, de l'évaluation et de l'éthique avec la participation du comité des usagers

## Données factuelles

Nombre de questionnaires expédiés	9800
Nombre de répondants	2623
Taux de réponse dont 7 % par Internet	27 %
Taux de réponse au sondage précédent	24 %
Autres langues parlées à la maison : 9 anglais – 1 chinois	0,4 %
Nombre d'usagers ayant inscrit un commentaire	1543

L'échantillon requis pour l'obtention d'un résultat statistiquement significatif est de 566

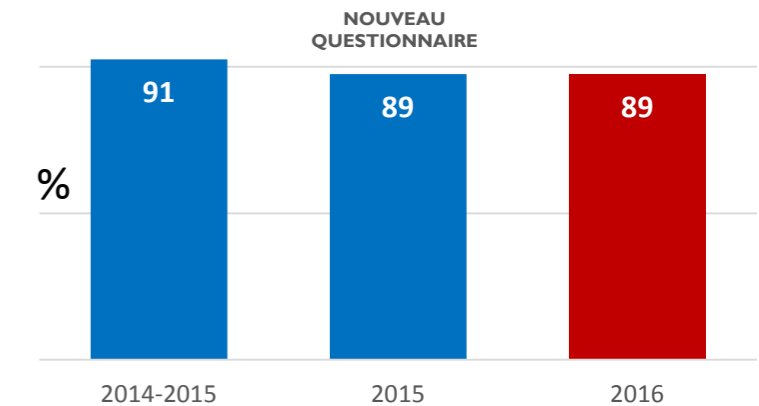
## Gestion des commentaires des usagers

Tous les commentaires sont analysés et catégorisés afin de faciliter leur utilisation pour améliorer la qualité des soins et des services dans notre établissement

Un suivi particulier a été effectué auprès d'usagers ayant inscrit leurs coordonnées avec leurs commentaires :

- 28 commentaires nécessitaient une prise en charge afin d'apporter des correctifs dont certains ont été transmis à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Des témoignages d'expérience positive ont fait l'objet d'une diffusion auprès d'employés et de médecins, et ce, à la demande des usagers

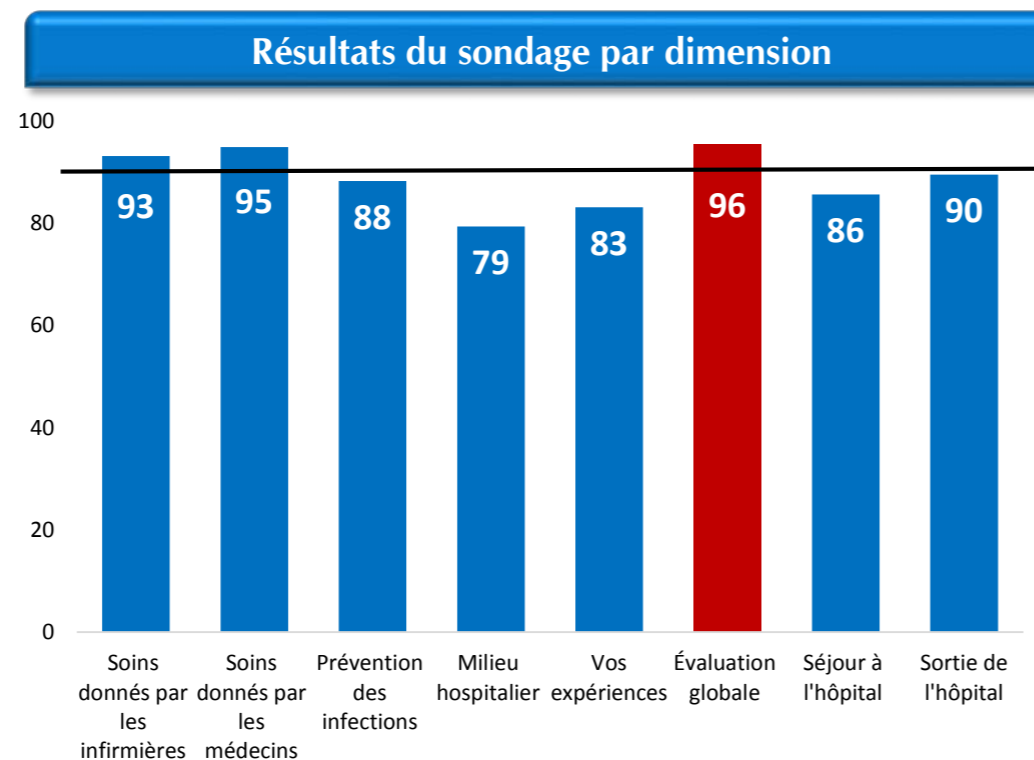
## Taux de satisfaction moyen par année



**89 %** Satisfaction globale

**98 %** recommanderaient l'Institut à leurs proches

**94 %** considèrent l'Institut comme étant le meilleur hôpital



### Soins donnés par les infirmières

- 97 % Courtoisie et respect
- 94 % Écoute
- 93 % Qualité des explications
- 90 % Réponse à la cloche d'appel

### Soins donnés par les médecins

- 97 % Courtoisie et respect
- 95 % Écoute
- 94 % Qualité des explications

### Prévention des infections

- 88 % Hygiène des mains

### Milieu hospitalier

- 82 % Entretien de la chambre
- 77 % Tranquillité

### Expérience à l'hôpital

- 84 % Aide pour les besoins d'hygiène
- 88 % Douleur ressentie
- 90 % Préoccupation d'apaiser la douleur

- 84 % Explications au moment de donner un médicament
- 72 % Explications des effets secondaires des médicaments

### Séjour à l'hôpital

- 86 % Respect des valeurs culturelles
- 86 % Participation aux décisions
- 85 % Soutien affectif

### Sortie de l'hôpital

- 87 % Respect des préférences
- 91 % Responsabilisation
- 91 % Clarté des explications données sur les médicaments

## Objectifs d'amélioration



Offrir un milieu tranquille et propice à la guérison de nos usagers

Poursuivre la démarche d'amélioration visant à expliquer aux usagers l'action et le but du médicament ainsi que les effets secondaires