

LORS DU PASSAGE SUR CIVIÈRE À L'URGENCE

Arrivée à l'urgence

| | | |
|--|--|------|
| La personne qui m'a enregistré m'a traité avec courtoisie et respect | | 100% |
| J'ai reçu assez d'informations sur ce qui allait se passer au cours de ma visite | | 80% |

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

| | | |
|--|--|-----|
| Le délai de réponse à la cloche d'appel était raisonnable | | 84% |
| J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit | | 77% |
| Ma douleur a bien été contrôlée par la médication | | 83% |
| Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour contrôler ma douleur | | 88% |

Explications avant de donner un nouveau médicament

| | | |
|---|--|-----|
| Le personnel m'a expliqué à quoi servait mon nouveau médicament | | 91% |
| Le personnel m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre | | 63% |

Communication avec les infirmières

| | | |
|--|--|-----|
| Les infirmières se sont présentées par leur nom et leur fonction | | 83% |
| Les infirmières m'ont traité avec courtoisie et respect | | 97% |
| Les infirmières m'ont écouté attentivement | | 92% |
| Les infirmières m'ont expliqué mes soins et traitements de manière facile à comprendre | | 88% |

Communication avec les médecins

| | | |
|---|--|-----|
| Les médecins se sont présentés par leur nom et leur fonction | | 94% |
| Les médecins m'ont traité avec courtoisie et respect | | 97% |
| Les médecins m'ont écouté attentivement | | 94% |
| Les médecins m'ont expliqué mes soins et traitements de manière facile à comprendre | | 90% |

Communications avec les autres membres du personnel de l'urgence

| | | |
|--|--|-----|
| Les préposés aux bénéficiaires se sont présentés par leur nom et leur fonction | | 66% |
| Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect | | 92% |
| Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect | | 95% |

Communication avec les autres professionnels

| | | |
|--|--|-----|
| Les autres professionnels ont répondu à mes besoins (ex. travailleur social) | | 91% |
|--|--|-----|

Soins et traitements axés sur la personne

| | | |
|---|--|-----|
| Je n'ai pas eu l'impression de recevoir de l'information contradictoire | | 92% |
| Les infirmières et médecins ont vérifié mon identité avant de procéder aux soins | | 89% |
| J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude | | 78% |
| Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte | | 92% |
| J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements | | 77% |
| Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais | | 82% |
| Ma visite s'est déroulée dans le respect de ma vie privée et de mon intimité | | 90% |

Facteurs physiques et environnementaux

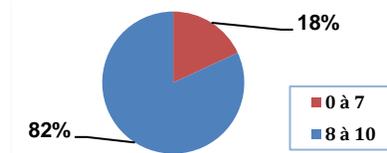
| | | |
|---|--|-----|
| Les installations de l'urgence ont été maintenues propres | | 96% |
| L'environnement était tranquille pendant la nuit | | 67% |
| Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon passage à l'urgence | | 93% |

Préparation au congé

| | | |
|---|--|-----|
| On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital | | 82% |
| J'ai reçu de l'information sur les symptômes et problèmes à surveiller | | 71% |
| J'ai pu poser toutes les questions en lien avec mon état de santé | | 84% |

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

94%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- La prochaine étape n'est pas annoncée par le personnel de façon uniforme, ce qui fait que le patient peut rester dans un vide et se demander ce qui va se passer pendant quelques temps.
- Je dois tout d'abord remercier le personnel pour son travail, sa détermination et sa bienveillance. Et vous remercie également, de nous donner la possibilité de nous exprimer pour améliorer les services offerts aux patients. Avec toute ma reconnaissance, permettez-moi de vous transmettre mes meilleures salutations.
- Bravo à toute l'équipe d'infirmières de l'urgence, aux infirmières au triage, ainsi qu'aux urgentologues, le nouveau CHUM est à la hauteur, tant aux niveaux humain que technologique, de ce qui avait été annoncé.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- J'aurais aimé qu'on m'explique mieux mon diagnostic et les traitements qui m'étaient proposés.
- Donner plus d'informations pour la suite, quels moyens de prévention, que faire si une situation semblable se répète.
- Il serait apprécié que les personnes impliquées dans les soins prennent l'initiative de comprendre mon diagnostic et les risques associés à mon traitement ainsi que les possibles interactions médicamenteuses qui peuvent avoir lieu. J'ai dû rester très alerte à toute prescription et intervention afin d'éviter des erreurs pouvant être potentiellement très sévères. Aucun n'avait fait l'exercice de vérification avant de venir me voir avec un plan de soin.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE

Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :
