

**Enquête de satisfaction auprès des
personnes en perte d'autonomie**

CSSS Jeanne-Mance

Québec 

**Enquête de satisfaction auprès des
personnes en perte d'autonomie**

CSSS Jeanne-Mance

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 Jeanne-Mance

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 978-2-89510-716-3 pour le CSSS Jeanne-Mance (imprimée)

ISBN 978-2-89510-717-0 pour le CSSS Jeanne-Mance (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
Proches aidants	17
Faits saillants	17
Radar proches aidants	18
Secteur professionnel	22
Secteur organisationnel	25
Analyse de la satisfaction globale	29
Carte de dispersion des indicateurs	30
Priorités d'actions	33
Analyse sociodémographique	34
Annexes	39
Annexe 1 : Méthodologie	41
Population à l'étude	41
Le réseau de soutien à domicile (SAD)	41
Questionnaire	41
Collecte des données	42
Le réseau de soutien à domicile (SAD)	42
Annexe 2 : Rapport administratif des entrevues et des appels	43
Annexe 3 : Questionnaire	45
Questionnaire des proches aidants	47

FAITS SAILLANTS

Proches aidants

- » Le CSSS Jeanne-Mance obtient une moyenne de satisfaction des proches aidants (71 %) comparable à celle de l'ensemble des CSSS de Montréal (72 %).
- » Le secteur relationnel obtient une moyenne de satisfaction supérieure aux autres secteurs, avec un taux de satisfaction de 78 %.
- » Trois indicateurs obtiennent des moyennes de satisfaction plus faibles : la solidarisation (46 %), continuité (57 %) et la rapidité (62 %).

INTRODUCTION

Ce document contient les résultats de l'enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie du CSSS Jeanne-Mance. 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 quatre sections principales :

- I. Contexte et objectif de l'étude
- II. Le concept de qualité des services
- III. La structure du rapport
- IV. Proches aidants

Contexte et objectif de l'étude

L'objectif principal est d'évaluer, conjointement avec le centre 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.

Proches aidants

La dernière section débute par une page de faits saillants. On y retrouve ensuite dans l'ordre : un radar global, un tableau à bandes détaillant chaque dimension puis une carte de dispersion des indicateurs. La section se termine par une analyse de la 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 bord¹ 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 leur 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, ont 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/tableaubord/tb_presentation.html

² « Évaluer pour mieux s'améliorer ». Élaboration d'un programme d'évaluation continue de la performance en collaboration avec les 12 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 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 :

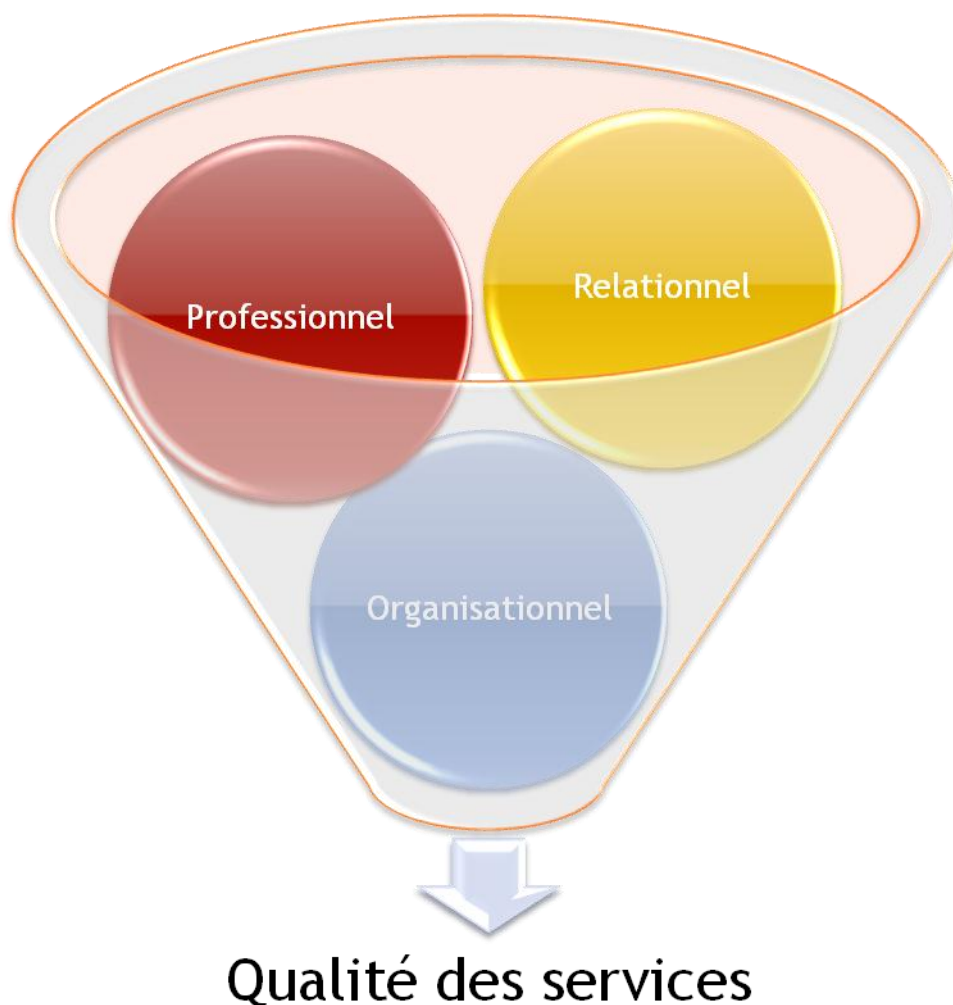
- } clientèle du programme Perte d'autonomie liée au vieillissement;
- } clientèle des services post-hospitaliers;
- } clientèle du programme Santé mentale.

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 centre 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 ont 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



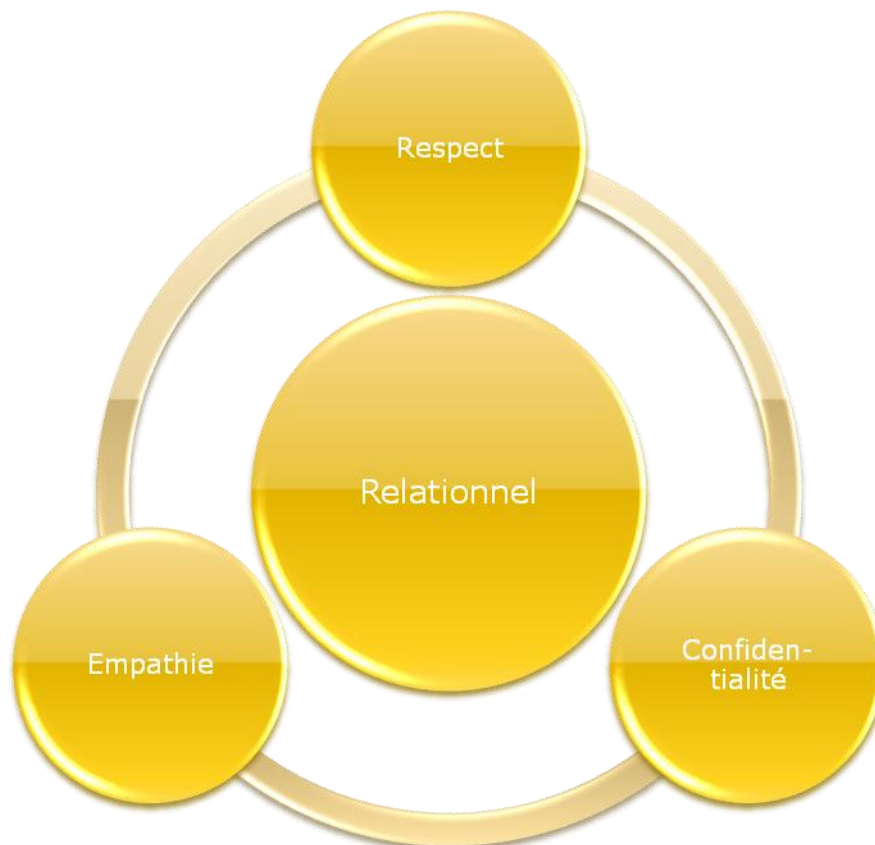
Le secteur relationnel

Ce secteur concerne la relation qui s'établit entre le personnel et l'utilisateur. 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'utilisateur. 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'utilisateur, une considération de la globalité de sa personne.



Le secteur professionnel

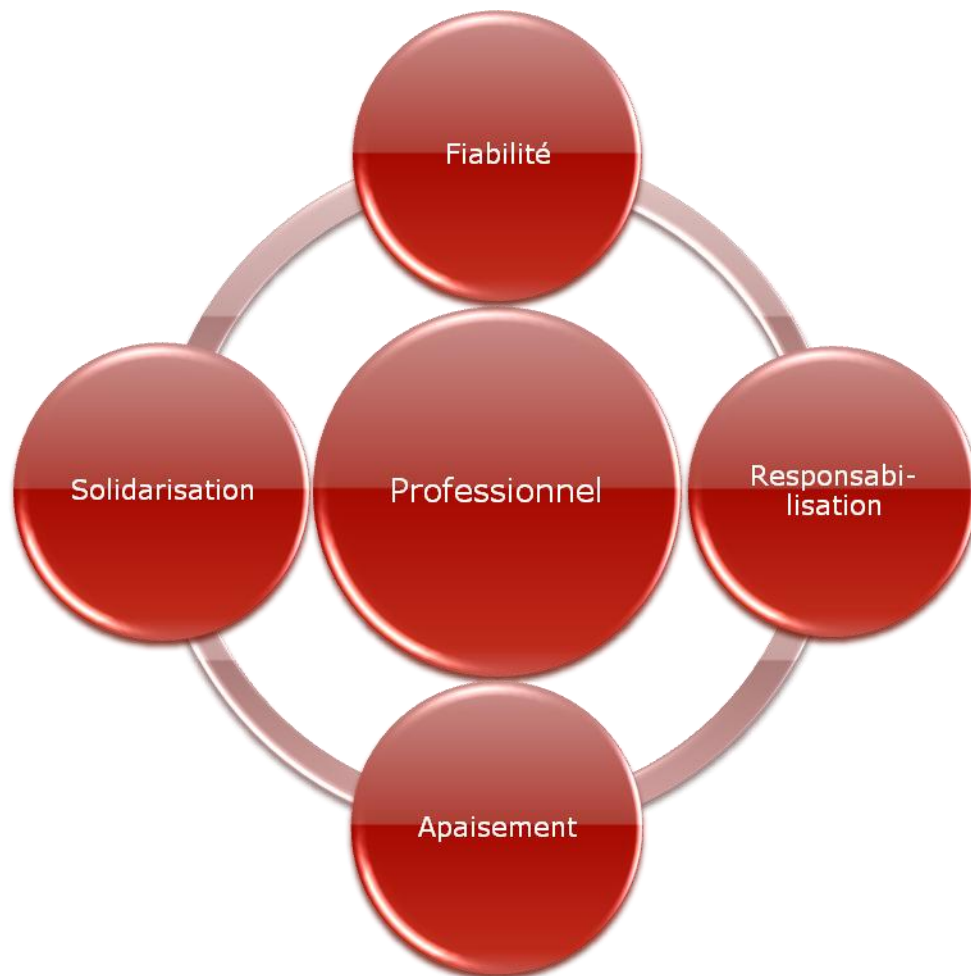
Le secteur professionnel touche la prestation des services sous l'angle professionnel, fait référence à une profession, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins de base par des attitudes, des soins, des services et des conseils appropriés. Il est constitué de quatre dimensions :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

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 en assure 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'utilisateur 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 résultats⁴ 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

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.

mêmes scores qui sont présentés dans le radar en plus des scores pour chacun des indicateurs qui forment une dimension.

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 Jeanne-Mance. 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 sur la satisfaction globale de la clientèle.

Les variables sociodémographiques qui sont utilisées sont : le sexe, l'âge, 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 seront également considérés.

PROCHES AIDANTS

FAITS SAILLANTS

- » Le CSSS Jeanne-Mance obtient une moyenne de satisfaction des proches aidants (71 %) comparable à celle de l'ensemble des CSSS de Montréal (72 %).
- » Le secteur relationnel obtient une moyenne de satisfaction supérieure aux autres secteurs, avec un taux de satisfaction de 78 %.
- » Trois indicateurs obtiennent des moyennes de satisfaction plus faibles : la solidarité (46 %), continuité (57 %) et la rapidité (62 %).

Le tableau 1 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 du CSSS Jeanne-Mance sont très satisfaits dans une proportion de 71 %. Le secteur relationnel obtient une moyenne de satisfaction supérieure aux autres secteurs, avec un taux de satisfaction de 78 %, d'où un écart de dix points de pourcentage avec le secteur organisationnel et de huit points de pourcentage avec le secteur professionnel.

Tableau 1 : Moyennes pondérées⁵ des répondants très satisfaits – Proches aidants

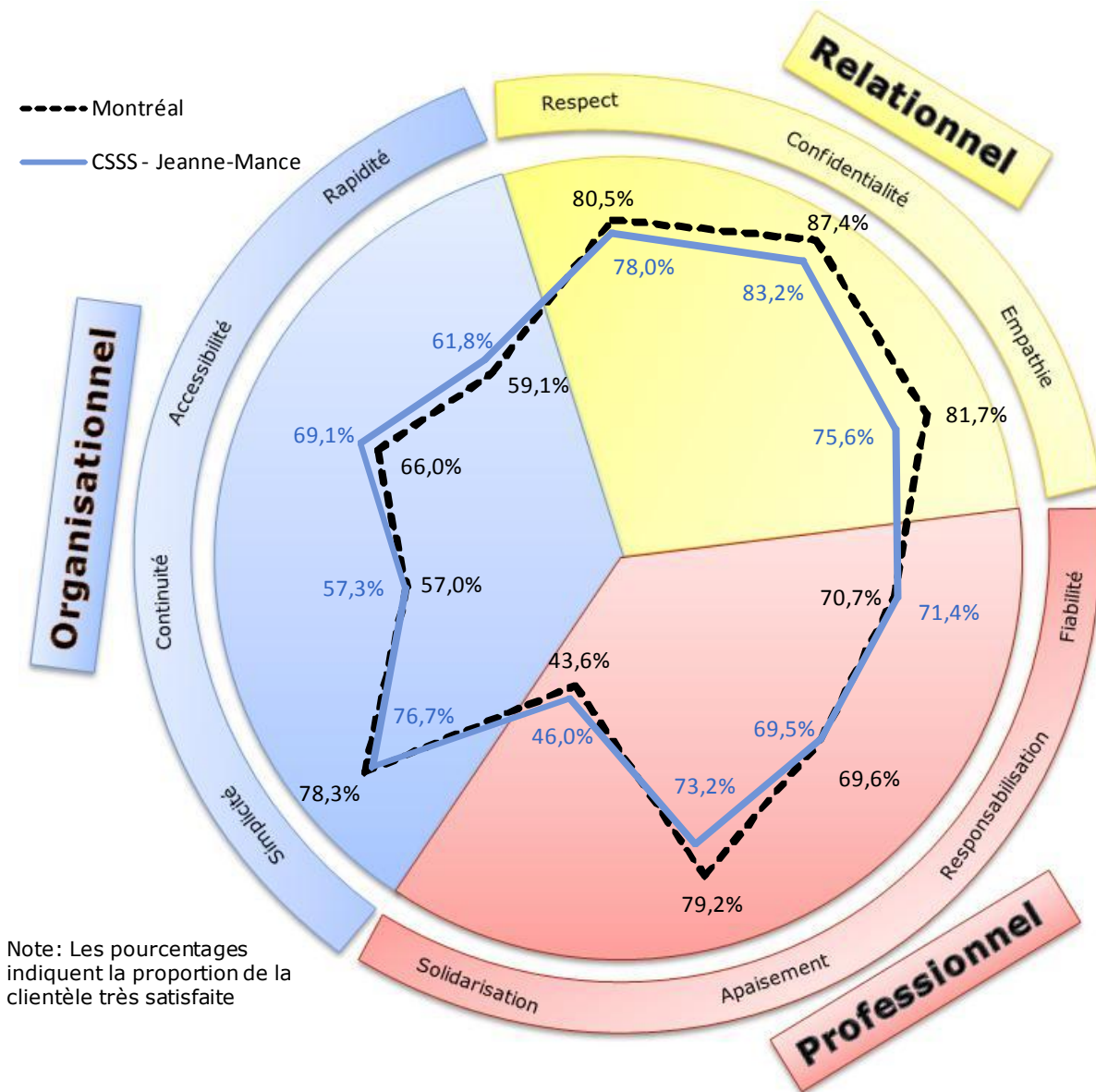
Secteurs	Montréal	CSSS Jeanne-Mance	Différence (pts de pourcentage)
Relationnel	82 %	78 %	4 %
Professionnel	71 %	70 %	1 %
Organisationnel	68 %	68 %	0 %
Proches aidants	72 %	71 %	1 %

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 PROCHES AIDANTS

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 Jeanne-Mance.



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 (78 %). La dimension ayant le taux de satisfaction le plus élevé pour ce secteur est la confidentialité avec 83 %. La plus faible moyenne dans le secteur relationnel est observée à la dimension empathie qui affiche un taux de proches aidants très satisfaits de 76 %.

Le **secteur professionnel** est comparable à la moyenne des proches aidants (71 %). La moyenne de l'ensemble du secteur se situe à 70 %. Le secteur professionnel est caractérisé par une forte satisfaction au sein de la dimension apaisement, avec 73 %, et une faible satisfaction de la dimension solidarité avec 46 %.

Le **secteur organisationnel** obtient une moyenne de satisfaction de 68 %. Une faible satisfaction au niveau de la dimension continuité est observée (57 %). Il en est de même pour la dimension rapidité qui affiche un taux de satisfaction de 62 %.

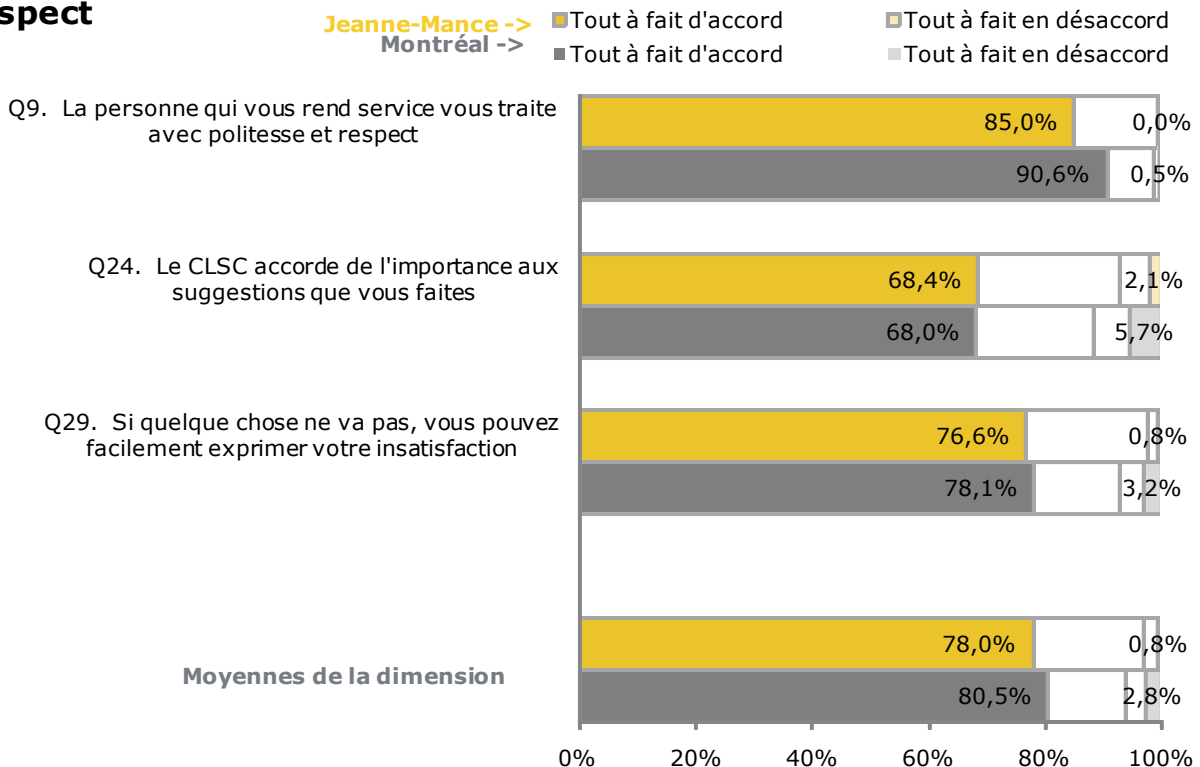
Secteur relationnel

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 (78 %). La dimension ayant le taux de satisfaction le plus élevé pour ce secteur est la confidentialité avec 83 %. La plus faible moyenne dans le secteur relationnel est observée à la dimension empathie qui affiche un taux de proches aidants très satisfaits de 76 %.

Respect

On constate une grande variabilité entre les indicateurs constituant la dimension respect. En effet, tandis qu'environ 85 % des proches aidants sont très satisfaits de la politesse et du respect de la personne qui rend service (Q9), l'importance accordée aux suggestions (Q24) est très satisfaisante pour seulement 68,4 % des répondants.

Respect



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 (83 %), constituée d'un seul indicateur, est supérieure à la moyenne du secteur relationnel (78 %). Il s'agit de la dimension où le taux de proches aidants tout à fait d'accord est le plus élevé parmi toutes les dimensions à l'étude.

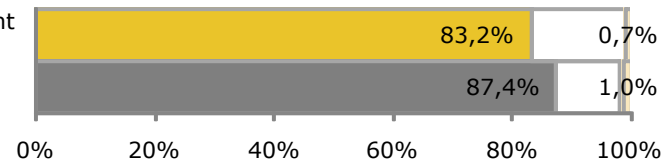
Confidentialité

Jeanne-Mance ->
Montréal ->

Tout à fait d'accord
Tout à fait d'accord

Tout à fait en désaccord
Tout à fait en désaccord

Q10. Les renseignements qui vous concernent sont traités de manière confidentielle



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 (76 %) est comparable à la moyenne du secteur relationnel (78 %), pour le CSSS Jeanne-Mance.

Empathie

Jeanne-Mance ->
Montréal ->

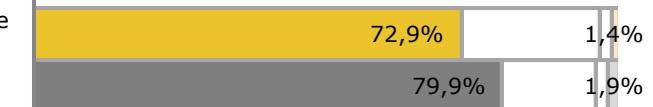
Tout à fait d'accord
Tout à fait d'accord

Tout à fait en désaccord
Tout à fait en désaccord

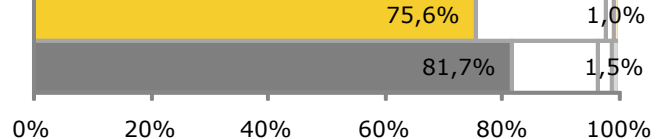
Q11. L'intervenant qui vous offre ses services vous écoute attentivement



Q12. L'intervenant ou la personne qui vous supporte comprend bien votre situation



Moyennes de la dimension



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

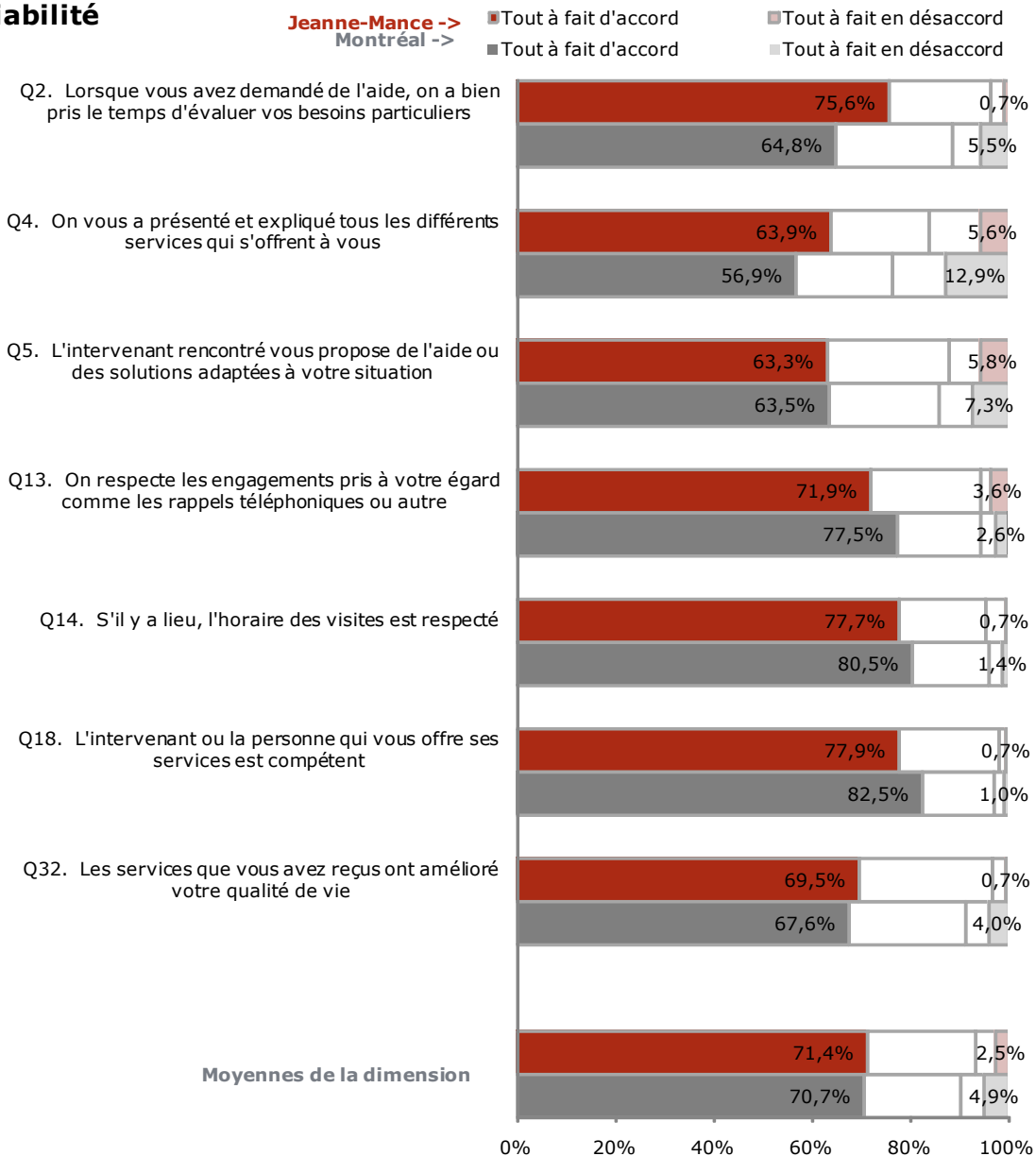
SECTEUR PROFESSIONNEL

Le **secteur professionnel** est constitué de quatre dimensions : la fiabilité, la responsabilisation, l'apaisement et la solidarisation. Le secteur professionnel est comparable à la moyenne des proches aidants (71 %). La moyenne de l'ensemble du secteur se situe à 70 %. Le secteur professionnel est caractérisé par une forte satisfaction au sein de la dimension apaisement, avec 73 %, et une faible satisfaction de la dimension solidarisation avec 46 %.

Fiabilité

La dimension fiabilité a un taux de satisfaction (71 %) comparable au secteur professionnel (70 %). On note d'importants écarts de satisfaction entre les indicateurs constituant la dimension fiabilité.

Fiabilité



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 (70 %) est comparable à la moyenne du secteur professionnel (70 %). L'élément le plus satisfaisant pour les proches aidants, dans la dimension responsabilisation, semble être la participation aux décisions qui concernent le patient (Q25), avec un taux de 74,6 %.

Responsabilisation

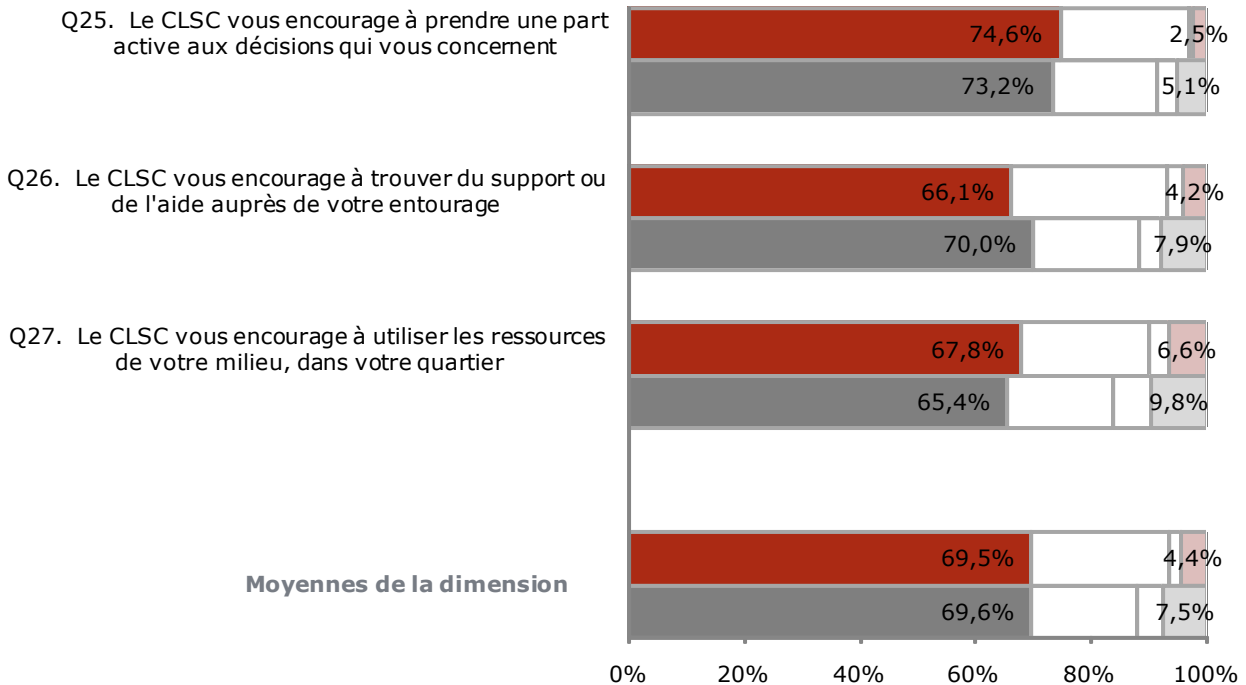
Jeanne-Mance ->
Montréal ->

■ Tout à fait d'accord

■ Tout à fait en désaccord

■ Tout à fait d'accord

■ Tout à fait en désaccord

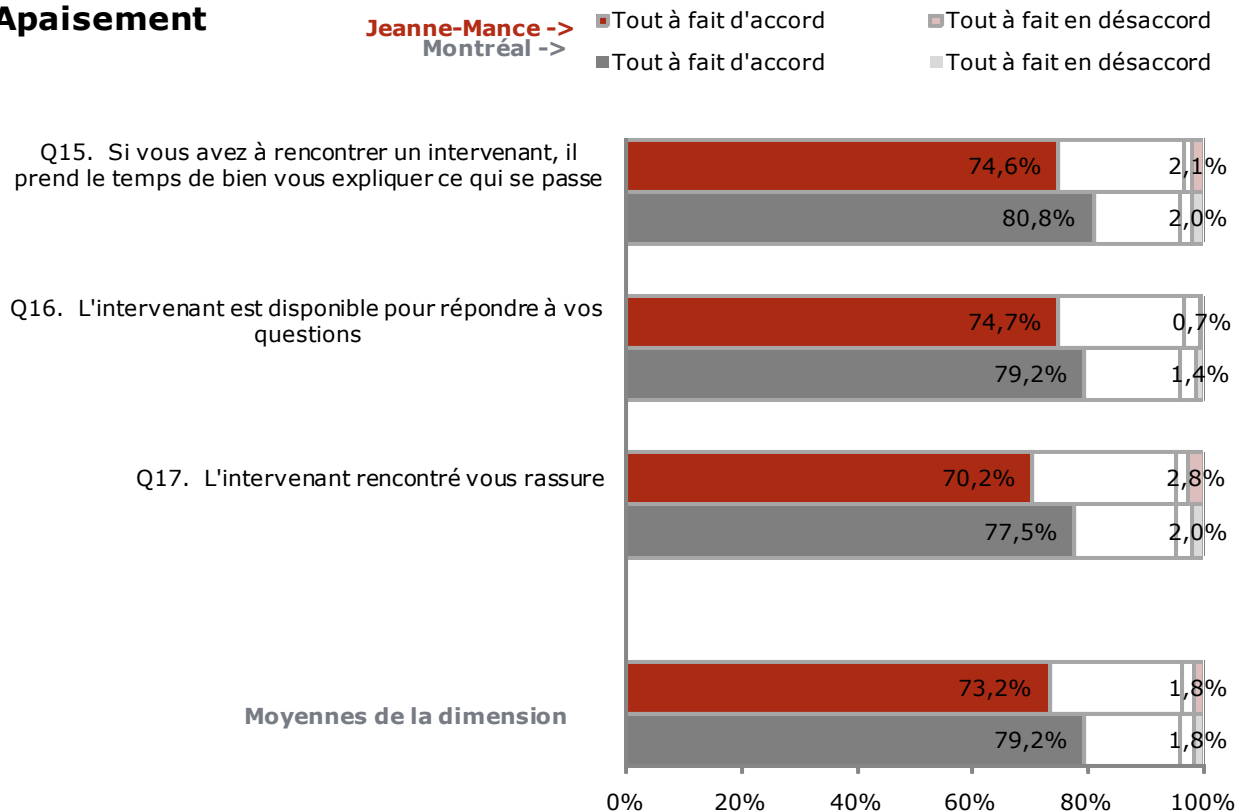


Source : Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.

Apaisement

La dimension apaisement (73 %) présente la moyenne la plus élevée parmi les dimensions constituant le secteur professionnel. Les indicateurs constituant cette dimension ont des taux de satisfaction relativement similaires.

Apaisement

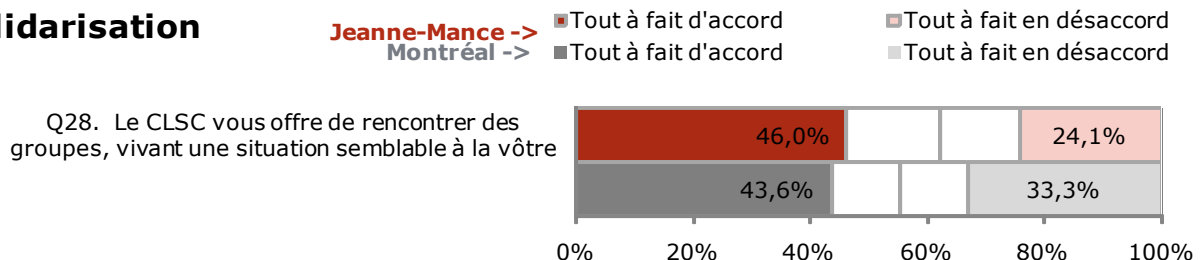


Source : Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.

Solidarisation

La dimension solidarisation (46 %), constituée d'un seul indicateur, contribue significativement au faible niveau de satisfaction du secteur professionnel (70 %). Il s'agit de la dimension ayant le niveau de satisfaction le plus faible parmi toutes les dimensions évaluées par les proches aidants.

Solidarisation



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

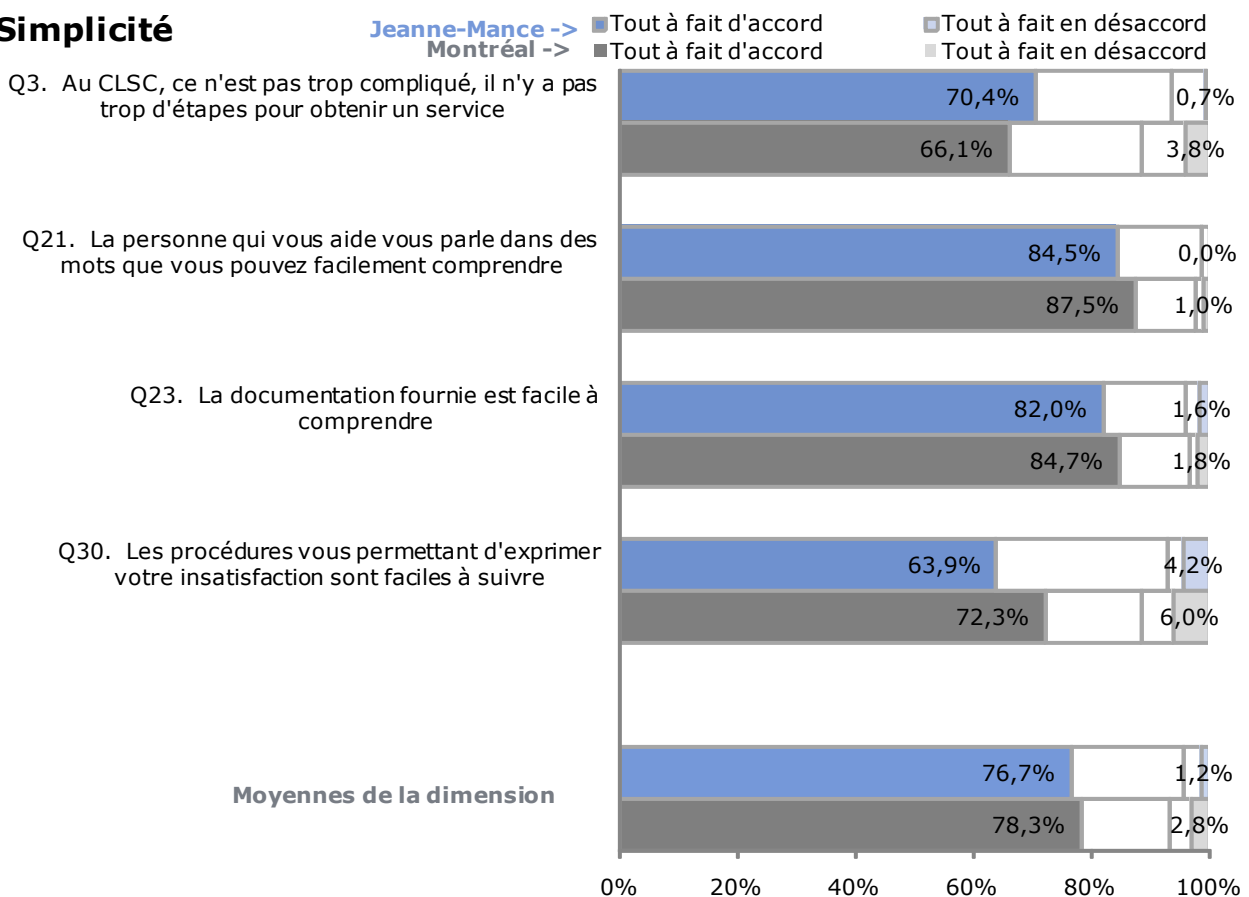
SECTEUR ORGANISATIONNEL

Le **secteur organisationnel** est constitué de quatre dimensions : la simplicité, la continuité, l'accessibilité et la rapidité. Le secteur organisationnel obtient une moyenne de satisfaction de 68 %. Une faible satisfaction au niveau de la dimension continuité est observée (57 %). Il en est de même pour la dimension rapidité qui affiche un taux de satisfaction de 62 %.

Simplicité

La dimension simplicité (77 %) a une moyenne d'environ neuf points de pourcentage supérieure à celle du secteur organisationnel (68 %). L'élément le plus satisfaisant pour les proches aidants semble être la compréhension du langage de l'intervenant (Q21), avec un taux de satisfaction de 84,5 %.

Simplicité



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

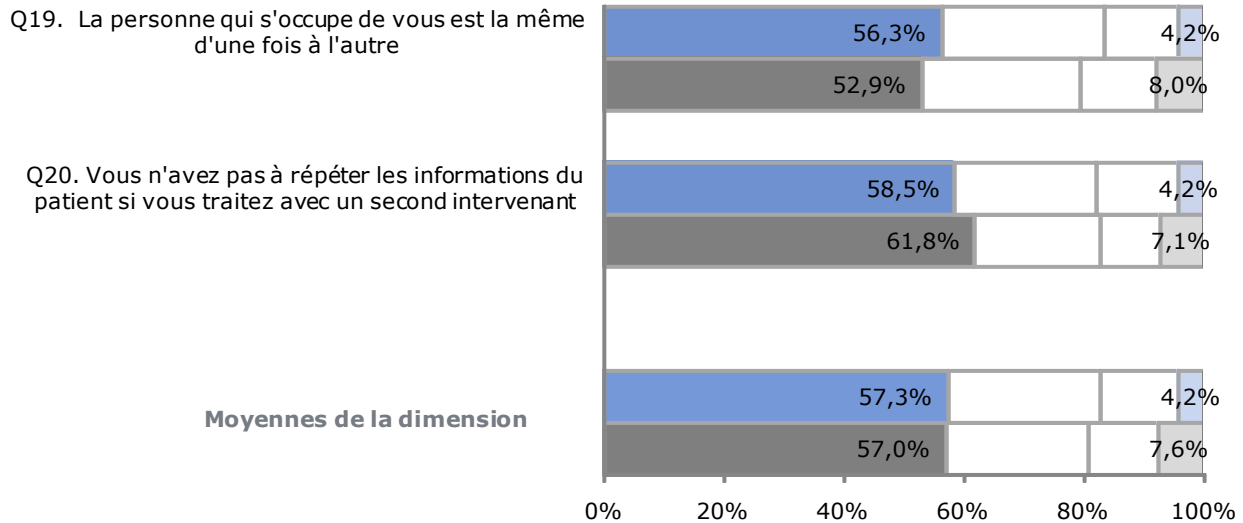
Continuité

La moyenne de la dimension continuité (57 %) est inférieure à la moyenne du secteur organisationnel (68 %), avec un écart de onze points de pourcentage. Les deux indicateurs de la dimension obtiennent des taux de satisfaction comparables.

Continuité

Jeanne-Mance ->
Montréal ->

■ Tout à fait d'accord ■ Tout à fait en désaccord
■ Tout à fait d'accord ■ Tout à fait en désaccord

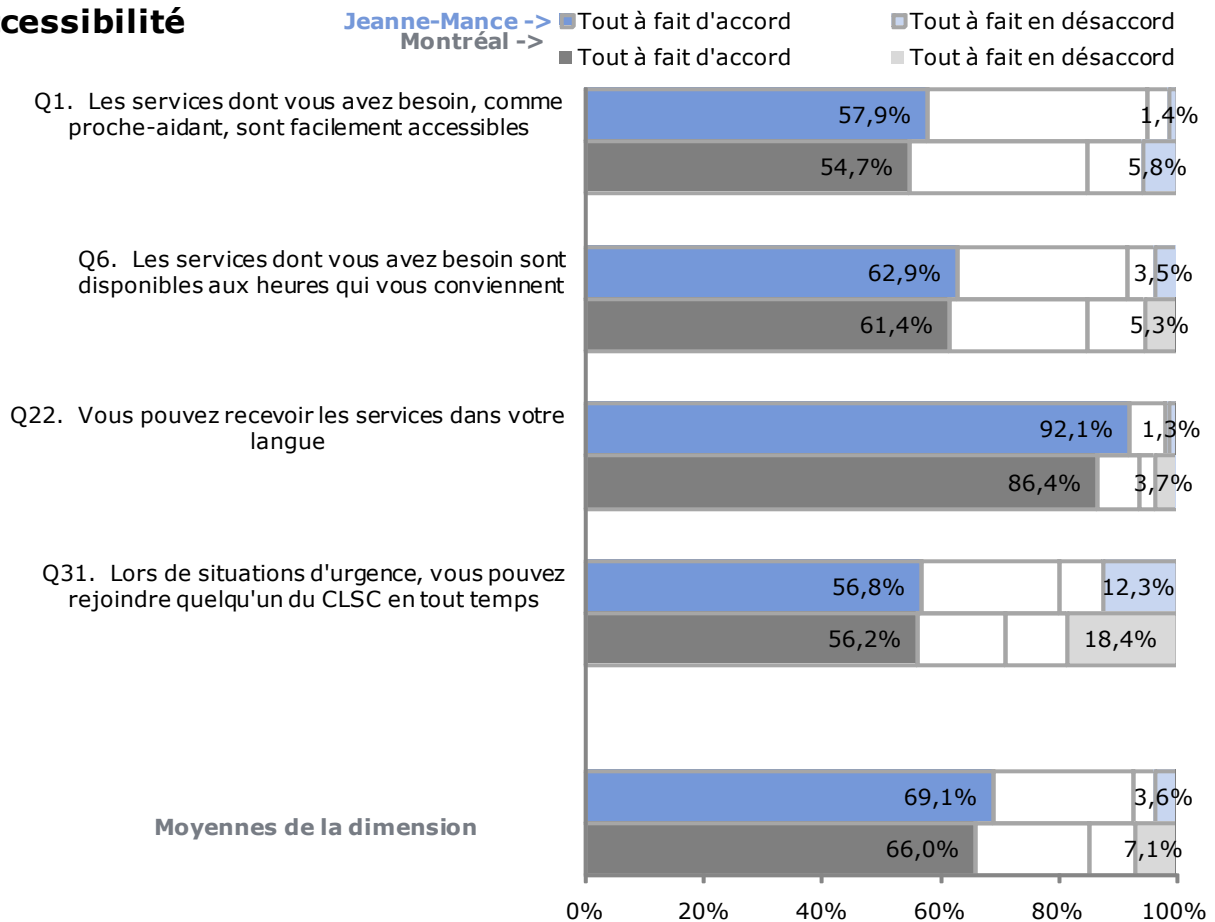


Source : Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.

Accessibilité

La dimension accessibilité (69 %) a une moyenne comparable à la moyenne du secteur organisationnel (68 %). L'indicateur de respect de la langue d'usage (Q22) (92,1 %) se démarque des autres indicateurs constituant la dimension accessibilité par une différence de près de trente points de pourcentage.

Accessibilité

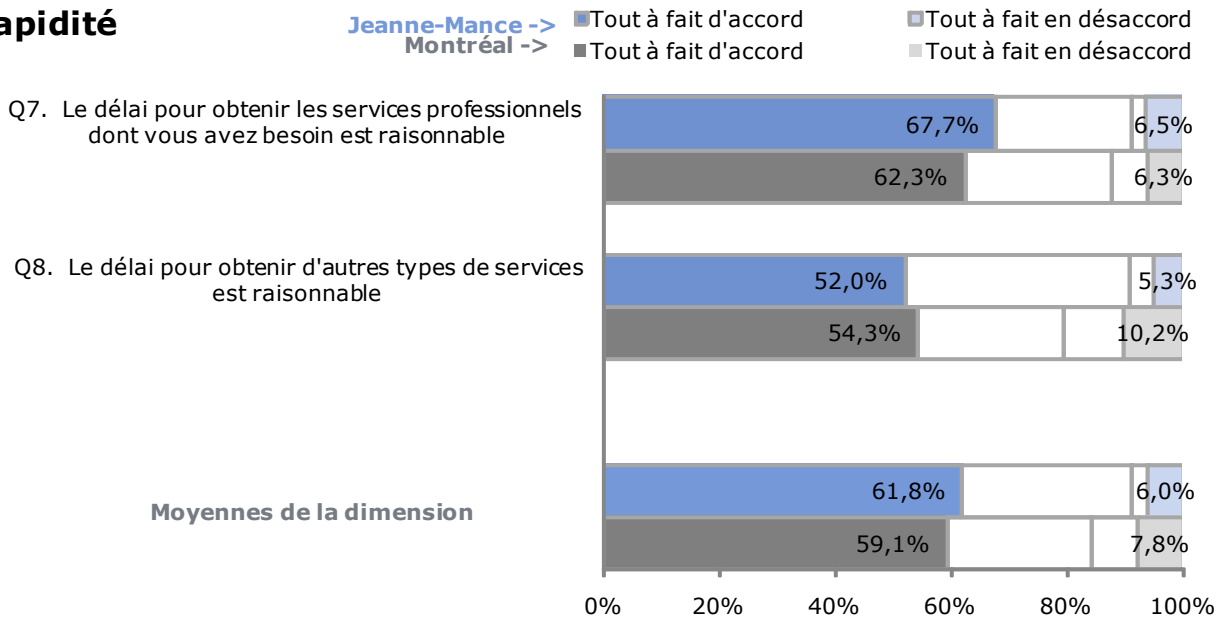


Source : Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.

Rapidité

Pour le CSSS Jeanne-Mance, la dimension rapidité (62 %) a une moyenne inférieure à la moyenne du secteur organisationnel (68 %). On note des écarts importants entre les deux indicateurs constituant la dimension rapidité.

Rapidité



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

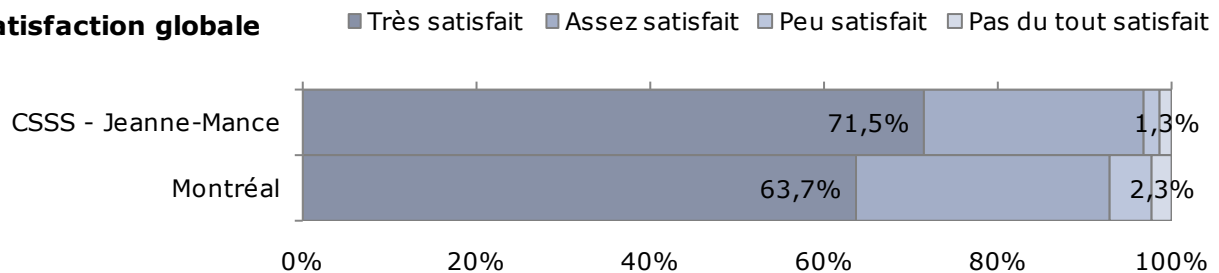
La satisfaction à l'égard de certaines dimensions et en particulier de certains indicateurs peut varier de façon importante. Nous avons vu quelles attentes sont les plus et les moins satisfaisantes ; ces attentes ont-elles toutefois la même importance ? Par exemple, il est possible que plusieurs soient 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 Jeanne-Mance obtient une proportion de proches aidants très satisfaits des services reçus de leur CLSC de 71,5 %.

Satisfaction globale



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 Jeanne-Mance. 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.

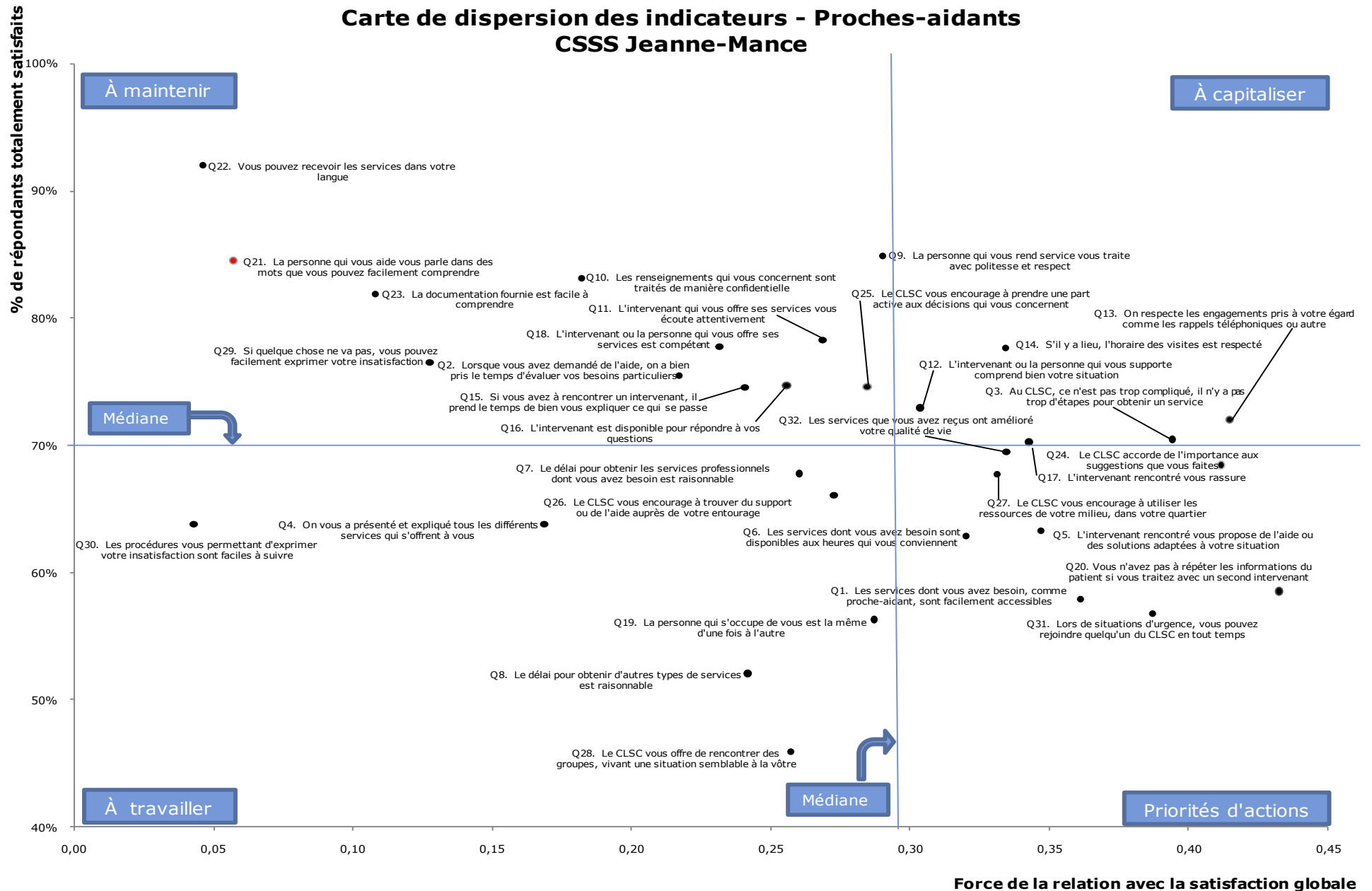
À maintenir

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 - Proches-aidants CSSS Jeanne-Mance



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 Jeanne-Mance, 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

- » 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.

Continuité

- » Q20. Vous n'avez pas à répéter les informations du patient si vous traitez avec un second intervenant.

Accessibilité

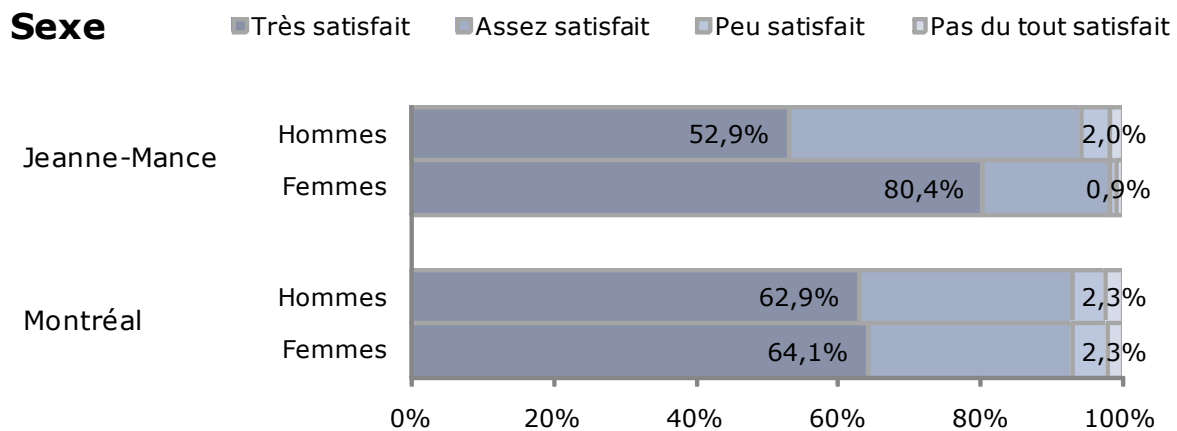
- » Q1. Les services dont vous avez besoin, comme proche-aidant, sont facilement accessibles.
- » Q6. Les services dont vous avez besoin sont disponibles aux heures qui vous conviennent.
- » Q31. Lors de situations d'urgence, vous pouvez rejoindre quelqu'un du CLSC en tout temps.

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

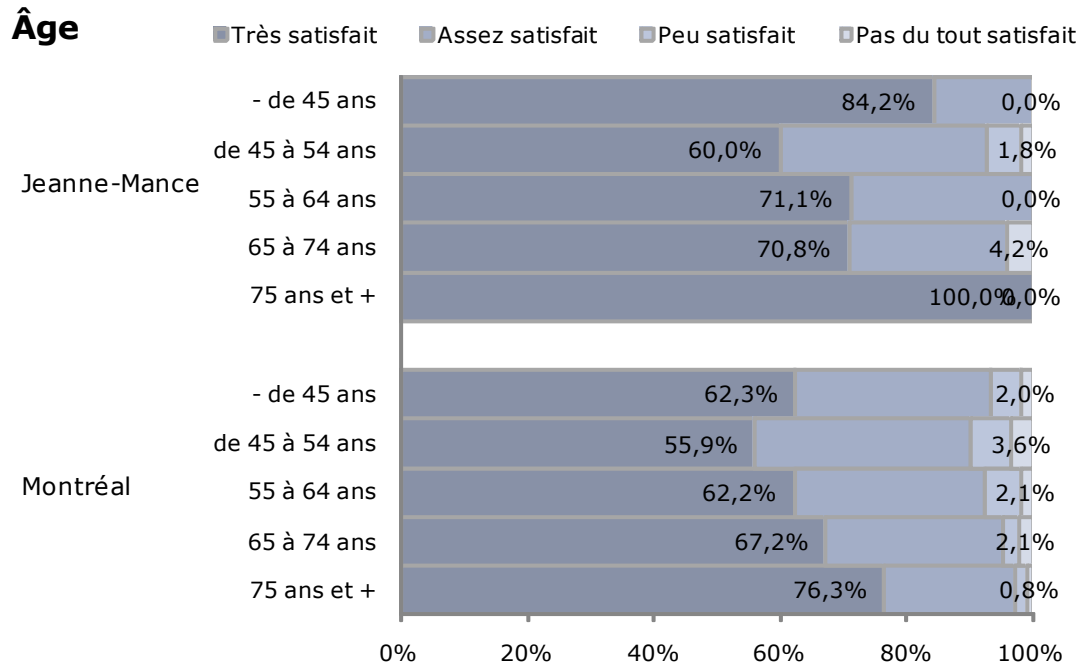
Pour le CSSS Jeanne-Mance, le pourcentage de proches aidants de sexe masculin très satisfaits (52,9 %) est d'environ 28 % inférieur aux femmes (80,4 %).



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

L'âge

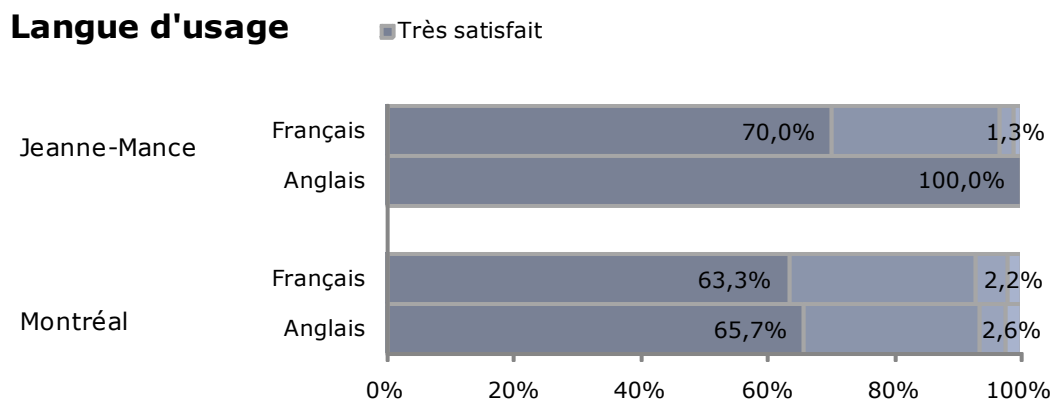
On note des écarts importants entre les groupes d'âges selon le taux de satisfaction pour le CSSS Jeanne-Mance. En effet, tandis que 60 % des 45-54 ans sont très satisfaits des services offerts, la totalité des 75 ans et plus sont très satisfaits.



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

La langue d'usage

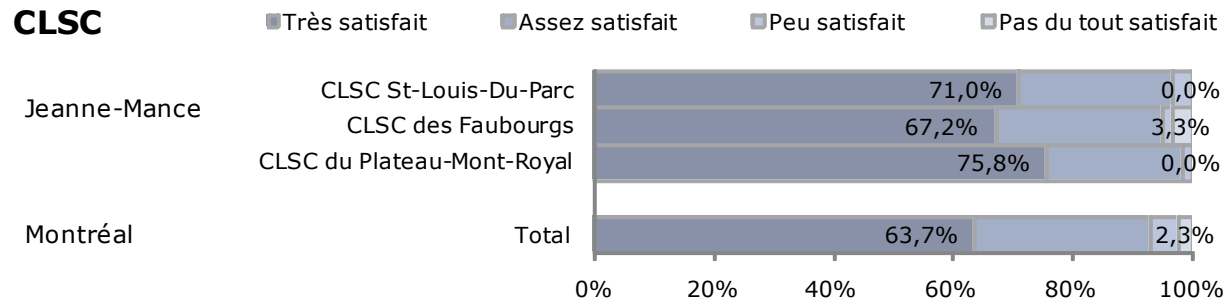
Pour le CSSS Jeanne-Mance, les proches aidants anglophones (100 %) sont plus satisfaits des services comparativement aux francophones (100 %). En effet, la différence des proches aidants très satisfaits pour le CSSS Jeanne-Mance est de 30 %.



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

Le CLSC

On note des différences évidentes des niveaux de satisfaction des proches aidants selon le CLSC associé. En effet, pour le CLSC St-Louis-Du-Parc, 71 % des proches aidants sont très satisfaits, dans le CLSC des Faubourgs ce pourcentage est de 67,2 % et il atteint 75,8 % pour le CLSC du Plateau-Mont-Royal.

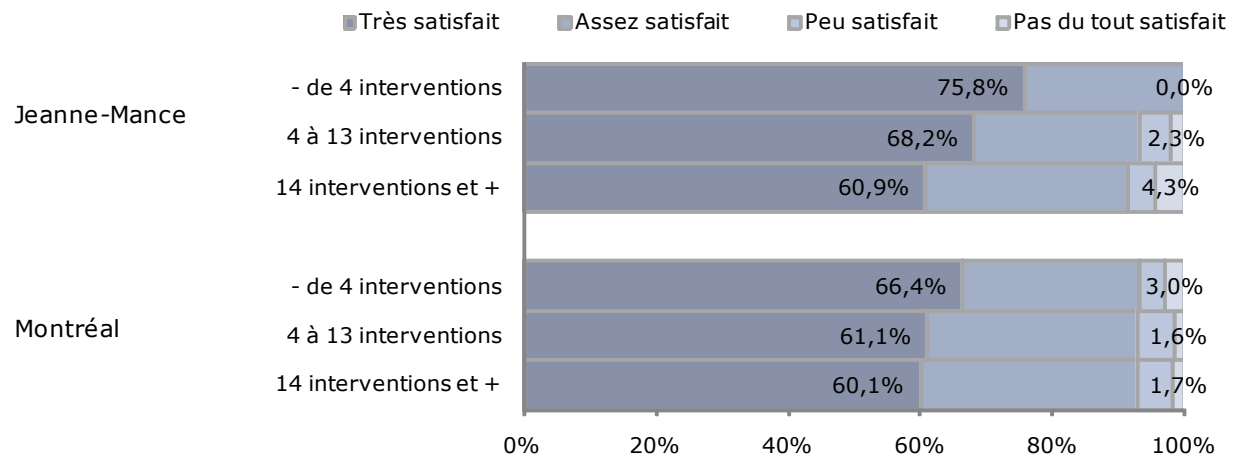


Source : Enquête de satisfaction auprès des personnes en perte d'autonomie, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007.

La moyenne d'intervention au cours des quatre derniers mois

Les proches aidants des individus ayant reçu quatorze interventions ou plus au cours des quatre derniers mois pour le CSSS Jeanne-Mance (60,9 %) sont proportionnellement moins satisfaits que ceux ayant reçu moins de 14 interventions au cours des quatre derniers mois.

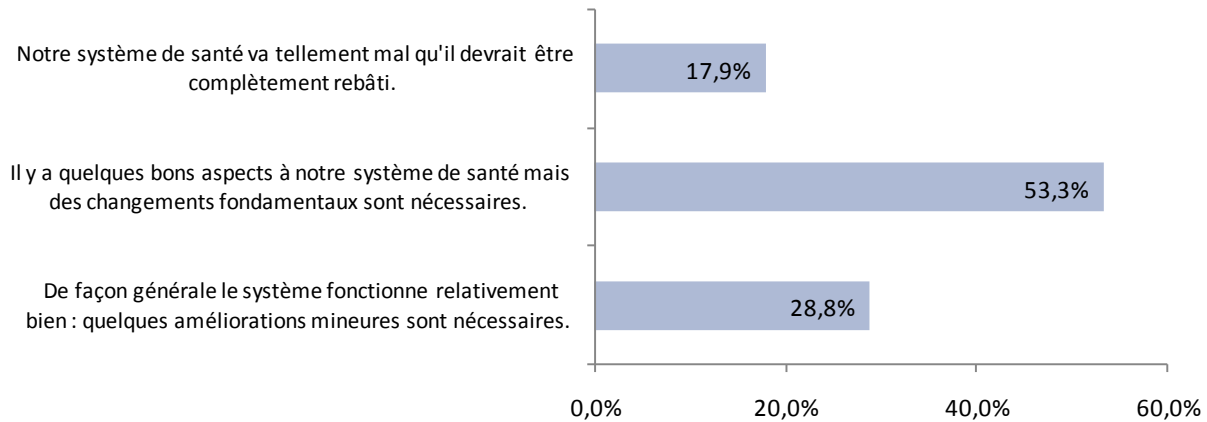
Interventions au cours des 4 derniers mois



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 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. Dans le cas présent, la population à l'étude du réseau des SAD est constituée des **proches aidants** des usagers des SAD.

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 Jeanne-Mance, ces personnes sont desservies par le CLSC St-Louis-Du-Parc, des Faubourgs et du Plateau-Mont-Royal. 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. Seule la clientèle des usagers du soutien à domicile aptes à répondre au sondage et ayant eu au moins trois services de soutien au cours des quatre derniers mois fut considérée comme faisant partie la population à l'étude. Les proches aidants seront interrogés sur leur propre satisfaction (en leur nom propre).

QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été développé par le Conseil Québécois d'agrément, fourni par l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal et révisé par l'équipe de Jolicoeur et Associés. Un pré-test du questionnaire a été effectué dans le but de s'assurer du bon déroulement de ce dernier.

Le tableau 2 présente les dates des pré-tests et le nombre de répondants y ayant participé.

Tableau 2 : Résumé du pré-test

Strate de population	Période du pré-test	Nombre de répondants
Proches aidants	24-25 septembre 2007	39

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 leurs proches aidants.

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 de soutien à domicile (SAD)

Les proches aidants ont été interviewés de manière téléphonique. La phase de collecte s'est tenue du 24 septembre 2007 au 5 novembre 2007.

Le temps moyen d'entrevue s'est avéré être d'environ 13 minutes. Le tableau administratif des appels décrivant de manière exhaustive les résultats des appels peut être consulté à l'annexe 2.

Le tableau 3 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 participé 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 : Taux de réponse selon les normes de l'AIRMS.
- » Marges d'erreur : Marge d'erreur des résultats de l'enquête.

Tableau 3 : Plan d'échantillonnage de la population des proches aidants des usagers des SAD

CSSS	Échantillon	Population ⁶	Ratio échantillon/ population	Taux de réponse	Marges d'erreur ⁷
Jeanne-Mance	242	N.D.	N.D.	81,4 %	5,5 %
Montréal	3 651	N.D.	N.D.	83,3 %	N.D.

⁶ La structure de la présente enquête ne permet pas une estimation précise de la taille de la population des proches aidants.

⁷ 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

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'île	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%
UTILISES	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 MÈNAGE	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
B. HORS ÉCHANTILLON
ÉCHANTILLON

C.
D.

% REFUS
% COMPLÉTÉS

TAUX D'ÉLIGIBILITÉ (T.É.)

TAUX DE RÉPONSE AIRMS

Aucun contact possible avec le répondant à ces numéros de téléphone
Les répondants ne sont pas éligibles ou aptes à répondre à l'étude
Numéros travaillables
ÉLIGIBILITÉ NON-ÉTABLIE: Pas de réponse et refus ménage
ÉLIGIBILITÉ ÉTABLIE: Refus personne, Abs. Prolongée, Incomplet et rendez-vous
Somme des refus sur l'échantillon.
Entrevues complétées sur l'échantillon.
D+Complétés/B+D+Complétés
Complétés/C*(T.É.)+D+Complétés

ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE

QUESTIONNAIRE DES PROCHES AIDANTS

INTRO:

INTRO. Bonjour, mon nom est <\$I>, je travaille pour le compte du CNS. < Nom de l'utilisateur > 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 participer02 => 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/ PR9 => B

A1:

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

Oui.....1
 Non.....2 => A2
 NSP/PR9 => 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/PR99

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 communautaire02
 CHSLD03
 Famille.....04
 Amis05
 Autre / préciser97 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'indiquer 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'utilisateur 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 À ÉMETTRE DES COMMENTAIRES SUR CETTE ENTREVUE,
N'HÉSITEZ-PAS À COMMUNIQUER AVEC NOS BUREAUX AU 1-800-636-3106 poste
104

ENTREVUE COMPLÉTÉE DURÉE DE L'ENTREVUE : \$T
ENTREVUE LONGUE COMPLÉTÉECO D => /FIN

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

Québec 