

**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**

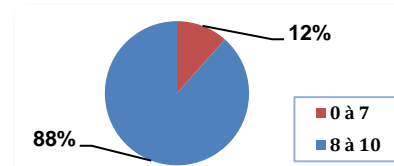
Le personnel m'a expliqué à quoi servait ce médicament		87%
On m'a décrit les effets secondaires de manière facile à comprendre		68%

**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.