

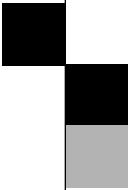
Questionnaire sur la
satisfaction du service
des hôpitaux des
Territoires du Nord-Ouest

S t a n t o n



TABLE DES MATIÈRES

APERÇU.....	2
MÉTHODOLOGIE DU PROJET ET LIMITES DES DONNÉES	2
MESURE DE SATISFACTION DU SERVICE DE L'HÔPITAL.....	3
SATISFACTION GÉNÉRALE	3
QUESTIONS GÉNÉRALES	4
PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ	5
TRAITEMENT/PROCÉDURE	8
RÉTROACTION.....	8
DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES.....	11
CONCLUSION.....	13



APERÇU

Au cours de l'automne 2003, le Comité mixte de haute direction (CMHD) a officialisé un processus d'évaluation de la satisfaction de la clientèle à l'égard du système de santé et des services sociaux. Le projet a été réalisé en collaboration par le ministère de la Santé et des Services sociaux et les Administrations dans le cadre de leur engagement à fournir une évaluation et une assurance de la qualité. Ce projet aborde également l'item 5.1.4 du plan d'action, qui consiste en un engagement pris par le ministère de mener un sondage sur la satisfaction des patients.

Le CMHD a cru bon obtenir la rétroaction de personnes qui ont reçu des soins dans les deux différents types d'établissement du système, en l'occurrence les hôpitaux et les centres de santé communautaire ou les bureaux des services sociaux.

Afin de répondre aux questions relatives à ces deux différents types d'établissement, on s'est servi de deux questionnaires et méthodes de collecte distincts. Le *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest* a été conçu dans le but de mesurer la satisfaction des patients à l'égard des quatre hôpitaux des TNO, tandis que le *Formulaire de rétroaction sur les centres de santé communautaires et de services sociaux* a été fourni par ces centres.

Ce rapport s'appuie sur les résultats du *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest* et ne porte que sur l'Hôpital Stanton.

MÉTHODOLOGIE DU PROJET ET LIMITES DES DONNÉES

Un groupe de travail sur la satisfaction du service des hôpitaux a été mis sur pied et la responsabilité du projet était assumée par le ministère de la Santé et des Services sociaux et les représentants choisis par les directeurs généraux de chaque hôpital. De concert avec la haute direction, le personnel de l'hôpital, le Bureau de la statistique des TNO et le personnel du ministère de la Santé et des Services sociaux, le groupe de travail a compilé toutes les données tirées du *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest*.

Au début de ce processus, on a reconnu que les restrictions budgétaires et les obstacles liés aux ressources humaines limitaient les choix disponibles pour la méthodologie du questionnaire. La seule option était de fournir des questionnaires à remplir soi-même. Étant donné que ces questionnaires présentaient un taux de réponse moins élevé par rapport à une entrevue téléphonique ou directe réalisée par du personnel qualifié, le groupe de travail a concentré ses efforts pour avoir le soutien et la coopération du personnel de l'hôpital en contact avec le public dans la distribution de questionnaires.

Le *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest* a été distribué en octobre 2004 dans les quatre hôpitaux des TNO. Le personnel de l'hôpital en contact avec le public a remis aux patients le questionnaire et les a encouragés à y répondre. Les questionnaires remplis ont été envoyés au ministère, où l'entrée des données, l'analyse et les rapports finaux ont été complétés.

La méthodologie adoptée pour le questionnaire a permis d'obtenir une précieuse rétroaction de la part des patients, mais ne fournit pas nécessairement un échantillon représentatif.

En étant limité à un questionnaire à remplir soi-même, plutôt que d'avoir un échantillon représentatif sélectionné au hasard, il faut examiner avec prudence les données pour chaque hôpital. Le taux de réponse ne peut être calculé, et d'un point de vue territorial, les données ne peuvent l'être non plus.

Les résultats obtenus dans ces questionnaires peuvent servir à :

- fournir de la rétroaction à la haute direction et au personnel de l'hôpital;
- identifier les points qui fonctionnent bien;

- identifier les points à améliorer;
- fournir un élément pour le processus d'accréditation de l'hôpital;
- disposer de données de référence pour mesurer ultérieurement le degré de satisfaction des patients.

Au total, 826 questionnaires ont été remplis par les patients traités à l'Hôpital Stanton au mois d'octobre.

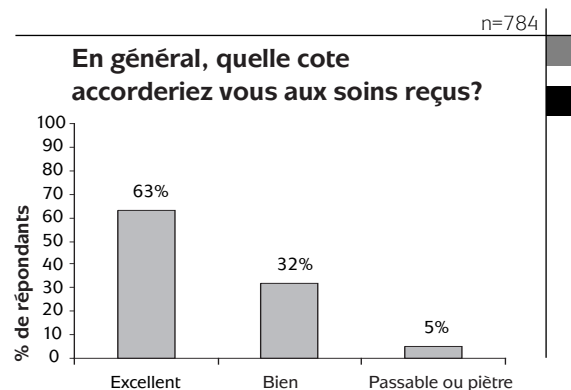
La majorité d'entre eux ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » pour toutes les questions posées dans le Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest.

De plus, la plupart des commentaires recueillis se sont également avérés positifs. À Stanton, 559 répondants (68 %) ont fourni des commentaires dans leur questionnaire.

MESURE DE SATISFACTION DU SERVICE DE L'HÔPITAL

SATISFACTION GÉNÉRALE

La question intitulée « **En général, quelle cote accorderiez vous aux soins reçus?** » donne un résumé des résultats généraux que l'on retrouve dans le Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest. La grande majorité des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien », ce qui démontre clairement leur satisfaction à l'égard des soins qu'ils ont reçus à l'hôpital.



- Au total, 784 répondants ont accordé une cote pour cette question (n=784).
- Environ 95 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 5 % la cote de « Passable » ou de « Piètre ».

La citation suivante résume le niveau élevé de satisfaction et ce que la majorité des répondants pensent des points qui fonctionnent bien à l'hôpital :

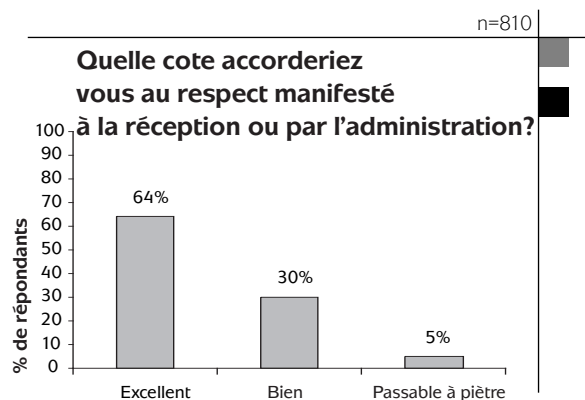
Tout le personnel (réceptionniste, administration, personnel infirmier, médecins, personnel lié aux traitements spécialisés et au traitement ou à la procédure) s'est montré très attentionné et très respectueux. J'ai toujours reçu les meilleurs soins. Merci à tous sans exception!

Les mots en italiques dans ce rapport sont tirés des questionnaires. Afin de conserver l'anonymat des répondants et du personnel de l'hôpital, on a utilisé les crochets ([]) pour supprimer certains renseignements. Dans le but de lever l'ambiguïté que comportent certaines citations, on s'est également servi des crochets.

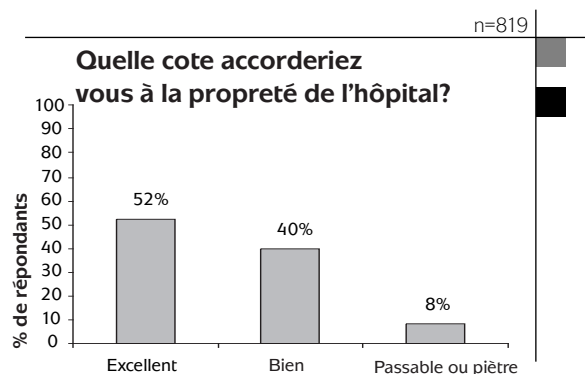
Les pourcentages ayant été arrondis; leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

QUESTIONS GÉNÉRALES

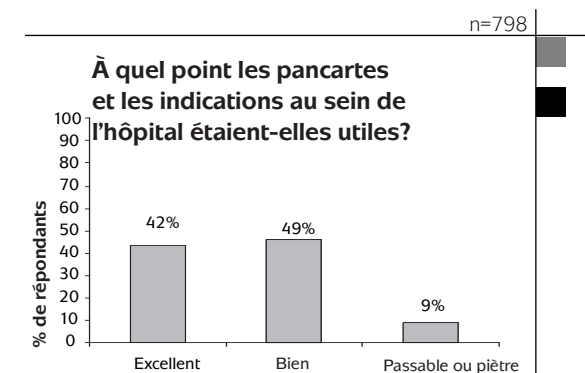
Dans cette section du questionnaire, on pose cinq questions concernant les services de base offerts à l'hôpital.



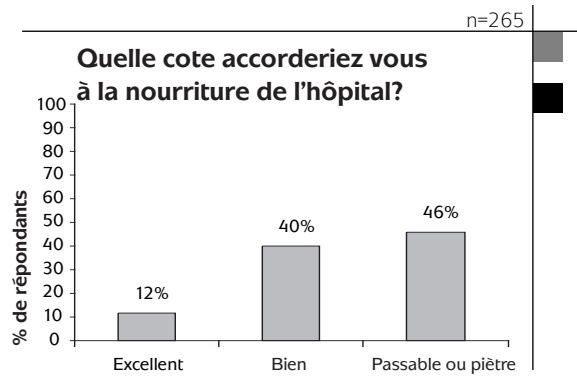
- 94 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien ». Les commentaires positifs ayant trait à la réception décrivaient la courtoisie et l'amabilité.
- 5 % des répondants ont accordé la cote de « Passable » ou de « Piètre ».



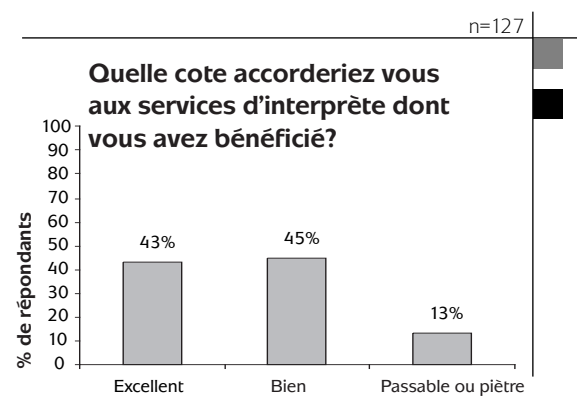
- 8 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Passable » ou de « Piètre » et 92 % d'entre eux la cote de « Excellent » ou de « Bien ».



- 91 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien ».
- 9 % d'entre eux ont accordé à cette question la cote de « Passable » ou de « Piètre ». On a émis des commentaires concernant les pancartes, suggérant qu'on en installe près de l'ascenseur afin d'indiquer le numéro de l'étage, car en raison du nombre de personnes debout en face des portes arrière de l'ascenseur, il est impossible de voir le numéro et cela porte à confusion.



- Pour cette question, 46 % des répondants ont accordé la cote de « Passable » ou de « Piètre ». Il s'agit du plus faible niveau de satisfaction que l'on retrouve dans le questionnaire. Dans les suggestions, on demande qu'il y ait plus de variétés, de quantité et que la nourriture ait plus de goût.
- Par contre, si l'on additionne la cote de « Excellent » ou de « Bien », la moitié des répondants (52 %) se sont montrés satisfaits de la nourriture de l'hôpital.

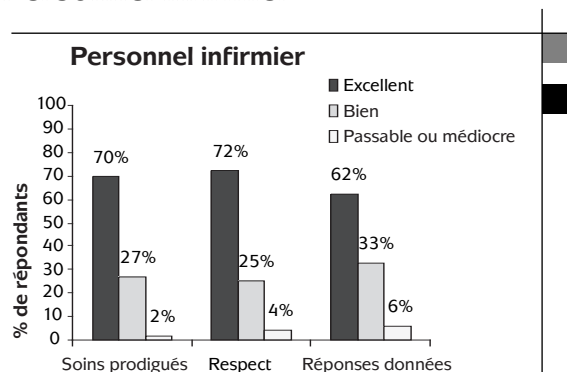


- 88 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 13 % d'entre eux la cote de « Passable » ou de « Piètre ».
- Les commentaires suggéraient également que l'on ait davantage accès aux services d'interprète.

PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

La section du questionnaire qui porte sur les professionnels de la santé a été divisée en trois parties : personnel infirmier, médecins et traitements spécialisés. Des questions semblables ont été posées pour chaque type de professionnels de la santé.

Personnel infirmier



- Le niveau élevé de satisfaction exprimé par les répondants sur les trois questions concernant le personnel infirmier ne fait aucun doute.
- Les questions relatives au personnel infirmier portant sur les soins prodigués, le respect et les réponses données ont toutes obtenu au moins la cote de « Excellent » ou de « Bien » dans une proportion de 95 %.

Quelle cote accorderiez vous aux soins prodigués par le personnel infirmier?

- Au total, 594 répondants ont accordé une cote pour cette question.
- Plusieurs commentaires positifs expriment la satisfaction des répondants, qui ont accordé à 97 % la cote de « Excellent » ou de « Bien ». Ces commentaires faisaient aussi mention de la serviabilité, de la gentillesse et du professionnalisme du personnel infirmier.
- Quelques commentaires reflétaient le 2 % des répondants qui ont accordé à cette question la cote de « Passable » ou de « Piètre ». On a indiqué que certaines infirmières devraient avoir une meilleure attitude.

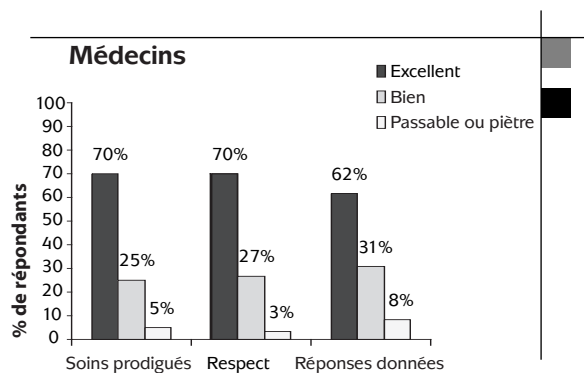
Quelle cote accorderiez vous au respect manifesté par le personnel infirmier?

- Au total, 595 répondants ont accordé une cote pour cette question.
- Tout comme à la question précédente, 72 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » concernant le respect manifesté par le personnel infirmier.

Quelle cote accorderiez vous aux réponses données par le personnel infirmier à vos questions?

- Au total, 559 répondants ont accordé une cote pour cette question.
- En réponse à cette question, 95 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 6 % la cote de « Bien » ou de « Médiocre ».

Médecins



- À 93 % et plus, les répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » aux trois questions concernant les médecins.

Quelle cote accorderiez vous aux soins prodigués par les médecins?

- Au total, 598 répondants ont accordé une cote pour cette question.
- La majorité des commentaires ayant trait aux soins prodigués par les médecins reflétait le 95 % des répondants qui ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien ». Par exemple : *Très informatif et très respectueux. On s'assure d'avoir répondu à vos besoins.*

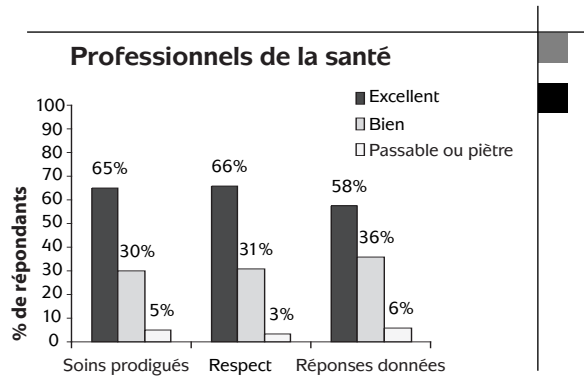
Quelle cote accorderiez vous au respect manifesté par les médecins?

- Au total, 606 répondants ont accordé une cote pour cette question.
- 97 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien ».

Quelle cote accorderiez vous aux réponses données par les médecins à vos questions?

- Au total, 588 répondants ont accordé une cote pour cette question.
- 8 % des répondants ont accordé la cote de « Passable » ou de « Piètre » et 93 % la cote de « Excellent » ou de « Bien ».

Traitements spécialisés (par exemple : analyse sanguine, radiographie, physiothérapie, test à l'ocytocine, etc.)



- Tout comme les questions relatives aux soins prodigués, au respect et aux réponses données par le personnel infirmier et les médecins, les professionnels de la santé à Stanton ont obtenu un niveau élevé de satisfaction de la part des répondants.

Quelle cote accorderiez vous aux soins prodigués par les professionnels de la santé (par exemple : le technicien de laboratoire ayant procédé à votre prise de sang, le physiothérapeute)?

- Au total, 596 répondants ont accordé une cote pour cette question.
- Plusieurs commentaires expriment la satisfaction des répondants qui ont accordé à 95 % la cote de « Excellent » ou de « Bien » en ce qui concerne les soins prodigués par les professionnels de la santé. Voici quelques commentaires d'ordre général : *Très professionnel et aimable*. D'autres commentaires étaient spécifiques à une unité.

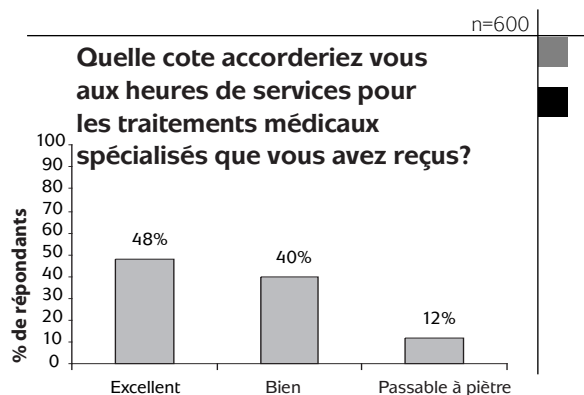
Quelle cote accorderiez vous au respect manifesté par les professionnels de la santé?

- Au total, 623 répondants ont accordé une cote pour cette question.
- 97 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien ».

Quelle cote accorderiez vous aux réponses données par les professionnels de la santé à vos questions?

- Au total, 576 répondants ont accordé une cote pour cette question.
- 94 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien ».
- On a également demandé aux répondants : Quelle cote accorderiez vous aux heures de services pour les traitements médicaux spécialisés que vous avez reçus?

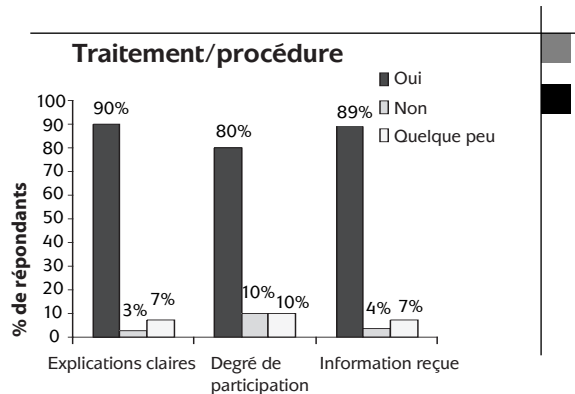
On a également demandé aux répondants : Quelle cote accorderiez vous aux heures de services pour les traitements médicaux spécialisés que vous avez reçus?



- 88 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien ».
- Parmi les commentaires, on a suggéré que l'on prolonge les heures pour avoir des services tôt le matin, en soirée ou les fins de semaine.

TRAITEMENT/PROCÉDURE

Trois questions ont été posées par rapport au traitement et à la procédure.



- La grande majorité des répondants (80 % et plus) ont indiqué que leur traitement ou leur procédure leur ont été bien expliqués, qu'ils ont participé aux décisions et ont reçu l'information touchant les soins à leur prodiguer.

Quelle cote accorderiez vous aux explications fournies sur votre traitement ou votre procédure?

- Au total, 677 répondants ont accordé une cote pour cette question.
- Seulement 3 % des répondants ont indiqué ne pas avoir reçu d'explications claires en ce qui concerne leur traitement ou leur procédure, tandis que 97 % se sont montrés satisfaits ou plutôt satisfaits.

Quelle cote accorderiez vous à votre degré de participation aux décisions touchant les soins à vous prodiguer?

- Au total, 573 répondants ont accordé une cote pour cette question.
- Un nombre plus élevé de répondants (10 %) ne s'est pas senti impliqué dans les décisions prises au sujet des soins.

Quelle cote accorderiez vous à l'information reçue sur les soins prévus pour vous?

- Au total, 597 répondants ont accordé une cote pour cette question.
- 93 % des répondants ont indiqué avoir plus ou moins reçu de l'information touchant les soins à leur prodiguer.

RÉTROACTION

Afin d'obtenir plus d'information détaillée de la part des répondants, deux questions à réponse ouverte leur ont été posées.

- **Faites-nous part de ce que vous avez trouvé satisfaisant;**
- **Faites-nous part de ce que nous pourrions améliorer.**

Des sections réservées aux commentaires se trouvaient après les sections Questions générales, Professionnels de la santé et Traitement et procédure et à la fin du questionnaire. À Stanton, 558 répondants (68 %) ont fourni des commentaires dans leur questionnaire. Quelques répondants ont fait plusieurs commentaires dans plus d'une section du questionnaire; c'est la raison pour laquelle le nombre de commentaires est plus élevé que 558.

Cette section se veut un résumé des commentaires fournis par les patients traités à l'Hôpital Stanton.

Faites-nous part de ce que vous avez trouvé satisfaisant

La majorité des commentaires positifs concernaient le personnel. Environ 397 des 875 commentaires positifs (45 %) vantaient directement ou indirectement les mérites du personnel de l'hôpital.

Voici des éloges faits de façon indirecte au personnel ou des commentaires généraux formulés à leur endroit :

Mahsi cho pour un travail bien fait. J'espère ne pas revenir. La gentillesse de tout le monde va certainement me manquer.

Tout le monde a été utile et a fait preuve de compréhension.

Les mots « amical, professionnel, compétent, attentionné et serviable » ont été fréquemment utilisés pour qualifier le personnel.

Les répondants ont également vanté les mérites du personnel au sein des différentes unités et de certains membres du personnel. En décrivant le service exceptionnel qu'ils ont reçu, les répondants ont ajouté les noms des infirmières, des médecins et des professionnels de la santé.

Les répondants ont aussi émis des commentaires généraux sur le service qu'ils ont reçu. Des compliments ont été adressés dans les 214 commentaires, notamment :

Merci pour l'excellent service.

Très bien!

Le service est toujours excellent ici.

La bonne communication a été un autre secteur pour lequel les répondants se sont montrés satisfaits (126 commentaires). Les commentaires suivants décrivent l'appréciation des répondants à l'égard des soins prodigués par le personnel pendant leur séjour.

La communication que l'on a prouvé qu'on se soucie de vous.

On a pris le temps d'aider mon fils de trois ans à surmonter ses peurs. Merci!

On s'est également déclaré très satisfait de la communication ayant trait aux soins médicaux prodigués aux répondants.

Je trouve très efficace que le médecin vous donne les résultats par téléphone.

On donne des explications et dit ce qui va se produire. Même question posée par trois différentes personnes – cela démontre qu'il y a eu un suivi et que des mesures préventives ont été prises.

Dans 55 commentaires, les répondants ont mentionné qu'il n'y avait pas beaucoup de temps d'attente et que le service était efficace. Ils ont aussi apprécié la disponibilité des rendez vous et la rapidité du service. Un répondant a écrit :

Les soins prodigués aux patients semblent être une priorité. On n'a pas tenu compte qu'il s'agissait d'une journée de congé ou de fin de semaine.

Pour la question relative au traitement ou à la procédure, les répondants ont émis 28 commentaires positifs, notamment en ce qui concerne l'amélioration de l'état de santé des patients et les efforts déployés pour trouver réponse aux questions.

On a aussi fait mention de l'établissement dans 23 commentaires, notamment par rapport à la propreté et à l'entretien. Voici d'autres commentaires :

Les prix à la cafétéria sont très abordables et en plus, le stationnement à l'hôpital est gratuit.

On a aussi fait des commentaires positifs sur l'administration ou sur le processus. Environ 21 commentaires démontraient la satisfaction des répondants sur plusieurs points : le fait d'accommoder les patients pour les heures et les dates des rendez-vous, l'utilisation d'une liste d'annulations pour obtenir un rendez-vous plus rapidement, la transition qui se fait de façon ordonnée et l'utilisation de personnel de soutien pour maximiser la disponibilité des professionnels afin de pouvoir prodiguer les soins de santé primaires.

D'autres commentaires positifs (11 au total) portaient sur la nourriture de l'hôpital (7).
Voici d'autres commentaires de nature générale :

Le questionnaire sur la satisfaction est un pas dans la bonne direction. Il est très important de suivre de près les performances de l'hôpital, de satisfaire les patients et d'aller au-delà de leurs attentes.

Faites-nous part de ce que nous pourrions améliorer

Dans cette section, les commentaires (98) que l'on retrouve le plus souvent concernent le temps d'attente. On fait également mention du temps d'attente pour avoir un rendez-vous et/ou un service, du non-respect des heures de rendez-vous et du fait qu'on se sent pressé lorsqu'on est en consultation avec un professionnel de la santé.

Dans le même ordre d'idées, les répondants ont émis 21 commentaires exprimant le besoin d'avoir plus de personnel. On suggère d'embaucher des professionnels de la santé dans tous les domaines afin de réduire le temps d'attente et de diminuer la charge de travail du personnel.

Les deux catégories liées au temps d'attente et au besoin d'avoir plus de personnel représentaient 25 % de toutes les suggestions portant sur les points à améliorer (119 de 474).

Environ 54 commentaires avaient pour objet les problèmes concernant l'administration ou le processus : besoin de continuité des soins grâce au maintien en poste des professionnels de la santé, confidentialité envers les patients, procédures d'admission et préoccupations par rapport aux restrictions budgétaires ayant une incidence sur les soins de santé.

Dans 52 commentaires ayant trait au personnel, on a trouvé qu'il y avait place à amélioration, surtout par rapport à l'attitude et à l'empathie. Par exemple :

Jusqu'à présent, tout va bien, mais il me semble que le personnel se préoccupe plutôt de ce qu'on dira d'eux lorsque les résultats seront connus.

En général, le service est bien, mais il y a toujours place à amélioration. Le personnel devrait peut-être avoir davantage d'ateliers afin de savoir ce que c'est d'être un patient ou un membre de famille d'un patient. C'est parfois inquiétant de se rendre à l'hôpital.

Dans les 44 commentaires ayant trait aux points à améliorer au sein de l'établissement, certains répondants ont indiqué que les portes devraient être plus larges. De plus, ils ont émis les commentaires suivants en ce qui a trait à l'entretien général et les améliorations à apporter dans les salles d'attente : espaces plus grands, télévisions, matériels à jour et chaises plus propres et plus confortables.

Voici d'autres points à améliorer :

- Stationnement (37 commentaires);
- Pancartes (24 commentaires);
- Nourriture (23 commentaires);
- Meilleures heures de services (17 commentaires);
- Propreté (17 commentaires).

D'autres commentaires (43) portaient sur le besoin d'améliorer la communication, surtout entre les professionnels de la santé. Ainsi, on peut s'assurer que le patient comprend clairement et qu'il est toujours bien informé. Par exemple :

Vous utilisez certains termes médicaux qui sont difficiles à comprendre pour le commun des mortels.

On devrait examiner davantage les antécédents médicaux afin d'entretenir une communication claire.

Environ 24 commentaires portaient sur le traitement ou sur la procédure. On a mentionné avoir eu de la difficulté avec une procédure et éprouvé un sentiment de frustration suite à un diagnostic.

On a également indiqué qu'il y avait place à amélioration en ce qui concerne les services d'interprète (6 commentaires) et les unités spécifiques (4 commentaires). De plus, on s'est montré préoccupé par rapport à la façon dont l'argent pour les soins de santé est dépensé (2 commentaires).

Deux commentaires faisaient mention du questionnaire, notamment :

Les commentaires et les suggestions seront-ils vraiment pris au sérieux?

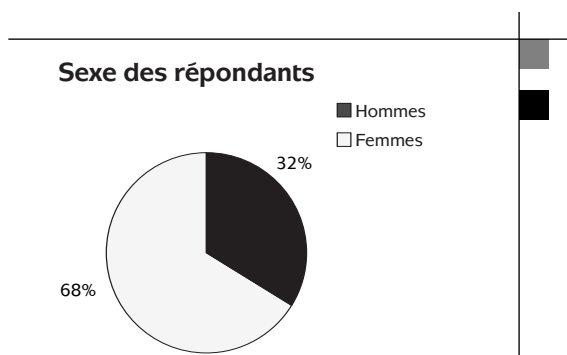
Des commentaires divers (6) suggéraient que l'hôpital prenne les mesures suivantes :

L'hôpital devrait se porter acquéreur de terrains autour de son établissement. On pourrait ainsi y construire des logements pour les remplaçants et le personnel embauché à court terme.

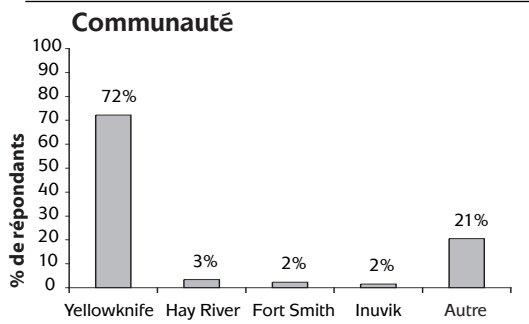
Stanton devrait songer à organiser une journée portes ouvertes dans des unités particulières afin que la population puisse jeter un coup d'œil aux équipements et voir de quelle façon l'argent des contribuables est dépensé.

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

Les questions démographiques ont été posées afin d'obtenir une analyse et des comparaisons plus détaillées des réponses. Les données démographiques fournissent également des renseignements sur les 826 répondants qui ont rempli le questionnaire à Stanton.



- On a demandé aux répondants de s'identifier comme homme ou femme, d'indiquer leur communauté, leur origine ethnique et leur âge.
- Au total, 802 répondants se sont identifiés comme homme ou femme.

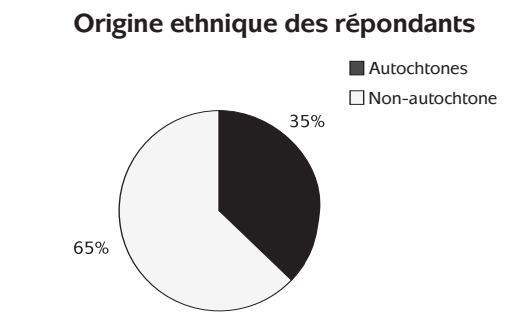


- La majorité des répondants provenaient de Yellowknife.
- Au total, 797 répondants ont indiqué leur communauté.

Le faible taux de réponse indique qu'il s'agit d'une question de nature délicate, comme en font foi les 166 répondants (20 %) qui n'ont pas indiqué s'ils étaient Autochtones ou non-Autochtones.

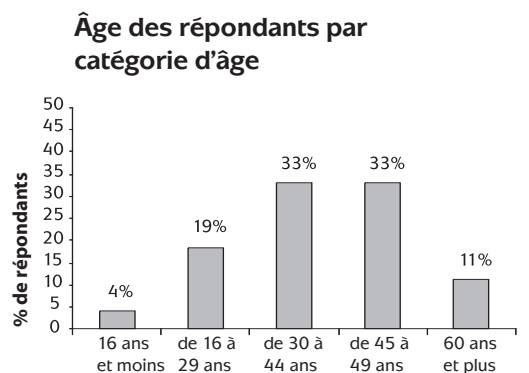
Quelques répondants ont fourni des commentaires directement sur le questionnaire sans préciser leur pensée et n'ont pas répondu à la question.

Je suis Canadien!



- Au total, 660 répondants ont indiqué leur origine ethnique.

Au départ, le questionnaire devait être distribué aux gens âgés de 16 et plus. Toutefois, on a reçu des questionnaires dont l'âge des répondants était inférieur à 16 ans. Dans certains cas, les parents ont pris soin de remplir le questionnaire au nom de leur enfant qui recevait des services de l'hôpital et ont inscrit l'âge de l'enfant (par exemple : 1 an).



- Tous les questionnaires dûment remplis ont été compris dans l'analyse.
- À l'exception de la catégorie d'âge des 16 ans et moins, la moyenne d'âge des répondants était de 43 ans.
- Le plus âgé des répondants avait 88 ans.
- Au total, 789 répondants ont indiqué leur âge.

CONCLUSION

Le *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest* posait aux répondants des questions générales ayant trait à la réception et à l'administration, à la propreté de l'hôpital, aux pancartes, à la nourriture de l'hôpital et aux services d'interprète. Les répondants ont également accordé des cotes sur les soins, le respect et les réponses qui leur ont été fournis par rapport à leur traitement ou leur procédure et leur rencontre avec les professionnels de la santé.

Dans les sections Questions générales, Professionnels de la santé et Traitement et procédure, la majorité des 826 répondants se sont montrés satisfaits des soins reçus à Stanton. Cette satisfaction s'explique par le fait que 95 % des répondants ont indiqué qu'en général, les soins qui leur ont été prodigués étaient excellents ou bien.

La majorité des commentaires fournis par les répondants expliquent également la qualité des services reçus. Le personnel de l'hôpital a notamment fait l'objet de plusieurs commentaires saluant leur professionnalisme et leur compassion. Même si certains répondants ont fait des suggestions de changement et mentionné qu'il y avait place à amélioration, la plupart des commentaires expriment pour chaque question un niveau élevé de satisfaction.

