

ADMISSION - SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS ET PRÉPARATION DU CONGÉ

Pré-admission et admission

Avant mon hospitalisation, j'ai reçu de l'information afin de bien m'y préparer		84%
---	--	-----

Passage aux urgences

J'ai reçu assez d'information sur mon état de santé et mon traitement		80%
J'ai reçu assez d'information sur ce qui allait se passer lors de mon admission		71%
L'attente pour obtenir un lit a été raisonnable		100%

Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		88%
M'ont traité avec courtoisie et respect		94%
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		93%
M'ont traité avec courtoisie et respect		95%
M'ont écouté attentivement		91%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		90%

Communication avec les autres professionnels

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

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		90%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		93%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		82%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		86%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		79%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		94%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		83%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		69%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		94%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		80%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		91%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		82%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		83%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		84%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		81%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		90%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		93%

Explications avant de donner un nouveau médicament

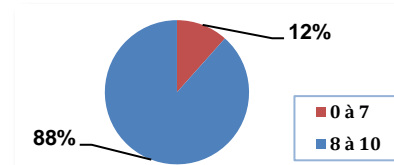
Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		87%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		68%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		86%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		66%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		78%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		94%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

96%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- Votre service est excellent pour le calme l'ambiance et le respect. Merci pour les bons soins.
- Autant le personnel à l'arrivée de l'hôpital que tous les intervenants avant l'opération (à partir du poste de réception, des infirmiers et/ou infirmières, de l'anesthésiste, des intervenants dans la salle d'opération), merci et félicitation de vos bon soins et services.
- Durant mon petit séjour, j'ai été soigné avec beaucoup d'attention de respect et de professionnalisme.
- Je n'ai aucun point négatif sur le séjour de mon hospitalisation. J'espère que les étages vont rester aussi propres et dégagés que maintenant et le personnel aussi souriant et attentif que pendant mon séjour.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- Le seul petit point négatif est au niveau du départ. On ne m'a pas informé des symptômes ou autre à surveiller après mon départ. Peut-être qu'il n'y en avait pas réellement non plus, mais ça aurait diminué mon anxiété. Merci à l'équipe du CHUM, j'ai reçu des soins #1!
- Une meilleure communication entre le personnel et le patient, ce serait formidable!
- L'environnement est toujours très tranquille, calme et posé. par ailleurs il faudrait prévoir diminuer l'intensité des lumières dans les corridors, cela aiderait énormément.

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		67%
M'ont traité avec courtoisie et respect		89%
M'ont écouté attentivement		89%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		78%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		78%
M'ont traité avec courtoisie et respect		100%
M'ont écouté attentivement		89%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		67%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		100%
M'ont traité avec courtoisie et respect		100%
M'ont écouté attentivement		100%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		100%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		100%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		89%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		89%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		78%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		78%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		89%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		83%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		100%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		100%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		100%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		100%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		89%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		78%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		89%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		100%
---	--	------

Soins et traitements axés sur la personne

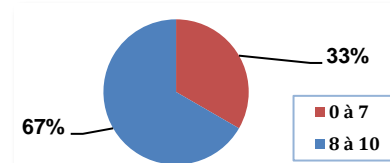
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		50%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		100%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		67%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		33%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		100%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		100%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		100%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		100%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

100%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

• Mon court séjour au CHUM m'a permis de constater l'avantage d'un hôpital à la fine pointe de la technologie. J'ai surtout apprécié le fait que finalement, une personne par chambre devrait être la norme. J'ai aussi remarqué que les salles de bain se prêtaient à toutes les situations - fauteuils roulants, handicaps de toutes sortes, etc. Si je compare le CHUM aux quelques autres hôpitaux que j'ai visités, la conception de cet hôpital est une réussite. ...je suis certaine qu'il sera un modèle de base pour les futurs hôpitaux.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

• Ajouter si possible au plan de traitement, un sommaire hebdomadaire de l'évolution de la guérison et d'une évaluation approximative du temps de passage au CHUM.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		93%
M'ont traité avec courtoisie et respect		95%
M'ont écouté attentivement		89%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		89%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		95%
M'ont traité avec courtoisie et respect		96%
M'ont écouté attentivement		90%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		88%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		95%
M'ont traité avec courtoisie et respect		95%
M'ont écouté attentivement		94%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		92%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		90%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		89%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		92%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		87%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		69%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		84%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		82%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		92%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		95%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		87%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		64%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		85%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		81%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		80%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		91%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

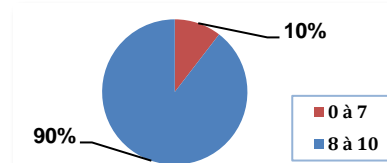
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		79%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		87%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		76%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		79%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		91%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		54%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		73%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		96%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

97%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- Le personnel ne devrait pas porter de parfum.
- Je n'ai pas vraiment de suggestion mais je peux très bien dire que j'ai très bien été traité lors de mon séjour (26 jours) au CHUM.
- Le service et la qualité du service est impeccable, tout le monde te sourit.
- J'ai été hospitalisée au même département à st Luc il y a 6 ans. Un changement pour le mieux dans tout. C'était parfait. Nous n'aimons pas être hospitalisé mais à la blague je dis que le CHUM est un 5 étoiles. Merci et restez ainsi.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- Meilleur encadrement et suivi pour le personnel auxiliaire.
- Plus de communications et d'explications pour ma sortie.
- Je crois qu'il faudrait être plus présent et soigneux avant et au moment du congé: donner des informations au sujet de l'alimentation, des soins personnels, contrôle de la douleur, etc... après le retour à la maison parce qu'on est vraiment laissé à soi-même une fois sorti de l'hôpital.
- Informez plus souvent le patient des tests à venir durant la journée et SURTOUT des résultats; Informez le patient lorsque la date de sortie est changée dans le système.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

- _____
- _____
- _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		82%
M'ont traité avec courtoisie et respect		87%
M'ont écouté attentivement		83%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		77%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		86%
M'ont traité avec courtoisie et respect		92%
M'ont écouté attentivement		90%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		78%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		93%
M'ont traité avec courtoisie et respect		97%
M'ont écouté attentivement		95%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		92%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		82%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		85%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		91%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		72%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		65%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		68%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		69%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		80%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		85%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		79%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		65%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		67%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		72%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		63%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		85%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

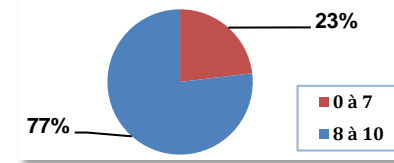
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		73%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		75%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		75%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		72%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		74%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		54%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		62%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		89%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

92%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- Ma chambre était face au poste et plusieurs fois le personnel ne fermait pas la porte le soir ou la nuit après être venu dans ma chambre ce qui m'obligeait à me lever pour fermer la porte moi-même.
- Accompagnement à la douche et lavage des cheveux très apprécié.
- Mis à part le bruit et l'éclairage en face de ma chambre, j'aimerais souligner la grande qualité du service et des soins que j'ai reçus au 12^{ième} nord, extrémité est (chambre 1231), le personnel était courtois, attentionné et s'assurait toujours que tout allait bien lorsce que nécessaire!

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- A ma sortie de l'hôpital j'aurais aimé qu'on me fournisse la dose de médicaments nécessaires pour le soir même car la pharmacie ne pouvait pas me les procurer à temps, il était trop tard et il fallait qu'il fasse venir ce médicament important d'ailleurs et donc je n'ai pas pu prendre la dose de ce médicament tel que prescrit le soir de ma sortie.
- Améliorer les communications entre les différents intervenants. En raison du manque de communication entre les différents intervenants, il arrivait que je reçoive de l'information contradictoire du personnel soignant.
- Continuez votre excellent travail.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		89%
M'ont traité avec courtoisie et respect		94%
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		97%
M'ont traité avec courtoisie et respect		99%
M'ont écouté attentivement		95%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		94%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		90%
M'ont traité avec courtoisie et respect		92%
M'ont écouté attentivement		92%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		91%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		88%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		92%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		94%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		85%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		67%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		85%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		87%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		92%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		94%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		87%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		70%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		82%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		87%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		75%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		94%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

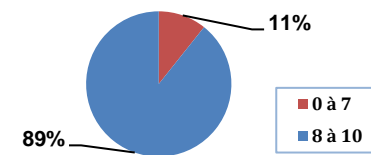
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		84%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		90%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		87%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		85%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		91%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		71%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		83%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		94%

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

- Même située près du poste, le bruit était très acceptable.
- C'est la première fois que je suis hospitalisé. Tous le personnel (infirmiers, infirmières, préposés) font un travail remarquable. Toujours courtois, à l'écoute, traité avec délicatesse, sentiment d'être important et font tout ce qu'ils peuvent pour soulager la douleur (dans la mesure du possible). Excellent travail de toute l'équipe.
- Je vous félicite, vous êtes excellents, continuez dans l'excellence.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- Donner de l'information sur les médicaments pour le congé.
- Je crois qu'il serait bien que l'on puisse communiquer avec une infirmière de l'hôpital qui connaît bien les causes possibles après ce type d'intervention.
- Il serait souhaitable qu'on fixe le prochain rendez-vous au patient pour son contrôle après son hospitalisation au chum.
- Franchement moi j'ai été traitée de façon respectueuse de tous, il faudrait que cette qualité de soin perdure.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		89%
M'ont traité avec courtoisie et respect		97%
M'ont écouté attentivement		93%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		92%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		93%
M'ont traité avec courtoisie et respect		95%
M'ont écouté attentivement		92%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		93%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		94%
M'ont traité avec courtoisie et respect		97%
M'ont écouté attentivement		95%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		96%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		96%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		96%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		99%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		86%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		74%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		92%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		90%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		92%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		96%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		93%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		80%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		90%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		93%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		86%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		98%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

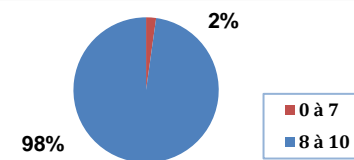
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		90%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		97%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		89%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		90%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		86%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		78%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		84%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		94%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

98%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

• Je salue bien haut l'attention, la compassion et le professionnalisme de tout votre personnel. Les attitudes et les actions de tous ont été une vraie bénédiction pour moi et mes proches.

• L'ambiance et les professionnels de l'hôpital ont fait en sorte que malgré mes inquiétudes et souffrance je me suis senti en sécurité et entre bonne mains MERCI BEAUCOUP.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

• C'est important d'avertir les patients qui peut y avoir une perte important de cheveux après avoir fait l'hospitalisation en neurologie. Et d'insister d'avoir Un membre de la famille pour aller à la douche, car je prenais plus de médicament et c'est à ce moment que j'ai fais une crise d'épilepsie. Mais j'ai eu de très bon soins suite à l'incident.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		93%
M'ont traité avec courtoisie et respect		96%
M'ont écouté attentivement		93%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		94%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		92%
M'ont traité avec courtoisie et respect		96%
M'ont écouté attentivement		91%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		90%

Communication avec les autres professionnels

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

Communication avec les autres membres du personnel

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%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		96%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		89%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		78%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		91%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		88%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		90%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		94%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		90%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		72%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		85%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		88%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		75%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		93%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

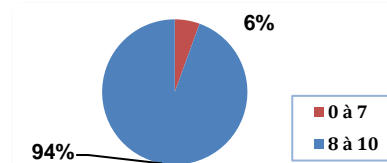
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		81%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		96%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		82%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		88%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		88%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		65%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		68%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		95%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

100%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- J'aurais aimé qu'on me renseigne sur les problèmes ou malaises que je pouvais rencontrer après mon retour à la maison sans que je m'inquiète inutilement. Et aussi qu'on me donne un numéro de téléphone qui m'aurait permis de parler à quelqu'un qui aurait pu me rassurer ou m'aider.

- Rien à ajouter sauf que je me suis senti dans un hôtel 5 étoiles, qualité de la chambre, des lieux le personnel dévoué aimable souriant. J'ai été chouchouté et le mot ne serait pas trop fort. Ma première expérience dans un hôpital à vie (7 jours) et je n'en reviens pas encore de la qualité de tout le service. À partir des médecins, infirmier(es) préposés, personnel des repas. Je veux remercier tout ce monde, et je crois que dans ma rapide récupération tous ces points positifs ont été un facteur. Un immense BRAVO.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- Un peu plus d'info à la sortie de l'hôpital aurait été bienvenue. Nous ne savions pas qu'elle activité elle pouvait faire suite à l'intervention.
- Meilleure communication entre le personnel et le patient.
- J'aurais eu besoin d'aide à la maison à ma sortie de l'hôpital. Ce serait bon de faire les requêtes pour demandes de services avant la sortie de l'hôpital pour diminuer le temps d'attente.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

- _____
- _____
- _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		88%
M'ont traité avec courtoisie et respect		91%
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		99%
M'ont traité avec courtoisie et respect		99%
M'ont écouté attentivement		96%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		96%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		98%
M'ont traité avec courtoisie et respect		100%
M'ont écouté attentivement		98%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		91%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		94%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		97%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		90%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		81%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		60%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		83%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		82%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		87%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		90%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		91%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		75%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		80%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		91%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		65%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		92%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

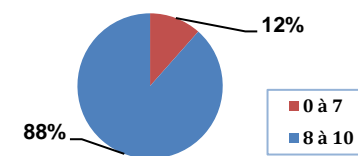
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		64%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		78%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		79%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		73%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		100%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		61%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		86%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		97%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

96%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- Le seul point négatif est que je n'ai pas reçu l'appel de l'infirmière pivot et j'ai dû refaire la demande auprès de mon médecin 3 semaines plus tard.
- Je n'ai vraiment pas de suggestions à faire, car tout était super bien. Merci beaucoup!

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- Infirmières plus à l'écoute des patients. La chambre 1431 est mise à l'écart des autres surtout lorsque l'on fait de l'anxiété.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		93%
M'ont traité avec courtoisie et respect		97%
M'ont écouté attentivement		94%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		90%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		97%
M'ont traité avec courtoisie et respect		97%
M'ont écouté attentivement		95%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		90%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		98%
M'ont traité avec courtoisie et respect		96%
M'ont écouté attentivement		96%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		92%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		93%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		97%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		97%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		84%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		61%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		88%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		85%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		97%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		97%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		91%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		73%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		79%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		87%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		80%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		97%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

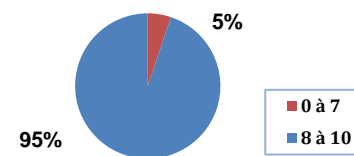
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		86%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		95%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		87%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		84%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		89%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		58%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		80%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		96%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

95%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- J'ai eu un très bon service autant pour les soins que les informations sur ma maladie.
- Pour ma part je n'ai aucune suggestions à faire car le service et le personnel étaient A-1!
- Nous n'avons, ma femme et moi, aucune suggestion à faire. Pour nous ce fut parfait. Ma femme et moi vous remercions de l'avoir laissé dans la chambre durant les vingt jours de mon séjour au Chum. Ce fut très apprécié.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- Pour la famille du patient venu de l'extérieur, il serait intéressant d'avoir des références concernant les endroits où loger à proximité.
- La seule chose désagréable est la personne qui entre à 4h30 am, demande pour ouvrir les lumières et me peser. Un peu tôt.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		98%
M'ont traité avec courtoisie et respect		98%
M'ont écouté attentivement		90%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		96%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		96%
M'ont traité avec courtoisie et respect		98%
M'ont écouté attentivement		94%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		90%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		100%
M'ont traité avec courtoisie et respect		100%
M'ont écouté attentivement		100%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		100%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		94%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		96%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		96%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		82%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		67%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		80%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		88%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		87%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		96%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		98%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		74%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		85%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		90%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		77%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		100%
---	--	------

Soins et traitements axés sur la personne

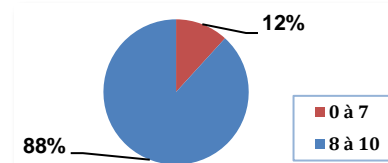
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		81%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		92%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		81%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		88%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		93%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		93%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		93%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		100%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

100%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- Vous m'avez offert un services très professionnels!! Merci!
- Toujours un service 5 étoiles, le fait qu'il y ai une place pour la ou le conjoint, vous n'avez pas idée, j'ai passez la dernière semaine de vie avec mon mari 24 sur 24. C'est très précieux pour moi.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

Les patients n'ont pas formulé de suggestions.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		88%
M'ont traité avec courtoisie et respect		91%
M'ont écouté attentivement		88%
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		93%
M'ont traité avec courtoisie et respect		94%
M'ont écouté attentivement		89%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		88%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		94%
M'ont traité avec courtoisie et respect		97%
M'ont écouté attentivement		94%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		93%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		86%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		91%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		93%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		81%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		68%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		84%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		83%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		86%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		91%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		84%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		61%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		80%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		83%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		80%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		91%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

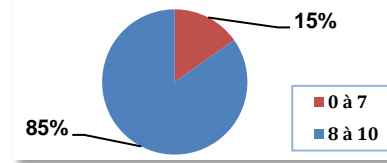
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		75%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		89%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		77%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		80%

Préparation du 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 écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		67%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		75%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		98%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

96%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- Le personnel parle très fort et rouvre continuellement la porte lorsqu'on la ferme.
- J'adore votre hôpital. Vous avez de très bons médecins. Mon chirurgien est un des meilleurs mais il n'y a aucune communication. Je n'ai reçu aucune information des effets secondaires ou de complications possibles.
- Je suis extrêmement satisfaite avec juste un petit bémol: la communication des infirmières avec les docteurs, et je n'ai pas toujours compris si c'était le docteur du Chum ou bien les résidents. Mais évidemment tout était nouveau pour moi, et je tiens à souligner que j'étais en entière confiance pendant mes 2 séjours.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- Les médecins sur l'étage oublient de se présenter. De part sa blouse blanche, je me suis dit qu'il était médecin. Je n'ai su son nom qu'à ma sortie via mes prescriptions. Aussi, lorsqu'un groupe composé de médecin-résidents arrivent dans votre chambre et discutent entre eux, le résultat de leur discussion devrait nous être expliqué un peu plus longuement.
- Toujours replacer la cloche pour demander de l'aide ainsi que la "pompe à morphine" au même endroit, après un traitement. Cela était très rarement fait, je devais donc appeler de vive voix afin d'obtenir de l'aide. Il en est de même pour la fermeture du rideau ainsi que de la porte. Étant alitée les premières journées, cela devenait un irritant majeur pour moi.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

- _____
- _____
- _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		80%
M'ont traité avec courtoisie et respect		92%
M'ont écouté attentivement		85%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		84%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		90%
M'ont traité avec courtoisie et respect		93%
M'ont écouté attentivement		86%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		87%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		94%
M'ont traité avec courtoisie et respect		99%
M'ont écouté attentivement		97%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		95%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		84%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		91%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		92%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		79%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		67%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		75%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		71%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		86%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		88%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		83%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		64%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		78%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		84%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		82%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		92%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

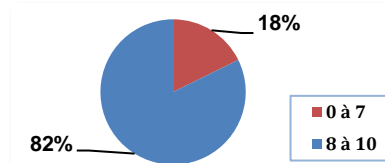
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		79%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		94%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		79%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		84%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		80%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		66%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		70%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		93%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

92%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- Continuez le magnifique travail que vous faites. BRAVO!
- Le personnel de nuit à été responsable et très professionnel.
- J'espère que la propreté des chambres restera comme présentement Bravo au CHUM!

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- SVP améliorer la communication entre les infirmières médecins et les patients. J'ai dû poser les mêmes questions à chaque infirmière concernant mon traitement sans avoir jamais la bonne réponse.
- Donner un peu plus d'informations sur les soins à venir, leur utilité et nécessité et la bonne manière de faire les préparations et suivis.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		87%
M'ont traité avec courtoisie et respect		96%
M'ont écouté attentivement		92%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		91%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		93%
M'ont traité avec courtoisie et respect		95%
M'ont écouté attentivement		90%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		92%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		92%
M'ont traité avec courtoisie et respect		98%
M'ont écouté attentivement		96%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		95%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		94%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		95%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		94%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		82%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		66%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		86%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		77%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		89%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		93%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		87%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		70%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		82%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		87%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		81%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		98%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

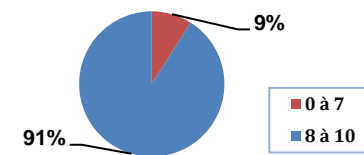
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		85%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		89%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		85%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		89%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		79%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		57%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		79%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		95%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

98%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- Pour moi tout s'est bien passé et j'ai apprécié que mon épouse puisse rester avec moi, et elle a bien aimé le fait qu'elle a été très bien traitée elle aussi par les infirmiers(ères) toute au long de mon séjour. Merci!
- Je ne peux vous dire quoi améliorer, car pour ma part, j'ai été agréablement surpris de l'efficacité du personnel, des infirmières et médecins pour que mon passage soit des plus agréables, et surtout me réconforter face à cette épreuve.
- Il y a beaucoup de bénévoles, c'est une bonne chose.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- De retour à la maison, j'aurais aimé pouvoir communiquer avec une infirmière connaissant mon dossier.
- J'aurais aimé obtenir de l'information écrite sur la préparation à la chirurgie et sur les précautions à prendre lors du retour à la maison. Sinon j'aurais aimé que le médecin donne les instructions du retour à la maison lorsqu'un membre de ma famille était présent. Car lorsque j'ai reçu les instructions j'étais seule et sous l'effet des médicaments. Je ne pense pas avoir tout retenu.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		89%
M'ont traité avec courtoisie et respect		94%
M'ont écouté attentivement		89%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		89%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		92%
M'ont traité avec courtoisie et respect		93%
M'ont écouté attentivement		89%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		89%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		96%
M'ont traité avec courtoisie et respect		98%
M'ont écouté attentivement		97%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		95%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		90%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		92%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		93%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		84%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		70%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		87%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		91%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		90%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		95%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		89%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		61%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		86%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		86%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		79%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		96%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

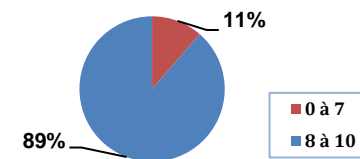
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		77%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		93%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		77%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		75%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		90%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		79%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		81%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		93%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

97%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- Votre sondage parle des NOUVEAUX médicaments. Moi j'ai eu des problèmes avec les médicaments DÉJÀ PRESCRITS: Insuline, Irbesartan et Rosuvastatin qui ont été « oubliés ». Votre équipe médicale devrait tenir compte des traitements en cours pour des conditions pré-existantes tel diabète, insuffisance rénales, hyper-cholestérol et haute pression. Si les problèmes de cœur ont été bien traités, les autres problèmes eux ont été un peu négligés.
- Continuer à fournir un service de qualité, continuer à être à l'écoute du patient (informer, rassurer et répondre). Dans mon expérience, malgré les complications, je me suis senti en sécurité. Tout simplement, Merci au personnel, infirmière et médecin.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- Je suggère une approche un peu moins médicalisée (réponse systématique à tout ce qu'on exprime) et codifiée et un peu plus axée sur la personne, ses sentiments, ses interrogations, etc. Avoir plus d'écoute et aussi d'explication sur notre état, les médicaments, etc. et pouvoir faire état de nos réserves s'il y en a et de nos choix. Bref, être traités en êtres humains, matures, avertis et responsable, pas uniquement en «patients».
- Je suggère d'améliorer le suivi et le support post-hospitalisation. Personnellement, cela beaucoup m'a manqué et c'était très difficile de rejoindre quelqu'un à l'hôpital pour avoir un avis ou des conseils. En plus, il n'y a pas eu de lien avec le CLSC qui a été fait. J'ai du me débrouiller par moi-même.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		90%
M'ont traité avec courtoisie et respect		96%
M'ont écouté attentivement		89%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		89%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		94%
M'ont traité avec courtoisie et respect		96%
M'ont écouté attentivement		91%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		92%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		95%
M'ont traité avec courtoisie et respect		98%
M'ont écouté attentivement		93%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		93%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		87%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		90%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		93%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		77%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		60%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		78%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		79%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		91%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		94%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		86%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		69%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		82%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		87%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		80%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		98%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

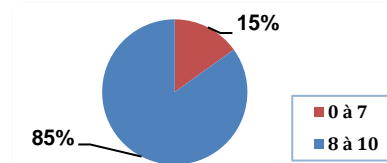
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		76%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		94%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		83%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		84%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		87%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		67%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		73%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		86%

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

- Excellent services. Personnel tres professionnel, courtois, gentil. Beaucoup de compassion. Vraiment satisfait des soins reçus.
- Je suis très satisfait du service Je tient a féliciter le personnel infirmier et infirmière qui ont su rendre mon séjour agréable malgré mon inquiétude suite a mon problème de santé et que je n avais aucune personne de ma famille présente La seule commentaire a formuler c est le surplus de travail que devait faire certain infirmieres qui étaient débordées Mais malgré se surplus ils avaient toujours le sourire.
- J'ai reçu d'excellents soins, le personnel était courtois et très empathique. Merci à tous ceux et celles qui m'ont traité.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- Avoir plus d'informations à notre retour à la maison. Si j'avais eu des informations quoi faire pour soulager et réduire cette toux ça m'aurait aidé. Oui ça prendrait plus d'information pour la maison .Merci.
- Les visiteurs des patients devraient être plus attentifs au calme requis par les autres patients. Une note à cet effet dans les chambres apporterait sûrement une amélioration à la qualité de vie de tous.
- Avoir un système d'information pour la famille pendant la chirurgie, (en attente, en cours, temps prévu, fin prévue, salle de réveil. etc.) Mes proches me mentionnent que certains hôpitaux ont un système adéquat pour ce besoin. Une salle d'attente dédiée pour la période de chirurgie est également mentionné par mes proches.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		85%
M'ont traité avec courtoisie et respect		98%
M'ont écouté attentivement		88%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		81%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		91%
M'ont traité avec courtoisie et respect		89%
M'ont écouté attentivement		88%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		83%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		89%
M'ont traité avec courtoisie et respect		97%
M'ont écouté attentivement		91%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		90%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		90%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		94%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		96%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		89%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		85%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		86%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		70%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		88%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		91%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		80%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		67%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		83%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		85%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		81%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		100%
---	--	------

Soins et traitements axés sur la personne

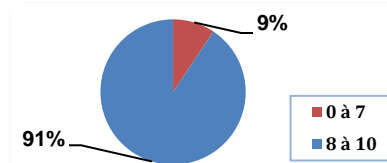
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		76%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		93%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		76%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		85%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		81%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		58%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		80%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		93%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

97%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- Je me considère très chanceuse d'avoir pu être au CHUM durant cette période de ma vie et d'avoir eu accès à une équipe si compétente pour mon diagnostic. Je me sentais chez moi, et j'y étais très très bien et me considère privilégié. Bonne continuation!!!
- Grâce à tout le personnel, on réussi à garder un bon moral.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- Lors des soins, la nuit, favoriser le sommeil des patients par exemple, on m'administre un antibio IV à 2h on prend mes signes vitaux (qui sont très stables) vers 4h puis vers 5h30 c'est la prise de sang. Je sais et comprends que je n'étais pas en vacances mais j'avais besoin de récupérer et se faire réveiller aux 2h, la nuit c'était difficile. Je suis infirmière et j'ai travaillé de nuit je sais que cela aurait pu être fait autrement. Le reste était parfait. Personnel très poli et courtois.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		78%
M'ont traité avec courtoisie et respect		91%
M'ont écouté attentivement		87%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		79%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		92%
M'ont traité avec courtoisie et respect		97%
M'ont écouté attentivement		94%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		90%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		94%
M'ont traité avec courtoisie et respect		94%
M'ont écouté attentivement		96%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		93%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		85%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		93%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		83%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		77%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		66%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		82%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		77%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		88%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		92%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		84%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		60%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		69%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		80%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		77%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		90%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

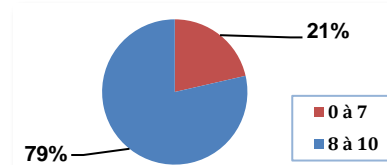
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		74%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		88%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		80%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		75%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		87%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		65%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		83%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		95%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

95%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

• Le personnel est bien formé, compétent et attentionné. Chacun opère correctement dans son domaine. Il manque cependant de coordination, de communication entre eux. On ne sent pas personne "en charge" du patient. Par exemple, on informe le patient de la procédure à suivre, mais elle n'est pas toujours suivie. Lorsqu'on demande pourquoi, le personnel nous informe qu'il n'est pas au courant de la procédure décidée!!! Pas très rassurant pour le patient.

• J'ai été hospitalisé le jeudi et sortie le vendredi. Tout à bien été, l'opération, la salle de réveil, et pendant le cours séjour dans la chambre, tout le personnel de l'hôpital a été très poli et courtois. Tous ces gens rencontrés prennent à cœur leur travail. J'ai apprécié mon séjour à partir du chirurgien et tout le personnel soignant, et c'est certain que je recommanderais le CHUM à quelqu'un de ma famille ou autre. Bravo à tout le personnel!

SUGGESTIONS DES PATIENTS

• Mieux informer sur les traitements reçus et les conséquences.

• J'aurais aimé qu'on me dise l'heure approximative à laquelle je pouvais partir. On m'a dit vers 10 hrs que j'aurais congé. Je me suis préparée et j'ai dû attendre jusqu'à 14 heures pour quitter car les documents n'étaient pas prêts et l'infirmière attendait après des photocopies. J'aurais aussi souhaité qu'un des médecins rencontrent mon mari lorsque la chirurgie était terminée pour lui donner des nouvelles. Il attendait dans ma chambre depuis 15hrs. Je suis arrivée à la chambre après la salle de réveil vers 17hrs. J'aurais aimé que quelqu'un puisse aller le rassurer que tout avait bien été.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		84%
M'ont traité avec courtoisie et respect		95%
M'ont écouté attentivement		93%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		95%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		96%
M'ont traité avec courtoisie et respect		97%
M'ont écouté attentivement		96%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		96%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		96%
M'ont traité avec courtoisie et respect		100%
M'ont écouté attentivement		100%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		100%

Communication avec les autres membres du personnel

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		97%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		96%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		91%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		71%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		81%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		38%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		91%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		91%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		100%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		82%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		86%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		92%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		79%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		92%
---	--	-----

Soins et traitements axés sur la personne

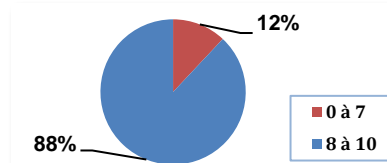
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		85%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		98%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		92%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		93%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		96%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		78%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		96%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		99%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

96%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- Ma famille a pu à tout moment parler avec l'équipe traitante qui a pris le temps d'une rencontre entre les différents intervenants afin d'obtenir le portrait global de ma santé au sortir de l'hôpital. Je tiens à souligner la grande collaboration entre le médecin, l'ergothérapeute ainsi que l'infirmière en soins spécialisés pour personnes âgées. L'écoute et la compassion étaient au rendez-vous.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- Quand le patient sonne la cloche, même si les préposés sont occupés, aussi l'infirmière devrait vérifier s'il y a quelque chose qui ne va pas avec le patient.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

- _____
- _____
- _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-

SÉJOUR SUR L'UNITÉ DE SOINS
Communication avec les infirmières

Se sont présentées à moi par leur nom et leur fonction		88%
M'ont traité avec courtoisie et respect		93%
M'ont écouté attentivement		89%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		84%

Communication avec les médecins

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		94%
M'ont traité avec courtoisie et respect		94%
M'ont écouté attentivement		92%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		88%

Communication avec les autres professionnels

Se sont présentés à moi par leur nom et leur fonction		96%
M'ont traité avec courtoisie et respect		100%
M'ont écouté attentivement		96%
M'ont expliqué mes soins et mes traitements de manière facile à comprendre		94%

Communication avec les autres membres du personnel

Les préposés aux bénéficiaires m'ont traité avec courtoisie et respect		93%
Le personnel de l'entretien ménager m'a traité avec courtoisie et respect		92%

Facteurs physiques environnementaux

Ma chambre et ma salle de bain ont été maintenues propres		97%
L'environnement autour de ma chambre était tranquille pendant la nuit		92%
La qualité de la nourriture était satisfaisante		77%

Réactivité du personnel et contrôle de la douleur

J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel		88%
J'ai reçu de l'aide pour me rendre à la salle de bain ou utiliser le bassin de lit		71%
Ma douleur a été bien contrôlée par la médication		94%
Le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour m'aider à contrôler ma douleur		93%

Explications avant de donner un nouveau médicament

Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		86%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		64%

Communication interprofessionnelle à propos de mes soins

La communication entre médecins, infirmières et autres professionnels était bonne		86%
J'ai reçu l'information nécessaire sur mon état de santé et mes traitements		91%
Les tests et interventions ont eu lieu à l'heure qui m'avait été annoncée		84%

Sécurité

Je me suis senti(e) en sécurité tout au long de mon séjour sur l'unité de soins		100%
---	--	------

Soins et traitements axés sur la personne

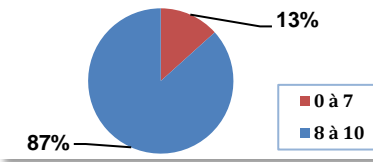
J'ai reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude		86%
Mes valeurs personnelles et culturelles ont été prises en compte		98%
J'ai participé adéquatement aux décisions concernant mes soins et mes traitements		89%
Ma famille a pu participer aux décisions autant que je le souhaitais		96%

Préparation du congé

On m'a demandé si j'allais avoir l'aide nécessaire à ma sortie de l'hôpital		86%
J'ai reçu de l'information écrite sur les symptômes et les problèmes à surveiller		50%
J'ai reçu de l'information sur quoi faire en cas d'inquiétudes sur mon état de santé		76%
J'ai compris pourquoi je devais prendre chacun de mes médicaments		95%

ÉVALUATION GLOBALE

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



Je recommanderais le CHUM à un proche

97%

COMMENTAIRES DES PATIENTS

- Maintenir l'efficacité des services et l'attitude chaleureuse et bienveillante de tout le personnel, incluant les bénévoles. Nous avons rarement vu des médecins démontrer autant d'humanité et en remercions le CHUM.

SUGGESTIONS DES PATIENTS

- Ajouter si possible au plan de traitement, un sommaire hebdomadaire de l'évolution de la guérison et d'une évaluation approximative du temps de passage au CHUM.

PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE
Objectifs :

1. _____
2. _____
3. _____

Pistes d'amélioration :

-
-
-
-