

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

# SERVICES POSTHOSPITALIERS DE RÉADAPTATION ET DE SOINS SUBAIGUS

RÉSULTATS DU SONDAGE  
DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE  
Sondage réalisé de février à août 2009



Carrefour montréalais d'information sociosanitaire

**Rapport régional  
MONTRÉAL**

Décembre 2009

Québec 

---

Rapport régional

**Analyse des résultats du sondage de  
satisfaction de la clientèle des services posthospitaliers  
de réadaptation et de soins subaigus 2009**

Présenté à :

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

Québec 

Décembre 2009

---

  
*Recherche • Marketing*

304, avenue Blainville  
Dorval (Québec)  
H9V 5A6  
TÉL. : (514) 277-7267  
TÉLÉ. : (514) 277-2626  
Courriel : info@scor.ca

**Services posthospitaliers de réadaptation de soins subaigus**

**Rapport régional  
Montréal**

**Auteurs :**

**SCOR Recherche – Marketing**

**En collaboration avec le Carrefour montréalais d'information sociosanitaire  
Agence de la santé et des services sociaux de Montréal**

**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, 2009.**

**ISBN 978-2-89510-650-0 (série de 13 documents imprimée)**

**ISBN 978-2-89510-651-7 (série de 13 documents PDF)**

**ISBN 978-2-89510-652-4 pour la région de Montréal (imprimée)**

**ISBN 978-2-89510-653-1 pour la région de Montréal (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](http://www.santemontreal.qc.ca)**

# Table des matières

<b>1.</b>	<b>Faits saillants</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Contexte et objectifs de l'étude</b> .....	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Structure de la présentation des données</b> .....	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>Synthèse de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services posthospitaliers</b> .....	<b>11</b>
<b>5.</b>	<b>Résultats détaillés : CHR-URFI</b> .....	<b>12</b>
5.1	Faits saillants.....	12
5.2	Illustration radar.....	14
5.3	Détail des résultats par thématique .....	15
5.4	Cartes de dispersion des indicateurs et priorités d'actions.....	24
5.5	Analyse de la satisfaction globale.....	29
<b>6.</b>	<b>Résultats détaillés : SAD_PTH-PTG</b> .....	<b>31</b>
6.1	Faits saillants.....	31
6.2	Illustration radar.....	32
6.3	Détail des résultats par thématique .....	33
6.4	Carte de dispersion des indicateurs et priorités d'actions .....	42
6.5	Analyse de la satisfaction globale.....	45

**Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés**

**Annexe 2 : Notes additionnelles sur la pondération**

# 1. Faits saillants

Le score intégré de satisfaction des deux (2) clientèles sondées (CHR-URFI / SAD\_PTH-PTG) est de 80,6%. Chacune exprime dans l'ensemble des niveaux de satisfaction élevés sur la moyenne des thématiques :

- **Clientèle CHR-URFI : score moyen de 76,3%** sur les thématiques :
  - ▶ CHR : score moyen de 75,1%;
  - ▶ URFI : score moyen de 78,9 %.
- **Clientèle SAD\_PTH-PTG : score moyen de 88,7%** sur les thématiques.

La clientèle URFI s'est déclarée systématiquement plus satisfaite que la clientèle CHR sur chacune des six (6) thématiques évaluées.

- Tant en URFI qu'en CHR, les taux de satisfaction les plus élevés sont observés pour les thématiques « *relations interpersonnelles* » et « *accès - accueil* », tandis que les taux les plus faibles prévalent pour la thématique « *milieu - ressources physiques* ».

La clientèle SAD\_PTH-PTG exprime un niveau de satisfaction encore plus élevé, toutes les thématiques récoltant des taux de satisfaction supérieurs à 85%.

- Les taux de satisfaction les plus élevés sont observés pour les thématiques « *milieu-environnement* », « *relations interpersonnelles* » et « *communications - informations* ». Le taux le moins élevé prévaut pour la thématique « *aspects techniques des soins et services* ».

Ajoutons que les scores moyens de satisfaction sur les thématiques et la mesure de satisfaction globale (établie à partir d'une question générale) convergent. Ainsi, la satisfaction globale en CHR-URFI est de 73,2% alors qu'elle est de 82,9% pour les SAD\_PTH-PTG.

## 2. Contexte et objectifs de l'étude

En décembre 2008, 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 des données par SCOR Recherche Marketing du sondage réalisé par la firme Jolicoeur & associés.

## 3. Structure de la présentation des données

### 3.1 Plan général

Spécifions qu'il s'agit ici d'une étude portant uniquement sur la satisfaction de la clientèle ayant reçu des services de réadaptation dans une Unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI) d'un territoire de CSSS ou dans un lit désigné d'un centre de réadaptation (CHR).

Le regroupement « CHR\_URFI » nous donnera un portrait de la satisfaction des usagers à l'égard de l'ensemble du programme de réadaptation « Santé physique » et « Réadaptation gériatrique ».

Les résultats seront aussi présentés de façon distincte sous l'appellation « URFI » et « CHR » afin de différencier les installations fusionnées avec un CSSS et administrés par celui-ci, des lits désignés en CHR et administrés par l'établissement CHR.

Ainsi, les résultats illustrés dans le présent rapport concerneront les installations suivantes :

URFI :

- Centre d'hébergement Champlain (Pavillon Champlain) / CSSS Sud-Ouest-Verdun
- Centre d'hébergement Jacques-Viger / CSSS Jeanne-Mance
- Centre d'hébergement J.-Henri-Charbonneau / CSSS Lucille-Teasdale
- Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci / CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent
- Hôpital Richardson / CSSS Cavendish

CHR désignés :

- Hôpital Catherine Booth de l'Armée du Salut
- Institut universitaire de gériatrie de Montréal (I.U.G.M.)
- Institut de réadaptation de Montréal - Pavillon Lindsay
- Institut de réadaptation de Montréal - Pavillon Gingras
- Hôpital Marie-Clarac
- Villa Medica inc.

La deuxième catégorie d'usagers concernés par cette étude est celle qui fait partie du continuum de soins et services de la clientèle ayant eu besoin d'une arthroplastie de la hanche (PTH) ou du genou (PTG).

Les CSSS sont impliqués dès la pré-admission en centre hospitalier et offrent la gamme de services requis en posthospitalisation. Nous verrons dans cette étude un portrait de la satisfaction des usagers ayant bénéficié des services du CLSC avant et/ou après la chirurgie.

Le présent document comprend deux grandes sections :

- **CHR-URFI** : la première présente les résultats du sondage réalisé auprès de la clientèle « Santé physique » et « Réadaptation gériatrique » ayant été dirigée dans une **Unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI)** ou dans un **Centre hospitalier de réadaptation (CHR)** désigné par le Guichet posthospitalier du CSSS, pour y recevoir des services suite à un séjour en Centre hospitalier.
- **SAD\_PTH-PTG** : la seconde section porte sur les résultats du sondage réalisé auprès des usagers ayant subi une chirurgie de la hanche (PTH) ou du genou (PTG) et recevant des services de **soutien à domicile** du CLSC, après un séjour en Centre hospitalier.

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

**Tableau 1 : Structure du rapport**

Clientèles	Nombre d'énoncés de satisfaction	Nombre de thématiques	Question globale de satisfaction
CHR-URFI	42	6	1
SAD_PTH-PTG	33	6	1
Sections du rapport traitant de ces aspects	« Détail des résultats par thématique » (pages 15 et 33) « Carte de dispersion des indicateurs » (pages 24 et 42)	« Synthèse de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services posthospitaliers » (page 11) « Illustration radar » (pages 14 et 32)	« Analyse de la satisfaction globale » (pages 29 et 45)

## 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 chaque clientèle (CHR-URFI, CHR, URFI et SAD\_PTH-PTG).

Les thématiques traitées sont présentées dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 2 : Thématiques traitées dans l'analyse**

CHR - URFI	SAD_PTH-PTG
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accès - accueil</li> <li>▪ Aspects techniques des soins et services</li> <li>▪ Communications - informations</li> <li>▪ Relations interpersonnelles</li> <li>▪ Milieu - ressources physiques</li> <li>▪ Planification de la sortie - continuité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accès</li> <li>▪ Aspects techniques des soins et services</li> <li>▪ Communications - informations</li> <li>▪ Relations interpersonnelles</li> <li>▪ Implication des proches &amp; communauté</li> <li>▪ Milieu - environnement</li> </ul>

### 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 pondérée et calibrée des proportions d'usagers très satisfaits obtenues sur chaque énoncé de la thématique. Le calibrage assure que la valeur de chaque usager 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 échantillonale 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 ( $2 \times 1/2 = 1$ )
- ... et 5 énoncés évalués sur 5 : poids de 1/5 ( $5 \times 1/5 = 1$ )

Le score (ou taux) global de satisfaction accordé aux établissements (CHR, URFI, SAD\_PTH-PTG) est une moyenne arithmétique des scores obtenus pour chaque thématique évaluée pour cet établissement

Scores de thématiques (T1 + T2 + T3 + T4 + T5 + T6) / 6 = score global de satisfaction.

### 3.3 Illustrations 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.

Dans la section CHR-URFI, la **ligne noire** représente la moyenne de satisfaction de l'ensemble des **CHR de Montréal** et la **ligne blanche**, celle des **URFI de Montréal**. Dans la section **SAD\_PTH-PTG**, une seule **ligne noire** présente la moyenne de satisfaction de l'ensemble des CSSS de Montréal à l'égard des services provenant des CLSC.

Quant aux divers 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 50%, alors que le périmètre se situe à 100%.

### 3.4 Détail des résultats par thématique

Rappelons que le sondage CHR-URFI comprend 42 énoncés de satisfaction regroupés en 6 thématiques et que le sondage SAD\_PTH-PTG comprend quant à lui 33 énoncés, également regroupés sous 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 CHR-URFI et des 33 énoncés de satisfaction SAD\_PTH-PTG 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 et elles sont précisées en haut de chaque graphique. Notons que les bases d'observation excluent **les répondants discrets** (« ne sait pas / ne répond pas ») et **autres non-répondants** (non concernés par une question).

### 3.5 Cartes de dispersion des indicateurs

Les énoncés de satisfaction sont également positionnés sur une carte de dispersion. Une carte de dispersion 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 d'usagers « très satisfaits » à la question : « *Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(s) des services reçus pour votre réadaptation lors de votre dernier séjour au centre de réadaptation / des services reçus par le CLSC ?* »).
- **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 est plus négligeable.

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

- Au **quadrant inférieur 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<sup>o</sup> 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(s) des services reçus pour votre réadaptation lors de votre dernier séjour au centre de réadaptation / des services reçus par le CLSC ?* ».

La satisfaction globale à l'égard des services reçus est analysée en fonction de différentes variables telles que la satisfaction à l'égard des services hospitaliers et le profil socio-démographique.

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 de la façon suivante :

- Pourcentage souligné et en caractères gras (**xx%**) pour une sur-représentation;
- Pourcentage souligné et en caractères réguliers (xx%) pour une sous-représentation.

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

De façon générale, la clientèle ayant bénéficié de soins à domicile se dit plus satisfaite (score de 88,7%<sup>1</sup>) que celle ayant fait un séjour dans un CHR (75,1%) ou URFI (78,9%). Combinés, les CHR-URFI obtiennent un score moyen de satisfaction de 76,3%.

- De façon plus précise, chacune des six (6) thématiques évaluées en SAD\_PTH-PTG obtient un taux de satisfaction supérieur à 85%<sup>2</sup>. Sur chaque thématique commune, ces scores sont plus élevés que ceux observés en CHR-URFI. En SAD\_PTH-PTG, l'écart de satisfaction entre les thématiques s'avère relativement faible, la différence la plus grande étant de 6,6 points et opposant les « *aspects techniques des soins et services* » (85,8%, soit le taux le moins élevé) et les « *relations interpersonnelles* » (92,4%, le sommet).
- Les notes obtenues par les CHR-URFI oscillent davantage (écart allant jusqu'à 10,5 points). Que ce soit en CHR ou en URFI, les mêmes thématiques s'opposent, la plus faible concernant le « *milieu - les ressources physiques* » (69,5% CHR, 73,0% URFI) et la plus élevée, les « *relations interpersonnelles* » (79,2% CHR, 84,9% URFI).

Le score intégré de satisfaction (CHR-URFI / SAD\_PTH-PTG) est de 80,6%<sup>3</sup>.

**Tableau 3 : Synthèse de la satisfaction**

Thématiques	CHR-URFI	CHR	URFI	SAD_PTH-PTG
▪ Accès - accueil	79,9%	78,8%	82,5%	87,2%
▪ Aspects techniques des soins et services	74,9%	73,1%	78,8%	85,8%
▪ Communications - informations	76,1%	75,4%	77,5%	90,0%
▪ Relations interpersonnelles	81,0%	79,2%	84,9%	92,4%
▪ Milieu - ressources physiques	70,5%	69,5%	73,0%	-
▪ Planification de la sortie - continuité	75,1%	74,4%	76,9%	-
▪ Implication des proches & communauté	-	-	-	87,7%
▪ Milieu - environnement	-	-	-	89,4%
<b>Moyenne totale</b>	<b>76,3%</b>	<b>75,1%</b>	<b>78,9%</b>	<b>88,7%</b>
<b>Score intégré</b>	<b>80,6%</b>			

1 Le score (ou taux) global de satisfaction d'une clientèle est une moyenne arithmétique des taux obtenus pour chaque thématique évaluée.

2 Le score (ou taux) de satisfaction d'une thématique est une moyenne pondérée et calibrée des % d'utilisateurs très satisfaits obtenus sur chaque énoncé de la thématique. Le calibrage assure que la valeur de chaque usager dans le score de la thématique ne soit pas influencée par le nombre d'énoncés qu'il a évalués.

3 Le score intégré de satisfaction est une moyenne pondérée en fonction des N réels des deux clientèles, soit CHR-URFI d'une part et SAD\_PTH-PTG d'autre part.

## 5. Résultats détaillés : CHR-URFI

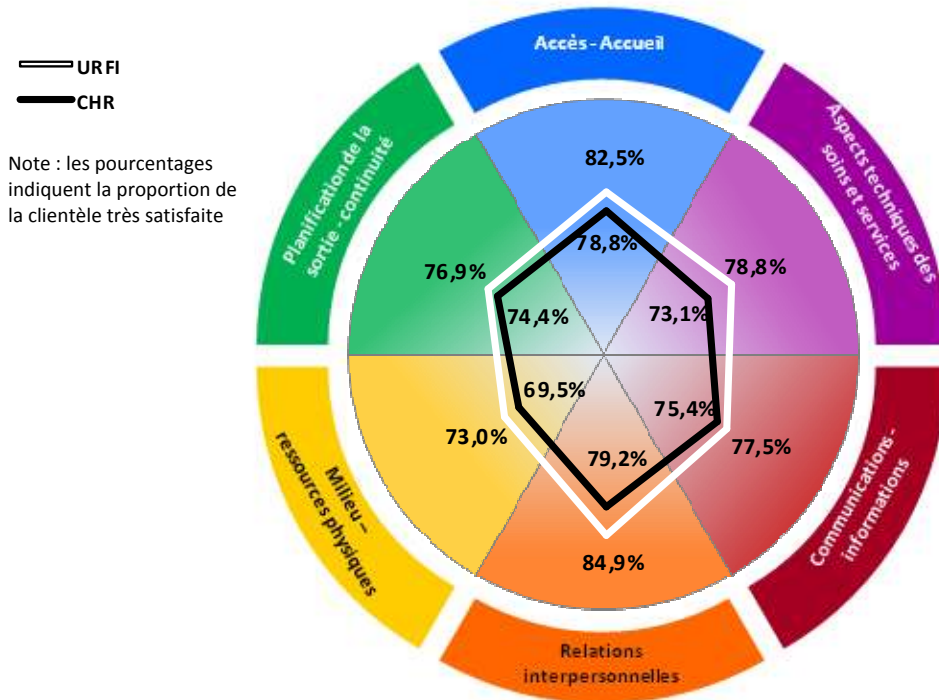
### 5.1 Faits saillants

La clientèle URFI s'est déclarée systématiquement plus satisfaite que la clientèle CHR sur chacune des six (6) thématiques évaluées, ainsi que sur la plupart des attributs qui les composent.

- Tant en URFI qu'en CHR, les taux de satisfaction les plus élevés sont observés pour les thématiques « *relations interpersonnelles* » et « *accès - accueil* », tandis que les taux les plus faibles prévalent pour la thématique « *milieu - ressources physiques* ».
- Parmi les attributs qui obtiennent les taux de satisfaction les plus faibles, plusieurs se retrouvent effectivement sous la thématique « *milieu - ressources physiques* », dont ceux qui réfèrent à la *nourriture (goût, choix/variété et température)* et au *niveau de bruit* environnant de la chambre. Toutefois, ces attributs demeurent peu corrélés à la satisfaction globale : il s'agit d'éléments à travailler, sans qu'on doive nécessairement les ériger en tant que priorités d'actions.
- Les priorités d'actions émergent en plus grand nombre en CHR qu'en URFI. Ces éléments, qui obtiennent des taux de satisfaction inférieurs à la satisfaction globale tout en y étant corrélés de façon notable (et l'influençant donc), concernent :
  - ▶ La thématique « *aspects techniques des soins et services* » :
    - *le temps de réponse à la cloche d'appel* (CHR surtout);
    - *les efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de l'usager sur une base continue* (CHR surtout).
  - ▶ La thématique « *planification de la sortie* » :
    - *l'identification de la ressource à joindre en cas de besoin* (CHR-URFI);
    - *le support et l'encouragement à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés semblables* (CHR surtout);
    - *l'information concernant les risques de complications / les problèmes pouvant survenir suite à la sortie* (CHR surtout).

- La thématique « *communications - informations* » :
  - *les efforts mis en œuvre pour éviter de faire répéter l'usager* (CHR-URFI);
  - *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges* (CHR surtout);
  - *l'accès des proches au médecin / au personnel* (CHR surtout).
- La thématique « *accès-accueil* » :
  - *les informations reçues concernant l'admission (jour d'entrée, heure d'arrivée, possibilité d'être accompagné)* (CHR surtout).

## 5.2 Illustration radar



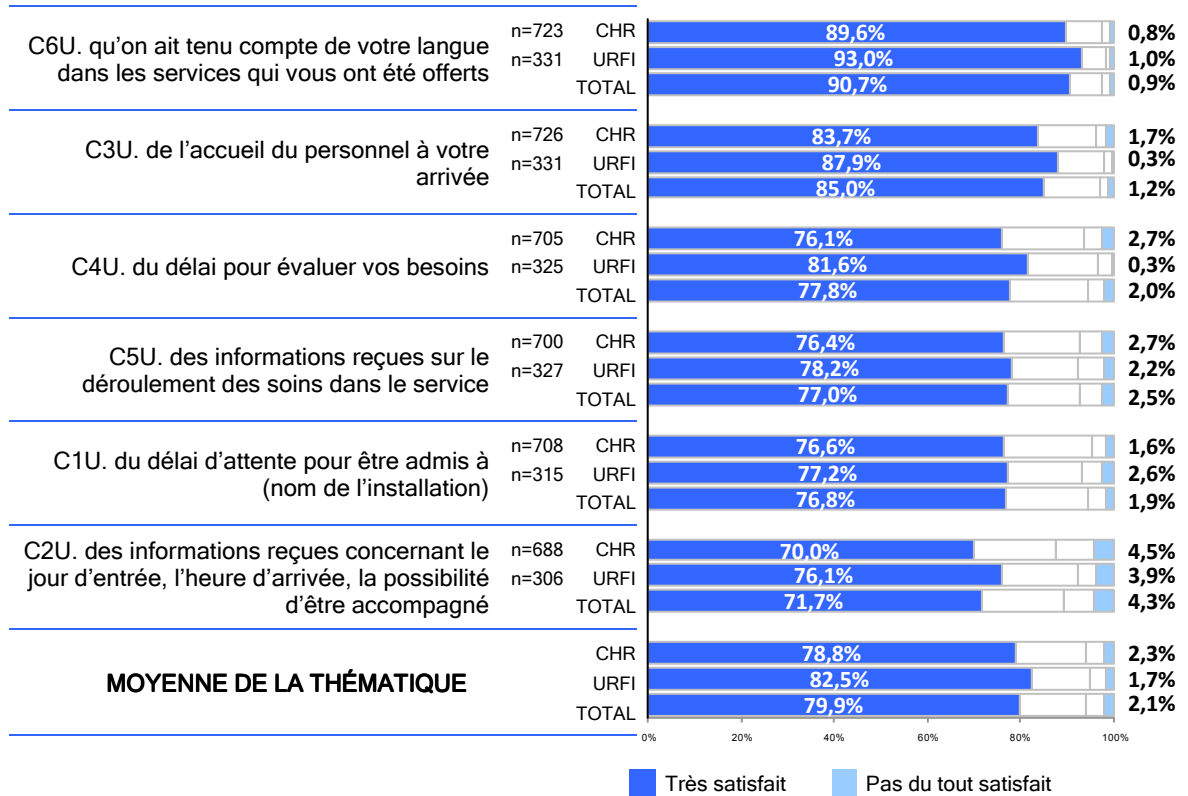
Tel qu'illustré ci-dessus, de légers écarts dans les taux de satisfaction (2,1 à 5,7 points de pourcentage) prévalent entre les clientèles CHR et URFI sur chacune des six (6) thématiques évaluées. La clientèle URFI s'est ainsi montrée systématiquement plus satisfaite.

- Les « *relations interpersonnelles* » et les « *aspects techniques des soins et services* » présentent les écarts plus élevés (5,7 points) entre les deux clientèles, tandis que les plus petits écarts s'observent au chapitre des « *communications - informations* » (2,1 points) et de la « *planification de la sortie - continuité* » (2,5 points).
- Les thématiques qui engendrent les taux de satisfaction les plus élevés sont « *relations interpersonnelles* » et « *accès - accueil* », qui occupent respectivement les 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> rangs tant en URFI qu'en CHR. À l'opposé, la thématique « *milieu - ressources physiques* » ferme la marche.

## 5.3 Détail des résultats par thématique

### 5.3.1 Accès - Accueil

Bases variables : total, excluant les discrets



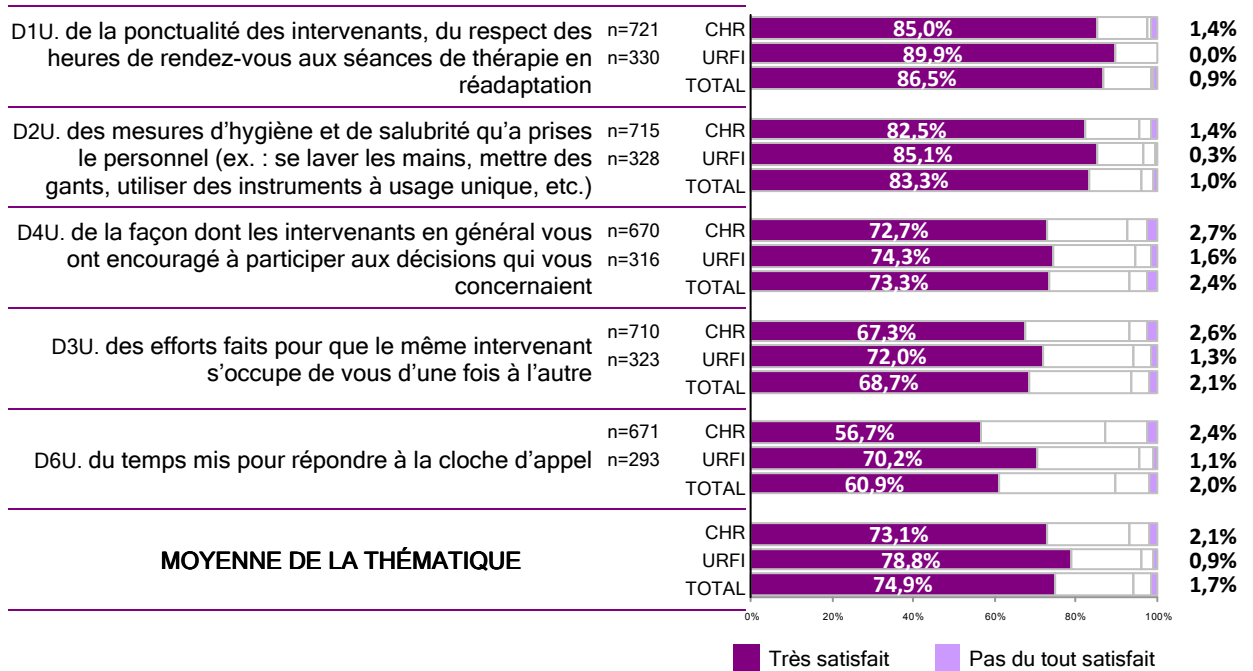
La dimension « accès-accueil », au deuxième rang des thématiques les mieux évaluées (taux de satisfaction pondéré : 79,9% CHR-URFI), comprend six (6) énoncés qui ont tous eu tendance à être mieux évalués en URFI qu'en CHR.

Globalement, les énoncés d'ordre « relationnel » sont clairement les mieux évalués, 90,7% se disant très satisfaits qu'on ait « tenu compte de leur langue dans les services qui leur ont été offerts », et 85,0% « de l'accueil du personnel à leur arrivée ». Sur ces énoncés, la performance URFI ne devance celle des CHR que de quelques points de pourcentage. Concernant la langue d'usage, les francophones récoltent un taux de satisfaction de 91,2% alors que les anglophones et allophones obtiennent 90,0%.

Les taux de satisfaction sont moins élevés lorsqu'il est question des délais et des informations reçues, les proportions d'usagers très satisfaits se situant sous la barre des 80%. Ce sont les « informations reçues concernant le jour d'entrée, l'heure d'arrivée, la possibilité d'être accompagné » qui récoltent le moins d'usagers très satisfaits (71,7%), l'écart observé entre CHR et URFI s'avérant le plus important de la thématique (6,1 pts, favorisant URFI). Notons que cet énoncé a engendré en CHR une proportion non négligeable de répondants « pas du tout satisfaits » (4,5%).

### 5.3.2 Aspects techniques des soins et services

Bases variables : total, excluant les discrets



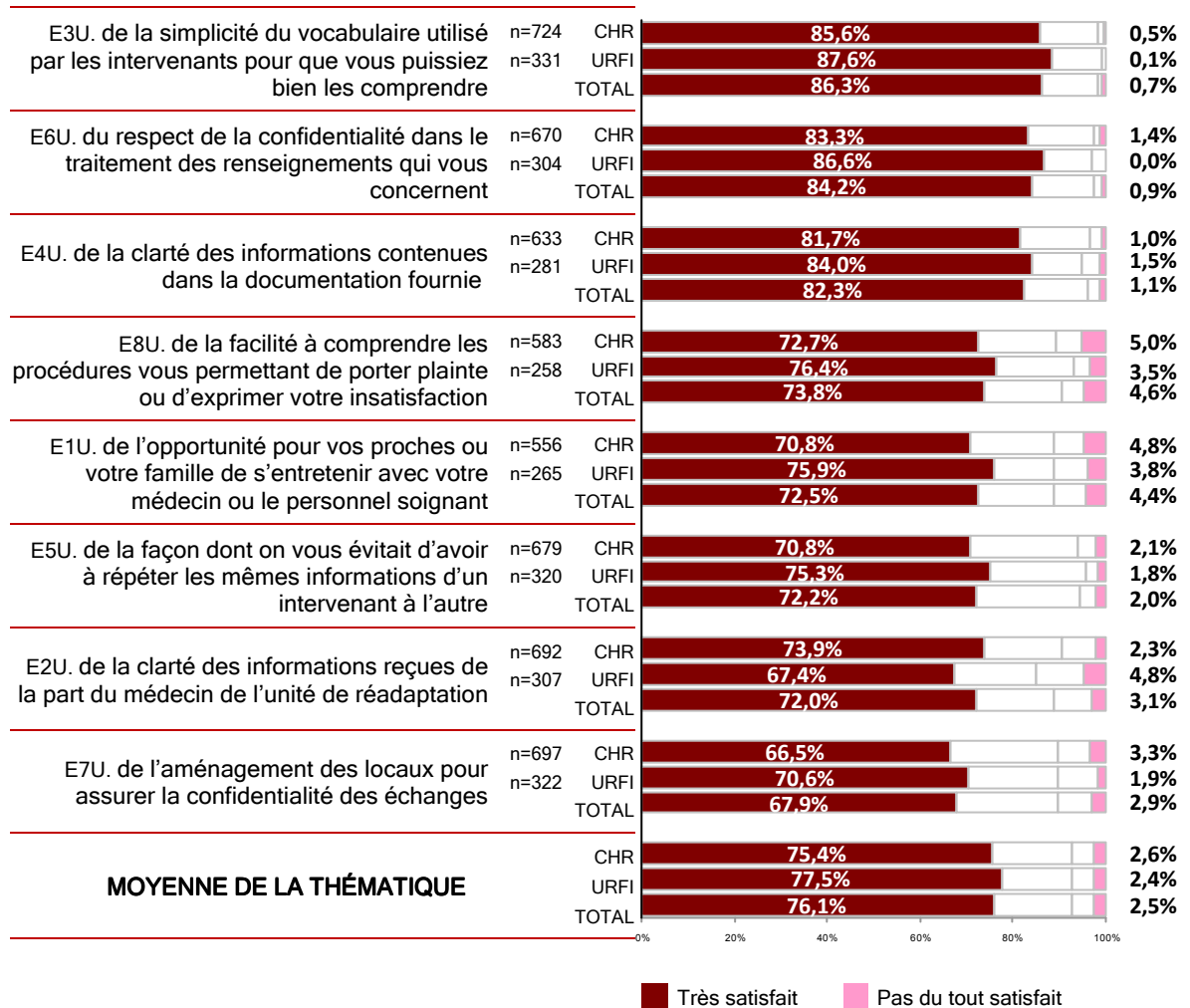
La dimension relative aux « *aspects techniques des soins et services* », classée cinquième parmi les six thématiques (74,9% CHR-URFI), englobe cinq (5) énoncés, tous mieux évalués en URFI qu'en CHR. Les taux de satisfaction enregistrés sous cette thématique sont un peu plus disparates d'un énoncé à l'autre que ce n'était le cas pour la thématique « *accès-accueil* ».

Deux énoncés engendrent une satisfaction significativement plus élevée, soit « *la ponctualité des intervenants, le respect des heures de rendez-vous aux séances de thérapie en réadaptation* » (86,5% très satisfaits) et « *les mesures d'hygiène et de salubrité qu'a prises le personnel* » (83,3%). La ponctualité / le respect des rendez-vous constitue d'ailleurs l'un des critères d'évaluation les plus performants de toute l'étude (volet CHR-URFI), autant en CHR (6<sup>e</sup> rang) qu'en URFI (4<sup>e</sup> rang).

Les trois autres énoncés présentent des résultats plus mitigés, avec moins des trois quarts d'usagers très satisfaits. S'il existe peu d'écart entre CHR et URFI lorsqu'il s'agit de l'incitation à s'impliquer (73,3%) et de la continuité dans le choix des intervenants (68,7%), il en est autrement pour « *le temps mis pour répondre à la cloche d'appel* » : non seulement le taux de satisfaction enregistré ici s'avère-t-il l'un des plus faibles de l'étude (volet CHR-URFI) mais aussi, ce critère est l'un de ceux où prévaut le plus d'écart entre les deux clientèles (écart de 13,5 points, favorisant la clientèle URFI).

### 5.3.3 Communications - informations

Bases variables : total, excluant les discrets



Globalement, la thématique « *communications - informations* » obtient une performance qui se rapproche de la moyenne des six thématiques (76,1% CHR-URFI). Cette thématique englobe huit (8) énoncés, dont un seul a été mieux évalué en CHR qu'en URFI, en l'occurrence « *la clarté des informations reçues de la part du médecin de l'unité de réadaptation* » (écart de 6,5 points). Il s'agit d'ailleurs de l'élément envers lequel les URFI performant le moins bien à l'intérieur de cette thématique.

Trois énoncés se démarquent favorablement sous cette thématique, récoltant des proportions plus élevées de répondants « très satisfaits ». La « *simplicité du vocabulaire utilisé* » (86,3%), la « *confidentialité dans le traitement des renseignements* » (84,2%) et la « *clarté des informations dans la documentation* » (82,3%) obtiennent de meilleurs résultats et ce, autant en CHR qu'en URFI, malgré la légère avance enregistrée auprès de cette dernière clientèle.

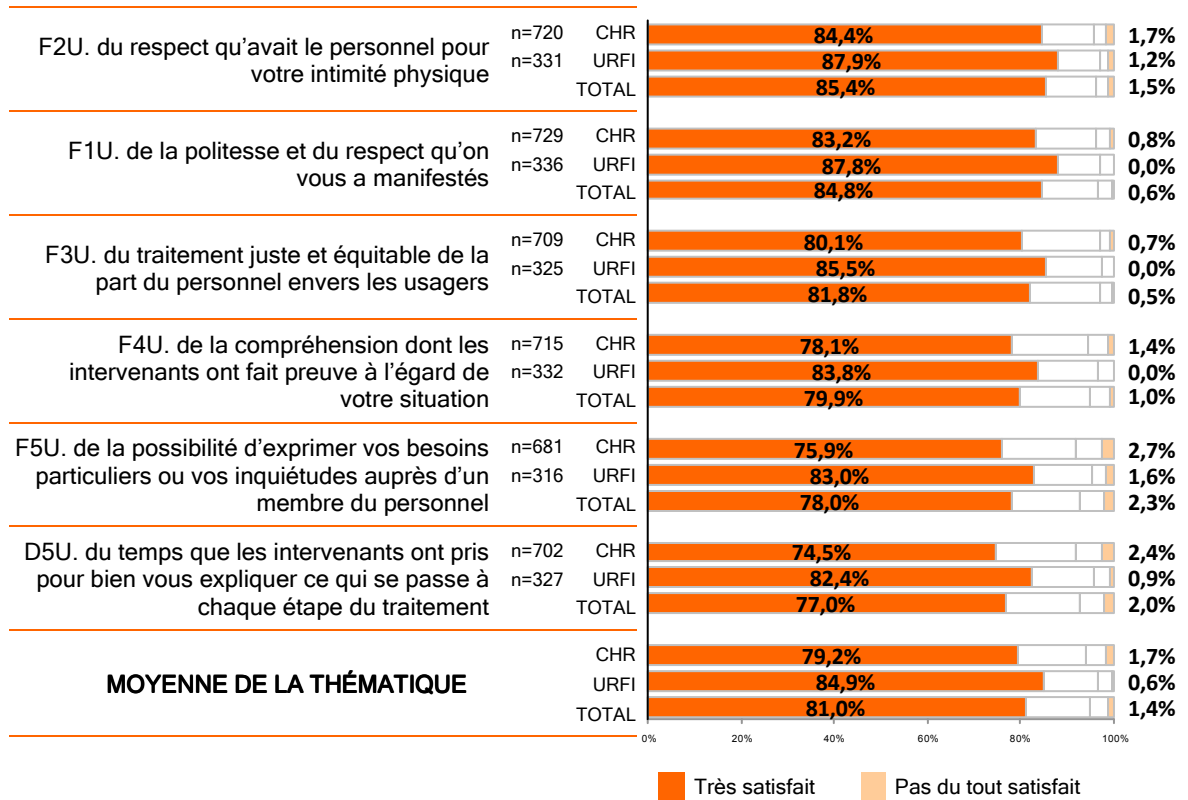
Les cinq autres énoncés décrivent des éléments de service qui engendrent une satisfaction plus mitigée, avec des proportions de répondants très satisfaits se situant entre 67,9% et 73,8%.

D'autres résultats attirent notre attention :

- « *La confidentialité dans le traitement des renseignements* » (84,2%) est largement reconnue malgré le fait que « *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges* » (67,9%) soit l'élément jugé le plus sévèrement dans cette thématique. En CHR, ce dernier élément figure d'ailleurs parmi ceux qui engendrent les moins forts taux de satisfaction de toute l'étude (volet CHR-URFI).
- Deux éléments, soit « *la facilité à comprendre les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction* » et « *l'opportunité pour vos proches ou votre famille de s'entretenir avec votre médecin ou le personnel soignant* » récoltent des proportions non négligeables de répondants « pas du tout satisfaits » en CHR (respectivement 5,0% et 4,8%). En URFI, seule « *la clarté des informations reçues de la part du médecin* » récolte un taux comparable d'insatisfaction (4,8%).

### 5.3.4 Relations interpersonnelles

Bases variables : total, excluant les discrets



La dimension « *relations interpersonnelles* » est la mieux évaluée des six thématiques (81,0% CHR-URFI). Chacun des six (6) énoncés qui la façonnent est d'ailleurs mieux évalué en URFI qu'en CHR, l'écart s'avérant parfois non négligeable :

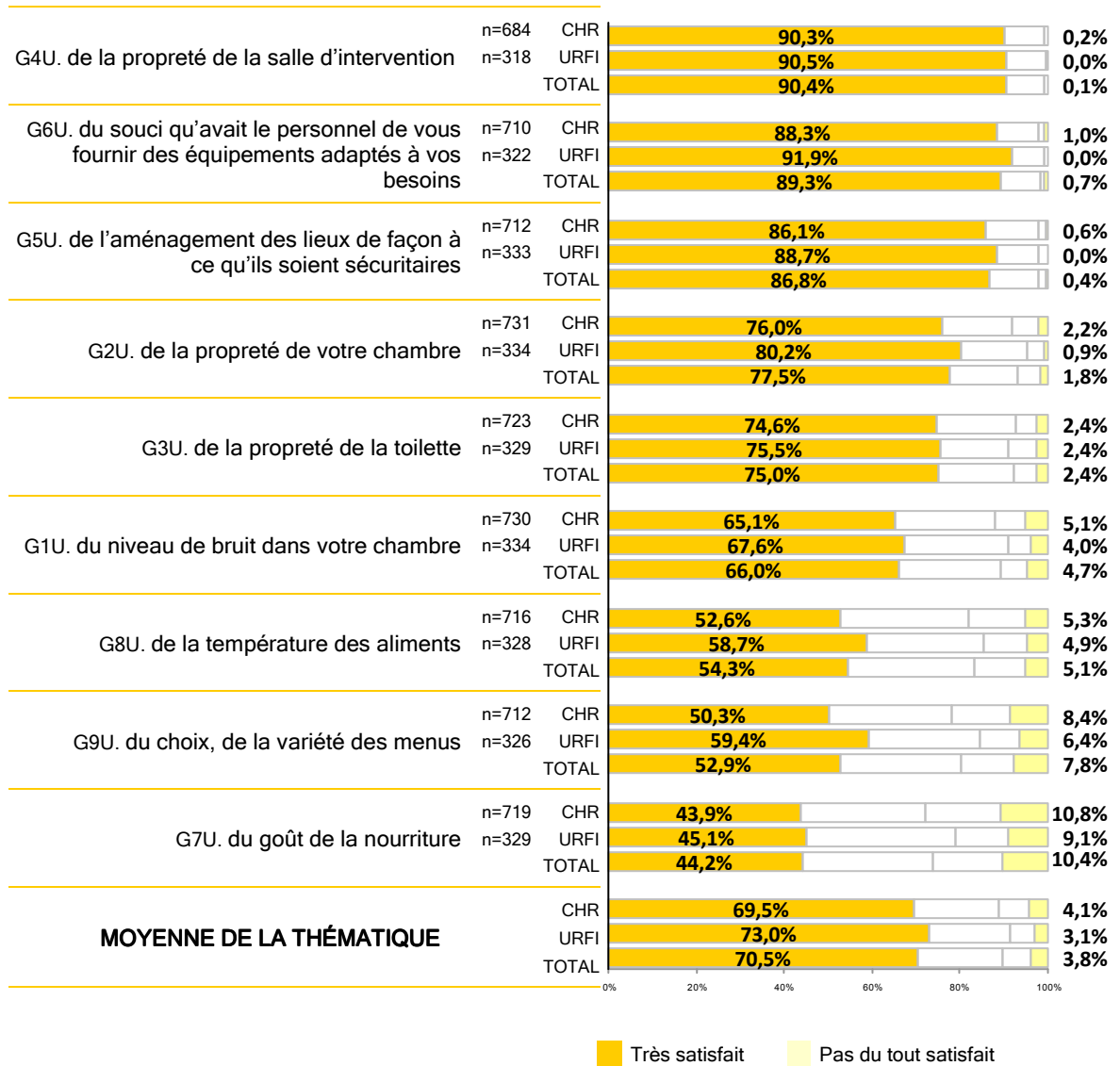
- « *Possibilité d'exprimer vos besoins particuliers ou vos inquiétudes auprès d'un membre du personnel* » (écart de 7,1 points en faveur des URFI);
- « *Temps que les intervenants ont pris pour bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement* » (écart de 7,9 points en faveur des URFI).

Mentionnons d'autre part que contrairement à chacune des thématiques analysées jusqu'ici, celle-ci ne comporte pas d'élément particulièrement faible, ou à impact « négatif » majeur sur la moyenne globale observée. Les faibles taux d'insatisfaction enregistrés tendent à confirmer qu'il s'agit d'éléments non polarisés et peu volatils.

Sous cette thématique, les aspects concernant le « *respect de l'intimité physique du patient* » et le « *respect / politesse manifestés* » ressortent tout de même mieux que certains éléments relationnels tels que l'écoute, l'attention, la compréhension et l'empathie.

### 5.3.5 Milieu - ressources physiques

Bases variables : total, excluant les discrets



Tant en CHR (69,5%) qu'en URFI (73,0%), la dimension « *milieu - ressources physiques* » constitue de loin la moins bien évaluée des six thématiques (moyenne de 70,5% CHR-URFI). Les neuf (9) énoncés qui la composent présentent toutefois des proportions de « très satisfaits » très variables, qui passent même du simple au double, oscillant entre 43,9% et 90,5% selon les clientèles.

Les énoncés qui performant ici le mieux s'insèrent toutefois parmi les mieux évalués de toute l'étude (CHR-URFI) pour chacune des deux clientèles. Ils sont plus directement liés à l'intervention ou au traitement :

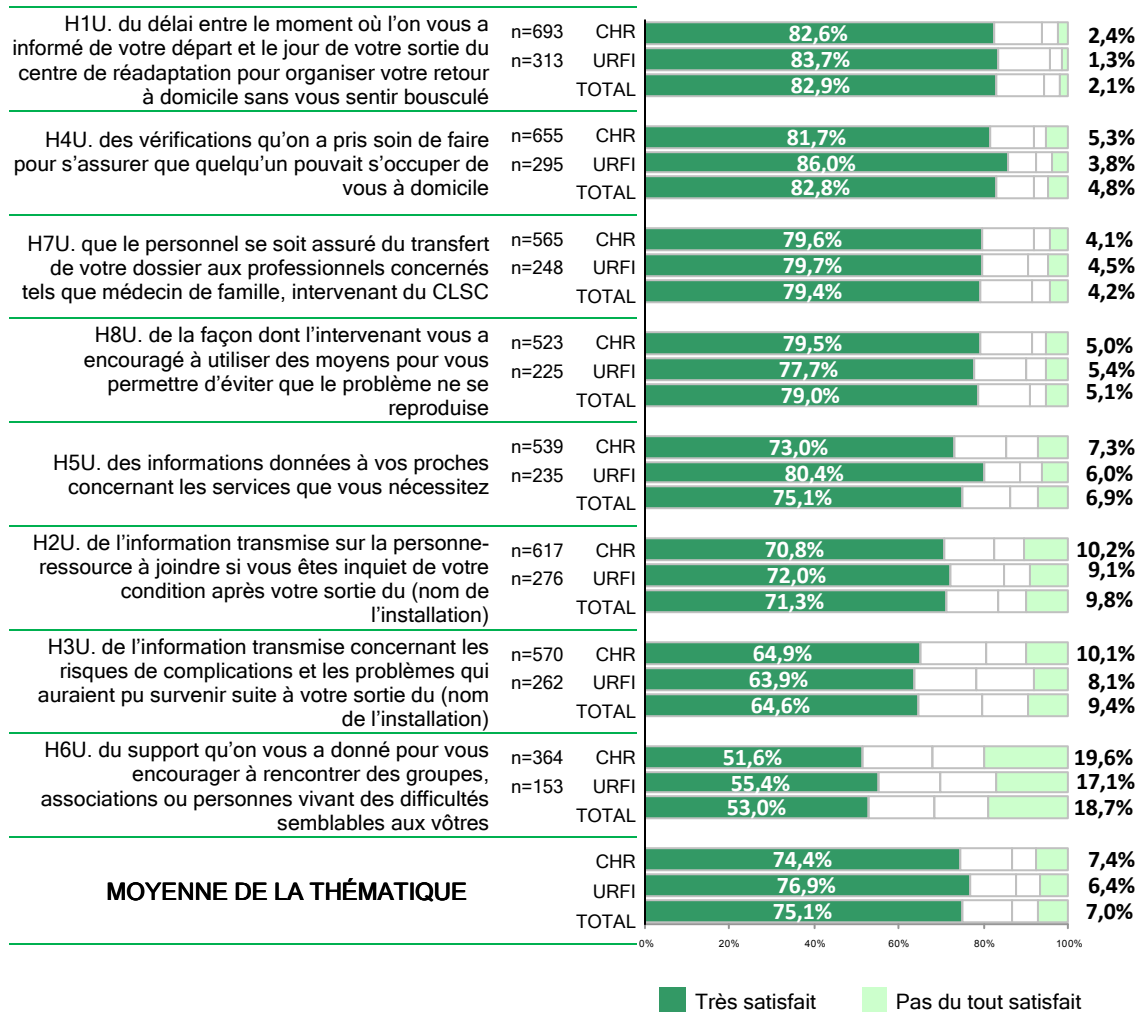
- la « *propreté de la salle d'intervention* » (90,4%);
- le « *souci qu'avait le personnel de vous fournir des équipements adaptés à vos besoins* » (89,3%);
- et « *l'aménagement des lieux de façon à ce qu'ils soient sécuritaires* » (86,8%).

Les trois quarts des usagers se sont aussi montrés très satisfaits envers les deux éléments relatifs à la *propreté* (*chambre* : 77,5%; *toilette* : 75,0%). Par contre, le *niveau de bruit* dans la chambre est jugé plus sévèrement, le taux de satisfaction diminuant à 66,0%.

Ce sont les aspects concernant la nourriture qui ferment clairement la marche et ce, qu'il soit question de leur *température* (54,3%), leur *variété* (52,9%) ou, plus manifestement, de leur *goût* (44,2%). Ce dernier élément s'avère d'ailleurs le plus faible de l'ensemble de l'étude (volet CHR-URFI), un usager sur dix s'en étant même déclaré « pas du tout satisfait ».

### 5.3.6 Planification de la sortie - continuité

Bases variables : total, excluant les discrets



La dimension « *planification de la sortie - continuité* » obtient une performance légèrement en-dessous de la moyenne des six thématiques (75,1% CHR-URFI). Ici encore, les huit (8) énoncés qui la composent présentent des proportions très variables de répondants « très satisfaits », oscillant entre 53,0% et 82,9%.

Sous cette thématique, la planification de la sortie proprement dite (« *le délai du préavis de sortie...* ») ainsi que « *la vérification de la disponibilité de support à domicile* » ont engendré les taux de satisfaction les plus élevés (plus de 80% tant en CHR qu'en URFI).

Par contre, la plupart des énoncés de cette thématique engendrent des proportions non négligeables d'insatisfaits :

- Près d'un répondant sur cinq s'est dit pas du tout satisfait du « *support qu'on lui a donné pour l'encourager à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés semblables aux siennes* » (18,7%). Ce dernier élément se classe d'ailleurs parmi les plus faibles de l'ensemble de l'étude CHR-URFI.
- Près d'un sur dix s'est déclaré pas du tout satisfait « *de l'information transmise sur la personne-ressource à joindre s'ils étaient inquiets de leur condition* » (9,8%) et de « *l'information transmise concernant les risques de complications et les problèmes qui auraient pu survenir suite à leur sortie* » (9,4%).
- Les autres énoncés engendrent entre 4,2% et 6,9% d'insatisfaits, à l'exception du « *délai entre le moment où l'on les a informés de leur départ et le jour de leur sortie du centre de réadaptation* », qui en génère une proportion plus négligeable (2,1%).

Au plan statistique, les taux de satisfaction observés en CHR d'une part et en URFI d'autre part s'équivalent sur plusieurs dimensions. Par ailleurs, certains révèlent un écart significatif favorisant les établissements URFI, notamment quant aux « *informations données à vos proches concernant les services que vous nécessitez* » (+7,4 pts) et aux « *vérifications qu'on a pris soin de faire pour s'assurer que quelqu'un pouvait s'occuper de vous à domicile* » (+4,3 pts, significatif à 90%).

## 5.4 Cartes de dispersion des indicateurs et priorités d'actions

Les cartes de dispersion mettent en relief la performance selon les divers indicateurs spécifiques de satisfaction. Elles visent 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.

À l'échelle régionale, nous présentons les cartes de dispersion distinctement pour les clientèles CHR (page 27) et URFI (page 28).

### 5.4.1 Carte de dispersion : CHR

La situation qui prévaut à l'échelle des CHR nous amène à formuler divers constats :

- Près du tiers des attributs (ou énoncés) spécifiques de satisfaction se positionnent sous l'axe horizontal, illustrant des degrés de satisfaction inférieurs à la satisfaction globale. Bref, la situation actuelle semble perfectible et les éléments à améliorer sont clairement identifiables.
- Parmi les éléments qui engendrent des taux de satisfaction plus faibles, ceux qui concernent le « *milieu - ressources physiques* », en l'occurrence trois attributs portant sur la nourriture et un sur le niveau de bruit, demeurent peu corrélés à la satisfaction globale (*le niveau de bruit* surtout). Cette position nous indique qu'il s'agit somme toute d'enjeux secondaires, qui ne doivent pas monopoliser l'attention. Un redressement sur ces éléments ne se répercuterait pas directement par des gains nets en satisfaction globale, ce qui remet en perspective l'importance et/ou l'urgence d'y remédier. Attention : *le goût* ainsi que *le choix / la variété de la nourriture* obtiennent les taux de satisfaction les plus faibles de l'enquête CHR, et leur rapprochement du quadrant « priorités » peut inciter à ne pas les exclure complètement d'un éventuel plan d'actions.
- Par ailleurs, diverses priorités d'actions émergent au quadrant inférieur droit. Nous retiendrons qu'elles concernent des éléments qui portent sur différentes thématiques, soit quatre (4) sur six (6).
  - ▶ La thématique « *aspects techniques des soins et services* », dont tous les éléments sont corrélés de façon notable à la satisfaction globale, voit deux de ses indicateurs glisser dans le quadrant des priorités d'actions, soit le *temps de réponse à la cloche* et la *continuité des intervenants* (« *efforts pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre* »). Précisons qu'un autre élément de la même thématique, soit *l'incitation à s'impliquer*, doit être

considéré de près, puisque très corrélé à la satisfaction globale et tout juste au-dessus du niveau de cette même satisfaction globale.

- ▶ La thématique « **communications-informations** », dont la plupart des éléments sont corrélés de façon notable à la satisfaction globale (sauf la *simplicité du vocabulaire*), comporte plusieurs éléments gravitant autour de l'axe horizontal (légèrement au-dessus ou en-dessous). *L'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges* demeure le moins bien évalué, ce qui suggère d'en faire une priorité de redressement et ce, malgré le fait que la *confidentialité dans le traitement de l'information* constitue déjà une force (élément à capitaliser).
- ▶ La thématique « **accès - accueil** » présente un bilan globalement très positif, caractérisé aussi par la polarisation du pouvoir déterminant de ses attributs sur la satisfaction globale (certains éléments sont très corrélés à la satisfaction globale, tels que les *informations relatives aux soins* et le *délai d'évaluation*, tandis que d'autres le sont très peu, comme la *considération de la langue de l'usager* et le *délai d'admission*). Un seul élément moyennement corrélé (*informations admission*) glisse tout juste dans le quadrant des priorités, nous sensibilisant au fait qu'une certaine attention mérite d'être accordée aux *informations fournies concernant le jour d'entrée, l'heure d'arrivée, la possibilité d'être accompagné*.
- La thématique « **planification de la sortie - continuité** » est particulière du fait que la plupart de ses attributs les mieux évalués soient relativement peu corrélés à la satisfaction globale, tandis que ses éléments les moins bien évalués se regroupent dans le quadrant inférieur droit, s'avérant davantage corrélés à la satisfaction globale. Il en découle l'identification de trois priorités d'actions : l'*incitation à rencontrer des groupes et associations*, la communication d'*informations quant aux risques éventuels de complications* et, quoique dans une moindre mesure, l'information transmise au sujet de la *personne-ressource à joindre en cas de besoin*.

## 5.4.2 Carte de dispersion : URFI

La situation qui prévaut à l'échelle des URFI est particulière du fait qu'un nombre relativement restreint d'attributs (ou énoncés) affichent un niveau de corrélation élevé à la satisfaction globale. Seulement quatre attributs obtiennent des degrés de corrélation supérieurs à 0,40 (souvent considéré comme une balise pour juger du pouvoir déterminant d'un attribut), tandis qu'en CHR, la majorité des attributs dépassaient ce seuil. De plus, les attributs les plus corrélés à la satisfaction globale s'en rapprochent aussi en termes de performance, de sorte que les « priorités d'actions » en exergue au quadrant inférieur droit ne témoignent aucunement d'une situation « critique » ou « urgente ». Néanmoins, les priorités identifiées sont :

- L'information transmise au sujet de la *personne-ressource à joindre en cas de besoin*;
- Des *efforts pour éviter de faire répéter l'usager* d'un intervenant à l'autre.

Afin d'améliorer la satisfaction globale de ses usagers, les décideurs URFI gagneront à s'inspirer aussi de certains énoncés limitrophes (corrélation de 0,30 à 0,40), qui se retrouvent notamment au quadrant inférieur gauche. Plusieurs de ces attributs se réfèrent aux thématiques « *communications-informations* » et « *aspects techniques des soins et services* ».

Soulignons enfin que les deux seuls éléments figurant au quadrant « à capitaliser » concernent la thématique « *accès - accueil* ». Il s'agit des *informations relatives aux soins* et du *décali d'évaluation*. Ces éléments obtiennent relativement le même positionnement qu'en CHR.

Figure 5.4.1 : Carte de dispersion des indicateurs (CHR)

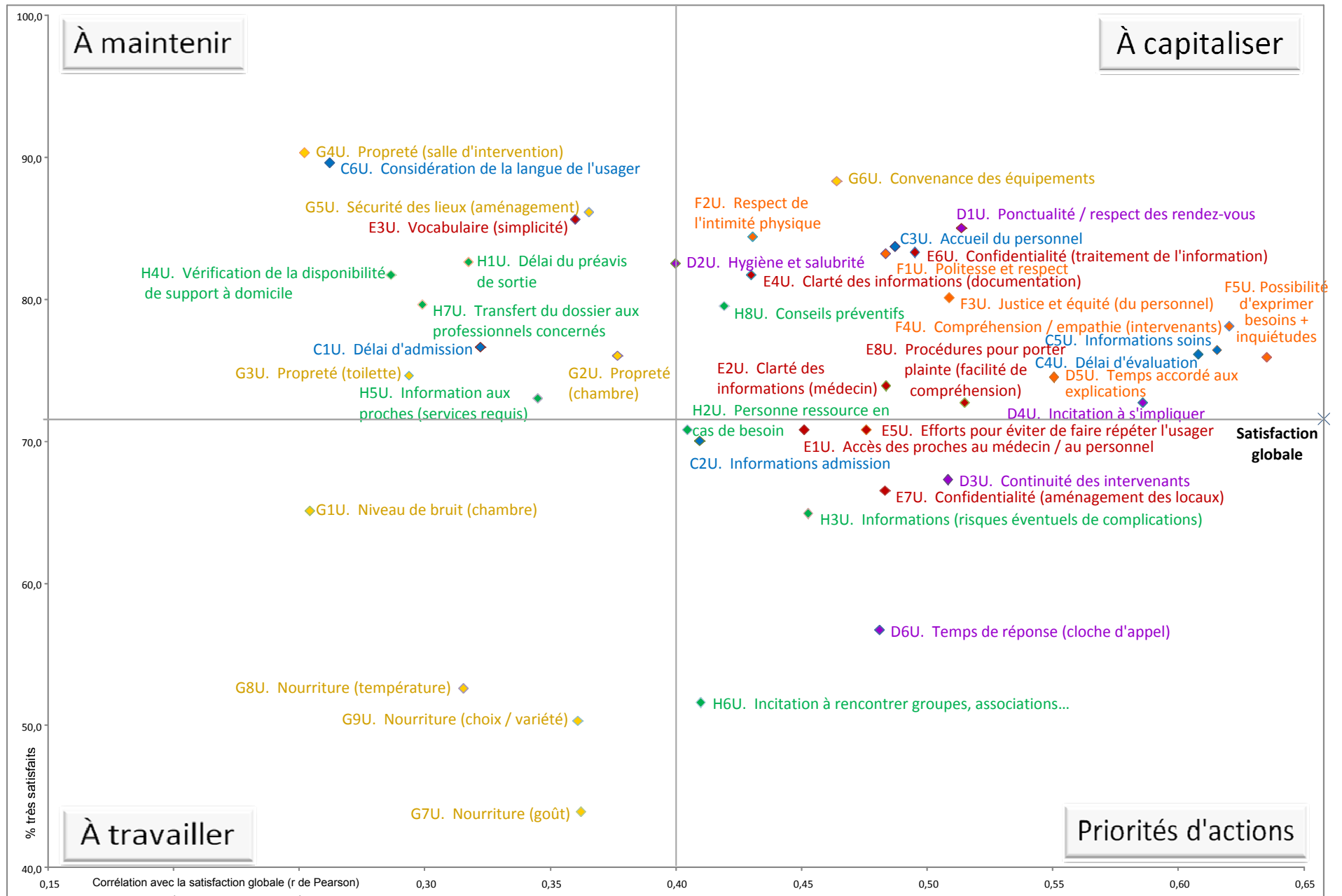
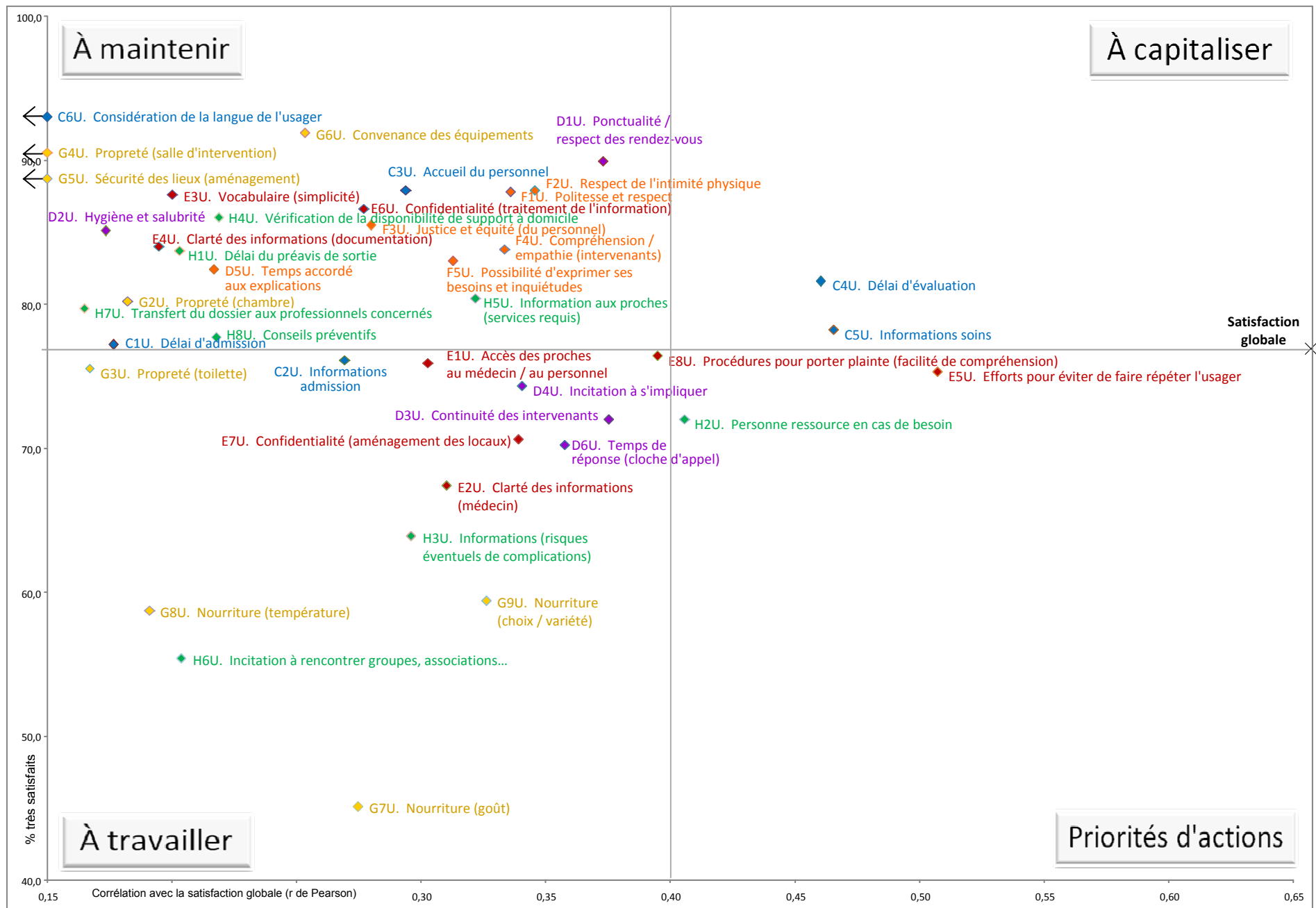


Figure 5.4.2 : Carte de dispersion des indicateurs (URFI)



## 5.5 Analyse de la satisfaction globale

Le trois quarts des répondants (73,2%) se déclarent globalement très satisfaits à l'égard « *des services reçus pour leur réadaptation lors de leur dernier séjour au Centre de réadaptation* » (CHR-URFI). Le taux de satisfaction s'avère plus élevé en URFI (76,9%) qu'en CHR (71,5%).

Des différences émergent selon le profil socio-démographique. Les usagers plus âgés sont significativement plus nombreux à se dire « très satisfaits » des services reçus (80 ans et plus : 76,6%), tandis que les usagers plus scolarisés (post-secondaire et plus : 67,4%) et les membres de foyers mieux nantis (40 000 \$ et plus : 61,9%) le sont moins. Ces tendances s'observent pour chacune des clientèles CHR et URFI.

La satisfaction à l'égard des soins et services reçus à l'hôpital ainsi que les conditions des patients lors de leur hospitalisation se révèlent fortement corrélées à la satisfaction globale à l'égard des services reçus pour leur réadaptation :

- Quatre usagers sur cinq (80,5%) s'étant déclarés « très satisfaits » des services hospitaliers récoltent le même degré de satisfaction à l'égard des services reçus en Centre de réadaptation.
- Plus du trois quarts (77,4%) des usagers ayant reçu des médicaments et déclarant avoir reçu de l'aide du personnel à l'hôpital pour soulager leur douleur se disent « très satisfaits » à l'égard des services reçus en Centre de réadaptation. À l'inverse, moins de la moitié (47,3%) déclarant n'avoir que parfois ou jamais reçu une telle aide se sont dit « très satisfaits » des services posthospitaliers.
- Le taux de satisfaction globale diffère significativement selon que les usagers aient eu des complications imprévues (68,3%) ou non (75,6%).
- Enfin, les usagers déclarant avoir une idée « très précise » des services dont ils allaient avoir besoin récoltent également un taux de satisfaction plus élevé (82,8%) à l'égard des services reçus.

Ces dernières tendances s'observent à la fois chez les clientèles CHR et URFI.

Aucune différence statistiquement significative ne ressort selon le profil de clientèle (musculo-squelettique, subaigu, gériatrique). Les résultats tendent toutefois à indiquer que les usagers avec profil gériatrique sont un peu plus enclins à se déclarer globalement « très satisfaits » que les deux autres profils.

**Tableau 4 : Satisfaction à l'égard des services posthospitaliers selon diverses caractéristiques de clientèle**

		(% très satisfaits)	CHR-URFI (n=1 073) <sup>4</sup>	CHR (n=731)	URFI (n=334)
<b>Satisfaction globale</b>			<b>73,2%</b>	71,5%	76,9%
<b>Socio-démographique</b>	<b>Sexe</b>	Hommes	72,3%	72,1%	71,5%
		Femmes	73,5%	71,2%	79,1%
	<b>Âge</b>	18 à 69 ans	72,8%	74,2%	68,8%
		70 à 79 ans	<u>68,9%</u>	<u>64,5%</u>	77,5%
		80 ans et plus	<u>76,6%</u>	75,0%	80,5%
	<b>Langue d'usage</b>	Français	73,4%	71,1%	77,9%
		Anglais	73,5%	73,3%	73,3%
		Autre langue	71,4%	69,7%	77,6%
	<b>Scolarité</b>	Primaire et moins	76,7%	74,4%	80,6%
		Secondaire	74,4%	73,3%	77,4%
Post-secondaire		<u>67,4%</u>	<u>66,3%</u>	69,8%	
Refus / NSP		81,9%	75,2%	93,3%	
<b>Présence d'un proche</b>	Vit seul	71,5%	68,3%	78,2%	
	Avec proche(s)	74,5%	74,4%	75,0%	
<b>Revenu du foyer</b>	Moins de 20 000 \$	74,4%	70,0%	82,1%	
	20 000 \$ à 39 999 \$	74,8%	74,0%	77,2%	
	40 000 \$ et plus	<u>61,9%</u>	<u>62,3%</u>	<u>61,3%</u>	
	Refus / NSP	77,3%	76,1%	79,6%	
<b>Communauté culturelle</b>	Caucasiens	73,1%	71,4%	76,8%	
	Autres	72,5%	70,4%	80,4%	
<b>Profil de clientèle</b>	Musculo-squelettique	75,3%	74,1%	78,7%	
	Subaigus	72,6%	72,6%	72,9%	
	Gériatrique	90,7%	93,0%	86,2%	
	N/D	70,3%	<u>66,3%</u>	76,5%	
<b>Services hospitaliers</b>	<b>Satisfaction - services hospitaliers</b>	Très satisfait	<b>80,5%</b>	<b>78,5%</b>	<b>85,0%</b>
		Assez satisfait	<u>61,3%</u>	<u>60,7%</u>	<u>62,5%</u>
		Peu satisfait	<u>58,2%</u>	<u>54,3%</u>	66,9%
		Pas du tout satisfait	70,1%	72,5%	61,6%
	<b>Médicaments douleur</b>	Oui	73,5%	71,4%	77,7%
		Non	70,6%	71,2%	69,1%
	<b>Douleur contrôlée</b> (base : ont reçu des médicaments)	Toujours	76,4%	73,9%	82,3%
		Souvent	68,2%	69,6%	<u>65,4%</u>
		Parfois + jamais	66,2%	<u>60,1%</u>	76,3%
	<b>Aide du personnel (douleur)</b> (base : ont reçu des médicaments)	Toujours	<u>77,4%</u>	<u>75,4%</u>	81,7%
		Souvent	<u>62,5%</u>	<u>61,7%</u>	63,4%
	<b>Complications imprévues</b>	Parfois + jamais	<u>47,3%</u>	<u>43,7%</u>	52,5%
Oui		68,3%	67,9%	<u>68,7%</u>	
<b>Idée des services requis</b>	Non	<u>75,6%</u>	73,2%	<b>81,2%</b>	
	Très précise	<b>82,8%</b>	<b>80,9%</b>	<b>86,5%</b>	
	Assez précise	<u>64,9%</u>	<u>63,2%</u>	68,9%	
	Peu + pas du tout	<u>62,9%</u>	<u>61,1%</u>	68,4%	

4 Ce total inclut n=8 usagers non-classés en CHR ou URFI et exclut n=2 usagers n'ayant pas répondu à la question de satisfaction globale.

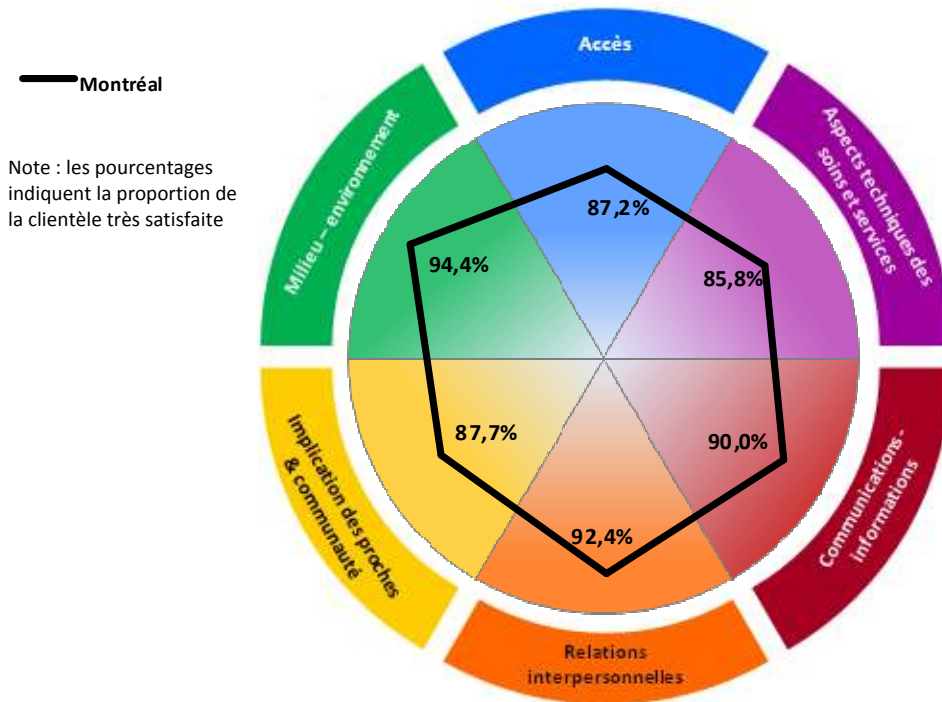
## 6. Résultats détaillés : SAD\_PTH-PTG

### 6.1 Faits saillants

La clientèle SAD\_PTH-PTG exprime un niveau de satisfaction élevé. Toutes les thématiques récoltent des taux de satisfaction supérieurs à 85%.

- Les taux de satisfaction les plus élevés sont observés pour les thématiques « *milieu-environnement* », « *relations interpersonnelles* » et « *communications - informations* ». Le taux le moins élevé prévaut pour la thématique « *aspects techniques des soins et services* », malgré que ce résultat demeure supérieur à la performance la plus élevée observée en CHR-URFI.
- Un seul attribut figure de façon nette comme priorité d'actions, obtenant un taux de satisfaction inférieur à la satisfaction globale tout en y étant corrélé de façon notable. Il s'agit de *la quantité de services et de la fréquence de soins*, référant à la thématique « *aspects techniques des soins et services* ».
- Par ailleurs, d'autres attributs se rapprochent suffisamment de la zone critique pour attirer l'attention des décideurs en tant que pistes prioritaires d'actions, soit :
  - ▶ *l'information donnée sur les services disponibles dans la communauté (popote roulante, transport adapté, bénévoles, etc.);*
  - ▶ *l'amélioration de la condition physique grâce aux services du CLSC;*
  - ▶ *la variété des services proposés pour améliorer la condition après la chirurgie;*
  - ▶ *la facilité à comprendre les procédures permettant de porter plainte ou d'exprimer son insatisfaction.*

## 6.2 Illustration radar



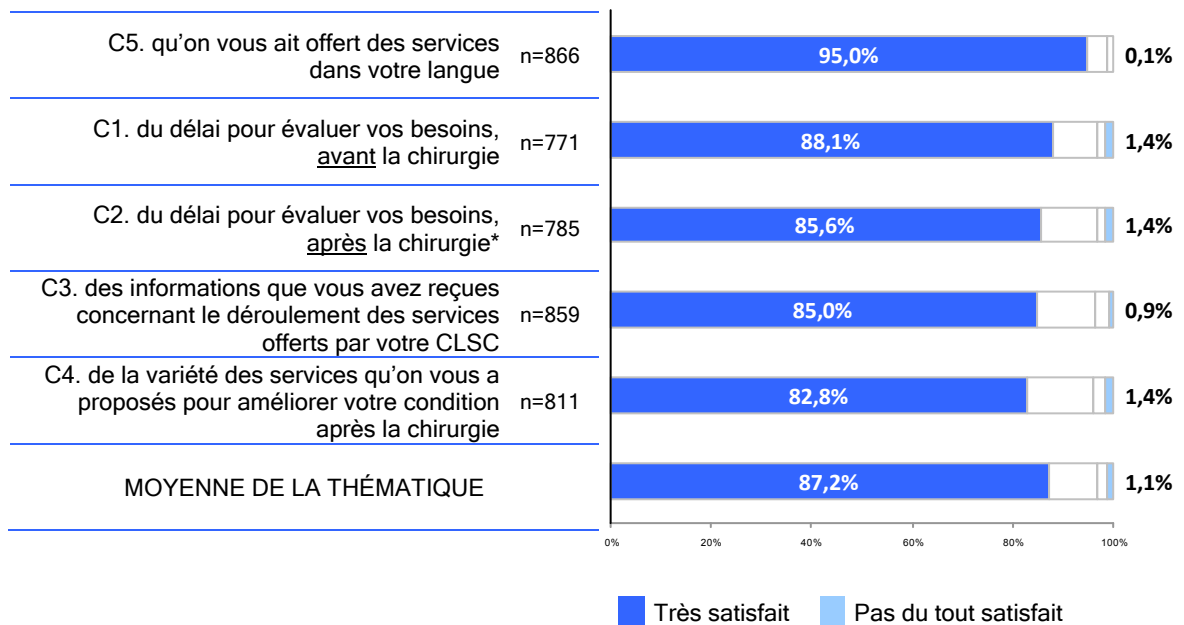
Les taux de satisfaction enregistrés sur les thématiques SAD\_PTH-PTG sont élevés. Aucune thématique n'obtient un score sous la barre des 85%, ce qui témoigne de la forte concentration d'utilisateurs très satisfaits. En fait, le plus faible taux enregistré ici (85,8%) demeure supérieur au meilleur résultat obtenu en CHR ou en URFI (84,8%).

- Le « *milieu-environnement* » est l'objet d'un quasi consensus, affichant un score de 94,4%. Deux autres thématiques se distinguent, atteignant aussi la barre des 90%, soit « *relations interpersonnelles* » et « *communications - informations* ».
- Bien que les « *aspects techniques des soins et services* » ferment la marche (85,8%), cette thématique inspire davantage au renforcement, qu'à un quelconque besoin de redressement.

## 6.3 Détail des résultats par thématique

### 6.3.1 Accès

Bases variables : total, excluant les discrets (\* = exclut également ceux n'ayant pas reçu de service après chirurgie)



La dimension « accès », constituée de cinq (5) énoncés, occupe le cinquième rang parmi les six (6) thématiques évaluées (taux de satisfaction pondéré : 87,2%).

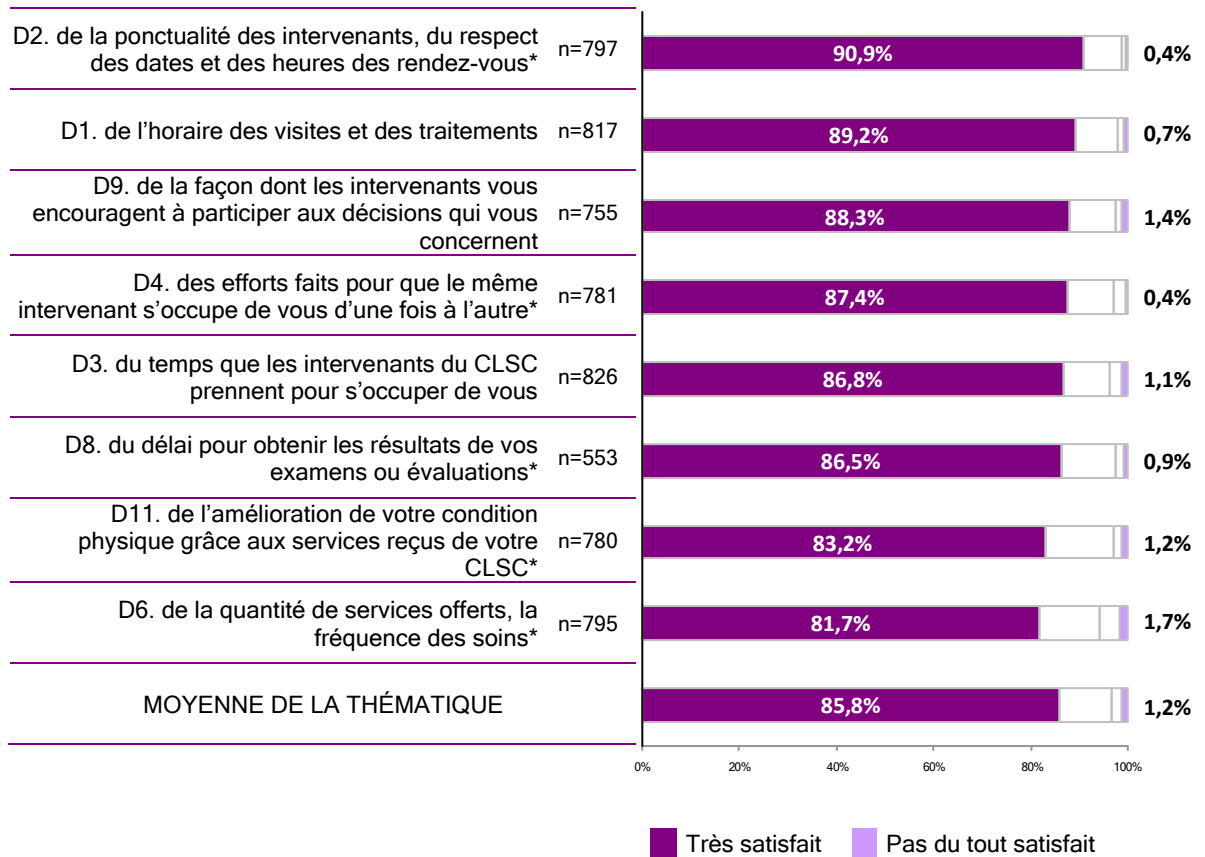
Un énoncé se démarque favorablement sous cette thématique, en l'occurrence le fait « qu'on leur ait offert des services dans leur langue » (95,0% très satisfaits). Des écarts statistiquement significatifs s'observent entre francophones et anglophones / allophones, les premiers récoltant un taux de satisfaction de 97,6% tandis que les seconds, 92,0%. Notons également que cet élément se retrouve parmi les trois (3) énoncés les mieux évalués de l'ensemble de l'étude SAD\_PTH-PTG (quasi *ex aequo* avec la simplicité du vocabulaire utilisé à 95,1%).

Les « délais pour évaluer leurs besoins avant la chirurgie » récoltent un taux de satisfaction légèrement plus élevé (88,1%) que les « délais pour évaluer leurs besoins après la chirurgie » (85,6%), ce dernier aspect présentant un score comparable aux « informations reçues concernant le déroulement des services offerts par leur CLSC » (85,0%). L'aspect récoltant le taux de satisfaction le moins élevé de cette thématique s'avère la « variété des services qu'on leur a proposés pour améliorer leur condition après la chirurgie » (82,8%).

Sur tous ces éléments, les taux d'insatisfaction demeurent négligeables (au plus 1,4%).

### 6.3.2 Aspects techniques des soins et services

Bases variables : total, excluant les discrets (\* = exclut également ceux n'ayant pas reçu de service après chirurgie)



Globalement, la thématique « *aspects techniques des soins et services* » constitue la moins bien évaluée des six, malgré une performance d'ensemble fort enviable (moyenne de 85,8%).

Parmi les huit (8) énoncés composant cette thématique, les éléments portant sur l'emploi du temps des intervenants s'avèrent les mieux évalués :

- La « *ponctualité des intervenants, le respect des dates et des heures des rendez-vous* » occupe la première position (90,9%).
- Cet énoncé est suivi de « *l'horaire des visites et des traitements* » (89,2%).

Quatre autres énoncés décrivent des éléments de service qui engendrent une satisfaction un peu plus faible, avec des proportions de répondants très satisfaits se situant entre 86,5% et 88,3%.

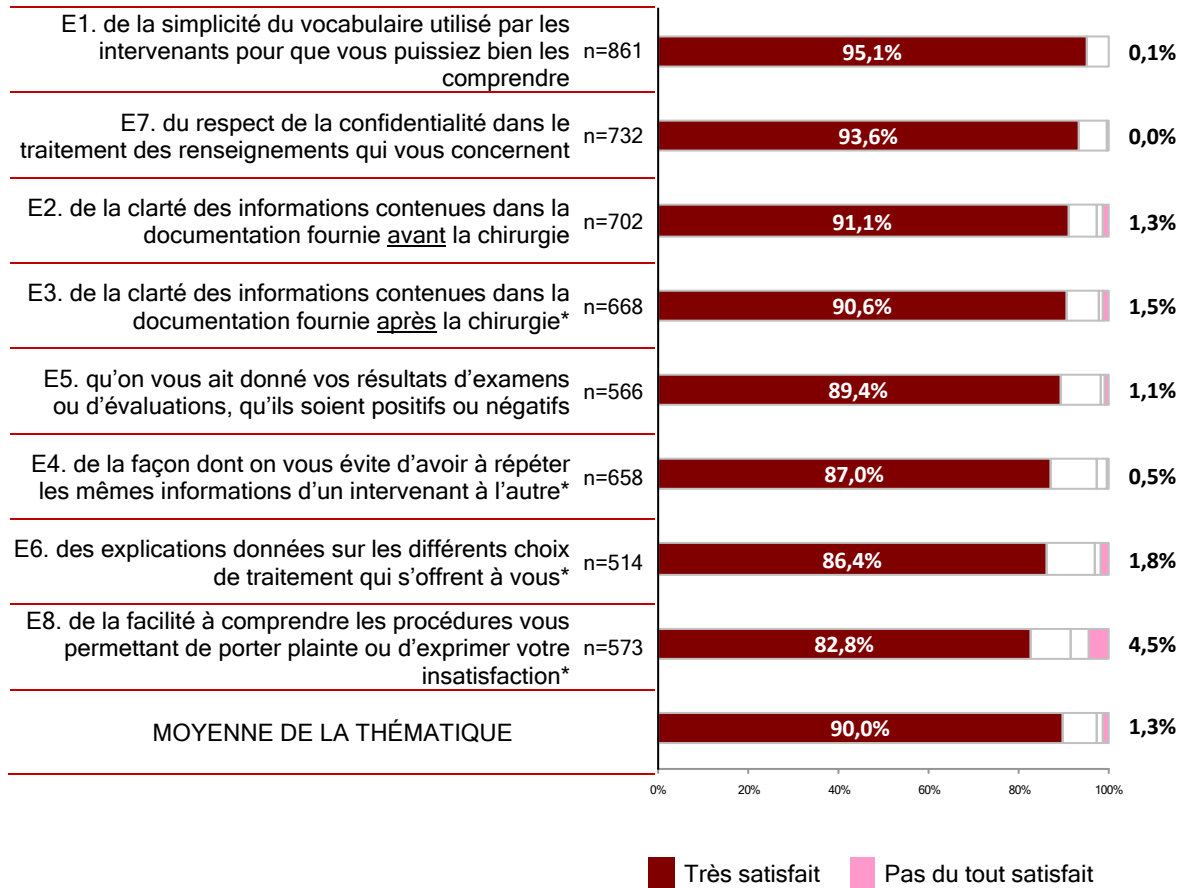
Deux énoncés récoltent enfin des taux de satisfaction plus faibles, bien qu'ils demeurent supérieurs à 80% :

- Tout d'abord, « *l'amélioration de leur condition physique grâce aux services reçus de leur CLSC* » regroupe 83,2% d'usagers « très satisfaits ».
- Enfin, « *la quantité de services offerts, la fréquence des soins* » obtient un taux de satisfaction de 81,7%. Rappelons qu'à la thématique précédente, un énoncé analogue (« *la variété des services proposés pour améliorer leur condition après la chirurgie* ») se retrouvait également en fin de lice.

Sur chaque énoncé de cette thématique, moins de 2% des répondants se sont déclarés « pas du tout satisfaits ».

### 6.3.3 Communications - informations

Bases variables : total, excluant les discrets (\* = exclut également ceux n'ayant pas reçu de service après chirurgie)



La dimension « *communications - informations* », définie par huit énoncés (8), occupe le deuxième rang des thématiques les mieux évaluées (90,0%). Ces énoncés s'avèrent assez dispersés, certains récoltant des taux de satisfaction parmi les plus élevés de l'étude SAD\_PTH-PTG et d'autres, parmi les plus faibles.

La « *simplicité du vocabulaire utilisé par les intervenants pour qu'ils puissent bien les comprendre* » se positionne au premier rang de cette thématique (95,1%). Il s'agit d'ailleurs du deuxième élément le mieux évalué parmi l'ensemble du volet SAD\_PTH-PTG (suivi de très près par la *considération de la langue de l'utilisateur*, sous la dimension « *accès* »).

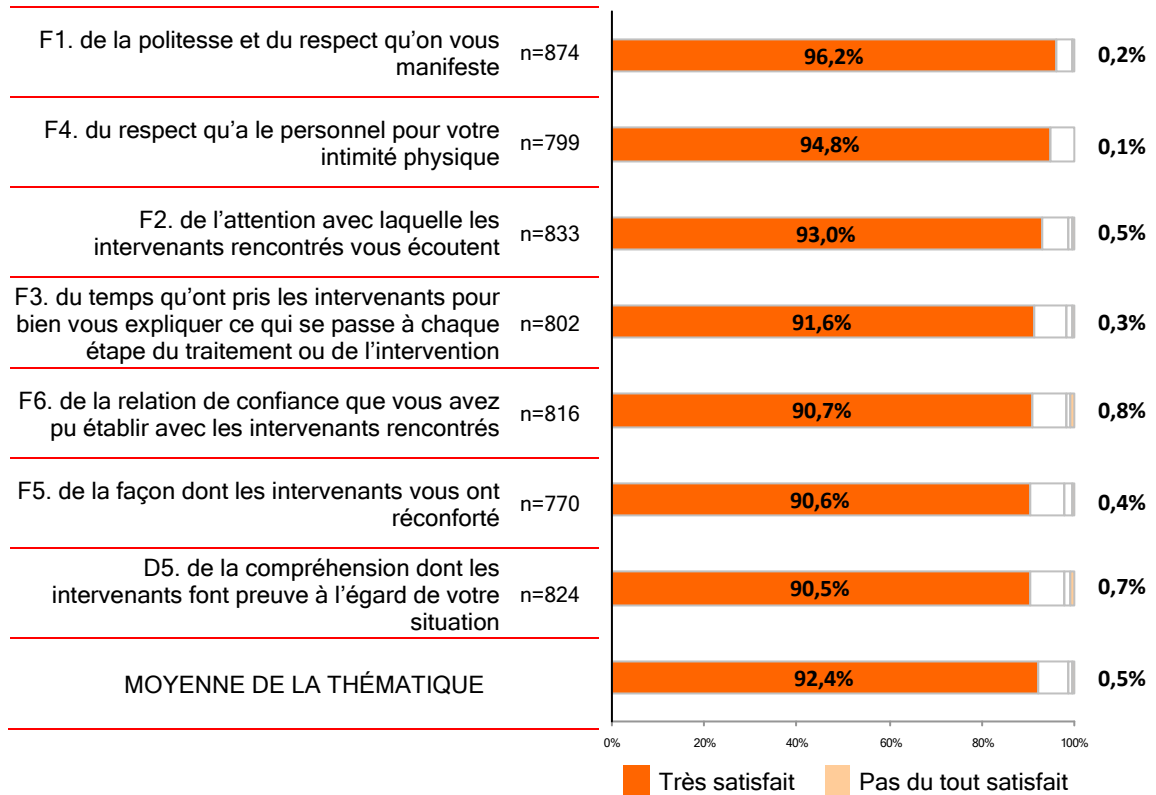
Suit le « *respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements qui les concernent* » (93,6%), puis la « *clarté des informations contenues dans la documentation fournie* », que ce soit « *avant la chirurgie* » (91,1%) ou « *après* » (90,6%).

Les deux (2) éléments concernant les « *communications sur les traitements et examens* » obtiennent des évaluations un peu moins élevées, à 86,4% et 89,4%. Il en est de même pour *la façon dont on évite de faire répéter par l'usager les mêmes informations d'un intervenant à l'autre* (87,0%).

La « *facilité à comprendre les procédures leur permettant de porter plainte ou d'exprimer leur insatisfaction* » ferme enfin la marche avec 82,8% d'usagers « très satisfaits ». De toute l'étude SAD\_PTH-PTG, il s'agit d'un des énoncés envers lesquels les répondants « très satisfaits » s'avèrent les moins nombreux. Notons enfin que cet élément engendre une proportion non négligeable de répondants « pas du tout satisfaits » (4,5%, bien que d'aucune façon nous ne devons conclure que ces derniers auraient souhaité porter plainte ou exprimer de l'insatisfaction).

### 6.3.4 Relations interpersonnelles

Bases variables : total, excluant les discrets



La dimension « *relations interpersonnelles* » s'avère la mieux évaluée des six thématiques (92,4%). Les sept (7) énoncés qui la composent présentent peu de variation entre eux (écart de 5,7 entre l'énoncé le plus faible et le mieux évalué) et comptent tous plus de 90% d'utilisateurs très satisfaits.

Deux énoncés engendrent une satisfaction particulièrement élevée :

- La « *politesse et le respect manifestés* » représente l'élément le mieux évalué, avec la presque totalité des usagers « très satisfaits » (96,2%). Cet élément constitue d'ailleurs le critère d'évaluation le plus performant de tous en SAD\_PTH-PTG.
- Le second élément, toujours lié au respect, plus précisément le « *respect qu'a le personnel pour l'intimité physique* », récolte un taux de satisfaction de 94,8%, se classant aussi de ce fait parmi les indicateurs les plus performants de l'étude.

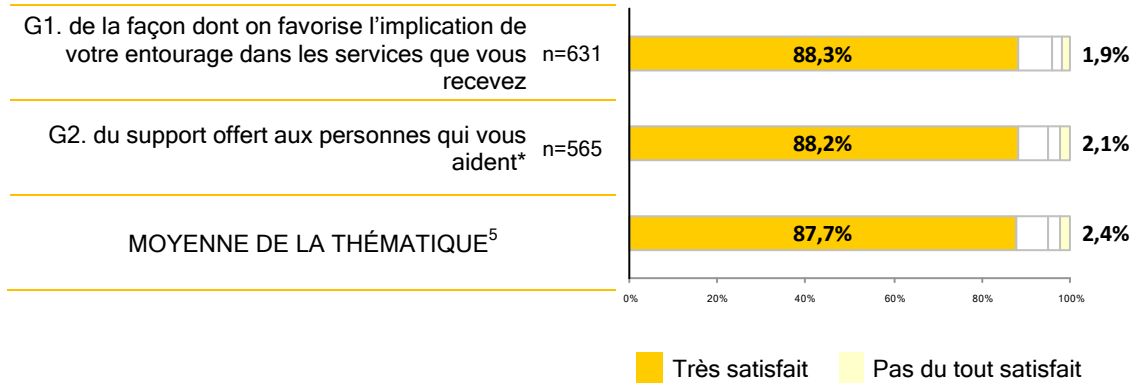
L'écoute du patient et le temps accordé aux explications viennent ensuite :

- Tout d'abord, « *l'attention avec laquelle les intervenants rencontrés écoutent* » récolte 93,0% de répondants « très satisfaits ».
- Le « *temps qu'ont pris les intervenants pour bien expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention* » (91,6%).

Enfin, les éléments d'ordre « relationnel », soit la relation de confiance établie, le réconfort prodigué par les intervenants et leur empathie constituent les éléments jugés les moins favorablement, bien que la proportion d'utilisateurs s'en disant très satisfaits demeure supérieure à 90%.

### 6.3.5 Implication des proches & communauté

Bases variables : total, excluant les discrets (\* = exclut également ceux n'ayant pas reçu de service après chirurgie)



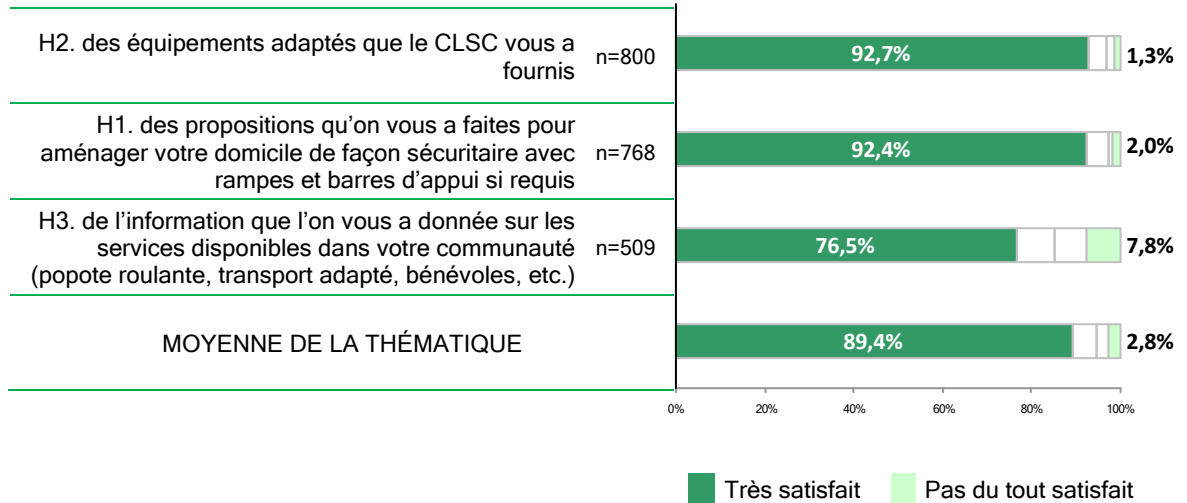
La dimension « *implication des proches et de la communauté* » obtient une performance légèrement inférieure à la moyenne des six thématiques (87,7%) et les deux (2) énoncés qui la composent obtiennent des notes comparables (88,3% et 88,2%).

Rappelons ici que les répondants qui n'ont évalué qu'un seul de ces deux énoncés ont été plus sévères (n=128 : 82,8% très satisfaits), ce qui explique que suite au calibrage, où l'ensemble des réponses de chaque répondant valent « 1 », la moyenne pondérée de la thématique soit légèrement inférieure à la moyenne arithmétique non pondérée des deux énoncés (voir Annexe 2).

5 Pour de plus amples explications, se référer à l'Annexe 2 : Notes additionnelles sur la pondération.

### 6.3.6 Milieu - environnement

Bases variables : total, excluant les discrets



La dimension « *milieu - environnement* » obtient une performance légèrement supérieure à la moyenne des six thématiques (89,4%).

Un des trois éléments la composant engendre des résultats moins favorables, bien que les trois quarts des répondants s'en soient déclarés « très satisfaits » (76,5%). Cet élément, en l'occurrence « *l'information que l'on leur a donnée sur les services disponibles dans leur communauté* », constitue non seulement l'élément le moins performant de cette thématique, mais aussi celui qui a été jugé le moins favorablement de tout le volet SAD\_PTH-PTG. Notons qu'il récolte également la plus large proportion de répondants « pas du tout satisfaits » (7,8%),

Les deux autres énoncés formant cette thématique obtiennent des taux de satisfaction supérieurs à 92%, et comptent au plus 2% d'insatisfaits.

## 6.4 Carte de dispersion des indicateurs et priorités d'actions

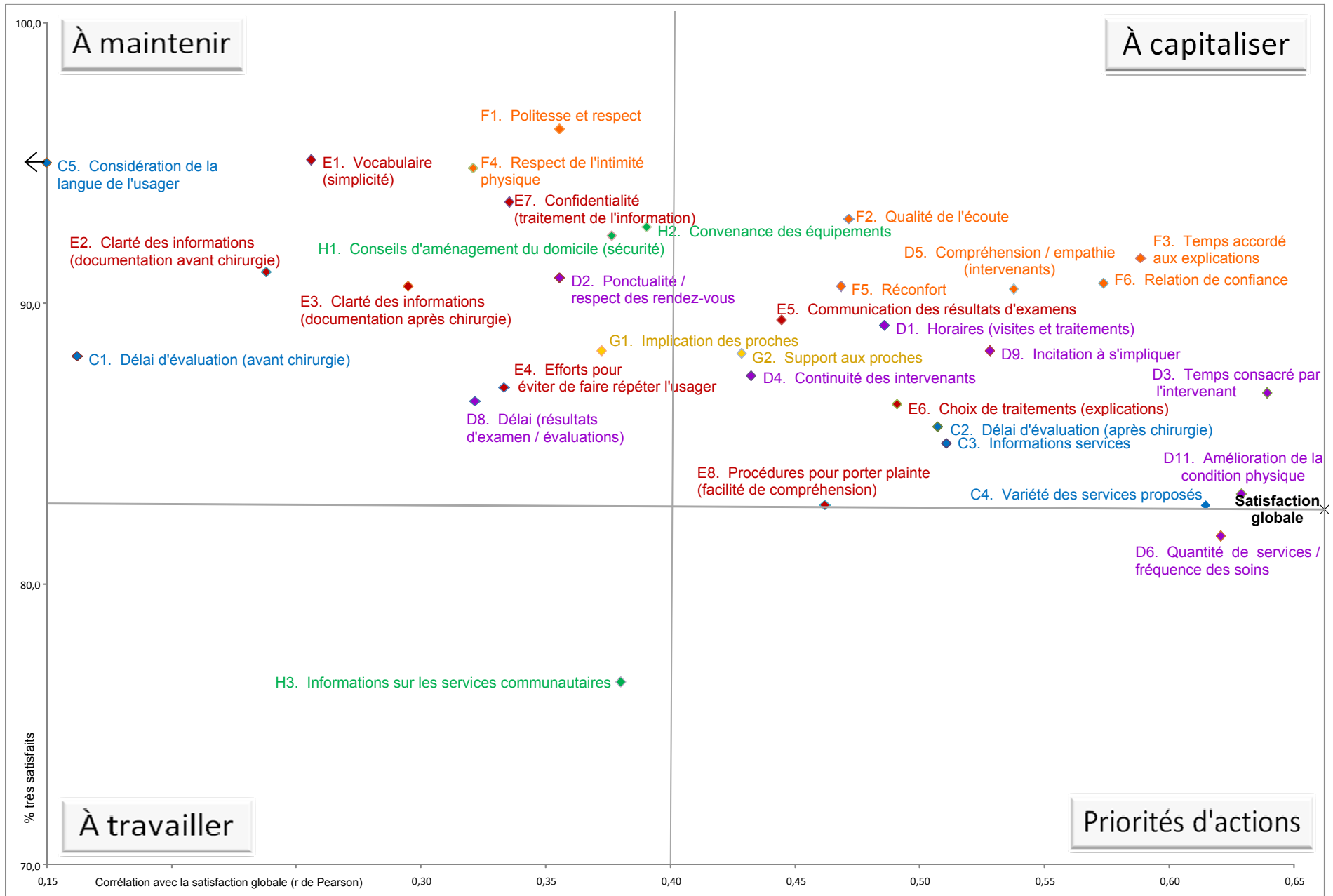
La carte de dispersion met en relief la performance selon les divers indicateurs spécifiques de satisfaction. Elle vise à faciliter l'établissement des priorités d'actions de façon à optimiser la satisfaction globale. Les règles d'interprétation des cartes sont présentées à la section 3.5.

La situation qui prévaut à l'échelle des SAD\_PTH-PTG nous amène à formuler divers constats :

- La presque totalité des attributs (ou énoncés) spécifiques de satisfaction se positionnent au-dessus de l'axe horizontal, illustrant des degrés de satisfaction supérieurs à la satisfaction globale. Différents facteurs peuvent expliquer une telle situation : par exemple, il est possible que certains éléments spécifiques non mesurés puissent affecter la satisfaction globale. Il est probable aussi que malgré le contexte largement favorable qui prévaut en SAD\_PTH-PTG, certains usagers demeurent simplement plus réticents à exprimer leur entière satisfaction de façon globale que de façon spécifique, attribut par attribut (force d'inertie engendrant un plafonnement de la satisfaction globale).
- Bref, à quelques exceptions près, les priorités identifiées par l'enquête doivent s'inspirer des éléments les plus fragiles du quadrant « à capitaliser », plutôt que seulement des quadrants regroupant des attributs positionnés sous le seuil de la satisfaction globale (quadrants « priorités d'actions » et « à travailler »).
- Le seul élément positionné dans le quadrant « priorités d'actions » concerne *la quantité de services offerts et la fréquence des soins*, élément chapeauté par la thématique « *aspects techniques des soins et services* ». Néanmoins, cet attribut se rapproche de l'axe horizontal, ce qui illustre qu'il ne s'agit pas d'une situation fortement préoccupante, mais plutôt qui pourrait nécessiter un léger redressement. Précisons que d'autres éléments de la même thématique sont aussi très corrélés à la satisfaction globale, soit *l'amélioration de la condition physique grâce aux services reçus du CLSC* (tout juste au-dessus de l'axe horizontal) et *le temps consacré par l'intervenant à s'occuper de l'utilisateur*. Ces trois éléments s'inscrivent comme les plus déterminants de la satisfaction globale SAD\_PTH-PTG.
- D'autres attributs se rapprochent de la zone « priorités d'actions ». Au plan statistique, en considérant le phénomène des marges d'erreur, on peut même avancer que ces attributs en font possiblement partie, et ils méritent donc qu'une attention particulière leur soit portée :

- ▶ *Informations sur les services communautaires* : cet élément ne figure pas parmi les plus déterminants de l'étude, mais affiche tout de même un indice de corrélation non-négligeable à la satisfaction globale (près de 0,40). Le fait qu'il s'agisse très nettement de l'élément engendrant le taux de satisfaction le moins élevé semble préoccupant. Rappelons que la proportion relativement forte d'usagers « pas du tout satisfaits » (7,8%) nous amène à conclure qu'il devrait s'agir là de la toute première priorité de redressement.
  - ▶ *Variété des services proposés* : cet attribut, analogue à *la quantité de services offerts et la fréquence des soins* au quadrant inférieur droit, est presque aussi corrélé à la satisfaction globale et obtient un taux de satisfaction à peine supérieur à ce dernier élément. C'est pourquoi ils méritent tous deux qu'une attention particulière leur soit apportée.
  - ▶ Bien qu'un peu moins corrélés à la satisfaction globale que les précédents énoncés, deux autres attributs, tous deux classés sous la thématique « *accès* », présentent des taux de satisfaction parmi les moins élevés du quadrant « à capitaliser » et méritent également qu'une attention leur soit apportée, soit les *informations reçues concernant le déroulement des services offerts par le CLSC* et le *délai d'évaluation après la chirurgie*.
  - ▶ *Facilité de compréhension des procédures pour porter plainte* et *explications données sur les différents choix de traitement offerts* : malgré leur position dans le quadrant supérieur droit, ces deux attributs sont à la fois les moins performants et les plus corrélés à la satisfaction globale de la thématique « *Communications - informations* ». Une attention spéciale gagnerait ainsi à leur être apportée.
- Les éléments « locomotives » de la satisfaction SAD\_PTH-PTG appartiennent à la thématique « *relations interpersonnelles* ». Il paraît ainsi opportun de capitaliser sur les forces humaines à fort impact que sont : *le temps accordé aux explications, la relation de confiance, le réconfort* et *la compréhension / l'empathie des intervenants*.

Figure 6.4 : Carte de dispersion des indicateurs (SAD\_PTH-PTG)



## 6.5 Analyse de la satisfaction globale

Globalement, 82,9% des usagers SAD\_PTH-PTG se disent « très satisfaits » des services reçus par leur CLSC.

Peu de différences ressortent selon le profil socio-démographique, si ce n'est que les répondants dont la langue d'usage est autre que le français et l'anglais récoltent des taux de satisfaction moins élevés (74,8%).

La satisfaction à l'égard des soins et services hospitaliers ainsi que les conditions des patients lors de leur hospitalisation se révèlent fortement corrélées à la satisfaction à l'égard des services reçus par le CLSC :

- Les répondants s'étant déclarés très satisfaits des services hospitaliers sont plus nombreux (88,0%) que les autres (73,5% à 78,9%) à se dire aussi très satisfaits à l'égard des services reçus par leur CLSC.
- Les usagers ayant requis des médicaments et dont la douleur a toujours été bien contrôlée récoltent des taux de satisfaction plus élevés à l'égard des services du CLSC (85,8%) que ceux dont la douleur a été moins fréquemment contrôlée (75,8% à 76,8%).
- Le taux de satisfaction diffère aussi significativement selon que les usagers aient eu des complications imprévues (79,0%) ou non (84,3%).
- Enfin, les usagers déclarant avoir une idée « très précise » des services dont ils allaient avoir besoin récoltent également un taux de satisfaction plus élevé (87,8%) à l'égard des services reçus.

D'autres constats sur le déroulement des services méritent d'être formulés :

- Les répondants ayant reçu des services du CLSC pendant seulement deux (2) semaines (70,3%) récoltent des taux de satisfaction plus faibles que ceux ayant bénéficié de tels services pendant plus longtemps (entre 83,5% et 86,5%).
- Enfin, ceux qui sont retournés directement à la maison après avoir quitté l'hôpital (84,2%) présentent des taux de satisfaction plus élevés à l'égard du CLSC que ceux ayant séjourné en Centre de réadaptation (78,5%) ou dans un lieu de convalescence (70,8%).

**Tableau 5 : Satisfaction à l'égard du CLSC  
selon diverses caractéristiques de clientèle**

	(% très satisfaits)	SAD_PTH-PTG (n=873)	
<b>Satisfaction globale</b>		82,9%	
<b>Socio-démographique</b>	<b>Sexe</b>	Hommes	86,0%
		Femmes	81,0%
	<b>Âge</b>	18 à 69 ans	81,8%
		70 à 79 ans	83,9%
		80 ans et plus	85,5%
	<b>Langue d'usage</b>	Français	82,9%
		Anglais	86,4%
		Autre langue	<u>74,8%</u>
	<b>Scolarité</b>	Primaire et moins	88,4%
		Secondaire	81,7%
Post-secondaire		82,3%	
Refus / NSP		79,1%	
<b>Présence d'un proche</b>	Vit seul	84,0%	
	Avec proche(s)	82,6%	
<b>Revenu du foyer</b>	Moins de 20 000 \$	81,7%	
	20 000 \$ à 39 999 \$	<b>87,5%</b>	
	40 000 \$ et plus	80,9%	
	Refus / NSP	82,2%	
<b>Communauté culturelle</b>	Caucasiens	82,7%	
	Autres	84,2%	
<b>Services hospitaliers</b>	<b>Satisfaction - services hospitaliers</b>	Très satisfait	<b>88,0%</b>
		Assez satisfait	<u>73,5%</u>
		Peu satisfait	76,8%
		Pas du tout satisfait	78,9%
	<b>Médicaments douleur</b>	Oui	82,7%
		Non	87,7%
	<b>Douleur contrôlée</b> (base : ont reçu des médicaments)	Toujours	<b>85,8%</b>
		Souvent	76,8%
		Parfois + jamais	75,8%
	<b>Complications imprévues</b>	Oui	79,0%
		Non	<b>84,3%</b>
	<b>Idée des services requis</b>	Très précise	<b>87,8%</b>
Assez précise		<u>73,9%</u>	
Peu + pas du tout		75,9%	
<b>Période de soins</b>	2 semaines	<u>70,3%</u>	
	3 semaines	84,9%	
	4 semaines	83,5%	
	5 semaines	86,5%	
	6 semaines	84,7%	
<b>Après avoir quitté l'hôpital...</b>	Est retourné directement à la maison	<b>84,2%</b>	
	A fait un séjour dans un lieu de convalescence	70,8%	
	A fait un séjour dans un centre de réadaptation	78,5%	

**Annexe 1**

**Rapport méthodologique  
de la firme Jolicoeur &  
associés**



**Jolicoeur  
& Associés**  
ÉTUDES ET SONDAGES

EVALUATIONCONSEIL.COM  
Bureau d'évaluation de programmes

CENTRE NATIONAL DE SONDAGE  
www.sondagecns.com

**ENQUÊTE DE SATISFACTION AU SEIN DES  
12 CSSS DE MONTRÉAL AUPRÈS DES  
USAGERS DES SERVICES POST-HOSPITALIERS  
DE RÉADAPTATION ET DE SOINS SUBAIGUS**

**RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE**

Présenté à :

**AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL**

**2009**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>CONTEXTE DE L'ÉTUDE.....</b>	<b>50</b>
POPULATION ET PLAN D'ÉCHANTILLONAGE .....	51
QUESTIONNAIRES .....	52
GESTION DES APPELS .....	52
COLLECTE DES DONNÉES .....	52
TRAITEMENT DES DONNÉES .....	54
RECOMMANDATIONS .....	54
<b>ANNEXES .....</b>	<b>55</b>
ANNEXE I – RENDEMENT DE L'ÉCHANTILLON .....	55
ANNEXE II – RAPPORT ADMINISTRATIF DES APPELS SAD_PTH-PTG ET URFI .....	57
ANNEXE IV – SUIVI DES ENTREVUES PAR JOUR ET STATISTIQUES .....	59
ANNEXE V – CALENDRIER DES OPÉRATIONS .....	61
ANNEXE VII – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES - SAD_PTH-PTG .....	62
ANNEXE VIII – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES - URFI .....	79

## 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 (dont les sondages ont été réalisés par notre firme en 2007), 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 post-hospitaliers 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 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), les usagers 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. Vous trouverez en annexe I, le tableau des prévisions, des résultats ainsi que du rendement de l'échantillon. 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. Les questionnaires avec les fréquences aux questions se trouvent à l'annexe VII et VIII.

## 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.

Les résultats d'appels vous sont présentés dans le rapport administratif des appels, à l'annexe II.

## 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 Guoin, 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 86,74% pour l'ensemble des deux volets SAD\_PTH-PTG et URFI.

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 deux cent trente quatre (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.

## ANNEXES

## ANNEXE I – RENDEMENT DE L'ÉCHANTILLON

## SAD\_PTH-PTG

CSSS de résidence de l'utilisateur	Échantillon PRÉVUE	ÉCHANTILLON RÉELLE	ÉCHANTILLON VALIDE	% ÉCHANTILLON VALIDE	Nombre d'entrevues à compléter (Prévues)	Complétés réels	Taux de réponse	Marge d'erreur prévue
Ouest de l'île	200	208	163	78,4%	150	151	92,6%	4,00%
Dorval – Lachine - Lasalle	200	182	117	64,3%	150	110	94,0%	4,00%
Sud-Ouest - Verdun	126	181	113	62,4%	95	106	93,8%	4,99%
Cavendish	67	56	41	73,2%	58	34	82,9%	4,72%
De la Montagne	212	193	131	67,9%	159	123	93,9%	3,89%
Bordeaux-Cartierville et St-Laurent	142	55	44	80,0%	107	36	81,8%	4,70%
Ahunatic et Montréal-Nord	96	136	84	61,8%	77	67	79,8%	4,97%
Cœur de l'île	42	55	43	78,2%	38	40	93,0%	4,90%
Jeanne-Mance	67	59	39	66,1%	58	32	82,1%	4,72%
Saint-Léonard-St-Michel	88	78	52	66,7%	72	48	92,3%	4,92%
Lucille-Theasdale	126	74	61	82,4%	95	54	88,5%	4,99%
De La Pointe-de-l'île	170	142	103	72,5%	128	95	92,2%	4,31%
<b>Total</b>	<b>1 536</b>	<b>1 419</b>	<b>991</b>	<b>69,8%</b>	<b>1 187</b>	<b>896</b>	<b>90,4%</b>	<b>1,36%</b>

## CHR\_URFI

CSSS de résidence de l'utilisateur	Échantillon PRÉVUE	ÉCHANTILLON RÉELLE	ÉCHANTILLON VALIDE	% ÉCHANTILLON VALIDE	Nombre d'entrevues à compléter (Prévues)	Complétés réels	Taux de réponse	Marge d'erreur prévue
Ouest de l'île	158	219	134	61,2%	119	101	75,4%	4,46%
Dorval – Lachine - Lasalle	182	153	97	63,4%	137	83	85,6%	4,16%
Sud-Ouest - Verdun	224	228	125	54,8%	168	107	85,6%	3,78%
Cavendish	285	266	152	57,1%	214	117	77,0%	3,34%
De la Montagne	331	115	69	60,0%	248	54	78,3%	3,12%
Bordeaux-Cartierville et St-Laurent	207	155	109	70,3%	155	88	80,7%	3,95%
Ahunatic et Montréal-Nord	299	269	173	64,3%	224	137	79,2%	3,28%
Du Cœur de l'île	139	112	63	56,3%	104	55	87,3%	4,82%
Jeanne-Mance	228	116	64	55,2%	171	51	79,7%	3,75%
Saint-Léonard et St-Michel	196	130	65	50,0%	147	56	86,2%	4,04%
Lucille-Theasdale	274	230	153	66,5%	206	131	85,6%	3,40%
De la Pointe-de-l'île	190	193	111	57,5%	143	95	85,6%	4,08%
<b>Total</b>	<b>2 713</b>	<b>2186</b>	<b>1 315</b>	<b>60,2%</b>	<b>2 036</b>	<b>1 075</b>	<b>81,7%</b>	<b>1,08%</b>

## ANNEXE II – RAPPORT ADMINISTRATIF DES APPELS SAD\_PTH-PTG ET URFI

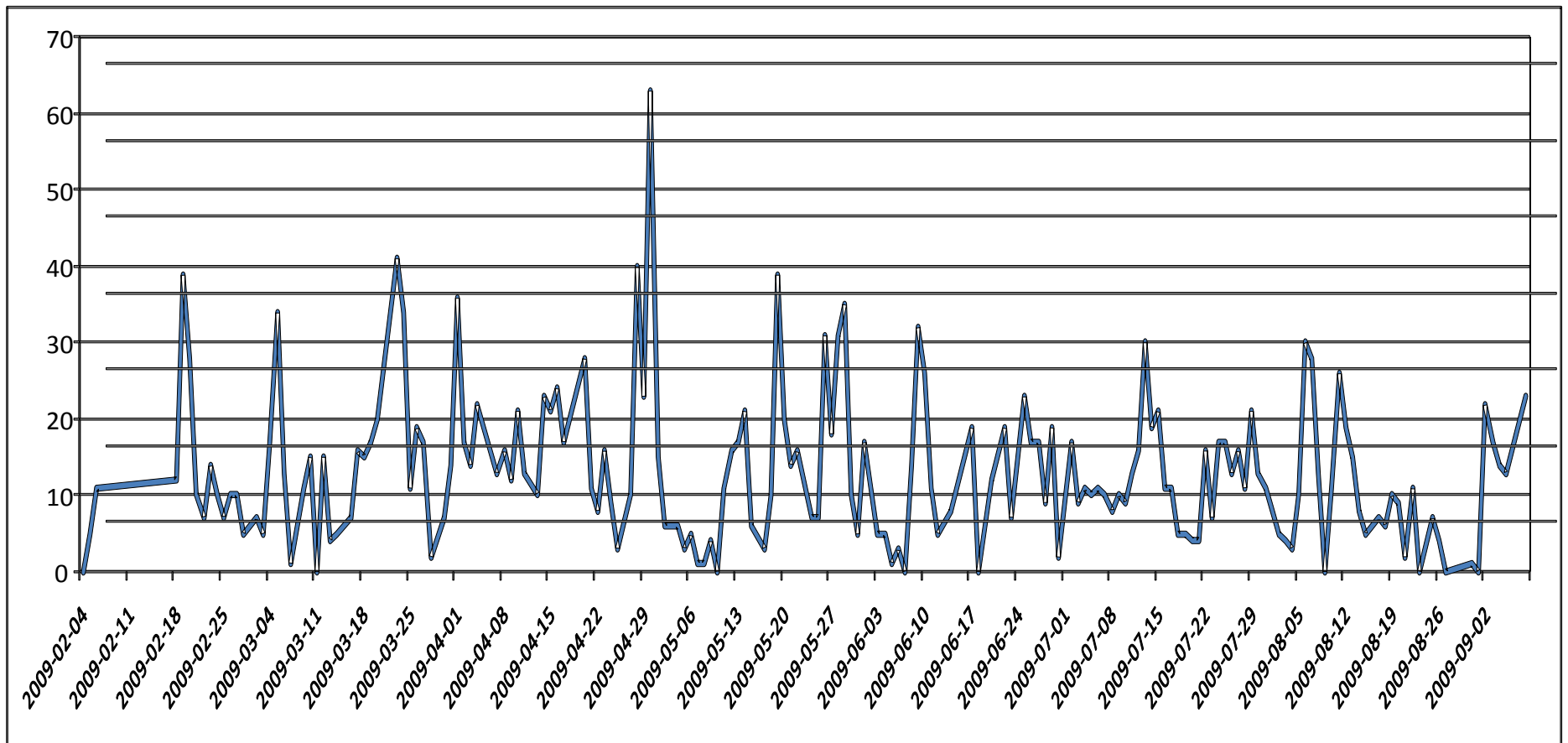
	CSSS Cavendish		CSSS de l'Ouest de l'île		CSSS Saint-Léonard et Saint-Michel		CSSS Lucille-Teasdale		CSSS Pointe de l'île		CSSS du Coeur de l'île	
	SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI
GÉNÉRÉS	56	266	208	219	78	130	74	230	142	193	55	112
<b>UTILISÉS</b>	<b>56</b>	<b>266</b>	<b>208</b>	<b>219</b>	<b>78</b>	<b>130</b>	<b>74</b>	<b>230</b>	<b>142</b>	<b>193</b>	<b>55</b>	<b>112</b>
Pas de service	0	14	1	17	0	4	0	19	3	19	1	5
Non Résidentiel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Problème de ligne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fax	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1
Mauvais no. de tél.	0	2	3	3	0	1	0	6	0	4	0	1
<b>NON VALIDE</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>VALIDE</b>	<b>56</b>	<b>249</b>	<b>204</b>	<b>197</b>	<b>78</b>	<b>124</b>	<b>74</b>	<b>205</b>	<b>139</b>	<b>169</b>	<b>54</b>	<b>105</b>
Non éligible	4	36	6	24	1	14	2	12	1	25	3	15
Problème de langue	0	12	0	4	1	20	0	4	1	8	1	7
Age et maladie	0	25	2	20	1	9	0	7	0	11	0	12
Décès	0	12	1	4	0	2	1	5	2	4	0	2
Autre (duplicata)	11	12	32	11	23	14	10	24	32	10	7	6
<b>HORS ÉCHANTILLON</b>	<b>15</b>	<b>97</b>	<b>41</b>	<b>63</b>	<b>26</b>	<b>59</b>	<b>13</b>	<b>52</b>	<b>36</b>	<b>58</b>	<b>11</b>	<b>42</b>
<b>ÉCHANTILLON</b>	<b>41</b>	<b>152</b>	<b>163</b>	<b>134</b>	<b>52</b>	<b>65</b>	<b>61</b>	<b>153</b>	<b>103</b>	<b>111</b>	<b>43</b>	<b>63</b>
Refus MÉNAGE	0	3	2	4	0	0	2	0	0	1	0	0
Refus SÉLECTION	1	8	1	7	1	0	2	8	0	3	1	2
Abs. Prolongée	2	0	2	2	1	2	0	2	0	0	0	1
Incomplet	1	5	1	2	0	1	0	4	0	1	0	0
Pas de réponse	0	9	0	9	0	4	1	1	0	4	0	3
Rendez-vous	3	10	6	9	2	2	2	7	8	7	2	2
<b>COMPLÉTÉS LONGS</b>	<b>32</b>	<b>117</b>	<b>142</b>	<b>101</b>	<b>45</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>131</b>	<b>85</b>	<b>95</b>	<b>37</b>	<b>55</b>
<b>COMPLÉTÉS COURTS</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>117</b>	<b>151</b>	<b>101</b>	<b>48</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>131</b>	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>40</b>	<b>55</b>
Quotas :	58	214	150	119	72	147	95	206	128	143	38	104
À faire :	24	97	-1	18	24	91	41	75	33	48	-2	49
<b>% REFUS</b>	<b>2,44%</b>	<b>2,44%</b>	<b>1,84%</b>	<b>8,21%</b>	<b>1,92%</b>	<b>0,00%</b>	<b>6,56%</b>	<b>5,23%</b>	<b>0,00%</b>	<b>3,60%</b>	<b>2,33%</b>	<b>3,17%</b>
<b>% COMPLÉTÉS</b>	<b>78,05%</b>	<b>76,97%</b>	<b>87,12%</b>	<b>75,37%</b>	<b>86,54%</b>	<b>86,15%</b>	<b>88,52%</b>	<b>85,62%</b>	<b>82,52%</b>	<b>85,59%</b>	<b>86,05%</b>	<b>87,30%</b>
<b>TAUX D'ÉLIGIBILITÉ</b>	<b>73,21%</b>	<b>59,07%</b>	<b>79,70%</b>	<b>65,76%</b>	<b>66,67%</b>	<b>50,83%</b>	<b>81,69%</b>	<b>74,51%</b>	<b>74,10%</b>	<b>64,63%</b>	<b>79,63%</b>	<b>58,82%</b>
<b>TAUX DE RÉPONSE AIRMS</b>	<b>82,93%</b>	<b>79,54%</b>	<b>92,87%</b>	<b>77,96%</b>	<b>92,31%</b>	<b>88,84%</b>	<b>89,33%</b>	<b>85,76%</b>	<b>92,23%</b>	<b>86,97%</b>	<b>93,02%</b>	<b>89,05%</b>

CSSS Ahuntsic et Montréal-Nord		CSSS Dorval-Lachine-Lasalle		CSSS Verdun		CSSS Bordeaux		CSSS De la Montagne		Jeanne -Mance		Total	
SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI	TOTAL	TOTAL
136	269	182	153	181	228	55	155	193	115	59	116	3605	100,00%
<b>136</b>	<b>269</b>	<b>182</b>	<b>153</b>	<b>181</b>	<b>228</b>	<b>55</b>	<b>155</b>	<b>193</b>	<b>115</b>	<b>59</b>	<b>116</b>	<b>3605</b>	<b>100,00%</b>
3	14	0	9	0	17	1	10	2	5	2	11	157	4,36%
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,14%
0	7	1	4	0	2	1	6	0	3	0	3	47	1,30%
<b>3</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>210</b>	<b>5,83%</b>
<b>133</b>	<b>248</b>	<b>181</b>	<b>140</b>	<b>181</b>	<b>209</b>	<b>53</b>	<b>139</b>	<b>191</b>	<b>107</b>	<b>57</b>	<b>102</b>	<b>3395</b>	<b>94,17%</b>
3	26	4	13	6	25	0	7	7	12	0	10	256	7,10%
6	11	5	4	1	6	3	11	8	9	0	10	132	3,66%
0	18	0	7	0	15	2	11	2	6	0	13	161	4,47%
0	7	2	3	1	6	1	0	0	3	0	0	56	1,55%
40	13	53	16	60	32	3	1	43	8	18	5	484	13,43%
<b>49</b>	<b>75</b>	<b>64</b>	<b>43</b>	<b>68</b>	<b>84</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>1089</b>	<b>30,21%</b>
<b>84</b>	<b>173</b>	<b>117</b>	<b>97</b>	<b>113</b>	<b>125</b>	<b>44</b>	<b>109</b>	<b>131</b>	<b>69</b>	<b>39</b>	<b>64</b>	<b>2306</b>	<b>63,97%</b>
2	3	1	3	0	2	1	1	1	1	0	0	27	0,75%
1	12	0	5	2	7	0	3	1	5	4	3	77	2,14%
2	1	2	0	1	2	2	1	0	1	0	0	24	0,67%
0	4	0	0	0	1	0	2	0	1	0	1	24	0,67%
0	11	0	1	0	5	0	10	3	6	1	7	75	2,08%
12	5	4	5	4	1	5	4	3	1	2	2	108	3,00%
<b>57</b>	<b>137</b>	<b>98</b>	<b>83</b>	<b>92</b>	<b>107</b>	<b>32</b>	<b>88</b>	<b>105</b>	<b>54</b>	<b>28</b>	<b>51</b>	<b>1882</b>	<b>52,21%</b>
<b>10</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	<b>2,47%</b>
<b>67</b>	<b>137</b>	<b>110</b>	<b>83</b>	<b>106</b>	<b>107</b>	<b>36</b>	<b>88</b>	<b>123</b>	<b>54</b>	<b>32</b>	<b>51</b>	<b>1971</b>	<b>54,67%</b>
77	224	150	137	95	168	107	155	159	248	58	171	3223	
10	87	40	54	-11	61	71	67	36	194	26	120	1252	
3,57%	8,67%	0,85%	8,25%	1,77%	7,20%	2,27%	3,67%	1,53%	8,70%	10,26%	4,69%	4,51%	
67,86%	79,19%	83,76%	85,57%	81,42%	85,60%	72,73%	80,73%	80,15%	78,26%	71,79%	79,69%	81,61%	
62,60%	67,95%	64,44%	68,38%	62,43%	58,42%	82,69%	76,56%	67,91%	62,00%	67,86%	60,00%	66,93%	
80,48%	81,30%	94,30%	86,70%	93,81%	87,64%	82,14%	82,69%	94,82%	81,40%	82,73%	83,33%	86,74%	

## ANNEXE IV – SUIVI DES ENTREVUES PAR JOUR ET STATISTIQUES

La cadence des entrevues réalisées est saccadée et va de paire avec la réception des nouvelles listes d'échantillons à chaque deux semaines.

**Nombre d'entrevues réalisées par jour**



## Date de réception des échantillons

CSSS	P-T	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 4	Vague 5	Vague 6	Vague 7	Vague 8	Vague 9	Vague 10	Vague 11	Vague 12	Vague 13
CSSS - Cavendish (4)	05-févr	10-févr	23-févr	09-mars	27-mars	14-avr	20-avr	29-avr	20-mai	01-juin	10-juin	23-juin	09-juil	21-juil
CSSS - Ouest-de-l'Île (1)	/	10-févr	19-févr	09-mars	23-mars	03-avr	15-avr	29-avr	20-mai	29-mai	15-juin	29-juin	09-juil	23-juil
CSSS - Saint-Léonard-Saint-Michel (10)	/	09-févr	24-févr	09-mars	23-mars	03-avr	24-avr	12-mai	22-mai	02-juin	12-juin	22-juin	13-juil	20-juil
CSSS - Lucille-Theasdale	/	20-févr	11-mars	11-mars	31-mars	07-avr	23-avr	06-mai	21-mai	02-juin	18-juin	29-juin	10-juil	27-juil
CSSS - Pointe-de-l'Île (12)	/	12-févr	20-févr	11-mars	23-mars	01-avr	20-avr	30-avr	14-mai	28-mai	11-juin	02-juil	08-juil	10-août
CSSS - Coeur-de-l'Île	/	16-mars	16-mars	16-mars	27-mars	09-avr	16-avr	28-mai	15-mai	29-mai	12-juin	30-juin	09-juil	24-juil
CSSS - Ahuntsic et Montréal-Nord (7)	/	10-févr	24-févr	09-mars	23-mars	08-avr	17-avr	05-mai	20-mai	02-juin	17-juin	30-juin	13-juil	30-juil
CSSS - Dorval-LaSalle-Lachine (2)	/	10-févr	23-févr	10-mars	24-mars	03-avr	22-avr	04-mai	21-mai	05-juin	12-juin	26-juin	16-juil	21-juil
CSSS - Sud-Ouest-Verdun (3)	/	18-févr	18-févr	11-mars	25-mars	07-avr	15-avr	30-avr	14-mai	28-mai	12-juin	06-juil	15-juil	04-août
CSSS - Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent (6)	/	09-févr	25-févr	05-mars	24-mars	01-avr	21-avr	04-mai	15-mai	01-juin	17-juin	23-juin	08-juil	07-août
CSSS - De la Montagne	/	11-févr	27-févr	11-mars	24-mars	03-avr	16-avr	05-mai	22-mai	02-juin	12-juin	29-juin	13-juil	24-juil
CSSS - Jeanne-Mance (9)	29-janv	10-févr	24-févr	10-mars	24-mars	07-avr	23-avr	07-mai	21-mai	05-juin	17-juin	02-juil	14-juil	28-juil
CSSS - Jeanne-Mance (RNI)	/	10-févr	24-févr	10-mars	24-mars	07-avr	23-avr	07-mai	21-mai	05-juin	17-juin	02-juil	14-juil	28-juil

## ANNEXE V – CALENDRIER DES OPÉRATIONS

---

### CALENDRIER « ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION DES USAGERS DES SERVICES POSTHOSPITALIERS DE RÉADAPTATION ET DE SOINS SUB AIGUS » 2009

<b>Semaines couvertes par l'extraction</b>	<b>Date de l'envoi TCR - CSSS</b>	<b>Date de l'envoi CSSS – Firme</b>	<b>Date du début des appels Firme - Usagers</b>
29 novembre 2008 au 13 décembre 2008	20 janvier 2009	27 janvier 2009	03 février 2009 <b>(Validations)</b>
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 03 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 29 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 VII – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES - SAD\_PTH-PTG

---

**ECH:**

## VAGUE D'ÉCHANTILLON

=&gt; /+1

if 1 &gt; 0

N = .....	896	100%
Pré-test..... 01	6	1%
Vague 1 (13 déc - 26 déc.)..... 02	108	12%
Vague 2 (27 déc - 9 jan.)..... 03	75	8%
Vague 3 (10 jan. - 23 jan.)..... 04	98	11%
Vague 4 (24 jan. - 6 fév.)..... 05	64	7%
Vague 5 (7 fév. - 20 fév.)..... 06	62	7%
Vague 6 (21 fév. - 6 mars)..... 07	63	7%
Vague 7 (7 mars - 20 mars)..... 08	63	7%
Vague 8 (21 mars - 3 avril)..... 09	80	9%
Vague 9 (4 avril - 17 avril)..... 10	47	5%
Vague 10 (18 avril - 1 mai)..... 11	65	7%
Vague 11 (2 mai - 15 mai)..... 12	51	6%
Vague 12 (16 mai - 29 mai)..... 13	54	6%
Vague 13 (30 mai - 13 juin)..... 14	60	7%

---

**STRAT:**

## Strate d'échantillon

=&gt; /+1

if 1 &gt; 0

N = .....	896	100%
SAD_PTH-PTG..... 1	896	100%
URFI..... 2	0	0%

---

**CSSS:**

## CSSS

=&gt; /+1

if 1 &gt; 0

N = .....	896	100%
CSSS - Cavendish..... 04	34	4%
CSSS - Ouest-de-l'Île..... 01	151	17%
CSSS - Saint-Léonard-Saint-Michel..... 10	48	5%
CSSS - Lucille-Theasdale..... 11	54	6%
CSSS - Pointe-de-l'Île..... 12	95	11%
CSSS - Coeur-de-l'Île..... 08	40	4%
CSSS - Ahuntsic et Montréal-Nord..... 07	67	7%
CSSS - Dorval-LaSalle-Lachine..... 02	110	12%
CSSS - Sud-Ouest-Verdun..... 03	106	12%
CSSS - Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent..... 06	36	4%
CSSS - De la Montagne..... 05	123	14%
CSSS - Jeanne-Mance..... 09	32	4%

---

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**ETAB:**

ÉTABLISSEMENT DESTINATAIRE

=> /+1  
if 1 > 0

N =			
N =	896	100%	
CLSC des Faubourgs	5	1%	01
CLSC du Plateau Mont-Royal	14	2%	02
CLSC St-Louis du Parc	13	1%	03
CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest	0	0%	04
CLSC René-Cassin	34	4%	05
CLSC d'Ahuentsic	34	4%	06
CLSC Montréal-Nord	33	4%	07
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC]	14	2%	08
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC]	22	2%	09
CLSC du Vieux La Chine	49	5%	10
CLSC Lasalle	61	7%	11
CLSC Lac-Saint-Louis	74	8%	12
CLSC Pierrefonds	77	9%	13
CLSC Saint-Léonard	33	4%	14
CLSC Saint-Michel	15	2%	15
CLSC Côte-des-Neiges	70	8%	16
CLSC Métro	46	5%	17
CLSC Parc Extension	7	1%	18
CLSC Mercier-Est/Anjou	45	5%	19
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC]	28	3%	20
CLSC Rivière-des-Prairies	31	3%	21
CLSC St-Henri	9	1%	22
CLSC Rosemont	23	3%	23
CLSC Verdun	97	11%	24
CLSC Olivier-Guimond	15	2%	25
CLSC Hochelaga-Maisonneuve	7	1%	26
CLSC La Petite Patrie	17	2%	27
CLSC Villeraie	23	3%	28
CLSC Nord de l'Île	0	0%	29

**HOPIT:**

Hôpital

=> /+1  
if 1 > 0

N =			
N =	888	100%	
CHUM - Hôtel-Dieu de Montréal	5	1%	01
CHUM - Notre-Dame	82	9%	02
Centre universitaire de santé McGill	84	9%	03
Hôpital Jean-Talon	70	8%	04
Hôpital général juif	126	14%	05
Hôpital Santa Cabrini	27	3%	06
CHUM - St-Luc	0	0%	07
CUSM - Général de Montréal	1	0%	08
CUSM - Neurologique de Montréal	0	0%	09
CUSM - Royal Victoria	0	0%	10
CUSM - Thoracique de Montréal	0	0%	11
Centre Hospitalier de St.- Mary	122	14%	12
Hôpital de Lachine	1	0%	13
Hôpital de Lasalle	0	0%	14
Hôpital Fleury	51	6%	15
Hôpital général du Lakeshore	69	8%	16
Hôpital juif Sir Mortimer B. Davis	0	0%	17
Hôpital Maisonneuve-Rosemont	70	8%	18
Hôpital Sacré-Coeur de Montréal	49	6%	19
Hôpital Verdun	130	15%	20
Institut de Cardiologie de Montréal	0	0%	21
Institut de Réadaptation de Montréal	0	0%	22
Hôpital Enfant-Jésus et Hôpital du Saint-Sacrement	1	0%	23
Centre hospitalier Richardson	0	0%	24

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**ISEXE:**

SEXE

=> /+1 if 1 > 0
--------------------

N = .....	896	100%
Monsieur .....	346	39%
Madame .....	550	61%

**CLSC:**

CLSC D'APPARTENANCE

=> /+1 if 1 > 0
--------------------

N = .....	890	100%
CLSC des Faubourgs .....	5	1%
CLSC du Plateau Mont-Royal .....	14	2%
CLSC St-Louis du Parc .....	13	1%
CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest .....	1	0%
CLSC René-Cassin .....	34	4%
CLSC d'Ahuntsic .....	35	4%
CLSC Montréal-Nord .....	34	4%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC] .....	14	2%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC] .....	22	2%
CLSC du Vieux La Chine .....	48	5%
CLSC Lasalle .....	60	7%
CLSC Lac-Saint-Louis .....	74	8%
CLSC Pierrefonds .....	77	9%
CLSC Saint-Léonard .....	32	4%
CLSC Saint-Michel .....	13	1%
CLSC Côte-des-Neiges .....	69	8%
CLSC Métro .....	44	5%
CLSC Parc Extension .....	7	1%
CLSC Mercier-Est/Anjou .....	42	5%
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC] .....	28	3%
CLSC Rivière-des-Prairies .....	31	3%
CLSC St-Henri .....	9	1%
CLSC Rosemont .....	24	3%
CLSC Verdun .....	97	11%
CLSC Olivier-Guimond .....	15	2%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve .....	8	1%
CLSC La Petite Patrie .....	16	2%
CLSC Villeray .....	24	3%
CLSC Nord de l'Île .....	0	0%

**ILANG:**

LANGUE

=> /+1 if 1 > 0
--------------------

N = .....	896	100%
Français .....	456	51%
Anglais .....	263	29%
Autre .....	177	20%

**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 = .....	896	100%
CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE .....	896	100%

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### SIGNA:

SIGNALE LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE VEUILLEZ ATTENDRE QUE PRONTO AIT FINI DE COMPOSER AVANT DE PASSER À LA PAGE SUIVANTE

\$N

N = .....		896	100%
CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE .....	1 D	896	100%

### NTRO:

NTRO. 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, reçoivent des services du <NCLSC > dans le cadre de son programme de soutien à domicile pour les personnes qui ont reçus des services après un séjour à l'hôpital. Avez vous quelques instants? (cela prendra environ 10-15 minutes ?) Soyez assuré que toutes les réponses que vous donnerez resteront strictement confidentielles et ne seront utilisées qu'aux fins de cette étude.

=> /NTRou  
if STRAT=2

N = .....		896	100%
Continuer à la page suivante .....	1	=> /LANG 887	99%
Autre numéro de téléphone .....	2	=> TEL01 9	1%
RÉPONDANT INAPTE A RÉPONDRE .....	8	=> /INT 0	0%

### TEL01:

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

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

9999999999

=> /+1  
if NON (NTRou=2 OU NTRO=2)

N = .....		36	100%
-----------	--	----	------

### LANG:

LANG. LANGUE D'ENTREVUE

N = .....		896	100%
Français .....	1	592	66%
English .....	2	304	34%

### S\_A:

SECTION A - SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES HOSPITALIERS

=> /A1  
else => /A1\_U  
if STRAT=1

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

### A1:

A1. Nos relevés indiquent que vous avez quitté l'Hôpital suite à une chirurgie du genou ou de la hanche. Est-ce exact ?

=> /A1\_U  
if STRAT=2

N = .....		896	100%
Oui .....	1	=> A2 896	100%
Non .....	2	0	0%
NSP/NRP .....	9	0	0%

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### A2:

A2. Depuis combien de temps recevez-vous des services du <CLSC > INSCRIRE LE NOMBRE DE SEMAINES IMPORTANT: (si moins de 2 semaines rappeler 2 semaines plus tard)

\$E 2 52

Mean = .....		5.28	
N = .....		896	100%
Moins de 2 semaines (RENDEZ-VOUS DANS 2 SEMAINES) .....	=> /INT	0	0%
N'en reçoit pas encore (rappeler 2 semaines plus tard MINIMUM).....	=> /INT	0	0%
N'a pas encore eu d'opération (RENDEZ_VOUS 8 SEMAINES) .....	=> /INT	0	0%
N'EN RECEVRA PAS.....		89	10%
NSP/NRP .....		13	1%

### STATU:

Question calculée (Statut du répondant)

=> \*

if SI((A2=98),0,1)

N = .....		896	100%
Reçoit des services .....		807	90%
N'en reçoit pas .....		89	10%

### A3:

A3. 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 = .....		896	100%
Très satisfait.....		546	61%
Assez satisfait.....		237	26%
Peu satisfait .....		69	8%
Pas du tout satisfait .....		38	4%
NSP/NRP .....		6	1%

### A4:

A4. Pendant votre hospitalisation, avez-vous eu besoin de médicaments pour soulager la douleur?

N = .....		896	100%
Oui .....		854	95%
Non .....	=> A6	34	4%
NSP/NRP .....	=> A6	8	1%

### A5:

A5. Pendant votre hospitalisation, votre douleur a-t-elle été toujours, souvent, parfois ou jamais bien contrôlée?

N = .....		854	100%
Toujours .....		573	67%
Souvent .....		172	20%
Parfois .....		87	10%
Jamais .....		17	2%
NSP/NRP .....		5	1%

### A6:

A6. Pendant votre hospitalisation, avez-vous eu des complications imprévues qui ont prolongé votre séjour?

N = .....		896	100%
Oui .....		198	22%
Non .....		689	77%
NSP/NRP .....		9	1%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**A7:**

A7. 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 = .....	896	100%
Très précise .....	562	63%
Assez précise.....	204	23%
Peu précise .....	63	7%
Pas du tout précise .....	58	6%
NSP/NRP .....	9	1%

**A8:**

A8. Lorsque vous avez quitté l'hôpital, vous êtes...

N = .....	896	100%
...retourné directement à la maison .....	704	79%
...avez fait un séjour dans un lieu de convalescence .....	16	2%
...ou avez fait un séjour en centre de réadaptation .....	176	20%
NSP/NRP .....	0	0%

**S\_B:**

SECTION B - SATISFACTION GLOBALE

```
=> /+1
else => /B1_U
if STRAT=1
```

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

**TB1:**

TB1. Question calculée (texte reporté)

```
=> *
if SI ((STATU=0),0,1)
```

N = .....	896	100%
avant votre chirurgie.....	89	10%
suite votre chirurgie.....	807	90%

**B1:**

*B- SATISFACTION GLOBALE*

B1. Les questions qui vont suivre concernent uniquement les services que vous recevez ou avez reçu du <CLSC> <TB1 > .

\$E 2 10

```
=> +1
if STATU=0
```

Mean = .....	0.000	
N = .....	807	100%
Continuer à la page suivante .....	807	100%

**TB2:**

TB2. Question calculée (texte reporté)

```
=> *
if SI ((STATU=0),0,1)
```

N = .....	896	100%
avant votre chirurgie.....	89	10%
suite à votre chirurgie .....	807	90%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**B2:**

B2. Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) des services reçus par le <CLSC> <TB2 >?

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	725	81%
Assez satisfait.....	117	13%
Peu satisfait .....	23	3%
Pas du tout satisfait .....	8	1%
NSP/NRP .....	23	3%

**S\_C:**

SECTION C - ACCÈS - ACCUEIL

```
=> /+1
else => C1_U
if STRAT=1
```

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

**C1:**

(SI VERSION COURTE: Les questions qui vont suivre concernent uniquement les services que vous recevez ou avez reçu du <CLSC> avant votre chirurgie.) C. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

1) du délai pour évaluer vos besoins, avant la chirurgie

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	680	76%
Assez satisfait.....	66	7%
Peu satisfait .....	14	2%
Pas du tout satisfait .....	11	1%
NSP/NRP .....	125	14%

**C2:**

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

2) du délai pour évaluer vos besoins, après la chirurgie

```
=> +1
if STATU=0
```

N = .....	807	100%
Très Satisfait .....	673	83%
Assez satisfait.....	88	11%
Peu satisfait .....	13	2%
Pas du tout satisfait .....	11	1%
NSP/NRP .....	22	3%

**C3:**

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

3) des informations que vous avez reçues concernant le déroulement des services offerts par votre CLSC

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	731	82%
Assez satisfait.....	97	11%
Peu satisfait .....	23	3%
Pas du tout satisfait .....	8	1%
NSP/NRP .....	37	4%

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### C4:

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

4) de la variété des services qu'on vous a proposés pour améliorer votre condition après la chirurgie

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	672	75%
Assez satisfait.....	106	12%
Peu satisfait .....	22	2%
Pas du tout satisfait .....	11	1%
NSP/NRP .....	85	9%

### C5:

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

5) Qu'on vous ait offert des services dans votre langue?

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	823	92%
Assez satisfait.....	33	4%
Peu satisfait .....	9	1%
Pas du tout satisfait .....	1	0%
NSP/NRP .....	30	3%

### S\_D:

SECTION D - ASPECTS PROFESSIONNELS DES SOINS ET SERVICES

=> /+1

else => /D1\_U

if STRAT=1

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

### D1:

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

1) de l'horaire des visites et des traitements

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	730	81%
Assez satisfait.....	70	8%
Peu satisfait .....	11	1%
Pas du tout satisfait .....	6	1%
NSP/NRP .....	79	9%

### D2:

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

2) de la ponctualité des intervenants, du respect des dates et des heures des rendez-vous

=> +1

if STATU=0

N = .....	807	100%
Très Satisfait .....	726	90%
Assez satisfait.....	61	8%
Peu satisfait .....	7	1%
Pas du tout satisfait .....	3	0%
NSP/NRP .....	10	1%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**D3:**

D. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) des énoncés suivants... EX: infirmière, ergothérapeute, physiothérapeute ou autre professionnel

3) Du temps que les intervenants du CLSC prennent pour s'occuper de vous		
N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	718	80%
Assez satisfait.....	77	9%
Peu satisfait .....	22	2%
Pas du tout satisfait .....	9	1%
NSP/NRP .....	70	8%

**D4:**

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

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

=> +1 if STATU=0		
N = .....	807	100%
Très Satisfait .....	683	85%
Assez satisfait.....	77	10%
Peu satisfait .....	18	2%
Pas du tout satisfait .....	3	0%
NSP/NRP .....	26	3%

**D5:**

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

5) de la compréhension dont les intervenants font preuve à l'égard de votre situation

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	747	83%
Assez satisfait.....	59	7%
Peu satisfait .....	12	1%
Pas du tout satisfait .....	6	1%
NSP/NRP .....	72	8%

**D6:**

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

6) de la quantité de services offerts, la fréquence des soins

=> +1 if STATU=0		
N = .....	807	100%
Très Satisfait .....	651	81%
Assez satisfait.....	99	12%
Peu satisfait .....	32	4%
Pas du tout satisfait .....	13	2%
NSP/NRP .....	12	1%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**D8:**

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

8) du délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations

=> +1		
if STATU=0		
N = .....	807	100%
Très Satisfait .....	479	59%
Assez satisfait.....	61	8%
Peu satisfait .....	8	1%
Pas du tout satisfait .....	5	1%
NSP/NRP .....	254	31%

**D9:**

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

9) de la façon dont les intervenants vous encouragent à participer aux décisions qui vous concernent

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	667	74%
Assez satisfait.....	69	8%
Peu satisfait .....	9	1%
Pas du tout satisfait .....	10	1%
NSP/NRP .....	141	16%

**D11:**

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

11) De l'amélioration de votre condition physique grâce aux services reçus de votre CLSC

=> +1		
if STATU=0		
N = .....	807	100%
Très Satisfait .....	650	81%
Assez satisfait.....	108	13%
Peu satisfait .....	13	2%
Pas du tout satisfait .....	9	1%
NSP/NRP .....	27	3%

**S\_E:**

SECTION E - COMMUNICATION - INFORMATION

=> /+1		
else => /E1_U		
if STRAT=1		
N = .....	0	100%

**E1:**

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

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

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	819	91%
Assez satisfait.....	40	4%
Peu satisfait .....	1	0%
Pas du tout satisfait .....	1	0%
NSP/NRP .....	35	4%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**TE2:**

TE2. Question calculée (texte reporté)

=> \*  
if SI ((STATU=0),0,1)

N = .....	896	100%
avant la chirurgie..... 0	89	10%
après la chirurgie..... 1	807	90%

**E2:**

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

2) de la clarté des informations contenues dans la documentation fournie avant la chirurgie.

N = .....	896	100%
Très Satisfait..... 1	640	71%
Assez satisfait..... 2	45	5%
Peu satisfait..... 3	8	1%
Pas du tout satisfait..... 4	9	1%
NSP/NRP..... 9	194	22%

**E3:**

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

3) de la clarté des informations contenues dans la documentation fournie après la chirurgie

=> +1  
if STATU=0

N = .....	807	100%
Très Satisfait..... 1	605	75%
Assez satisfait..... 2	48	6%
Peu satisfait..... 3	5	1%
Pas du tout satisfait..... 4	10	1%
NSP/NRP..... 9	139	17%

**E4:**

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

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

=> +1  
if STATU=0

N = .....	807	100%
Très Satisfait..... 1	573	71%
Assez satisfait..... 2	68	8%
Peu satisfait..... 3	14	2%
Pas du tout satisfait..... 4	3	0%
NSP/NRP..... 9	149	18%

**E5:**

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

5) qu'on vous ait donné vos résultats d'examen ou d'évaluation, qu'ils soient positifs ou négatifs.

=> /+1  
if STATU=0

N = .....	807	100%
Très Satisfait..... 1	489	61%
Assez satisfait..... 2	46	6%
Peu satisfait..... 3	3	0%
Pas du tout satisfait..... 4	5	1%
NSP/NRP..... 9	264	33%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**E5A:**

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

5A) des informations que l'on vous a données sur les résultats de vos évaluations

=> /+1

if STATU=1

N = .....	89	100%
Très Satisfait .....	17	19%
Assez satisfait.....	3	3%
Peu satisfait .....	2	2%
Pas du tout satisfait .....	1	1%
NSP/NRP .....	66	74%

**E6:**

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

6) des explications données sur les différents choix de traitement qui s'offrent à vous

=> +1

if STATU=0

N = .....	807	100%
Très Satisfait .....	445	55%
Assez satisfait.....	52	6%
Peu satisfait .....	8	1%
Pas du tout satisfait .....	9	1%
NSP/NRP .....	293	36%

**E7:**

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

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

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	685	76%
Assez satisfait.....	45	5%
Peu satisfait .....	2	0%
Pas du tout satisfait .....	0	0%
NSP/NRP .....	164	18%

**E8:**

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

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

=> +1

if STATU=0

N = .....	807	100%
Très Satisfait .....	475	59%
Assez satisfait.....	50	6%
Peu satisfait .....	22	3%
Pas du tout satisfait .....	26	3%
NSP/NRP .....	234	29%

**S\_F:**

SECTION F - RELATIONS INTERPERSONNELLES

=> /+1

else => /F1\_U

if STRAT=1

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

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### F1:

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

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

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	841	94%
Assez satisfait.....	28	3%
Peu satisfait .....	3	0%
Pas du tout satisfait .....	2	0%
NSP/NRP .....	22	2%

### F2:

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

2) de l'attention avec laquelle les intervenants rencontrés vous écoutent

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	776	87%
Assez satisfait.....	47	5%
Peu satisfait .....	6	1%
Pas du tout satisfait .....	4	0%
NSP/NRP .....	63	7%

### TF3:

TF3.

=> \*

if SI ((STATU=0),0,1)

N = .....	896	100%
processus.....	89	10%
traitement ou de l'intervention.....	807	90%

### F3:

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

3) du temps qu'ont pris les intervenants pour bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du <TF3 >

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	735	82%
Assez satisfait.....	53	6%
Peu satisfait .....	12	1%
Pas du tout satisfait .....	2	0%
NSP/NRP .....	94	10%

### F4:

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

4) du respect qu'a le personnel pour votre intimité physique

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	758	85%
Assez satisfait.....	39	4%
Peu satisfait .....	1	0%
Pas du tout satisfait .....	1	0%
NSP/NRP .....	97	11%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**F5:**

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

5) de la façon dont les intervenants vous ont réconforté

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	699	78%
Assez satisfait.....	56	6%
Peu satisfait .....	12	1%
Pas du tout satisfait .....	3	0%
NSP/NRP .....	126	14%

**QF6:**

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

6) de la relation de confiance que vous avez pu établir avec les intervenants rencontrés

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	741	83%
Assez satisfait.....	60	7%
Peu satisfait .....	9	1%
Pas du tout satisfait .....	6	1%
NSP/NRP .....	80	9%

**S\_G:**

SECTION G - MILIEU - RESSOURCES PHYSIQUES

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

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

**G1:**

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

1) de la façon dont on favorise l'implication de votre entourage dans les services que vous recevez

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	558	62%
Assez satisfait.....	48	5%
Peu satisfait .....	13	1%
Pas du tout satisfait .....	12	1%
NSP/NRP .....	265	30%

**G2:**

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

2) du support offert aux personnes qui vous aident

```
=> +1
if STATU=0
```

N = .....	807	100%
Très Satisfait .....	499	62%
Assez satisfait.....	38	5%
Peu satisfait .....	16	2%
Pas du tout satisfait .....	12	1%
NSP/NRP .....	242	30%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**S\_H:**

SECTION H - PLANIFICATION DE LA SORTIE - CONTINUITÉ

```
=> /+1
else => /H1_U
if STRAT=1
```

N = ..... 0 100%

**H1:**

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

1) des propositions qu'on vous a faites pour aménager votre domicile de façon sécuritaire avec rampes et barres d'appui si requis

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	711	79%
Assez satisfait.....	36	4%
Peu satisfait .....	6	1%
Pas du tout satisfait .....	15	2%
NSP/NRP .....	128	14%

**H2:**

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

2) des équipements adaptés que le CLSC vous a fournis

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	742	83%
Assez satisfait.....	35	4%
Peu satisfait .....	13	1%
Pas du tout satisfait .....	10	1%
NSP/NRP .....	96	11%

**H3:**

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

3) de l'information que l'on vous a donnée sur les services disponibles dans votre communauté comme par exemple : popote roulante, transport adapté, bénévoles etc.

N = .....	896	100%
Très Satisfait .....	390	44%
Assez satisfait.....	44	5%
Peu satisfait .....	36	4%
Pas du tout satisfait .....	39	4%
NSP/NRP .....	387	43%

**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 = ..... 2 100%

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### SD6:

SD6\_U. quelle langue parlez-vous généralement à la maison ?

N = .....	896	100%
...Français .....	473	53%
...Anglais .....	296	33%
...Autre .....	127	14%

### SD7:

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

N = .....	896	100%
Seul(e) .....	259	29%
En présence d'un proche .....	634	71%
NSP/NRP .....	3	0%

### SD8:

SD8. Quel est votre niveau de scolarité ?

N = .....	896	100%
Aucune Scolarité .....	4	0%
Cours primaire (sans diplôme) .....	66	7%
Cours primaire (avec diplôme) .....	65	7%
Cours secondaire ou DEP (sans diplôme) .....	118	13%
Cours secondaire ou DEP (avec diplôme) .....	225	25%
Cours technique, cégep, collège classique (sans diplôme) .....	19	2%
Cours technique, cégep, collège classique (avec diplôme) .....	104	12%
Université non complétée .....	39	4%
Baccalauréat .....	161	18%
Maîtrise .....	53	6%
Doctorat .....	18	2%
NSP/NRP .....	24	3%

### SD9:

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

N = .....	896	100%
...MOINS DE 20 000\$ .....	162	18%
...DE 20 A 39 999\$ .....	215	24%
...DE 40 A 59 999\$ .....	154	17%
...DE 60 A 79 999\$ .....	66	7%
...DE 80 A 99 999\$ .....	45	5%
...DE 100 A 119 999\$ .....	27	3%
... ou plus de 120 000\$ .....	40	4%
NSP/PR .....	187	21%

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### 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 = .....	896	100%
...Caucasien(ne) (blanc(he))..... 01	792	88%
...Chinois(e)..... 02	2	0%
...Asiatique du sud (de l'Inde orientale, du Pakistan ou du Sri Lanka)..... 03	6	1%
...Noir(e)..... 04	28	3%
...Philippin(e)..... 05	2	0%
...Latino-Américain..... 06	14	2%
...Asiatique du Sud-Est (du Cambodge, d'Indonésie, du Laos)..... 07	4	0%
...Arabe..... 08	11	1%
...Asiatique de l'ouest (p. ex., d'Afghanistan ou d'Iran)..... 09	3	0%
...Japonais(e)..... 10	0	0%
...Coréen(ne)..... 11	0	0%
...Autochtone (Premières nations, Métis(se) ou Inuit(e))..... 12	3	0%
Autre (précisez)..... 97 O	19	2%
Ne sait pas..... 98	0	0%
Refuse de répondre..... 99	12	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 enregistrées 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 = .....	896	100%

### SD11:

L'entrevue a été réalisé avec...

=> /+1

if STRAT=2

N = .....	896	100%
LE RÉPONDANT..... 1	854	95%
UN PROCHE AIDANT..... 2	42	5%

### MERCI:

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

N = .....	896	100%
TAPEZ «ENTER» POUR CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE..... 1 D	896	100%

### INT98:

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

=> +1

if (STRAT=1 ET STATU=1) OU (VIDE=SR ET STRAT=2)

N = .....	89	100%
ENTREVUE COURTE COMPLÉTÉE..... CC D => /FIN	89	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 = .....	807	100%
ENTREVUE LONGUE COMPLÉTÉE..... CO D => /FIN	807	100%

## ANNEXE VIII – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES - URFI

**ECH:**

## VAGUE D'ÉCHANTILLON

=&gt; /+1

if 1 &gt; 0

N = .....	1075	100%
Pré-test.....01	22	2%
Vague 1 (13 déc - 26 déc.).....02	77	7%
Vague 2 (27 déc - 9 jan.).....03	81	8%
Vague 3 (10 jan. - 23 jan.).....04	96	9%
Vague 4 (24 jan. - 6 fév.).....05	81	8%
Vague 5 (7 fév. - 20 fév.).....06	82	8%
Vague 6 (21 fév. - 6 mars).....07	87	8%
Vague 7 (7 mars - 20 mars).....08	88	8%
Vague 8 (21 mars - 3 avril).....09	81	8%
Vague 9 (4 avril - 17 avril).....10	82	8%
Vague 10 (18 avril - 1 mai).....11	79	7%
Vague 11 (2 mai - 15 mai).....12	72	7%
Vague 12 (16 mai - 29 mai).....13	64	6%
Vague 13 (30 mai - 13 juin).....14	83	8%

**STRAT:**

## Strate d'échantillon

=&gt; /+1

if 1 &gt; 0

N = .....	1075	100%
SAD_PTH-PTG.....1	0	0%
URFI.....2	1075	100%

**CSSS:**

## CSSS

=&gt; /+1

if 1 &gt; 0

N = .....	1075	100%
CSSS - Cavendish.....04	117	11%
CSSS - Ouest-de-l'Île.....01	101	9%
CSSS - Saint-Léonard-Saint-Michel.....10	56	5%
CSSS - Lucille-Theasdale.....11	131	12%
CSSS - Pointe-de-l'Île.....12	95	9%
CSSS - Coeur-de-l'Île.....08	55	5%
CSSS - Ahuntsic et Montréal-Nord.....07	137	13%
CSSS - Dorval-LaSalle-Lachine.....02	83	8%
CSSS - Sud-Ouest-Verdun.....03	107	10%
CSSS - Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent.....06	88	8%
CSSS - De la Montagne.....05	54	5%
CSSS - Jeanne-Mance.....09	51	5%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**ETAB:**

ÉTABLISSEMENT DESTINATAIRE

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	1075	100%
CLSC des Faubourgs .....	25	2%
CLSC du Plateau Mont-Royal .....	20	2%
CLSC St-Louis du Parc.....	6	1%
CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest .....	56	5%
CLSC René-Cassin.....	61	6%
CLSC d'Ahuntsic.....	59	5%
CLSC Montréal-Nord.....	78	7%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC].....	30	3%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC].....	58	5%
CLSC du Vieux La Chine .....	35	3%
CLSC Lasalle.....	48	4%
CLSC Lac-Saint-Louis .....	47	4%
CLSC Pierrefonds .....	54	5%
CLSC Saint-Léonard .....	37	3%
CLSC Saint-Michel .....	19	2%
CLSC Côte-des-Neiges.....	38	4%
CLSC Métro .....	12	1%
CLSC Parc Extension .....	4	0%
CLSC Mercier-Est/Anjou .....	54	5%
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC] .....	28	3%
CLSC Rivière-des-Prairies .....	21	2%
CLSC St-Henri.....	23	2%
CLSC Rosemont .....	56	5%
CLSC Verdun .....	84	8%
CLSC Olivier-Guimond .....	39	4%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve .....	28	3%
CLSC La Petite Patrie .....	24	2%
CLSC Villeraie .....	31	3%
CLSC Nord de l'Île.....	0	0%

**HOPIT:**

Hôpital

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	1060	100%
CHUM - Hôtel-Dieu de Montréal.....	94	9%
CHUM - Notre-Dame .....	81	8%
Centre universitaire de santé McGill .....	120	11%
Hôpital Jean-Talon.....	49	5%
Hôpital général juif .....	143	13%
Hôpital Santa Cabrini .....	87	8%
CHUM - St-Luc.....	23	2%
CUSM - Général de Montréal.....	1	0%
CUSM - Neurologique de Montréal .....	6	1%
CUSM - Royal Victoria .....	0	0%
CUSM - Thoracique de Montréal.....	2	0%
Centre Hospitalier de St.- Mary .....	83	8%
Hôpital de Lachine .....	3	0%
Hôpital de Lasalle .....	3	0%
Hôpital Fleury .....	78	7%
Hôpital général du Lakeshore .....	43	4%
Hôpital juif Sir Mortimer B. Davis .....	0	0%
Hôpital Maisonneuve-Rosemont.....	42	4%
Hôpital Sacré-Coeur de Montréal .....	70	7%
Hôpital Verdun .....	121	11%
Institut de Cardiologie de Montréal .....	11	1%
Institut de Réadaptation de Montréal .....	0	0%
Hôpital Enfant-Jésus et Hôpital du Saint-Sacrement .....	0	0%
Centre hospitalier Richardson .....	0	0%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**ISEXE:**

SEXE

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	1075	100%
Monsieur .....	324	30%
Madame .....	751	70%

**CLSC:**

CLSC D'APPARTENANCE

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	1067	100%
CLSC des Faubourgs .....	25	2%
CLSC du Plateau Mont-Royal .....	19	2%
CLSC St-Louis du Parc .....	5	0%
CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest .....	56	5%
CLSC René-Cassin .....	61	6%
CLSC d'Ahuentsic .....	59	6%
CLSC Montréal-Nord .....	78	7%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC] .....	30	3%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC] .....	57	5%
CLSC du Vieux La Chine .....	39	4%
CLSC Lasalle .....	50	5%
CLSC Lac-Saint-Louis .....	47	4%
CLSC Pierrefonds .....	54	5%
CLSC Saint-Léonard .....	37	3%
CLSC Saint-Michel .....	18	2%
CLSC Côte-des-Neiges .....	38	4%
CLSC Métro .....	12	1%
CLSC Parc Extension .....	3	0%
CLSC Mercier-Est/Anjou .....	55	5%
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC] .....	28	3%
CLSC Rivière-des-Prairies .....	21	2%
CLSC St-Henri .....	17	2%
CLSC Rosemont .....	56	5%
CLSC Verdun .....	80	7%
CLSC Olivier-Guimond .....	39	4%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve .....	27	3%
CLSC La Petite Patrie .....	24	2%
CLSC Villeray .....	30	3%
CLSC Nord de l'Île .....	0	0%

**ILANG:**

LANGUE

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	1075	100%
Français .....	655	61%
Anglais .....	188	17%
Autre .....	232	22%

**URFIM:**

URFI musculo-squelettique

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	395	100%
Non .....	1	0%
Oui .....	394	100%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**URFIS:**

URFI soins subaigus

=> /+1  
if 1 > 0

N = .....	256	100%
Non .....	3	1%
Oui .....	253	99%

**URFIR:**

URFIR réadaptation gériatrique

=> /+1  
if 1 > 0

N = .....	21	100%
Non .....	0	0%
Oui .....	21	100%

**URFI:**

Centre de réadaptation

=> /+1  
if 1 > 0

N = .....	405	100%
Catherine Booth..... 01	31	8%
Champlain..... 02	9	2%
Institut universitaire de gériatrie de Montréal (I.U.G.M.)..... 03	14	3%
Jacques Viger..... 04	19	5%
J. H. Charbonneau..... 05	29	7%
Lindsay..... 06	95	23%
Marie Clarac..... 07	132	33%
Notre-Dame-de-la-Merci..... 08	35	9%
Richardson..... 09	26	6%
Villa Medica..... 10	15	4%
Institut de Réadaptation de Montréal..... 11	0	0%

**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 = .....	1075	100%
CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE..... 1 D	1075	100%

**SIGNA:**

SIGNALE LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE VEUILLEZ ATTENDRE QUE PRONTO AIT FINI DE COMPOSER AVANT DE PASSER À LA PAGE SUIVANTE

\$N		
N = .....	1075	100%
CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE..... 1 D	1075	100%

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### 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 = .....		1075	100%
Continuer à la page suivante .....	1	=> /LANG 1053	98%
Autre numéro de téléphone.....	2	22	2%
N'A PAS FRÉQUENTÉ DE CENTRE DE RÉADAPTATION .....	5	=> 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 ?

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

9999999999

=> /+1

if NON (NTROU=2 OU NTRO=2)

N = .....		62	100%
-----------	--	----	------

### LANG:

LANG. LANGUE D'ENTREVUE

N = .....		1075	100%
Français .....	1	793	74%
English.....	2	282	26%

### S\_A:

SECTION A - SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES HOSPITALIERS

=> /A1

else => /A1\_U

if STRAT=1

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

### 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 = .....		1075	100%
Oui .....	1	1069	99%
Non .....	2	5	0%
NSP/NRP .....	9	1	0%

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	648	60%
Assez satisfait..... 2	301	28%
Peu satisfait ..... 3	69	6%
Pas du tout satisfait ..... 4	47	4%
NSP/NRP ..... 9	10	1%

### A4\_U:

A4\_U. Pendant votre hospitalisation, avez-vous eu besoin de médicaments pour soulager la douleur?

N = .....	1075	100%
Oui ..... 1	920	86%
Non ..... 2	=> A6_U 106	10%
NSP/NRP ..... 9	=> A6_U 49	5%

### A5\_U:

A5\_U. Pendant votre hospitalisation, votre douleur a-t-elle été toujours, souvent, parfois ou jamais bien contrôlée?

N = .....	920	100%
Toujours ..... 1	583	63%
Souvent ..... 2	211	23%
Parfois ..... 3	101	11%
Jamais ..... 4	13	1%
NSP/NRP ..... 9	12	1%

### 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 = .....	920	100%
Toujours ..... 1	715	78%
Souvent ..... 2	121	13%
Parfois ..... 3	63	7%
Jamais ..... 4	2	0%
NSP/NRP ..... 9	19	2%

### A6\_U:

A6\_U. Pendant votre hospitalisation, avez-vous eu des complications imprévues qui ont prolongé votre séjour?

N = .....	1075	100%
Oui ..... 1	321	30%
Non ..... 2	724	67%
NSP/NRP ..... 9	30	3%

### 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 = .....	1075	100%
Très précise ..... 1	505	47%
Assez précise..... 2	281	26%
Peu précise ..... 3	138	13%
Pas du tout précise ..... 4	112	10%
NSP/NRP ..... 9	39	4%

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### A8\_U:

A8\_U. Lorsque vous avez quitté l'hôpital, vous êtes...

N = .....		1075	100%
... retourné directement à la maison .....	1	19	2%
... avez fait un séjour dans un lieu de convalescence .....	2	13	1%
... avez fait un séjour en centre de réadaptation .....	3	1042	97%
NSP/NRP .....	9	1	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 = .....		1075	100%
Catherine Booth (4375 avenue Montclair Montréal H4B 2J5).....	01 => S_B	173	16%
Champlain (Pavillon) (1325 rue Crawford Verdun H4H 2N6) .....	02 => S_B	113	11%
Institut universitaire de gériatrie de Montréal (I.U.G.M.)(4565 chemin Queen-Mary Montréal H3W 1W5)	03		
Jacques Viger (1051 rue Saint-Hubert Montréal H2L 3Y5) .....	04 => S_B	43	4%
J. H. Charbonneau (3095 rue Sherbrooke Est Montréal H1W 1B2) .....	05 => S_B	83	8%
Lindsay (6363 chemin Hudson Montréal H3S 1M9) .....	06 => S_B	124	12%
Marie Clarac (3530 boulevard Gouin Est Montréal-Nord H1H 1B7).....	07 => S_B	271	25%
Notre-Dame-de-la-Merci (555 boulevard Gouin O. Montréal H3L 1K5) .....	08 => S_B	40	4%
Richardson (5425 avenue Bessborough Montréal H4V 2S7) .....	09 => S_B	57	5%
Villa Medica (225 rue Sherbrooke Est Montréal H2X 1C9) .....	10 => S_B	130	12%
Institut de Réadaptation de Montréal (6300 avenue Darlington Montréal H3S 2J4)	11 => S_B	7	1%
AUCUN (N'A RECU AUCUN SERVICE) .....	98	0	0%
NSP/NRP .....	99 => S_B	8	1%

### VIDE:

Je suis désolé(e), mais votre profil ne correspond aux critères visés par notre enquête. Je vous remercie du temps que vous nous avez consacré. Je n'ai pas d'autre question à vous poser. REMERCIER ET CODER «CC»

N = .....		0	100%
REMERCIER ET CODER «CC» .....	1 D => MERCI	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 = .....		1075	100%
Très satisfait.....	1	787	73%
Assez satisfait.....	2	221	21%
Peu satisfait .....	3	43	4%
Pas du tout satisfait .....	4	22	2%
NSP/NRP .....	9	2	0%

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	793	74%
Assez satisfait..... 2	183	17%
Peu satisfait ..... 3	36	3%
Pas du tout satisfait ..... 4	19	2%
NSP/NRP ..... 9	44	4%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	718	67%
Assez satisfait..... 2	173	16%
Peu satisfait ..... 3	66	6%
Pas du tout satisfait ..... 4	43	4%
NSP/NRP ..... 9	75	7%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	906	84%
Assez satisfait..... 2	125	12%
Peu satisfait ..... 3	21	2%
Pas du tout satisfait ..... 4	13	1%
NSP/NRP ..... 9	10	1%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	807	75%
Assez satisfait..... 2	174	16%
Peu satisfait ..... 3	36	3%
Pas du tout satisfait ..... 4	20	2%
NSP/NRP ..... 9	38	4%

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait.....	797	74%
Assez satisfait.....	159	15%
Peu satisfait .....	51	5%
Pas du tout satisfait .....	26	2%
NSP/NRP .....	42	4%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait.....	964	90%
Assez satisfait.....	73	7%
Peu satisfait .....	16	1%
Pas du tout satisfait .....	9	1%
NSP/NRP .....	13	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 = .....	1075	100%
Très satisfait.....	915	85%
Assez satisfait.....	125	12%
Peu satisfait .....	7	1%
Pas du tout satisfait .....	10	1%
NSP/NRP .....	18	2%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait.....	877	82%
Assez satisfait.....	131	12%
Peu satisfait .....	32	3%
Pas du tout satisfait .....	11	1%
NSP/NRP .....	24	2%

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	715	67%
Assez satisfait..... 2	255	24%
Peu satisfait ..... 3	47	4%
Pas du tout satisfait ..... 4	22	2%
NSP/NRP ..... 9	36	3%

### 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 dont les intervenants en général vous ont encouragé à participer aux décisions qui vous concernaient

N = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	729	68%
Assez satisfait..... 2	197	18%
Peu satisfait ..... 3	44	4%
Pas du tout satisfait ..... 4	23	2%
NSP/NRP ..... 9	82	8%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	800	74%
Assez satisfait..... 2	164	15%
Peu satisfait ..... 3	52	5%
Pas du tout satisfait ..... 4	20	2%
NSP/NRP ..... 9	39	4%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	593	55%
Assez satisfait..... 2	279	26%
Peu satisfait ..... 3	80	7%
Pas du tout satisfait ..... 4	19	2%
NSP/NRP ..... 9	104	10%

### S\_E:

SECTION E - COMMUNICATION - INFORMATION

=> /+1

else => /E1\_U

if STRAT=1

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

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	600	56%
Assez satisfait..... 2	135	13%
Peu satisfait ..... 3	55	5%
Pas du tout satisfait ..... 4	36	3%
NSP/NRP ..... 9	249	23%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	723	67%
Assez satisfait..... 2	169	16%
Peu satisfait ..... 3	81	8%
Pas du tout satisfait ..... 4	31	3%
NSP/NRP ..... 9	71	7%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	917	85%
Assez satisfait..... 2	126	12%
Peu satisfait ..... 3	13	1%
Pas du tout satisfait ..... 4	7	1%
NSP/NRP ..... 9	12	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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	759	71%
Assez satisfait..... 2	126	12%
Peu satisfait ..... 3	26	2%
Pas du tout satisfait ..... 4	10	1%
NSP/NRP ..... 9	154	14%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	728	68%
Assez satisfait..... 2	224	21%
Peu satisfait ..... 3	35	3%
Pas du tout satisfait ..... 4	20	2%
NSP/NRP ..... 9	68	6%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	826	77%
Assez satisfait..... 2	128	12%
Peu satisfait ..... 3	18	2%
Pas du tout satisfait ..... 4	9	1%
NSP/NRP ..... 9	94	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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	697	65%
Assez satisfait..... 2	226	21%
Peu satisfait ..... 3	74	7%
Pas du tout satisfait ..... 4	29	3%
NSP/NRP ..... 9	49	5%

**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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	624	58%
Assez satisfait..... 2	140	13%
Peu satisfait ..... 3	42	4%
Pas du tout satisfait ..... 4	39	4%
NSP/NRP ..... 9	230	21%

**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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	910	85%
Assez satisfait..... 2	126	12%
Peu satisfait ..... 3	31	3%
Pas du tout satisfait ..... 4	6	1%
NSP/NRP ..... 9	2	0%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	905	84%
Assez satisfait..... 2	113	11%
Peu satisfait ..... 3	25	2%
Pas du tout satisfait ..... 4	16	1%
NSP/NRP ..... 9	16	1%

**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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	853	79%
Assez satisfait..... 2	158	15%
Peu satisfait ..... 3	26	2%
Pas du tout satisfait ..... 4	5	0%
NSP/NRP ..... 9	33	3%

**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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	843	78%
Assez satisfait..... 2	159	15%
Peu satisfait ..... 3	43	4%
Pas du tout satisfait ..... 4	10	1%
NSP/NRP ..... 9	20	2%

**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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	784	73%
Assez satisfait..... 2	150	14%
Peu satisfait ..... 3	48	4%
Pas du tout satisfait ..... 4	23	2%
NSP/NRP ..... 9	70	7%

**S\_G:**

SECTION G - MILIEU - RESSOURCES PHYSIQUES

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

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

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	709	66%
Assez satisfait..... 2	247	23%
Peu satisfait ..... 3	66	6%
Pas du tout satisfait ..... 4	50	5%
NSP/NRP ..... 9	3	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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	833	77%
Assez satisfait..... 2	167	16%
Peu satisfait ..... 3	54	5%
Pas du tout satisfait ..... 4	19	2%
NSP/NRP ..... 9	2	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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	796	74%
Assez satisfait..... 2	182	17%
Peu satisfait ..... 3	57	5%
Pas du tout satisfait ..... 4	25	2%
NSP/NRP ..... 9	15	1%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	911	85%
Assez satisfait..... 2	89	8%
Peu satisfait ..... 3	6	1%
Pas du tout satisfait ..... 4	1	0%
NSP/NRP ..... 9	68	6%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	914	85%
Assez satisfait..... 2	117	11%
Peu satisfait ..... 3	18	2%
Pas du tout satisfait ..... 4	4	0%
NSP/NRP ..... 9	22	2%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	928	86%
Assez satisfait..... 2	92	9%
Peu satisfait ..... 3	12	1%
Pas du tout satisfait ..... 4	7	1%
NSP/NRP ..... 9	36	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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	470	44%
Assez satisfait..... 2	314	29%
Peu satisfait ..... 3	163	15%
Pas du tout satisfait ..... 4	109	10%
NSP/NRP ..... 9	19	2%

**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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	573	53%
Assez satisfait..... 2	302	28%
Peu satisfait ..... 3	124	12%
Pas du tout satisfait ..... 4	53	5%
NSP/NRP ..... 9	23	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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	556	52%
Assez satisfait..... 2	284	26%
Peu satisfait ..... 3	124	12%
Pas du tout satisfait ..... 4	81	8%
NSP/NRP ..... 9	30	3%

**S\_H:**

SECTION H - PLANIFICATION DE LA SORTIE - CONTINUITÉ

```
=> /+1
else => /H1_U
if STRAT=1
```

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

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	840	78%
Assez satisfait..... 2	118	11%
Peu satisfait ..... 3	35	3%
Pas du tout satisfait ..... 4	21	2%
NSP/NRP ..... 9	61	6%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	642	60%
Assez satisfait..... 2	107	10%
Peu satisfait ..... 3	62	6%
Pas du tout satisfait ..... 4	87	8%
NSP/NRP ..... 9	177	16%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	543	51%
Assez satisfait..... 2	126	12%
Peu satisfait ..... 3	91	8%
Pas du tout satisfait ..... 4	78	7%
NSP/NRP ..... 9	237	22%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	794	74%
Assez satisfait..... 2	88	8%
Peu satisfait ..... 3	30	3%
Pas du tout satisfait ..... 4	45	4%
NSP/NRP ..... 9	118	11%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	585	54%
Assez satisfait..... 2	89	8%
Peu satisfait ..... 3	51	5%
Pas du tout satisfait ..... 4	53	5%
NSP/NRP ..... 9	297	28%

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	278	26%
Assez satisfait..... 2	80	7%
Peu satisfait ..... 3	67	6%
Pas du tout satisfait ..... 4	97	9%
NSP/NRP ..... 9	553	51%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	652	61%
Assez satisfait..... 2	99	9%
Peu satisfait ..... 3	35	3%
Pas du tout satisfait ..... 4	34	3%
NSP/NRP ..... 9	255	24%

### 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 = .....	1075	100%
Très satisfait..... 1	595	55%
Assez satisfait..... 2	91	8%
Peu satisfait ..... 3	29	3%
Pas du tout satisfait ..... 4	38	4%
NSP/NRP ..... 9	322	30%

### 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 = .....	1075	100%
Oui ..... 1	222	21%
Non ..... 2	814	76%
NSP/NRP ..... 9	39	4%

### H10\_U:

H10\_U. Étiez-vous satisfait du choix ?

N = .....	1075	100%
Oui ..... 1	929	86%
Non ..... 2	106	10%
NSP/NRP ..... 9	40	4%

### S\_SD:

SECTION SD - SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE

=> +1

if 1 > 0

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

## Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

### 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 = .....	1075	100%
...Français .....	671	62%
...Anglais .....	260	24%
...Autre .....	144	13%

### SD7:

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

N = .....	1075	100%
Seul(e) .....	548	51%
En présence d'un proche .....	519	48%
NSP/NRP .....	8	1%

### SD8:

SD8. Quel est votre niveau de scolarité ?

N = .....	1075	100%
Aucune Scolarité .....	7	1%
Cours primaire (sans diplôme) .....	138	13%
Cours primaire (avec diplôme) .....	136	13%
Cours secondaire ou DEP (sans diplôme) .....	205	19%
Cours secondaire ou DEP (avec diplôme) .....	232	22%
Cours technique, cégep, collège classique (sans diplôme) .....	31	3%
Cours technique, cégep, collège classique (avec diplôme) .....	97	9%
Université non complétée .....	38	4%
Baccalauréat .....	102	9%
Maîtrise .....	37	3%
Doctorat .....	14	1%
NSP/NRP .....	38	4%

### SD9:

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

N = .....	1075	100%
...MOINS DE 20 000\$ .....	327	30%
...DE 20 A 39 999\$ .....	259	24%
...DE 40 A 59 999\$ .....	113	11%
...DE 60 A 79 999\$ .....	32	3%
...DE 80 A 99 999\$ .....	13	1%
...DE 100 A 119 999\$ .....	8	1%
... ou plus de 120 000\$ .....	15	1%
NSP/PR .....	308	29%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**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 = .....	1075	100%
...Caucasien(ne) (blanc(he))..... 01	973	91%
...Chinois(e)..... 02	1	0%
...Asiatique du sud (p. ex., de l'Inde orientale, du Pakistan ou du Sri Lanka) .... 03	9	1%
...Noir(e)..... 04	18	2%
...Philippin(e)..... 05	2	0%
...Latino-Américain..... 06	9	1%
...Asiatique du Sud-Est (du Cambodge, d'Indonésie, du Laos ou du Vietnam) .... 07	6	1%
...Arabe..... 08	16	1%
...Asiatique de l'ouest (p. ex., d'Afghanistan ou d'Iran)..... 09	1	0%
...Japonais(e)..... 10	0	0%
...Coréen(ne)..... 11	0	0%
...Autochtone (Premières nations, Métis(se) ou Inuit(e)) ..... 12	1	0%
Autre (précisez)..... 97 O	29	3%
Ne sait pas..... 98	0	0%
Refuse de répondre ..... 99	10	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 = .....	1075	100%

**MERCI:**

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

N = .....	1075	100%
TAPEZ «ENTER» POUR CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE ..... 1 D	1075	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 = .....	1075	100%
ENTREVUE LONGUE COMPLÉTÉE..... CO D => /FIN	1075	100%

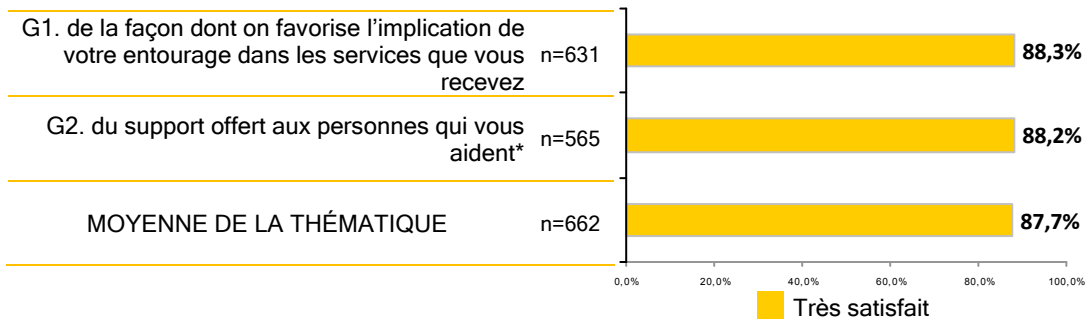
**Annexe 2**

**Notes additionnelles  
sur la pondération**

### Notes additionnelles sur la pondération

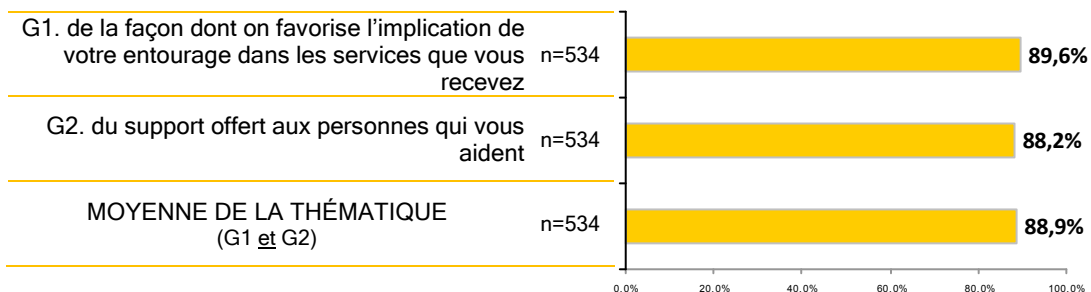
Dans de rares cas, les scores de thématiques peuvent à première vue sembler contre-intuitifs, comme dans l'exemple ci-dessous. On y observe que sous la thématique « *Implication des proches et communauté* », en SAD\_PTH-PTG, deux énoncés obtenant chacun des taux de satisfaction supérieurs à 88%, contribuent à un taux moyen de la thématique inférieur à 88%.

#### Base : Total

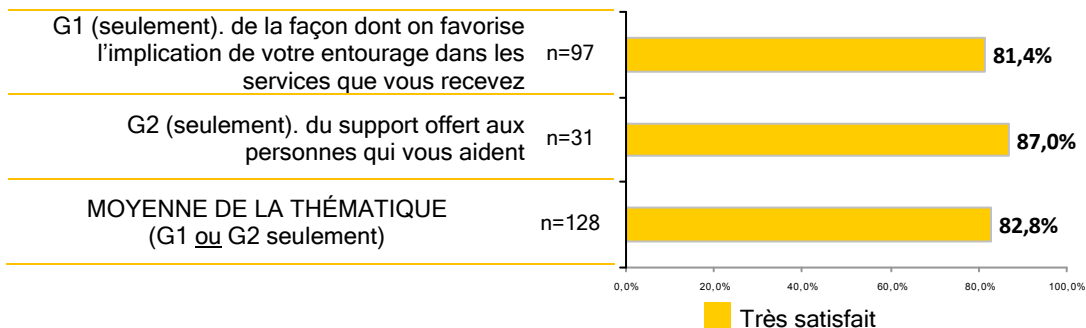


L'explication à ce phénomène (en apparence curieux) réside dans l'impact qu'aura eu l'opération de calibrage. Ainsi, il s'avère que dans le cas présent, les répondants ayant évalué un seul énoncé se sont révélés significativement moins satisfaits (82,8%) que les répondants ayant évalué les deux énoncés (88,9%). Or, sur chaque thématique évaluée, ceux qui en ont évalué 2 auront eu un poids de ½, tandis que ceux qui en auront évalué un seul auront eu un poids de 1. Vu sous un autre angle, comprenons que  $[(n=534 \times 88,9\%) + (n=128 \times 82,8\%)] / 662 = 87,7\%$ .

#### Base : ont évalué les deux énoncés



#### Base : ont évalué un seul énoncé



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

Québec 