

Donnée factuelle

Nombre de questionnaires expédiés	7084
Nombre de répondants	2255
Taux de réponse dont 3 % par Internet	32 %
Taux de réponse au sondage précédent	27 %
Autres langues parlées à la maison : Anglais (28) Autres langues (33)	3 %
Nombre d'utilisateurs ayant inscrit un commentaire	1380

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'utilisateurs ayant inscrit leurs coordonnées avec leurs commentaires :

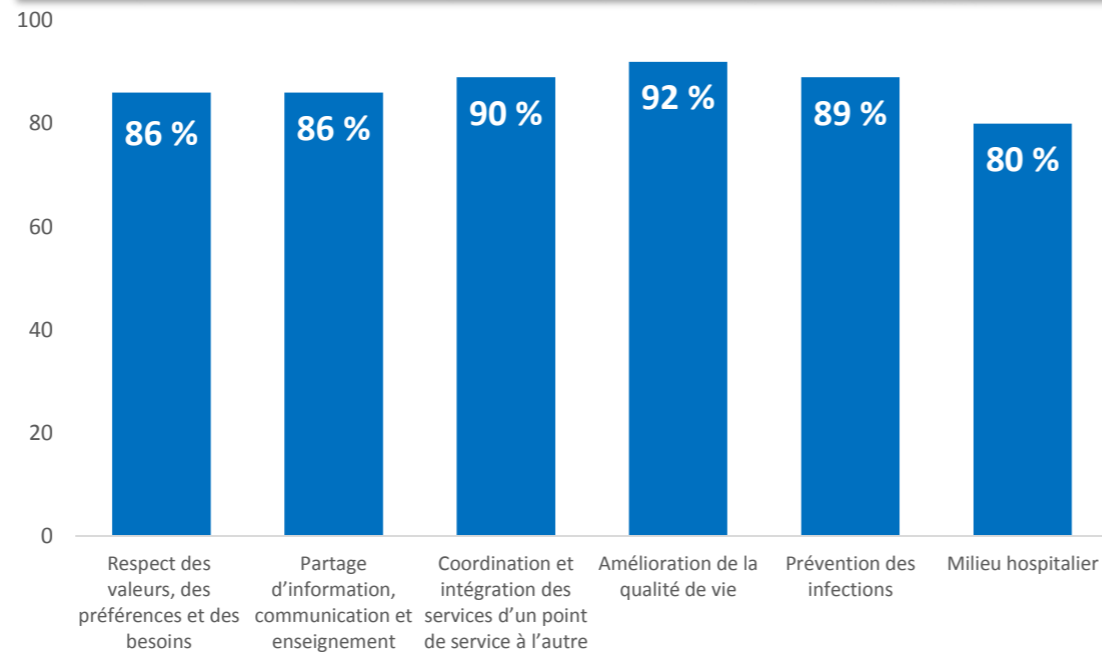
- 25 commentaires nécessitaient une prise en charge afin d'apporter des correctifs dont certains ont été transmis à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Des témoignages d'expérience positive ont fait l'objet d'une diffusion auprès d'employés et de médecins, et ce, à la demande des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

Indice de l'expérience des usagers

87 %
ont vécu une
expérience favorable

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

Résultat du sondage par dimension



97 % recommanderaient l'Institut à leurs proches

94 % considèrent l'Institut comme étant le meilleur hôpital

Respect des valeurs, des préférences et des besoins

- 86 % Respect des valeurs culturelles
- 86 % Participation aux décisions
- 87 % Respect des préférences

Partage d'information, communication et enseignement

- 93 % Qualité des explications
- 85 % Explications au moment de donner un médicament
- 71 % Explications des effets secondaires des médicaments

Coordination et intégration des services d'un point de service à l'autre

- 86 % Aide nécessaire
- 94 % Écoute

★ **91 % Responsabilisation** : C'est le reflet de l'ensemble des interventions visant l'autonomie et la responsabilisation de l'utilisateur, notamment en l'invitant à poser des questions et à prendre des décisions

Amélioration de la qualité de vie

- 88 % Préoccupation d'apaiser la douleur et le bien-être
- 86 % Soutien émotionnel
- 97 % Courtoisie et respect

Prévention des infections

- 86 % Hygiène des mains

Milieu hospitalier

- 77 % Tranquillité
- 82 % Entretien de la chambre

Objectif d'amélioration



Poursuivre la démarche d'amélioration visant à informer les utilisateurs des effets secondaires des médicaments