

Journal information

Échéancier 2003
maintenant disponible



Hôpital Louis-H. Lafontaine



La qualité, vue de l'intérieur

le cheminement d'un client

Conférence donnée par Luc Vigneault, ex-psychiatrisé, auteur, conférencier international et consultant. À l'intention du personnel et de la clientèle de l'Hôpital.

Le mercredi 2 octobre 2002
de 14h à 15h à l'auditorium

Luc Vigneault est une personne vivant avec un problème de santé mentale; il est coauteur, avec M^{me} Suzanne Cailloux-Cohen, du récit *Aller-retour au pays de la folie*, publié aux Éditions de l'Homme au Québec en 1997 et en Europe en 2000. Récipiendaire d'une mention d'honneur du jury du prix *Droits et Liberté* décerné par la commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec en 1998.

Ex-psychiatrisé, Luc Vigneault a travaillé comme intervenant dans une maison d'hébergement et dans un groupe d'entraide. Il a aussi été coordonnateur d'un service de crise. Toutes ces ressources en santé mentale ont une approche alternative.

Il a aussi travaillé comme agent de recherche et de formation; les principaux thèmes abordés dans le cadre de ce travail sont: les médicaments de l'âme, l'insertion et le maintien au travail ainsi que les droits et recours en santé mentale.

Il est aujourd'hui auteur, conférencier international et consultant pour diverses organisations. Membre du conseil d'administration de PRISE II (ressource communautaire et alternative).

En tant qu'usager, il est membre de la *Table de concertation en santé mentale de la sous-région Est de Montréal*.

La qualité, un engagement au quotidien

Madeleine Poulin, journaliste réputée, animera un panel

Le mercredi 9 octobre 2002 de 12h à 13h
à la salle Filteau du pavillon Lahaise

Il existe plusieurs dimensions de la qualité dans un établissement comme Louis-H. Lafontaine. On peut parler de respect, de communication, d'accessibilité, de compétence, de sécurité, etc.

Pour en parler, nous avons invité:

- Diane Champagne et Richard Beaudet du Comité des usagers
- D^r Pierre Lalonde, membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)
- Daniel Beauregard, président du Conseil des infirmières et des infirmiers (CII)

- Francine Breton, membre du CA élue par les employés généraux
- D^r Alain Lesage, responsable de l'axe de la recherche de psychiatrie sociale et recherche sur les services

Les panélistes seront invités à donner leur point de vue sur: *Qu'est-ce que la qualité et à quoi la reconnaît-on?*

Le panel débutera par le témoignage de M. Luc Vigneault, une personne vivant avec un problème de santé mentale, qui lancera ainsi le débat sur la question. L'animatrice invitera par la suite les panélistes à la discussion. Le public pourra aussi échanger avec les membres du panel. M. André Lemieux, directeur général, clôturera le débat.

C'est un rendez-vous.
Apportez votre lunch.
Du café et des jus seront offerts.

Sommaire

- Exposition de photos: Des nouvelles du vernissage
- Module de soutien évaluatif: Questionnaires interactifs sur ordinateur: Illustration de l'utilisation du logiciel « William » dans l'Étude sur la Santé des Aînés (E.S.A)
- Programme de gestion personnalisée du stress chez les préposés aux bénéficiaires
- Les 24 et 25 octobre: Le Salon des ressources en santé mentale de la sous-région Est de Montréal
- Conférence SQS: *Quand l'âme fait mal, prendre soin de soi*
- À toute l'équipe à l'occasion de la fermeture de l'unité 405

• COMMUNIQUÉ •

À l'intention du personnel
Hôpital Louis-H. Lafontaine

Les « Bulletins de santé » du Ministre Legault

Le 18 septembre dernier, le ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux rendait public un « Bulletin de santé » (voir en page 2) des hôpitaux du Québec. Les données présentées à cette occasion portent sur la satisfaction des usagers, l'efficacité des urgences et la performance financière des établissements. Une centaine d'hôpitaux étaient visés par cette opération.

Cependant, les hôpitaux ayant une mission psychiatrique, de réadaptation ou de longue durée ont été exclus de l'enquête. Ne soyez donc pas surpris que notre établissement ne figure pas dans ces « Bulletins de santé ». Il en est de même pour plusieurs autres établissements dont le Centre hospitalier Robert-Giffard et l'Hôpital Douglas.

Je souhaite donc que cette mise au point vous ait adéquatement informés. ■

André Lemieux
directeur général

Des nouvelles du vernissage



C'est dans une atmosphère de gaieté qu'a eu lieu le vernissage de photographies de M^{me} Yvonne Bouchard, le 12 septembre dernier, à la bibliothèque du personnel.

Près de 90 personnes ont assisté à ce vernissage et ont pu admirer ses œuvres reflétant son amour de la nature. M. Jean-Jacques Leclerc, directeur du service de réadaptation et d'hébergement dans la communauté (DSRHC), s'est fait un plaisir de venir souligner le talent et la créativité d'une des intervenantes sociales de son équipe.

Un gros merci à tous ceux et celles qui ont collaboré au succès de ce vernissage. À noter que l'exposition se poursuit jusqu'au 11 octobre. Bienvenue à tous! ▶

Barbara Blais
bibliothèque du personnel



M. Jean-Jacques Leclerc, directeur du service de réadaptation et d'hébergement dans la communauté, en compagnie de M^{mes} Yvonne Bouchard et Barbara Blais.

BULLETIN DE SANTÉ DES HÔPITAUX de Montréal



Les Québécoises et les Québécois sont très attachés à leur système de santé et de services sociaux. Chaque année, le gouvernement du Québec y consacre plus de 17 milliards de dollars, environ 40% des dépenses gouvernementales. En contrepartie, la population s'attend à ce que le gouvernement lui rende des comptes sur l'utilisation qui est faite de sommes si importantes.

Je suis donc très fier de publier aujourd'hui une série de renseignements sur les hôpitaux de la région. Cette opération vise, d'une part, à bien vous informer et, d'autre part, à favoriser l'efficacité et la qualité des services dans nos centres hospitaliers.

Ces bulletins vous donneront des informations sur la satisfaction des patients, l'efficacité des urgences et la performance financière des hôpitaux. C'est un sondage mené cet été auprès de 35 000 personnes ayant récemment reçu des soins qui a permis de mesurer leur satisfaction.

Je suis convaincu que cet exercice de transparence nous aidera dans nos efforts pour assurer la pérennité de notre système de santé public et accessible ainsi que pour préserver des valeurs qui nous sont précieuses, comme l'équité et la solidarité.

Le ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux

F. Legault
François Legault

■ 35 000 personnes ayant reçu des soins dans les hôpitaux du Québec se prononcent.

■ À l'échelle du Québec, 95% des patients se disent satisfaits des soins reçus.



SONDAGE

	SATISFACTION DES PATIENTS					
	1 ACCESSIBILITÉ	2 QUALITÉ DES SERVICES	3 CONTINUITÉ	4 DIGNITÉ	5 QUALITÉ DE L'INFORMATION	6 SATISFACTION GLOBALE
CENTRE HOSPITALIER D'ANDRONIEN						
PAVILLON LASALLE	A	A	B	A	B	B
PAVILLON VERDUN	B	A	C	A	B	B
CENTRE HOSPITALIER DE LACHINE	B	B	C	A	B	B
CENTRE HOSPITALIER DE SAINT-MARY	A	A	B	A	A	A
CENTRE HOSPITALIER FLEURY	B	B	C	B	C	C
CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL (CHUM)						
HÔPITAL NOTRE-DAME	B	B	B	A	C	B
HÔTEL-DIEU	B	B	B	A	B	B
HÔPITAL SAINT-LUC	B	A	B	A	C	B
CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL (CUSM)						
CENTRE HOSPITALIER THORACIQUE DE MONTRÉAL	A	A	A	A	A	A
HÔPITAL DE MONTRÉAL POUR ENFANTS	A	A	B	A	A	A
HÔPITAL NEUROLOGIQUE DE MONTRÉAL	B	A	B	A	B	A
HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL	B	A	B	A	B	B
HÔPITAL ROYAL VICTORIA	B	A	B	A	B	B
HÔPITAL DU SACRÉ-CŒUR DE MONTRÉAL	B	B	B	A	B	B
HÔPITAL GÉNÉRAL JUIF S. MORTIMER B. DAVIS	A	A	B	A	A	B
HÔPITAL GÉNÉRAL DU LAKESHORE	C	B	C	B	C	C
HÔPITAL JEAN-TALON	B	B	C	A	C	B
HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT	B	B	B	A	B	B
HÔPITAL SAINTE-JUSTINE	B	A	B	A	A	A
HÔPITAL SANTA CARMINA	C	B	C	B	C	C
INSTITUT DE CARDIOLOGIE DE MONTRÉAL	A	A	B	A	A	A

DONNÉES MINISTÉRIELLES

EFFICACITÉ DE L'URGENCE	PERFORMANCE FINANCIÈRE
D	D
D	D
C	D
B	C
E	B
E	E
E	E
E	E
S.O.	S.O.
A	A
S.O.	S.O.
B	B
C	C
D	D
D	D
D	D
D	D
A	A
E	E
D	D

LA SATISFACTION DES PATIENTS

- L'accessibilité : « Est-ce que j'ai pu obtenir facilement les services dont j'avais besoin ? »
- La qualité des services : « Est-ce que j'ai reçu des services hospitaliers de qualité ? »
- La continuité : « Est-ce qu'on m'a facilité les démarches pour que les soins me soient donnés rapidement et sans interruption ? »
- La dignité : « Est-ce que je me suis senti respecté ? »
- La qualité de l'information : « Est-ce que j'ai été bien informé sur les soins nécessaires pour mon état ? »
- La satisfaction globale : « De façon générale, est-ce que j'ai été satisfait de mon séjour à l'hôpital ? »

A = excellent
B = très bien
C = bien
D = passable
E = insatisfaisant

Dans le cas où un établissement compte plusieurs pavillons, l'indicateur de performance financière s'applique à l'ensemble de l'établissement, contrairement aux autres indicateurs qui s'appliquent à chaque pavillon.

DONNÉES MINISTÉRIELLES

L'efficacité de l'urgence : Les résultats mesurent le temps moyen de réponse des urgences.
Un A correspond à un séjour moyen de moins de 12 heures.
Un B correspond à un séjour moyen de 12 à 18 heures.
Un C correspond à un séjour moyen de 18 à 24 heures.
Un D correspond à un séjour moyen supérieur à 24 heures.
Un E signifie qu'il n'y a pas eu de qualification significative par rapport à l'année précédente.

La mention S.O. (sans objet) indique qu'il n'y a pas d'urgence ou que l'hôpital reçoit peu de patients à l'urgence.

La performance financière : Les résultats mesurent les surplus et les déficits des hôpitaux, en tenant compte d'un financement équilibré qui reflète le volume et la lourdeur des cas traités. Un établissement indique que son établissement n'a pas fait l'objet de travaux sur le financement équilibré.
Un A correspond à un déficit de moins de 1 %.
Un B correspond à un déficit de 1 à 4 %.
Un C correspond à un déficit supérieur à 4 % et inférieur à 10 %.
Un D correspond à un déficit supérieur à 10 %.
La mention S.O. (sans objet) indique que les données ne sont pas comparables.

LA SANTÉ À MONTRÉAL, QUELQUES CHIFFRES	
POPULATION	1 817 178
HÔPITAUX	22
LITS	Environ 5 325
EMPLOYES DES HÔPITAUX (ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN)	32 664
MÉDECINS DANS LA RÉGION	5 276
INFORMIÈRES, INFORMIÈRES AUXILIAIRES ET PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES (ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN)	24 668
ACTES MÉDICAUX PAR ANNÉE	29 408 494
HOSPITALISATIONS PAR ANNÉE	194 560
VISITES À L'URGENCE PAR ANNÉE	852 276

Pour plus de précisions sur la façon d'établir les résultats, il suffit de consulter le site Internet du ministère de la Santé et des Services sociaux à l'adresse suivante :

www.msss.gouv.qc.ca

infbulletins@msss.gouv.qc.ca

Santé et Services sociaux
Québec

Journal information

Hôpital Louis-H. Lafontaine

COORDINATION Michel Desjardins
Tél. : 514 251.4000 poste 3311
mdesjard@msss.gouv.qc.ca

CORRECTEUR - RÉVISEUR François Desjardins
Cell. : 514 972.9717

DIRECTION ARTISTIQUE Marcel Bélisle
Tél. : 514 251.4000 poste 2275
imprimeriehlh@videotron.ca

IMPRESSION Alain Archambault
Tél. : 514 251.4000 poste 2279
Fax : 514 251.8727

DÉPÔT LÉGAL Bibliothèque nationale du Canada
Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 1701-3518

Le Journal Information est publié à 1500 copies

Journal information

Hôpital Louis-H. Lafontaine

À NOTER

La date et l'heure de tombée pour le n° 21 (exceptionnellement: 7 octobre 2002):
1^{er} octobre 2002 à midi

Séminaires de recherche du Module de soutien évaluatif au développement des services psychiatriques de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine et de l'Unité de psychiatrie sociale du Centre de recherche Fernand-Seguin

Le Module de soutien évaluatif de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine, de pair avec l'Unité de psychiatrie sociale du Centre de recherche Fernand-Seguin, vous invite à leur prochain séminaire de recherche, intitulé:

Questionnaires interactifs sur ordinateur: Illustration de l'utilisation du logiciel «William» dans l'Étude sur la Santé des Aînés (E.S.A)

donné par
Sabine Rousseau, Ph.D.
Coordonnatrice de l'axe Santé mentale du Réseau québécois de recherche sur le vieillissement.

Le jeudi 3 octobre 2002
de 16 h 00 à 17 h 30
à la salle Vivaldi
du Module de soutien évaluatif,
unité 218, pavillon Bédard,
Hôpital Louis-H. Lafontaine.

Entrée libre.

Résumé — À partir de l'Enquête pilote sur la Santé des Aînés menée par l'axe Santé mentale du Réseau québécois de recherche sur le vieillissement (Michel Préville, Richard Boyer et al.) seront illustrés les avantages et inconvénients d'un nouvel outil informatique permettant la construction de questionnaires interactifs et complexes, - le recueil de données sur le terrain, - l'exportation des données en divers formats dont SPSS et ce, avec un confort maximal pour les interviewers et un risque minimal d'erreurs de saisie.

Pour information:

Khélil Abdelghani
514 251.4015, poste 3074
kbenabdelghani.hhlh@ssss.gouv.qc.ca

Programme de gestion personnalisée du stress chez les préposés aux bénéficiaires

Nous tenons à informer tout le personnel de l'Hôpital que le programme en question a débuté le 16 septembre dernier avec les préposés aux bénéficiaires (PAB) qui ont répondu à la lettre de recrutement envoyée en mai dernier.

Ce projet fait suite à la recherche (1995) pilotée par D^r Richard Boyer, Ph.D., avec la collaboration, entre autres, de Huguette Courtemanche du Programme d'aide aux employés (PAE), sur la détresse psychologique des infirmières psychiatri-

ques et des préposés aux bénéficiaires de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine (rapport disponible à la bibliothèque du personnel).

Le présent programme vise à évaluer les agents stressés personnels et occupationnels en vue d'établir avec le PAB un objectif précis sur lequel ce dernier progressera tout au long du programme. Des moyens concrets sont répertoriés afin de gérer le stress de façon efficace. Nous abordons aussi les valeurs et la philosophie de vie de la personne. Une technique de relaxation est enseignée.

Ce programme de gestion personnalisée du stress s'échelonne sur huit rencontres hebdomadaires et nécessite pour les participants de répondre à certains questionnaires et à rencontrer la psychologue au PAE de façon individuelle. D'autres personnes ont déjà été sélectionnées pour participer au même programme qui commencera celui-ci en janvier 2003. ■



Pour vous... avant tout!

Programme d'aide aux employé(e)s

Huguette Courtemanche

514 251.4000, poste 4003

Pour de plus amples informations, vous pouvez communiquer avec:

Huguette Courtemanche Ph.D.
psychologue, PAE • 251-4000 poste 4003

Jocelyn Bisson, M.Sc.
coordonnateur du module de soutien évaluatif
251-4015 poste 2648



La Capitale
services conseils

Camille Mailhot, A.V.C.

Conseiller en sécurité financière
Assurance de personnes
Conseiller en assurance et rentes collectives
Représentant en épargne collective
(514) 251-4000 poste 2845

Vous avez cotisé le maximum dans vos REÉR et en avez assez de payer de l'impôt ?

J'ai une solution pour vous, contactez-moi!



aux Puces Marché

BONS D'INSCRIPTION DISPONIBLES

au service de reprographie (porte no 0028, s.-s. Bourget) ainsi qu'au comptoir postal (entrée principale, pavillon Bourget). Coût: 2\$ par parution

CUISINIÈRE 24 po McClary blanche : 150\$. Réfrigérateur 13 po Admiral: 150\$. Laveuse-sécheuse superposées: 550\$. Micro-ondes Goldstar .7 p.c.: 75\$. Daniel au 514.355.6949.

À VENDRE: lits superposés et matelas. Lit simple et matelas neufs. Robes de bal, 3-5. Téléviseur couleur 32 po. Tél.: 514.494.8501.

À NE PAS MANQUER: 2 causeuses et 1 fauteuil bleu, tous inclinables et confortables: 1300\$. Table de hockey sur air 34 x 73 po: 275\$. Futon transformable en lit, 39 po, housse incluse: 125\$. Téléviseur 20 po couleur, Panasonic: 100\$. Congélateur 8pi³: 100\$. Tél.: 450.581.3284 (Raymonde, Gilles - laissez message).

HARLEY DAVIDSON 1988 XLH 883 cc, 4 vitesses. Brigitte au 514.830.2759.

ADORABLE CHATON persan chinchilla, femelle de 2^{1/2} mois, carnet de santé, vaccinée, parents sur place, un amour, à voir: 175\$. Tél.: 450.585.2170.

AUTO À VENDRE Chevrolet Geo Métro 1999, noire, 2 portes, automatique, 52 000 km, radio, lecteur de disques compacts, 8 pneus: 7 000\$. Tél.: 450.655.3051.

MOBILETTE JOG NEXT ZONE 1994, 49,9 cc, bonne condition, noir-mauve: 750\$. Tél.: 450.652.0582 (Michel).

BICYCLETTE trois roues avec panier arrière pour personne âge moyen: 50\$. Tél.: 450.652.0582 (Michel, Maxime).

Un salon sur les ressources en santé mentale de la sous-région Est de Montréal

les 24 et 25 octobre 2002,
de 10h à 15h30, à la salle Filteau

Dans la perspective de poursuivre le rapprochement et favoriser une meilleure connaissance mutuelle des organisations qui offrent des services dans l'Est de Montréal, un salon des ressources se tiendra les 24 et 25 octobre prochains à la salle Filteau du pavillon Lahaise.

C'est un rendez-vous à ne pas manquer! En plus de visiter les kiosques des exposants, vous pourrez assister à des conférences données par les représentants des organismes participants.



SOCIÉTÉ
QUÉBÉCOISE DE LA
SCHIZOPHRÉNIE

La Société québécoise de la schizophrénie (SQS) invite la famille et les proches dont un être cher est atteint de schizophrénie à une conférence intitulée:

« Quand l'âme fait mal, prendre soin de soi »

donnée par
D^r Jean Drouin, M.D., D.O.

le mardi 8 octobre 2002
à 19h30

au 7401, rue Hochelaga, pavillon Bédard, 1^{er} étage, unité 124, porte 1056. Toutes les personnes dont un être cher souffre de schizophrénie sont cordialement invitées.

Entrée libre.

**SVP confirmer votre présence
au 514.251.4000, poste 3400**

Être partenaires en santé mentale:



Venez-voir
comme ça change!

Condoléances



Nous désirons offrir nos plus sincères condoléances à Mme Brigitte Laflamme suite au décès d'un être cher survenu le 9 septembre dernier.

Ligue de balle-molle HLHL



À toute l'équipe à l'occasion de la fermeture de l'unité 405



Je tiens à vous remercier chacune et chacun pour votre participation aux réunions multidisciplinaires ainsi que dans nos rapports auprès de notre clientèle.

Votre intérêt, vos idées ainsi que vos observations m'ont éclairée et permis de faire de mon mieux afin d'orienter notre clientèle dans des hébergements convenant autant que possible à leurs besoins.

Bien entendu, il reste beaucoup à faire et nous ne disposons pas de toutes les ressources adéquates mais les efforts portent leurs fruits; l'unité de réadaptation intensive tant convoitée suit son cours, le projet progresse.

Le fait de donner le meilleur de soi, même quand tout nous paraît échouer, nous projette vers l'avant. Merci pour votre étroite collaboration et au plaisir de retravailler de nouveau avec vous.

Bonne chance dans vos nouvelles assignations. ▀

Louissette Lepage, t.s.
travailleuse sociale, poste 2862

BULLETIN DE SANTÉ DES HÔPITAUX de Montréal



Les Québécoises et les Québécois sont très attachés à leur système de santé et de services sociaux. Chaque année, le gouvernement du Québec y consacre plus de 17 milliards de dollars, environ 40% des dépenses gouvernementales. En contrepartie, la population s'attend à ce que le gouvernement lui rende des comptes sur l'utilisation qui est faite de sommes si importantes.

Je suis donc très fier de publier aujourd'hui une série de renseignements sur les hôpitaux de la région. Cette opération vise, d'une part, à bien vous informer et, d'autre part, à favoriser l'efficacité et la qualité des services dans nos centres hospitaliers.

Ces bulletins vous donneront des informations sur la satisfaction des patients, l'efficacité des urgences et la performance financière des hôpitaux. C'est un sondage mené cet été auprès de 35 000 personnes ayant récemment reçu des soins qui a permis de mesurer leur satisfaction.

Je suis convaincu que cet exercice de transparence nous aidera dans nos efforts pour assurer la pérennité de notre système de santé public et accessible ainsi que pour préserver des valeurs qui nous sont précieuses, comme l'équité et la solidarité.

Le ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux

François Legault

■ 35 000 personnes ayant reçu des soins dans les hôpitaux du Québec se prononcent.

■ À l'échelle du Québec, 95% des patients se disent satisfaits des soins reçus.



SONDAGE

	SATISFACTION DES PATIENTS					
	1 ACCESSIBILITÉ	2 QUALITÉ DES SERVICES	3 CONTINUITÉ	4 DIGNITÉ	5 QUALITÉ DE L'INFORMATION	6 SATISFACTION GLOBALE
CENTRE HOSPITALIER D'ANGRIGNON						
PAVILLON LASALLE	A	A	B	A	B	B
PAVILLON VERDUN	B	A	C	A	B	B
CENTRE HOSPITALIER DE LACHINE	B	B	C	A	B	B
CENTRE HOSPITALIER DE SAINT-MARY	A	A	B	A	A	A
CENTRE HOSPITALIER FLEURY	B	B	C	B	C	C
CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL (CHUM)						
HÔPITAL NOTRE-DAME	B	B	B	A	C	B
HÔTEL-DIEU	B	B	B	A	B	B
HÔPITAL SAINT-LUC	B	A	B	A	C	B
CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL (CUSM)						
CENTRE HOSPITALIER THORACIQUE DE MONTRÉAL	A	A	A	A	A	A
HÔPITAL DE MONTRÉAL POUR ENFANTS	A	A	B	A	A	A
HÔPITAL NEUROLOGIQUE DE MONTRÉAL	B	A	B	A	B	A
HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL	B	A	B	A	B	B
HÔPITAL ROYAL VICTORIA	B	A	B	A	B	B
HÔPITAL DU SACRÉ-CŒUR DE MONTRÉAL	B	B	B	A	B	B
HÔPITAL GÉNÉRAL JUIF S. MORTIMER B. DAVIS	A	A	B	A	A	B
HÔPITAL GÉNÉRAL DU LAKESHORE	C	B	C	B	C	C
HÔPITAL JEAN-TALON	B	B	C	A	C	B
HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT	B	B	B	A	B	B
HÔPITAL SAINTE-JUSTINE	B	A	B	A	A	A
HÔPITAL SANTA CABRINI	C	B	C	B	C	C
INSTITUT DE CARDIOLOGIE DE MONTRÉAL	A	A	B	A	A	A

LA SATISFACTION DES PATIENTS

1. **L'accessibilité** : « Est-ce que j'ai pu obtenir facilement les services dont j'avais besoin ? »
2. **La qualité des services** : « Est-ce que j'ai reçu des services hospitaliers de qualité ? »
3. **La continuité** : « Est-ce qu'on m'a facilité les démarches pour que les soins me soient donnés rapidement et sans interruption ? »
4. **La dignité** : « Est-ce que je me suis senti respecté ? »
5. **La qualité de l'information** : « Est-ce que j'ai été bien informé sur les soins nécessaires par mon état ? »
6. **La satisfaction globale** : « De façon générale, est-ce que j'ai été satisfait de mon séjour à l'hôpital ? »

A = excellent
B = très bien
C = bien
D = passable
E = insatisfaisant

Dans le cas où un établissement compte plusieurs pavillons, l'indicateur de performance financière s'applique à l'ensemble de l'établissement, contrairement aux autres indicateurs qui s'appliquent à chaque pavillon.

DONNÉES MINISTÉRIELLES

EFFICACITÉ DE L'URGENCE	PERFORMANCE FINANCIÈRE
	D*
D	
D	
C	D
B	C
E	B
	E
E	
E	
E	
	E
S.O.	
A	
S.O.	
B	
C	
D ↗	D
A	C
D	C
D	D
D	C
A	S.O.
E	D
D	C

DONNÉES MINISTÉRIELLES

L'efficacité de l'urgence : Les résultats mesurent le séjour moyen sur civière.

Un A correspond à un séjour moyen de moins de 12 heures.
Un B correspond à un séjour moyen de 12,1 à 15 heures.
Un C correspond à un séjour moyen de 15,1 à 18 heures.
Un D correspond à un séjour moyen de 18,1 à 24 heures.
Un E correspond à un séjour moyen supérieur à 24 heures.
Une flèche (↗) marque une amélioration significative par rapport à l'année précédente.

La mention S.O. (sans objet) indique qu'il n'y a pas d'urgence ou que l'hôpital reçoit peu de patients à l'urgence.

La performance financière : Les résultats mesurent les surplus et les déficits des hôpitaux, en tenant compte d'un financement équitable qui reflète le volume et la lourdeur des cas traités. Un astérisque indique que ces établissements n'ont pas fait l'objet de travaux sur le financement équitable.

Un A correspond à un surplus ou à l'équilibre budgétaire.
Un B correspond à un déficit de moins de 1%.
Un C correspond à un déficit de 1 à 4%.
Un D correspond à un déficit supérieur à 4% et inférieur à 10%.

Un E correspond à un déficit supérieur à 10%.
La mention S.O. (sans objet) indique que les données ne sont pas comparables.

LA SANTÉ À MONTRÉAL, QUELQUES CHIFFRES

POPULATION	1 817 178
HÔPITAUX	22
LITS	Environ 5 325
EMPLOYÉS DES HÔPITAUX ET PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES (ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN)	32 664
MÉDECINS DANS LA RÉGION	5 276
INFIRMIÈRES, INFIRMIÈRES AUXILIAIRES ET PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES (ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN)	24 668
ACTES MÉDICAUX PAR ANNÉE	29 408 494
HOSPITALISATIONS PAR ANNÉE	194 569
VISITES À L'URGENCE PAR ANNÉE	852 276

Pour plus de précisions sur la façon d'établir les résultats, il suffit de consulter le site Internet du ministère de la Santé et des Services sociaux à l'adresse suivante :

www.msss.gouv.qc.ca
infobulletins@msss.gouv.qc.ca

Santé
et Services sociaux

Québec

