

Préparation et séjour sur l'unité de soins

Clinique de suivi de grossesse (39 répondantes)

Lors de mes prises de rendez-vous, le personnel à l'accueil a répondu à mes besoins		92%
Lors des prises de rendez-vous, le personnel à l'accueil était respectueux et courtois		90%
J'ai été en mesure de poser toutes mes questions au médecin		90%

Clinique d'investigation (22 répondantes)

Lors de mes prises de rendez-vous, le personnel à l'accueil a répondu à mes besoins		85%
Lors des prises de rendez-vous, le personnel à l'accueil était respectueux et courtois		94%
J'ai été en mesure de poser toutes mes questions au médecin		83%

Communication avec les infirmière

Se sont présentées par leur nom et leur fonction		92%
M'ont traité avec courtoisie et respect		93%
M'ont écouté attentivement		90%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		88%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		95%
M'ont traité avec courtoisie et respect		94%
M'ont écouté attentivement		91%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		90%

Communication avec les préposés aux bénéficiaires

Se sont présentés par leur nom et leur fonction		75%
M'ont traité avec courtoisie et respect		93%
M'ont écouté attentivement		95%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés par leur nom et leur fonction		97%
M'ont traité avec courtoisie et respect		98%
M'ont écouté attentivement		95%
M'ont expliqué mes soins et traitements de manière facile à comprendre		94%

Soins et traitements axés sur la personne

Le personnel a respecté et encouragé le mode d'alimentation de mon bébé		87%
L'infirmière m'a expliqué les soins de mon bébé de manière facile à comprendre		86%
J'ai reçu les enseignements nécessaires pour prendre soin de mon bébé		86%
L'infirmière m'a régulièrement informée sur mon état de santé		85%
J'ai reçu suffisamment d'informations sur ma récupération physique et émotionnelle		72%
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		81%
La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		80%
Mon séjour s'est déroulé dans le respect de ma vie privée et de mon intimité		90%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		81%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		92%

Implication du conjoint

Mon conjoint a été encouragé à participer aux soins de notre bébé		85%
Mon conjoint a reçu suffisamment d'informations		88%
Le personnel a été sensible aux besoins de mon conjoint		81%

Facteurs physiques et environnementaux

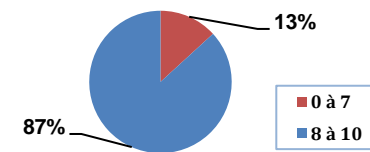
J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		89%
Je me suis sentie en sécurité avec mon bébé pendant notre séjour		97%
La chambre et la salle de bain ont été maintenues propres		87%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		97%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		91%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		60%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		71%
À l'annonce de mon congé, je me sentais prête à quitter l'hôpital		90%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et problèmes à surveiller		77%
J'ai reçu assez d'informations sur le soutien offert dans la communauté		64%

ÉVALUATION GLOBALE

Sur une échelle de 0 à 10, j'évalue les soins et les services reçus



Je recommanderais le CHUM à un proche

93%

COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS DES PATIENTS

- Parfois je recevais des informations ou instructions contradictoires, bien que tout le monde était gentil.
- Je trouve que l'on néglige un peu la santé de la mère post-partum. Il y a tellement de choses à savoir, tellement de changements qui s'opèrent en très peu de temps. J'aurais aimé qu'on prenne le temps de me dresser un portrait des possibles bobos, des conseils pour mieux me rétablir, pour assurer une bonne réhabilitation.
- S'assurer que les NOUVEAUX parents reçoivent toute l'information voulue. Leur proposer les informations et voir s'ils en ont de besoin. Avoir plus d'informations papier. Rien de tout cela ne nous avait été donné comme consigne mais cela pourrait très bien être affiché quelque part dans la chambre.
- Continuer le beau travail fait. Les infirmières qui ont fait mon suivi le soir et la nuit ont été d'une extrême gentillesse. De vraies passionnées, elles aiment leur travail et je me suis sentie soutenue et aidé pendant mon séjour. Elles m'ont donné la confiance et ont répondu à mes peurs. J'ai eu un accouchement difficile et sans ces belles personnes cela aurait pu être éprouvant. Merci aux fées de la maternité!

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE

Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

- _____
- _____
- _____
- _____