

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

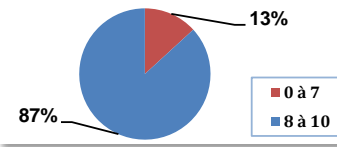
| | | |
|--|--|-----|
| J'ai reçu de l'aide dès que j'en avais besoin en utilisant la cloche d'appel | | 89% |
| Je me suis sentie en sécurité avec mon bébé pendant notre séjour | | 97% |
| La chambre et la salle de bain ont été maintenues propres | | 87% |
| Le personnel de l'entretien ménager m'a traité 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 :

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____