



Questionnaire d'évaluation de la satisfaction  
des usagers recevant des services du  
département d'orthopédie de l'hôpital du  
Haut-Richelieu

*Septembre 2015*

Le 28 septembre et le 1<sup>er</sup> octobre 2015, le Comité des usagers du territoire du Haut-Richelieu – Rouville du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre a effectué un sondage d'évaluation de la satisfaction de la clientèle auprès des usagers présents à la clinique d'orthopédie de l'hôpital du Haut-Richelieu.

68 usagers ont répondu à notre questionnaire :

- ✓ 28 septembre 2015 (matin et après-midi) : 41 usagers
- ✓ 1<sup>er</sup> octobre 2015 (matin) : 25 usagers
- ✓ Autre moment : 2 usagers

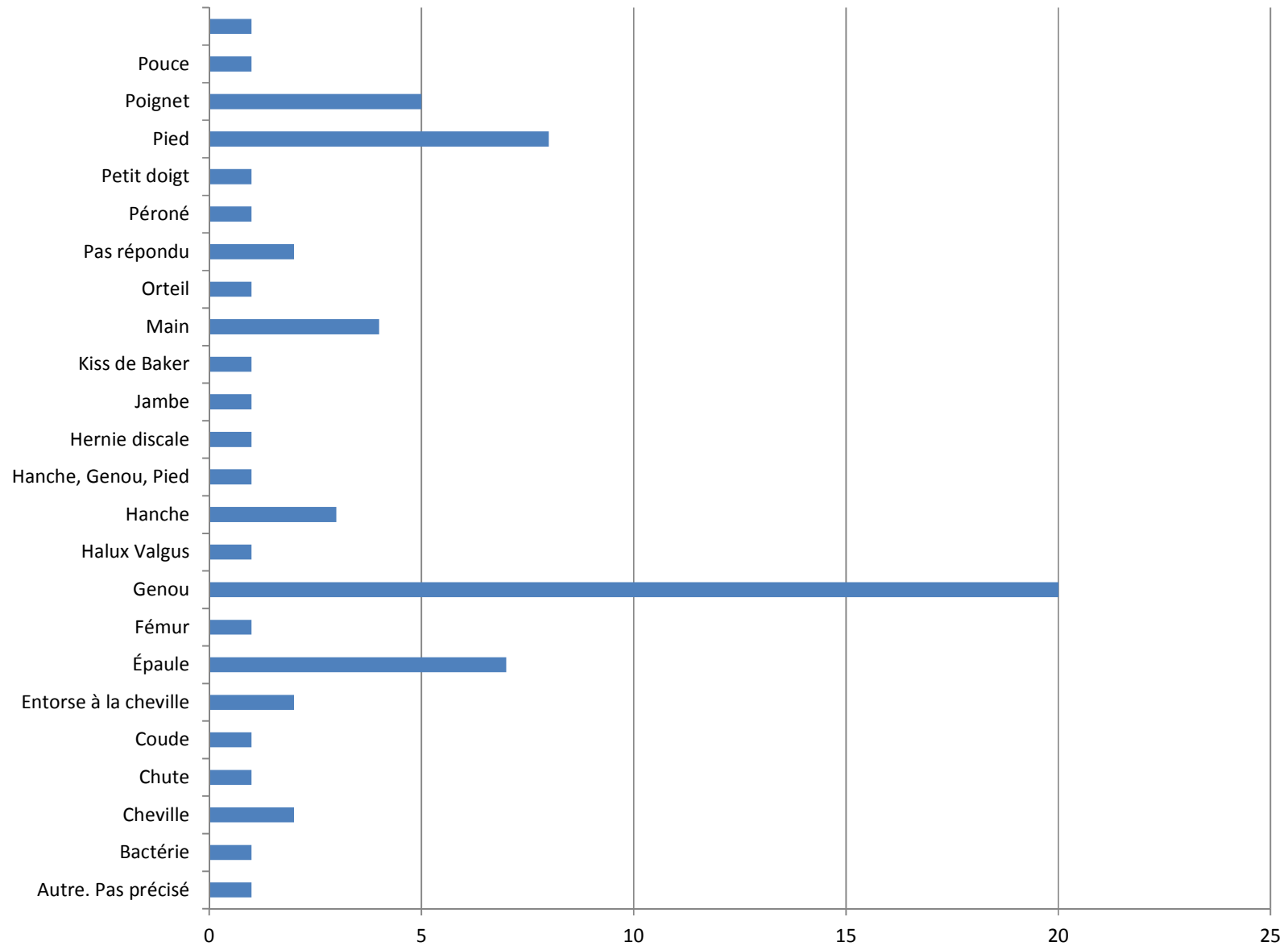
**NOTE :**

- ✓ *Ce sondage n'a pas de propriété scientifique.*
- ✓ *Le Comité des usagers ne peut être tenu responsable des commentaires recueillis par les répondants, car il s'agit de leurs propres perceptions*

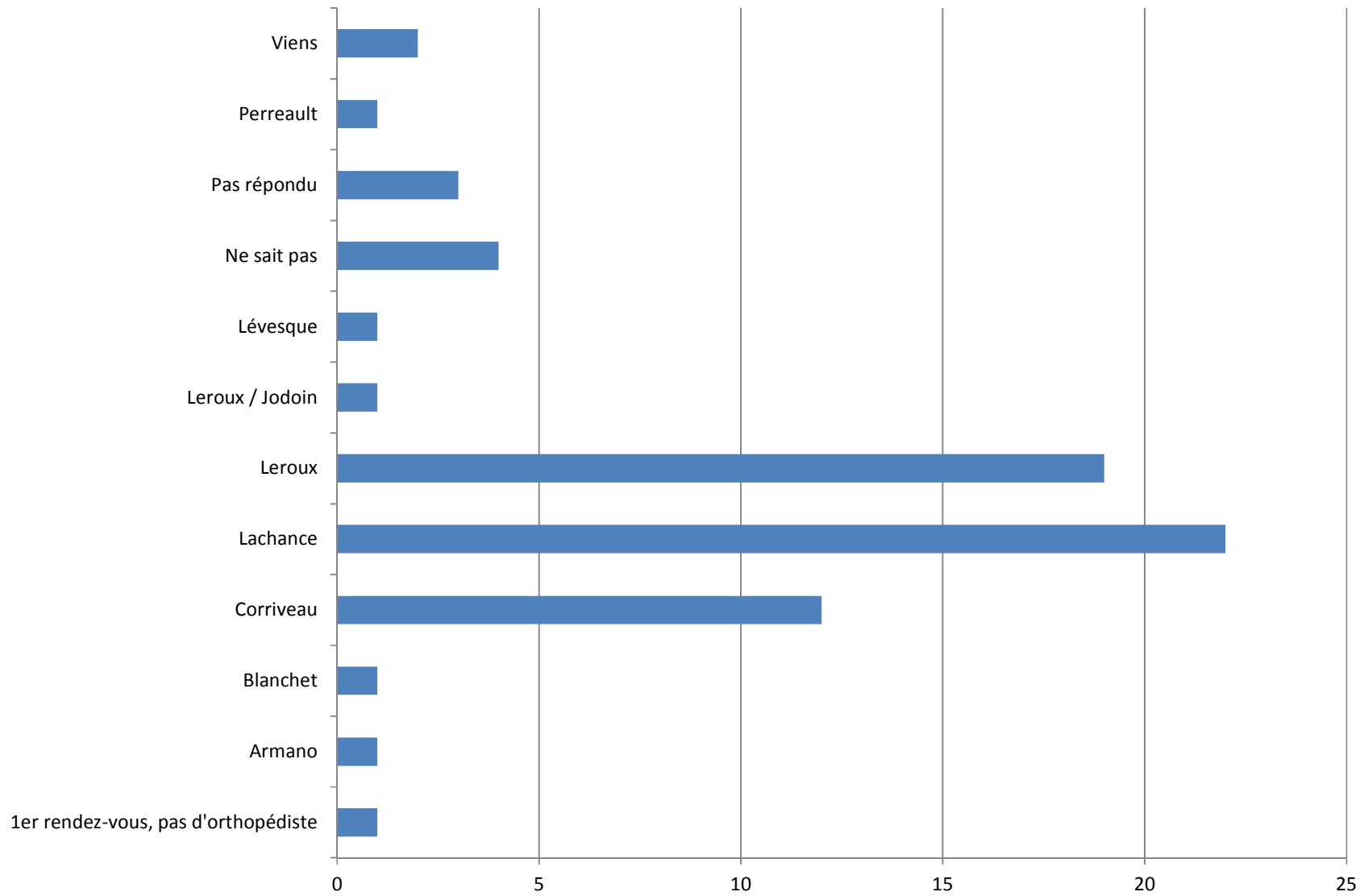
## 1. Pour quel type de chirurgie consultez-vous un orthopédiste?

Type de chirurgie	1er rendez-vous, pas d'orthopédiste	Armano	Blanchet	Corriveau	Lachance	Leroux	Leroux / Jodoin	Lévesque	Ne sait pas	Pas répondu	Perreault	Viens	Total général
Autre. Pas précisé									1				1
Bactérie						1							1
Cheville				1					1				2
Chute					1								1
Coude					1								1
Entorse à la cheville					1				1				2
Épaule				3	1	3							7
Fémur					1								1
Genou				2	5	11	1					1	20
Halux Valgus					1								1
Hanche				1	1			1					3
Hanche, Genou, Pied				1									1
Hernie discale				1									1
Jambe			1										1
Kiss de Baker						1							1
Main	1				1	1				1			4
Orteil					1								1
Pas répondu				1	1								2
Péroné					1								1
Petit doigt									1				1
Pied				1	4	1				2			8
Poignet				1	1	1					1	1	5
Pouce		1											1
Valux					1								1
<b>Total général</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>68</b>

## Type de chirurgie



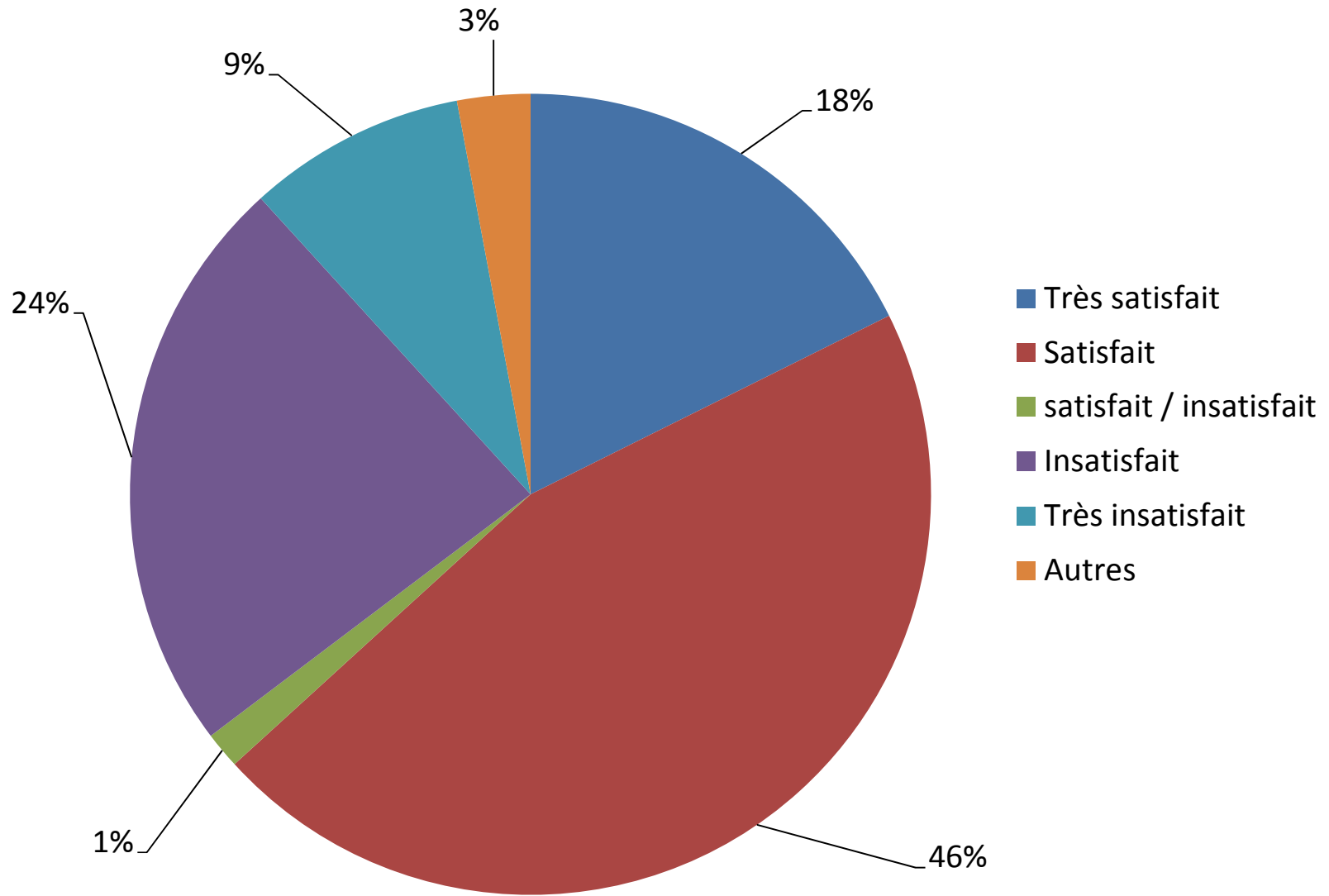
## Orthopédiste



2. Lorsque vous vous présentez à votre rendez-vous à la clinique externe d'orthopédie, quelle est votre degré de satisfaction en regard au temps d'attente ?

	1er rendez-vous, pas d'orthopédiste	Armano	Blanchet	Corriveau	Lachance	Leroux	Leroux / Jodoin	Lévesque	Ne sait pas	Pas répondu	Perreault	Viens	Total général
<b>Type de chirurgie</b>													
Très satisfait				1	6	2	1					2	12
Satisfait			1	7	13	7			2	1			31
satisfait / insatisfait					1								1
Insatisfait				3	2	9		1	1				16
Très insatisfait		1		1		1			1	1	1		6
1er rendez-vous, ne sais pas	1												1
Pas eu le temps de répondre										1			1
<b>Total général</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>68</b>

### Satisfaction en regard au temps d'attente



3. Lors de votre rendez-vous avec l'orthopédiste, vous évaluer votre temps d'attente à :

	1er rendez-vous, pas d'orthopédiste	Armano	Blanchet	Corriveau	Lachance	Leroux	Leroux / Jodoin	Lévesque	Ne sait pas	Pas répondu	Perreault	Viens	Total général
<b>Type de chirurgie</b>													
Moins d'une heure				1	6	2	1					1	11
Entre 1 et 2 heures			1	3	9	7			4			1	25
Entre 2 et 3 heures				4	3	5		1		1			14
Entre 3 et 4 heures		1		4	2	3							10
Plus de 4 heures					1	1					1		3
1er rendez-vous, ne sais pas	1												1
Pas eu le temps de répondre										1			1
Pas répondu					1	1				1			3
<b>Total général</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>68</b>



4. Quel est votre degré de satisfaction en regard à la période d'attente entre votre 1<sup>ère</sup> consultation avec l'orthopédiste et le moment où l'on vous appelle pour votre chirurgie?

	1er rendez-vous, pas d'orthopédiste	Armano	Blanchet	Corriveau	Lachance	Leroux	Leroux / Jodoïn	Lévesque	Ne sait pas	Pas répondu	Perreault	Viens	Total général
<b>Type de chirurgie</b>													
Très satisfait				4	5	5						1	15
Satisfait			1	4	14	8			1	1		1	30
Insatisfait		1		2		2		1			1		7
Très insatisfait						1		1					2
1er rendez-vous, ne sais pas	1												1
Actuellement en attente				1									1
Non applicable					2	2	1	2					7
Pas eu le temps de répondre										1			1
Pas répondu				1	1	1				1			4
<b>Total général</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>68</b>

5. Entre votre première consultation et votre chirurgie, votre temps d'attente a été de :

	1er rendez-vous, pas d'orthopédiste	Armano	Blanchet	Corriveau	Lachance	Leroux	Leroux / Jodoin	Lévesque	Ne sait pas	Pas répondu	Perreault	Viens	Total général
<b>Type de chirurgie</b>													
3 mois ou moins		1		3	7	11			1	1	1	1	26
Entre 3 et 6 mois				2	7	4						1	14
Entre 6 et 9 mois				3	2	1							6
entre 9 et 12 mois				1									1
Plus de 12 mois				1	1	1		1					4
1er rendez-vous, ne sais pas	1												1
Non applicable				1	4	1	1		2				9
Pas eu le temps de répondre										1			1
Pas répondu			1	1	1	1			1	1			6
<b>Total général</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>68</b>

6. L'orthopédiste souhaite vous revoir pour un suivi, vous allez au centre de rendez-vous afin d'obtenir votre prochain rendez-vous. Quel est votre degré de satisfaction du service lors de la prise de votre rendez-vous ?

	1er rendez-vous, pas d'orthopédiste	Armano	Blanchet	Corriveau	Lachance	Leroux	Leroux / Jodoin	Lévesque	Ne sait pas	Pas répondu	Perreault	Viens	Total général
<b>Type de chirurgie</b>													
Très satisfait				3	10	7	1		1		1	1	24
Satisfait		1		5	10	11		1	1	1		1	31
Insatisfait				2	1	1			1				5
Très insatisfait									1				1
1er rendez-vous, ne sais pas	1		1										2
Pas eu le temps de répondre										1			1
Pas répondu				2	1					1			4
<b>Total général</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>68</b>

7. Si l'on doit vous appeler ultérieurement pour vous donner votre rendez-vous, quel est votre degré de satisfaction quant au respect de ce retour d'appel?

Type de chirurgie	1er rendez-vous, pas d'orthopédiste	Armano	Blanchet	Corriveau	Lachance	Leroux	Leroux / Jodoin	Lévesque	Ne sait pas	Pas répondu	Perreault	Viens	Total général
Très satisfait				4	5	7	1				1	1	19
Satisfait		1		3	12	10		1	3	1		1	32
Insatisfait				2		2			1				5
Très insatisfait													0
1er rendez-vous, ne sais pas	1		1										2
Non applicable					2								2
Pas eu le temps de répondre					1					1			2
Pas répondu				3	2					1			6
<b>Total général</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>68</b>

8. Quel est votre degré de satisfaction quant au suivi postopératoire de l'orthopédie à la clinique externe ?

Type de chirurgie	1er rendez-vous, pas d'orthopédiste	Armano	Blanchet	Corriveau	Lachance	Leroux	Leroux / Jodoin	Lévesque	Ne sait pas	Pas répondu	Perreault	Viens	Total général
	Très satisfait				3	6	6			1			2
Satisfait		1		6	9	12			1	1			30
Insatisfait								1					1
Très insatisfait					1								1
1er rendez-vous, ne sais pas	1	1											2
Ne sait pas					1								1
Non applicable					2	1	1		1				5
Pas eu le temps de répondre					1					1			2
Pas répondu				3	2				1	1	1		8
<b>Total général</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>68</b>

9. Quel est votre degré de satisfaction quant à l'accessibilité des lieux  
(par exemple: le comptoir d'accueil, l'environnement physique, etc.) ?

	1er rendez-vous, pas d'orthopédiste	Armano	Blanchet	Corriveau	Lachance	Leroux	Leroux / Jodoin	Lévesque	Ne sait pas	Pas répondu	Perreault	Viens	Total général
<b>Type de chirurgie</b>													
Très satisfait					5	5			1			1	12
Satisfait				7	13	11	1	1	2	2	1	1	39
<b>Insatisfait</b>		<b>1</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>							<b>10</b>
<b>Très insatisfait</b>									<b>1</b>				<b>1</b>
1er rendez-vous, ne sais pas	1		1										2
Pas eu le temps de répondre					1					1			2
Pas répondu				2									2
<b>Total général</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>68</b>

## 10. Aidez-nous à améliorer la qualité des services en nous donnant vos commentaires

### Dr Armano :

- Les RV donnés tous à la même heure occasionne un bouchon auprès des médecins essayer de jongler avec un horaire trop chargé en même temps, ce qui occasionne aussi beaucoup d'attente pour les patients: 3 h00 +

### Dr Corriveau :

- À mon rendez-vous du 15 octobre à 9h, j'apprends par la commis qu'il y a une réunion d'orthopédiste qui se termine à 9 heures. Il y a un bon nombre de patients sur place cédule pour 8 h ou 9 h, je l'ignore. En attendant mon tour, j'ai eu le temps d'observer le fonctionnement: les patients ne savent pas où aller pour attendre, alors le corridor de la clinique se remplit des deux côtés, chaises roulante, marchette, le bordel! Malgré tout, j'ai été très surprise car j'ai passé vers 11 h 15: belle amélioration. Dr Corriveau est arrivé, je suis dans la salle fermée, tout à coup on frappe à la porte, l'infirmière frappe et entre en lui disant qu'elle attend après lui et un autre pour lui parler d'un patient. J'ai trouvé cela très spécial, car je voulais lui poser des questions à propos de la prothèse, mais je n'ai pas eu le temps. Pour moi, un manque de professionnalisme de leur part, très déçue. J'ai ressentie une lourdeur comme atmosphère, qu'il fallait faire vite car Dr Corriveau avait 100 patients dans la journée. Je me pose la question: qui décide et pourquoi autant de patients? Je crois qu'il y a une pression très forte sur Dr Corriveau ainsi que le personnel infirmier on se croirait comme dans une usine. Ils ont l'air au bout du rouleau. Je ne blâme pas le personnel, mais le système qui se détériore de plus en plus. Comme je ne sens plus aucune motivation, ni passion du milieu médical, je les comprends. Je souhaite que le meilleur pour les années à venir pour tout le monde.
  - Afficher pour le renouvellement de la carte d'hôpital lorsqu'on renouvelle la carte d'assurance maladie
  - Il est dommage qu'un rendez-vous donné soit décalé de 2-3 heures car il y a trop de gens pour un médecin. Mais doit faire avec!
  - Je suis satisfait en général. Un peu moins d'attente serait préférable. Rien à dire pour les soins
  - Manque de place pour handicapé
  - Ne peut prendre rendez-vous le midi ; pas de rendez-vous donné après 15 heures ; Répondeur dit d'appeler 911 ou 811, sauf c'est à notre orthopédiste que l'on veut parler, car c'est lui qui nous a opéré ; le comptoir de la salle 10 n'est pas adapté pour la clientèle en fauteuil roulant.
-

### **Dr Lachance :**

- Il serait important que le nombre de personnes accompagnatrices soient respectées. J'ai eu l'impression d'un party de famille une journée où j'ai attendu plus de 4 heures
- Ils sont très polis et gentils, ils répondent à toutes nos questions, ils sont patient avec nous
- Lors de ma 1<sup>ère</sup> visite, j'ai mentionné que j'avais de la difficulté à m'asseoir sur les chaises de la salle d'attente. La secrétaire m'a offert un siège dans une des salles de consultation, ce qui m'a permis d'être vue par l'orthopédiste plus rapidement.
- Satisfait

### **Dr Leroux :**

- Fonctionnement du poste 60 versus salle 10, lors de l'inscription à l'arrivée
- Grandement amélioré déjà depuis 1 an
- Insatisfaction seulement et surtout au temps attendue lors d'un rendez-vous: souvent plus de 2 heures, mais je comprends qu'il y a des urgences entre les rendez-vous
- Le temps d'attente est le point crucial à améliorer, il est vraiment trop long
- Le temps d'attente est très long. Pour une personne nouvellement opérée, en chaise roulante, marchette ou canne, c'est inadmissible. Il y a un manque de communication avec les médecins et le personnel
- Lors de l'arrivée à la salle 10, il n'y a aucune indication de se présenter avec nos cartes ou de s'asseoir et de patienter. NB. Le personnel est courtois et a fait preuve de professionnalisme lors de mon premier RV.
- Malgré les longues heures d'attente pour mon rendez-vous afin de voir Dr Leroux, je suis très satisfaite des soins reçus en orthopédie.
- Manque d'organisation. Personnel compétent
- On doit rappeler pour les rendez-vous de suivi et ce n'est pas toujours facile d'obtenir une réponse, mais il y a une amélioration certaine depuis 2012. Il y a déjà du retard au 1er rendez-vous du matin, donc quand les rendez-vous sont au milieu de la journée, l'attente est très très longue... Ce qui est un inconvénient majeur pour les gens qui doivent s'absenter du travail.
- Si les rendez-vous ne seraient pas aux 2 minutes, ça irait mieux et les orthopédistes seraient moins stressés.



### **Dr Leroux (suite) :**

- Système établi solidement donc... difficile à casser ;  
Personnel sous pression ? ;  
Chirurgien surchargé ? ;  
Bureaucratie trop lourde et suivis de documents souvent incorrects ;  
On se souhaite le mieux!

### **Dr Leroux et DrJodoin :**

- Les cubicules de consultation ne sont pas propice à l'intimité: 0/10 ;  
Il faut comprendre que les orthopédistes puissent accuser certains retards. Ex.:  
urgence opératoire, trauma, complications, etc. ;  
Amélioration appréciée du bureau d'accueil ;  
Meilleure coordination entre la radiologie et la consultation en ortho

### **Dr Lévesque :**

- L'opération à ma hanche, il a fallu 1 an et 3 mois avant que je sois opéré

### **Ne sait pas qui est l'orthopédiste :**

- Évidemment, nous aimerions tous que le service soit plus rapide, mais en général je n'ai pas attendu trop longtemps avant de me rendre au poste 10. C'est ici le plus long au poste 10. Merci.
- J'ai attendu beaucoup moins longtemps que j'aurais cru. Merci
- Personne n'a passé à l'urgence hier, le médecin lui a dit qu'il avait le pied cassé. Monsieur est furieux car il doit attendre et ne sait même pas qui est l'ortho qu'il doit voir. Il souffre et dit qu'il va venir s'il doit revenir avec un fusil, car il en peut plus de cet attente.

### **Dr Perreault :**

- Nous sommes venus un samedi pour un plâtre, l'infirmière était seule pour tout faire. Super service, bel accueil, mais très débordée

### **Dr Viens :**

- Guérison trop longue
- Je suis très satisfait de mon orthopédiste, mais heureusement qu'il m'a donné des exercices à faire depuis mai 2014, j'attends toujours pour la physiothérapie