

SERVICES POSTHOSPITALIERS DE RÉADAPTATION ET DE SOINS SUBAIGUS

Résultats du sondage de satisfaction de la
clientèle

Sondage réalisé de février à août 2009

Hôpital Catherine Booth de l'Armée du Salut

Juin 2010

SERVICES POSTHOSPITALIERS DE RÉADAPTATION ET DE SOINS SUBAIGUS

Résultats du sondage de satisfaction de la clientèle
Sondage réalisé de février à août 2009

Hôpital Catherine Booth de l'Armée du Salut

Secteur de la gestion de l'information, de la planification, du
développement stratégique et de l'évaluation — Enquêtes et sondages

Juin 2010

**Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal**

Québec 

SERVICES POSTHOSPITALIERS DE RÉADAPTATION ET DE SOINS SUBAIGUS

HÔPITAL CATHERINE BOOTH DE L'ARMÉE DU SALUT

Résultats du sondage de satisfaction de la clientèle.
Sondage réalisé de février à août 2009.

**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 978-2-89510-736-1 (imprimée)
ISBN 978-2-89510-737-8 (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**

TABLE DES MATIÈRES

1	FAITS SAILLANTS	1
2	CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE.....	3
3	STRUCTURE DE LA PRÉSENTATION DES DONNÉES	4
3.1	PLAN GÉNÉRAL.....	4
3.2	SYNTHÈSE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE À L'ÉGARD DES SERVICES POSTHOSPITALIERS.	5
3.3	ILLUSTRATION RADAR	6
3.4	DÉTAIL DES RÉSULTATS PAR THÉMATIQUE	6
3.5	LES CARTES DE DISPERSION DES INDICATEURS	6
3.6	ANALYSE DE LA SATISFACTION GLOBALE.....	7
4	SYNTHÈSE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE À L'ÉGARD DES SERVICES POSTHOSPITALIERS	8
5	RÉSULTATS DÉTAILLÉS	9
5.1	ILLUSTRATION RADAR	10
5.2	DÉTAIL DES RÉSULTATS PAR THÉMATIQUE	11
5.2.1	<i>Accès – accueil</i>	<i>11</i>
5.2.2	<i>Aspects techniques des soins et services</i>	<i>12</i>
5.2.3	<i>Communications – informations.....</i>	<i>13</i>
5.2.4	<i>Relations interpersonnelles.....</i>	<i>14</i>
5.2.5	<i>Milieu – ressources physiques.....</i>	<i>15</i>
5.2.6	<i>Planification de la sortie</i>	<i>16</i>
5.3	CARTE DE DISPERSION ET PRIORITÉS D' ACTIONS	17
5.4	ANALYSE DE LA SATISFACTION GLOBALE.....	21
	ANNEXE 1 – RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE.....	23
	ANNEXE 2 – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES.....	27

1 Faits saillants

Au total, 173 clients ont répondu à l'enquête après avoir reçu des services de réadaptation au CHR Catherine Booth. On observe que 69 % de cette clientèle se déclare *très satisfaite* des services de réadaptation reçus. Pour la clientèle de l'ensemble des autres CHR de Montréal¹, ce taux de satisfaction est significativement plus élevé, à 77 %.

Concernant les différentes thématiques abordées, le CHR Catherine Booth recueille des taux de satisfaction systématiquement moins élevés que les autres CHR. C'est plus particulièrement sur les thématiques « *milieu – ressources physiques* » (59 % d'usagers *très satisfaits* contre 73 %), et « *aspects techniques des soins et services* » (65 % d'usagers *très satisfaits* contre 76 %) que la clientèle est moins satisfaite. La satisfaction est également significativement plus faible, quoique à un degré moindre, concernant les thématique « *relations interpersonnelles* » et « *communication – informations* ».

Parmi les énoncés qui peuvent expliquer cette disparité, ceux concernant *la nourriture* ressortent particulièrement. « *Le délai de réponse à la cloche d'appel* » ainsi que « *le recours du même intervenant d'une fois à l'autre* » constituent d'autres éléments particulièrement problématiques au CHR Catherine Booth, par rapport aux autres établissements CHR.

Sur une bonne note, il ressort que la clientèle du CHR Catherine Booth est la plus satisfaite à l'égard de la thématique « *accès – accueil* ». Sur cette thématique, Catherine Booth rejoint la moyenne des autres CHR.

Si des priorités d'actions peuvent être identifiées pour chacune des thématiques, celles concernant les « *aspects techniques des soins et services* » et « *communication – informations* » ressortent particulièrement. Une amélioration de la satisfaction envers ces thématiques permettrait au CHR Catherine Booth d'améliorer sa propre situation mais également de se rapprocher du taux de satisfaction obtenu par les autres CHR de Montréal.

Enfin, il n'y a pas d'association à faire entre la satisfaction des usagers et leurs caractéristiques sociodémographiques. On note toutefois l'existence d'une relation entre la satisfaction à l'égard des services de réadaptation et l'expérience de soins préalablement reçus à l'hôpital, et ce tant pour le CHR Catherine Booth que pour les autres CHR de Montréal.

¹Villa Médica Inc., Hôpital Marie-Clarac, Institut universitaire de gériatrie de Montréal, Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (Pavillon Gingras), Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (pavillon Lindsay).

2 Contexte et objectifs de l'étude

De février à août 2009, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal a réalisé une enquête sur la satisfaction des usagers de la région de Montréal à l'égard des services posthospitaliers.

Le domaine des services posthospitaliers couvrant une vaste gamme de services, l'ASSS de Montréal a choisi de cibler de façon plus spécifique la clientèle référée par le Centre hospitalier de soins généraux de santé (CHSGS) au Guichet Posthospitalier du CSSS du territoire de résidence de l'utilisateur.

La clientèle ciblée a été identifiée par le Centre hospitalier comme ayant une problématique de « Santé physique », c'est-à-dire présentant des incapacités temporaires. Le patient hospitalisé a été référé par le Centre hospitalier à son territoire de résidence afin d'obtenir un suivi après sa sortie.

Cette procédure met à contribution les Guichets Posthospitaliers – CSSS des 12 territoires de la région afin d'orienter l'utilisateur vers le bon service de réadaptation et de soins subaigus selon ses besoins et les ressources disponibles sur son territoire de résidence.

Les CSSS ont l'obligation légale (*cf. L.R.Q. c. S-4.2/99.8 et 340 7.7*) de consulter leur population et de connaître la satisfaction des usagers à l'égard de l'organisation des services et des résultats obtenus.

C'est donc conjointement avec les CSSS que l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal a entrepris cette démarche dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services dispensés dans la région de Montréal.

Ce rapport présente l'analyse par l'ASSS de Montréal du sondage réalisé par la firme Jolicoeur & associé.

3 Structure de la présentation des données

3.1 Plan général

Spécifions que ce rapport porte uniquement sur la satisfaction de la clientèle « Santé physique » et « Réadaptation gériatrique » ayant été dirigée au Centre hospitalier de réadaptation (CHR) Catherine Booth par les Guichets posthospitaliers des CSSS pour y recevoir des services suite à un séjour en Centre hospitalier de soins généraux de santé. Des éléments de comparaison avec les clientèles des autres CHR² sont aussi présentés lorsque pertinents.

Cinq sections du rapport méritent quelques explications. Il s'agit de :

- La synthèse de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services posthospitaliers;
- Les illustrations radar;
- Le détail des résultats par thématique;
- Les cartes de dispersion des indicateurs;
- L'analyse de la satisfaction globale.

Rappelons tout d'abord que les répondants ont indiqué leur niveau de satisfaction à l'égard d'une série d'énoncés regroupés en thématiques. Certaines analyses portent sur les thématiques (il s'agit des résultats globaux) alors que d'autres fournissent le détail des résultats par énoncé. Le tableau 1 résume ce dont traite chacune des sections.

Tableau 1 : Structure du rapport

	Nombre d'énoncés de satisfaction	Nombre de thématiques	Question globale de satisfaction
	42	6	1
Sections du rapport traitant de ces aspects	Détail des résultats par thématique (page 11)	Synthèse de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services posthospitaliers (page 8)	Analyse de la satisfaction globale (page 21)
	Carte de dispersion des indicateurs (page 17)	Illustration radar (page 10)	

² Villa Médica Inc., Hôpital Marie-Clarac, Institut universitaire de gériatrie de Montréal, Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (Pavillon Gingras), Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (pavillon Lindsay).

3.2 Synthèse de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services posthospitaliers.

La présentation des résultats débute par une vue d'ensemble des six thématiques chapeautant les éléments évalués. Cette section fait la synthèse des indicateurs de satisfaction par thématique pour la clientèle du CHR Catherine Booth.

Les thématiques traitées sont :

- Accès – Accueil
- Aspects techniques des soins et services
- Communications – informations
- Relations interpersonnelles
- Milieu – ressources physiques
- Planification de la sortie – continuité

Calcul des scores de satisfaction par thématique

Un score (ou taux) de satisfaction a été calculé pour chaque thématique. Le score de satisfaction d'une thématique est une moyenne calibrée des proportions d'utilisateurs très satisfaits obtenues sur chaque énoncé de la thématique. Le calibrage assure que la valeur de chaque utilisateur dans le score de la thématique ne soit pas influencée par le nombre d'énoncés qu'il a évalués. Sans un tel calibrage, un répondant ayant évalué par exemple 5 énoncés dans une thématique aurait de ce fait eu cinq fois plus d'importance (ou de « poids ») qu'un autre qui en aurait évalué un seul. Or, l'unité échantillonnale doit demeurer l'individu : chaque individu doit être considéré à part entière et sa satisfaction doit autant « peser dans la balance » que celle des autres répondants, même si cette satisfaction se base sur un nombre plus ou moins grand d'énoncés. Le calibrage d'une thématique est fait en accordant à chaque individu un poids inverse au nombre d'énoncés qu'il a évalués dans cette thématique. Concrètement, dans une thématique qui compterait par exemple 5 énoncés, les poids de calibrage suivants auront été attribués :

- 1 énoncé évalué sur 5 : poids de 1 ($1 \times 1 = 1$)
- 2 énoncés évalués sur 5 : poids de $1/2$ ($2 \times 1/2 = 1$)
- 5 énoncés évalués sur 5 : poids de $1/5$ ($5 \times 1/5 = 1$)

Le score moyen de satisfaction pour l'ensemble des thématiques, établi à partir des réponses à l'ensemble des énoncés, correspond à la somme des réponses « très satisfait » divisé par le total de réponses obtenues. Il ne s'agit pas de la moyenne des scores (ou taux) obtenus pour chacune des thématiques.

3.3 Illustration radar

Les radars mettent en relief les résultats obtenus sur les différents indicateurs. Ils permettent de saisir en un coup d'œil la performance relative des six thématiques de la satisfaction.

Les différentes couleurs attribuées aux thématiques ont été reprises dans l'ensemble du rapport pour identifier les attributs s'y rapportant, afin de faciliter le repérage visuel.

Quant aux différents points qui forment le radar, plus ils sont loin du centre, plus la proportion de la clientèle « très satisfaite » est élevée à l'égard de cette thématique. Le centre du cercle correspond à un taux de satisfaction de 25 %, alors que le périmètre se situe à 100 %.

3.4 Détail des résultats par thématique

Rappelons que le sondage comprend 42 énoncés de satisfaction regroupés en 6 thématiques. Le détail des résultats obtenus sur chaque énoncé est présenté dans des histogrammes horizontaux et classés par thématique. L'ensemble des 42 énoncés de satisfaction sont traités dans cette section.

Seules les proportions de répondants « très satisfaits » et « pas du tout satisfaits » y sont mises en relief (recours à la couleur et mention des pourcentages obtenus). Ces pôles se veulent généralement de bons indicateurs de performance.

Les bases de répondants sont variables d'un énoncé à l'autre. Elles excluent **les répondants discrets** (« ne sait pas / ne répond pas ») et **autres non-répondants** (non concernés par une question).

3.5 Les cartes de dispersion des indicateurs

Les énoncés de satisfaction sont également positionnés sur une carte de dispersion. Une telle carte met en relief la performance selon les divers indicateurs spécifiques de satisfaction, afin de faciliter l'identification des priorités d'actions de façon à optimiser la satisfaction globale.

Tous les attributs spécifiques de satisfaction évalués sont ainsi positionnés selon :

- Verticalement : le degré de satisfaction obtenu (au haut de la carte : les proportions les plus élevées de « très satisfaits »; au bas de la carte : les proportions les plus faibles). L'axe horizontal, qui coupe cet axe vertical en deux, se situe au niveau du taux de satisfaction global (proportion des usagers « très satisfaits » à la question : « *Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des services reçus pour votre réadaptation lors de votre dernier séjour au centre de réadaptation?* »).

- Horizontalement : le degré de corrélation avec la satisfaction globale (à droite, corrélation élevée et à gauche, corrélation faible). L'axe vertical, qui coupe cet axe horizontal en deux, est fixé à un degré de corrélation de 0,40, souvent considéré comme une balise pour juger du pouvoir déterminant d'un attribut, et ainsi distinguer les éléments « déterminants » de ceux dont l'impact sur le taux de satisfaction globale est plus négligeable.

Un survol de cette carte par quadrant permet de mieux visualiser la situation d'ensemble, et d'en induire certaines priorités. Ainsi :

- Au **quadrant intérieur droit**, nous retrouvons les principaux éléments à risque, c'est-à-dire des éléments déterminants de la satisfaction globale obtenant des taux de satisfaction inférieurs à la moyenne. De tels éléments peuvent commander des **priorités de redressement ou d'action**.
- Au **quadrant supérieur droit**, nous retrouvons les forces, c'est-à-dire des éléments déterminants de la satisfaction globale obtenant des taux de satisfaction supérieurs à la moyenne. De tels éléments peuvent inspirer **reconnaissance et renforcement**. Ce sont des éléments sur lesquels il faut **capitaliser**.
- Au **quadrant inférieur gauche**, nous retrouvons des **problèmes latents ou de 2^e niveau d'importance**, c'est-à-dire des éléments qui obtiennent des taux de satisfaction inférieurs à la moyenne mais qui actuellement, s'avèrent relativement peu déterminants de la satisfaction globale. Il s'agit néanmoins d'éléments perfectibles, **à travailler**.
- Au **quadrant supérieur gauche**, nous retrouvons des éléments moins corrélés à la satisfaction globale, mais qui affichent néanmoins des taux de satisfaction plus élevés que la satisfaction globale. Généralement, les éléments positionnés dans ce quadrant ne commandent pas des priorités d'actions mais doivent **être maintenus**.

3.6 Analyse de la satisfaction globale

Cette section met le focus sur l'analyse des réponses à la question « *Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des services reçus pour votre réadaptation lors de votre dernier séjour au centre de réadaptation?* ».

La satisfaction globale à l'égard des services reçus est analysée en fonction de différentes variables telles que le profil socio-démographique ainsi que la satisfaction à l'égard des services hospitaliers. Les données qui y réfèrent sont présentées dans un tableau faisant ressortir les différences statistiquement significatives entre les profils des répondants. Les différences significatives à un niveau de confiance d'au moins 95 % sont indiquées par un astérisque (*).

4 Synthèse de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services posthospitaliers

Globalement, la clientèle ayant séjourné au CHR Catherine Booth se dit moins satisfaite (69 % d'utilisateurs *très satisfaits*) que celle ayant séjourné dans les autres CHR de Montréal (77 %). La clientèle ayant séjourné au CHR Catherine Booth présente un taux de satisfaction intégré de 69 %³. Les scores obtenus aux six (6) thématiques évaluées oscillent entre 59 % et 76 %⁴. La thématique « Accès – accueil » obtient le score le plus élevé tandis que le score le moins élevé relève de la thématique « planification de la sortie ». Les différences les plus importantes concernent les thématiques « milieu – ressources physiques » (59 % d'utilisateurs *très satisfaits* contre 73 %) et « aspects techniques des soins et services » (65 % contre 76 %). Le tableau 2 présente l'ensemble des résultats.

Tableau 2 : Synthèse de la satisfaction

Thématiques	Catherine Booth	Autres CHR
Accès - accueil	76%	80%
Aspects techniques des soins et services	65%	76%
Communication - informations	72%	77%
Relation interpersonnelles	75%	81%
Milieu - ressources physiques	59%	73%
Planification de la sortie - continuité	71%	75%
Score intégré	69%	77%

³ Le score intégré de satisfaction correspond à la proportion d'utilisateurs ayant répondu « *très satisfait* » en fonction des N réels à chacun des énoncés. Il ne s'agit pas d'une moyenne des scores par thématique.

⁴ Le score de satisfaction d'une thématique est une moyenne calibrée des pourcentages d'utilisateurs « *très satisfaits* » obtenus sur chaque énoncé de la thématique. Le calibrage assure que le poids de chaque utilisateur dans le score de la thématique soit égal, peu importe le nombre d'énoncés que le répondant a évalué.

5 Résultats détaillés

La thématique à l'égard de laquelle la clientèle de Catherine Booth se déclare davantage satisfaite concerne « *l'accès et l'accueil* » (76 % d'usagers *très satisfaits*). À l'opposé, la thématique touchant « *le milieu et les ressources physiques* » est celle obtenant le plus faible taux de satisfaction (59 %).

Tel que mentionné précédemment, la clientèle du CHR Catherine Booth se déclare généralement moins satisfaite que celle des autres CHR de Montréal. Plus particulièrement, à l'égard de la thématique « *milieu – ressources physiques* », la clientèle du CHR Catherine Booth recueille 14 points de pourcentage de moins que la clientèle des autres CHR. Il en va de même pour la thématique « *aspects techniques des soins et services* », pour laquelle on observe une différence de 9 points de pourcentage.

Les énoncés qui ont recueilli les plus haut taux de satisfaction sont sensiblement les mêmes pour les deux clientèles. Pour la clientèle du CHR Catherine Booth, ces énoncés sont :

- C6U : « *Le fait qu'on ait tenu compte de leur langue dans les services qui leur ont été offerts* » (90 %);
- G4U : « *La propreté de la salle d'intervention* » (87 %);
- E3U : « *La simplicité du vocabulaire utilisé par les intervenants* » (85 %);
- G6U : « *Le souci qu'avait le personnel de leur fournir des équipements adaptés à leurs besoins* » (85 %);
- H1Y : « *Le délai entre le moment où on les a informé de leur départ et le jour de leur sortie du centre de réadaptation* » (85 %).

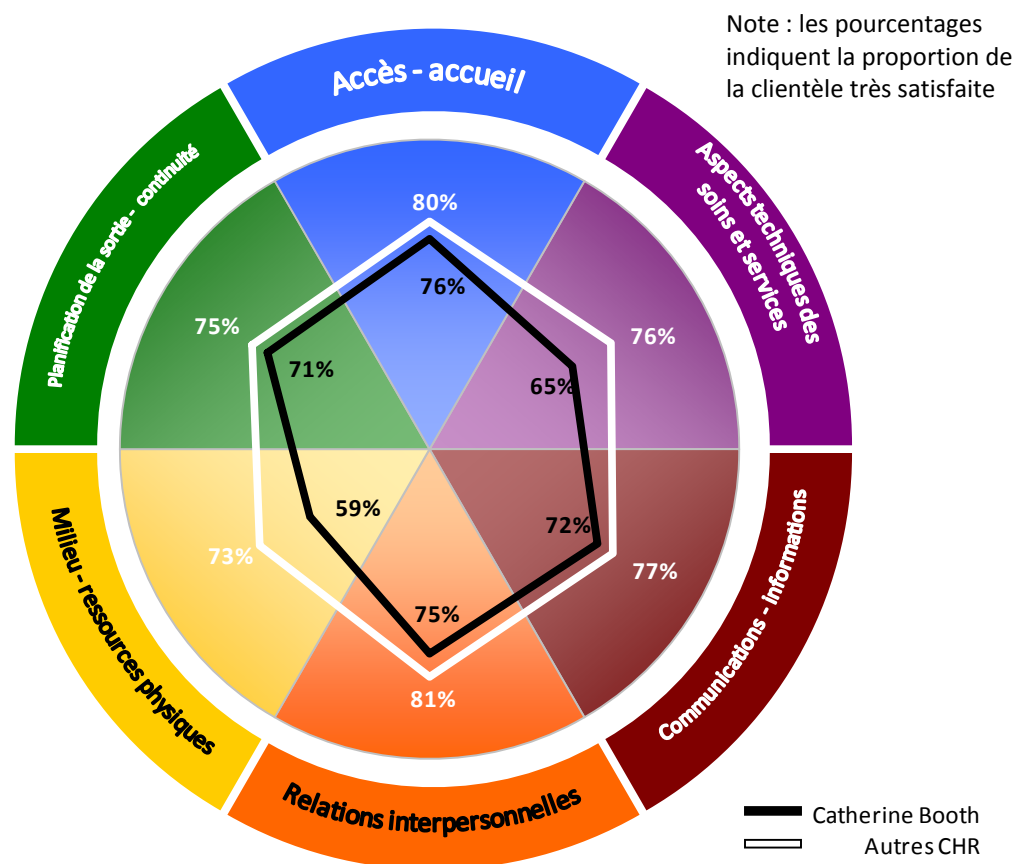
Les énoncés ayant recueilli les taux de satisfaction les plus bas sont aussi sensiblement les mêmes pour les deux clientèles. Il s'agit d'éléments se rattachant surtout à la thématique « *milieu – environnement* » :

- G7U : « *Le goût de la nourriture* » (25 %);
- G9U : « *Le choix et la variété des menus* » (32 %);
- G8U : « *La température des aliments* » (39 %).

La carte de dispersion (section 5.3) permet de relativiser ces résultats. Les énoncés de la thématique « *milieu – ressources physiques* » qui recueillent de très faibles taux de satisfaction sont généralement peu corrélés à la satisfaction globale. Cela signifie que l'importance accordée à ces attributs par la clientèle est relativement faible lorsque vient le temps de porter un jugement général sur la qualité de l'expérience en centre de réadaptation. Il ressort également que la thématique « *relations interpersonnelles* » qui recueille le deuxième meilleur taux de satisfaction est par ailleurs une thématique fortement corrélée avec la satisfaction globale. En fait, tous les énoncés de cette thématique se retrouvent dans le quadrant haut-droite, suggérant qu'il s'agit là d'éléments « *à capitaliser* ».

Enfin, l'analyse des résultats selon diverses caractéristiques sociodémographiques suggère que la satisfaction globale envers les services de réadaptation reçus est peu corrélée avec différentes caractéristiques des répondants, et ce tant pour la clientèle de Catherine Booth que celle des autres CHR. On remarque toutefois, et ce pour les deux clientèles, une corrélation entre la satisfaction globale envers les services reçus en CHR et la satisfaction à l'égard des soins de santé reçus préalablement à l'hôpital. Ainsi, la proportion de la clientèle se déclarant « *très satisfaite* » des services reçus en CHR décroît légèrement avec la baisse de la satisfaction envers les soins reçus préalablement à l'hôpital.

5.1 Illustration radar

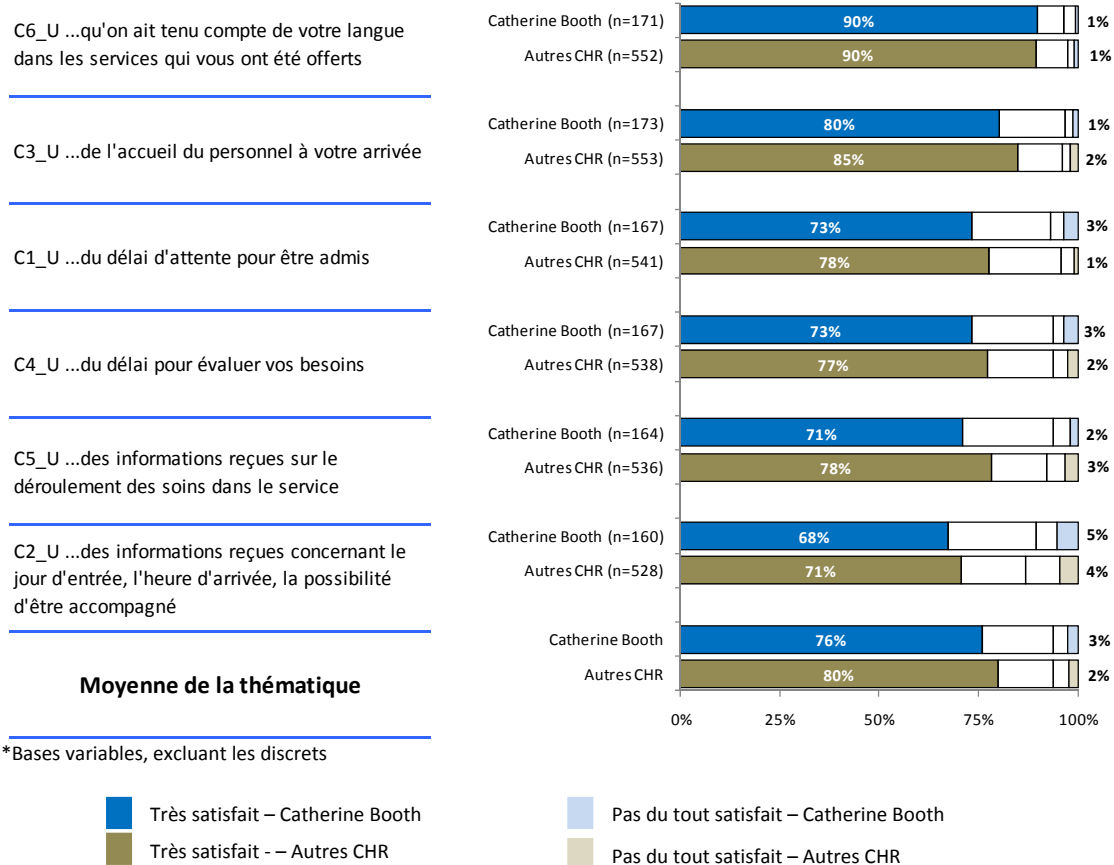


Tel qu'illustré ci-dessus, le CHR Catherine Booth recueille des taux systématiquement plus bas que l'ensemble des autres CHR.

Les thématiques « Accès – accueil » et « Relations interpersonnelles » présentent les taux les plus élevés. À l'opposé, la thématique « milieu – environnement » présente le taux de plus faible. C'est d'ailleurs sur cette dernière thématique que le CHR Catherine Booth se distingue le plus des autres CHR, avec une différence de 14 points de pourcentage.

5.2 Détail des résultats par thématique

5.2.1 Accès – accueil



La dimension « Accès – accueil », au premier rang des thématiques les mieux évaluées, est constituée de six (6) énoncés. On note que 90 % de la clientèle du CHR Catherine Booth se dit très satisfaite « *qu'on ait tenu compte de leur langue dans les services qui leur ont été offerts* » et 80 % « *de l'accueil du personnel à leur arrivée* ». Cependant, les taux obtenus par la clientèle du CHR Catherine Booth sont généralement plus faibles que ceux obtenus par les autres CHR.

À l'opposé, la satisfaction concernant « *les informations reçues concernant le jour d'entrée, l'heure d'arrivée et la possibilité d'être accompagné* » constitue le score le plus faible, avec un taux de 68 % pour la clientèle du CHR Catherine Booth. Il s'agit d'ailleurs de l'énoncé de la thématique dont la satisfaction est à son plus faible pour l'ensemble des CHR.

Enfin, c'est sur l'énoncé concernant « *les informations reçues sur le déroulement des soins dans le service* » qu'on observe la plus grande différence (7 points de pourcentage) entre le CHR Catherine Booth et les autres CHR, à l'avantage de ces derniers.

5.2.2 Aspects techniques des soins et services

D1_U ...de la ponctualité des intervenants, du respect des heures de rendez-vous aux séances de thérapie en réadaptation

D2_U ...des mesures d'hygiène et de salubrité qu'a pris le personnel, par exemple, se laver les mains, mettre des gants...

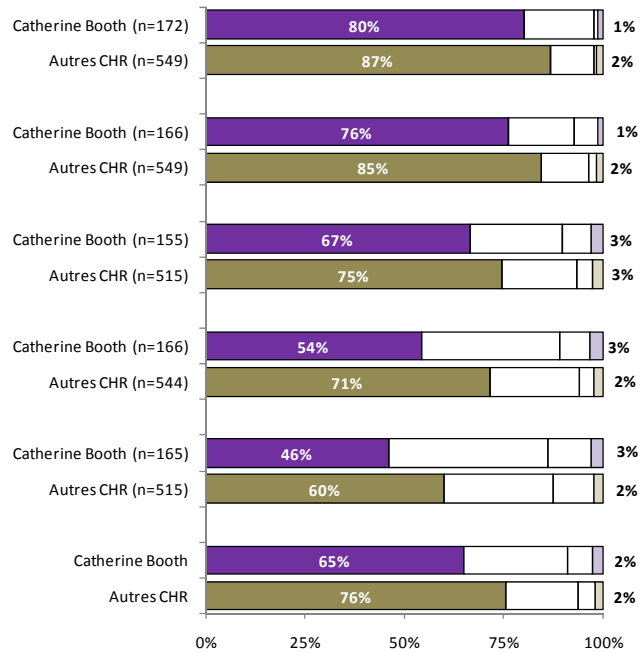
D4_U ...de la façon dont les intervenants en général vous ont encouragé à participer aux décisions qui vous concernaient

D3_U ...des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre

D6_U ...du temps mis pour répondre à la cloche d'appel

Moyenne de la thématique

*Bases variables, excluant les discrets

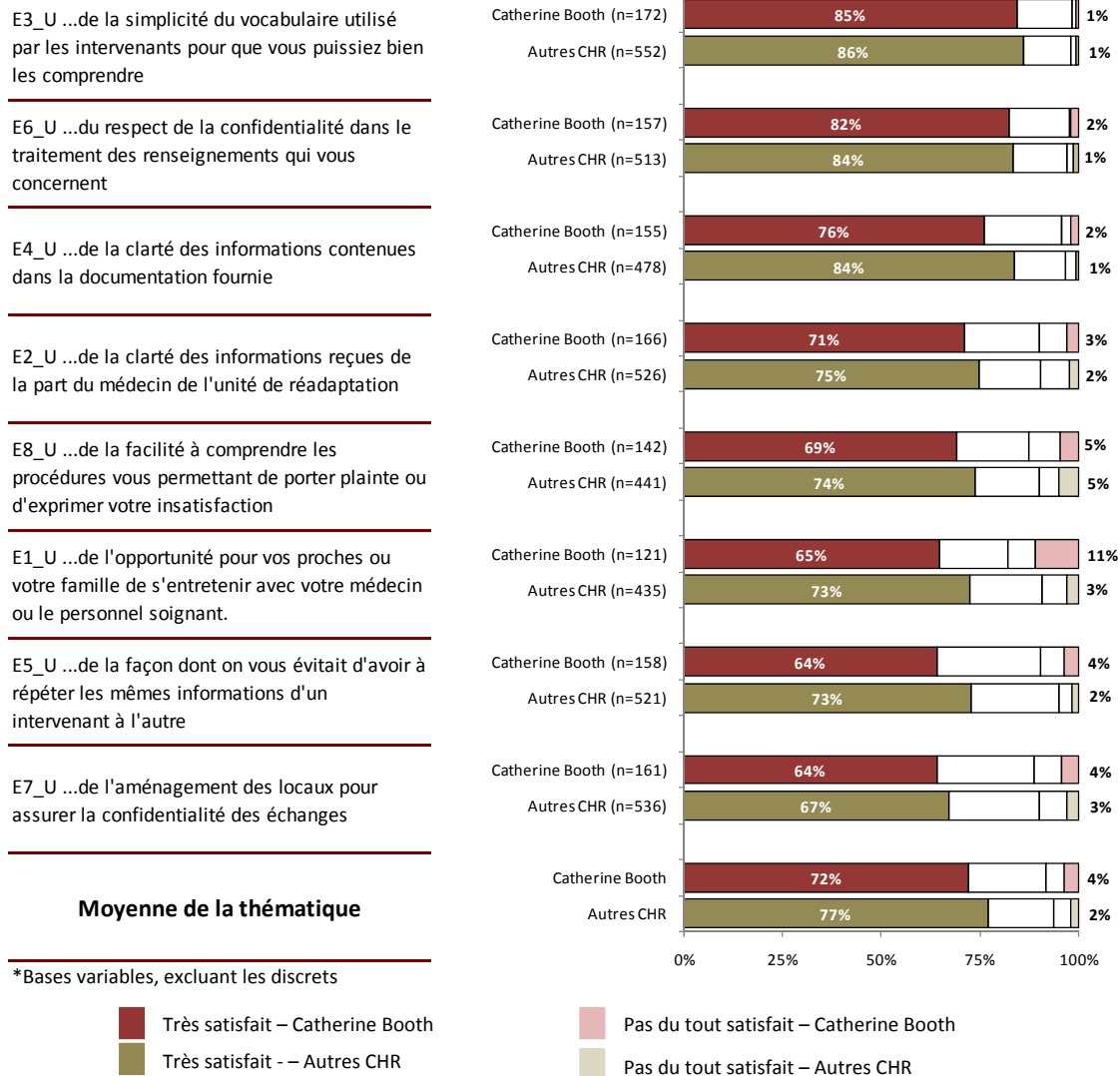


La dimension relatives aux « *aspects techniques des soins et services* », classée cinquième parmi les six (6) thématiques, comprend cinq (5) énoncés. Les scores obtenus concernant le CHR Catherine Booth sont aussi systématiquement plus faibles que les scores obtenus pour l'ensemble des autres CHR.

L'énoncé recueillant le plus haut taux de satisfaction concerne « *la ponctualité des intervenants, le respect des heures de rendez-vous aux séances de thérapie en réadaptation* », avec un taux de 87 %. À l'opposé, « *le temps mis pour répondre à la cloche d'appel* » constitue la composante dont la satisfaction est la plus faible, avec un taux de 46 %.

On note également des différences importantes entre les deux clientèles, et ce sur plusieurs énoncés. Au CHR Catherine Booth, l'énoncé concernant « *les efforts pour que le même intervenant s'occupe d'eux d'une fois à l'autre* » obtient 17 points de pourcentage de moins que l'ensemble des autres CHR. Concernant « *le délai de réponse à la cloche d'appel* », la différence est de 14 points.

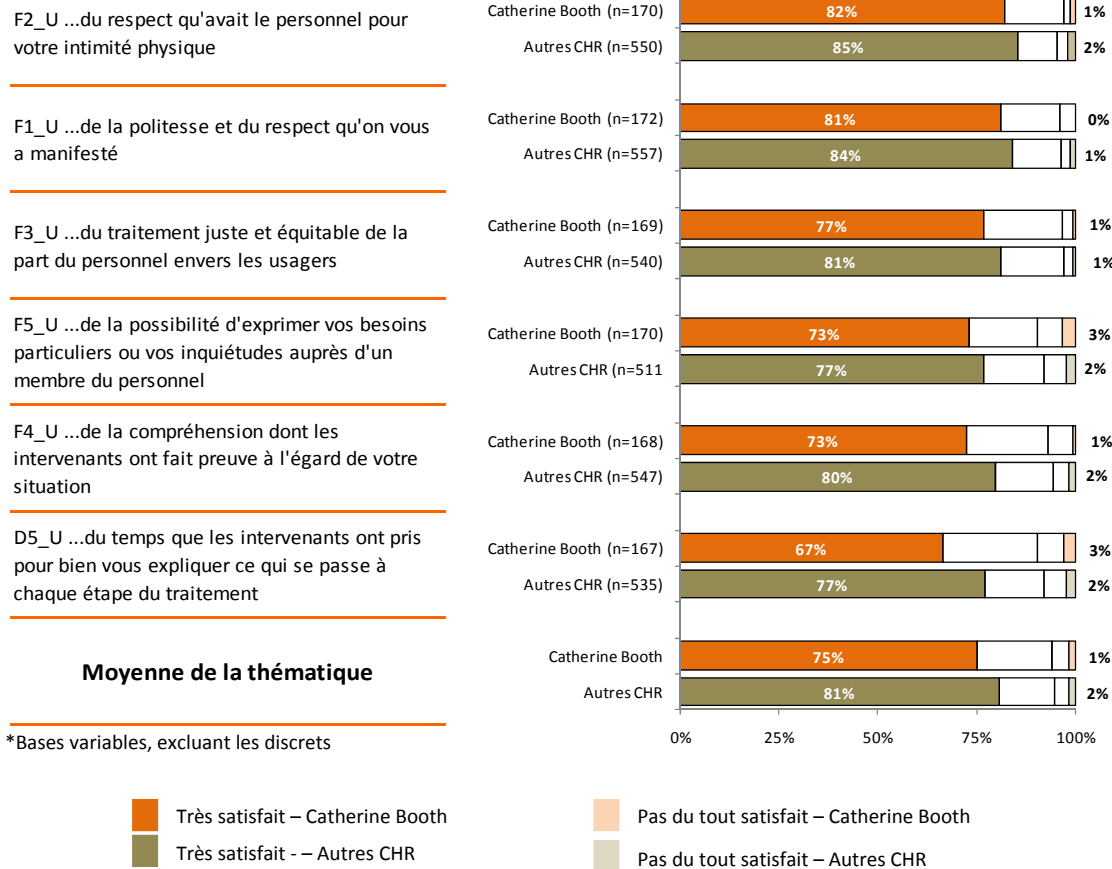
5.2.3 Communications – informations



La thématique « *communications – informations* » occupe le troisième rang parmi les six (6) thématiques. Cette thématique est constituée de huit (8) énoncés qui ont tous été moins bien évalués au CHR Catherine Booth que dans les autres CHR.

L'énoncé qui recueille le meilleur résultat concerne « *la simplicité du vocabulaire utilisé par les intervenants* », avec un taux de 85 % pour la clientèle du CHR Catherine Booth. Deux énoncés, concernant « *la façon dont on leur évite d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre* » et « *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges* », obtiennent la satisfaction la plus faible, avec un taux de 64 %. Il n'y a pas de différence très importante entre les deux clientèles, sinon sur l'énoncé concernant « *la façon dont on évite de faire répéter les mêmes informations d'une fois à l'autre* », où il y a une différence de 9 points de pourcentage à la défaveur du CHR Catherine Booth.

5.2.4 Relations interpersonnelles

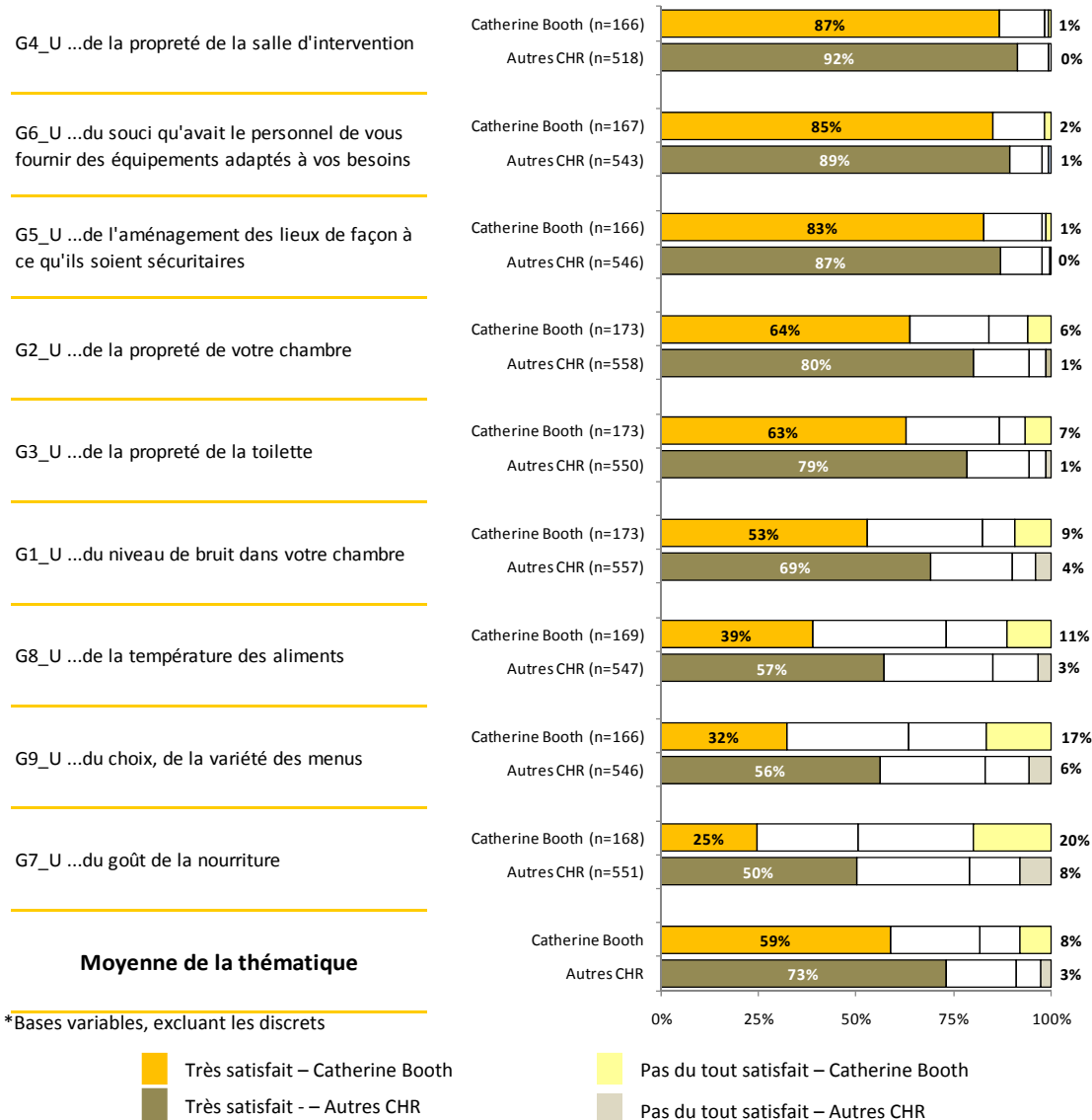


La thématique « *relations interpersonnelles* » se situe au second rang parmi les six (6) thématiques abordées. Cette thématique comprend six (6) énoncés

La clientèle du CHR Catherine Booth se déclare très satisfaite à 82 % de l'énoncé concernant « *le respect qu'avait le personnel pour leur intégrité physique* ». « *La politesse et l'intérêt qu'on leur a manifesté* » arrive au second rang, tout près, avec un taux de satisfaction de 81 %. Deux énoncés recueillent le taux de satisfaction le plus faible, à 73 %. Il s'agit « *du traitement juste et équitable de la part du personnel envers les usagers* » et « *de la possibilité d'exprimer leur besoins particuliers ou leurs inquiétudes auprès d'un membre du personnel* ».

La clientèle du CHR Catherine Booth se déclare significativement moins satisfaite que l'autre clientèle sur un seul énoncé, celui concernant « *le temps que les intervenants ont pris pour bien expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement* », avec une différence de 10 points de pourcentage.

5.2.5 Milieu – ressources physiques



La thématique « *milieu – ressources physiques* » occupe le quatrième rang parmi les six (6) thématiques évaluées. Cette thématique est constituée de neuf (9) énoncés.

Le CHR Catherine Booth recueille son meilleur score de satisfaction avec l'énoncé touchant « *la propreté de la salle d'intervention* » (87 %). À l'opposé, trois (3) énoncés recueillent des scores en-deçà de 50 %. Il s'agit des énoncés concernant « *le goût de la nourriture* » (25 %), énoncé pour lequel 20 % de la clientèle se déclare *très insatisfaite*, « *le choix et la variété des menus* » (32 %) et « *la température des aliments* » (39 %).

Les scores du CHR Catherine Booth sont constamment plus faibles que ceux obtenus par l'ensemble des autres CHR, notamment ceux concernant la nourriture, le bruit et la propreté de la chambre.

5.2.6 Planification de la sortie

H1_U ...du délai entre le moment où l'on vous a informé de votre départ et le jour de votre sortie du centre de réadaptation...

H7_U ...que le personnel se soit assuré du transfert de votre dossier aux professionnels concernés tels que médecin de famille, intervenants...

H4_U ...des vérifications qu'on a pris soin de faire pour s'assurer que quelqu'un pouvait s'occuper de vous à domicile

H8_U ...de la façon dont l'intervenant vous a encouragé à utiliser des moyens pour vous permettre d'éviter que le problème ne se reproduise pas...

H5_U ...des informations données à vos proches concernant les services que vous nécessitez

H2_U ...de l'information transmise sur la personne-ressource à joindre si vous êtes inquiet de votre condition après votre sortie...

H3_U ...de l'information transmise concernant les risques de complications et les problèmes qui auraient pu survenir suite à votre sortie...

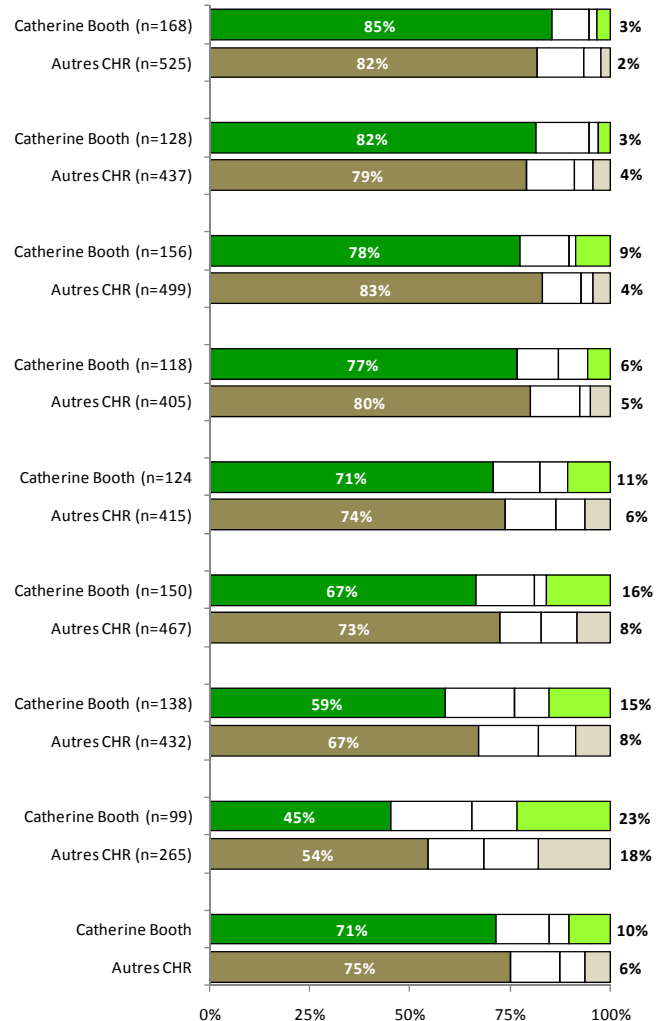
H6_U ...du support qu'on vous a donné pour vous encourager à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés...

Moyenne de la thématique

*Bases variables, excluant les discrets

Très satisfait – Catherine Booth
Très satisfait – Autres CHR

Pas du tout satisfait – Catherine Booth
Pas du tout satisfait – Autres CHR



La thématique « *planification de la sortie* » occupe le troisième rang parmi les six (6) thématiques abordées. Elle est constituée de huit (8) énoncés.

La clientèle du CHR Catherine Booth se déclare davantage très satisfaite sur l'énoncé concernant « *le délai entre le moment où on les a informé de leur départ et le jour de leur sortie du centre de réadaptation* » (85 %). À l'opposé, la proportion de la clientèle du CHR Catherine Booth qui se déclare très satisfaite est à son plus bas sur l'énoncé touchant « *le support qu'on leur a donné pour les encourager à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés semblables aux leurs* », avec un taux de 45 %. Cet énoncé recueille d'ailleurs un taux élevé de clientèle *très insatisfaite* (23 %). Bien que ce soit dans une moindre mesure, l'ensemble des autres CHR obtiennent également un taux d'insatisfaction élevé envers cet énoncé.

Satisfaction de la clientèle des services posthospitaliers de réadaptation et de soins subaigus 2009

5.3 Carte de dispersion et priorités d'actions

La carte de dispersion met en relief la performance globale selon les divers indicateurs spécifiques de satisfaction. Elle vise à faciliter l'établissement des priorités d'actions de façon à optimiser la satisfaction globale. Les règles d'interprétation des cartes sont présentées à la section 3.5.

La figure 5.4.1 présente la carte de dispersion des énoncés pour la clientèle du CHR Catherine Booth. À titre de référence, la carte pour la clientèle des autres CHR de Montréal est présentée à la figure 5.4.2.

Pour la clientèle de Catherine Booth, il apparaît d'abord que la majorité des énoncés sont assez fortement corrélés avec la satisfaction globale (coefficient ≥ 0.4). De plus, la majorité des items présentent un niveau de satisfaction supérieur à la satisfaction globale. Cela suggère que les répondants ont tendance à exprimer une plus grande satisfaction à l'égard d'éléments spécifiques tout en demeurant modérés dans leur évaluation globale des services reçus. Il est également possible que certains éléments importants n'aient pas été spécifiquement mesurés par l'enquête et que ces éléments omis influencent à la baisse la satisfaction globale.

Quadrant Priorités d'actions

Sont disposés dans ce quadrant les attributs fortement corrélés à la satisfaction globale et pour lesquels on observe une satisfaction moindre que le taux de satisfaction globale. Cinq (5) énoncés trouvent leur place dans ce quadrant, dont celui pour lequel la satisfaction est la plus basse parmi l'ensemble des énoncés, soit « *le goût de la nourriture* » (25 %). Le « *délai de réponse à la cloche d'appel* » recueille aussi un score faible en plus d'être davantage corrélé à la satisfaction globale. L'amélioration de la satisfaction à l'égard de ces items favoriserait une hausse de la satisfaction globale. L'impact serait toutefois limité étant donné le petit volume d'énoncés se positionnant dans ce quadrant. Afin d'espérer une hausse significative de la satisfaction globale, une amélioration de la satisfaction envers les items se positionnant dans le quadrant haut-droit, surtout ceux en marge de l'axe de satisfaction globale, dont plusieurs éléments liés à la thématique « *communication – informations* », devrait être envisagée.

Quadrant À capitaliser

Ce quadrant est composé de 21 items concernant l'ensemble des thématiques. Il ressort que tous les énoncés concernant les « *relations interpersonnelles* » sont situés dans ce quadrant. Un intérêt particulier devrait être accordé aux attributs de ce quadrant qui sont positionnés sous l'axe de satisfaction globale des autres CHR : l'amélioration de la satisfaction à l'égard de ces items permettrait au CHR Catherine Booth de rejoindre la moyenne de satisfaction des autres CHR.

Quadrant À maintenir

Les attributs situés dans ce quadrant recueillent une satisfaction élevée bien qu'ils soient peu corrélés à la satisfaction globale. « *La propreté des salles d'interventions* »,

Satisfaction de la clientèle des services posthospitaliers de réadaptation
et de soins subaigus 2009

« *le respect de la langue de l'utilisateur* » et « *le délai entre l'annonce de la date de départ et le départ* » font parti des attributs importants à *maintenir*, mais pour lesquels il n'est pas nécessaire de dédier davantage de ressources.

Quadrant À travailler

Seulement trois (3) énoncés, appartenant tous à la thématique « *milieu – environnement* », sont situés dans ce quadrant. « *le bruit dans la chambre* », « *la température des aliments* » et « *le choix et la variété des menus* » constituent des attributs pour lesquels on note une faible satisfaction en plus d'une faible corrélation à la satisfaction globale. Il s'agit d'aspects « *à travailler* » mais dont l'impact sur la satisfaction globale sera plutôt faible.

Figure 5.4.1 Carte de dispersion des indicateurs : clientèle Catherine Booth

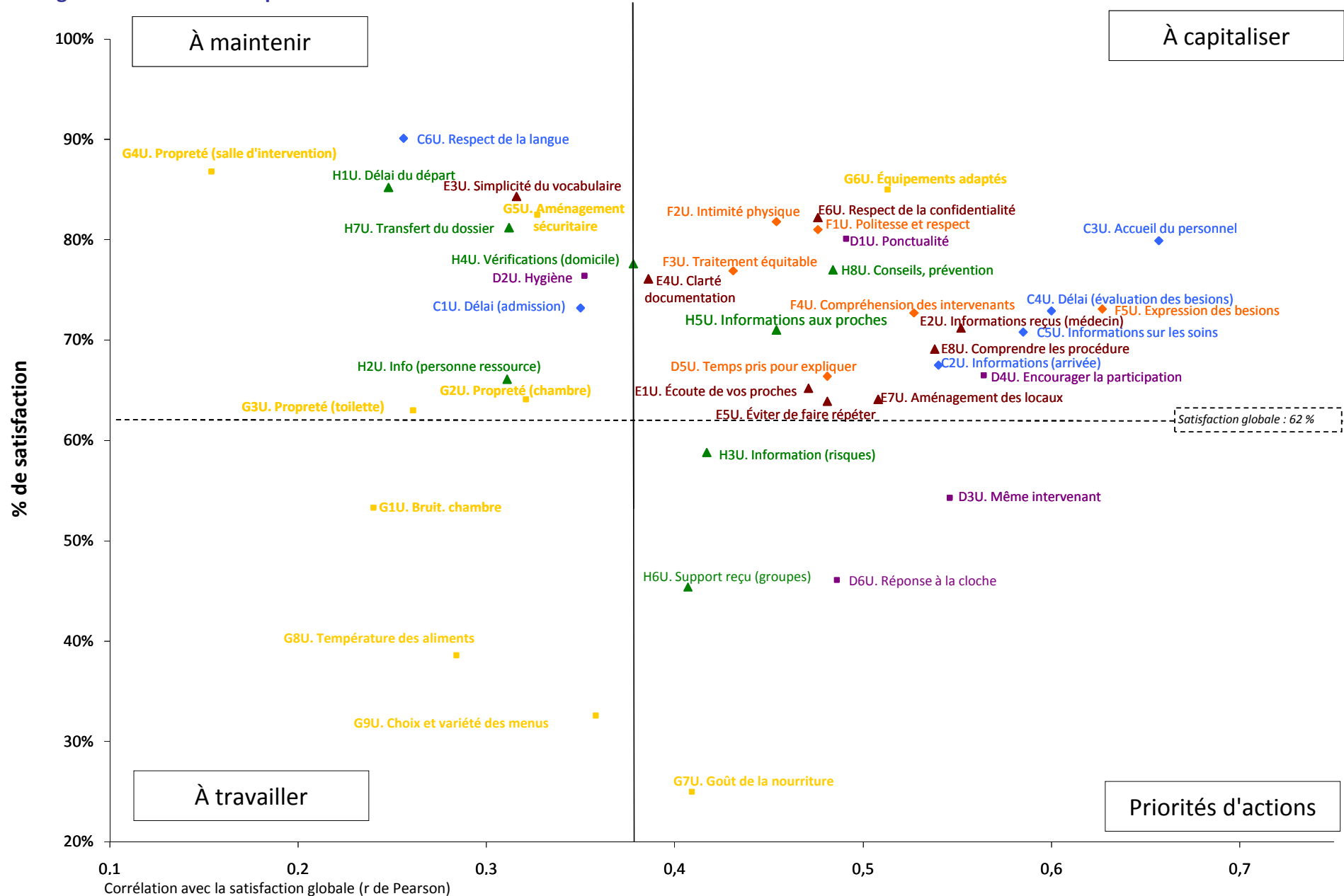
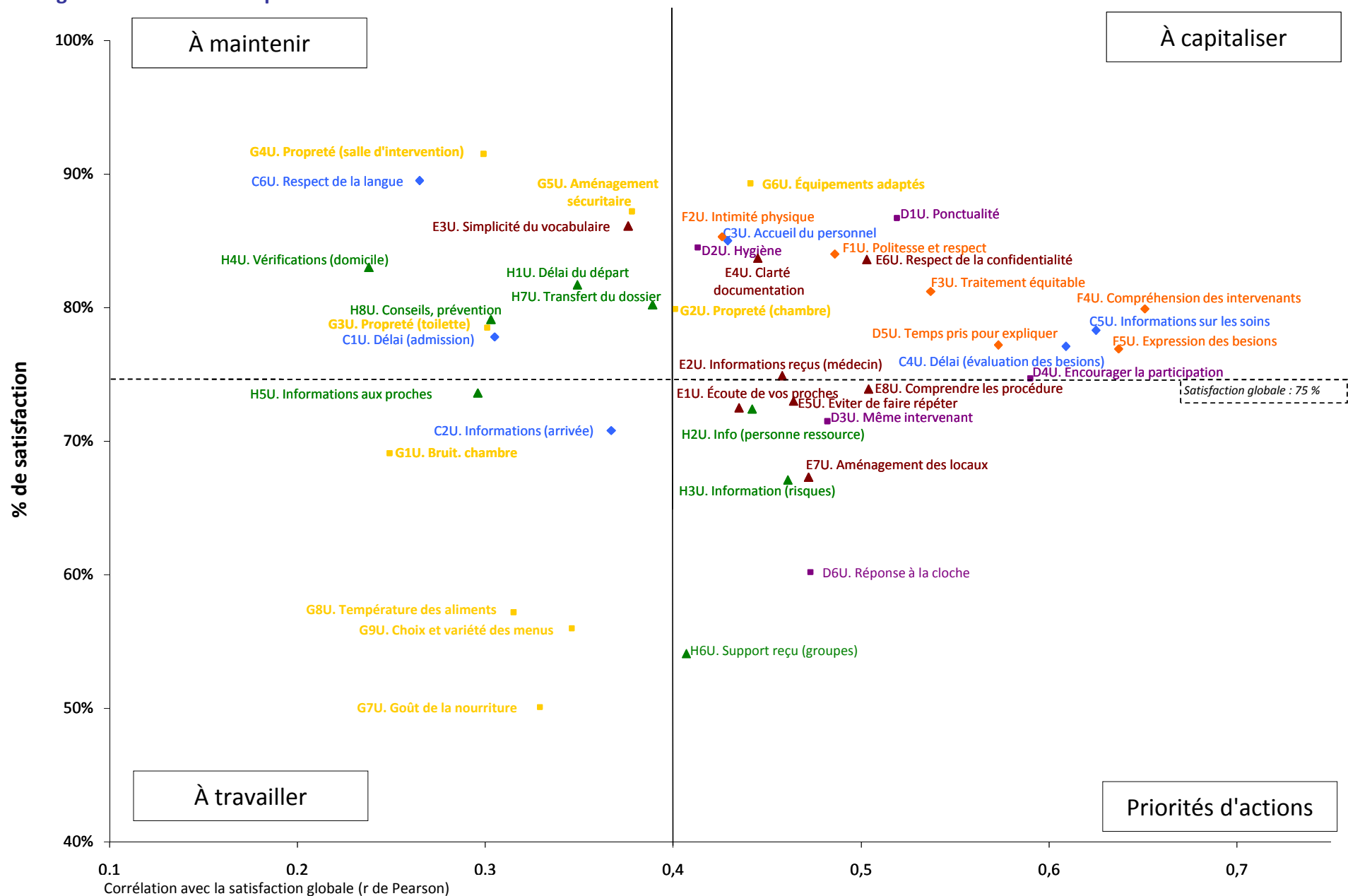


Figure 5.4.2 Carte de dispersion des indicateurs : clientèle "Autres CHR"



5.4 Analyse de la satisfaction globale

Plus du deux tiers (62 %) de la clientèle du CHR Catherine Booth se déclarent globalement *très satisfait* à l'égard « *des services reçus pour leur réadaptation lors de leur dernier séjour au Centre de réadaptation* ». Pour l'ensemble des autres CHR, la satisfaction est plus élevée, avec un taux de 75 %.

En ce qui concerne la clientèle du CHR Catherine Booth, la satisfaction globale ne varie aucunement selon le profil socio-démographique des répondants⁵. Pour l'ensemble des autres CHR, une légère association entre la satisfaction globale et la langue d'usage est observable : le taux de satisfaction chez la clientèle anglophone est plus élevé que chez la clientèle francophone (86 % d'utilisateurs *très satisfaits* contre 72 %).

En ce qui concerne les services reçus préalablement à l'hôpital :

- Les questions concernant les services reçus préalablement à l'hôpital servent à créer un portrait général de l'expérience de soins, l'hypothèse étant qu'une expérience de soins positive à l'hôpital pourrait se traduire en une perception davantage positive des services de la réadaptation reçus, et inversement.
- La satisfaction globale à l'égard des services reçus pour leur réadaptation est légèrement corrélée (*corrélation Spearman* = 0,286) à la satisfaction à l'égard des soins préalablement reçus à l'hôpital. Pour la clientèle du CHR Catherine Booth, 71 % des utilisateurs qui se disaient « *très satisfait* » des soins reçus à l'hôpital se disent également « *très satisfait* » des services reçus pour leur réadaptation. Un phénomène similaire est observable pour les autres CHR.
- On observe également une corrélation faible (*corrélation Spearman* = 0,273) entre la satisfaction globale à l'égard des services de réadaptation reçus et le fait d'avoir eu une idée précise des services requis lors de la sortie de l'hôpital. Les utilisateurs qui avaient une idée « *très précise* » des services dont ils allaient avoir besoin présentent une satisfaction globale significativement plus élevée, avec un taux de 79 %. Ce taux descend à 57 % chez les utilisateurs qui avaient une idée « *pas du tout précise* ». Le même constat s'applique aux autres CHR.
- Enfin, pour la clientèle du CHR Catherine Booth, le fait d'avoir eu recours à des *médicaments pour atténuer la douleur*, que celle-ci ait été *bien contrôlée*, ou d'avoir eu des *complications qui ont prolongé le séjour à l'hôpital* n'est aucunement corrélé à la satisfaction globale à l'égard des soins de réadaptation reçus. Nous observons cependant que, pour les autres CHR, le fait d'avoir vu sa douleur être bien contrôlée à l'hôpital est corrélé à une plus grande satisfaction globale en CHR. Il est possible que le petit nombre de cas au CHR Catherine Booth empêche d'atteindre le seuil de significativité statistique.

Le tableau 3 présente l'ensemble des résultats.

⁵ À noter qu'il est difficile d'obtenir des résultats significatifs étant donné le petit nombre de répondants lorsqu'on isole un seul établissement.

Tableau 3 : Satisfaction à l'égard des soins posthospitaliers reçus selon diverses caractéristiques de la clientèle

% très satisfait			CHR Catherine Booth (n = 173)		Autres CHR (n = 558)	
Satisfaction globale			N	62%	N	75%
Socio-démographique	Sexe	Hommes	49	61%	171	75%
		Femmes	124	62%	387	74%
	Âge	Moins de 65 ans	20	65%	88	75%
		65-74 ans	41	61%	138	74%
		75 ans et plus	112	62%	332	75%
	Langue d'usage	Français	34	59%	397	72% *
		Anglais	107	64%	80	86% *
		Autre	32	56%	81	75% *
	Scolarité	Secondaire et moins	94	67%	391	75%
		CEGEP	30	60%	83	71%
		Universitaire	45	51%	64	75%
	Présence d'un proche	Vit seul(e)	86	60%	286	71%
		Avec proche(s)	87	63%	267	78%
	Revenu du foyer	Moins de 40 000 \$	64	66%	325	73%
		40 000 \$ et plus	43	53%	82	67%
Services hospitaliers	Satisfaction à l'égard des soins reçus à l'hôpital	caucasiens	143	62%	508	74%
		Autres	29	59%	43	79%
		Très satisfait	114	71% *	322	81% *
		Assez satisfait	43	51% *	164	63% *
	Idée des services requis à la sortie de l'hôpital	Peu satisfait	7	14% *	40	63% *
		Pas du tout satisfait	7	43% *	26	81% *
		Très précise	80	79% *	262	82% *
		Assez précise	38	39% *	149	70% *
	Médicaments pour soulager la douleur	Peu précise	28	46% *	72	71% *
		Pas du tout précise	23	57% *	57	58% *
		Oui	144	60%	477	75%
		Non	18	72%	59	71%
	Douleur bien contrôlée	Toujours	89	61%	313	78% *
		Souvent	41	63%	98	72% *
		Parfois	11	36%	56	66% *
		Jamais	0	s/o	6	50% *
	Complications ayant prolongé le séjour	Oui	39	54%	171	71%
		Non	126	63%	371	77%

* Différences significatives; $P < 0,05$

ANNEXE 1 – RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE

CONTEXTE DE L'ÉTUDE

En conformité avec la Loi sur la santé et les services sociaux, l'Agence a pour responsabilité d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services de santé. Pour ce faire, elle a établi, en collaboration avec les 12 CSSS de la région de Montréal, un cadre d'évaluation de la performance sur la base d'un tableau de bord qui s'articule autour de quatre grands axes : l'efficacité, l'efficience, l'adaptation et la qualité. Sur le plan de l'adaptation des services de santé et des services sociaux, l'indicateur clé est la satisfaction de ses usagers.

Ainsi, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal désire mettre au point, en collaboration avec les directions générales des 12 CSSS de la région, une plate-forme commune d'évaluation de la satisfaction des clientèles. Les clientèles visées par les travaux régionaux de la première phase d'évaluation sont les clientèles du programme Perte d'autonomie liée au vieillissement, les clientèles des Services post-hospitaliers et les clientèles du Programme santé mentale. Le présent mandat vise précisément l'enquête auprès de la clientèle des Services post-hospitaliers.

L'objectif principal de la présente étude est d'évaluer, conjointement avec les CSSS, la satisfaction de la clientèle des services posthospitaliers de réadaptation et de soins subaigus concernant les services de santé qu'ils ont reçus et ce, dans une perspective d'amélioration continue des services dispensés dans la région de Montréal.

La clientèle cible est identifiée comme ayant une problématique de santé physique dont une demande de service a été dirigée par le Centre hospitalier au Guichet-CSSS du territoire de résidence de l'utilisateur. Plus spécifiquement, les populations suivantes ont été sondées :

1. Usagers des services des unités de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI) ou des centres de réadaptation désignés (CHR);
2. Usagers des services de soutien à domicile (SAD) recevant des services du CLSC suite à une chirurgie de la hanche ou du genou (PTH-PTG).

Dans un cadre plus général, les objectifs suivants seront également poursuivis :

1. Mettre en commun les expertises de l'Agence et des 12 CSSS en matière de satisfaction des usagers;
2. Suivre l'évolution et l'amélioration de la satisfaction, en répétant l'enquête de façon régulière, afin d'évaluer l'impact des transformations apportées par la réforme sur la qualité des services;
3. Développer une vision régionale quant à la performance du réseau et fournir des données comparatives pour les 12 CSSS.

POPULATION ET PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE

La population à l'étude est constituée de deux catégories d'utilisateurs des services post-hospitaliers, soit les utilisateurs des services de soutien à domicile (SAD) recevant des services du CLSC suite à une chirurgie de la hanche ou du genou (PTH-PTG), les utilisateurs des services des unités de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI) ou des centres de réadaptation désignés (CHR). Il s'agit donc de deux sondages téléphoniques qui ont été effectués dans le cadre du présent mandat.

L'échantillon a été constitué à partir de quatorze (14) vagues d'envoi de la part des douze (12) CSSS, à raison d'un envoi aux deux semaines. La mise en forme, afin de standardiser les listes, a été faite par le chargé de projet.

QUESTIONNAIRES

Les questionnaires, fournis par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, ont été informatisés à l'aide du logiciel Interviewer Windows de l'éditeur Voxco. Ce logiciel permet une saisie des données fiable et précise en cours d'entrevue. Les questionnaires ont été administrés en français et en anglais. Le questionnaire avec les fréquences aux questions se trouvent à l'annexe 2.

GESTION DES APPELS

Des outils de gestion du logiciel Interviewer Windows ont été utilisés pour le suivi du taux de réponse. Le système automatisé des appels a été programmé pour favoriser une distribution des rappels dans le temps, en s'assurant de la répartition des appels l'avant-midi, l'après-midi et en soirée.

COLLECTE DES DONNÉES

La session de formation des intervieweurs a eu lieu le 4 février 2009. La session a été donnée par M. Jean-François Dion, directeur service à la clientèle ainsi que par M. Yohan Gouin, chargé de projet, en présence du représentant de l'agence de la santé et des services sociaux de Montréal, Madame Lorraine Després. En tout, six (6) intervieweurs ont participé à la formation, quatre (4) intervieweurs ont reçu une formation ultérieure. Dix (10) intervieweurs ont donc participé à la collecte de données pour l'administration de l'ensemble de l'enquête.

Un pré-test a été effectué pour tester le questionnaire et s'assurer du bon fonctionnement de celui-ci. L'opération a été réalisée du 5 au 6 février.

À partir du 18 février 2009, la collecte s'est déroulée de 9h00 à 21h00 en semaine, de 10h00 à 18h00 le samedi et de 12h00 à 20h00 le dimanche. Les résultats de collecte ont été mis à jour régulièrement avec l'envoi hebdomadaire des résultats à Madame

Lorraine Després ou M. Frédéric Kuzminski; la collecte s'est poursuivie jusqu'au 5 septembre 2009.

Au total, 1971 entrevues ont été réalisées auprès de patients ayant reçus des services post-hospitaliers. Soit 896 pour le volet soutien à domicile (SAD_PTH-PTG) et 1075 pour le volet centre de réadaptation (URFI). Le taux de réponse calculé selon la formule de l'AIRMS est de 86,7 % pour l'ensemble des deux volets SAD_PTH-PTG et CHR-URFI. Pour le volet CHR-URFI, le taux de réponse est de 81,7 %.

La durée moyenne d'entrevue a été de plus ou moins dix (10) minutes pour les entrevues courtes du volet SAD_PTH-PTG et de douze (12) minutes pour les entrevues longues. Les entrevues ont duré en moyenne dix-sept (17) minutes pour les volets URFI. Pour une moyenne globale de plus ou moins quinze (15) minutes.

Une recherche a été effectuée auprès de 234 numéros non valides. De cette recherche 116 nouveaux numéros ont été trouvés, les autres étant introuvables. De ces 116 numéros, 17 entrevues ont été complétées, soit à peu près 15%.

TRAITEMENT DES DONNÉES

Les entrevues ont été compilées dans le logiciel Interviewer Windows de Voxco et traitées à partir du logiciel SPSS et StatXp.

RECOMMANDATIONS

Afin d'optimiser l'administration de l'enquête, advenant le fait qu'elle soit reconduite, nous recommandons au requérant les changements suivants :

- Identifier la langue des répondants allophones, ce qui permettra aisément de savoir si la traduction du questionnaire est requise pour certaines strates de la population.
- Éviter les questions trop longues. Les patients sont, pour la plupart, dans un état de santé précaire. Ils sont par conséquent moins alertes et attentifs, ce qui rend l'exercice plus ardu.
- S'assurer de la validité des listes avant de les contacter. En incluant les doublons, 36% des listes reçues étaient hors échantillon (Voir annexe II).
- Afin de prévenir les doublons et ainsi éviter de compléter l'entrevue plus d'une fois avec le même répondant, il faudrait s'assurer que les listes soient validées dès le départ.
- Lorsqu'il y a deux volets pour le même sondage, et qu'il y a un risque d'avoir la même population dans les deux volets, il faudrait à l'avenir faire des questionnaires séparés, ce qui éviterait les doublons.
- S'assurer que les dates pour l'envoi des échantillons soient respectées par tous les CSSS.
- S'assurer que le format des listes soit le même pour tous les CSSS.

CALENDRIER DES OPÉRATIONS

Calendrier « Enquête sur la satisfaction des usagers des services posthospitaliers de réadaptation et de soins subaigus » 2009

Semaines couvertes par l'extraction	Date de l'envoi TCR - CSSS	Date de l'envoi CSSS - Firme	Date du début des appels Firme - Usagers
29 novembre 2008 au 13 décembre 2008	20 janvier 2009	27 janvier 2009	03 février 2009 (VALIDATION)
13 décembre 2008 au 26 décembre 2008	03 février 2009	10 février 2009	17 février 2009
27 décembre 2008 au 9 janvier 2009	17 février 2009	24 février 2009	03 mars 2009
10 janvier 2009 au 23 janvier 2009	03 mars 2009	10 mars 2009	17 mars 2009
24 janvier 2009 au 06 février 2009	17 mars 2009	24 mars 2009	31 mars 2009
07 février 2009 au 20 février 2009	31 mars 2009	07 avril 2009	14 avril 2009
21 février 2009 au 06 mars 2009	14 avril 2009	21 avril 2009	28 avril 2009
07 mars 2009 au 20 mars 2009	28 avril 2009	05 mai 2009	12 mai 2009
21 mars 2009 au 04 avril 2009	12 mai 2009	19 mai 2009	26 mai 2009
04 avril 2009 au 17 avril 2009	26 mai 2009	02 juin 2009	09 juin 2009
18 avril 2009 au 01 mai 2009	09 juin 2009	16 juin 2009	23 juin 2009
02 mai 2009 au 15 mai 2009	23 juin 2009	30 juin 2009	07 juillet 2009
16 mai 2009 au 19 mai 2009	07 juillet 2009	14 juillet 2009	21 juillet 2009
30 mai 2009 au 13 juin 2009	21 juillet 2009	28 juillet 2009	04 août 2009

ANNEXE 2 – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES

CHR Catherine Booth

ECH:

VAGUE D'ÉCHANTILLON

=> /+1

if 1 > 0

N =	173	100%
Pré-test.....01	8	5%
Vague 1 (13 déc - 26 déc.).....02	9	5%
Vague 2 (27 déc - 9 jan.).....03	11	6%
Vague 3 (10 jan. - 23 jan.).....04	17	10%
Vague 4 (24 jan. - 6 fév.).....05	21	12%
Vague 5 (7 fév. - 20 fév)06	9	5%
Vague 6 (21 fév. - 6 mars).....07	16	9%
Vague 7 (7 mars - 20 mars).....08	13	8%
Vague 8 (21 mars - 3 avril).....09	8	5%
Vague 9 (4 avril - 17 avril).....10	10	6%
Vague 10 (18 avril - 1 mai)11	16	9%
Vague 11 (2 mai - 15 mai).....12	7	4%
Vague 12 (16 mai - 29 mai).....13	13	8%
Vague 13 (30 mai - 13 juin)14	15	9%

STRAT:

Strate d'échantillon

=> /+1

if 1 > 0

N =	173	100%
SAD.....1	0	0%
URFI.....2	173	100%

CSSS:

CSSS

=> /+1

if 1 > 0

N =	173	100%
CSSS - Cavendish04	73	42%
CSSS - Ouest-de-l'Île.....01	81	47%
CSSS - Saint-Léonard-Saint-Michel10	2	1%
CSSS - Lucille-Theasdale.....11	0	0%
CSSS - Pointe-de-l'Île.....12	0	0%
CSSS - Coeur-de-l'Île08	2	1%
CSSS - Ahuntsic et Montréal-Nord07	2	1%
CSSS - Dorval-LaSalle-Lachine.....02	2	1%
CSSS - Sud-Ouest-Verdun03	1	1%
CSSS - Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent06	7	4%
CSSS - De la Montagne.....05	2	1%
CSSS - Jeanne-Mance09	1	1%

Hôpital Catherine Booth de l'Armée du Salut

ETAB:

ÉTABLISSEMENT DESTINATAIRE

=> /+1

if 1 > 0

N =	173	100%
CLSC des Faubourgs.....01	1	1%
CLSC du Plateau Mont-Royal.....02	0	0%
CLSC St-Louis du Parc03	0	0%
CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest.....04	29	17%
CLSC René-Cassin.....05	44	25%
CLSC d'Achutesic.....06	1	1%
CLSC Montréal-Nord.....07	1	1%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC]08	1	1%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC]09	6	3%
CLSC du Vieux La Chine.....10	1	1%
CLSC Lasalle11	1	1%
CLSC Lac-Saint-Louis.....12	38	22%
CLSC Pierrefonds.....13	43	25%
CLSC Saint-Léonard14	2	1%
CLSC Saint-Michel15	0	0%
CLSC Côte-des-Neiges16	1	1%
CLSC Métro17	1	1%
CLSC Parc Extension.....18	0	0%
CLSC Mercier-Est/Anjou.....19	0	0%
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC].....20	0	0%
CLSC Rivière-des-Prairies21	0	0%
CLSC St-Henri22	0	0%
CLSC Rosemont.....23	0	0%
CLSC Verdun.....24	1	1%
CLSC Olivier-Guimond25	0	0%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve26	0	0%
CLSC La Petite Patrie27	2	1%
CLSC Villeray.....28	0	0%
CLSC Nord de l'Île.....29	0	0%

Hôpital Catherine Booth de l'Armée du Salut

HOPIT:

Hôpital

=> /+1

if 1 > 0

N =	169	100%
CHUM - Hôtel-Dieu de Montréal01	4	2%
CHUM - Notre-Dame.....02	5	3%
Centre universitaire de santé McGill03	35	21%
Hôpital Jean-Talon04	0	0%
Hôpital général juif.....05	47	28%
Hôpital Santa Cabrini06	0	0%
CHUM - St-Luc.....07	0	0%
CUSM - Général de Montréal08	1	1%
CUSM - Neurologique de Montréal09	2	1%
CUSM - Royal Victoria.....10	0	0%
CUSM - Thoracique de Montréal11	1	1%
Centre Hospitalier de St.- Mary.....12	30	18%
Hôpital de Lachine13	0	0%
Hôpital de Lasalle.....14	1	1%
Hôpital Fleury.....15	0	0%
Hôpital général du Lakeshore.....16	36	21%
Hôpital juif Sir Mortimer B. Davis.....17	0	0%
Hôpital Maisonneuve-Rosemont18	0	0%
Hôpital Sacré-Coeur de Montréal19	4	2%
Hôpital Verdun20	2	1%
Institut de Cardiologie de Montréal.....21	1	1%
Institut de Réadaptation de Montréal.....22	0	0%
Hôpital Enfant-Jesus et Hôpital du Saint-Sacrement.....23	0	0%
Centre hospitalier Richardson24	0	0%

ISEXE:

SEXE

=> /+1

if 1 > 0

N =	173	100%
Monsieur..... M	49	28%
Madame F	124	72%

Hôpital Catherine Booth de l'Armée du Salut

CLSC:

CLSC D'APPARTENANCE

=> /+1

if 1 > 0

N =	173	100%
CLSC des Faubourgs.....01	1	1%
CLSC du Plateau Mont-Royal.....02	0	0%
CLSC St-Louis du Parc.....03	0	0%
CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest.....04	29	17%
CLSC René-Cassin.....05	44	25%
CLSC d'Achamps.....06	1	1%
CLSC Montréal-Nord.....07	1	1%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC].....08	1	1%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC].....09	6	3%
CLSC du Vieux La Chine.....10	1	1%
CLSC Lasalle.....11	1	1%
CLSC Lac-Saint-Louis.....12	38	22%
CLSC Pierrefonds.....13	43	25%
CLSC Saint-Léonard.....14	2	1%
CLSC Saint-Michel.....15	0	0%
CLSC Côte-des-Neiges.....16	1	1%
CLSC Métro.....17	1	1%
CLSC Parc Extension.....18	0	0%
CLSC Mercier-Est/Anjou.....19	0	0%
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC].....20	0	0%
CLSC Rivière-des-Prairies.....21	0	0%
CLSC St-Henri.....22	0	0%
CLSC Rosemont.....23	0	0%
CLSC Verdun.....24	1	1%
CLSC Olivier-Guimond.....25	0	0%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve.....26	0	0%
CLSC La Petite Patrie.....27	2	1%
CLSC Villeray.....28	0	0%
CLSC Nord de l'Île.....29	0	0%

ILANG:

LANGUE

=> /+1

if 1 > 0

N =	173	100%
Français.....1	35	20%
Anglais.....2	81	47%
Autre.....3	57	33%

Hôpital Catherine Booth de l'Armée du Salut

URFIM:

URFI musculo-squelettique

=> /+1

if 1 > 0

N =	4	100%
Non.....0	0	0%
Oui.....1	4	100%

URFIS:

URFI soins subaigus

=> /+1

if 1 > 0

N =	8	100%
Non.....0	0	0%
Oui.....1	8	100%

URFIR:

URFIR réadaptation gériatrique

=> /+1

if 1 > 0

N =	1	100%
Non.....0	0	0%
Oui.....1	1	100%

URFI:

Centre de réadaptation

=> /+1

if 1 > 0

N =	40	100%
Catherine Booth.....01	30	75%
Champlain02	0	0%
Institut universitaire de gériatrie de Montréal (I.U.G.M.)03	0	0%
Jacques Viger04	0	0%
J. H. Charbonneau05	0	0%
Lindsay06	2	5%
Marie Clarac07	0	0%
Notre-Dame-de-la-Merci08	0	0%
Richardson.....09	8	20%
Villa Medica10	0	0%
Institut de Réadaptation de Montréal.....11	0	0%

Satisfaction de la clientèle des services posthospitaliers de réadaptation
et de soins subaigus 2009

INTRO:

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - Questionnaire pour la clientèle en soins posthospitaliers Notes : <INT:o> <F6:o> N° Tel initial : <NOTEL> Autre n° : <TEL01>

\$N

N =	173	100%
CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE.....1 D	173	100%

NTROU:

NTROU. DEMANDER A PARLER À : <ISEXE> <PRNOM> <NOM>
 Bonjour, bonsoir, je m'appelle \$I Je travaille pour la firme Jolicoeur et Associés.
 Le <CSSS> désire améliorer la qualité de ses services et aimerait connaître le degré de satisfaction des gens qui, comme vous, ont reçu des services d'un centre de réadaptation après un séjour à l'hôpital. Avez vous quelques instants? (cela prendra environ 15 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 STRAT=1

N =	173	100%
Continuer à la page suivante.....1	=> /LANG 171	99%
Autre numéro de téléphone2	2	1%
N'A PAS FRÉQUENTÉ DE CENTRE DE RÉADAPTATION5	=> VIDE 0	0%
RÉPONDANT INAPTE A RÉPONDRE.....8	=> /INT 0	0%

TEL01:

TEL01. Quel est maintenant le numéro de téléphone où je peux le(la) rejoindre ?

*** Incrire aussi le code régional *** SANS TRAIT D'UNION EX.: 5142843106

9999999999

=> /+1

if NON (NTROU=2 OU NTRO=2)

N =	8	100%
-----------	---	------

LANG:

LANG. LANGUE D'ENTREVUE

N =	173	100%
Français1	52	30%
English.....2	121	70%

S_A:

SECTION A - SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES HOSPITALIERS

=> /A1

else => /A1_U

if STRAT=1

N =	0	100%
-----------	---	------

Satisfaction de la clientèle des services posthospitaliers de réadaptation
 et de soins subaigus 2009

A1_U:

A1_U. Nos relevés indiquent que vous avez fait un séjour à l'Hôpital. Est-ce exact ?

=> /S_B

if STRAT=1

N =	173	100%
Oui.....1	171	99%
Non.....2	2	1%
NSP/NRP.....9	0	0%

A3_U:

A3_U. De façon générale, avez-vous été très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait des soins et services que vous avez reçu durant ce séjour à l'hôpital ?

N =	173	100%
Très satisfait.....1	114	66%
Assez satisfait.....2	43	25%
Peu satisfait.....3	7	4%
Pas du tout satisfait.....4	7	4%
NSP/NRP.....9	2	1%

A4_U:

A4_U. Pendant votre hospitalisation, avez-vous eu besoin de médicaments pour soulager la douleur?

N =	173	100%
Oui.....1	144	83%
Non.....2	=> A6_U 18	10%
NSP/NRP.....9	=> A6_U 11	6%

A5_U:

A5_U. Pendant votre hospitalisation, votre douleur a-t-elle été toujours, souvent, parfois ou jamais bien contrôlée?

N =	144	100%
Toujours.....1	89	62%
Souvent.....2	41	28%
Parfois.....3	11	8%
Jamais.....4	0	0%
NSP/NRP.....9	3	2%

A5B_U:

A5B_U. Pendant votre hospitalisation, le personnel a-t-il toujours, souvent, parfois ou jamais tout fait pour vous aider à soulager votre douleur ?

N =	144	100%
Toujours.....1	110	76%
Souvent.....2	23	16%
Parfois.....3	8	6%
Jamais.....4	0	0%
NSP/NRP.....9	3	2%

Satisfaction de la clientèle des services posthospitaliers de réadaptation
et de soins subaigus 2009

Hôpital Catherine Booth de l'Armée du Salut

A6_U:

A6_U. Pendant votre hospitalisation, avez-vous eu des complications imprévues qui ont prolongé votre séjour?

N =	173	100%
Oui.....1	39	23%
Non.....2	126	73%
NSP/NRP.....9	8	5%

A7_U:

A7_U. À votre sortie de l'hôpital, aviez-vous une idée très précise, assez, peu ou pas du tout précise des services dont vous alliez avoir besoin?

N =	173	100%
Très précise.....1	80	46%
Assez précise.....2	38	22%
Peu précise.....3	28	16%
Pas du tout précise.....4	23	13%
NSP/NRP.....9	4	2%

A8_U:

A8_U. Lorsque vous avez quitté l'hôpital, vous êtes...

N =	173	100%
... retourné directement à la maison.....1	2	1%
... avez fait un séjour dans un lieu de convalescence.....2	2	1%
... avez fait un séjour en centre de réadaptation.....3	169	98%
NSP/NRP.....9	0	0%

A9_U:

A9_U. Pourriez-vous nous indiquer à quel endroit vous avez reçu vos services de réadaptation lorsque vous avez quitté l'hôpital ?

N =	173	100%
Catherine Booth (4375 avenue Montclair Montréal H4B 2J5).....01	=> S_B 173	100%
Champlain (Pavillon) (1325 rue Crawford Verdun H4H 2N6).....02	=> S_B 0	0%
Institut universitaire de gériatrie de Montréal (4565 ch. Queen-Mary).03	=> S_B 0	0%
Jacques Viger (1051 rue Saint-Hubert Montréal H2L 3Y5).....04	=> S_B 0	0%
J. H. Charbonneau (3095 rue Sherbrooke Est Montréal H1W 1B2).....05	=> S_B 0	0%
Lindsay (6363 chemin Hudson Montréal H3S 1M9).....06	=> S_B 0	0%
Marie Clarac (3530 boulevard Gouin Est Montréal-Nord H1H 1B7) ..07	=> S_B 0	0%
Notre-Dame-de-la-Merci (555 boulevard Gouin O. H3L 1K5).....08	=> S_B 0	0%
Richardson (5425 avenue Bessborough Montréal H4V 2S7).....09	=> S_B 0	0%
Villa Medica (225 rue Sherbrooke Est Montréal H2X 1C9).....10	=> S_B 0	0%
Institut de Réadaptation de Montréal (6300 av Darlington H3S 2J4)....11	=> S_B 0	0%
AUCUN (N'A RECU AUCUN SERVICE)98	0	0%
NSP/NRP.....99	=> S_B 0	0%

S_B:
SECTION B - SATISFACTION GLOBALE

=> /+1

else => /B1_U

if STRAT=1

N = 0 100%

B1_U:

Les questions qui vont suivre concernent uniquement les services que vous avez reçus au centre de réadaptation. B1_U. Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait...

1) des services reçus pour votre réadaptation lors de votre dernier séjour au centre de réadaptation?

=> /S_C

if STRAT=1

N =	173	100%
Très satisfait	107	62%
Assez satisfait	51	29%
Peu satisfait	11	6%
Pas du tout satisfait	4	2%
NSP/NRP	0	0%

S_C:
SECTION C - ACCÈS - ACCUEIL

=> /+1

else => C1_U

if STRAT=1

N = 0 100%

C1_U:

C1_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

1) du délai d'attente pour être admis à <A9_U> <A9_U>

=> /S_D

if STRAT=1

N =	173	100%
Très satisfait	122	71%
Assez satisfait	33	19%
Peu satisfait	6	3%
Pas du tout satisfait	6	3%
NSP/NRP	6	3%

C2_U:

C2_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

2) des informations reçues concernant le jour d'entrée, l'heure d'arrivée, la possibilité d'être accompagné

N =	173	100%
Très satisfait	108	62%
Assez satisfait	35	20%
Peu satisfait.....	9	5%
Pas du tout satisfait.....	8	5%
NSP/NRP.....	13	8%

C3_U:

C3_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

3) de l'accueil du personnel à votre arrivée

N =	173	100%
Très satisfait	138	80%
Assez satisfait	29	17%
Peu satisfait.....	4	2%
Pas du tout satisfait.....	2	1%
NSP/NRP.....	0	0%

C4_U:

C4_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

4) du délai pour évaluer vos besoins

N =	173	100%
Très satisfait	122	71%
Assez satisfait	34	20%
Peu satisfait.....	5	3%
Pas du tout satisfait.....	6	3%
NSP/NRP.....	6	3%

C5_U:

C5_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

5) des informations reçues sur le déroulement des soins dans le service

N =	173	100%
Très satisfait	116	67%
Assez satisfait	37	21%
Peu satisfait.....	8	5%
Pas du tout satisfait.....	3	2%
NSP/NRP.....	9	5%

C6_U:

C6_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

6) qu'on ait tenu compte de votre langue dans les services qui vous ont été offerts

N =	173	100%
Très satisfait	154	89%
Assez satisfait	11	6%
Peu satisfait.....	5	3%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP.....	2	1%

S_D:

SECTION D - ASPECTS PROFESSIONNELS DES SOINS ET SERVICES

=> /+1

else => /D1_U

if STRAT=1

N =	0	100%
-----------	---	------

D1_U:

D1_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

1) de la ponctualité des intervenants, du respect des heures de rendez-vous aux séances de thérapie en réadaptation

=> /S_E

if STRAT=1

N =	173	100%
Très satisfait	138	80%
Assez satisfait	30	17%
Peu satisfait.....	2	1%
Pas du tout satisfait.....	2	1%
NSP/NRP.....	1	1%

D2_U:

D2_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

2) des mesures d'hygiène et de salubrité qu'a pris le personnel, par exemple, se laver les mains, mettre des gants, utiliser des instruments à usage unique, etc.?

N =	173	100%
Très satisfait	127	73%
Assez satisfait	27	16%
Peu satisfait.....	10	6%
Pas du tout satisfait.....	2	1%
NSP/NRP.....	7	4%

D3_U:

D3_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

3) des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre

N =	173	100%
Très satisfait	90	52%
Assez satisfait	58	34%
Peu satisfait.....	12	7%
Pas du tout satisfait.....	6	3%
NSP/NRP.....	7	4%

D4_U:

D4_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

4) de la façon que les intervenants en général vous ont encouragé à participer aux décisions qui vous concernaient

N =	173	100%
Très satisfait	103	60%
Assez satisfait	36	21%
Peu satisfait.....	11	6%
Pas du tout satisfait.....	5	3%
NSP/NRP.....	18	10%

D5_U:

D5_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

5) du temps que les intervenants ont pris pour bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement

N =	173	100%
Très satisfait	111	64%
Assez satisfait	40	23%
Peu satisfait.....	11	6%
Pas du tout satisfait.....	5	3%
NSP/NRP.....	6	3%

D6_U:

D6_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

6) du temps mis pour répondre à la cloche d'appel

N =	173	100%
Très satisfait	72	42%
Assez satisfait.....	62	36%
Peu satisfait.....	17	10%
Pas du tout satisfait.....	5	3%
NSP/NRP.....	17	10%

S_E:**SECTION E - COMMUNICATION - INFORMATION**

=> /+1

else => /E1_U

if STRAT=1

N =	0	100%
-----------	---	------

E1_U:

E1_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

1) de l'opportunité pour vos proches ou votre famille de s'entretenir avec votre médecin ou le personnel soignant.

=> /S_F

if STRAT=1

N =	173	100%
Très satisfait	79	46%
Assez satisfait	21	12%
Peu satisfait.....	8	5%
Pas du tout satisfait.....	13	8%
NSP/NRP	52	30%

E2_U:

E2_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

2) de la clarté des informations reçues de la part du médecin de l'unité de réadaptation

N =	173	100%
Très satisfait	118	68%
Assez satisfait	31	18%
Peu satisfait.....	12	7%
Pas du tout satisfait.....	5	3%
NSP/NRP	7	4%

E3_U:

E3_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

3) de la simplicité du vocabulaire utilisé par les intervenants pour que vous puissiez bien les comprendre

N =	173	100%
Très satisfait	145	84%
Assez satisfait	24	14%
Peu satisfait.....	2	1%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP	1	1%

E4_U:

E4_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

4) de la clarté des informations contenues dans la documentation fournie

N =	173	100%
Très satisfait	118	68%
Assez satisfait	30	17%
Peu satisfait.....	4	2%
Pas du tout satisfait.....	3	2%
NSP/NRP.....	18	10%

E5_U:

E5_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

5) de la façon dont on vous évitait d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre

N =	173	100%
Très satisfait	101	58%
Assez satisfait	42	24%
Peu satisfait.....	9	5%
Pas du tout satisfait.....	6	3%
NSP/NRP.....	15	9%

E6_U:

E6_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

6) du respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements qui vous concernent

N =	173	100%
Très satisfait	129	75%
Assez satisfait	24	14%
Peu satisfait.....	1	1%
Pas du tout satisfait.....	3	2%
NSP/NRP.....	16	9%

E7_U:

E7_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

7) de l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges

N =	173	100%
Très satisfait	103	60%
Assez satisfait	40	23%
Peu satisfait.....	11	6%
Pas du tout satisfait.....	7	4%
NSP/NRP.....	12	7%

E8_U:

E8_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

8) de la facilité à comprendre les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction

N =	173	100%
Très satisfait	98	57%
Assez satisfait	26	15%
Peu satisfait.....	11	6%
Pas du tout satisfait.....	7	4%
NSP/NRP.....	31	18%

S_F:
SECTION F - RELATIONS INTERPERSONNELLES

=> /+1

else => /F1_U

if STRAT=1

N =	0	100%
-----------	---	------

F1_U:

F1_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

1) de la politesse et du respect qu'on vous a manifesté

=> /S_G

if STRAT=1

N =	173	100%
Très satisfait	139	80%
Assez satisfait	26	15%
Peu satisfait.....	7	4%
Pas du tout satisfait.....	0	0%
NSP/NRP.....	1	1%

F2_U:

F2_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

2) du respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique

N =	173	100%
Très satisfait	139	80%
Assez satisfait	26	15%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	2	1%
NSP/NRP.....	3	2%

F3_U:

F3_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

3) du traitement juste et équitable de la part du personnel envers les usagers

N =	173	100%
Très satisfait	130	75%
Assez satisfait	33	19%
Peu satisfait.....	5	3%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP.....	4	2%

F4_U:

F4_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

4) de la compréhension dont les intervenants ont fait preuve à l'égard de votre situation

N =	173	100%
Très satisfait	122	71%
Assez satisfait	35	20%
Peu satisfait.....	10	6%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP.....	5	3%

F5_U:

F5_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

5) de la possibilité d'exprimer vos besoins particuliers ou vos inquiétudes auprès d'un membre du personnel

N =	173	100%
Très satisfait	124	72%
Assez satisfait	30	17%
Peu satisfait.....	10	6%
Pas du tout satisfait.....	6	3%
NSP/NRP.....	3	2%

S_G:

SECTION G - MILIEU - RESSOURCES PHYSIQUES

```
=> /+1
else => /G1_U
if STRAT=1
```

N =	0	100%
-----------	---	------

G1_U:

G1_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

1) du niveau de bruit dans votre chambre

=> /S_H

if STRAT=1

N =	173	100%
Très satisfait	92	53%
Assez satisfait	51	29%
Peu satisfait	14	8%
Pas du tout satisfait	16	9%
NSP/NRP	0	0%

G2_U:

G2_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

2) de la propreté de votre chambre

N =	173	100%
Très satisfait	111	64%
Assez satisfait	35	20%
Peu satisfait	17	10%
Pas du tout satisfait	10	6%
NSP/NRP	0	0%

G3_U:

G3_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

3) de la propreté de la toilette

N =	173	100%
Très satisfait	109	63%
Assez satisfait	42	24%
Peu satisfait	11	6%
Pas du tout satisfait	11	6%
NSP/NRP	0	0%

G4_U:

G4_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

4) de la propreté de la salle d'intervention

N =	173	100%
Très satisfait	144	83%
Assez satisfait	19	11%
Peu satisfait	2	1%
Pas du tout satisfait	1	1%
NSP/NRP	7	4%

G5_U:

G5_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

5) de l'aménagement des lieux de façon à ce qu'ils soient sécuritaires		
N =	173	100%
Très satisfait	137	79%
Assez satisfait	25	14%
Peu satisfait.....	2	1%
Pas du tout satisfait.....	2	1%
NSP/NRP.....	7	4%

G6_U:

G6_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

6) du souci qu'avait le personnel de vous fournir des équipements adaptés à vos besoins		
N =	173	100%
Très satisfait	142	82%
Assez satisfait	22	13%
Peu satisfait.....	0	0%
Pas du tout satisfait.....	3	2%
NSP/NRP.....	6	3%

G7_U:

G7_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

7) du goût de la nourriture		
N =	173	100%
Très satisfait	42	24%
Assez satisfait	43	25%
Peu satisfait.....	50	29%
Pas du tout satisfait.....	33	19%
NSP/NRP.....	5	3%

G8_U:

G8_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

8) de la température des aliments		
N =	173	100%
Très satisfait	65	38%
Assez satisfait	58	34%
Peu satisfait.....	27	16%
Pas du tout satisfait.....	19	11%
NSP/NRP.....	4	2%

G9_U:

G9_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

9) du choix, de la variété des menus

N =	173	100%
Très satisfait	54	31%
Assez satisfait	52	30%
Peu satisfait.....	33	19%
Pas du tout satisfait.....	27	16%
NSP/NRP.....	7	4%

S_H:

SECTION H - PLANIFICATION DE LA SORTIE - CONTINUITÉ

=> /+1

else => /H1_U

if STRAT=1

N =	0	100%
-----------	---	------

H1_U:

H1_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

1) du délai entre le moment où l'on vous a informé de votre départ et le jour de votre sortie du centre de réadaptation pour organiser votre retour à domicile sans vous sentir bousculé

=> /S_I

if STRAT=1

N =	173	100%
Très satisfait	143	83%
Assez satisfait	16	9%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	6	3%
NSP/NRP.....	5	3%

H2_U:

H2_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

2) de l'information transmise sur la personne-ressource à joindre si vous êtes inquiet de votre condition après votre sortie du centre de réadaptation

N =	173	100%
Très satisfait	99	57%
Assez satisfait	22	13%
Peu satisfait.....	5	3%
Pas du tout satisfait.....	24	14%
NSP/NRP.....	23	13%

H3_U:

H3_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

3) de l'information transmise concernant les risques de complications et les problèmes qui auraient pu survenir suite à votre sortie du centre de réadaptation

N =	173	100%
Très satisfait	81	47%
Assez satisfait	24	14%
Peu satisfait.....	12	7%
Pas du tout satisfait.....	21	12%
NSP/NRP.....	35	20%

H4_U:

H4_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

4) des vérifications qu'on a pris soin de faire pour s'assurer que quelqu'un pouvait s'occuper de vous à domicile

N =	173	100%
Très satisfait	121	70%
Assez satisfait	19	11%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	13	8%
NSP/NRP.....	17	10%

H5_U:

H5_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

5) des informations données à vos proches concernant les services que vous nécessitez

N =	173	100%
Très satisfait	88	51%
Assez satisfait	14	8%
Peu satisfait.....	9	5%
Pas du tout satisfait.....	13	8%
NSP/NRP.....	49	28%

H6_U:

H6_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

6) du support qu'on vous a donné pour vous encourager à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés semblables aux vôtres

N =	173	100%
Très satisfait	45	26%
Assez satisfait	20	12%
Peu satisfait.....	11	6%
Pas du tout satisfait.....	23	13%
NSP/NRP.....	74	43%

H7_U:

H7_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

7) que le personnel se soit assuré du transfert de votre dossier aux professionnels concernés tels que médecin de famille, intervenant du CLSC

N =	173	100%
Très satisfait	104	60%
Assez satisfait	17	10%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	4	2%
NSP/NRP.....	45	26%

H8_U:

H8_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

8) de la façon dont l'intervenant vous a encouragé à utiliser des moyens pour vous permettre d'éviter que le problème ne se reproduise

N =	173	100%
Très satisfait	91	53%
Assez satisfait	12	7%
Peu satisfait.....	8	5%
Pas du tout satisfait.....	7	4%
NSP/NRP.....	55	32%

H9_U:

H9_U. Au moment de planifier votre séjour en réadaptation, vous a-t-on offert un choix entre différents centres de réadaptation?

N =	173	100%
Oui.....	34	20%
Non.....	133	77%
NSP/NRP.....	6	3%

H10_U:

H10_U. Étiez-vous satisfait du choix ?

N =	173	100%
Oui.....	134	77%
Non.....	27	16%
NSP/NRP.....	12	7%

S_SD:

SECTION SD - SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE

=> +1

if 1 > 0

N =	0	100%
-----------	---	------

SD4:

Quelques dernières questions pour les statistiques. SD4. En quelle années êtes-vous né?

=> /+1

if NON AGE==0

N = 0 100%

SD6:

SD6_U. quelle langue parlez-vous généralement à la maison ?

N =	173	100%
...Français	34	20%
...Anglais	107	62%
...Autre.....	32	18%

SD7:

SD7. Vivez-vous seul(e) ou en présence d'un proche?

N =	173	100%
Seul(e)	86	50%
En présence d'un proche	87	50%
NSP/NRP	0	0%

SD8:

SD8. Quel est votre niveau de scolarité ?

N =	173	100%
Aucune Scolarité	1	1%
Cours primaire (sans diplôme)	11	6%
Cours primaire (avec diplôme)	9	5%
Cours secondaire ou DEP (sans diplôme)	12	7%
Cours secondaire ou DEP (avec diplôme)	61	35%
Cours technique, cégep, collège classique (sans diplôme)	4	2%
Cours technique, cégep, collège classique (avec diplôme)	20	12%
Université non complétée	6	3%
Baccalauréat	31	18%
Maîtrise.....	12	7%
Doctorat	2	1%
NSP/NRP	4	2%

SD9:

SD9. Dans quelle catégorie se situe le revenu brut annuel familial?
(L'ENSEMBLE DES REVENUS DE TOUS LES MEMBRES DU MÉNAGE)
(LIRE)

N =	173	100%
...MOINS DE 20 000\$.....01	31	18%
...DE 20 A 39 999\$.....02	33	19%
...DE 40 A 59 999\$.....03	25	14%
...DE 60 A 79 999\$.....04	7	4%
...DE 80 A 99 999\$.....05	5	3%
...DE 100 A 119 999\$.....06	0	0%
... ou plus de 120 000\$.....07	6	3%
NSP/PR.....99	66	38%

SD10:

SD10. Les gens qui habitent au Canada ont des origines culturelles et raciales très diverses. Êtes-vous ... ? INTERVIEWEUR : Lisez les catégories au répondant, indiquez toutes les réponses appropriées.

N =	173	100%		
...Caucasien(ne) (blanc(he)).....01	143	83%		
...Chinois(e).....02	0	0%		
...Asiatique du sud (p. ex., de l'Inde orientale, du Pakistan ou du Sri Lanka) 03			6	3%
...Noir(e).....04	9	5%		
...Philippin(e).....05	1	1%		
...Latino-Américain.....06	1	1%		
...Asiatique du Sud-Est (p. ex., du Cambodge, d'Indonésie, du Laos ou du Vietnam)	07			0
...Arabe.....08	6	3%		
...Asiatique de l'ouest (p. ex., d'Afghanistan ou d'Iran).....09	0	0%		
...Japonais(e).....10	0	0%		
...Coréen(ne).....11	0	0%		
...Autochtone (Premières nations, Métis(se) ou Inuit(e)).....12	0	0%		
Autre (précisez).....97 O	6	3%		
Ne sait pas.....98	0	0%		
Refuse de répondre.....99	1	1%		

INI:

«Par la présente, j'atteste que cette entrevue a été menée conformément au questionnaire et aux instructions afférentes à la présente étude et que les réponses enregistrés sont celles que le répondant ou la répondante a indiquées. Je comprends également qu'une partie de mon travail sera vérifiée.

ENTREZ VOS INITIALES D'INTERVIEWEUR

AAA

N =	173	100%
-----------	-----	------

MERCI:

MERCI. Nous vous remercions pour votre participation à cette étude.

N =	173	100%
TAPEZ «ENTER» POUR CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE.....1 D	173	100%

INT99:

Je vous remercie du temps que vous nous avez consacré. Je n'ai pas d'autre question à vous poser.

ENTREVUE COMPLÉTÉE DURÉE DE L'ENTREVUE : \$T			
N =		173	100%
ENTREVUE LONGUE COMPLÉTÉE	CO D => /FIN	173	100%

*Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal*

Québec 