



Résultats du sondage maison sur la perception et la satisfaction  
des usagers de l'Hôpital Saint-Georges

Novembre 2023

## **Mandat des comités des usagers**

Les comités des usagers sont les gardiens des droits des usagers. Ils veillent à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.

Les comités des usagers agissent comme porte-paroles des usagers auprès des instances de l'établissement. Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions.

Une des fonctions essentielle des comités est donc de promouvoir l'amélioration de la qualité des soins et des services et d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus.

## **Mise en contexte et objectif principal**

Le Comité des usagers de Beauce, en conformité avec son mandat, a réalisé un sondage auprès des usagers de l'Hôpital de Saint-Georges, afin d'évaluer leur satisfaction envers les soins et services reçus. Le but était de porter à l'attention de l'établissement les situations ou les points à corriger dans l'optique d'améliorer la qualité des conditions de vie des usagers. Le sondage s'est déroulé mardi le 14 novembre 2023 en avant-midi et 75 usagers ont répondu aux questions soumise.

Le Comité des usagers de Beauce a bénéficié de la collaboration de la *Direction générale du CISSS-CA* en la personne de Geneviève Gosselin, conseillère cadre au partenariat, comités des usagers et fondations.

Les thèmes retenus pour cette évaluation concernent la situation hospitalière, l'attitude du personnel, la qualité des soins, le temps d'attente, le repérage dans l'installation ainsi que l'utilisation des horodateurs et du service de la cafétéria.

## **Approche méthodologique**

Les questions posées ont été développées à partir d'un questionnaire déjà existant; cet outil a d'ailleurs servi à réaliser un sondage similaire au sein de la même installation en 2017.

Les questions ont porté sur les thèmes suivants:

- Section A: Situation hospitalière
- Section B: Attitude du personnel
- Section C: Qualité des soins et des services
- Section D: Temps d'attente
- Section E: Facilité d'orientation dans l'établissement
- Section F: Horodateurs
- Section G: Cafétéria
- Section H: Commentaires

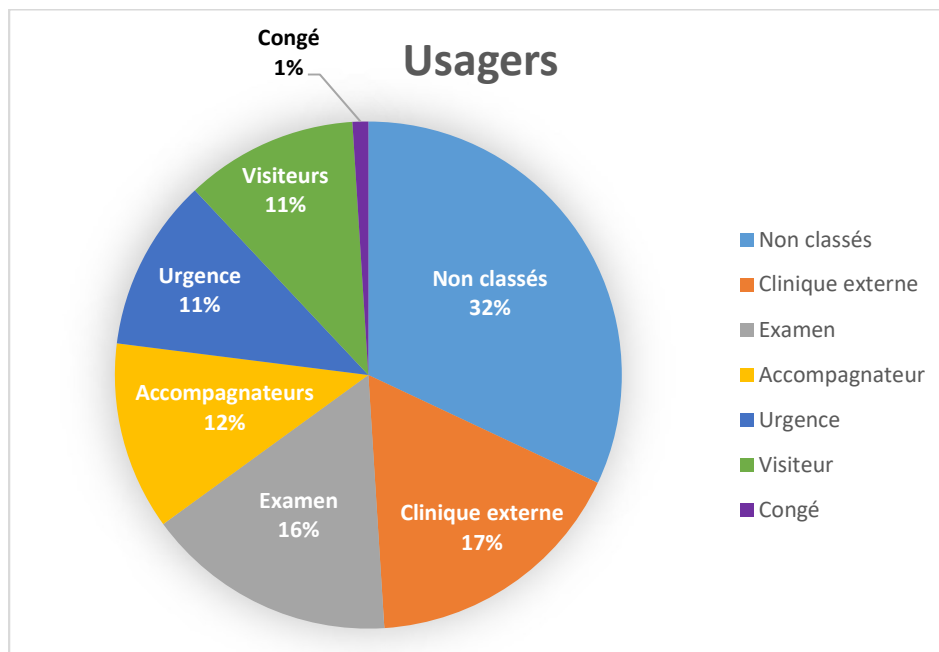
## **Résultats**

## Section A: Situation hospitalière

Vous avez utilisé les services à titre de :

- a) Usager – Urgence, Clinique Externe ou Examen
- b) Visiteur – Urgence ou Chambre
- c) Accompagnateur – Urgence, Clinique Externe ou Examen

17% des répondants ont utilisé les services de la clinique externe. 16% étaient présents pour un examen. 12 % étaient des accompagnateurs. 11% attendaient à l'urgence. 11% étaient des visiteurs. 1% avait reçu leur congé de l'Hôpital et 32% des répondants non pas été classés à l'intérieur des périmètres de réponses.

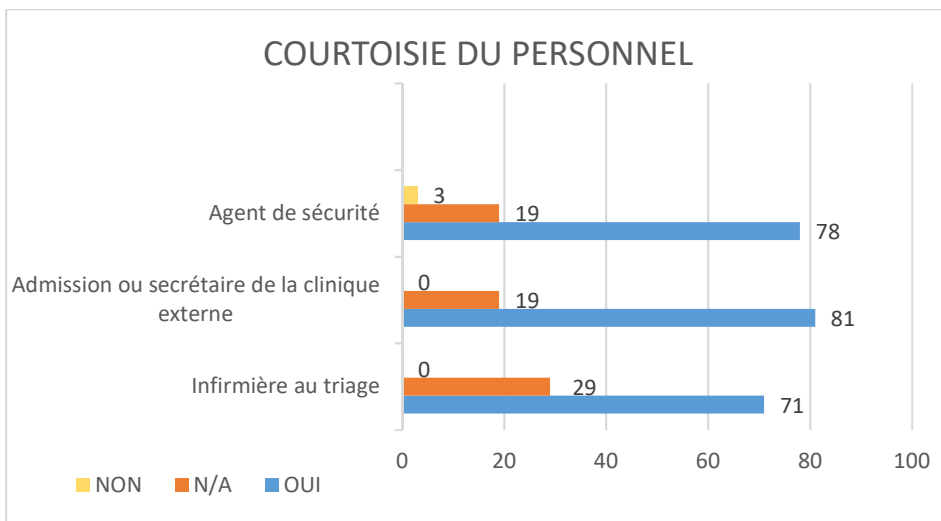


## Section B: Attitude du personnel

1. Est-ce que l'accueil a été courtois?

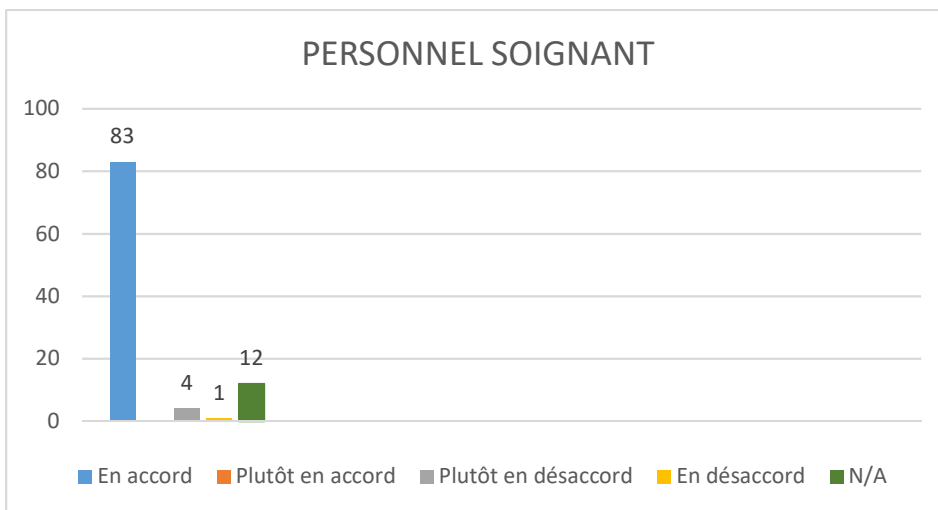
- Agent de sécurité à l'entrée
- Admission ou secrétaire de la clinique externe
- Infirmière au triage

78% des répondants déclarent que l'agent de sécurité était courtois alors que 3% signalent sa discourtoisie. 81% considèrent le personnel administratif courtois, comparativement à 71% pour l'infirmière au triage. Dans l'ensemble, ce sont 77% des répondants qui affirment que le personnel ciblé était courtois. Notons que 19% des répondants n'ont pas eu d'échange avec l'agent de sécurité et le personnel administratif comparativement à 29% pour ce qui est de l'infirmière au triage.



## 2. Le personnel soignant s'est présenté à moi et a utilisé des mots faciles à comprendre

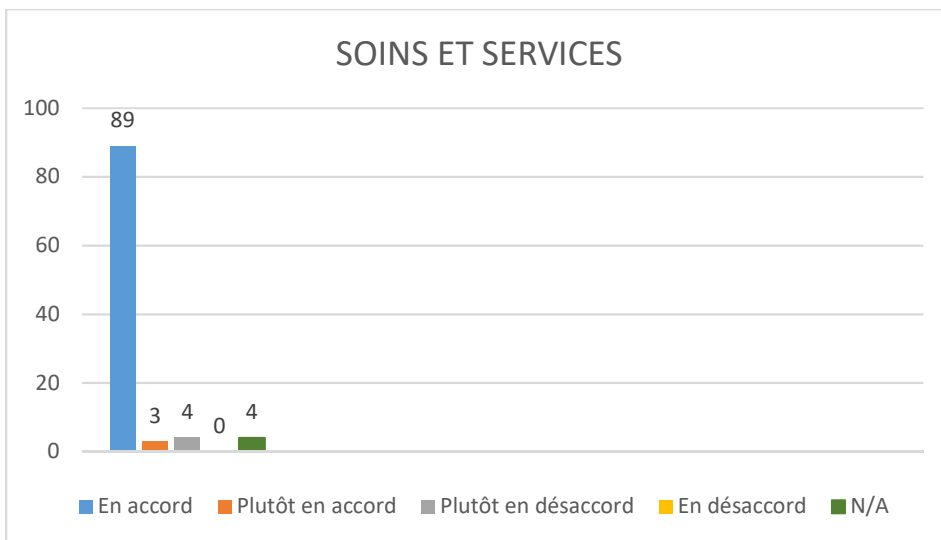
Alors que 12% n'étaient pas concernés par cette question, 83% des répondants étaient en accord avec cette affirmation comparativement à 4% qui étaient plutôt en désaccord et 1% en désaccord.



## Section C : Qualité des soins et des services

Êtes-vous satisfaits des soins ou services reçus?

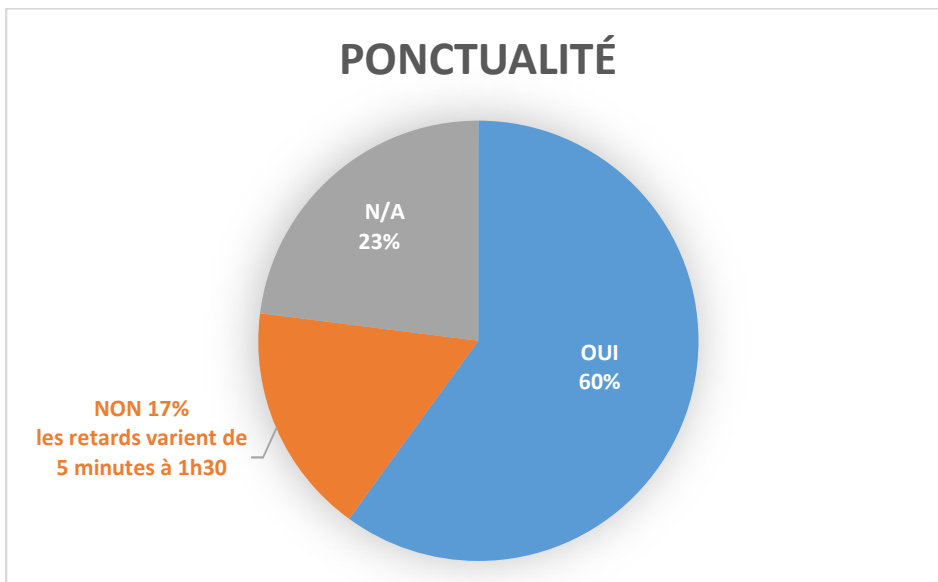
89% se sont montrés satisfaits des soins ou services reçus. 3% se disent plutôt satisfaits et 4% plus ou moins satisfaits. En regard des réponses obtenus et malgré un certain biais<sup>i</sup>, il semble que les usagers de la clinique externe se montrent davantage satisfaits des services reçus.



#### Section D : Temps d'attente

Votre rendez-vous a eu lieu à l'heure prévue?

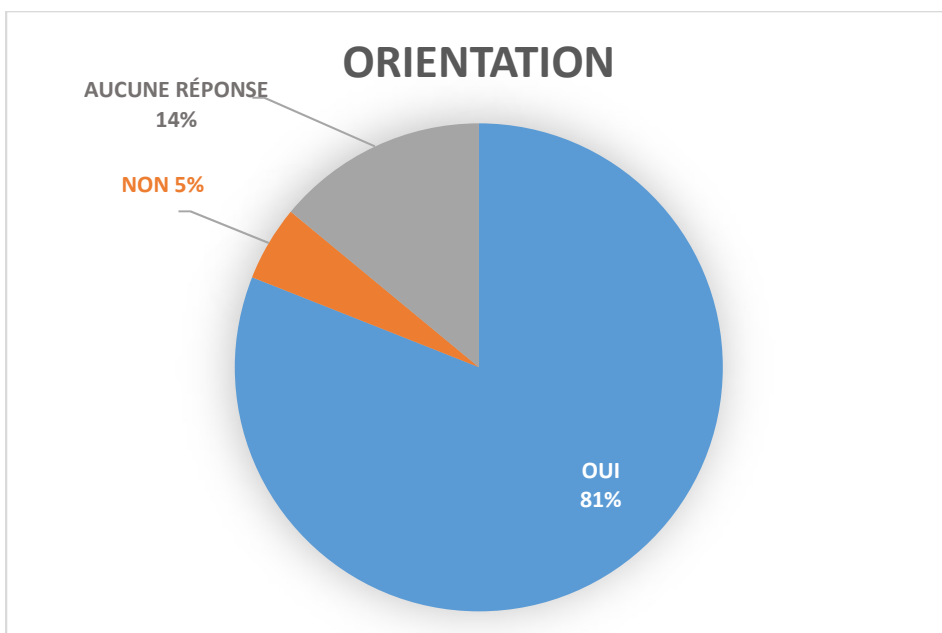
60% des répondants ont été reçus à l'heure exacte alors que 17% ont vu leur rendez-vous retardé dans des délais variant de 5 minutes à 1h30.



#### Section E: Facilité d'orientation dans l'établissement

Avez-vous eu de la facilité à vous orienter à l'intérieur de l'Hôpital?

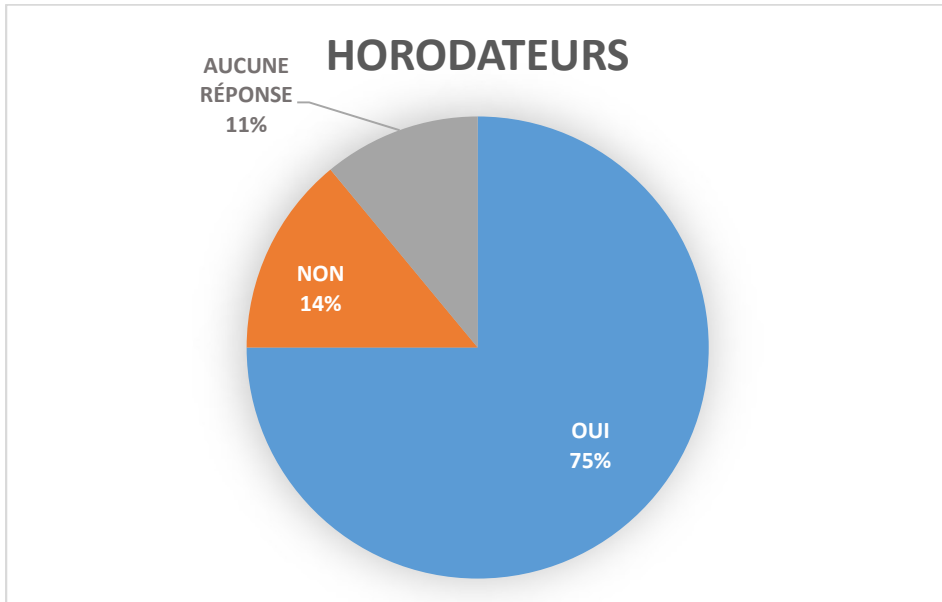
Alors que 14% des répondants n'ont fourni aucune réponse, 81% ont répondu oui. Les 5% des répondants qui ont eu de la difficulté à s'orienter ont spécifié qu'ils se présentaient dans l'établissement pour la première fois.



#### Section F: Horodateurs

Avez-vous eu de la facilité à utiliser les horodateurs?

75% des répondants déclarent avoir eu de la facilité<sup>ii</sup> alors que 14% ont éprouvé des difficultés. 11% n'ont pas répondu à la question.

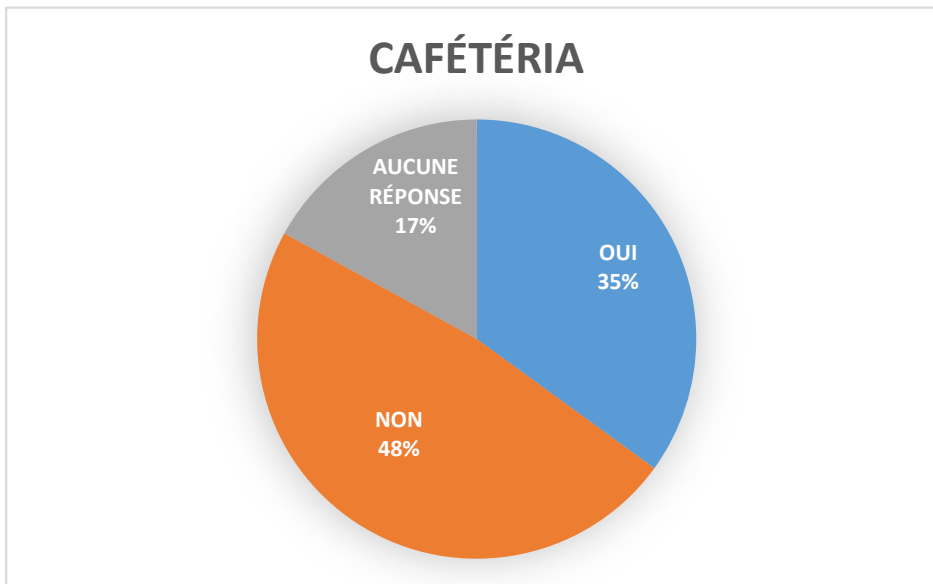


#### Section G : Cafétéria

Avez-vous utilisé le service de la cafétéria?

17% n'ont donné aucune réponse. 48% ne l'ont pas utilisé et 35% l'ont utilisé. En regard des réponses obtenus et malgré un certain biais<sup>iii</sup>, les accompagnateurs semblent avoir utilisé

davantage le service de la cafétéria.



#### Section H : Commentaires

SUGGESTIONS DES USAGERS
<p>Les usagers de l'urgence aimeraient connaître ponctuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nombre d'usagers dans la salle d'attente</li> <li>• le délai d'attente</li> <li>• l'ordre de passage</li> </ul> <p>Les usagers souhaiteraient que la réceptionniste de l'Hôpital soit à même de leur donner des informations par téléphone concernant la situation à l'urgence.</p> <p>Depuis la Covid, les usagers doivent déposer leur formulaire de demande de rendez-vous dans une boîte près du bureau de la réception. Les usagers aimeraient qu'un membre du personnel soit à nouveau attitré à cette tâche afin qu'ils puissent lui remettre leur formulaire en main propre.</p>
PRINCIPALES RAISONS D'INSATISFACTIONS
Délai déraisonnable d'attente à l'urgence ( variation de 7h et 12 h lors du sondage)
Manque de stationnements
Fouillis dans les corridors sur les étages
Temps d'attente élevé et problème de télécommunications pour le 811 option 3

PROBLÉMATIQUES CONSTATÉES PAR LE CUB	PISTES DE SOLUTIONS
<p>Aucun membre du personnel ne porte assistance à un usager ayant des difficultés de mobilité qui se présente seul à l'Hôpital. Ainsi, ces usagers doivent se rendre à l'endroit où sont situées les chaises roulantes, ouvrir une chaise et déambuler par leurs propres moyens dans l'Hôpital. Au</p>	<p>Mandater un membre du personnel pour aider les usagers ayant des difficultés de mobilité à se déplacer.</p> <p>Mandater un membre du personnel pour replacer les chaises roulantes situées à l'entrée après leur utilisation.</p>

départ de l'utilisateur, la chaise roulante demeure ouverte à l'endroit même où l'utilisateur la laisse.	
--	--

Finalement, suite à ce sondage, un formulaire de plainte du CPQS a été courriélé à un usager.

---

<sup>i</sup> Le biais vient du fait que nous ignorons à quel titre 32% des usagers ont utilisé les services.

<sup>ii</sup> Bien que 75% des usagers ont affirmé avoir eu de la facilité à utiliser les horodateurs, les membres du comité ont pu observer que la majorité des usagers ont demandé l'aide de l'agent de sécurité.

<sup>iii</sup> Le biais vient du fait que nous ignorons à quel titre 32% des usagers ont utilisé les services.