Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie

CSSS du Cœur-de-l'Île

Québec

JOLICOEUR & ASSOCIÉS
Bureau de Recherche Marketing et Sociale

Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie

CSSS du Cœur-de-l'Île

Rapport préparé pour :

L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Décembre 2007

Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie

Centre de santé et de services sociaux du Cœur-de-l'Île

Enquête réalisée par Jolicoeur et Associés (bureau de recherche Marketing et sociale) en collaboration avec l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, Décembre 2007

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

© Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2010.

ISBN 978-2-89510-704-0 (série de 13 documents imprimée)

ISBN 978-2-89510-705-7 (série de 13 documents PDF)

ISBN 978-2-89510-712-5 pour le CSSS du Cœur-de-l'Île (imprimée)

ISBN 978-2-89510-713-2 pour le CSSS du Cœur-de-l'Île (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Ce document est disponible :

au centre de documentation de l'Agence : 514 286-5604

à la section «Documentation» du site Internet de l'Agence : www.santemontreal.qc.ca

Prix : 10,00$

TABLE DES MATIERES

Table des matières **3**
Faits saillants **5**
Introduction **7**
Contexte de l'étude **9**
Le concept de qualité des services **11**
Le secteur relationnel 12
Le secteur professionnel 13
Le secteur organisationnel 14
Structure de la présentation des données **15**
La moyenne pondérée 15
Graphiques radar 15
Diagrammes à bandes 15
Cartes de dispersion des indicateurs 16
Analyse sociodémographique 16
Synthèse de la satisfaction de la clientèle **17**
Résidents en CHSLD **19**
Faits saillants 19
Radar résidents CHSLD 20
Secteur relationnel 22
Secteur professionnel 24
Secteur organisationnel 27
Analyse de la satisfaction globale 31
Carte de dispersion des indicateurs 32
Priorités d'actions 34
Analyse sociodémographique 35
Usagers des soins à domicile **38**
Faits saillants 38
Radar usagers des soins à domicile 39
Secteur relationnel 41
Secteur professionnel 43
Secteur organisationnel 46
Analyse de la satisfaction globale 49
Carte de dispersion des indicateurs 50

Priorités d'actions 52
Analyse sociodémographique 53
Proches aidants 56
Faits saillants 56
Radar proches aidants des usagers des soins à domicile 57
Secteur relationnel 59
Secteur professionnel 61
Secteur organisationnel 64
Analyse de la satisfaction globale 68
Carte de dispersion des indicateurs 69
Priorités d'actions 71
Analyse sociodémographique 72
Annexes 77
Annexe 1 : Méthodologie 79
Population à l'étude 79
Le réseau des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) 79
Le réseau de soutien à domicile (SAD) 79
Questionnaire 79
Collecte des données 80
Le réseau des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) 80
Le réseau de soutien à domicile (SAD) 81
Annexe 2 : Rapport administratif des entrevues et des appels 83
Annexe 3 : Questionnaires 89
Questionnaire des résidents en CHSLD et des personnes significatives des résidents non aptes 90
Questionnaire des usagers des soins à domicile 99
Questionnaire des proches aidants 113

FAITS SAILLANTS

- Pour le CSSS Cœur-de-l'Île, les trois populations à l'étude confondues, la proportion de la clientèle se disant très satisfaite atteint 75 %.
- Les usagers des soins à domicile constituent la population la plus satisfaite des services reçus du CLSC qui la dessert ; dans l'ensemble, 85 % des usagers se disent très satisfaits
- Pour chacune des trois populations à l'étude, le secteur relationnel est celui générant le plus de satisfaction.

Résidents en CHSLD

- Le CSSS Cœur-de-l'Île obtient une moyenne de satisfaction des résidents en CHSLD de 66 %.
- Le secteur relationnel compte le meilleur taux de satisfaction (72 %) des trois secteurs à l'étude.
- Les trois dimensions les plus satisfaisantes pour les résidents en CHSLD sont le respect (74 %), la confidentialité (73 %) et la solidarisation (73 %).

Usagers des soins à domicile

- Le CSSS Cœur-de-l'Île obtient une moyenne des usagers de soins à domicile très satisfaits de 85 %.
- Le secteur relationnel obtient le taux de satisfaction le plus élevé, parmi les trois secteurs évalués, avec 91 % d'usagers des soins à domicile très satisfaits.
- Les deux dimensions les plus satisfaisantes pour les usagers des soins à domicile sont le respect (94 %) et le confort (94 %).

Proches aidants

- La satisfaction des proches aidants des usagers des soins à domicile est de 75 %.
- Le secteur relationnel obtient le meilleur taux de satisfaction des trois secteurs évalués, avec 83 % de proches aidants très satisfaits.
- La dimension confidentialité est la plus satisfaisante, selon les proches aidants, puisque 87 % des proches aidants en sont très satisfaits.

INTRODUCTION

Ce document contient les résultats de l'enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie du CSSS Coeur-de-l'Île. Les données ont été recueillies dans le cadre de l'enquête de satisfaction menée au sein des douze CSSS de Montréal. L'enquête a été réalisée par le Centre National de Sondage, filiale de Jolicoeur et Associés, pour le compte de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

Il est constitué de six sections principales :

I. Contexte et objectif de l'étude
II. Le concept de qualité des services
III. La structure du rapport
IV. Résidents des CHSLD
V. Usagers des soins à domicile
VI. Proches aidants

Contexte et objectif de l'étude

L'objectif principal est d'évaluer, conjointement avec les centres de santé et de services sociaux (CSSS), la satisfaction des personnes âgées en perte d'autonomie ainsi que celle des proches aidants d'usagers des soins à domiciles (SAD) à propos des services qu'ils ont reçus.

Le concept de qualité des services

Le concept de qualité des services est utilisé par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. Ce concept est central dans la présente enquête. Cette section décrit de manière détaillée ce que l'on entend par l'expression qualité des services.

La structure du rapport

Afin d'assurer la simplicité de la consultation des données de l'enquête, une section est réservée à la description de la structure du rapport. Cette partie contient tous les éléments nécessaires à l'interprétation adéquate des divers tableaux et graphiques.

Résidents des CHSLD, usagers des soins à domicile et proches aidants

Les trois dernières sections ont une structure commune, elles débutent par une page de faits saillants propre à chaque population. On y retrouve ensuite dans l'ordre : un radar global, un tableau à bandes détaillant chaque dimension puis une carte de dispersion des indicateurs. Les sections se terminent par une analyse de satisfaction globale en fonction de certaines caractéristiques sociodémographiques.

CONTEXTE DE L'ETUDE

Le Carrefour montréalais d'information sociosanitaire (CMIS) a développé, en collaboration avec les douze CSSS, un tableau de bord[1] visant à supporter le démarrage des projets cliniques et d'en évaluer les résultats.[2] Construit à partir du modèle général d'évaluation de la performance de l'Agence, ce tableau de bord s'articule autour de quatre quadrants : efficacité, efficience, adaptation et qualité.

Au sein du quadrant « adaptation », la satisfaction des usagers est un indicateur clé de la performance d'une organisation. Il permet aux usagers des services de s'exprimer quant à la qualité des services qui leurs sont dispensés tout en étant, pour les gestionnaires, une source d'information privilégiée pour agir localement sur l'amélioration continue de la qualité de leurs services.

Depuis 1994, l'Agence de Montréal coordonne des enquêtes régionales d'évaluation de la satisfaction des usagers.[3] Au fil des ans, l'Agence a développé une expertise sans précédent en cette matière. À partir d'une vision de la qualité qui prend pour assise le point de vue des usagers, l'Agence, en collaboration avec le Conseil Québécois d'Agrément, a construit un outil qui permet d'appréhender la satisfaction sous l'angle des attentes des usagers. Cet outil est le concept de qualité des services.

L'adoption du projet de loi 83, le 25 novembre 2005, vient consacrer l'importance de cet indicateur dans la nouvelle organisation des soins de santé et des services sociaux. Sur le plan local, les CSSS ont désormais l'obligation légale de consulter leur population et de connaître leur satisfaction à l'égard des services offerts et des résultats obtenus. Sur le plan provincial, le Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS) prévoit la réalisation d'une enquête à portée nationale sur la satisfaction des usagers. Ce mandat est sous la responsabilité de la Direction des études et des analyses du MSSS, qui travaillera en partenariat avec l'Institut de la statistique du Québec (ISQ).

Par ailleurs, les récentes modifications législatives en matière de droits des usagers, d'agrément et de prestation sécuritaire des services de santé et des services sociaux visent à faire de la qualité un objectif prioritaire dont l'ensemble des acteurs du réseau est responsable et imputable. La qualité devient ainsi non plus une fin en soi, mais un but permanent et continu autour duquel se greffent des priorités d'action, des stratégies concertées d'intervention, des politiques et des programmes. Dans ce contexte, en novembre 2005, l'Agence de Montréal entamait une tournée auprès des responsables du dossier « satisfaction de la clientèle » afin de dresser un portrait sommaire de ce qui se faisait dans les établissements en matière d'évaluation de la satisfaction.

Outre l'hétérogénéité des pratiques, les résultats de cette consultation ont montré un besoin, de la part des gestionnaires rencontrés, de partager les connaissances en matière d'évaluation de la satisfaction des clientèles et un intérêt certain à travailler à la mise au point d'une plate-forme commune d'évaluation de la satisfaction. Précisons que le projet s'inscrit comme complément aux initiatives locales, ne prétendant aucunement se substituer à celles-ci.

---

[1] Site internet du tableau de bord stratégique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal : http://www.cmis.mtl.rtss.qc.ca/fr/performance/tableaudebord/tb_presentation.html

[2] « Évaluer pour mieux s'améliorer ». Élaboration d'un programme d'évaluation continue de la performance en collaboration avec les douze CSSS de Montréal. Direction des ressources humaines, de l'information et de la planification, Carrefour montréalais d'information sociosanitaire, Service performance et relation avec le réseau. Projet-document de travail, 15 décembre 2005.

[3] L'Agence a pour responsabilité d'évaluer, selon la périodicité que détermine le ministre, le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services (Loi sur les services de santé et les services sociaux, art. 346).

En regard de ces résultats et forte de son expertise, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal initie, en collaboration avec les directions générales des douze CSSS de la région, un projet conjoint d'évaluation de la satisfaction des usagers.

Ce projet vise à réaliser une série d'enquêtes auprès des clientèles ciblées par les transformations prioritaires des projets cliniques des CSSS de Montréal, selon le séquençage de la planification régionale. Les clientèles visées par la phase 1 des travaux régionaux sont :

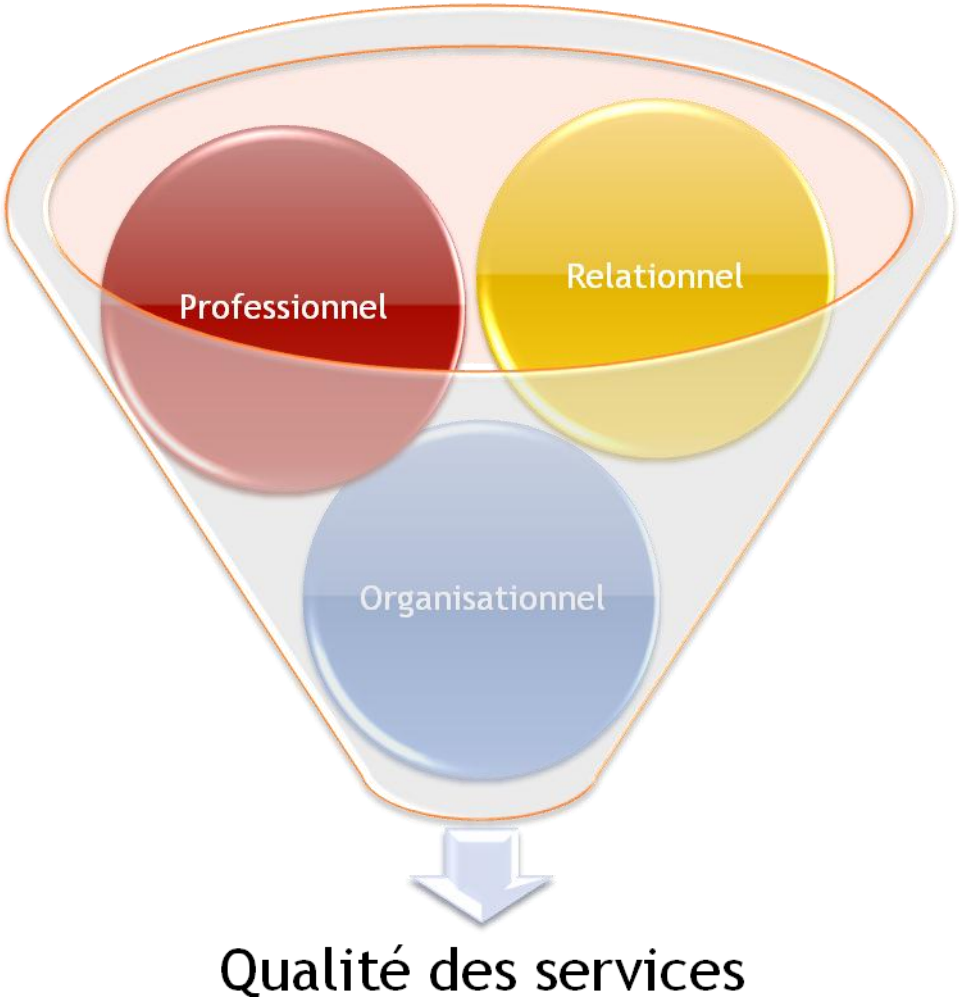
- clientèle du programme Perte d'autonomie liée au vieillissement ;
- clientèle des services post-hospitaliers ;
- clientèle du programme Santé mentale.

Le présent mandat vise la clientèle du programme Perte d'autonomie liée au vieillissement. Dans une perspective d'amélioration continue des services dispensés dans la région de Montréal, l'objectif principal est d'évaluer, conjointement avec les centres de santé et de services sociaux (CSSS), la satisfaction des personnes âgées en perte d'autonomie ainsi que celle des proches aidants d'usagers des soins à domicile (SAD) à propos des services qu'ils ont reçus.

LE CONCEPT DE QUALITE DES SERVICES

La qualité des services est au cœur des préoccupations des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. L'ASSSM en collaboration avec le Conseil Québécois d'agrément a défini douze (12) dimensions du concept de qualité des services qui s'articulent autour de trois (3) secteurs : le secteur relationnel, le secteur professionnel ainsi que le secteur organisationnel. La présente étude s'appuie sur cette approche déjà familière aux divers acteurs du réseau de la santé et des services sociaux.

Dans le présent rapport, chaque secteur est représenté par une couleur particulière. Le jeu de couleur présenté ici sera repris tout au long du rapport afin de faciliter l'interprétation des différents tableaux.



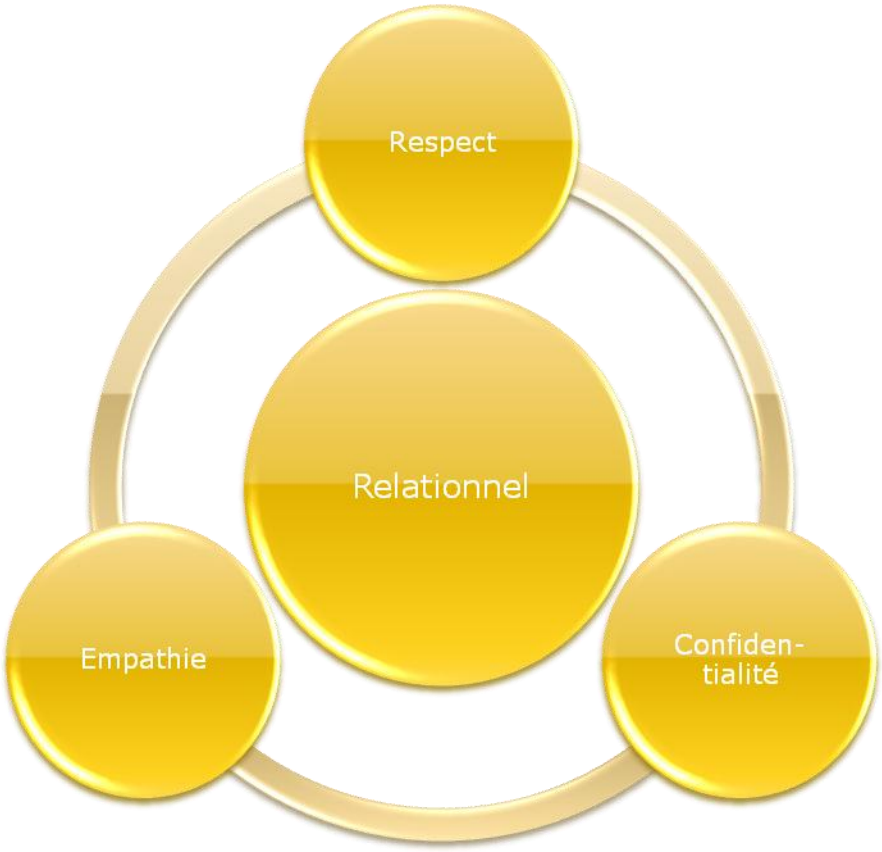
Le secteur relationnel

Ce secteur concerne la relation qui s'établit entre le personnel et l'usager. Cette relation est empreinte d'humanisme et fondée sur le respect de la personne et de ses droits. Il est constitué de trois dimensions : le respect, la confidentialité et l'empathie.

Respect : Considération que mérite une personne en raison de la valeur humaine qu'on lui reconnaît et qui nous porte à nous conduire envers elle avec réserve et retenue. Le respect implique des comportements empreints de discrétion dans un environnement attentif à la vie privée de l'usager. Le respect sous-tend également une acceptation de la différence.

Confidentialité : Protection des renseignements personnels assurée par un environnement et des attitudes garantissant leur non divulgation à des personnes non autorisées.

Empathie : Attitude qui permet d'exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive de l'usager, une considération de la globalité de sa personne.



Le secteur professionnel

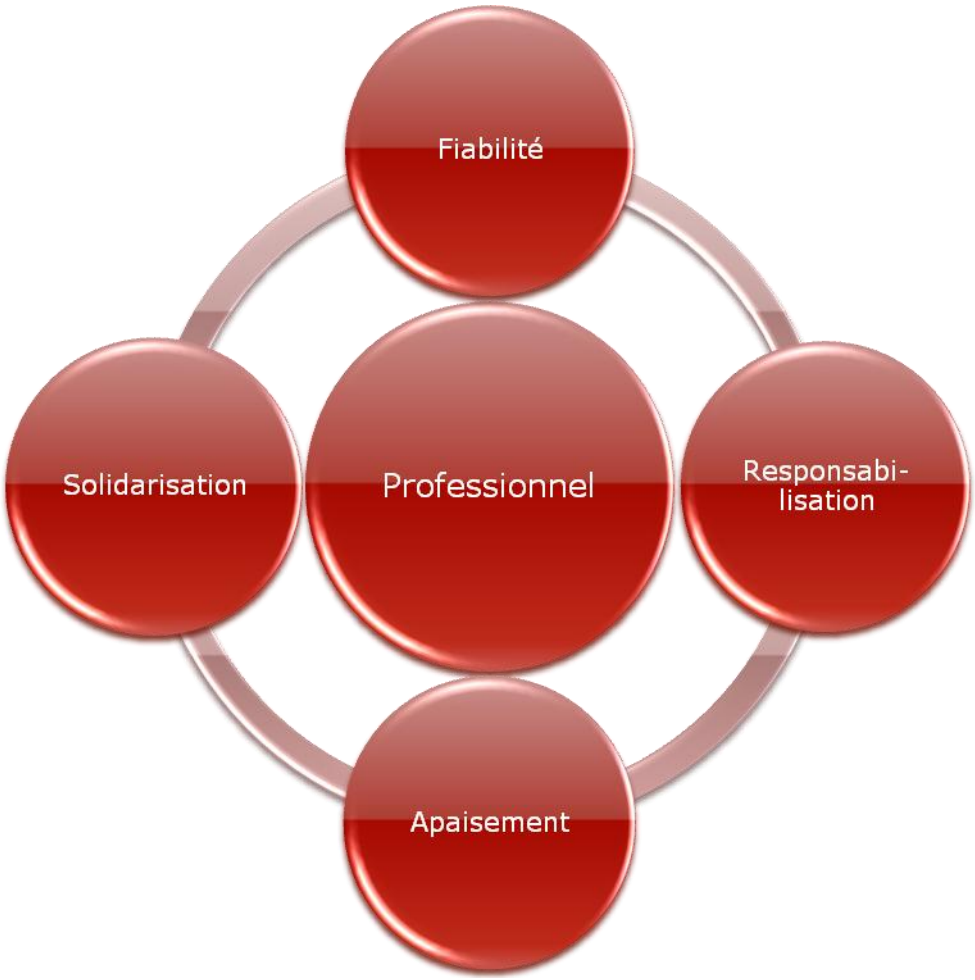
Le secteur professionnel touche la prestation des services sous l'angle professionnel et fait référence à une profession, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins de base par des attitudes, des soins, des services et des conseils appropriés. Il est constitué de quatre dimensions : la fiabilité, la responsabilisation, l'apaisement et la solidarisation.

Fiabilité : Aptitude d'un système à garantir à chaque usager l'utilisation de pratiques diagnostiques et thérapeutiques sécuritaires et au moindre risque, assurant le meilleur résultat en termes de santé et de bien-être, conformément à l'état actuel des connaissances et pour la plus grande satisfaction de l'usager, tant sur le plan des procédures que des résultats ou encore des contacts humains à l'intérieur du système de santé et de services sociaux.

Responsabilisation : Action destinée à accroître l'autonomie de l'usager et sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne.

Apaisement : Attitude propre à calmer, à rassurer une personne et à lui procurer une tranquillité d'esprit, un sentiment de sécurité et de confiance.

Solidarisation : Action destinée à impliquer et supporter l'entourage de l'usager dans l'organisation et la prestation de services.



Le secteur organisationnel

Ce secteur, qui touche l'organisation des services, réfère à l'environnement et au contexte qui assurent la prestation. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort, les services peuvent être plus ou moins accessibles et les systèmes, les politiques et les procédures peuvent en assurer ou non la rapidité et la continuité. Le secteur organisationnel est constitué de cinq dimensions : la simplicité, la continuité, l'accessibilité, la rapidité et le confort.

Simplicité : Qualité destinée à faciliter l'utilisation, la compréhension des services et la souplesse des systèmes face aux circonstances. Elle concerne autant les personnes que les choses qui doivent être faciles à comprendre et à utiliser.

Continuité : Qualité assurant une prestation de services dépourvue de rupture dans la prise en charge de l'usager et la circulation de l'information.

Accessibilité : Caractéristique qui rend possible l'accès aux services sur le plan de la géographie, des installations physiques, des horaires et de la langue.

Rapidité : Caractéristique qui permet d'obtenir une réponse à une demande de services, ou au service lui-même, dans un laps de temps raisonnable.

Confort : Sentiment de bien-être résultant d'un environnement physique chaleureux, caractérisé par des lieux sécuritaires, propres et ordonnés.

STRUCTURE DE LA PRESENTATION DES DONNEES

La **première section** de la présentation des données est guidée par le *concept de qualité des services*. L'approche préconisée pour cette section peut être imagée par un entonnoir. L'analyse débute avec une vue d'ensemble des secteurs et dimensions du concept de qualité des services et est suivie par la présentation détaillée de chaque indicateur. La **deuxième section** de la présentation des données est une analyse de la *satisfaction globale* où l'on retrouve les priorités d'action à envisager. Cette structure en deux sections est reproduite pour chacune des clientèles qui furent interrogées.

La vue d'ensemble du *concept de qualité des services* est exposée à l'aide d'un graphique radar et les résultats pour chacun des indicateurs sont présentés à l'aide de diagrammes à bandes.

La section d'analyse de la *satisfaction globale* est basée sur la réponse donnée par les répondants à la question suivante : « Globalement, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfait des services reçus au … ? ». Elle contient les priorités d'actions à envisager, illustrées grâce à une carte de tous les indicateurs ainsi qu'une analyse de cette question en fonction de certaines variables sociodémographiques.

Partout dans ce rapport, la présentation des graphiques permet à chaque CSSS de se comparer avec les résultats moyens obtenus par tous l'ensemble des CSSS de l'île de Montréal. L'analyse ainsi que les diverses moyennes présentées portent sur la proportion de la clientèle se disant très satisfaite des divers indicateurs.

La moyenne pondérée

Toutes les moyennes présentées dans ce rapport sont des moyennes pondérées. La moyenne pondérée est un indice permettant de tenir compte de la variation du nombre de répondants d'une question à l'autre. La moyenne pondérée d'une **dimension** est constituée à l'aide de tous les indicateurs inclus dans cette dernière et fut pondérée en fonction du nombre de répondants. Pour sa part, la moyenne pondérée d'un **secteur** est constituée par tous les indicateurs inclus dans ce secteur et fut également pondérée en fonction du nombre de répondants.

Graphiques radar

Cette manière de présenter les résultats[4] permet de comparer d'un coup d'œil les résultats obtenus sur chacune des douze dimensions de la satisfaction.

Chaque secteur est représenté par une couleur particulière et les différentes dimensions sont inscrites sur le cercle extérieur. La ligne pointillée représente la moyenne de satisfaction de l'ensemble des CSSS de Montréal. Quant aux divers points qui donnent forme au radar, plus ils sont loin du centre, plus la proportion de la clientèle très satisfaite est élevée à l'égard de cette dimension. Les scores dans le graphique ont été constitués à l'aide de la moyenne pondérée de la clientèle se disant très satisfaite et se retrouvent également dans les diagrammes à bandes.

Diagrammes à bandes

Les diagrammes à bandes permettent de visualiser aisément la proportion de la clientèle très satisfaite. Les diagrammes sont constitués par chacun des indicateurs regroupés selon les dimensions.

La moyenne de la dimension présentée dans les diagrammes à bandes a été constituée à l'aide de la moyenne pondérée de la clientèle se disant très satisfaite. On retrouve donc dans ces diagrammes les mêmes scores qui sont présentés dans le radar en plus des scores pour chacun des indicateurs qui forment une dimension.

[4] Les graphiques sous forme de radar sont déjà utilisés par le réseau de la santé montréalais, notamment dans la version interactive du tableau de bord stratégique dont s'est doté l'ASSSM.

Cartes de dispersion des indicateurs

La carte permet de prendre connaissance de la position relative des divers indicateurs mesurés. Chacun des indicateurs est positionné en fonction de deux critères : la force de la relation qui le lie à la satisfaction globale ainsi que la proportion de la clientèle qui s'en dit très satisfaite. Cette manière de présenter les indicateurs fait ressortir au premier coup d'œil les priorités d'actions à envisager.

L'interprétation de la position relative des indicateurs se fait de la manière suivante : **plus un indicateur tend vers la droite, plus forte est la relation qu'il entretient avec la satisfaction globale ; plus un indicateur est élevé, plus élevée en est la satisfaction**.

Les lignes pleines représentent la médiane de l'ensemble des CSSS Cœur-de-l'Île. La médiane est une mesure qui représente le point milieu d'une série de données, elle permet donc de séparer les indicateurs en groupes relativement égaux. Lorsqu'un indicateur est situé à droite de cette ligne, c'est qu'il se situe dans la moitié la plus fortement reliée à la satisfaction globale. Un indicateur situé au-dessus de la ligne pleine indique qu'il se situe parmi la moitié des items dont les personnes sont le plus satisfaites. Les **priorités d'actions** sont représentées par les indicateurs positionnés dans le **quadrant inférieur droit**. Ce sont les indicateurs qui sont à la fois fortement reliés à la satisfaction globale et dont la clientèle est le moins satisfaite.

Analyse sociodémographique

L'analyse sociodémographique permet de donner des indications sur les caractéristiques des personnes les plus satisfaites. Cette analyse est centrée sur la question posée quant à la satisfaction globale de la clientèle.

Les variables sociodémographiques qui sont utilisées sont le sexe, l'âge et la langue d'usage. Pour le réseau des CHSLD, le CHSLD constitue également une variable alors que pour le réseau SAD, le CLSC d'appartenance et la moyenne d'intervention au cours des quatre derniers mois sont également considérés.

SYNTHESE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTELE

Le tableau 1 présente une synthèse de la satisfaction de la clientèle du programme perte d'autonomie liée au vieillissement. Les moyennes présentées de la clientèle très satisfaite sont présentées pour les diverses populations et les divers secteurs, elles sont toutes pondérées en fonction du nombre de répondants aux indicateurs.

La moyenne pondérée est un indice permettant de tenir compte de la variation du nombre de répondants d'une question à l'autre. La moyenne pondérée d'un **secteur** est constituée par tous les indicateurs inclus dans ce secteur et fut pondérée en fonction du nombre de répondants. La moyenne pondérée d'une **population** est également constituée de tous les indicateurs et fut pondérée en fonction du nombre de répondants.

La moyenne **totale** n'est pas pondérée et accorde ainsi autant de poids à chacune des trois populations.

Tableau 1 : Synthèse de la satisfaction par population

Populations /secteurs	Montréal	CSSS Coeur-de-l'Île	Différence (pts de pourcentage)
Résidents CHSLD	**68 %**	**66 %**	**-2**
Relationnel	74 %	72 %	-2
Professionnel	67 %	65 %	-2
Organisationnel	67 %	64 %	-3
Usagers SAD	**84 %**	**85 %**	**1**
Relationnel	89 %	91 %	2
Professionnel	83 %	83 %	0
Organisationnel	82 %	84 %	2
Proches aidants	**72 %**	**75 %**	**3**
Relationnel	82 %	83 %	1
Professionnel	71 %	75 %	4
Organisationnel	68 %	72 %	4
Moyenne totale	**75 %**	**75 %**	**0**

RESIDENTS EN CHSLD

FAITS SAILLANTS

- Le CSSS Cœur-de-l'Île obtient une moyenne de satisfaction des résidents en CHSLD de 66 %.
- Le secteur relationnel compte le meilleur taux de satisfaction (72 %) des trois secteurs à l'étude.
- Les trois dimensions les plus satisfaisantes pour les résidents en CHSLD sont le respect (74 %), la confidentialité (73 %) et la solidarisation (73 %).

Nous rappelons qu'afin de rendre compte de la satisfaction de toute la population des résidents en CHSLD, il fut nécessaire de recourir à la participation des personnes significatives des résidents qui étaient non-aptes à répondre eux-mêmes au sondage. Ainsi, les résidents aptes ont répondu en leur nom propre alors que les personnes significatives des résidents non-aptes ont répondu au nom du résident. Ces deux groupes ont répondu au même questionnaire et furent traités comme s'ils n'en constituaient qu'un seul.

Il est à noter que des entrevues furent menées auprès des résidents de l'unité transitoire de l'hôpital Jean-Talon. Puisque cette unité n'est pas un CHSLD à proprement parler, elles ne sont pas incluses dans les données présentées.

Le tableau 2 présente les moyennes pondérées des résidents très satisfaits de chaque secteur ainsi que la moyenne pour l'ensemble des secteurs confondus.

Les personnes en perte d'autonomie résidentes dans un CHSLD administré par le CSSS Cœur-de-l'Île sont très satisfaites dans une proportion de 66 %. Le secteur relationnel compte le meilleur taux de satisfaction (72 %) des trois secteurs à l'étude. Les secteurs professionnel et organisationnel obtiennent des scores comparables de 65 % et 64 %.

Tableau 2 : Moyennes pondérées[5] des répondants très satisfaits – Résidents en CHSLD

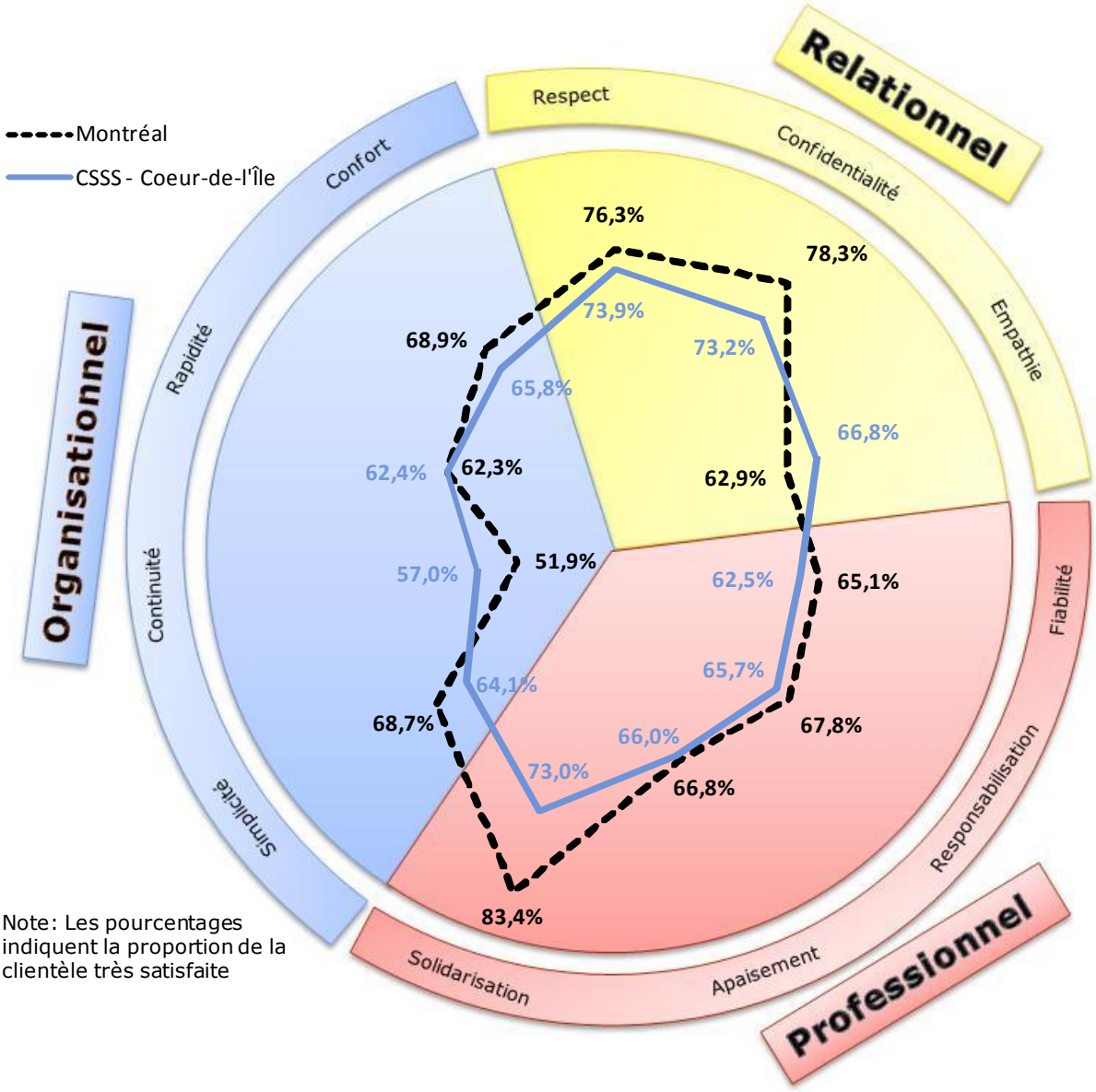
Secteurs	Montréal	CSSS Cœur-de-l'Île	Différence (pts de pourcentage)
Relationnel	74 %	72 %	-2
Professionnel	67 %	65 %	-2
Organisationnel	67 %	64 %	-3
Résidents CHSLD	**68 %**	**66 %**	**-2**

Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

[5] La moyenne pondérée est un indice permettant de tenir compte de la variation du nombre de répondants d'une question à l'autre. Ceci explique qu'il ne soit pas possible de calculer directement la moyenne de satisfaction des résidents en CHSLD à partir des scores obtenus pour chacun des secteurs.

RADAR RESIDENTS CHSLD[6]

Dans le graphique radar, chaque secteur du concept de qualité des services est représenté d'une couleur particulière ; quant aux différentes dimensions, elles sont indiquées sur le cercle extérieur. La ligne pointillée représente les moyennes pondérées des résidents très satisfaits de l'ensemble des CSSS de Montréal alors que la ligne pleine indique les scores obtenus par le CSSS Cœur-de-l'Île.



Note: Les pourcentages indiquent la proportion de la clientèle très satisfaite

Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

[6] Pour la population des résidents en CHSLD, la dimension accessibilité du secteur organisationnel n'a pas été utilisée, considérant le fait que les résidents restent généralement au même centre d'hébergement.

Le **secteur relationnel** obtient le taux de satisfaction le plus élevé de tous les secteurs (72 %). La dimension ayant le taux de satisfaction le plus élevé pour ce secteur est le respect avec 74 %. La plus faible moyenne dans le secteur relationnel est observée à la dimension empathie qui affiche un taux de résidents très satisfaits de 67 %, soit un écart de cinq points de pourcentage avec la moyenne du secteur relationnel.

Le **secteur professionnel** (65 %) est comparable à la moyenne des résidents en CHSLD (66 %). Le secteur professionnel est caractérisé par une forte satisfaction au sein de la dimension solidarisation, avec 73 % de résidents très satisfaits. Les trois autres dimensions du secteur affichent des taux de satisfaction relativement comparables.

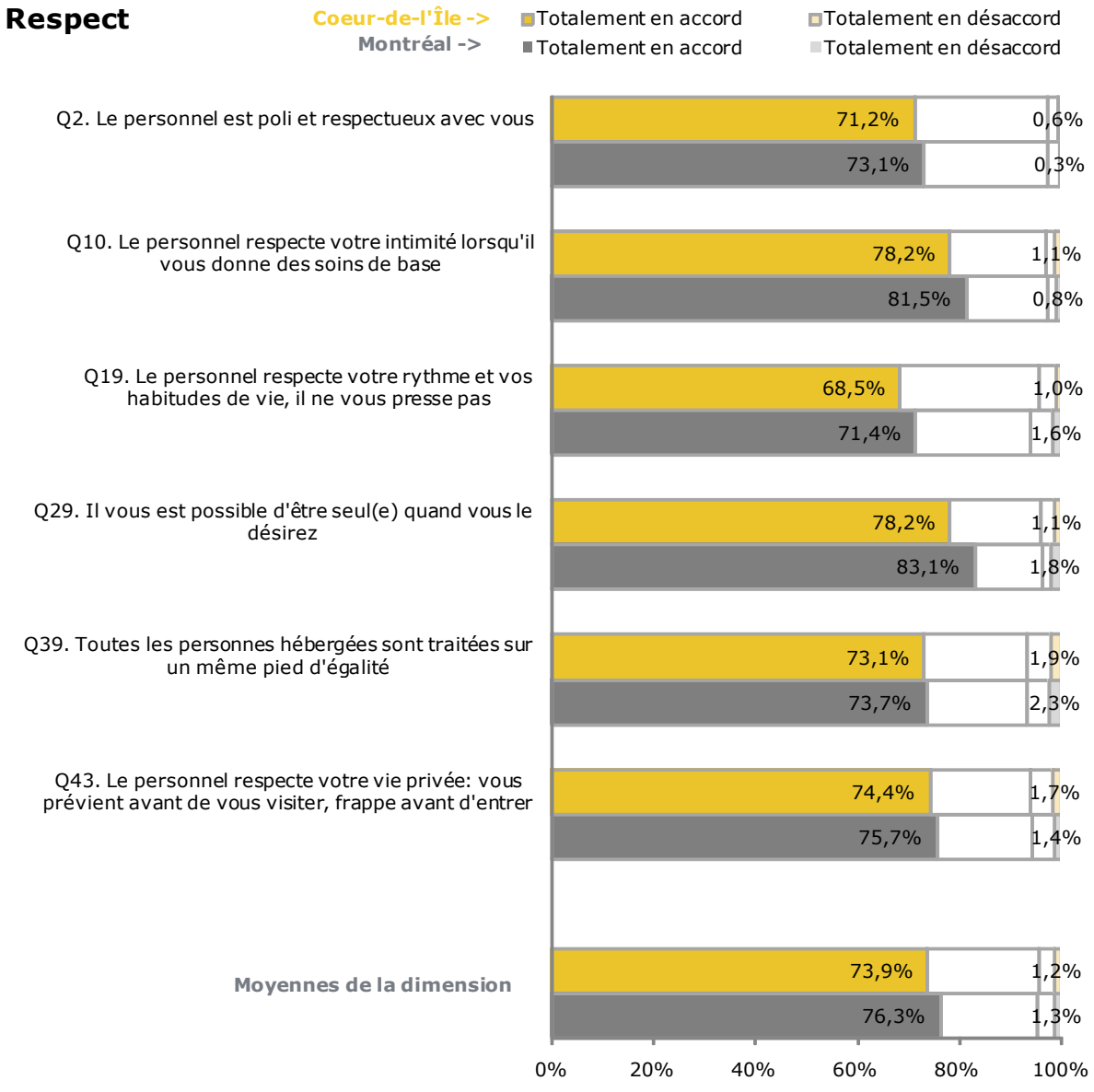
Le **secteur organisationnel** (64 %) est comparable à la moyenne des résidents en CHSLD (66 %). Une faible satisfaction au niveau de la dimension continuité est observée, puisque seulement 57 % des résidents en sont très satisfaits. Cependant, notons que la dimension continuité est la seule dimension du secteur organisationnel pour laquelle le niveau de satisfaction des résidents du CSSS Cœur-de-l'Île est supérieur à celui de Montréal (avec un écart de cinq points de pourcentage).

SECTEUR RELATIONNEL

Le secteur relationnel comporte trois dimensions : le respect, la confidentialité et l'empathie. Le **secteur relationnel** obtient le taux de satisfaction le plus élevé de tous les secteurs (72 %). La dimension ayant le taux de satisfaction le plus élevé pour ce secteur est le respect avec 74 %. La plus faible moyenne dans le secteur relationnel est observée à la dimension empathie qui affiche un taux de résidents très satisfaits de 67 %, soit un écart de cinq points de pourcentage avec la moyenne du secteur relationnel.

Respect

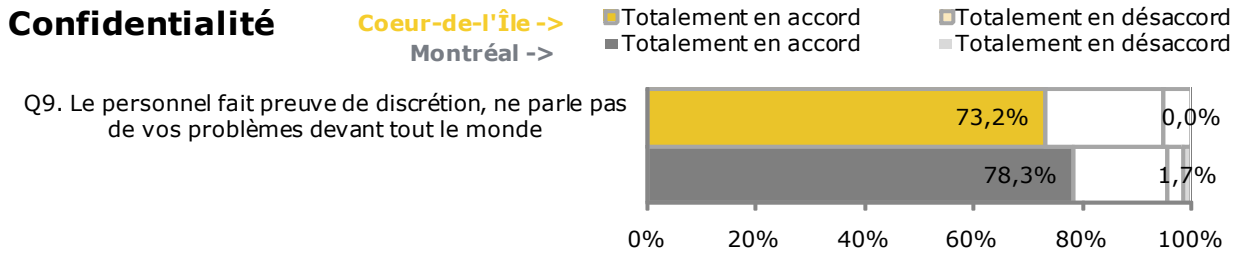
La moyenne de la dimension respect (74 %) est comparable à la moyenne du secteur relationnel (72 %). Pour les résidents du CSSS Cœur-de-l'Île, l'élément le moins satisfaisant, en ce qui a trait au respect, concerne le respect du rythme du patient et des habitudes de vie (Q19), avec un taux de 68,5 %.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Confidentialité

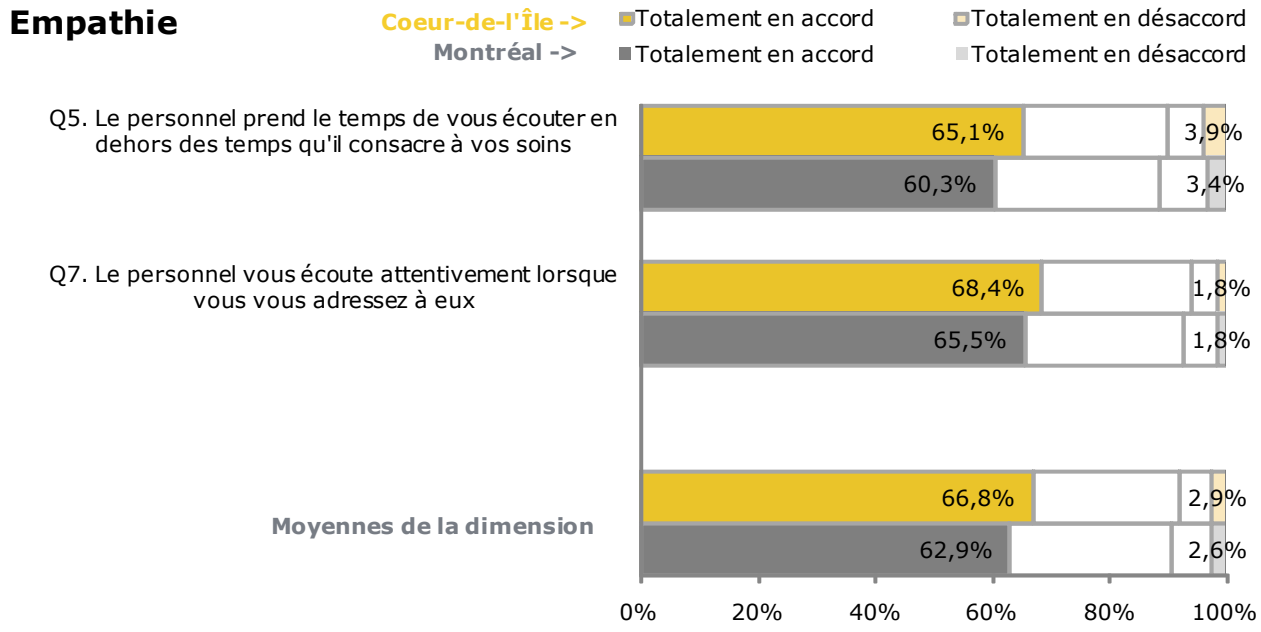
La moyenne de la dimension confidentialité (73,2 %) est comparable à la moyenne du secteur relationnel (72 %).



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Empathie

La moyenne de la dimension empathie (67 %) est inférieure à la moyenne du secteur relationnel (72 %) avec un écart de cinq points de pourcentage. Cette dimension est celle qui obtient le plus faible taux de satisfaction parmi les trois dimensions du secteur relationnel, pour le CSSS Cœur-de-l'Île.



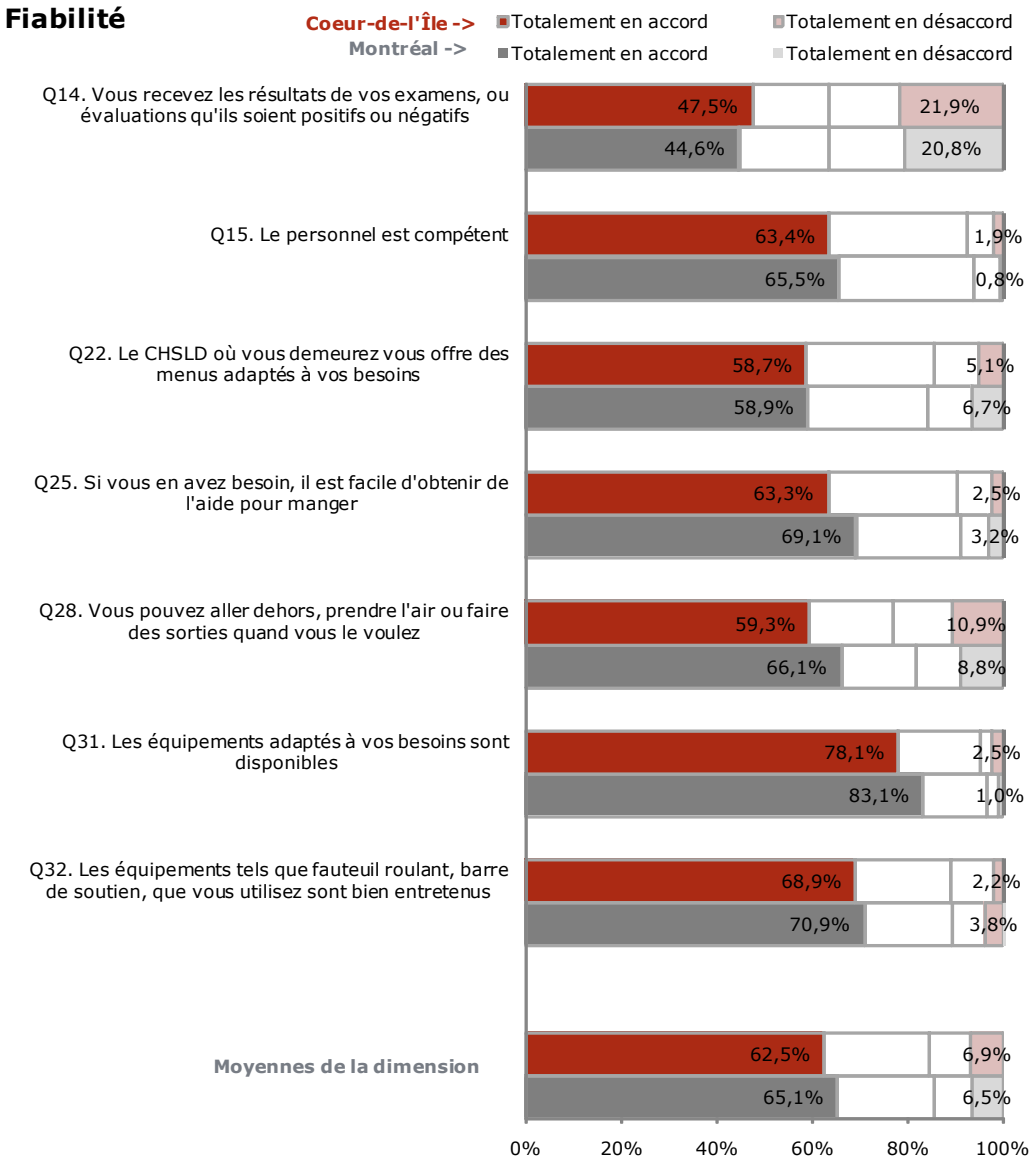
Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

SECTEUR PROFESSIONNEL

Le secteur professionnel est constitué de quatre dimensions : la fiabilité, la responsabilisation, l'apaisement et la solidarisation. Le **secteur professionnel** (65 %) est comparable à la moyenne des résidents en CHSLD (66 %). Le secteur professionnel est caractérisé par une forte satisfaction au sein de la dimension solidarisation, avec 73 % de résidents très satisfaits. Les trois autres dimensions du secteur affichent des taux de satisfaction relativement comparables.

Fiabilité

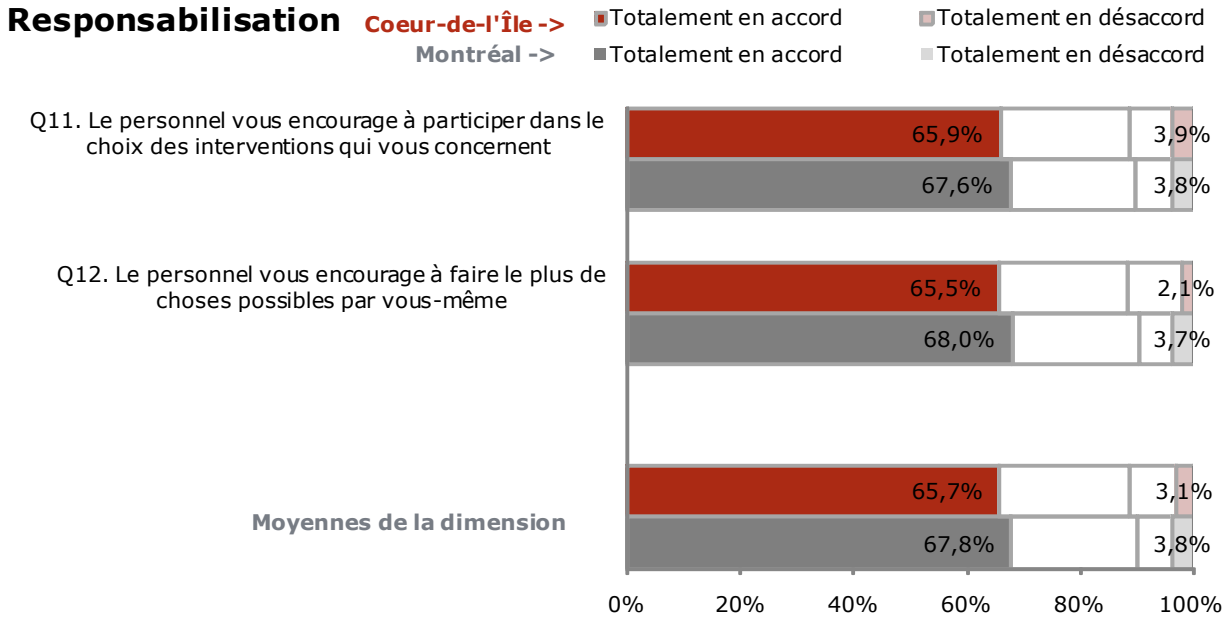
La moyenne de la dimension fiabilité (62 %) est comparable à la moyenne du secteur professionnel (65 %). La différence la plus marquante entre le CSSS Cœur-de-l'Île et Montréal se situe au niveau des possibilités de sorties des résidents (Q28), puisque le taux de satisfaction est moindre dans le CSSS Cœur-de-l'Île avec 59,3 % de résidents totalement en accord.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Responsabilisation

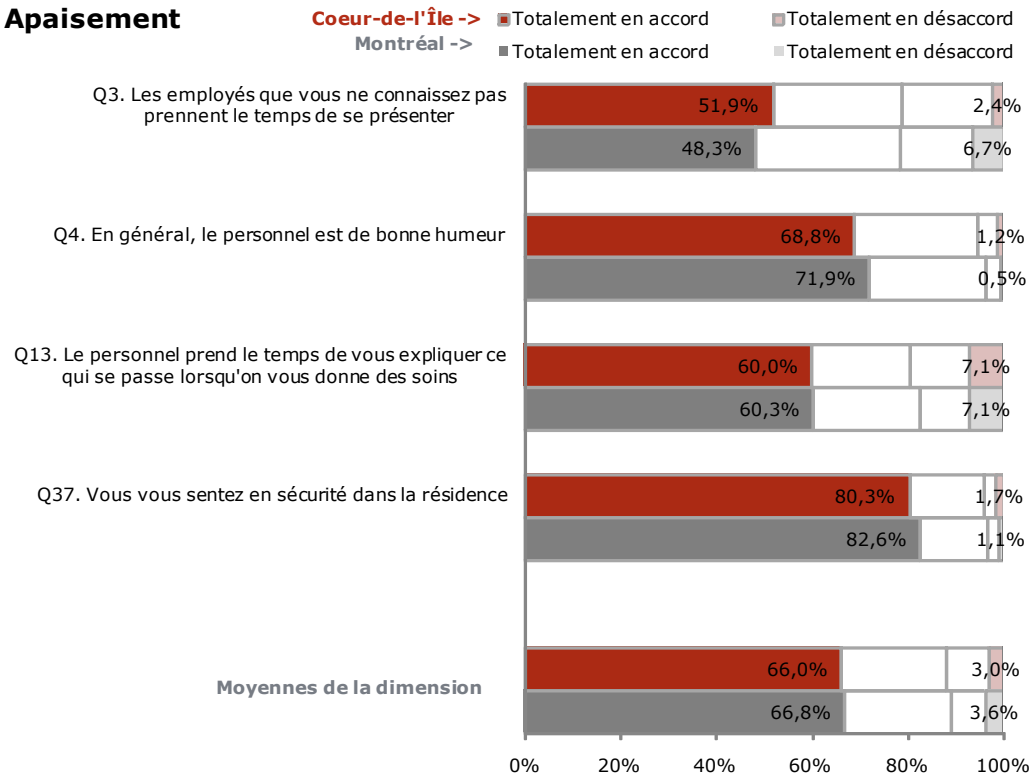
La moyenne de la dimension responsabilisation (66 %) est comparable à la moyenne du secteur professionnel (65 %). Les deux indicateurs de cette dimension obtiennent des taux de satisfactions similaires.



Source : Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.

Apaisement

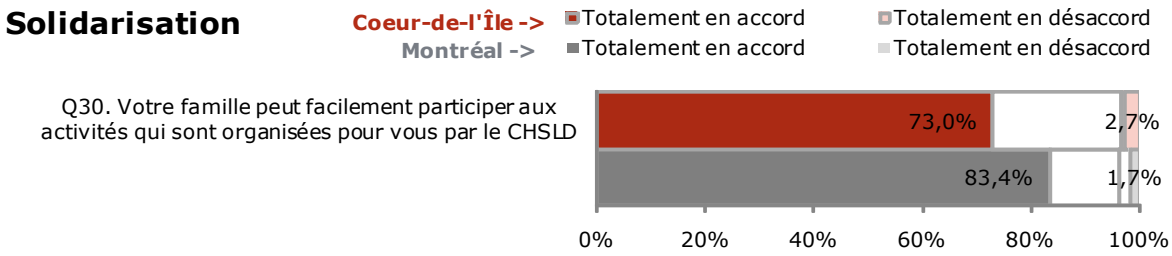
La dimension apaisement (66 %) est comparable à la moyenne du secteur professionnel (65 %). L'élément qui semble être le moins satisfaisant pour les résidents est le premier contact des intervenants (Q3), avec près de 52 % de résidents totalement en accord dans le CSSS Cœur-de-l'Île.



Source : Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.

Solidarisation

La moyenne de la dimension solidarisation (73 %) est très supérieure à la moyenne du secteur professionnel (65 %), avec un écart de huit points de pourcentage. Une différence significative est observable entre le CSSS Cœur-de-l'Île (73 %) et Montréal (83,4 %) en ce qui a trait à la participation de la famille aux activités organisées pour le patient au CHSLD, avec un écart de plus de dix points de pourcentage entre les deux entités.



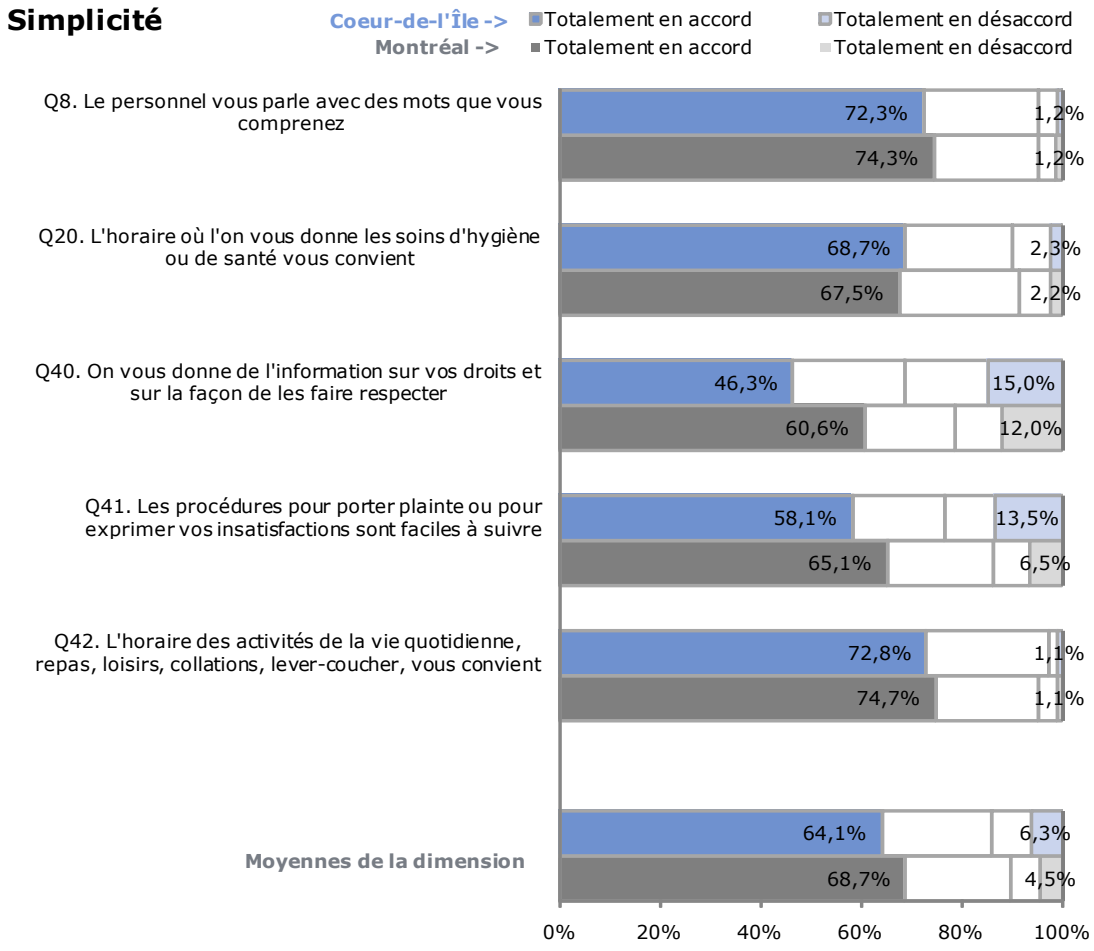
Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

SECTEUR ORGANISATIONNEL[7]

Le secteur organisationnel est constitué de quatre dimensions : la simplicité, la continuité, la rapidité et le confort. Le **secteur organisationnel** (64 %) est comparable à la moyenne des résidents en CHSLD (66 %). Une faible satisfaction au niveau de la dimension continuité est observée, puisque seulement 57 % des résidents en sont très satisfaits. Cependant, notons que la dimension continuité est la seule dimension du secteur organisationnel pour laquelle le niveau de satisfaction des résidents du CSSS Cœur-de-l'Île est supérieur à celui de Montréal (avec un écart de cinq points de pourcentage).

Simplicité

La moyenne de la dimension simplicité (64 %) est identique à la moyenne du secteur organisationnel (64 %). Une différence statistiquement significative est observable entre le CSSS Cœur-de-l'Île et l'ensemble de Montréal au niveau de l'information sur les droits des résidents et sur la façon de les faire respecter (Q40), avec un écart de plus de quatorze points de pourcentage entre le CSSS Cœur-de-l'Île et Montréal.

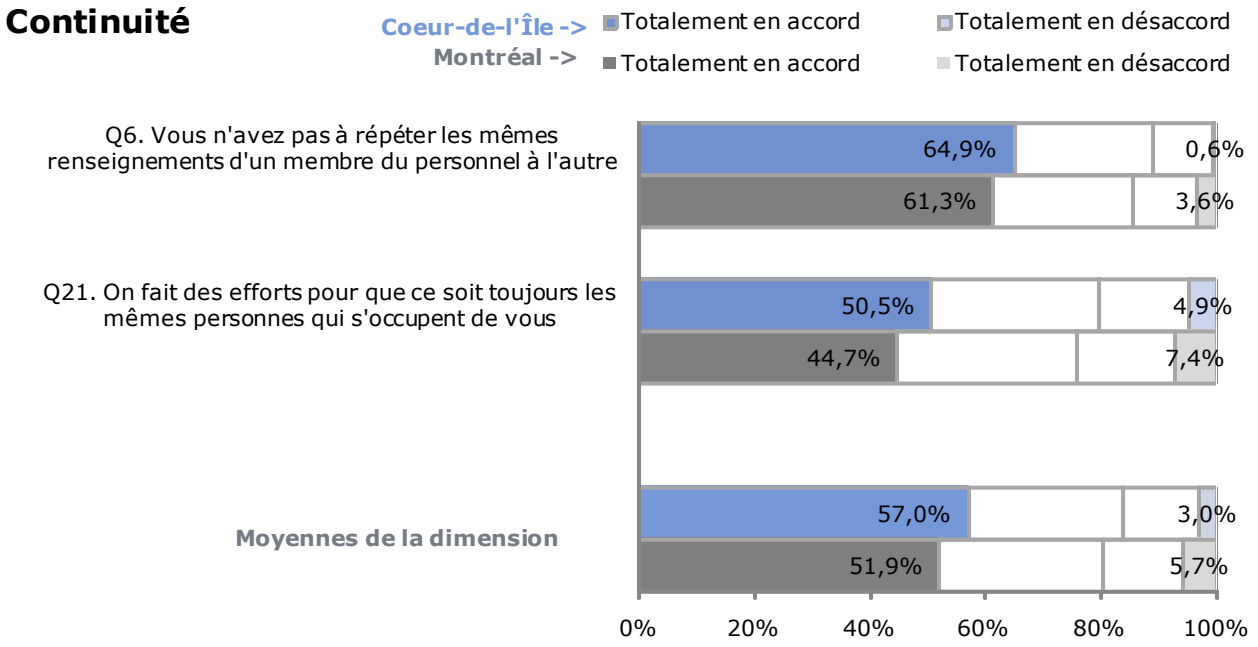


Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

[7] Pour la population des résidents en CHSLD, la dimension accessibilité du secteur organisationnel ne fut pas utilisée, considérant le fait que les résidents restent généralement au même centre d'hébergement.

Continuité

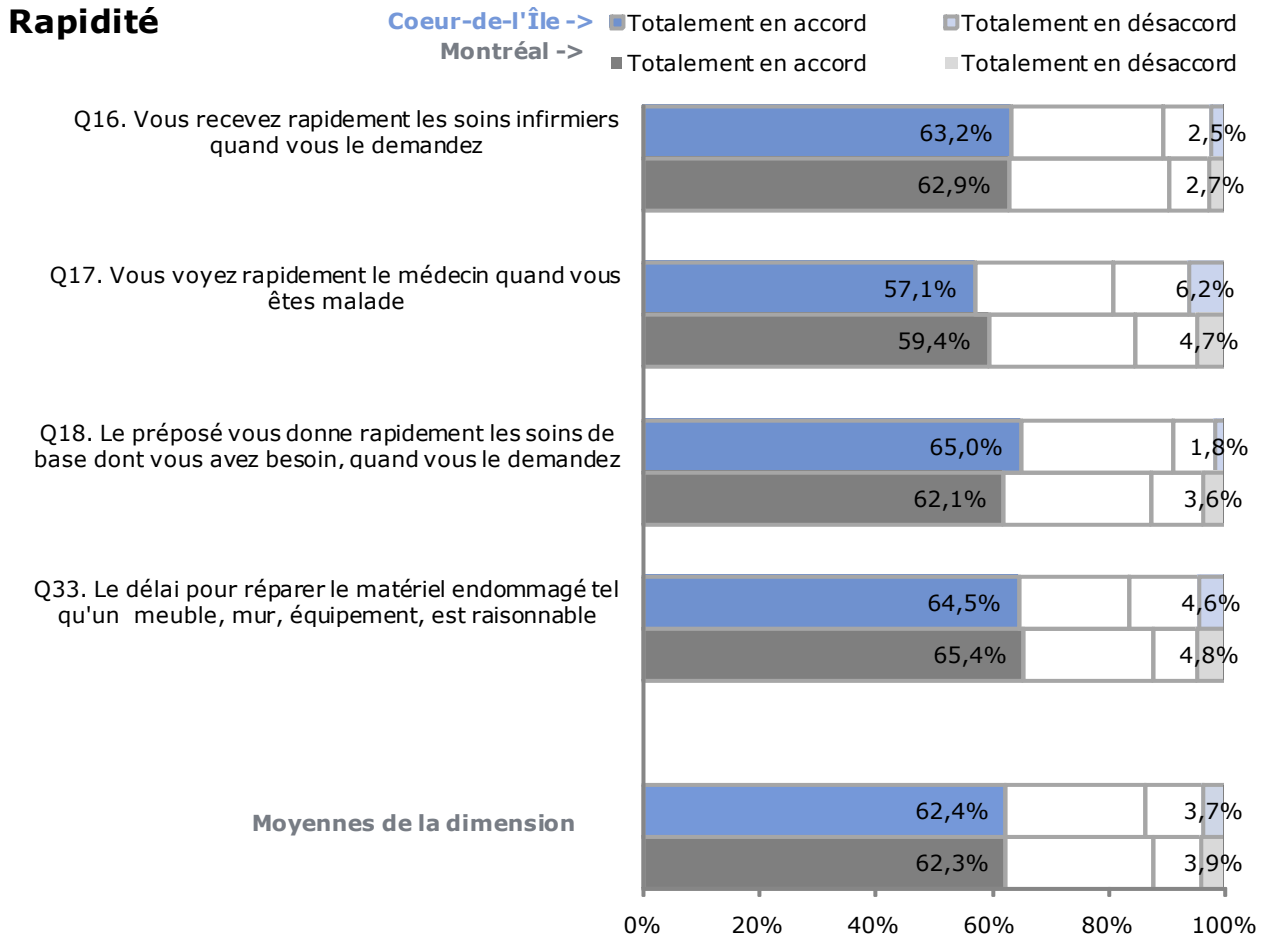
La moyenne de la dimension continuité (57 %) est inférieure à la moyenne du secteur organisationnel (64 %). Cette situation est notamment causée par une faible proportion de résidents très satisfaits (50,5 %) des efforts faits en ce qui a trait à la stabilité des intervenants (Q21). Notons également que le taux d'insatisfaction pour cet indicateur est proche de 5 %, pour le CSSS Cœur-de-l'Île.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Rapidité

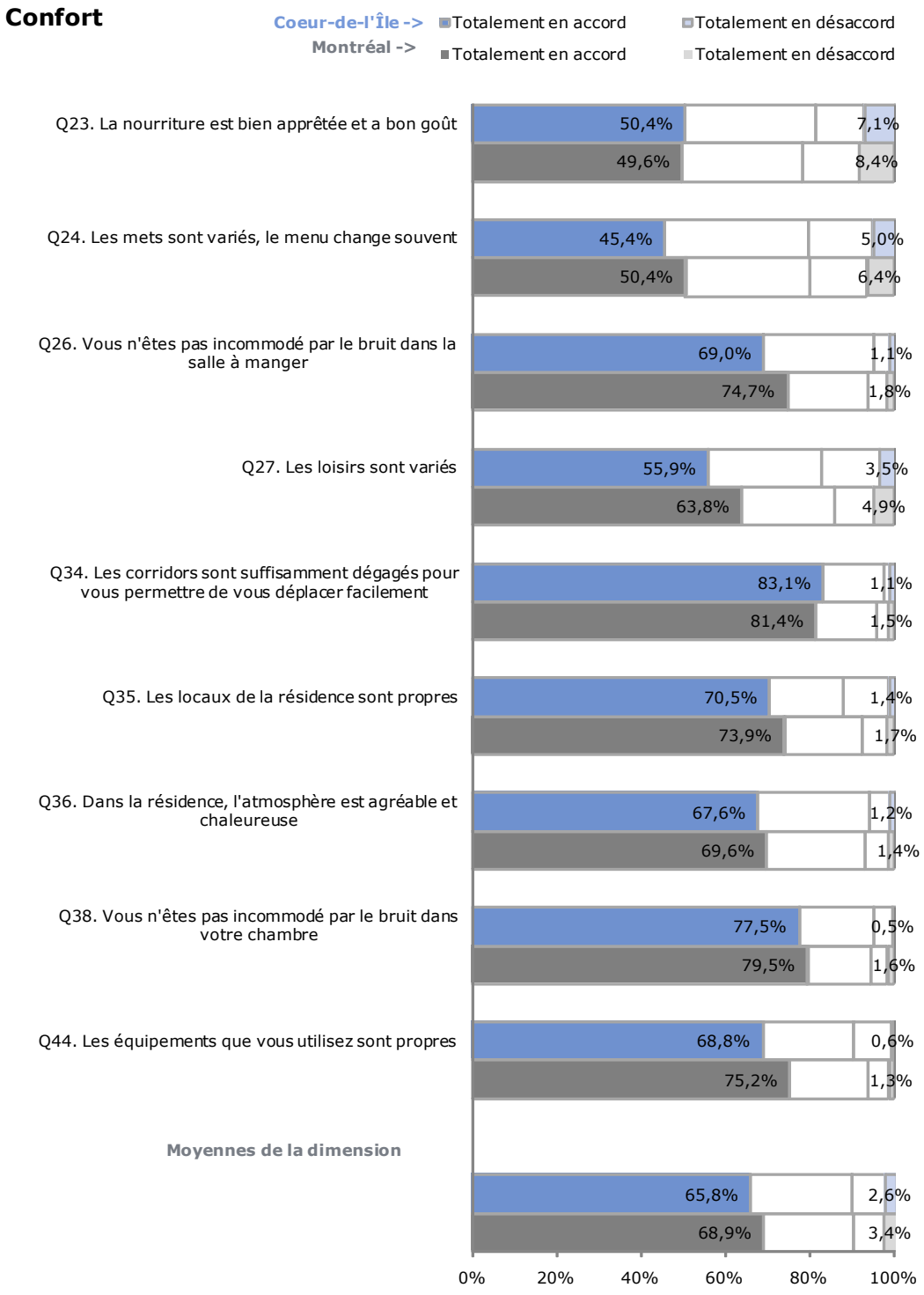
Pour le CSSS Cœur-de-l'Île, la moyenne de la dimension rapidité (62 %) est comparable à la moyenne du secteur organisationnel (64 %). L'ensemble de Montréal et le CSSS Cœur-de-l'Île affichent un taux de satisfaction identique de 62 %.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Confort

La moyenne de la dimension confort (66 %) est comparable à la moyenne du secteur organisationnel (64 %). Les différents indicateurs qui constituent cette dimension présentent une grande variation au niveau de la satisfaction. Pour le CSSS Cœur-de-l'Île, la plus faible satisfaction se retrouve au niveau de l'indicateur relié à la variété des menus (Q24), avec un taux de 45,4 %.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

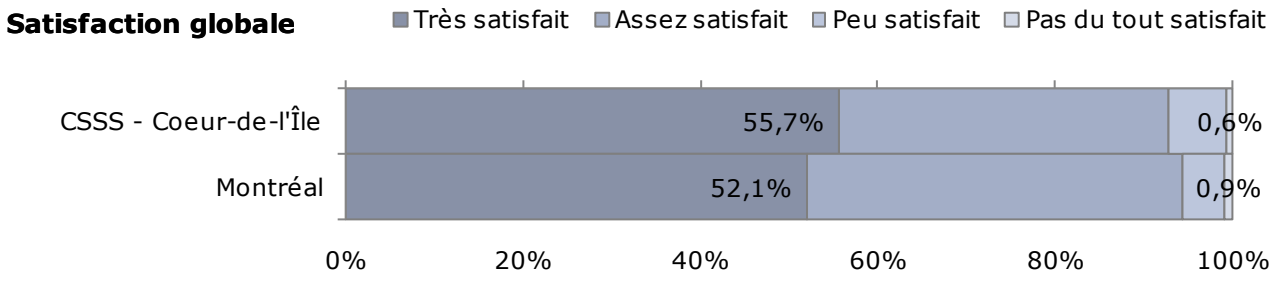
ANALYSE DE LA SATISFACTION GLOBALE

La satisfaction à l'égard de certaines dimensions et en particulier de certains indicateurs peut varier de façon importante. Nous avons vu quelles attentes sont les plus et les moins satisfaisantes ; ces attentes ont-elles toutefois la même importance ? Par exemple, il est possible que plusieurs soient très satisfaits d'un indicateur, mais que celui-ci ne soit pas du tout important dans l'appréciation générale qu'un individu pose sur la qualité des services reçus.

Cette section est basée sur les réponses fournies par les résidents en CHSLD à la question suivante :

« Globalement, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfait des services reçus au … ? »

Le CSSS Cœur-de-l'Île obtient une proportion de résidents très satisfaits de l'ensemble de leur expérience en CHSLD de 55,7 %.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007*

La carte de dispersion des indicateurs qui suit, indique l'importance relative de chaque indicateur en lien avec la satisfaction globale ; l'objectif principal étant d'identifier des priorités d'actions qui permettront d'améliorer la satisfaction globale dans l'avenir. Une analyse sociodémographique suivra la présentation des priorités d'action et permettra de souligner, s'il y a lieu, des différences entre certains regroupements de résidents.

CARTE DE DISPERSION DES INDICATEURS

L'interprétation de la position relative des indicateurs se fait de la manière suivante : plus un indicateur tend vers la droite, plus forte est la relation qui le lie à la satisfaction globale ; plus un indicateur est élevé, plus élevée est la satisfaction. Les lignes pleines représentent les médianes du CSSS Cœur-de-l'Île. La médiane est une mesure qui représente le point milieu d'une série de données, elle permet donc de séparer les indicateurs en groupes relativement égaux.

Lorsqu'un indicateur est situé à droite de la médiane **verticale**, c'est qu'il se situe parmi la moitié la plus fortement reliée à la satisfaction globale ; alors qu'un indicateur situé au dessus de la médiane **horizontale** indique qu'il est parmi la moitié des items dont les personnes sont le plus satisfaites.

Priorités d'actions

Les priorités d'actions sont représentées par les indicateurs positionnés dans le quadrant inférieur droit. Ce sont les indicateurs qui sont à la fois fortement reliés à la satisfaction globale et dont les personnes sont le moins satisfaites.

À travailler

Les indicateurs à travailler sont situés dans le quadrant inférieur gauche. Ce sont les indicateurs qui ne sont pas fortement reliés à la satisfaction globale et dont les personnes sont le moins satisfaites.

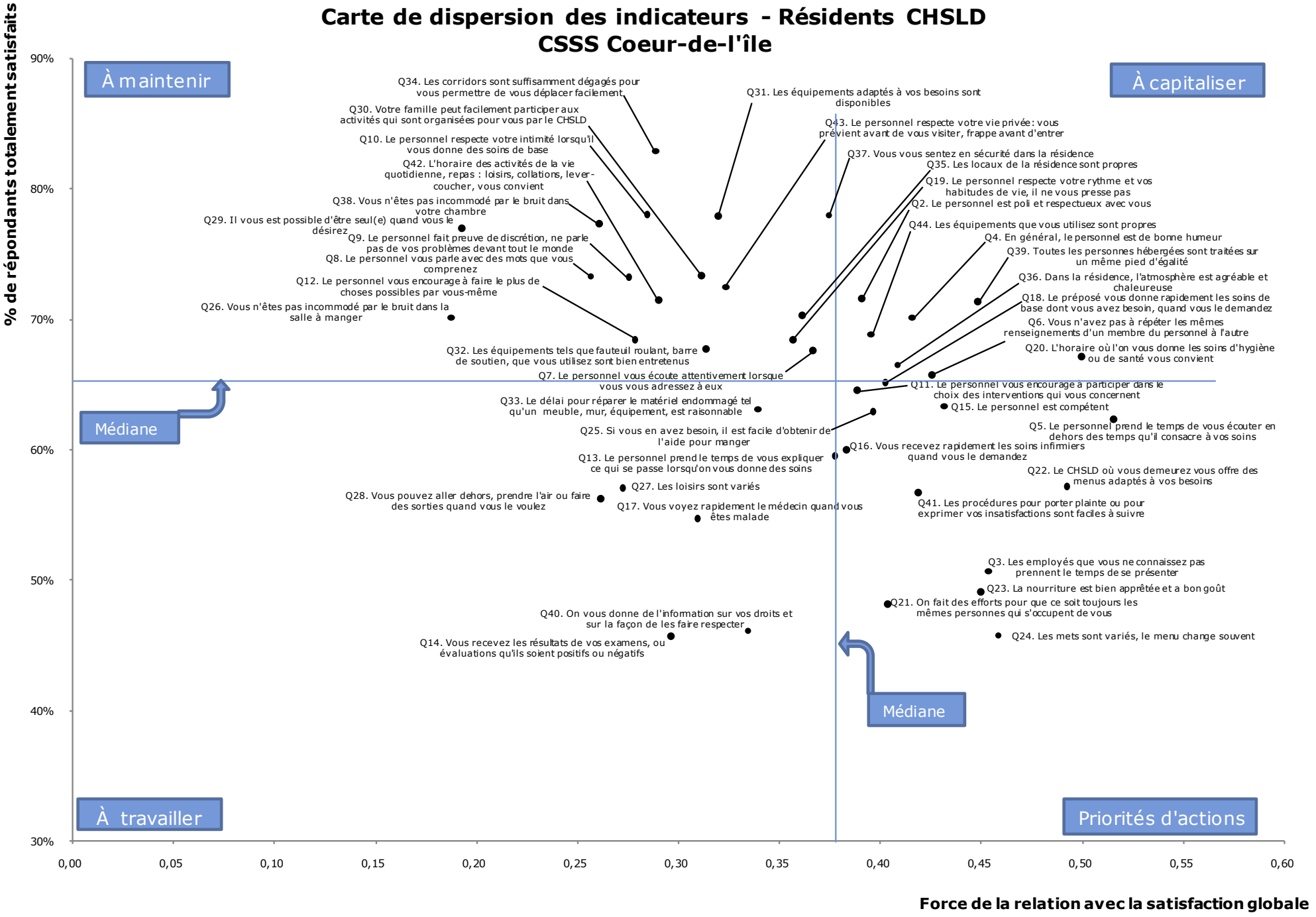
À maintenir

Les indicateurs à maintenir sont situés dans le quadrant supérieur gauche. Ce sont les indicateurs qui ne sont pas fortement reliés à la satisfaction globale et dont les personnes sont le plus satisfaites.

À capitaliser

Les indicateurs à capitaliser sont situés dans le quadrant supérieur droit. Ce sont les indicateurs qui sont fortement reliés à la satisfaction globale et dont les personnes sont le plus satisfaites.

Carte de dispersion des indicateurs - Résidents CHSLD
CSSS Coeur-de-l'île



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

PRIORITES D'ACTIONS

Dans la carte de dispersion des indicateurs, le quadrant inférieur droit indique les items devant être considérés en priorité afin d'améliorer la satisfaction globale. Pour le CSSS Cœur-de-l'Île, les items se trouvant dans ce quadrant sont :

Légende :
→ Relationnel
→ Professionnel
→ Organisationnel

Empathie

- Q5. Le personnel prend le temps de vous écouter en dehors des temps qu'il consacre à vos soins

Fiabilité

- Q15. Le personnel est compétent
- Q22. Le CHSLD où vous demeurez vous offre des menus adaptés à vos besoins
- Q25. Si vous en avez besoin, il est facile d'obtenir de l'aide pour manger

Responsabilisation

- Q11. Le personnel vous encourage à participer dans le choix des interventions qui vous concernent

Apaisement

- Q3. Les employés que vous ne connaissez pas prennent le temps de se présenter
- Q13. Le personnel prend le temps de vous expliquer ce qui se passe lorsqu'on vous donne des soins

Simplicité

- Q41. Les procédures pour porter plainte ou pour exprimer vos insatisfactions sont faciles à suivre

Continuité

- Q21. On fait des efforts pour que ce soit toujours les mêmes personnes qui s'occupent de vous

Rapidité

- Q16. Vous recevez rapidement les soins infirmiers quand vous le demandez
- Q18. Le préposé vous donne rapidement les soins de base dont vous avez besoin, quand vous le demandez

Confort

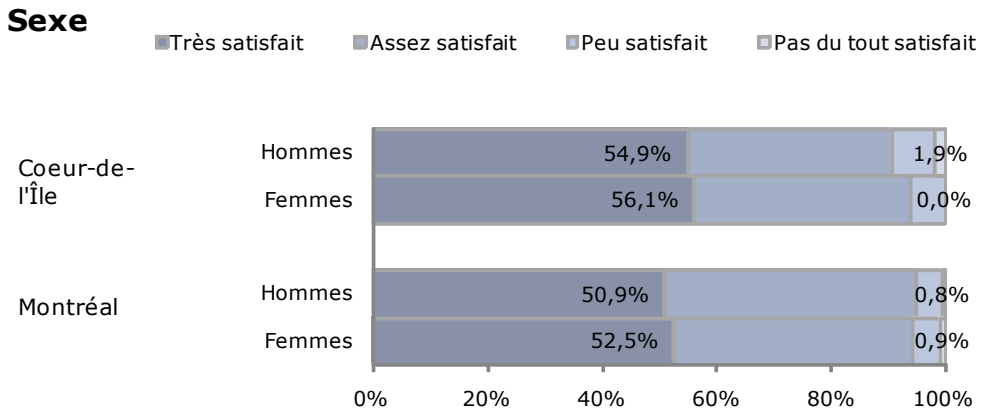
- Q23. La nourriture est bien apprêtée et a bon goût
- Q24. Les mets sont variés, le menu change souvent

ANALYSE SOCIODEMOGRAPHIQUE

Cette section présente une analyse de la satisfaction globale des résidents en CHSLD mise en relation avec diverses variables sociodémographiques. Ces variables sont le sexe, l'âge, la langue d'usage et le centre d'hébergement.

Le sexe

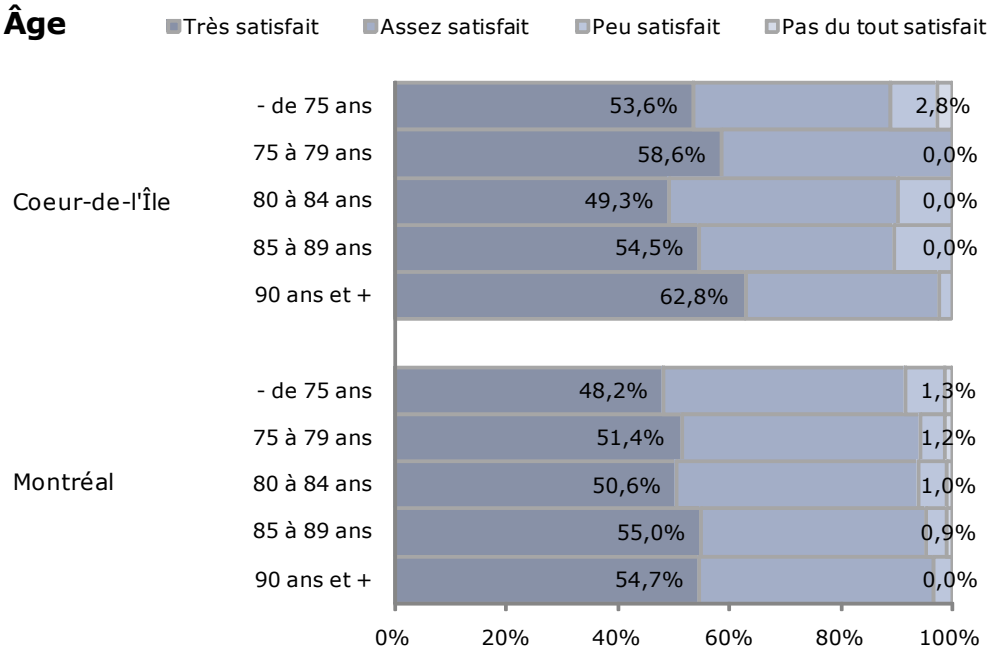
L'analyse selon le sexe nous montre que les hommes (55,6 %) et les femmes (55,4 %) sont également satisfaits des services du CSSS Coeur-de-l'Île.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

L'âge

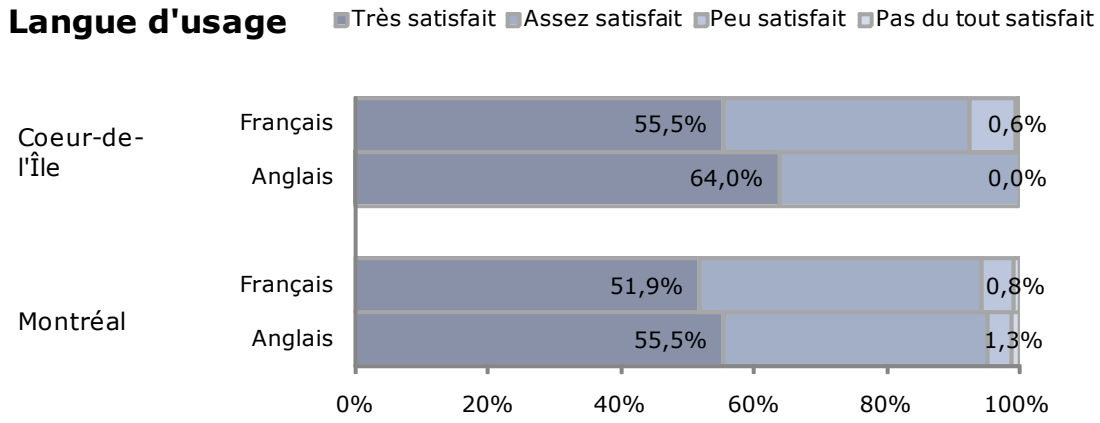
À l'exception des personnes âgées entre 80 et 84 ans pour le CSSS Coeur-de-l'Île, la tendance indique que plus les personnes sont âgées, plus celles-ci sont satisfaites.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

La langue d'usage

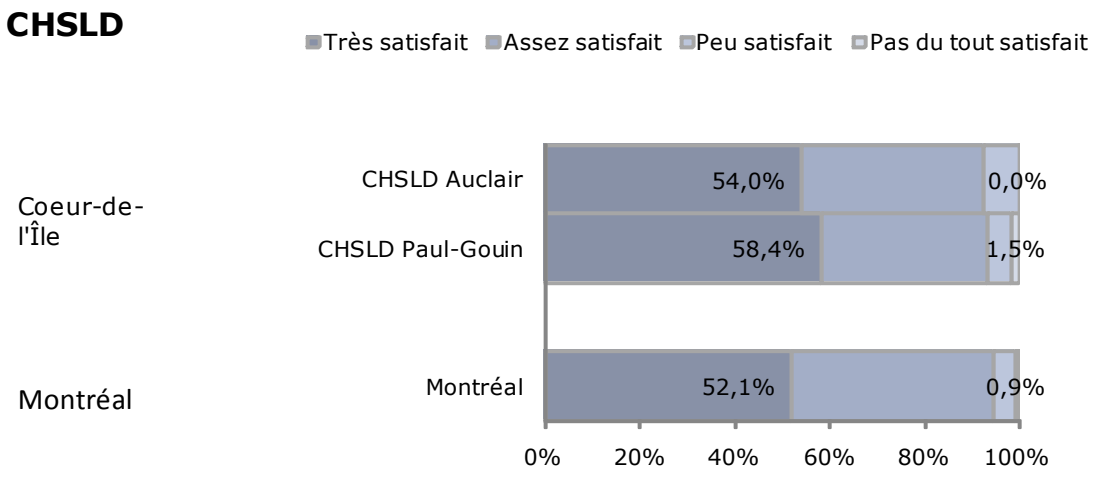
On constate que les anglophones (53,2 %) sont légèrement moins satisfaits que les francophones (55,6 %), pour le CSSS Cœur-de-l'Île.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

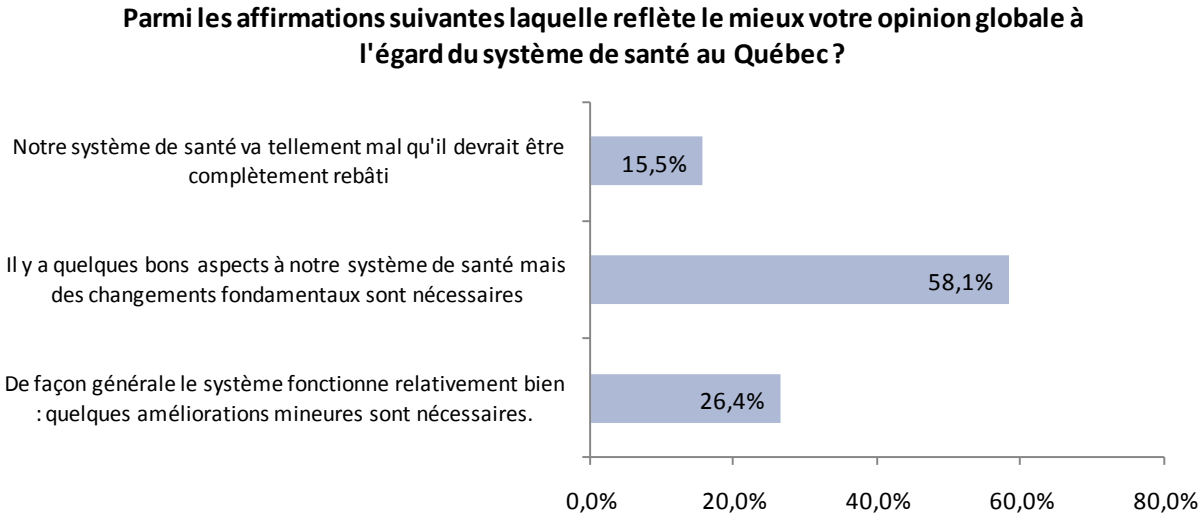
Le Centre d'hébergement

Nous retrouvons trois centres d'hébergement administrés par le CSSS Cœur-de-l'Île. On constate que le CHSLD Paul-Gouin (58,4 %) a un niveau de satisfaction plus élevé que les deux autres CHSLD du CSSS.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Opinion à l'égard du système de santé au Québec



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007*

Il est à noter que seules les personnes significatives ont répondu à la question relative à l'opinion à l'égard du système de santé au Québec.

USAGERS DES SOINS A DOMICILE

FAITS SAILLANTS

- Le CSSS Cœur-de-l'Île obtient une moyenne des usagers de soins à domicile de 85 %.
- Le secteur relationnel obtient le taux de satisfaction le plus élevé, parmi les trois secteurs évalués, avec 91 % d'usagers des soins à domicile très satisfaits.
- Les deux dimensions les plus satisfaisantes pour les usagers des soins à domicile sont le respect (94 %) et le confort (94 %).

Le tableau 3 présente les moyennes pondérées des usagers des soins à domicile (SAD) très satisfaits pour chaque secteur ainsi que la moyenne pour l'ensemble des secteurs confondus.

Les usagers du CSSS Cœur-de-l'Île sont très satisfaits dans une proportion de 85 %. Le secteur relationnel obtient le taux de satisfaction le plus élevé, parmi les trois secteurs évalués, avec 91 % d'usagers des soins à domicile très satisfaits. Les secteurs professionnel et organisationnel obtiennent des scores comparables de 83 % et 84 %.

Tableau 3 : Moyennes pondérées[8] des répondants très satisfaits – Usagers des soins à domicile

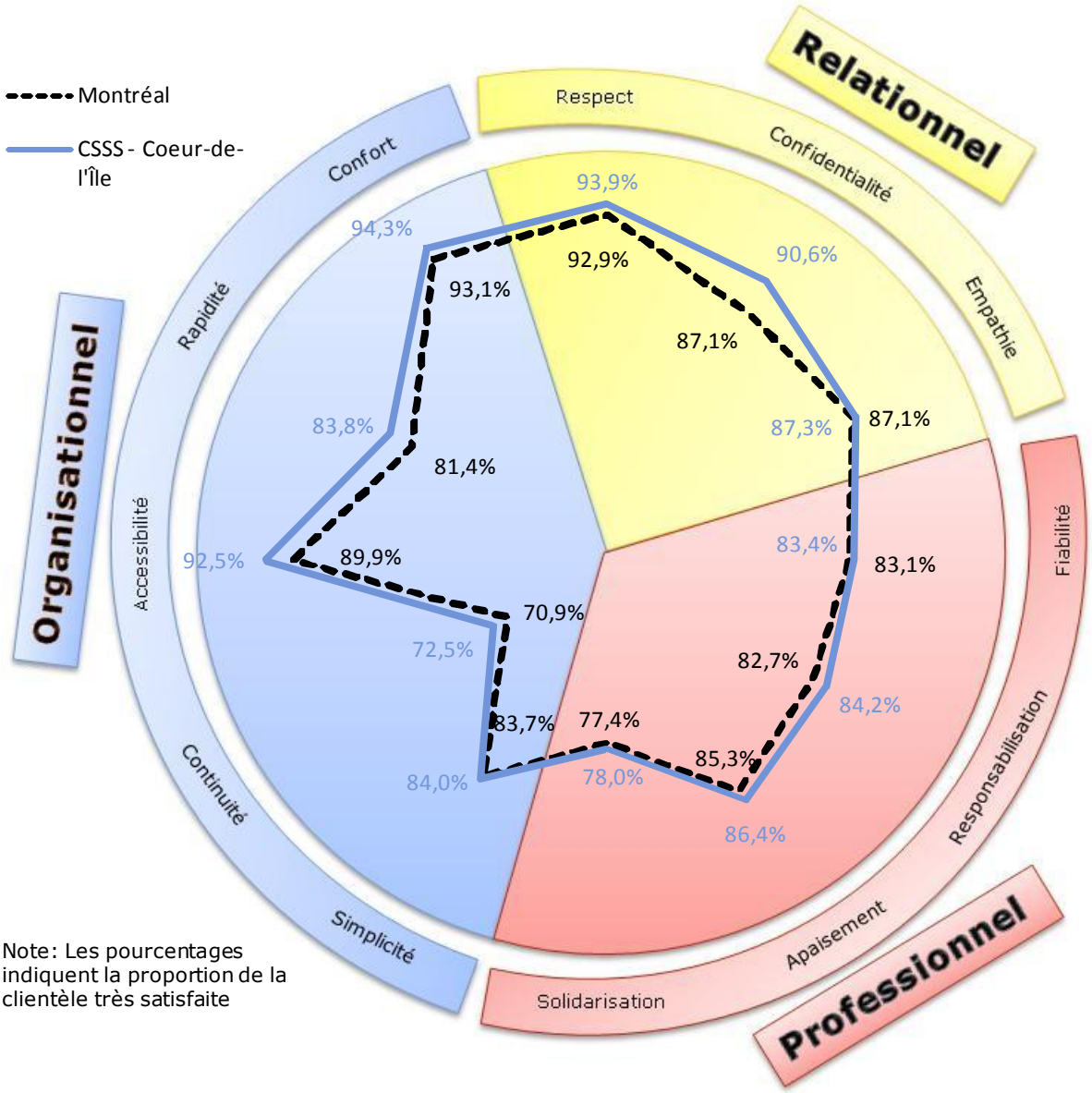
Secteurs	Montréal	CSSS Cœur-de-l'Île	Différence (pts de pourcentage)
Relationnel	89 %	91 %	2
Professionnel	83 %	83 %	0
Organisationnel	82 %	84 %	2
Usagers SAD	84 %	85 %	1

Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

[8] La moyenne pondérée est un indice permettant de tenir compte de la variation du nombre de répondants d'une question à l'autre. Ceci explique qu'il ne soit pas possible de calculer directement la moyenne de satisfaction des résidents en CHSLD à partir des scores obtenus pour chacun des secteurs.

RADAR USAGERS DES SOINS A DOMICILE

Dans le graphique radar, chaque secteur du concept de qualité des services est représenté d'une couleur particulière ; quant aux différentes dimensions, elles sont indiquées sur le cercle extérieur. La ligne pointillée représente les moyennes pondérées des usagers SAD de l'ensemble des CSSS de Montréal alors que la ligne pleine indique les scores obtenus par le CSSS Cœur-de-l'Île.



Note: Les pourcentages indiquent la proportion de la clientèle très satisfaite

Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Le **secteur relationnel** obtient le taux de satisfaction le plus élevé de tous les secteurs (91 %). La moyenne du secteur (91 %) présente un écart de six points de pourcentage avec la moyenne de satisfaction des usagers des soins à domicile (85 %). La dimension ayant le taux de satisfaction le plus élevé pour ce secteur est le respect avec 94 % d'usagers très satisfaits.

Le **secteur professionnel** (83 %) a une moyenne comparable à celle de la population des usagers SAD (85 %), pour le CSSS Cœur-de-l'Île. Le secteur professionnel est caractérisé par une faible satisfaction au sein de la dimension solidarisation, avec 78 % d'usagers très satisfaits.

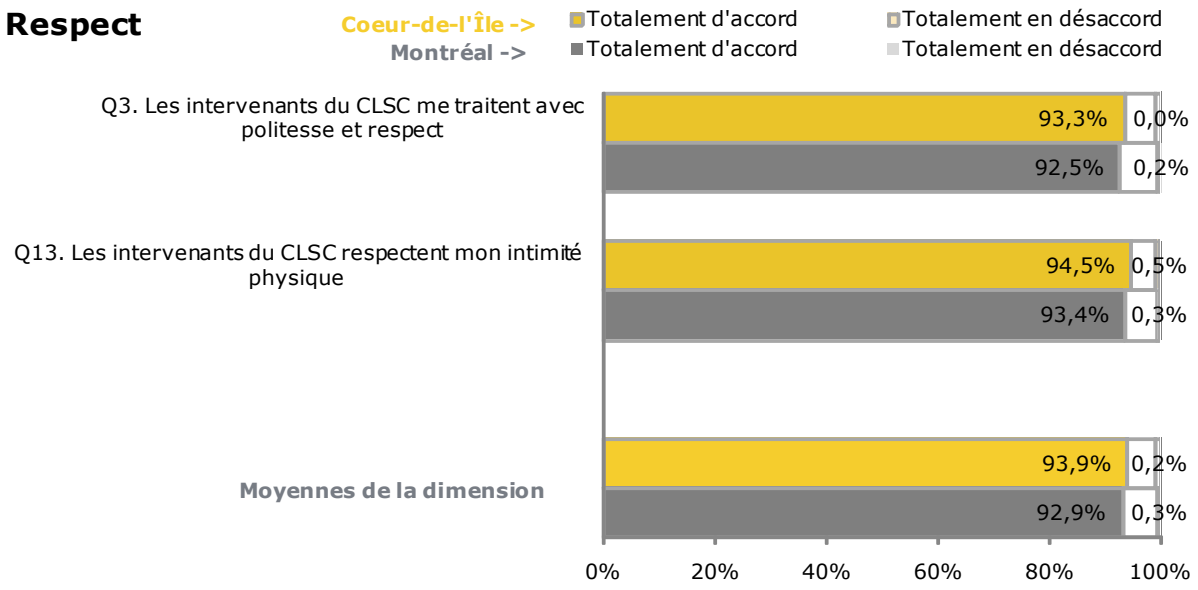
Le **secteur organisationnel** (84 %) a une moyenne comparable à celle de la population des usagers SAD (85 %). Une faible satisfaction au niveau de la dimension continuité est observée, il s'agit de la dimension qui affiche le plus bas niveau de satisfaction parmi toutes les dimensions évaluées par les usagers SAD.

SECTEUR RELATIONNEL

Le secteur relationnel comporte trois dimensions : le respect, la confidentialité et l'empathie. Le **secteur relationnel** obtient le taux de satisfaction le plus élevé de tous les secteurs (91 %). La moyenne du secteur (91 %) présente un écart de six points de pourcentage avec la moyenne de satisfaction des usagers des soins à domicile (85 %). La dimension ayant le taux de satisfaction le plus élevé pour ce secteur est le respect avec 94 % d'usagers très satisfaits.

Respect

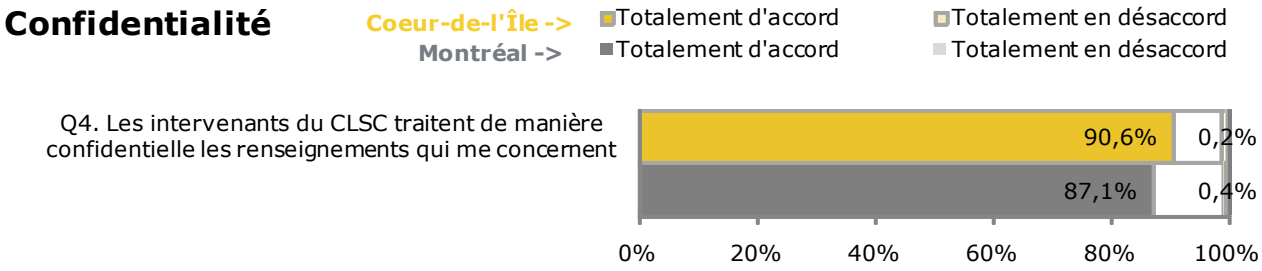
La moyenne de la dimension respect (94 %) est comparable à la moyenne du secteur relationnel (91 %). Les deux indicateurs constituant la dimension respect ont des taux de satisfaction élevés. À l'inverse, le taux d'insatisfaction est très bas pour les deux indicateurs.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Confidentialité

La moyenne de la dimension confidentialité (91 %) est identique à la moyenne du secteur relationnel (91 %).

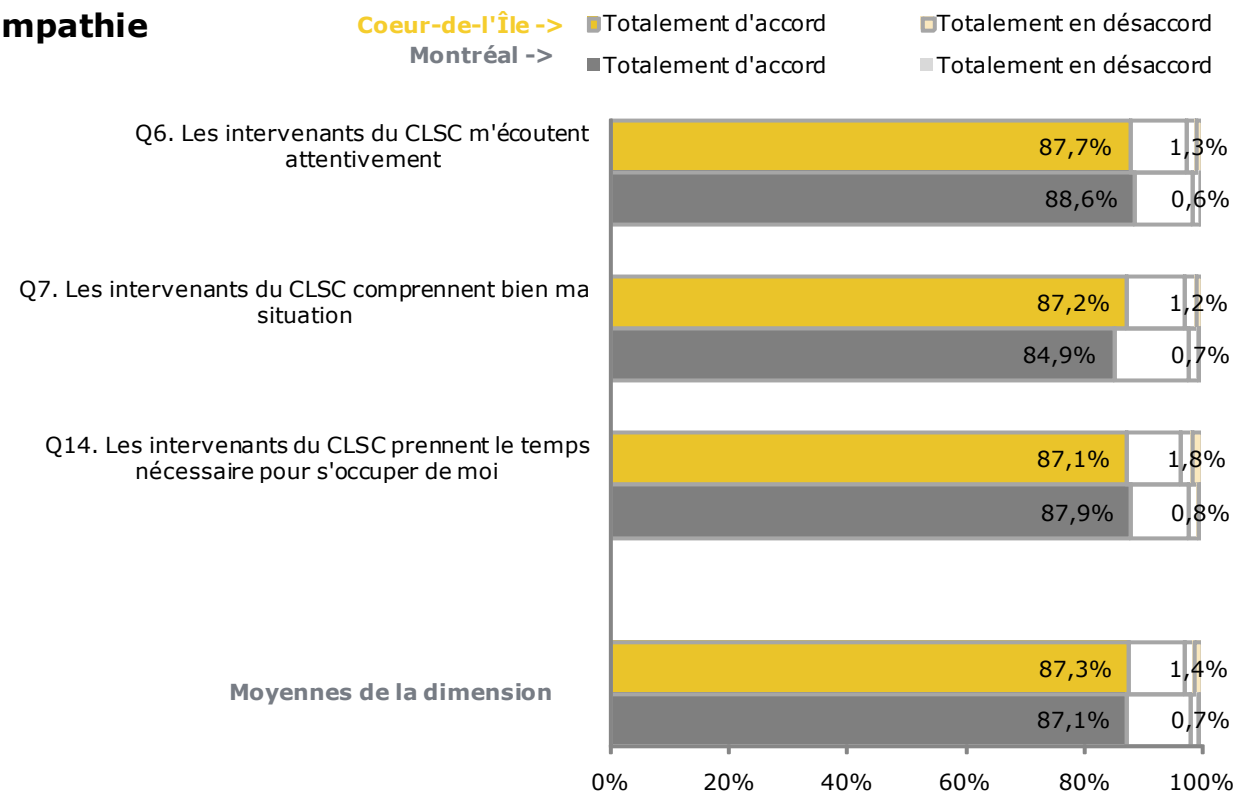


Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Empathie

La moyenne de la dimension empathie (87 %) est inférieure à la moyenne du secteur relationnel (91 %). Les trois indicateurs de la dimension empathie obtiennent des résultats similaires.

Empathie



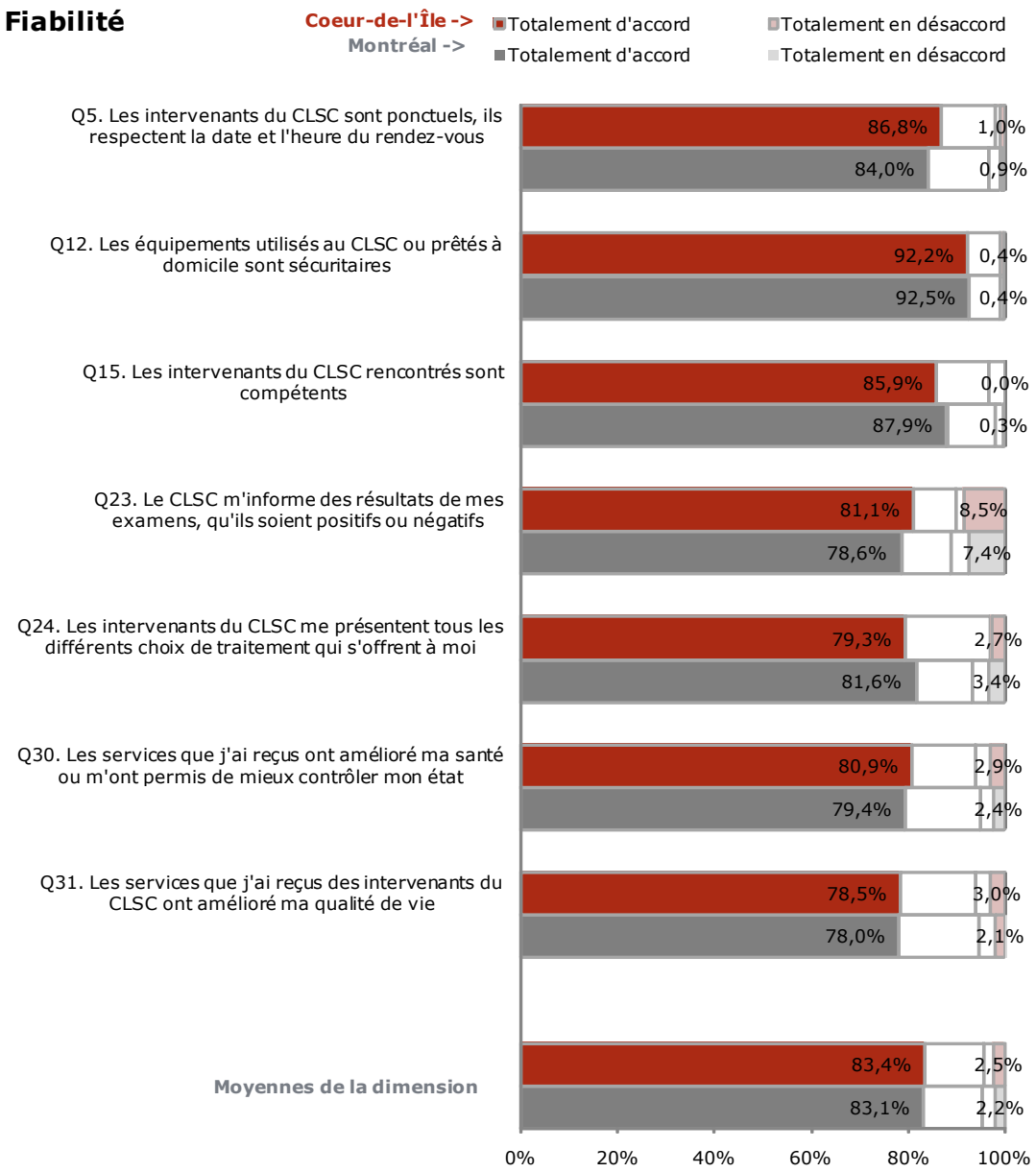
Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

SECTEUR PROFESSIONNEL

Le secteur professionnel est constitué de quatre dimensions : la fiabilité, la responsabilisation, l'apaisement et la solidarisation. Le **secteur professionnel** (83 %) a une moyenne comparable à celle de la population des usagers SAD (85 %), pour le CSSS Cœur-de-l'Île. Le secteur professionnel est caractérisé par une faible satisfaction au sein de la dimension solidarisation, avec 78 % d'usagers très satisfaits.

Fiabilité

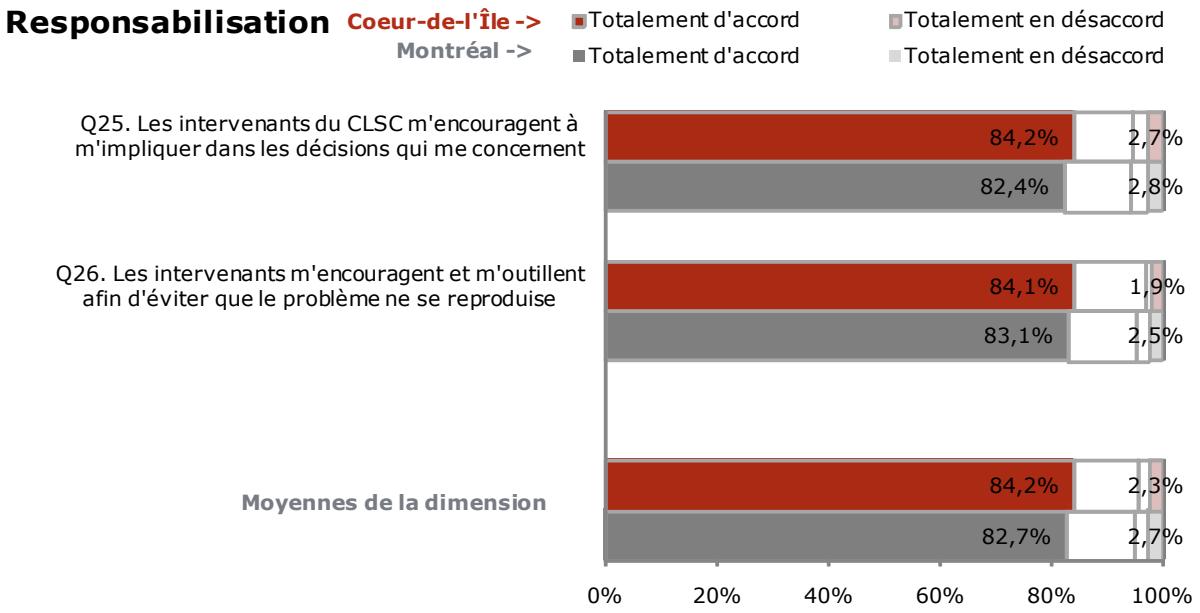
La moyenne de la dimension fiabilité (83 %) est identique à la moyenne du secteur professionnel (83 %), pour le CSSS Coeur-de-l'Île. L'indicateur qui atteint le plus haut taux de satisfaction, dans la dimension fiabilité, est le fait que les équipements utilisés au CLSC ou prêtés à domicile soient sécuritaires (Q12), avec un taux de 92,2 % d'usagers très satisfaits.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Responsabilisation

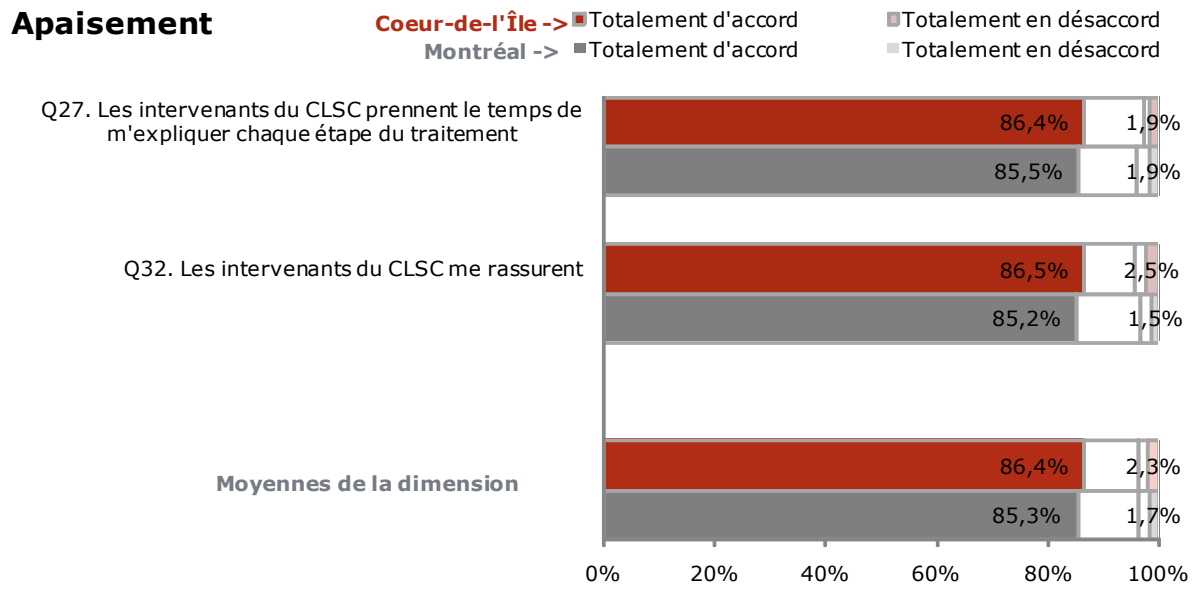
La moyenne de la dimension responsabilisation (84 %) est comparable à la moyenne du secteur professionnel (83 %). Le niveau de satisfaction des usagers du CSSS Cœur-de-l'Île est relativement semblable entre les deux indicateurs de la dimension (84 %).



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Apaisement

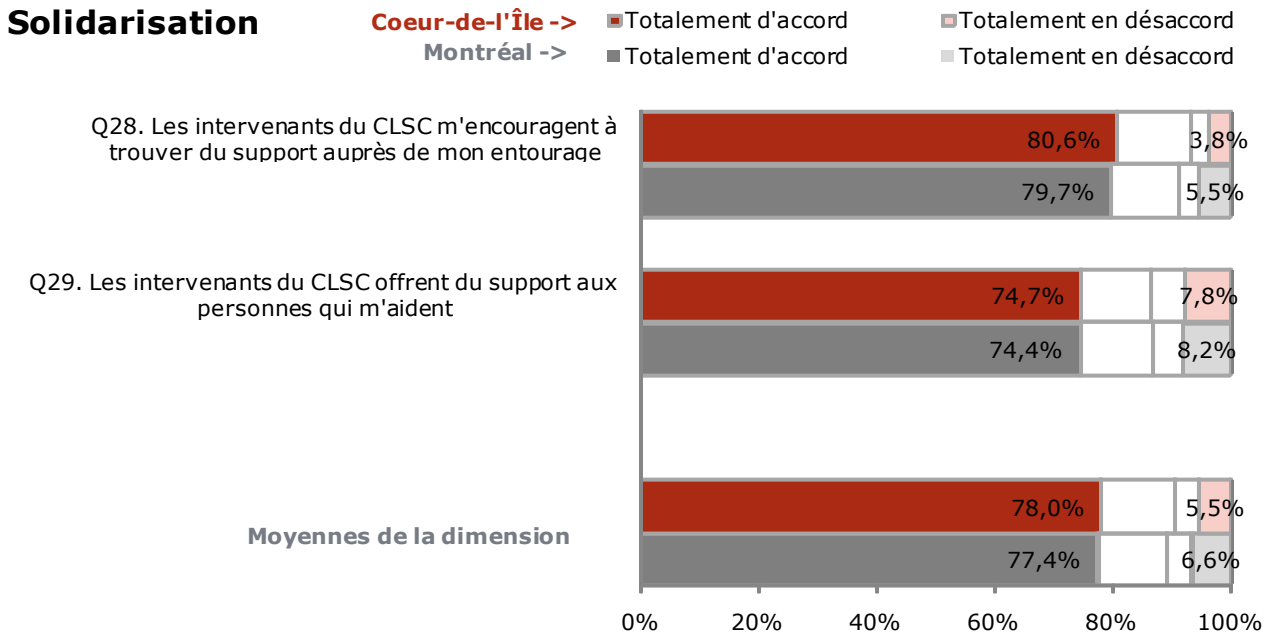
La moyenne de la dimension apaisement (86 %) est comparable à la moyenne du secteur professionnel (83 %). Cette dimension est celle qui obtient le meilleur taux de satisfaction parmi les quatre dimensions du secteur professionnel.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Solidarisation

La moyenne de la dimension solidarisation (78 %) est inférieure à la moyenne du secteur professionnel (83 %), avec un écart de cinq points de pourcentage. On note que le taux d'insatisfaction avoisine les 6 % pour l'indicateur relatif au support aux aidants naturels (Q29). Il est également à noter que la solidarisation est une des deux seules dimensions à afficher un taux de satisfaction inférieur à 80 %.



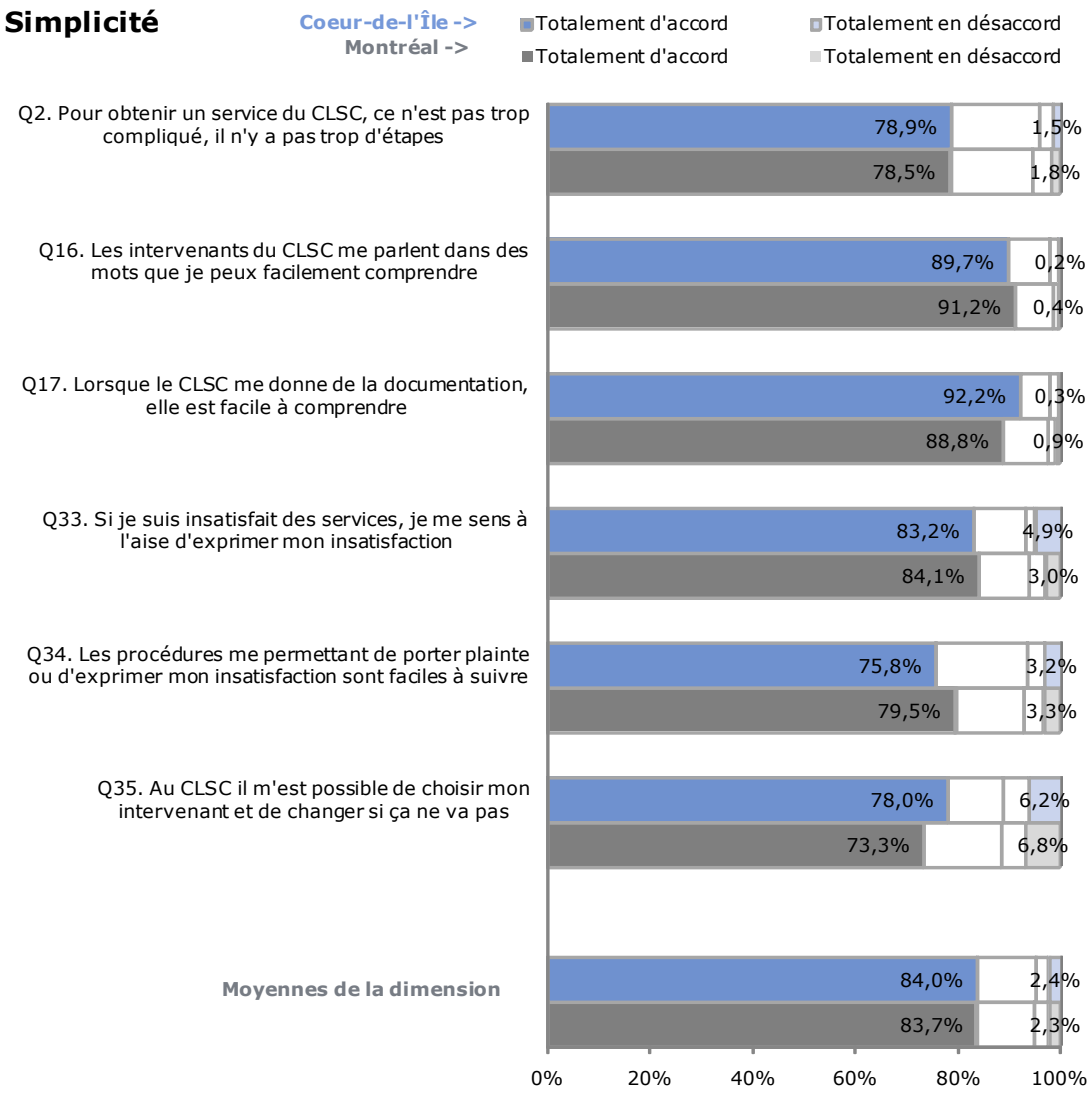
Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

SECTEUR ORGANISATIONNEL

Le secteur organisationnel est constitué de cinq dimensions : la simplicité, la continuité, l'accessibilité, la rapidité et le confort. Le **secteur organisationnel** (84 %) a une moyenne comparable à celle de la population des usagers SAD (85 %). Une faible satisfaction au niveau de la dimension continuité (73 %) est observée, il s'agit de la dimension qui affiche le plus bas niveau de satisfaction parmi toutes les dimensions évaluées par les usagers SAD.

Simplicité

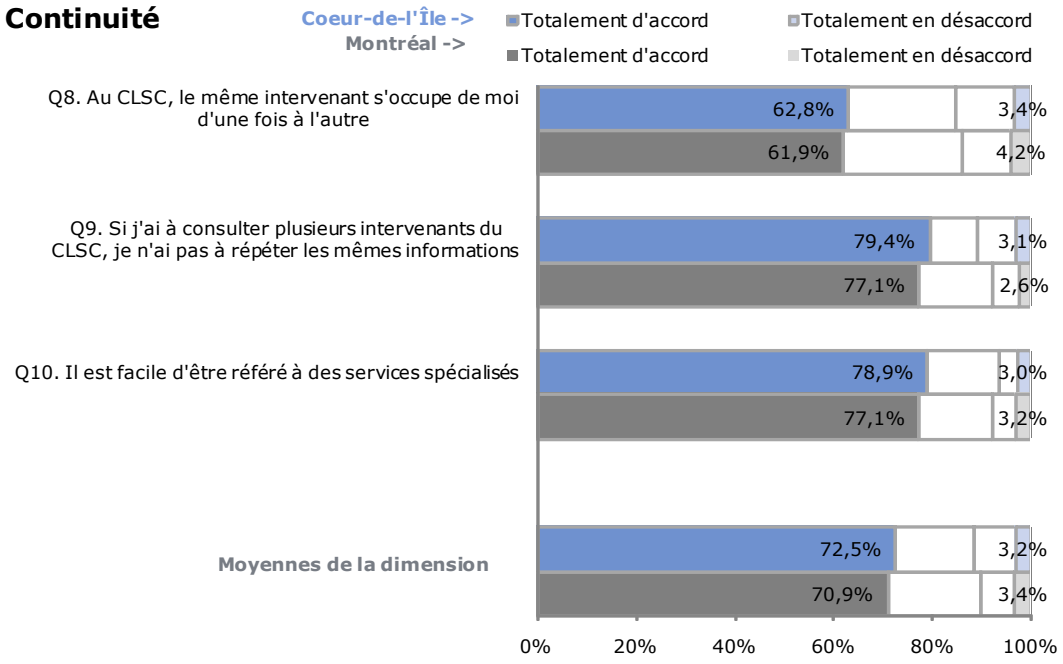
La moyenne de la dimension simplicité (84 %) est identique à la moyenne du secteur organisationnel (84 %). On note une proportion plus élevée d'usagers insatisfaits en ce qui a trait au fait de pouvoir choisir ou changer d'intervenant (Q35) et au fait de pouvoir exprimer son insatisfaction lorsqu'il y a lieu (Q33).



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Continuité

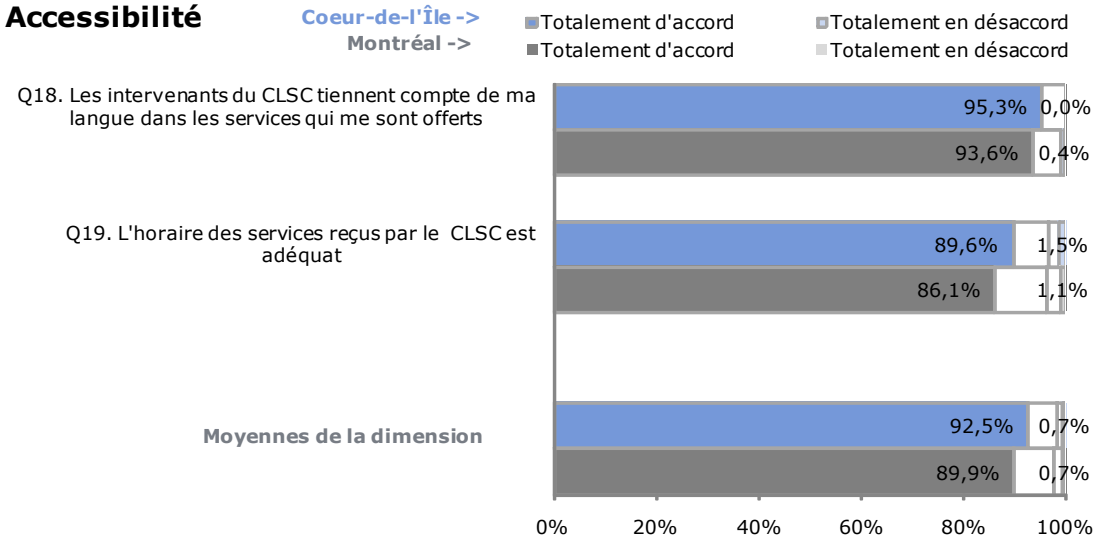
La moyenne de la dimension continuité (73 %) est située bien en deçà de la moyenne du secteur organisationnel (84 %), avec un écart de onze points de pourcentage. Cette situation s'explique notamment par le faible taux de satisfaction quant à la stabilité des intervenants (Q8), avec 62,8 % des usagers très satisfaits.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Accessibilité

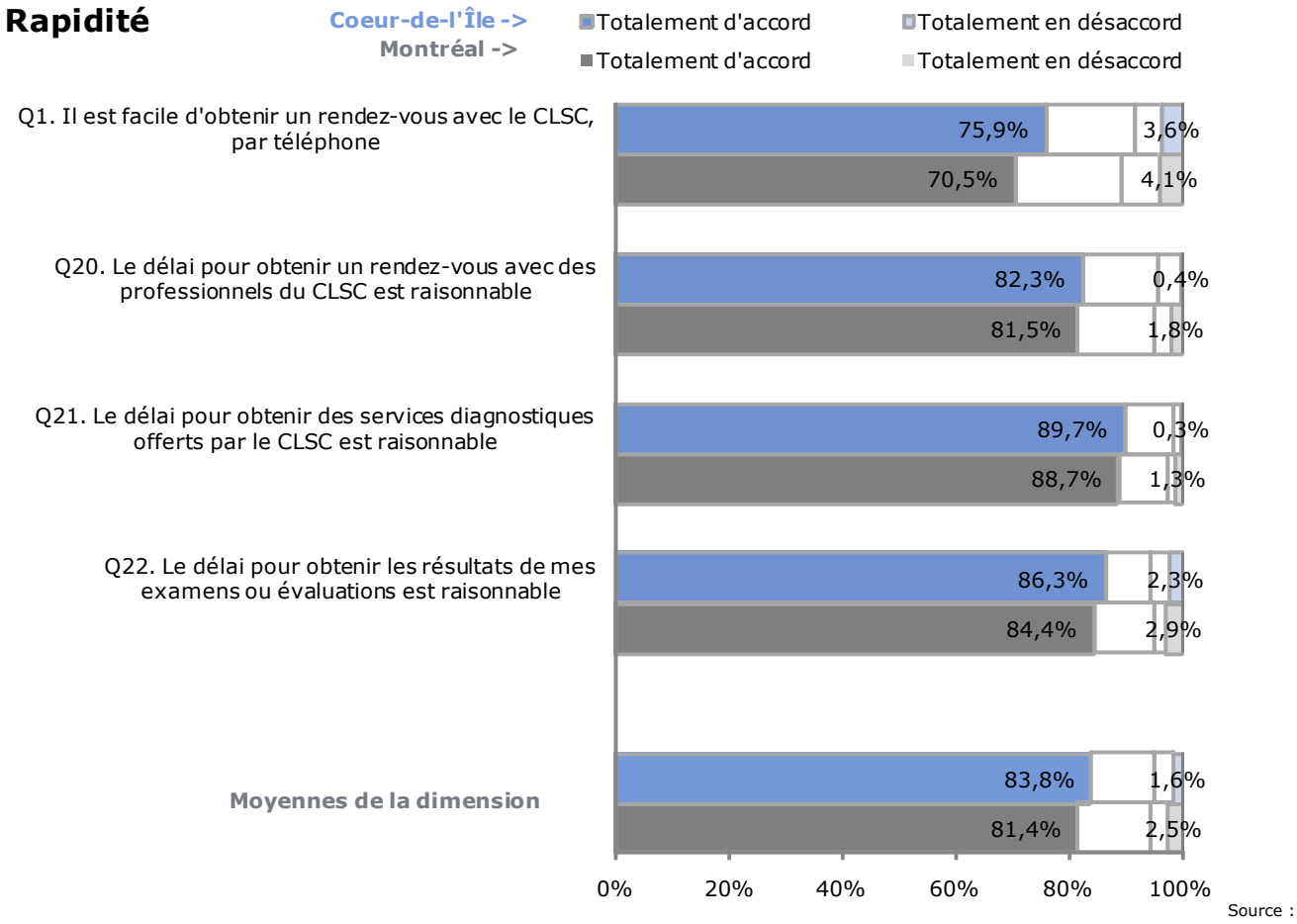
La moyenne de la dimension accessibilité (93 %) est bien supérieure à la moyenne du secteur organisationnel (84 %), avec un écart de neuf points de pourcentage. Notons un taux de satisfaction élevé en ce qui concerne le respect de la langue de communication, avec 95,3 % d'usagers très satisfaits.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Rapidité

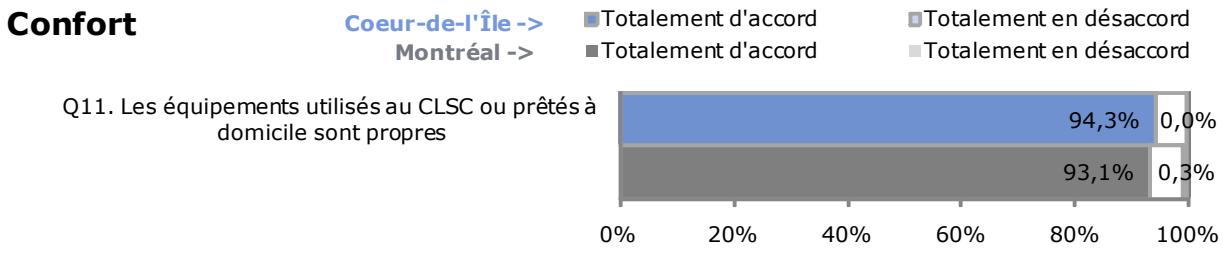
La moyenne de la dimension rapidité (84 %) est semblable à la moyenne du secteur organisationnel (84 %). L'indicateur dont les usagers sont le moins satisfait semble être la facilité à obtenir un rendez-vous avec le CLSC, par téléphone (Q1), avec 75,9 % d'usagers très satisfaits.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Confort

La moyenne de la dimension confort (94 %) est la plus élevée du secteur organisationnel, bien que cette dimension ne représente qu'un seul indicateur.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

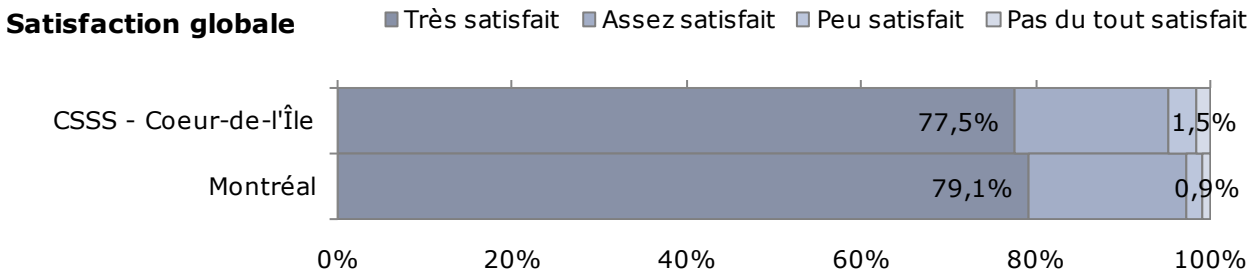
ANALYSE DE LA SATISFACTION GLOBALE

La satisfaction à l'égard de certaines dimensions et en particulier de certains indicateurs peut varier de façon importante. Nous avons vu quelles attentes sont les plus et les moins satisfaisantes ; ces attentes ont-elles toutefois la même importance ? Par exemple, il est possible que plusieurs soient très satisfaits d'un indicateur, mais que celui-ci ne soit pas du tout important dans l'appréciation générale qu'un individu pose sur la qualité des services reçus.

Cette section est basée sur les réponses fournies par les usagers SAD à la question suivante :

« Globalement, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfait des services reçus au … ? »

Le CSSS Cœur-de-l'Île obtient une proportion d'usagers SAD très satisfaits de l'ensemble de leur expérience des soins à domicile de 77,5 %.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007*

La carte de dispersion des indicateurs qui suit, indique l'importance relative de chaque indicateur en lien avec la satisfaction globale ; l'objectif principal étant d'identifier des priorités d'actions qui permettront d'améliorer la satisfaction globale dans l'avenir.

Une analyse sociodémographique suivra la présentation des priorités d'action et permettra de souligner, s'il y a lieu, des différences entre certains regroupements d'usagers SAD.

CARTE DE DISPERSION DES INDICATEURS

L'interprétation de la position relative des indicateurs se fait de la manière suivante : plus un indicateur tend vers la droite, plus forte est la relation qui le lie à la satisfaction globale ; plus un indicateur est élevé, plus élevée est la satisfaction. Les lignes pleines représentent les médianes du CSSS Cœur-de-l'Île. La médiane est une mesure qui représente le point milieu d'une série de données, elle permet donc de séparer les indicateurs en groupes relativement égaux.

Lorsqu'un indicateur est situé à droite de la médiane **verticale**, c'est qu'il se situe parmi la moitié la plus fortement reliée à la satisfaction globale ; alors qu'un indicateur situé au dessus de la médiane **horizontale** indique qu'il est parmi la moitié des items dont les personnes sont le plus satisfaites.

Priorités d'actions

Les priorités d'actions sont représentées par les indicateurs positionnés dans le quadrant inférieur droit. Ce sont les indicateurs qui sont à la fois fortement reliés à la satisfaction globale et dont les personnes sont le moins satisfaites.

À travailler

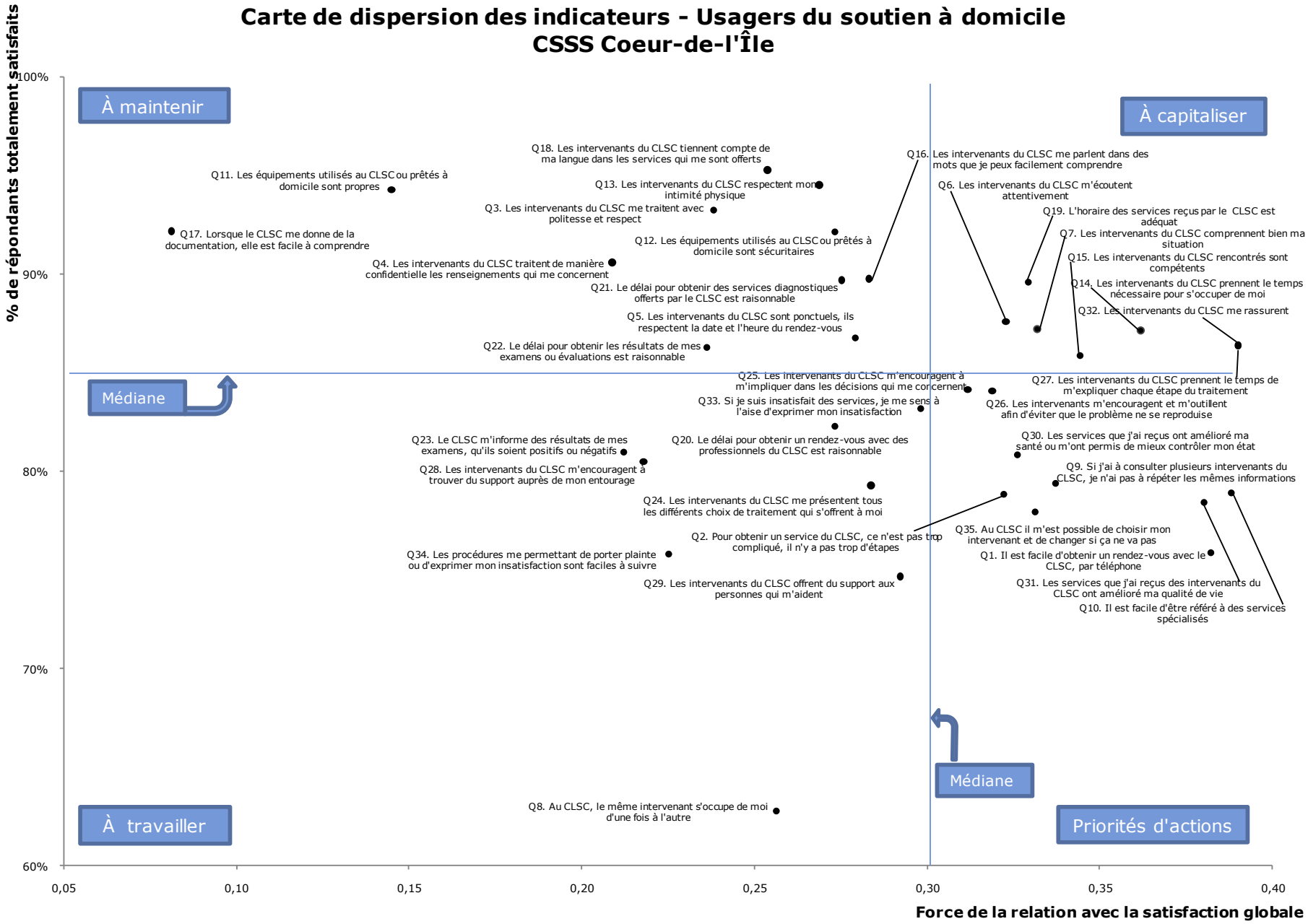
Les indicateurs à travailler sont situés dans le quadrant inférieur gauche. Ce sont les indicateurs qui ne sont pas fortement reliés à la satisfaction globale et dont les personnes sont le moins satisfaites.

À maintenir

Les indicateurs à maintenir sont situés dans le quadrant supérieur gauche. Ce sont les indicateurs qui ne sont pas fortement reliés à la satisfaction globale et dont les personnes sont le plus satisfaites.

À capitaliser

Les indicateurs à capitaliser sont situés dans le quadrant supérieur droit. Ce sont les indicateurs qui sont fortement reliés à la satisfaction globale et dont les personnes sont le plus satisfaites.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007*

PRIORITES D'ACTIONS

Dans la carte de dispersion des indicateurs, le quadrant inférieur droit indique les items devant être considérés en priorité afin d'améliorer la satisfaction globale. Pour le CSSS Cœur-de-l'Île, les items se trouvant dans ce quadrant sont :

Légende :
→ Relationnel
→ Professionnel
→ Organisationnel

Fiabilité

- Q30. Les services que j'ai reçus des intervenants du CLSC ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état.
- Q31. Les services que j'ai reçus des intervenants du CLSC ont amélioré ma qualité de vie.

Responsabilisation

- Q25. Les intervenants du CLSC m'encouragent à m'impliquer dans les décisions qui me concernent.
- Q26. Les intervenants m'encouragent et m'outillent afin d'éviter que le problème ne se reproduise.

Simplicité

- Q2. Pour obtenir un service du CLSC, ce n'est pas trop compliqué, il n'y a pas trop d'étapes, pas trop de paperasse.
- Q35. Au CLSC il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas.

Continuité

- Q9. Si j'ai à consulter plusieurs intervenants du CLSC pour un même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations.
- Q10. Il est facile d'être référé à des services spécialisés.

Rapidité

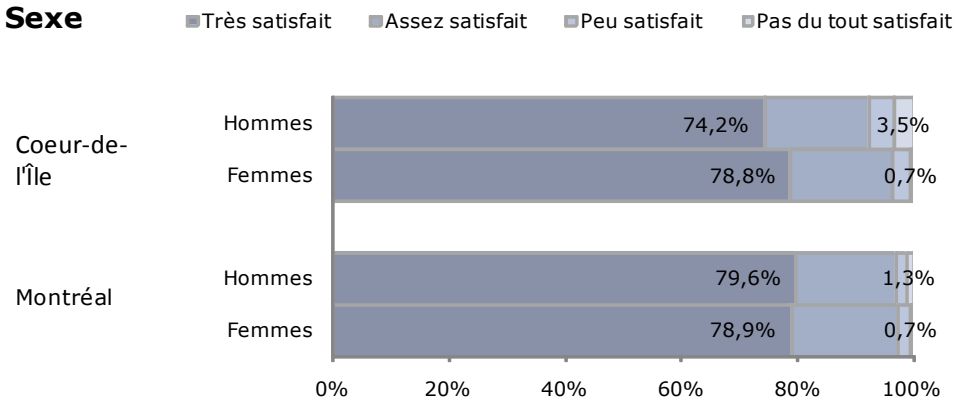
- Q1. Il est facile d'obtenir un rendez-vous avec le CLSC, par téléphone.

ANALYSE SOCIODEMOGRAPHIQUE

Cette section présente une analyse de la satisfaction globale des usagers SAD mise en relation avec diverses variables sociodémographiques. Ces variables sont le sexe, l'âge, la langue d'usage, la moyenne d'intervention au cours des quatre derniers mois et le CLSC.

Le sexe

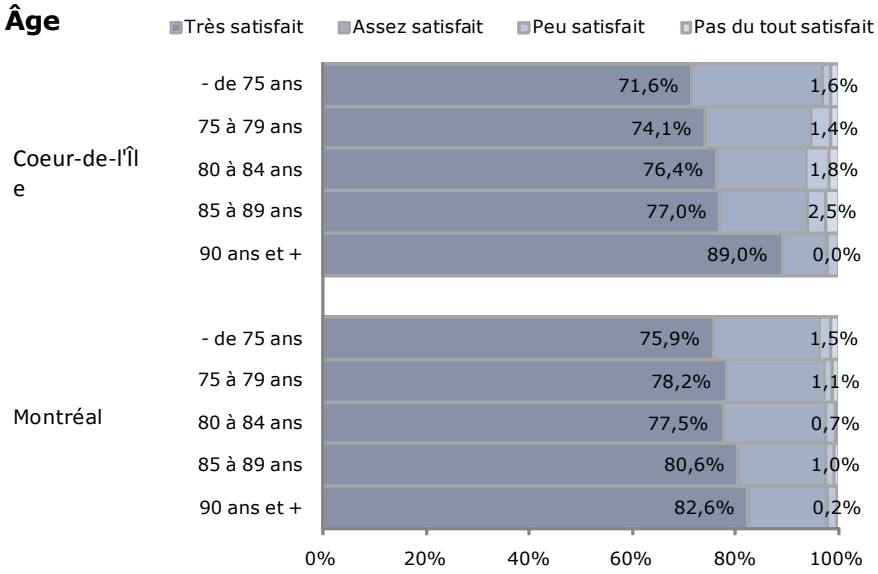
L'analyse sociodémographique selon le sexe nous permet de constater que les hommes (74,2 %) sont moins satisfaits que les femmes (78,8 %) dans une proportion d'environ 5 % pour le CSSS Coeur-de-l'Île.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

L'âge

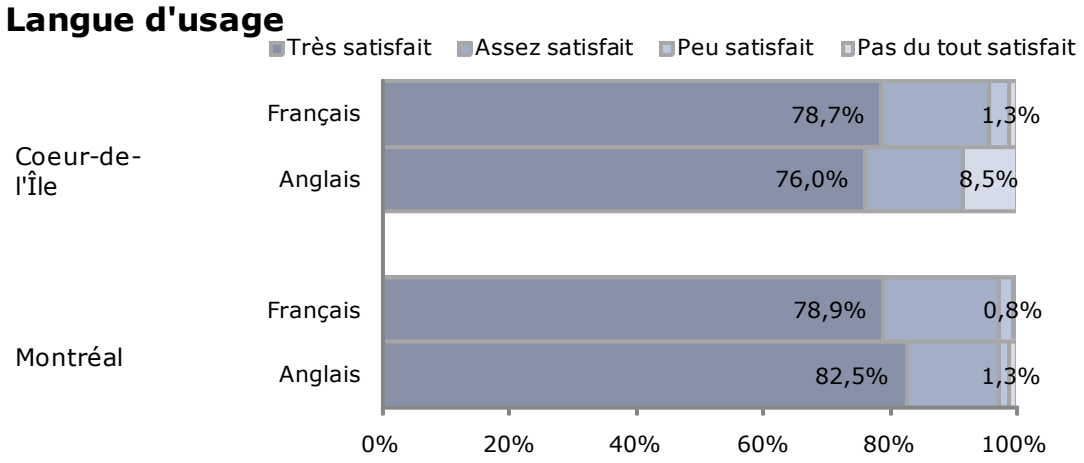
On constate que plus les patients sont âgés et plus ils sont satisfaits. Cette tendance est encore plus marquée pour les usagers âgés de 90 ans et plus, puisqu'on observe un taux de satisfaction de 89 %, soit un écart de satisfaction supérieure de douze points de pourcentage, comparativement aux autres usagers.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

La langue d'usage

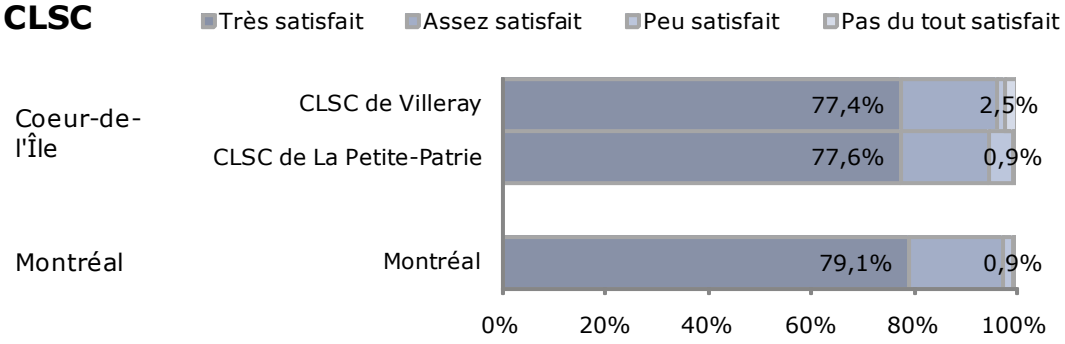
On remarque que ce sont les francophones qui sont les plus satisfaits pour le CSSS Coeur-de-l'Île, avec 78,7 % de francophones très satisfaits contre 76 % pour les anglophones.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Le CLSC d'appartenance

Les deux CLSC du CSSS Cœur-de-l'Île ont obtenu des taux de satisfaction similaires, avec 77,4 % pour le CLSC de Villeray contre 77,6 % pour le CLSC de La Petite-Patrie.

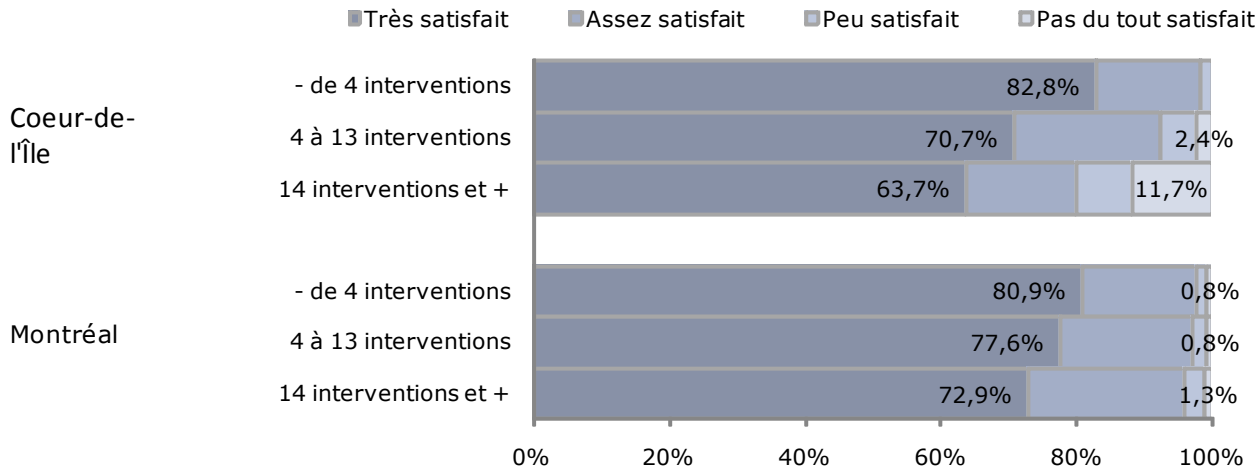


Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

La moyenne d'intervention au cours des quatre derniers mois

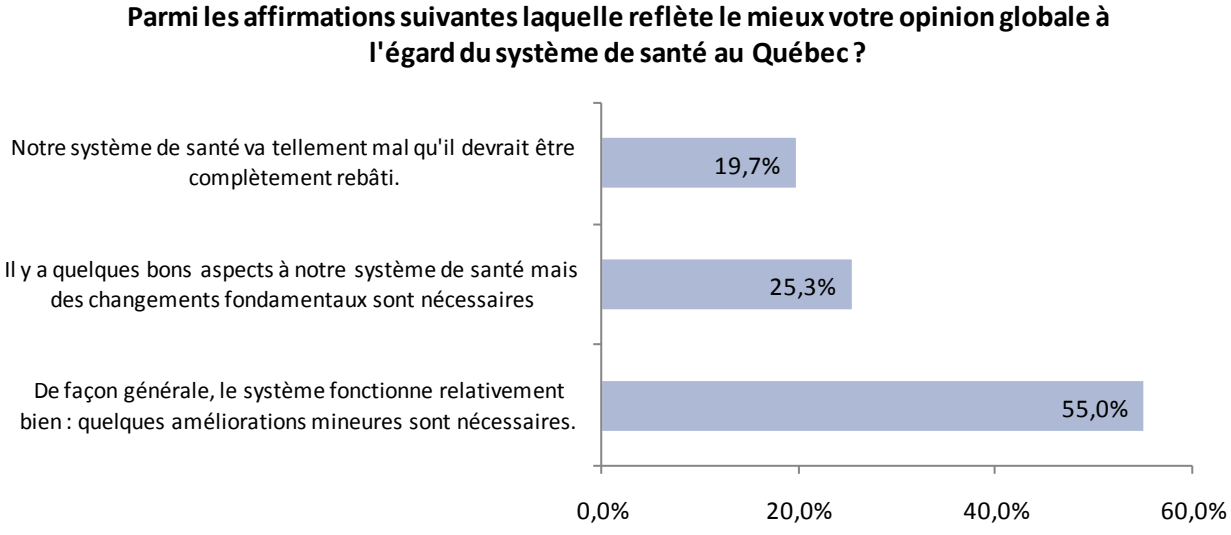
On remarque que plus le nombre d'intervention est grand, plus la satisfaction est faible. Pour le CSSS du Cœur-de-l'Île, l'écart de satisfaction atteint 19,1 % entre les personnes ayant reçu moins de quatre interventions (82,8 %) et celles ayant eu quatorze interventions ou plus (63,7 %).

Interventions au cours des 4 derniers mois



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Opinion à l'égard du système de santé au Québec



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007*

PROCHES AIDANTS

FAITS SAILLANTS

- La satisfaction des proches aidants des usagers des soins à domicile est de 75 %.
- Le secteur relationnel obtient le meilleur taux de satisfaction des trois secteurs évalués, avec 83 % de proches aidants très satisfaits.
- La dimension confidentialité est la plus satisfaisante, selon les proches aidants, puisque 87 % des proches aidants en sont très satisfaits.

Le tableau 4 présente les moyennes de chaque secteur ainsi que la moyenne pondérée des proches aidants très satisfaits pour l'ensemble des secteurs confondus.

Les proches aidants au CSSS Cœur-de-l'Île sont très satisfaits dans une proportion de 75 %. Le secteur relationnel obtient le meilleur taux de satisfaction des trois secteurs évalués, avec 83 % de proches aidants très satisfaits. Les deux autres secteurs obtiennent des scores comparables de 75 % pour le secteur professionnel et de 72 % pour le secteur organisationnel.

Tableau 4 : Moyennes pondérées[9] des répondants très satisfaits – Proches aidants

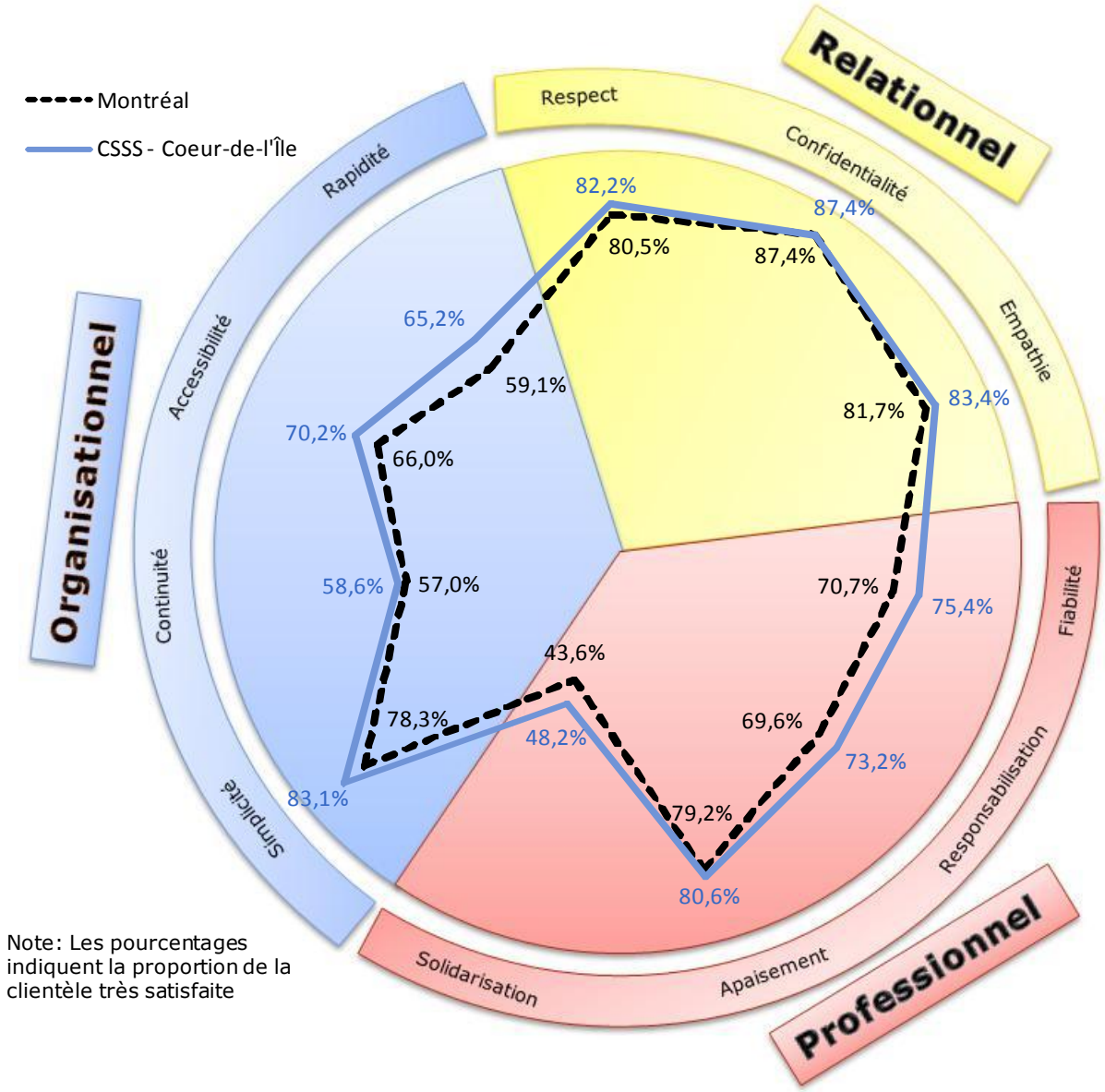
Secteurs	Montréal	CSSS Cœur-de-l'Île	Différence (pts de pourcentage)
Relationnel	82 %	83 %	1
Professionnel	71 %	75 %	4
Organisationnel	68 %	72 %	4
Proches aidants	**72 %**	**75 %**	**3**

Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

[9] La moyenne pondérée est un indice permettant de tenir compte de la variation du nombre de répondants d'une question à l'autre. Ceci explique qu'il ne soit pas possible de calculer directement la moyenne de satisfaction des résidents en CHSLD à partir des scores obtenus pour chacun des secteurs.

RADAR PROCHES AIDANTS DES USAGERS DES SOINS A DOMICILE

Dans le graphique radar, chaque secteur du concept de qualité des services est représenté d'une couleur particulière ; quant aux différentes dimensions, elles sont indiquées sur le cercle extérieur. La ligne pointillée représente les moyennes pondérées des proches aidants de l'ensemble des CSSS de Montréal alors que la ligne pleine indique les scores obtenus par le CSSS Cœur-de-l'Île.



Note: Les pourcentages indiquent la proportion de la clientèle très satisfaite

Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Le **secteur relationnel** obtient le taux de satisfaction le plus élevé de tous les secteurs (83 %). La moyenne de ce secteur présente donc une différence de huit points de pourcentage avec la moyenne de satisfaction des proches aidants (75 %). La dimension ayant le taux de satisfaction le plus élevé pour ce secteur est la confidentialité, avec 87 % de proches aidants très satisfaits.

Le **secteur professionnel** (75 %) obtient une moyenne identique à la moyenne de satisfaction des proches aidants du CSSS Cœur-de-l'Île (75 %). Le secteur professionnel est caractérisé par une forte satisfaction au sein de la dimension apaisement, avec 81 % de proches aidants très satisfaits. À l'autre bout de l'échelle, la dimension solidarisation atteint un taux de satisfaction très faible de 48 %.

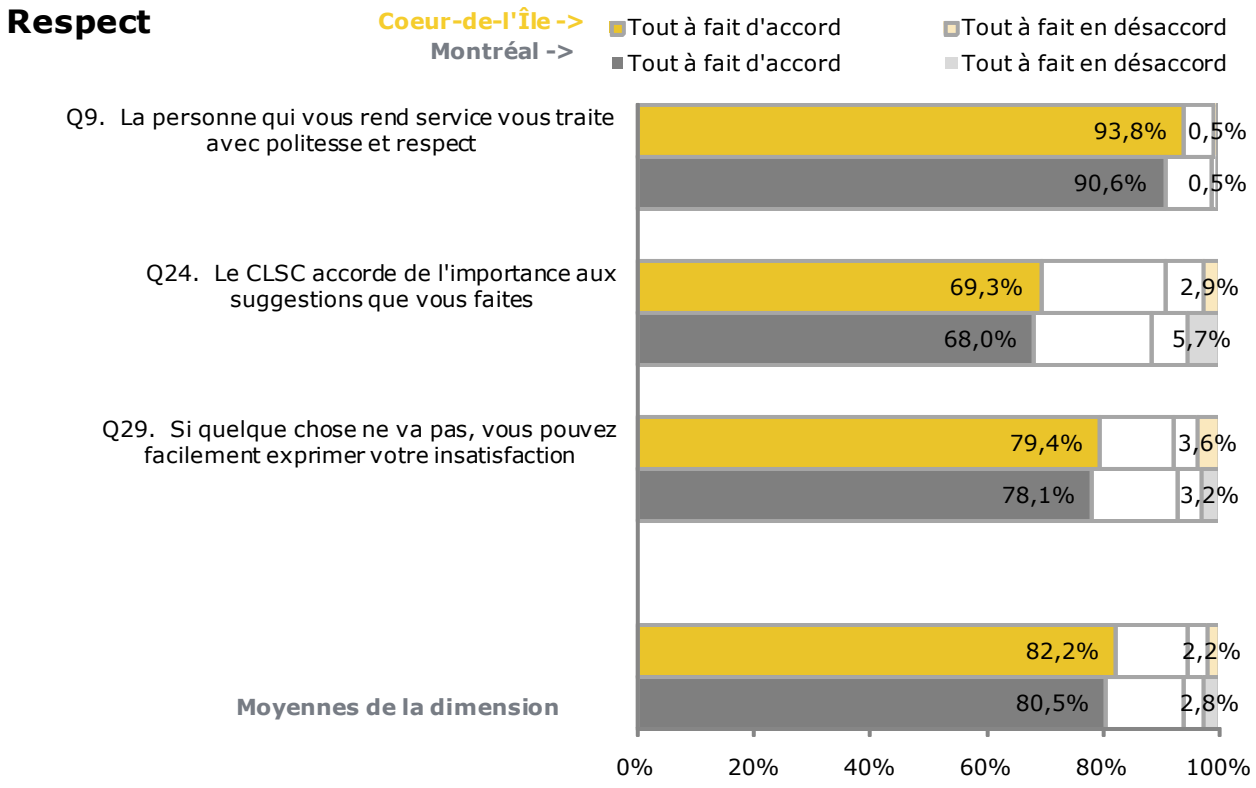
Le **secteur organisationnel** (72 %) est comparable à la moyenne de satisfaction de la population des proches aidants du CSSS Cœur-de-l'Île (75 %). Il s'agit du secteur qui affiche le plus bas niveau de satisfaction parmi les trois secteurs à l'étude. L'indicateur continuité semble être le moins satisfaisant pour les proches aidants, puisque seulement 59 % d'entre eux en sont très satisfaits.

SECTEUR RELATIONNEL

Le secteur relationnel comporte trois dimensions : le respect, la confidentialité et l'empathie. Le **secteur relationnel** obtient le taux de satisfaction le plus élevé de tous les secteurs (83 %). La moyenne de ce secteur présente donc une différence de huit points de pourcentage avec la moyenne de satisfaction des proches aidants (75 %). La dimension ayant le taux de satisfaction le plus élevé pour ce secteur est la confidentialité, avec 87 % de proches aidants très satisfaits.

Respect

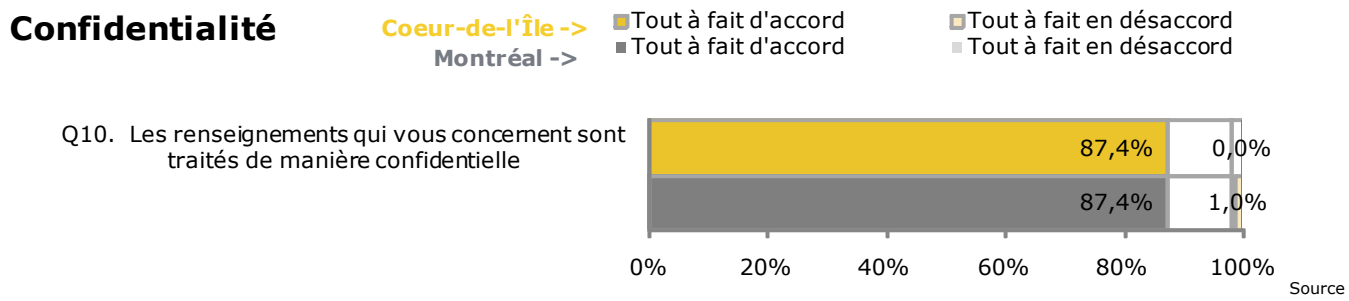
On constate une grande variation entre les indicateurs constituant la dimension respect. En effet, tandis qu'environ 94 % des proches aidants sont très satisfaits de la politesse et du respect de la personne qui rend service (Q9), la satisfaction à l'égard de l'importance accordée aux suggestions du patient (Q24) n'est que de 69 %, pour le CSSS Cœur-de-l'Île.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Confidentialité

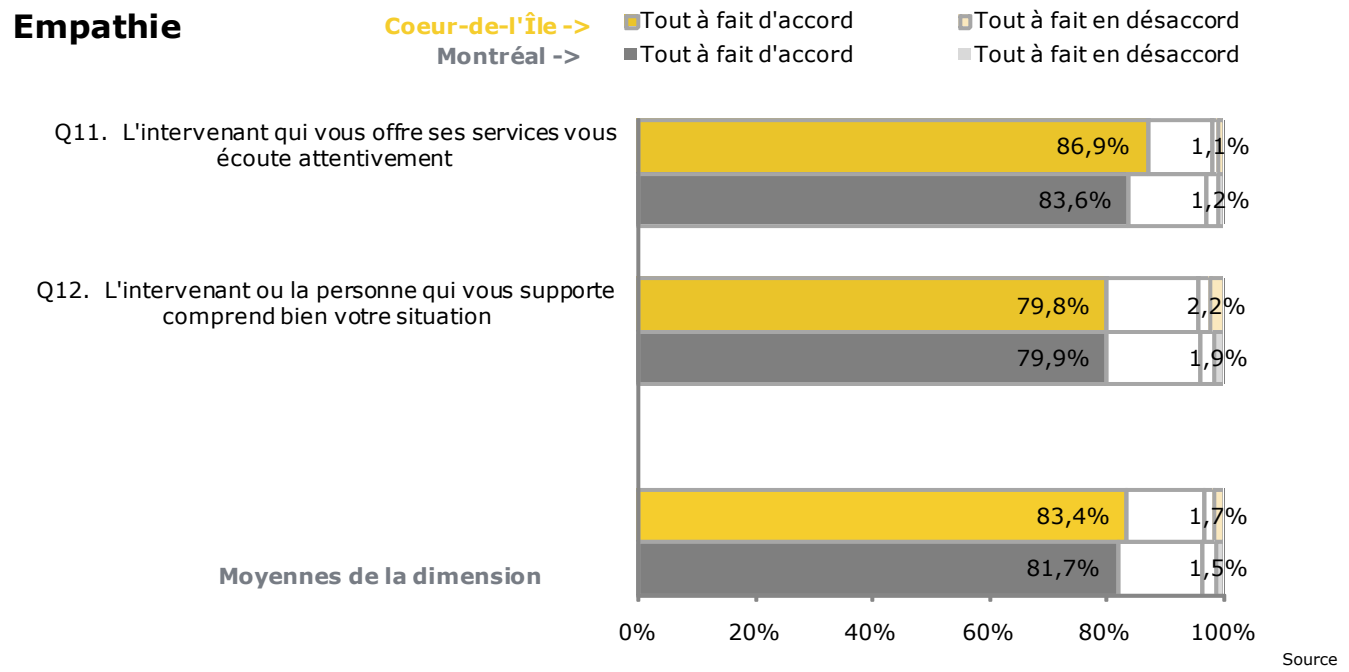
Le niveau de satisfaction à l'égard de la confidentialité (87 %) est comparable à la satisfaction à l'égard du secteur relationnel (83 %). La dimension confidentialité est également celle où le taux de proches aidants très satisfaits est le plus élevé (87 %).



: *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Empathie

La moyenne de satisfaction de la dimension empathie (83 %) est égale à la moyenne du secteur relationnel (83 %). On constate que l'écoute des intervenants (Q11) est l'élément le plus satisfaisant de cette dimension pour les proches aidants (86,9 %).



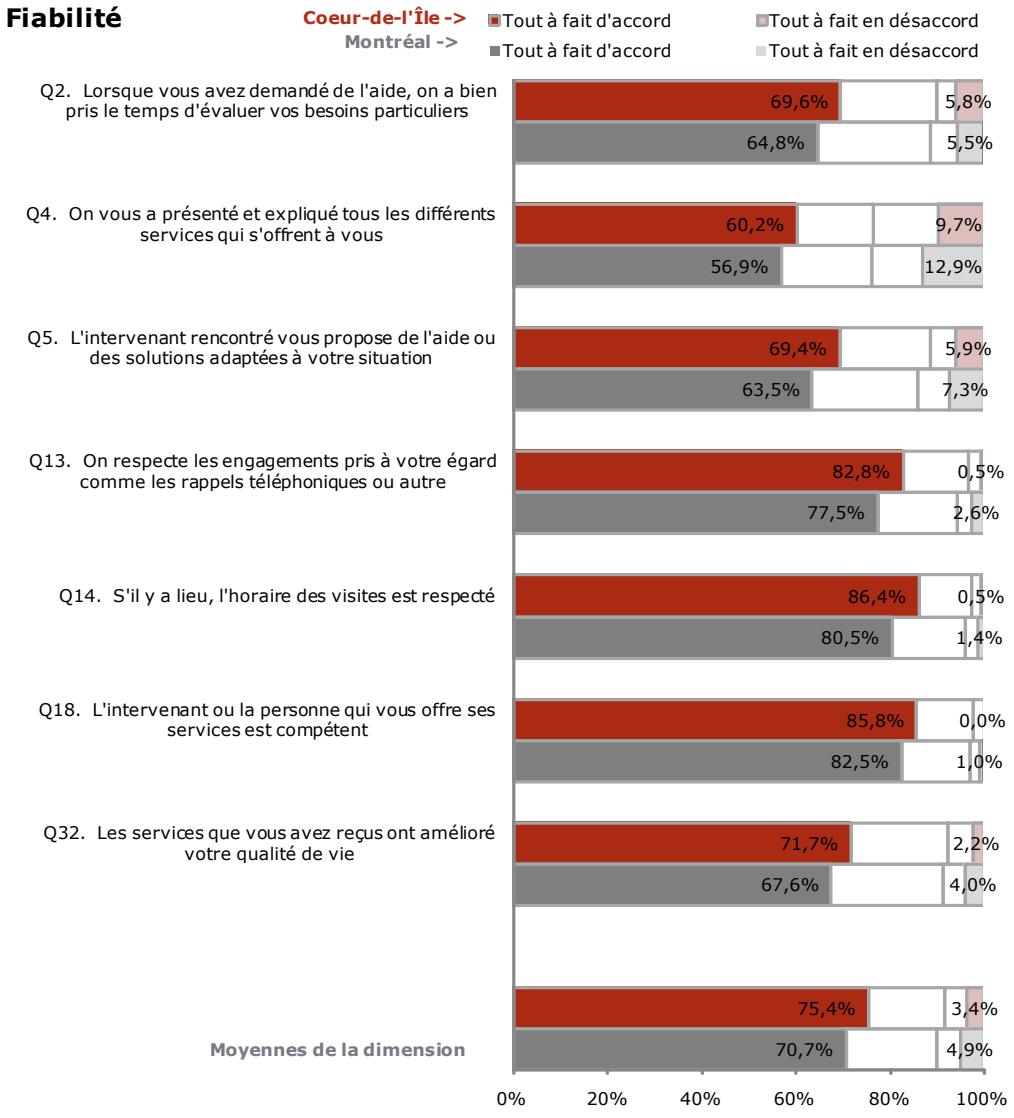
: *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

SECTEUR PROFESSIONNEL

Le secteur professionnel est constitué de quatre dimensions : la fiabilité, la responsabilisation, l'apaisement et la solidarisation. Le **secteur professionnel** (75 %) obtient une moyenne identique à la moyenne de satisfaction des proches aidants du CSSS Cœur-de-l'Île (75 %). Le secteur professionnel est caractérisé par une forte satisfaction au sein de la dimension apaisement, avec 81 % de proches aidants très satisfaits. À l'autre bout de l'échelle, la dimension solidarisation atteint un taux de satisfaction très faible de 48 %.

Fiabilité

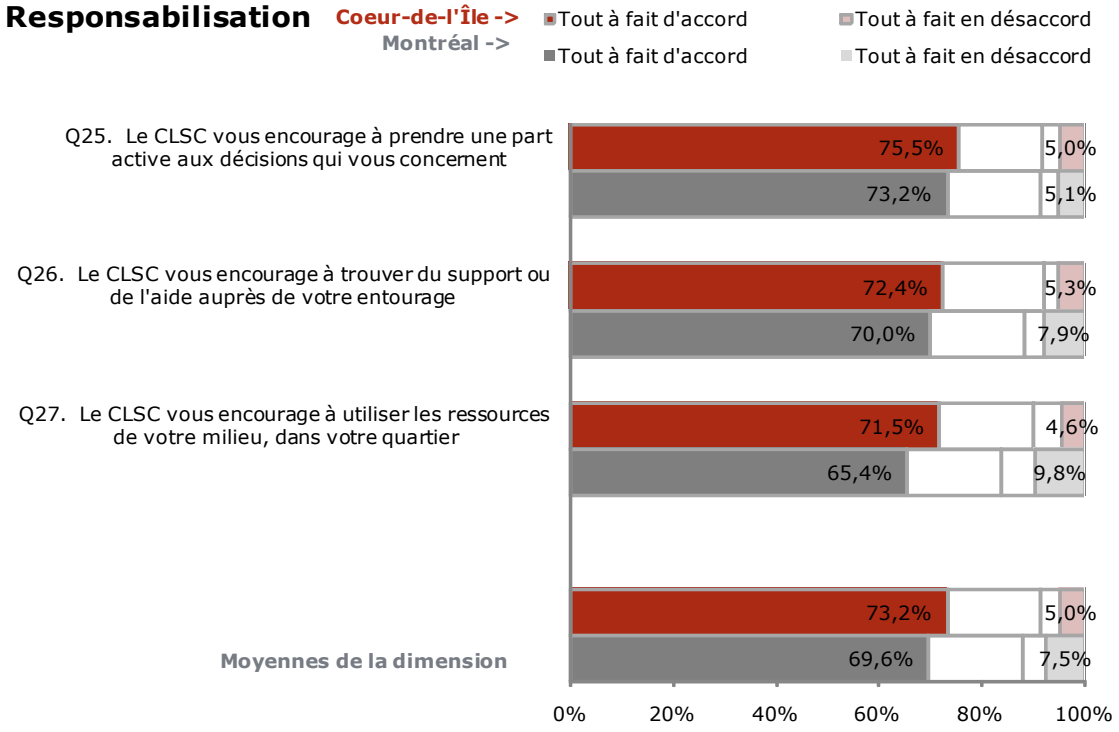
La dimension fiabilité (75 %) a une moyenne identique à celle du secteur professionnel (75 %). Le CSSS Cœur-de-l'Île obtient des taux de satisfaction supérieurs à ceux observés pour Montréal, pour les sept indicateurs évalués. On note un faible niveau de satisfaction à l'égard de l'information sur les services disponibles (Q4) puisqu'environ 60 % des proches aidants du CSSS Cœur-de-l'Île en sont très satisfaits.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Responsabilisation

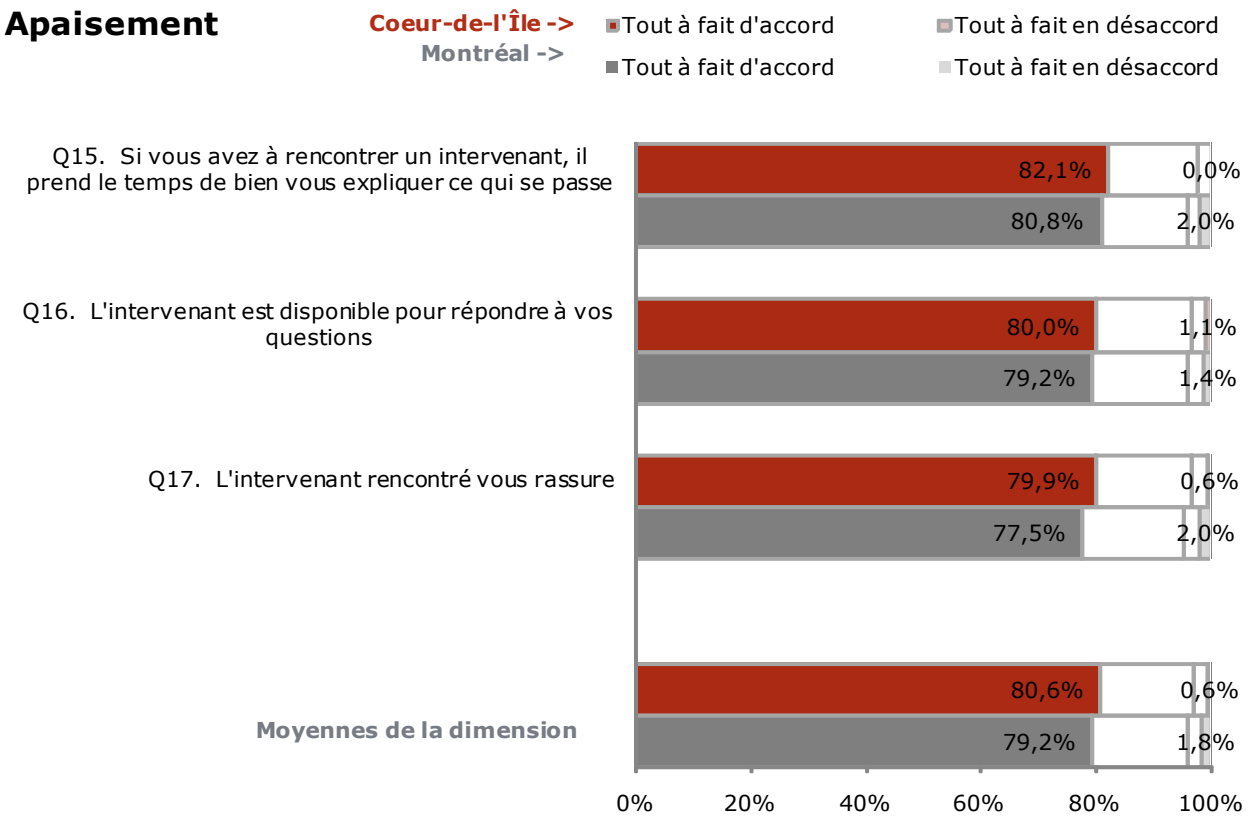
La dimension responsabilisation (73 %) obtient une moyenne comparable à la moyenne du secteur professionnel (75 %). L'indicateur qui présente le plus faible taux de satisfaction est le fait que le CLSC encourage les proches aidants à utiliser les ressources de leur milieu (Q27), avec 71,5 % de proches aidants très satisfaits.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Apaisement

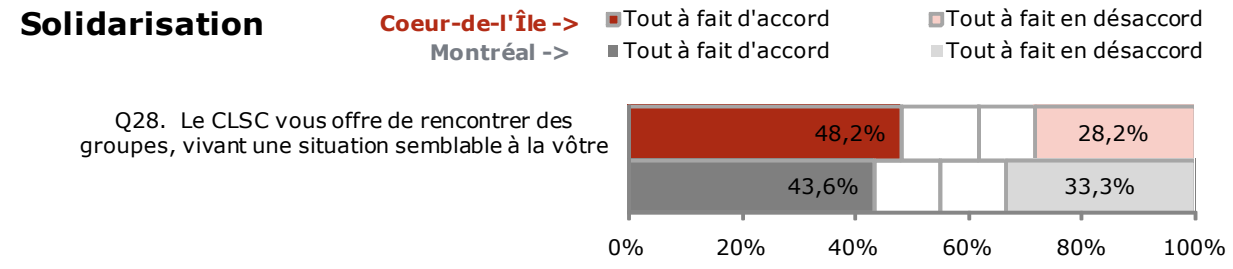
La dimension apaisement (81 %) présente la moyenne la plus élevée parmi les dimensions constituant le secteur professionnel. D'ailleurs, on observe un écart de six points de pourcentage entre la moyenne de la dimension apaisement (81 %) et celle du secteur professionnel (75 %), pour le CSSS Cœur-de-l'Île.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Solidarisation

La dimension solidarisation est caractérisée par le taux de satisfaction le plus faible des onze dimensions évaluées par les proches aidants (48 %). Pour les deux entités géographiques, il s'agit de la dimension ayant le taux de proches aidants tout à fait d'accord le plus faible.



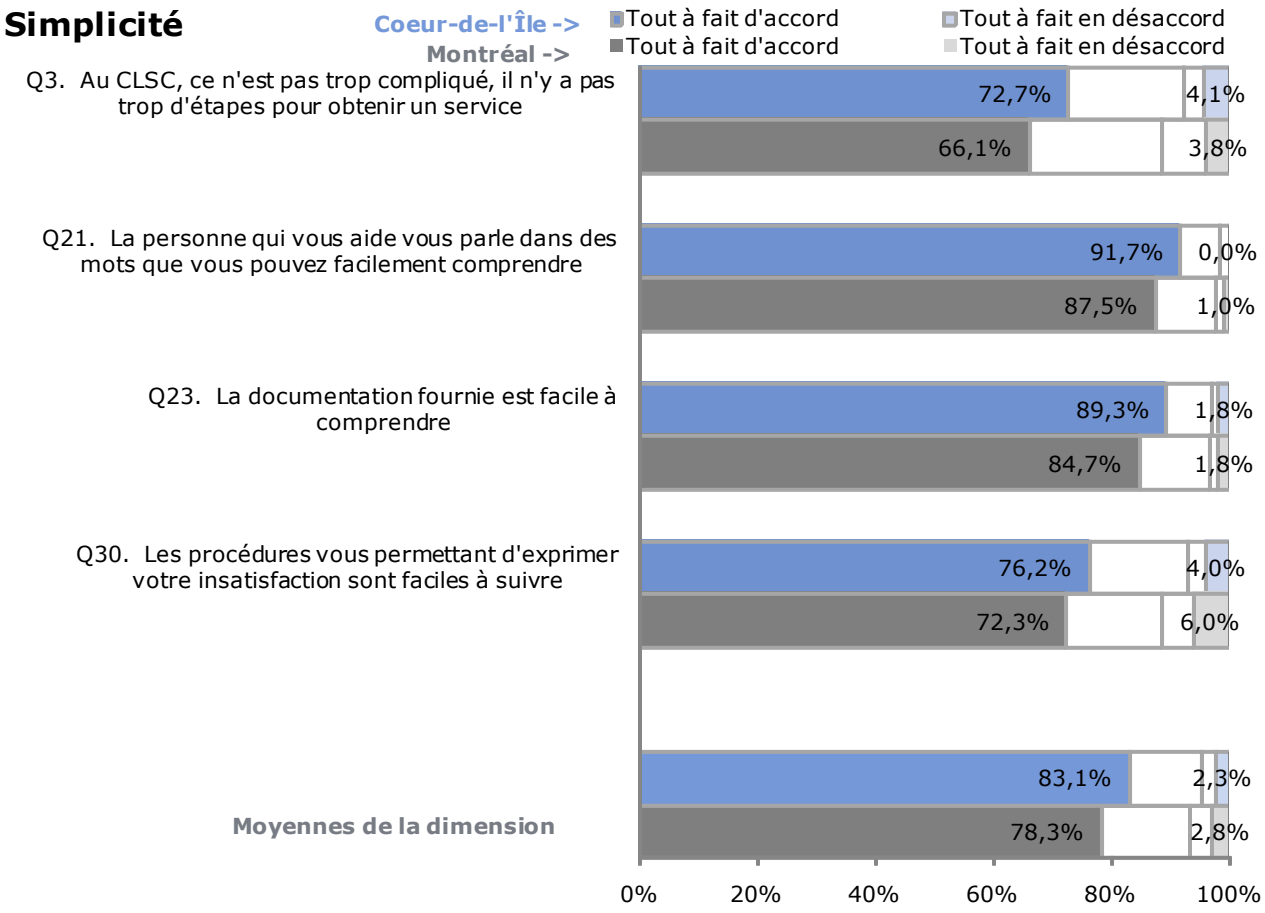
Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

SECTEUR ORGANISATIONNEL

Le secteur organisationnel est constitué de quatre dimensions : la simplicité, la continuité, l'accessibilité et la rapidité. Le **secteur organisationnel** (72 %) est comparable à la moyenne de satisfaction de la population des proches aidants du CSSS Cœur-de-l'Île (75 %). Il s'agit du secteur qui affiche le plus bas niveau de satisfaction parmi les trois secteurs à l'étude. L'indicateur continuité semble être le moins satisfaisant pour les proches aidants, puisque seulement 59 % d'entre eux en sont très satisfaits.

Simplicité

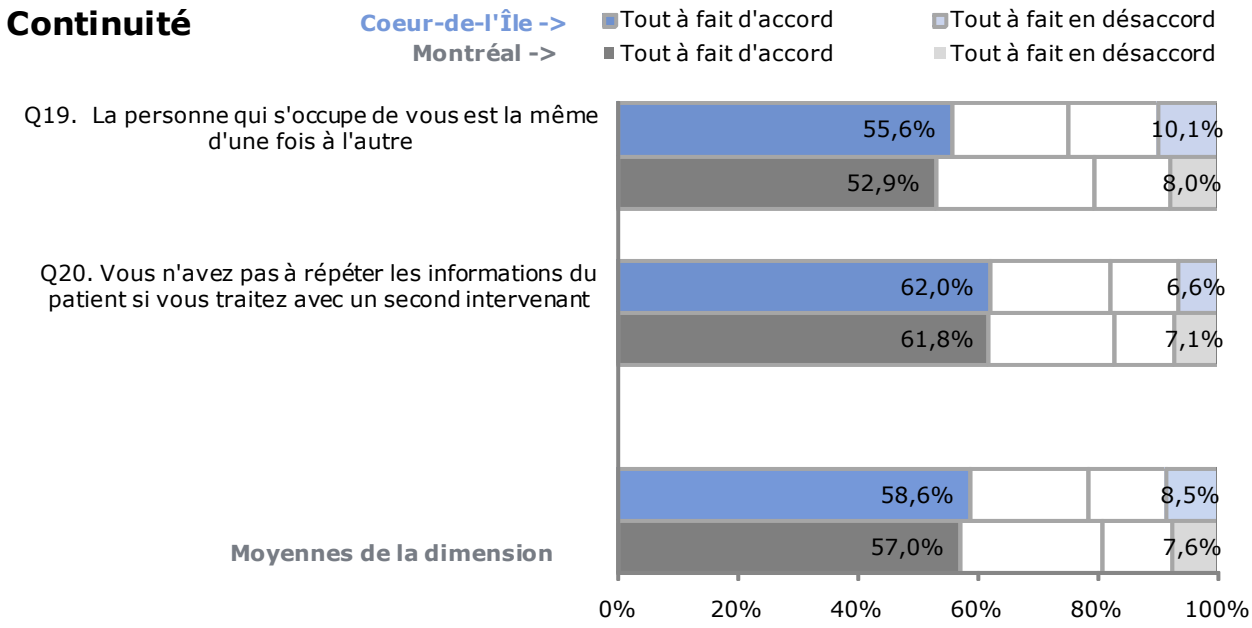
La dimension simplicité (83 %) a une moyenne de onze points de pourcentage supérieure à celle du secteur organisationnel (72 %) pour le CSSS Cœur-de-l'Île. Tandis que près de 92 % des proches aidants du CSSS Coeur-de-l'Île sont tout à fait d'accord sur la facilité de compréhension des intervenants (Q21), seulement 72,7 % des proches aidants sont tout à fait d'accord avec la simplicité des étapes pour obtenir un service (Q3).



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Continuité

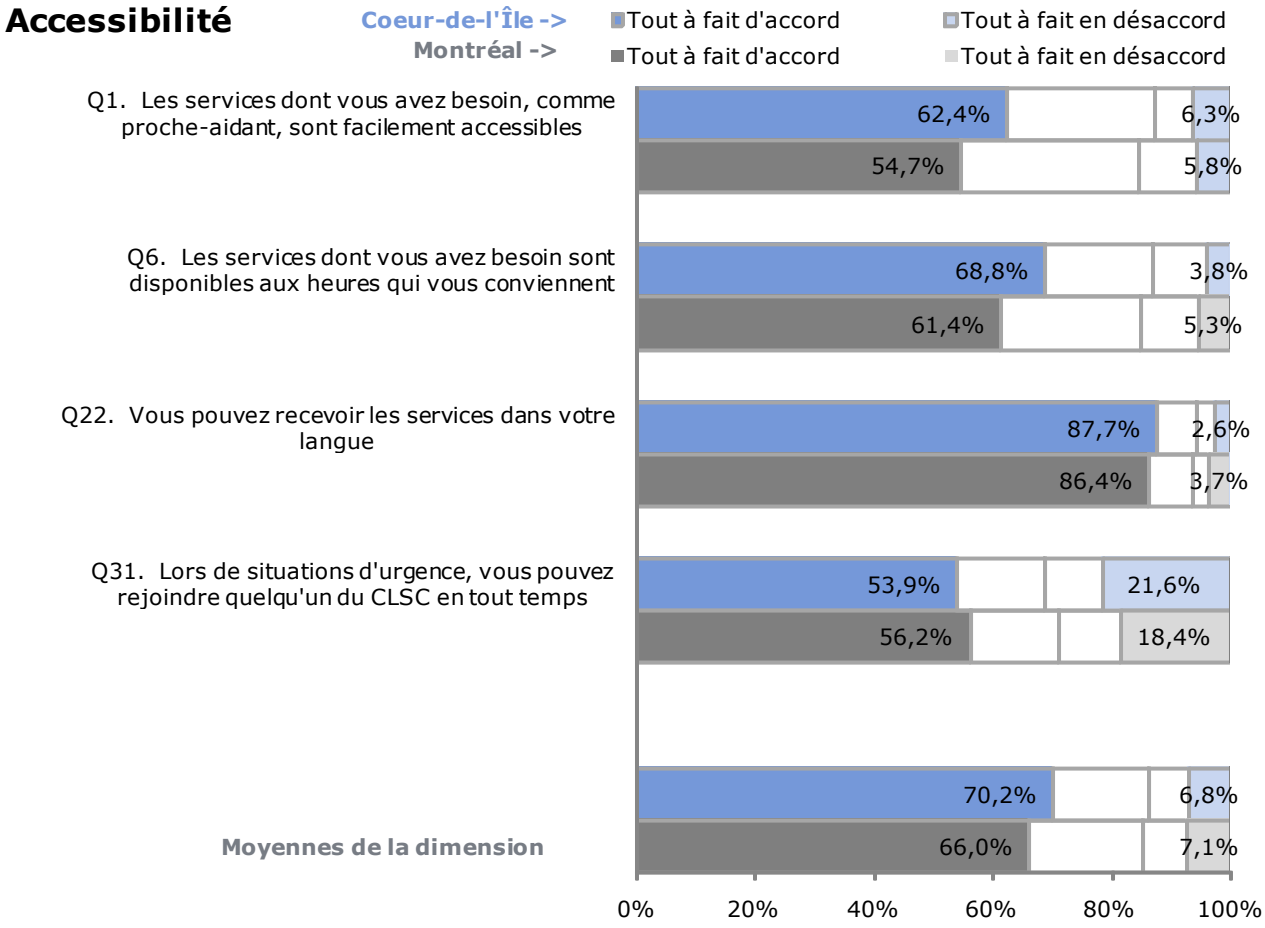
La moyenne de la dimension continuité (59 %), en ce qui a trait au taux de proches aidants tout à fait d'accord, est nettement en-dessous de la moyenne du secteur organisationnel (72 %). En effet, on observe un écart de treize points de pourcentage.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Accessibilité

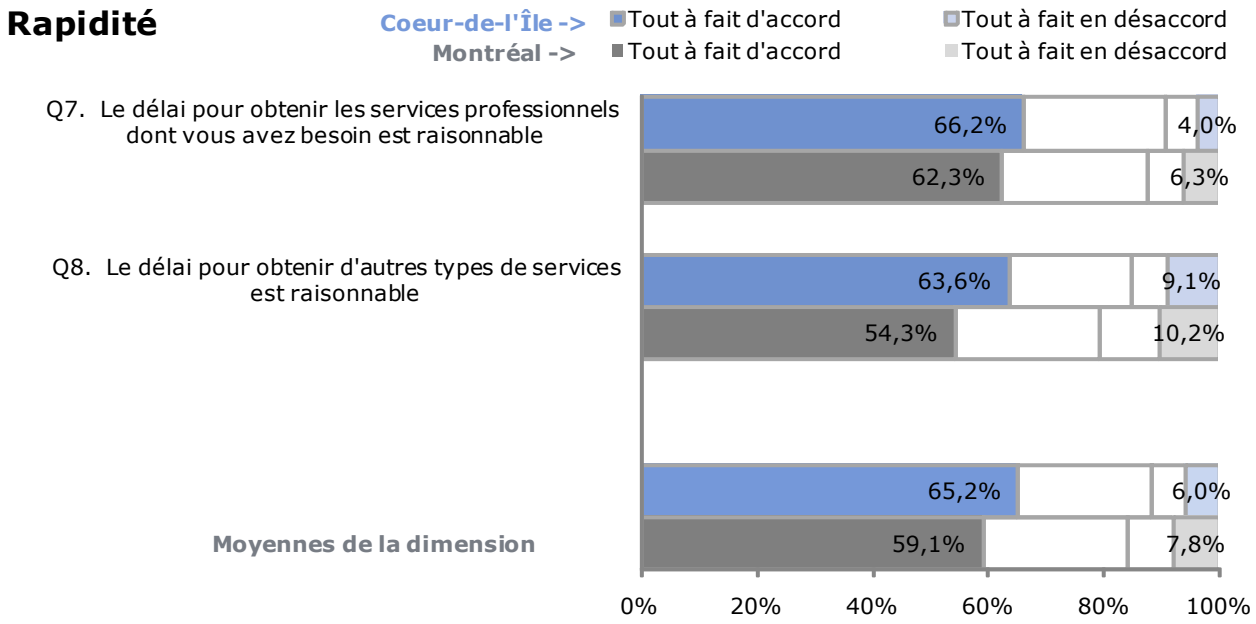
On remarque de grandes différences de satisfaction des proches aidants entre les différents indicateurs de la dimension accessibilité. En effet, seulement 54 % des proches aidants sont tout à fait d'accord avec le fait d'être capable de rejoindre quelqu'un du CLSC en tout temps, dans le CSSS Cœur-de-l'Île alors que 88 % des proches aidants sont très satisfaits de recevoir les services dans leur langue (Q22).



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Rapidité

En ce qui a trait à la dimension rapidité (65 %), on remarque que la moyenne de satisfaction des proches aidants est inférieure à la moyenne de satisfaction du secteur organisationnel (72%), avec un écart de sept points de pourcentage.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

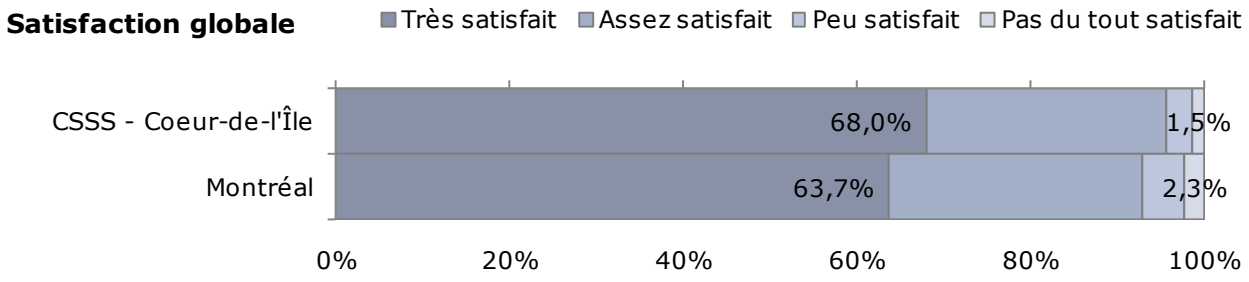
ANALYSE DE LA SATISFACTION GLOBALE

La satisfaction à l'égard de certaines dimensions et en particulier de certains indicateurs peut varier de façon importante. Nous avons vu quelles attentes sont les plus et les moins satisfaisantes ; ces attentes ont-elles toutefois la même importance ? Par exemple, il est possible que plusieurs soient très satisfaits d'un indicateur, mais que celui-ci ne soit pas du tout important dans l'appréciation générale qu'un individu pose sur la qualité des services reçus.

Cette section est basée sur les réponses fournies par les proches aidants à la question suivante :

« Globalement, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfait des services reçus du … ? »

Le CSSS Cœur-de-l'Île obtient une proportion de proches aidants très satisfaits des services reçus de leur CLSC de 68,0 %.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

La carte de dispersion des indicateurs qui suit, indique l'importance relative de chaque indicateur en lien avec la satisfaction globale ; l'objectif principal étant d'identifier des priorités d'actions qui permettront d'améliorer la satisfaction globale dans l'avenir. Une analyse sociodémographique suivra la présentation des priorités d'action et permettra de souligner, s'il y a lieu, des différences entre certains regroupements de proches aidants.

CARTE DE DISPERSION DES INDICATEURS

L'interprétation de la position relative des indicateurs se fait de la manière suivante : plus un indicateur tend vers la droite, plus forte est la relation qui le lie à la satisfaction globale ; plus un indicateur est élevé, plus élevée est la satisfaction. Les lignes pleines représentent les médianes du CSSS Cœur-de-l'Île. La médiane est une mesure qui représente le point milieu d'une série de données, elle permet donc de séparer les indicateurs en groupes relativement égaux.

Lorsqu'un indicateur est situé à droite de la médiane **verticale**, c'est qu'il se situe parmi la moitié la plus fortement reliée à la satisfaction globale ; alors qu'un indicateur situé au dessus de la médiane **horizontale** indique qu'il est parmi la moitié des items dont les personnes sont le plus satisfaites.

Priorités d'actions

Les priorités d'actions sont représentées par les indicateurs positionnés dans le quadrant inférieur droit. Ce sont les indicateurs qui sont à la fois fortement reliés à la satisfaction globale et dont les personnes sont le moins satisfaites.

À travailler

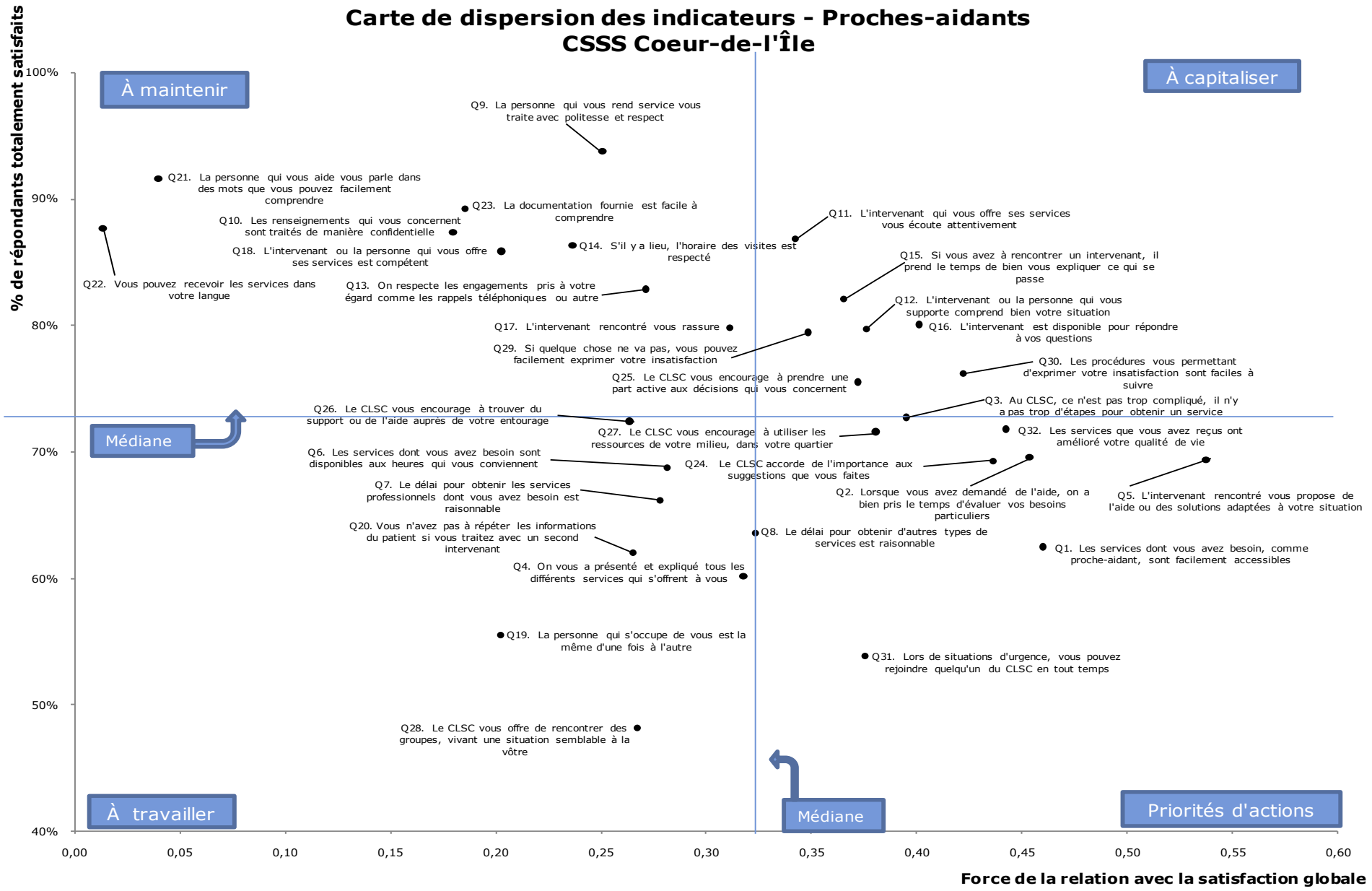
Les indicateurs à travailler sont situés dans le quadrant inférieur gauche. Ce sont les indicateurs qui ne sont pas fortement reliés à la satisfaction globale et dont les personnes sont le moins satisfaites.

À maintenir

Les indicateurs à maintenir sont situés dans le quadrant supérieur gauche. Ce sont les indicateurs qui ne sont pas fortement reliés à la satisfaction globale et dont les personnes sont le plus satisfaites.

À capitaliser

Les indicateurs à capitaliser sont situés dans le quadrant supérieur droit. Ce sont les indicateurs qui sont fortement reliés à la satisfaction globale et dont les personnes sont le plus satisfaites.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

PRIORITES D'ACTIONS

Dans la carte de dispersion des indicateurs, le quadrant inférieur droit indique les items devant être considérés en priorité afin d'améliorer la satisfaction globale. Pour le CSSS Cœur-de-l'Île, les items se trouvant dans ce quadrant sont :

Légende :
→ Relationnel
→ Professionnel
→ Organisationnel

Respect

- Q24. Le CLSC accorde de l'importance aux suggestions que vous faites.

Fiabilité

- Q2. Lorsque vous avez demandé de l'aide, on a bien pris le temps d'évaluer vos besoins particuliers.
- Q5. L'intervenant rencontré vous propose de l'aide ou des solutions adaptées à votre situation.
- Q32. Les services que vous avez reçus ont amélioré votre qualité de vie.

Responsabilisation

- Q27. Le CLSC vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu, dans votre quartier.

Simplicité

- Q3. Au CLSC, ce n'est pas trop compliqué, il n'y a pas trop d'étapes pour obtenir un service.

Accessibilité

- Q1. Les services dont vous avez besoin, comme proche-aidant, sont facilement accessibles.
- Q31. Lors de situations d'urgence, vous pouvez rejoindre quelqu'un du CLSC en tout temps.

Rapidité

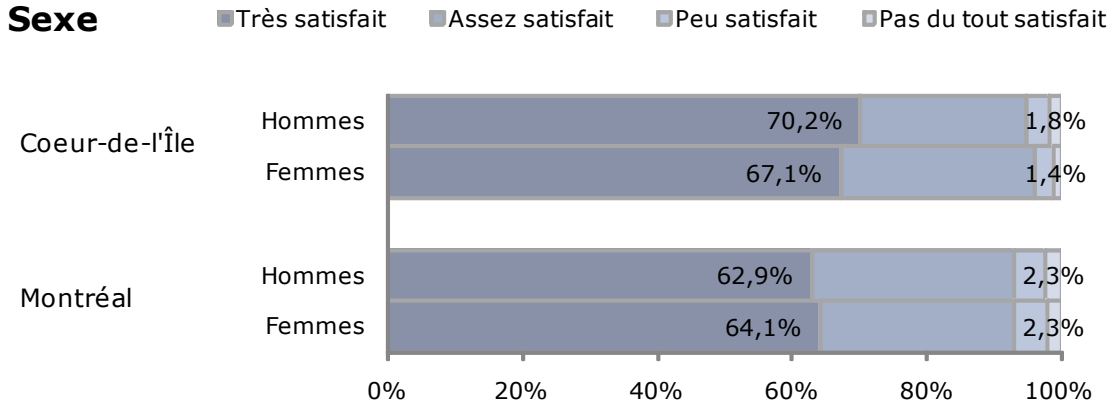
- Q8. Le délai pour obtenir d'autres types de services est raisonnable.

ANALYSE SOCIODEMOGRAPHIQUE

Cette section présente une analyse de la satisfaction globale des proches aidants mise en relation avec diverses variables sociodémographiques. Ces variables sont le sexe, l'âge, la langue d'usage, la moyenne d'intervention au cours des quatre derniers mois et le CLSC. Il est à noter que les données de tous les tableaux de cette section n'ont pas été pondérées puisque la structure de la présente enquête ne permet pas une estimation fiable de la population des proches-aidants.

Le sexe

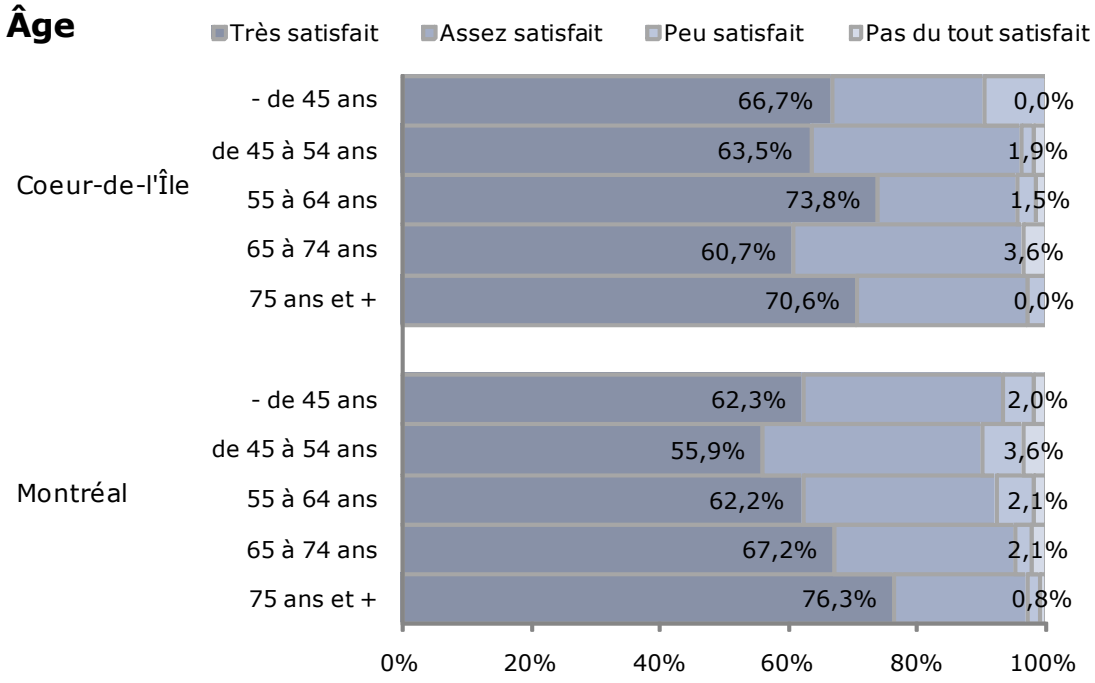
Pour le CSSS Coeur-de-l'Île, la proportion de proches aidants de sexe masculin très satisfaits (70,2 %) est d'environ 3 % supérieure aux femmes (67,1 %).



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

L'âge

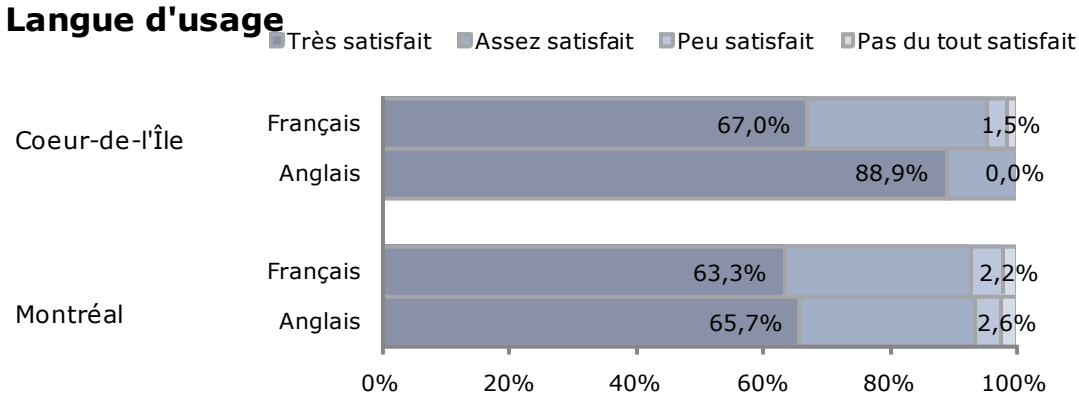
Pour le CSSS Cœur-de-l'Île, les moins satisfaits sont les proches aidants âgés de 65 à 74 ans, avec un taux de satisfaction de 61 % et les plus satisfaits sont les personnes âgées de 55 à 64 ans, avec un taux de 74 %.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

La langue d'usage

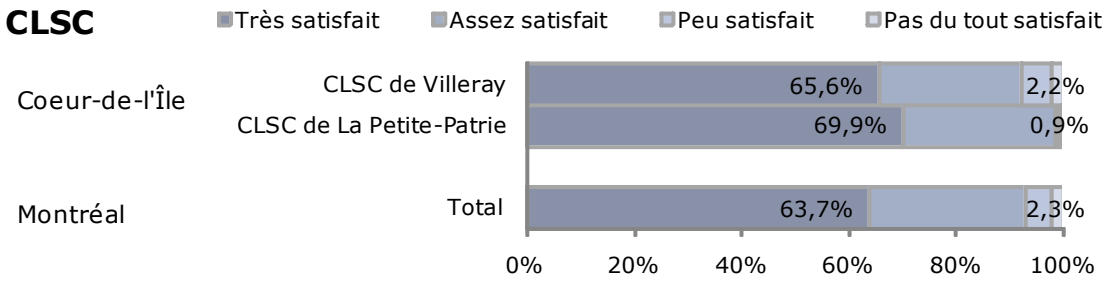
Pour le CSSS Cœur-de-l'Île, l'écart atteint près de vingt-deux points de pourcentage entre les anglophones qui sont très satisfaits dans une proportion de 89 % et les francophones qui affichent un taux de satisfaction de 67 %.



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Le CLSC d'appartenance

On note des différences des niveaux de satisfaction des proches aidants selon le CLSC d'appartenance. En effet, pour le CLSC de Villeray, seulement 66 % des proches aidants sont très satisfaits tandis que ce pourcentage grimpe à 70 % pour le CLSC de La Petite Patrie.

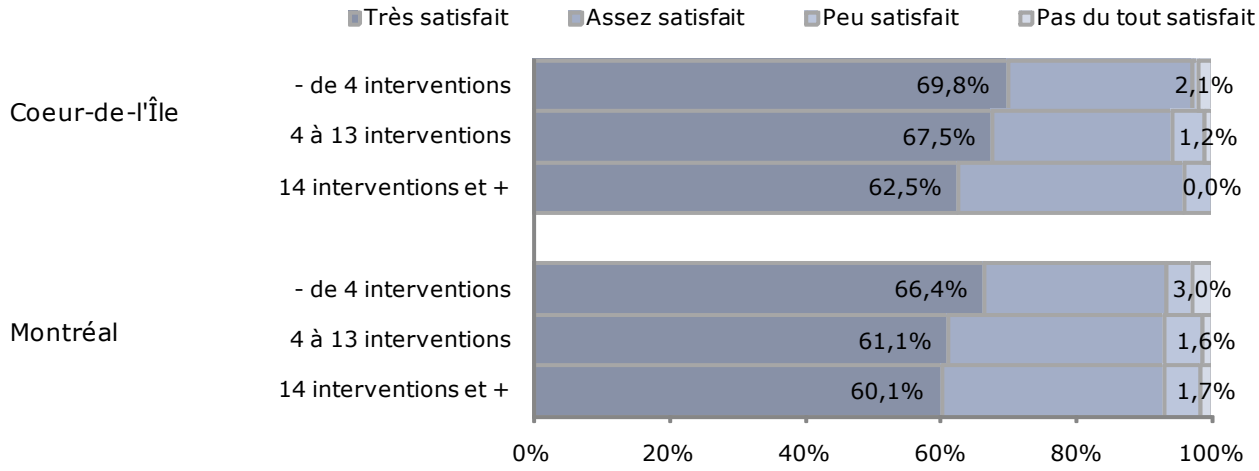


Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

La moyenne d'intervention au cours des quatre derniers mois

Les tendances sont similaires pour le CSSS Cœur-de-l'Île et l'ensemble de Montréal : plus les patients ont reçu d'interventions, moins les proches aidants sont satisfaits. Les taux de satisfaction sont cependant supérieurs pour le CSSS Cœur-de-l'Île et ce, quelque soit le nombre d'interventions reçues.

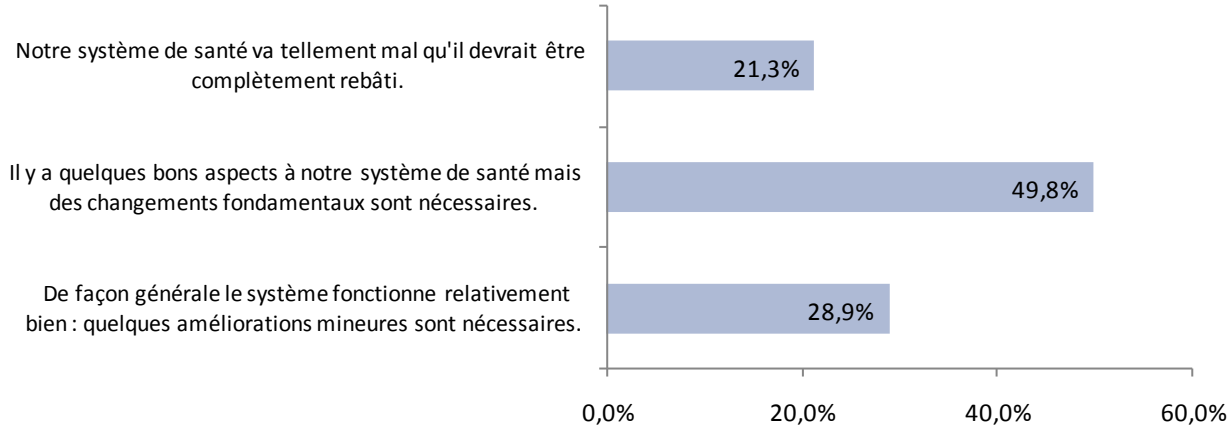
Interventions au cours des 4 derniers mois



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

Opinion à l'égard du système de santé au Québec

Parmi les affirmations suivantes laquelle reflète le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé au Québec ?



Source : *Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.*

ANNEXES

ANNEXE 1 : METHODOLOGIE

POPULATION A L'ETUDE

Le programme Perte d'autonomie liée au vieillissement regroupe tous les services dispensés dans un établissement, à domicile ou ailleurs, qui sont destinés aux personnes en perte d'autonomie et à leur entourage. Cette clientèle se retrouve au sein de deux grands réseaux de services : le réseau des centres d'hébergement et de soins de longue durée ainsi que le réseau de soutien à domicile.

Le réseau des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

La population à l'étude du réseau des CHSLD est constituée de tous les **résidents** admis dans un programme d'hébergement régulier des CHSLD administrés par les Centre de Santé et de services sociaux (CSSS). C'est-à-dire les personnes en perte d'autonomie résidant dans les CHSLD Auclair et Paul-Gouin situés sur le territoire du CSSS Cœur-de-l'Île. L'enquête a également porté sur les personnes en perte d'autonomie résidentes de l'unité transitoire de l'Hôpital Jean-Talon.

Le réseau de soutien à domicile (SAD)

Les services offerts par le réseau de SAD visent deux sous-groupes distincts, les personnes en perte d'autonomie ainsi que leur entourage. Ainsi, la population à l'étude du réseau des SAD est constituée de ces deux sous-groupes, les **usagers** SAD d'un côté et les **proches aidants** des usagers des SAD de l'autre.

Le sous-groupe des **usagers SAD** est constitué des personnes en perte d'autonomie résidant à Montréal et recevant des services de soutien à domicile. Pour le CSSS Cœur-de-l'Île, ces personnes sont desservies par le CLSC de Villeray et de La Petite Patrie. Seule la clientèle apte à répondre au sondage et ayant eu au moins trois services de soutien au cours des quatre derniers mois fut considérée comme faisant partie de la population à l'étude.

Le sous-groupe des **proches aidants** est constitué par les proches aidants d'usagers SAD qui répondent au profil visé par la présente enquête et précédemment décrit. Les proches aidants seront interrogés sur leur propre satisfaction (en leur nom propre).

QUESTIONNAIRE

L'enquête s'est déroulée en utilisant trois questionnaires, chaque questionnaire était adapté à la réalité vécue par la population visée. Les questionnaires ont été développés par le Conseil Québécois d'agrément, ont été fournis par l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal et révisés par l'équipe de Jolicoeur et Associés. Un pré-test de chacun des questionnaires a été effectué dans le but de s'assurer du bon déroulement des questionnaires.

Le tableau 5 présente les dates des pré-tests et le nombre de répondants y ayant participé.

Tableau 5 : Résumé du pré-test

Strate de population	Période du pré-test	Nombre de répondants
Résidents CHSLD	30-31 mai 2007	78
Pers. significatives	21-22 juin 2007	32
Usagers SAD	15-16 juin 2007	26
Proches aidants	24-25 septembre 2007	39

Les listes des répondants à contacter ont été fournies par le requérant en ce qui a trait aux résidents en CHSLD, aux personnes significatives de ces résidents ainsi qu'aux usagers SAD. La liste des proches aidants des usagers SAD a été constituée avec la participation des usagers SAD qui ont accepté de nous fournir le nom et les coordonnées d'une personne qu'ils considéraient comme leur proche aidant.

Pour assurer la qualité des entrevues téléphoniques, de l'écoute a été effectuée par les superviseurs de Jolicoeur et Associés tout au long de la collecte, en plus d'une validation d'au moins 10 % de toutes les entrevues. Un processus d'assurance-qualité permettant de garantir la qualité des données a été suivi.

COLLECTE DES DONNEES

Le réseau des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

La population à l'étude du réseau des CHSLD étant constituée de tous les résidents, elle inclut tant les résidents aptes à répondre au sondage que ceux inaptes à le faire. Il fut donc nécessaire de recourir à l'assistance des personnes significatives de certains résidents afin de s'assurer que tous les résidents soient réellement représentés dans l'échantillon.

Ainsi, les résidents aptes à répondre eux-mêmes au sondage furent interrogés en leur nom propre alors que les personnes significatives furent amenées à témoigner de la satisfaction présumée de leur proche résidant en CHSLD. Les personnes significatives sont la plupart du temps des membres de la famille rapprochée des résidents (conjoint, enfant).

Ces deux groupes ont répondus au même questionnaire et furent traités comme s'ils n'en constituaient qu'un seul. La distinction ne sera faite entre ces deux groupes que lorsque qu'il y a une divergence statistiquement significative entre leurs patrons de réponses.

La phase d'entrevues auprès des résidents en CHSLD s'est déroulée du 14 juin 2007 au 22 juin 2007, alors que celle auprès des personnes significatives des résidents non aptes s'est déroulée du 21 juin 2007 au 21 septembre 2007.

Le temps moyen d'entrevue s'est avéré être d'environ 15 minutes pour les résidents CHSLD et de 13 minutes pour les personnes significatives des résidents CHSLD. Le tableau administratif des appels décrivant de manière exhaustive les résultats des appels peut être consulté à l'annexe 2. Il est à noter que toutes les personnes significatives n'ont pas été contactées puisque la marge d'erreur prévue a pu être atteinte avec un nombre plus restreint ; ce qui explique que la somme des numéros utilisés auprès de cette population et de l'échantillon total des résidents aptes ne correspond pas à la valeur de la population présentée au tableau 6.

Le tableau 6 présente les informations relatives aux tailles des échantillons et des populations ainsi qu'aux taux de réponses et marges d'erreurs par CSSS. Le contenu des différentes colonnes est ici détaillé :

- Échantillon : Nombre de répondants ayant participés à l'enquête.
- Population : Nombre de personnes correspondant au profil de la population de l'enquête selon les données compilées par les CSSS.
- Ratio échantillon/population : Proportion de la population ayant participé à l'enquête.
- Marges d'erreur : Marge d'erreur des résultats de l'enquête.
- Ratio aptes/total : Proportion de personnes aptes à répondre aux questions de l'enquête.
- Taux de réponse : Taux de réponse selon les normes de l'AIRMS.

Tableau 6: Plan d'échantillonnage de la population résidant en CHSLD

CSSS	Échantillon	Population	Ratio échantillon/ population	Marge d'erreur	Ratio aptes/ total	Taux de réponse	
						Résidents aptes	Pers. sign.
Cœur-de-l'Île	226	319	70,8 %	3,5 %	40,7 %	90,0 %	89,2 %
Montréal	3256	5556	58,6 %	1,1 %	45,5 %	86,0 %	71,3 %

Le réseau de soutien à domicile (SAD)

Les usagers SAD et les proches aidants ont été interviewés de manière téléphonique. La phase de collecte s'est tenue du 15 juin 2007 au 2 novembre 2007 pour les usagers SAD et du 24 septembre 2007 au 5 novembre 2007 pour les proches aidants.

Le temps moyen d'entrevue s'est avéré être respectivement pour les usagers SAD et les proches aidants d'environ 14 minutes et de 13 minutes. Le tableau administratif des appels décrivant de manière exhaustive les résultats des appels peut être consulté à l'annexe 2.

Les tableaux 7 et 8 présentent les informations relatives aux tailles des échantillons et des populations ainsi qu'aux taux de réponse et marges d'erreurs par CSSS. Le contenu des différentes colonnes est ici détaillé :

- Échantillon : Nombre de répondants ayant participés à l'enquête.
- Population : Nombre de personnes correspondant au profil de la population de l'enquête selon les données compilées par les CSSS.
- Ratio échantillon/population : Proportion de la population ayant participé à l'enquête.
- Taux de réponse AIRMS : Taux de réponse selon les normes de l'AIRMS.
- Marges d'erreur : Marge d'erreur des résultats de l'enquête.

Tableau 7: Plan d'échantillonnage de la population des usagers des SAD

CSSS	Échantillon	Population	Ratio échantillon/ population	Taux de réponse	Marges d'erreur
Cœur-de-l'Île	346	872	39,7 %	90,0 %	4,1 %
Montréal	3 901	13 750	28,4 %	86,6 %	1,3 %

Tableau 8: Plan d'échantillonnage de la population des proches aidants des usagers des SAD

CSSS	Échantillon	Population[10]	Ratio échantillon/ population	Taux de réponse	Marges d'erreur[11]
Cœur-de-l'Île	280	N.D.	N.D.	90,1 %	4,8 %
Montréal	3 651	N.D.	N.D.	83,4 %	1,4 %

[10] La structure de la présente enquête ne permet pas une estimation précise de la taille de la population des proches aidants.

[11] Dans le but d'obtenir les résultats les plus conservateurs possibles, le calcul de la marge d'erreur a été exécuté en utilisant la population des usagers SAD.

ANNEXE 2 : RAPPORT ADMINISTRATIF DES ENTREVUES ET DES APPELS

Résidents en CHSLD considérés aptes

RÉSULTATS DES ENTREVUES FACE-À-FACE									
Cavendish- 00	**Ech. Total**	**Aptes**	**Inaptes**	**% Aptes**	**Refus**	**Complétées**	**Taux de Contact**	**% de Refus**	**Taux de Réponse**
Centre Henri-Bradet (1)	81	46	**35**	57%	**3**	**36**	**85%**	**7%**	**78%**
Total:	**81**	**46**	**35**	**57%**	**3**	**36**	**85%**	**7%**	**78%**
Ouest de l'île- 01	**Ech. Total**	**Aptes**	**Inaptes**	**% Aptes**	**Refus**	**Complétées**	**Taux de Contact**	**% de Refus**	**Taux de Réponse**
Centre D.Benjamin-Viger (1)	40	33	7	83%	**3**	26	88%	9%	79%
Hôpital Lakeshore (2)	22	15	7	68%	**3**	9	80%	20%	60%
Total:	**62**	**48**	**14**	**77%**	**6**	**35**	**85%**	**13%**	**73%**
St-Léonard et St-Michel- 02	**Ech. Total**	**Aptes**	**Inaptes**	**% Aptes**	**Refus**	**Complétées**	**Taux de Contact**	**% de Refus**	**Taux de Réponse**
Centre Quatre-Temps (1)	46	40	6	87%	**4**	35	98%	10%	88%
Centre Quatres Saisons (2)	25	18	7	72%	**2**	16	100%	11%	89%
Centre St-Michel (3)	28	23	5	82%	**1**	22	100%	4%	96%
Total:	**99**	**81**	**18**	**82%**	**7**	**73**	**99%**	**9%**	**90%**
Lucille-Teasdale:- 03	**Ech. Total**	**Aptes**	**Inaptes**	**% Aptes**	**Refus**	**Complétées**	**Taux de Contact**	**% de Refus**	**Taux de Réponse**
Centre Jeanne Le Ber (1)	64	59	5	92%	0	53	90%	0%	90%
Centre J_H Charbonneau (2)	48	42	6	88%	1	39	95%	2%	93%
Eloria-Lepage (3)	47	45	2	96%	2	39	89%	4%	87%
Maison-Neuve (4)	60	53	7	88%	3	47	94%	6%	89%
Robert Cliche (5)	19	18	1	95%	0	17	94%	0%	94%
Centre Marie Rollet (6)	7	6	1	86%	0	6	100%	0%	100%
Centre Rousselot (7)	56	48	8	86%	2	42	92%	4%	88%
Total:	**301**	**271**	**30**	**90%**	**8**	**243**	**93%**	**3%**	**90%**
Pointe-de-l'Ile- 04	**Ech. Total**	**Aptes**	**Inaptes**	**% Aptes**	**Refus**	**Complétées**	**Taux de Contact**	**% de Refus**	**Taux de Réponse**
Biermans (1)	98	91	7	93%	3	87	99%	3%	96%
François-Séguenot (2)	40	33	7	83%	6	25	94%	18%	76%
Judith Jasmin (3)	21	18	3	86%	1	16	94%	6%	89%
Triest (4)	90	74	16	82%	4	70	100%	5%	95%
Total:	**249**	**216**	**33**	**87%**	**14**	**198**	**98%**	**6%**	**92%**
Cœur de l'île- 05	**Ech. Total**	**Aptes**	**Inaptes**	**% Aptes**	**Refus**	**Complétées**	**Taux de Contact**	**% de Refus**	**Taux de Réponse**
Paul-Gouin (1)	38	35	3	92%	1	31	91%	3%	89%
Centre Auclair (2)	62	57	5	92%	4	51	96%	7%	89%
Centre de transition, hôpital Jean-Talon (3	15	10	5	67%	0	10	100%	0%	100%
Total:	**115**	**102**	**13**	**89%**	**5**	**92**	**95%**	**5%**	**90%**
Ahuntsic et Mtl-Nord- 06	**Ech. Total**	**Aptes**	**Inaptes**	**% Aptes**	**Refus**	**Complétées**	**Taux de Contact**	**% de Refus**	**Taux de Réponse**
Centre Laurendeau (1)	86	82	4	95%	2	78	98%	2%	95%
Centre Légaré (2)	36	34	2	94%	0	31	91%	0%	91%
Centre De Louvain (3)	38	33	5	87%	0	28	85%	0%	85%
Centre Paul-Lizotte (4)	66	52	14	79%	1	43	85%	2%	83%
Total:	**226**	**201**	**25**	**89%**	**3**	**180**	**91%**	**1%**	**90%**
Dorval-Lachine-LaSalle- 07	**Ech. Total**	**Aptes**	**Inaptes**	**% Aptes**	**Refus**	**Complétées**	**Taux de Contact**	**% de Refus**	**Taux de Réponse**
Camille-Lefebvre (1)	53	46	7	87%	5	41	100%	11%	89%
Dorval (2)	49	35	14	71%	4	28	91%	11%	80%
Lachine (3)	72	65	7	90%	4	52	86%	6%	80%
LaSalle (4)	58	48	10	83%	1	44	94%	2%	92%
Nazaire-Piché (5)	58	44	14	76%	7	32	89%	16%	73%
Total:	**290**	**238**	**52**	**82%**	**21**	**197**	**92%**	**9%**	**83%**
Sud-Ouest-Verdun- 08	**Ech. Total**	**Aptes**	**Inaptes**	**% Aptes**	**Refus**	**Complétées**	**Taux de Contact**	**% de Refus**	**Taux de Réponse**
Manoir de Verdun (1)	116	89	27	77%	12	73	96%	13%	82%
Des Seigneurs (2)	90	63	28	70%	9	50	94%	14%	79%
Louis-Riel (3)	53	22	31	42%	1	21	100%	5%	95%
St-Henri (4)	55	47	8	85%	8	37	96%	17%	79%
Yvon-Brunet (5)	69	56	13	81%	4	47	91%	7%	84%
Réal-Morel (6)	76	69	7	91%	13	53	96%	4%	77%
Champlain (7)	29	25	4	86%	3	22	100%	12%	88%
Total:	**488**	**371**	**118**	**76%**	**50**	**303**	**95%**	**13%**	**82%**
Bordeaux-Cartierville- 09	**Ech. Total**	**Aptes**	**Inaptes**	**% Aptes**	**Refus**	**Complétées**	**Taux de Contact**	**% de Refus**	**Taux de Réponse**
Notre-Dame-de-la-merci (1)	88	70	18	80%	8	57	93%	11%	81%
St-Joseph-de-la-providence (2)	8	8	0	100%	0	8	100%	0%	100%
Manoir Cartierville (3)	31	27	4	87%	1	26	100%	4%	96%
St-Laurent (4)	44	37	7	84%	2	33	95%	5%	89%
Total:	**171**	**142**	**29**	**83%**	**11**	**124**	**95%**	**8%**	**87%**
GRAND TOTAL	**2082**	**1716**	**367**	**82%**	**128**	**1481**	**94%**	**7%**	**86%**

Personnes significatives des résidents non aptes

		CSSS Cavendish	CSSS de l'Ouest de l'île	CSSS Saint-Léonard et Saint-Michel	CSSS Lucille-Teasdale	CSSS Pointe de l'île	CSSS du Coeur de l'ile	CSSS Ahuntsic et Montréal-Nord	CSSS Dorval-Lachine-Lasalle	CSSS Verdun	CSSS Bordeaux	TOTAL	TOTAL
	GÉNÉRÉS	44	103	343	431	238	204	412	433	554	594	**3356**	**100,00%**
	UTILISÉS	**44**	**103**	**343**	**431**	**238**	**204**	**412**	**433**	**554**	**594**	**3356**	**100,00%**
	Pas de service	2	2	42	24	17	7	23	25	38	162	**342**	**10,19%**
	Non Résidentiel	0	2	1	1	0	3	1	0	0	1	**9**	**0,27%**
	Problème de ligne	1	0	4	2	0	13	0	1	3	2	**26**	**0,77%**
	Fax	0	0	4	2	3	0	4	2	1	3	**19**	**0,57%**
	Mauvais no. de tél.	3	6	26	31	6	7	6	36	38	30	**189**	**5,63%**
A,	**NON VALIDE**	**6**	**10**	**77**	**60**	**26**	**30**	**34**	**64**	**80**	**198**	**585**	**17,43%**
	VALIDE	**38**	**93**	**266**	**371**	**212**	**174**	**378**	**369**	**474**	**396**	**2771**	**82,57%**
	Non éligible	9	1	6	14	3	8	3	15	7	8	**74**	**2,67%**
	Problème de langue	0	3	11	1	2	3	1	2	2	7	**32**	**1,15%**
	Age et maladie	4	7	10	13	5	12	20	13	12	17	**113**	**4,08%**
	Autre (duplicata)	0	0	0	4	0	0	3	0	0	0	**7**	**0,25%**
B,	**HORS ÉCHANTILLON**	**13**	**11**	**27**	**32**	**10**	**23**	**27**	**30**	**21**	**32**	**226**	**8,16%**
	ÉCHANTILLON	**25**	**82**	**239**	**339**	**202**	**151**	**351**	**339**	**453**	**364**	**2545**	**75,83%**
C,	Refus MÉNAGE	0	0	2	1	1	0	1	0	0	1	**6**	**0,24%**
D,	Refus SÉLECTION	0	3	10	3	8	3	12	5	9	10	**63**	**2,48%**
D,	Abs. Prolongée	0	0	0	0	2	0	2	1	1	0	**6**	**0,24%**
D,	Incomplet	0	0	1	2	3	1	1	0	0	3	**11**	**0,43%**
C.	Pas de réponse	2	7	29	19	11	6	36	138	181	121	**550**	**21,61%**
D,	Rendez-vous	3	4	15	12	2	7	5	18	34	34	**134**	**5,27%**
	COMPLÉTÉS LONGS	**20**	**68**	**182**	**302**	**175**	**134**	**294**	**177**	**228**	**195**	**1775**	**69,74%**
	Quotas :	**37**	**68**	**182**	**300**	**148**	**134**	**292**	**177**	**228**	**217**	**1783**	
	À faire :	**17**	**0**	**0**	**-2**	**-27**	**0**	**-2**	**0**	**0**	**22**		
	% REFUS	**0,00%**	**3,66%**	**5,02%**	**1,18%**	**4,46%**	**1,99%**	**3,70%**	**1,47%**	**1,99%**	**3,02%**	**2,71%**	
	% COMPLÉTÉS	**80,00%**	**82,93%**	**76,15%**	**89,09%**	**86,63%**	**88,74%**	**83,76%**	**52,21%**	**50,33%**	**53,57%**	**69,74%**	
	TAUX D'ÉLIGIBILITÉ	**63,89%**	**87,21%**	**88,51%**	**90,88%**	**95,00%**	**86,31%**	**92,08%**	**87,01%**	**92,83%**	**88,32%**	**89,80%**	
	TAUX DE RÉPONSE AIRMS	**82,38%**	**83,84%**	**77,30%**	**89,57%**	**86,89%**	**89,23%**	**84,47%**	**55,13%**	**51,81%**	**55,75%**	**71,33%**	

date des données saisies
04-déc-07

A. NON VALIDE Aucun contact possible avec le répondant à ces numéros de téléphone

B. HORS ÉCHANTILLON Les répondant ne sont pas éligbles ou aptes à répondre à l'étude

ÉCHANTILLON **Numéros travaillables**

C. ÉLIGIBILITÉ NON-ÉTABLIE: Pas de réponse et refus ménage

D. ÉLIGIBILITÉ ÉTABLIE: Refus personne, Abs. Prolongée, Incomplet et rendez-vous

% REFUS Somme des refus sur l'échantillon.

% COMPLÉTÉS Entrevues complétées sur l'échantillon.

TAUX D'ÉLIGIBILITÉ (T.É.) D+Complétés/B+D+Complétés

TAUX DE RÉPONSE AIRMS Complétés/C*(T.É.)+D+Complétés

Usagers soins à domicile

		CSSS Cavendish	CSSS de l'Ouest de l'île	CSSS Saint-Léonard et Saint-Michel	CSSS Lucille-Teasdale	CSSS Pointe de l'île	CSSS du Coeur de l'ile	CSSS Ahuntsic et Montréal-Nord	CSSS Dorval-Lachine-Lasalle	CSSS Sud-Ouest Verdun	CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent	CSSS De la Montagne	TOTAL	%
	TOTAL RECU :	***1114***	***1098***	***836***	***1759***	***1478***	***872***	***1480***	***1334***	***1007***	***1107***	***1671***	***13756***	
	GÉNÉRÉS	1114	1098	836	1759	1478	872	1285	1070	1007	1107	1671	**13297**	**96,66%**
	UTILISÉS	**1114**	**1098**	**836**	**1759**	**1478**	**872**	**1285**	**1070**	**1007**	**1107**	**1671**	**13297**	**100,00%**
	Pas de service	101	109	70	192	135	80	147	102	87	96	174	**1293**	**9,72%**
	Non Résidentiel	6	3	3	2	3	1	4	7	0	1	7	**37**	**0,28%**
	Problème de ligne	4	7	0	22	8	2	8	12	3	0	15	**81**	**0,61%**
	Fax	0	1	3	2	6	2	1	3	1	2	3	**24**	**0,18%**
	Mauvais no. de tél.	31	31	8	28	31	10	30	26	11	57	39	**302**	**2,27%**
A,	**NON VALIDE**	**142**	**151**	**84**	**246**	**183**	**95**	**190**	**150**	**102**	**156**	**238**	**1737**	**13,06%**
	VALIDE	**972**	**947**	**752**	**1513**	**1295**	**777**	**1095**	**920**	**905**	**951**	**1433**	**11560**	**86,94%**
	Non éligible	111	105	40	198	74	67	131	96	52	72	260	**1206**	**10,43%**
	Problème de langue	49	36	5	33	70	2	69	37	24	32	59	**416**	**3,60%**
	Décès	39	49	33	64	56	45	46	41	34	40	67	514	**4,45%**
	Age et maladie	6	7	7	5	1	2	10	2	1	2	21	**64**	**0,55%**
	COMPLÉTÉS COURTS - Avec coordonnées	**201**	**183**	**298**	**258**	**337**	**185**	**151**	**180**	**193**	**256**	**208**	**2450**	**21,19%**
	COMPLÉTÉS COURTS - Sans coordonnées	119	96	98	97	115	60	76	63	88	94	121	**1027**	**8,88%**
B,	**HORS ÉCHANTILLON**	**525**	**476**	**481**	**655**	**653**	**361**	**483**	**419**	**392**	**496**	**736**	**5677**	**49,11%**
	ÉCHANTILLON	**370**	**377**	**271**	**611**	**619**	**395**	**415**	**370**	**502**	**410**	**463**	**4803**	**36,12%**
C,	Refus MÉNAGE	6	7	16	3	3	3	9	5	3	6	15	**76**	**1,58%**
D,	Refus SÉLECTION	34	24	8	39	24	27	39	20	21	35	61	**332**	**6,91%**
D,	Abs. Prolongée	2	6	1	6	3	2	3	1	6	2	4	**36**	**0,75%**
D,	Incomplet	9	5	7	5	12	4	5	6	7	9	15	**84**	**1,75%**
C.	Pas de réponse	24	22	6	34	16	8	31	25	9	53	41	**269**	**5,60%**
D,	Rendez-vous	7	14	3	6	8	5	17	12	3	18	12	**105**	**2,19%**
	COMPLÉTÉS LONGS - Avec coordonnées	**161**	**181**	**121**	**306**	**339**	**207**	**183**	**193**	**272**	**162**	**172**	**2297**	**47,82%**
	COMPLÉTÉS LONGS - Sans coordonnées	**127**	**118**	**109**	**212**	**214**	**139**	**128**	**108**	**181**	**125**	**143**	**1604**	**33,40%**
	ECHANTILLON SUPP - Avec coordonnées	**76**	**91**	**0**	**241**	**23**	**17**	**192**	**130**	**11**	**41**	**228**	**1050**	
	ECHANTILLON SUPP - Sans coordonnées	**1**	**3**	**0**	**6**	**0**	**4**	**5**	**1**	**0**	**4**	**6**	**30**	
	Rendement de l'échantillon (%)	**30%**	**32%**	**29%**	**37%**	**40%**	**43%**	**32%**	**35%**	**48%**	**31%**	**24%**	**34%**	
	% Entrevues AVEC COORDONNÉES	**60%**	**63%**	**67%**	**65%**	**67%**	**66%**	**62%**	**69%**	**63%**	**66%**	**59%**	**64%**	
	Taux d'aptitudes (%) (Longs / complétés courts)	**47%**	**52%**	**37%**	**59%**	**55%**	**59%**	**58%**	**55%**	**62%**	**45%**	**49%**	**53%**	
	% REFUS	**10,81%**	**8,22%**	**8,86%**	**6,87%**	**4,36%**	**7,59%**	**11,57%**	**6,76%**	**4,78%**	**10,00%**	**16,41%**	**8,49%**	
	% COMPLÉTÉS	**77,84%**	**79,31%**	**84,87%**	**84,78%**	**89,34%**	**87,59%**	**74,94%**	**81,35%**	**90,24%**	**70,00%**	**68,03%**	**81,22%**	
	TAUX D'ÉLIGIBILITÉ	**39,31%**	**42,23%**	**34,11%**	**46,70%**	**47,89%**	**51,54%**	**43,71%**	**44,80%**	**55,56%**	**41,44%**	**35,61%**	**43,99%**	
	TAUX DE RÉPONSE AIRMS	**83,53%**	**86,35%**	**90,73%**	**88,50%**	**92,00%**	**89,95%**	**82,83%**	**88,16%**	**91,76%**	**80,29%**	**75,91%**	**86,60%**	

date des données saisies
06-déc-07

A. NON VALIDE Aucun contact possible avec le répondant à ces numéros de téléphone

B. HORS ÉCHANTILLON Les répondant ne sont pas éligibles ou aptes à répondre à l'étude

ÉCHANTILLON **Numéros travaillables**

C. ÉLIGIBILITÉ NON-ÉTABLIE: Pas de réponse et refus ménage

D. ÉLIGIBILITÉ ÉTABLIE: Refus personne, Abs. Prolongée, Incomplet et rendez-vous

% REFUS Somme des refus sur l'échantillon.

% COMPLÉTÉS Entrevues complétées sur l'échantillon.

TAUX D'ÉLIGIBILITÉ (T.É.) D+Complétés/B+D+Complétés

TAUX DE RÉPONSE AIRMS Complétés/C*(T.É.)+D+Complétés

Proches aidants

		CSSS Cavendish	CSSS de l'Ouest de l'île	CSSS Saint-Léonard et Saint-Michel	CSSS Lucille-Teasdale	CSSS Pointe de l'île	CSSS du Coeur de l'ile	CSSS Ahuntsic et Montréal-Nord	CSSS Dorval-Lachine-Lasalle	CSSS Verdun	CSSS Bordeaux	CSSS De la Montagne	CSSS Jeanne-Mance	TOTAL	TOTAL
	GÉNÉRÉS	398	388	383	627	713	392	439	412	472	423	521	357	**5525**	**84,11%**
	UTILISÉS	**398**	**388**	**383**	**627**	**713**	**392**	**439**	**412**	**472**	**423**	**521**	**361**	**5529**	**100,07%**
	Pas de service	10	12	6	9	17	11	7	9	13	2	15	6	**117**	**2,12%**
	Non Résidentiel	9	8	0	6	8	5	1	2	4	3	7	5	**58**	**1,05%**
	Problème de ligne	1	2	3	7	4	3	2	2	1	1	1	1	**28**	**0,51%**
	Fax	1	1	1	1	2	2	1	4	3	0	4	0	**20**	**0,36%**
	Mauvais no. de tél.	11	17	13	18	27	9	14	11	19	11	24	9	**183**	**3,31%**
A,	**NON VALIDE**	**32**	**40**	**23**	**41**	**58**	**30**	**25**	**28**	**40**	**17**	**51**	**21**	**406**	**7,34%**
	VALIDE	**366**	**348**	**360**	**586**	**655**	**362**	**414**	**384**	**432**	**406**	**470**	**340**	**5123**	**92,66%**
	Non éligible	29	30	14	40	42	29	29	31	20	33	56	20	**373**	**7,28%**
	Problème de langue	9	2	22	7	14	9	8	7	5	10	16	9	**118**	**2,30%**
	Age et maladie	9	12	7	23	23	10	11	20	18	14	21	10	**178**	**3,47%**
	Autre (duplicata)	4	5	0	1	12	1	2	2	3	5	2	1	**38**	**0,74%**
B,	**HORS ÉCHANTILLON**	**51**	**49**	**43**	**71**	**91**	**49**	**50**	**60**	**46**	**62**	**95**	**40**	**707**	**13,80%**
	ÉCHANTILLON	**315**	**299**	**317**	**515**	**564**	**313**	**364**	**324**	**386**	**344**	**375**	**300**	**4416**	**79,87%**
C,	Refus MÉNAGE	6	2	1	2	4	1	2	2	2	1	5	6	**34**	**0,77%**
D,	Refus SÉLECTION	23	16	19	15	29	9	14	12	24	15	17	15	**208**	**4,71%**
D,	Abs. Prolongée	1	0	1	1	0	1	0	1	2	1	2	2	**12**	**0,27%**
D,	Incomplet	12	4	3	6	6	1	6	1	4	10	9	5	**67**	**1,52%**
C.	Pas de réponse	12	15	22	13	14	15	25	21	9	27	28	16	**217**	**4,91%**
D,	Rendez-vous	17	20	31	4	14	6	26	24	9	25	37	14	**227**	**5,14%**
	COMPLÉTÉS LONGS	**244**	**242**	**240**	**474**	**497**	**280**	**291**	**263**	**336**	**265**	**277**	**242**	**3651**	**82,68%**
	Quotas :	**243**	**242**	**240**	**478**	**513**	**312**	**290**	**260**	**405**	**265**	**277**	**237**	**3762**	
	À faire :	**-1**	**0**	**0**	**4**	**16**	**32**	**-1**	**-3**	**69**	**0**	**0**	**-5**	**111**	
	% REFUS	**9,21%**	**6,02%**	**6,31%**	**3,30%**	**5,85%**	**3,19%**	**4,40%**	**4,32%**	**6,74%**	**4,65%**	**5,87%**	**7,00%**	**5,48%**	
	% COMPLÉTÉS	**77,46%**	**80,94%**	**75,71%**	**92,04%**	**88,12%**	**89,46%**	**79,95%**	**81,17%**	**87,05%**	**77,03%**	**73,87%**	**80,67%**	**82,68%**	
	TAUX D'ÉLIGIBILITÉ	**85,34%**	**85,20%**	**87,24%**	**87,57%**	**85,71%**	**85,84%**	**87,08%**	**83,38%**	**89,07%**	**83,60%**	**78,26%**	**87,42%**	**85,49%**	
	TAUX DE RÉPONSE AIRMS	**78,11%**	**81,62%**	**76,42%**	**92,37%**	**88,52%**	**90,11%**	**80,72%**	**82,14%**	**87,32%**	**78,08%**	**75,31%**	**81,42%**	**83,36%**	

date des données saisies
04-déc-07

A. NON VALIDE Aucun contact possible avec le répondant à ces numéros de téléphone

B. HORS ÉCHANTILLON Les répondants ne sont pas éligbles ou aptes à répondre à l'étude

ÉCHANTILLON **Numéros travaillables**

C. ÉLIGIBILITÉ NON-ÉTABLIE: Pas de réponse et refus ménage

D. ÉLIGIBILITÉ ÉTABLIE: Refus personne, Abs. Prolongée, Incomplet et rendez-vous

% REFUS Somme des refus sur l'échantillon.

% COMPLÉTÉS Entrevues complétées sur l'échantillon.

TAUX D'ÉLIGIBILITÉ (T.É.) D+Complétés/B+D+Complétés

TAUX DE RÉPONSE AIRMS Complétés/C*(T.É.)+D+Complétés

ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRES

QUESTIONNAIRE DES RESIDENTS EN CHSLD ET DES PERSONNES SIGNIFICATIVES DES RESIDENTS NON APTES

Q1:

Q1. De façon générale, à l'égard des services que vous recevez au (nom de l'installation), diriez-vous que vous êtes...
Totalement satisfait 1
Plutôt satisfait 2
Plutôt insatisfait 3
Totalement insatisfait 4
NSP/ PR 9

Q2:

Q2. Le personnel est poli et respectueux avec vous...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q3:

Q3. Les employés que vous ne connaissez pas, prennent le temps de se présenter avant de vous donner un service ou un soin...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q4:

Q4. En général, le personnel est de bonne humeur...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q5:

Q5. Le personnel prend le temps de vous écouter et de répondre à vos questions en dehors des temps qu'il consacre à vos soins...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q6:

Q6. Vous n'avez pas à répéter les mêmes renseignements d'un membre du personnel à l'autre...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q7:

Q7. Le personnel vous écoute attentivement lorsque vous vous adressez à eux...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q8:

Q8. Le personnel vous parle avec des mots que vous comprenez...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q9:

Q9. Le personnel fait preuve de discrétion à votre égard et ne parle pas de vos problèmes devant tout le monde...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q10:

Q10. Le personnel respecte votre intimité lorsqu'il vous donne des soins de base...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q11:

Q11. Le personnel vous encourage à prendre une part active dans le choix des interventions ou des décisions qui vous concernent...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q12:

Q12. Le personnel vous encourage à faire le plus de choses possibles par vous-même...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q13:

Q13. Le personnel infirmier prend le temps de vous expliquer ce qui se passe lorsqu'on vous donne des soins ou lorsqu'on change vos médicaments...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q14:

Q14. Vous recevez les résultats de vos examens, ou évaluations qu'ils soient positifs ou négatifs... (Note à l'intervieweur : résultats de radiographies, prises de sang etc.)
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q15:

Q15. Le personnel est compétent...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q16:

Q16. Vous recevez rapidement les soins infirmiers quand vous le demandez...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q17:

Q17. Vous voyez rapidement le médecin quand vous êtes malade...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q18:

Q18. Le préposé vous donne rapidement les soins d'hygiène, d'assistance à la toilette, et autres soins de base dont vous avez besoin, quand vous le demandez...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q19:

Q19. Le personnel respecte votre rythme et vos habitudes de vie, il ne vous presse pas...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q20:

Q20. L'horaire où l'on vous donne les soins d'hygiène ou de santé vous convient...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q21:

Q21. Au (nom de l'installation) on fait des efforts pour que ce soit toujours les mêmes personnes qui s'occupent de vous...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q22:

Q22. Le CHSLD où vous demeurez vous offre des menus adaptés à vos besoins...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q23:

Q23. La nourriture est bien apprêtée et a bon goût...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q24:

Q24. Les mets sont variés, le menu change souvent...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q25:

Q25 Si vous en avez besoin, il est facile d'obtenir de l'aide pour manger...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q26:

Q26. Vous n'êtes pas incommodé par le bruit dans la salle à manger...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q27:

Q27. Les loisirs sont variés...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q28:

Q28. Vous pouvez aller dehors, prendre l'air ou faire des sorties quand vous le voulez...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q29:

Q29. Il vous est possible d'être seul(e) quand vous le désirez...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q30:

Q30. Les membres de votre famille peuvent facilement participer aux activités ou aux événements qui sont organisés pour vous par le (Nom de l'installation)...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q31:

Q31. Les équipements adaptés à vos besoins sont disponibles. (Note à l'intervieweur : fauteuil roulant, marchette, barre de soutien, levier, etc.)...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q32:

Q32. Les équipements tels que fauteuil roulant, marchette, barre de soutien, que vous utilisez sont bien entretenus, vérifiés périodiquement...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q33:

Q33. Le délai pour réparer le matériel endommagé tel qu'un meuble, mur, équipement, est raisonnable...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q34:

Q34. Les corridors sont suffisamment dégagés pour vous permettre de vous déplacer facilement...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q35:

Q35. Les locaux de la résidence sont propres...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q36:

Q36. Dans la résidence, l'atmosphère est agréable et chaleureuse...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q37:

Q37. Vous vous sentez en sécurité dans la résidence...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q38:

Q38. Vous n'êtes pas incommodé par le bruit dans votre chambre...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q39:

Q39. Toutes les personnes hébergées sont traitées sur un même pied d'égalité...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q40:

Q40. On vous donne de l'information sur vos droits et sur la façon de les faire respecter...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q41:

Q41. Les procédures pour porter plainte ou pour exprimer vos insatisfactions sont faciles à suivre...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q42:

Q42. L'horaire des activités de la vie quotidienne, repas : loisirs, collations, lever-coucher, vous convient...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q43:

Q43. Le personnel respecte votre vie privée : ne déplace rien, vous prévient avant de vous visiter, frappe avant d'entrer...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

Q44:

Q44. Les équipements que vous utilisez sont propres...
Totalement en accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement désaccord 4
NSP/PR 9

QUESTIONNAIRE DES USAGERS DES SOINS À DOMICILE

NTRO:

NTRO. DEMANDER A PARLER À : <ISEXE> <PRNOM > <NOM > Bonjour, bonsoir, je m'appelle $I Je travaille pour le CNS. Le <CSSS > désire améliorer la qualité de ses services et aimerait connaître le degré de satisfaction des gens qui, comme vous, reçoivent des services du <NCLSC >dans le cadre de son programme de soutien à domicile. Avez-vous quelques instants? (Cela ne prendra qu'environ 10 minutes ?) Soyez assuré que toutes les réponses que vous donnerez resteront strictement confidentielles et ne seront utilisées qu'aux fins de cette étude.

=> +1

if CSSS=11 OU ECH=Z

Continuer à la page suivante 1
Autre numéro de téléphone 2
RÉPONDANT INAPTE A RÉPONDRE ..... 8 => /RECR1

LANG:

LANG. LANGUE D'ENTREVUE
Français 1
English 2

A1:

A1. Globalement, diriez-vous que vous êtes TRÈS, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT SATISFAIT des services reçus au <NCLSC > ?

=> NTRJM

if CSSS=11 OU ECH=Z

Très satisfait 1
Assez satisfait 2
Peu satisfait 3
Pas du tout satisfait 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B1:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B1. Il est facile d'obtenir un rendez-vous avec le CLSC, par téléphone.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B2:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B2. Pour obtenir un service du CLSC, ce n'est pas trop compliqué, il n'y a pas trop d'étapes, pas trop de paperasse

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B3:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B3. Les intervenants du <NCLSC > me traitent avec politesse et respect.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B4:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B4. Les intervenants du <NCLSC >traitent de manière confidentielle les renseignements qui me concernent.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B5:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B5. Les intervenants du <NCLSC > sont ponctuels, ils respectent la date et l'heure du rendez-vous.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B6:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B6. Les intervenants du <NCLSC > médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel, m'écoutent attentivement

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B7:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B7. Les intervenants du <NCLSC > comprennent bien ma situation.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B8:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B8. Au <NCLSC >, le même intervenant, que ce soit un médecin, une infirmière, un travailleur social ou autre professionnel, s'occupe de moi d'une fois à l'autre

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B9:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B9, Si j'ai à consulter plusieurs intervenants du <NCLSC > pour un même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B10:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B10. Il est facile d'être référé à des services spécialisés.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B11:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B11. Les équipements utilisés au CLSC ou prêtés à domicile sont propres.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B12:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B12. Les équipements utilisés au CLSC ou prêtés à domicile sont sécuritaires.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B13:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B13. Les intervenants du <NCLSC > respectent mon intimité physique

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B14:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B14. Les intervenants du <NCLSC > prennent le temps nécessaire pour s'occuper de moi.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B15:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B15. Les intervenants du <NCLSC > rencontrés sont compétents.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B16:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B16. Les intervenants du <NCLSC > me parlent dans des mots que je peux facilement comprendre.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B17:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B17. Lorsque le <NCLSC > me donne de la documentation, elle est facile à comprendre (note à l'intervieweur : documentation = tout dépliant d'informations fourni sur diète, maladie, etc.)

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B18:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B18. Les intervenants du <NCLSC > tiennent compte de ma langue dans les services qui me sont offerts.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B19:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B19. L'horaire des services reçus par le <NCLSC > est adéquat. (Note à l'intervieweur : pour les repas, les soins d'hygiène etc.)

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B20:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B20. Le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels du <NCLSC > est raisonnable.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B21:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B21. Le délai pour obtenir des services diagnostiques offerts par le CLSC tels que : prises de sang, analyses d'urine, etc. est raisonnable.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B22:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B22. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B23:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B23. Le <NCLSC > m'informe des résultats de mes examens ou évaluations, qu'ils soient positifs ou négatifs.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B24:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B24. Les intervenants du <NCLSC > me présentent et m'expliquent tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B25:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B25. Les intervenants du <NCLSC > m'encouragent à prendre une part active, à m'impliquer dans les décisions qui me concernent.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B26:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B26. Les intervenants du <NCLSC > m'encouragent à utiliser des moyens et des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B27:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B27. Les intervenants du <NCLSC >, médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel, prennent le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B28:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B28. Les intervenants du <NCLSC > m'encouragent à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.).

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B29:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B29. Les intervenants du <NCLSC > offrent du support aux personnes qui m'aident

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B30:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B30. Les services que j'ai reçus des intervenants du <NCLSC > ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B31:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B31. Les services que j'ai reçus des intervenants du <NCLSC > ont amélioré ma qualité de vie.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B32:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B32. Les intervenants du <NCLSC > me rassurent.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B33:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B33. Si je suis insatisfait des services, je me sens à l'aise d'exprimer mon insatisfaction

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B34:

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B34. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

B35:

Satisfaction générale des services

B. Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le <NCLSC >. Pouvez-vous me dire si vous êtes, totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés que je vais vous lire. Choisissez pour chacun des énoncés suivants, quel est votre degré d'accord sur...

B35. Au <NCLSC > il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas.

Totalement d'accord 1
Plutôt en accord 2
Plutôt en désaccord 3
Totalement en désaccord 4
NSP/ Ne s'applique pas 9

C1:

C1. Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé au Québec ?

...De façon générale, le système fonctionne relativement bien : quelques améliorations mineures sont nécessaires. 1
...Il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements fondamentaux sont nécessaires 2
...Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti. 3
Aucun de ces énoncés 4
NSP/ Ne s'applique pas 7
Refus 9

C2:

C2. Consultez-vous, sur une base régulière, un médecin que vous considérez comme votre médecin de famille ?

Oui 1
Non ..... 2 => RECR1
Consulte un médecin, mais ne le considère pas comme un médecin de famille. 3
NSP/ PR 9

C21:

C21. Est-ce...

...Un généraliste 1
...Un spécialiste 2
(Les deux) 3
(Ne consulte pas de médecin sur une base régulière) ..... 4 => RECR1
(Consulte un médecin mais ne le considère pas comme un médecin de famille) 5 => RECR1
NSP / Refus 9

C22:

C22. Depuis combien de temps (années) consultez- vous ce médecin ?
$E 1 95
Moins d'un an 00
NSP / Refus..... 99

C23:

Lire au besoin seulement
C23. Où le consultez-vous le plus souvent ?
À la clinique médicale..... 01
À la clinique externe d'un hôpital 02
À l'hôpital..... 03
Au CLSC 04
Il vient à la maison..... 05
Autre..... 98 O
NSP / Refus..... 99

RECR1:

RECR1. En terminant, j'aimerais vous demander le nom et numéro de téléphone d'une personne proche que vous considérez être celle qui vous aide et vous permet de demeurer à domicile. Nous aimerions contacter cette personne pour lui demander son avis sur sa satisfaction concernant les services qui lui sont offerts. Soyez assuré que les réponses de cette personne resteront strictement confidentielles et ne seront utilisées qu'aux fins de cette étude.
$P
Oui..... 1
Non, refuse de donner les coordonnées..... 2 => SEXE
Non, (n'a personne à nous référer)..... 3 => SEXE

NOM2:

NOM2. Pourriez-vous nous donner son nom?
$P

RECR2:

RECR2. Pourriez-vous m'indiquer le numéro de téléphone où nous pouvons rejoindre cette personne?
9999999999
Inscrire le numéro de téléphone .....
Refuse..... 9999999999 => SEXE

RECR3:

RECR3. Quel est le lien de cette personne avec vous ?
Conjoint (e)..... 1
Fils, fille 2
Frère, sœur..... 3
Ami(e)..... 4
Voisin(e) 5
Autre (précisez) ..... 9 O

SEXE:

SEXE. NOTEZ LE SEXE DU RÉPONDANT
HOMME..... 1
FEMME 2

MERCI:

MERCI. L'Agence de santé et des services sociaux de Montréal vous remercie de votre collaboration. (SI VOUS AVEZ A ÉMETTRE DES COMMENTAIRES SUR CETTE ENTREVUE, N'HÉSITEZ-PAS A COMMUNIQUER AVEC NOS BUREAUX AU 1-800-636-3106 poste 104)

Taper 1 pour COMPLÉTER ce questionnaire.....1 D

QUESTIONNAIRE DES PROCHES AIDANTS

INTRO:

INTRO. Bonjour, mon nom est <$I>, je travaille pour le compte du CNS. < Nom de l'usager > vous a identifié comme étant une personne qui lui apporte son soutien pour son maintien à domicile. L'établissement désire améliorer la qualité de ses services et aimerait connaître le degré de satisfaction des gens qui, comme vous, viennent en aide ou qui prennent soin d'une personne âgée qui reçoit des services du <CHSLD> dans le cadre de son programme de soutien à domicile. Accepteriez-vous, en tant que proche-aidant, de répondre à mes questions, cela ne prendra qu'environ 10 minutes ? SI OUI Soyez assuré que toutes les réponses que vous me donnerez resteront strictement confidentielles et ne seront utilisées qu'aux fins de cette étude. SI NON Merci beaucoup et fin de l'entrevue

SI LA PERSONNE EST ABSENTE On demande le meilleur moment pour rejoindre la personne. Si on demande la raison de l'appel vous pouvez mentionner que c'est pour un sondage de satisfaction pour le (Nom de l'installation), cependant ne pas laisser de message sur le répondeur.

Faites enter pour continuer ..... 01 D
Refuse de participer ..... 02 => INT

A:

Certains services sont offerts aux proches aidants dans le but de les aider à s'occuper d'une personne qui reçoit des soins à la maison. A. Par exemple, avez-vous déjà confié à d'autres personnes, pour quelques heures ou quelques jours, la personne dont vous vous occupez ?

Oui 1
Non ..... 2 => B
NSP/ PR ..... 9 => B

A1:

A1. Était-ce pour prendre une vacance, un congé planifié ?

Oui 1
Non ..... 2 => A2
NSP/PR ..... 9 => A2

A11:

A11. Au cours de la dernière année, combien de fois environ avez-vous utilisé ce service ?
$E 1 50
Inscrire le nombre de fois .....
NSP/PR 99

A12:

A12. À quel endroit ou à qui avez-vous confié la personne âgée ? Note à l'intervieweur : si la personne hésite ou ne connaît pas la catégorie, inscrire réponse dans « autre »

Centre de jour 01
Organisme communautaire 02
CHSLD 03
Famille 04
Amis 05
Autre / préciser ..... 97 O

A2:

A2. Dans une situation d'urgence ou pour une circonstance imprévue, avez-vous eu recours aux services d'une personne qui peut vous remplacer auprès de la personne âgée, à qui vous pouvez la confier pour une courte période de temps ?

Oui 1
Non ..... 2 => A3
NSP/PR ..... 9 => A3

A21:

A21. Au cours des derniers 6 mois, combien de fois environ avez-vous utilisé ce service ?

Inscrire le nombre de fois .....
NSP/PR 99

A22:

A22. À quel endroit ou à qui avez-vous confié la personne âgée ?

CLSC 01
Organisme communautaire 02
Ressource privée 03
Famille 04
Amis 05
Autre / préciser ..... 98 O

A3:

A3. Vous arrive-t-il d'avoir recours aux services d'une personne qui peut vous remplacer auprès de la personne âgée, pour que vous puissiez faire des courses, rencontrer des amis(es) ou faire des sorties ?

Oui 1
Non ..... 2 => B
NSP/ PR ..... 9 => B

A31:

A31. Au cours des derniers 6 mois, combien de fois environ avez-vous utilisé ce service ?

Inscrire le nombre de fois .....
NSP/PR 99

A32:

A32. Qui vous offre ce genre de service (genre d'intervenant ou sa provenance) ? (Note: Ne pas lire les choix)

CLSC 01
Organisme communautaire 02
Ressource privée 03
Famille 04
Amis 05
Autre (Précisez) ..... 97 O

B:

B. Vous arrive-t-il d'avoir recours aux services d'une personne qui s'occupe de certaines tâches ménagères comme, préparer les repas, faire du ménage, etc. ?

Oui 1
Non ..... 2 => C
NSP/PR ..... 9 => C

B1:

B1. Dans les derniers 6 mois, combien de fois environ avez-vous utilisé ce service ?
Inscrire le nombre de fois .....
NSP/PR 99

B2:

B2. Qui vous offre ce service ? (Ne pas lire les choix)
CLSC 01
Organisme communautaire 02
Ressource privée 03
Famille 04
Amis 05
Autre / préciser ..... 98 O

C:

C. Avez-vous déjà rencontré, soit un médecin, une infirmière, un travailleur social ou autre intervenant qui vous a conseillé sur la façon de vous y prendre avec la personne âgée ou qui vous écoute quand vous avez besoin de parler de ce que vous vivez
Oui 1
Non ..... 2 => D
NSP/PR ..... 9 => D

C1:

C1. Dans les 6 derniers mois, combien de fois environ avez-vous utilisé ce service ?
$E 1 20
Inscrire le nombre de fois .....
NSP/PR 99

C2:

C2. Qui vous donne ce genre de service ? (Ne pas lire les choix)
CLSC 01
Organisme communautaire 02
Ressource privée 03
Famille 04
Amis 05
Autre / préciser ..... 98 O

D:

D. Avez-vous déjà rencontré soit un médecin, une infirmière, un travailleur social ou un autre intervenant qui vous a fourni de l'information sur l'évolution de la maladie de la personne dont vous vous occupez ou de sa situation?
Oui 1
Non ..... 2 => E
NSP/ PR ..... 9 => E

D1:

D1. Dans les derniers 6 mois, combien de fois environ avez-vous utilisé ce service ?
$E 1 20
Inscrire le nombre de fois .....
NSP/PR 99

D2:

D2. Qui vous donne ce genre de service ? (Ne pas lire les choix)
CLSC 01
Organisme communautaire 02
Ressource privée 03
Famille 04
Amis 05
Autre / préciser ..... 98 O

E:

E. Globalement, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des services reçus au <CLSC> ?
Très satisfait 1
Assez satisfait 2
Peu satisfait 3
Pas du tout satisfait 4
NSP/ PR 9

F1:

MAINTENANT, en pensant au service que vous utilisez le plus fréquemment, veuillez m'indiquez si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants... Si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation, n'hésitez pas à me l'indiquer.

F1. Les services dont vous avez besoin, comme proche-aidant, sont facilement accessibles.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F2:

F2. Lorsque vous avez demandé de l'aide comme proche-aidant, on a bien pris le temps d'évaluer vos besoins particuliers.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F3:

F3. Au <CLSC>, ce n'est pas trop compliqué, il n'y a pas trop d'étapes, pas trop de paperasse pour obtenir un service.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F4:

F4. On vous a présenté et expliqué tous les différents services qui s'offrent à vous.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F5:

F5. L'intervenant rencontré vous propose de l'aide ou des solutions adaptées à votre situation
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F6:

F6. Les services dont vous avez besoin sont disponibles aux heures qui vous conviennent.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F7:

F7. Le délai pour obtenir les services professionnels dont vous avez besoin tel qu'un travailleur social, un psychologue ou un autre intervenant est raisonnable.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F8:

F8. Le délai pour obtenir d'autres types de services comme de l'aide domestique, du répit ou du gardiennage est raisonnable
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F9:

F9. La personne qui vous rend service vous traite avec politesse et respect.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F10:

F10. Les renseignements qui vous concernent sont traités de manière confidentielle.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F11:

F11. L'intervenant par exemple une infirmière, travailleur social, médecin ou autre professionnel ou la personne comme une auxiliaire familiale, aide domestique qui vous offre ses services vous écoute attentivement.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F12:

F12. L'intervenant ou la personne qui vous supporte comprend bien votre situation.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F13:

F13. On respecte les engagements pris à votre égard comme les rappels téléphoniques, le suivi, communication des résultats ou autre.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F14:

F14. S'il y a lieu, l'horaire des visites est respecté.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F15:

F15. Si vous avez à rencontrer un intervenant tel qu'un médecin, une infirmière, un travailleur social ou un autre professionnel prend le temps de bien vous expliquer ce qui se passe lorsqu'il donne des services.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F16:

F16. L'intervenant est disponible pour répondre à vos questions.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F17:

F17. L'intervenant rencontré vous rassure.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F18:

F18. L'intervenant ou la personne qui vous offre ses services est compétent.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F19:

F19. La personne qui s'occupe de vous est la même d'une fois à l'autre, comme par exemple une infirmière, un travailleur social ou une auxiliaire sociale et familiale.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F20:

F20. Si vous rencontrez un second intervenant ou une autre personne qui s'occupe de la personne âgée que vous aidez, vous n'avez pas à répéter toutes les informations qui la concernent.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F21:

F21. L'intervenant ou la personne qui vous offre de l'aide, vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F22:

F22. Vous pouvez recevoir les services dans votre langue.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F23:

F23. La documentation fournie est facile à comprendre.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F24:

F24. Le <CLSC> accorde de l'importance aux suggestions que vous faites pour améliorer les services qui vous sont offerts.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F25:

F25. Le CLSC vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F26:

F26. Le CLSC vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage comme votre famille, vos proches ou autre.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F27:

F27. Le CLSC vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu, dans votre quartier.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F28:

F28. Le CLSC vous offre de rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant une situation semblable à la vôtre.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F29:

F29. Si quelque chose ne va pas, vous pouvez facilement exprimer votre insatisfaction auprès du <CLSC>.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F30:

F30. Les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction sont faciles à suivre.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F31:

F31. Lors de situations d'urgence, vous pouvez rejoindre quelqu'un du <CLSC> même le soir, la nuit ou les fins de semaine.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

F32:

F32. Les services que vous avez reçus ont amélioré votre qualité de vie.
Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
NSP/PR 9

G1:

Ces dernières questions ne seront utilisées que pour des fins d'analyses statistiques.

G1. Depuis combien de temps offrez-vous de l'aide à <nom de l'usager référent > ?
$E 1 25
Inscrire le nombre d'année .....
NSP/ PR 99

G2:

G2. Quel est le lien qui vous unit à cette personne ?
Mère-père 01
Proches parents (sœur, frère, tante) 02
Conjoint(e) 03
Enfant 04
Ami(e) 05
Autre, Précisez ..... 98 O

G3:

G3. Pouvez-vous m'indiquer l'année de votre naissance
$E 1900 1989
Inscrire l'année de naissance .....

G4:

G4. Inscrire le sexe de la personne.
Masculin 1
Féminin 2

G5:

G5. Quelle est la langue couramment parlée à la maison ?
Français 01
Anglais 02
Autre (Précisez) 98

H1:

H1. Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé au Québec ?
... De façon générale le système fonctionne relativement bien : quelques améliorations mineures sont nécessaires. 1
... Il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements fondamentaux sont nécessaires. 2
... Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti. 3
Aucun de ces énoncés. 4
Ne sait pas 7
Refus. 9

H2:

H2. Consultez-vous sur une base régulière, un médecin que vous considérez comme votre médecin de famille ?
Oui 1
Non ..... 2 => /FIN
NSP/PR ..... 9 => /FIN

H21:

H21. Est-ce...
...Un généraliste 1
...Un spécialiste 2
Les deux (ne pas lire) 3
Ne consulte pas de médecin sur une base régulière 4
Consulte un médecin mais ne le considère pas comme un médecin de famille 5
Ne sait pas 7
Refus 9

H22:

H22. Depuis combien de temps (années) consultez- vous ce médecin ?
Inscrire le nombre d'années .....
Ne se souvient pas 9997
Refus 9999

H23:

H23. Où le consultez-vous le plus souvent ? (Lire au besoin seulement)
À la clinique médicale 01
À la clinique externe d'un hôpital 02
À l'hôpital 03
Au CLSC 04
Il vient à la maison 05
Autre (Précisez) ..... 97 O
NSP/PR 99

MERCI:

MERCI. Au nom de <nom de l'installation> du CNS et en nom personnel, je vous remercie de votre collaboration.
Continuer 1

INT99:

SI VOUS AVEZ A ÉMETTRE DES COMMENTAIRES SUR CETTE ENTREVUE, N'HÉSITEZ-PAS A COMMUNIQUER AVEC NOS BUREAUX AU 1-800-636-3106 poste 104

ENTREVUE COMPLÉTÉE DURÉE DE L'ENTREVUE : $T
ENTREVUE LONGUE COMPLÉTÉE ..... CO D => /FIN

Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal
Québec