

Rapport d'évaluation de la satisfaction des repas du menu harmonisé dans les CH et CHSLD

Préparé par la Direction de la qualité, de l'évaluation,
de la performance et de l'éthique
24 septembre 2019

Rapport d'évaluation de la satisfaction des repas du menu harmonisé dans les CH et CHSLD est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS de Chaudière-Appalaches) :

363, route Cameron
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2
Téléphone : 418 386-3363

Le présent document est disponible sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse suivante : www.cisss-ca.gouv.qc.ca.

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

ISBN (version électronique) 978-2-550-85095-3

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2019

Remerciements

Auteure :

Karine Courcy,
Professionnelle en évaluation des programmes et des services, DQEPE

Mise en page et révision :

Abigaël Rioux,
Agente administrative, DQEPE

Sous la direction de :

Annie Germain,
Chef de service du secteur évaluation et performance des programmes et des services, DQEPE

Table des matières

Remerciements.....	i
1. Description du projet.....	1
1.1. Contexte.....	1
1.2. État de situation à valider.....	1
2. Analyse des données quantitatives.....	3
2.1. Échantillonnage.....	3
2.2. Ventilation des données recueillies dans les différents points de service.....	4
2.3. Synthèse des constats de l'analyse des données.....	9
2.3.1. Constats généraux.....	9
2.3.2. Résultats favorables au T ₀	9
2.3.3. Résultats favorables au T ₁	9
2.3.4. Points d'amélioration au T ₀	10
2.3.5. Points d'amélioration au T ₁	10
2.3.6. Facteurs influençant les résultats.....	10
3. Limites de l'évaluation et biais.....	11
Conclusion.....	13

Table des tableaux

Tableau 1. Taux de réponse « Pas du tout satisfait » par item et par point de service au T ₀ et au T ₁	5
Tableau 2. Taux de réponse « Moyennement satisfait » par item et par point de service au T ₀	6
Tableau 3. Taux de réponse « Très satisfait » par item et par point de service au T ₀	7
Tableau 4. Taux de satisfaction de l'ensemble des réponses par point de service au T ₀ et au T ₁	8
Tableau 5. Score de satisfaction global octroyé par les usagers sur un total de 10 au T ₀ et au T ₁	8
Tableau 6. Échantillonnage des évaluations de satisfaction pré-implantation et post-implantation.....	15
Tableau 7. Taux de satisfaction pour le CHSLD de Charny au T ₀ et au T ₁	17
Tableau 8. Texture consommée par les usagers au T ₀ et au T ₁	17
Tableau 9. Taux de satisfaction pour le CH de Montmagny au T ₀	19
Tableau 10. Texture consommée par les usagers au T ₀	19
Tableau 11. Taux de satisfaction pour le CHSLD de Beauceville au T ₀ et au T ₁	21
Tableau 12. Texture consommée par les usagers au T ₀ et au T ₁	21
Tableau 13. Taux de satisfaction pour le CHSLD St-Alexandre au T ₀ et au T ₁	23
Tableau 14. Texture consommée par les usagers au T ₀ et au T ₁	23
Tableau 15. Taux de satisfaction pour CH de Thetford Mines au T ₀	25
Tableau 16. Texture consommée par les usagers au T ₀	25
Tableau 17. Taux de satisfaction pour l'HDL au T ₀	27
Tableau 18. Texture consommée par les usagers au T ₀	27
Tableau 19. Taux de satisfaction pour le CHSLD de Lévis au T ₀ et au T ₁	29
Tableau 20. Texture consommée par les usagers au T ₀ et au T ₁	29

Table des annexes

Annexe A - Échantillonnage des évaluations de satisfaction	15
Annexe B - Résultats du CHSLD de Charny (Centre Paul-Gilbert).....	17
Annexe C - Résultats de CH de Montmagny	19
Annexe D - Résultats du CHSLD de Beauceville.....	21
Annexe E - Résultats du CHSLD St-Alexandre.....	23
Annexe F - Résultats de CH de Thetford Mines.....	25
Annexe G - Résultats de l'HDL	27
Annexe H - Résultats du CHSLD de Lévis.....	29

1. Description du projet

1.1. Contexte

Depuis l'automne 2015, le CISSS de Chaudière-Appalaches s'est associé avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale dans le but de réviser l'offre alimentaire, en créant un menu régional répondant aux besoins de la clientèle, entre autres, en termes de caractéristiques nutritionnelles et de goût.

L'implantation du menu régional en Chaudière-Appalaches s'est déroulée graduellement et a débuté au mois de février 2017. En matière de satisfaction, avant le début de l'implantation, plusieurs questions ont émergé de la situation vécue dans les différents points de service : est-ce que l'harmonisation des repas permettra d'augmenter le niveau de satisfaction des usagers? Les différents points de service étant à géométrie variable, cela influencera-t-il positivement ou négativement la satisfaction globale des usagers envers les nouveaux menus?

Pour mieux comprendre l'évolution de la situation dans les différents points de service, la Direction de la logistique (DL) a interpellé la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) dans le but de mettre sur pied un projet visant à évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard des nouveaux menus. Ainsi, un portrait initial, appelé « temps zéro » (T_0) et un portrait post-implantation, appelé « temps un » (T_1), ont été réalisés pour apprécier l'évolution de la satisfaction des usagers à l'égard des nouveaux menus.

Le questionnaire d'évaluation de la satisfaction a été élaboré en fonction de thèmes validés par la littérature et aborde les notions suivantes : le goût, la température, la cuisson, la variété ainsi que la présentation des mets.

1.2. État de situation à valider

Deux hypothèses de départ ont été émises dans le cadre de cette demande de projet, en 2017 :

A. Les résultats de satisfaction obtenus varieront d'un point de service à l'autre.

Selon les services alimentaires du CISSS de Chaudière-Appalaches, la satisfaction des usagers envers la nourriture qui leur est offerte varierait d'un point de service à l'autre. Ainsi, afin de pallier ce problème, la mise en place des nouveaux menus permettra de réduire cet écart entre les différents points de service, en harmonisant les pratiques des services alimentaires dans la région de la Chaudière-Appalaches.

Considérant le fait que chaque point de service se trouve à géométrie variable, selon les techniques culinaires utilisées, et ce, avant le début de l'implantation, il est possible de supposer :

- Que dans les points de service réputés pour offrir de la nourriture moins appréciée par les usagers, une augmentation de la satisfaction sera observée à la suite de l'implantation des nouveaux menus.
- Que dans les points de service réputés pour offrir de la nourriture plus appréciée par les usagers, une baisse ou un maintien de la satisfaction sera observé à la suite de l'implantation des nouveaux menus.

B. De façon générale, une augmentation de la satisfaction de la clientèle sera observée à la suite de l'implantation des nouveaux menus.

Dans le but de choisir les menus de la nouvelle offre alimentaire, les recettes ont été testées par des usagers, des gestionnaires et des nutritionnistes afin d'être sélectionnées et celles présentant le plus haut taux de satisfaction ont été retenues. Ce processus de sélection, impliquant des usagers, à titre décisionnel, laisse supposer que les choix effectués répondront mieux aux besoins de la clientèle du CISSS de Chaudière-Appalaches. L'ensemble du processus qui était relié au choix des nouveaux repas a été effectué en collaboration avec divers acteurs. Il est souhaité qu'une telle démarche participative permette d'atteindre de meilleurs de résultats, du point de vue de la satisfaction des usagers.

2. Analyse des données quantitatives¹

Cette évaluation vise à déterminer la satisfaction des usagers envers les menus antérieurs et le nouveau menu. Puisque l'implantation s'est déroulée progressivement, la cueillette de données pour le T₀, effectuée par la DQEPE, s'est échelonnée sur toute l'année 2017, chaque point de service était alors visité environ 2 semaines avant l'implantation du menu régional. La prise de mesure du T₁ devait initialement être réalisée 6 mois après l'implantation du menu régional, par le personnel de la direction de la logistique (DL). Cependant, la cueillette de données a plutôt eu lieu entre 12 et 18 mois suivant l'implantation du menu régional. De plus, le choix de se concentrer sur les Centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) et de ne pas évaluer le T₁ en Centre hospitalier (CH) a été fait en considérant que la population la plus impactée par ce changement est celle en CHSLD et en considérant certaines limites quant à la disponibilité des ressources de la DL pour effectuer la cueillette de données au T₁. Un changement a également été apporté dans les points de services évalués et le CH de Saint-Georges. Celui-ci devait initialement être évalué mais a été remplacé par le CHSLD de Lévis, en raison du désir de la DL à investiguer la satisfaction auprès de la clientèle la plus impactée par ce changement, soit celle en CHSLD. La cueillette de données au CHSLD de Charny (Centre Paul-Gilbert) a servi de prétest au questionnaire. Cela signifie que la version du questionnaire utilisée au CHSLD de Charny au T₀ diffère légèrement du questionnaire final utilisé dans les autres points de service.

2.1. Échantillonnage

Le projet d'harmonisation des repas étant régional, il semblait important d'effectuer un échantillonnage sur l'ensemble du territoire, et ce, tant pour la clientèle en CHSLD que pour la clientèle en centre hospitalier CH, d'autant plus qu'il était possible de supposer que les différents points de service se trouvaient à géométrie variable dès le départ. Cet échantillonnage régional visait initialement l'obtention d'un portrait représentatif de la satisfaction des usagers. Après réflexion de la DL, le choix a été fait de renoncer à évaluer la satisfaction au T₁ en CH pour se concentrer sur les CHSLD. Puisque cette évaluation vise finalement les usagers en CHSLD et non les usagers en CH, l'analyse a été focalisée sur les CHSLD. Les résultats préliminaires des CH sondés au T₀ peuvent être consultés via les annexes de ce rapport.

Échantillonnage au T₀

Pour les points de service au CHSLD de Charny, au CHSLD St-Alexandre et au CHSLD de Lévis, entre 22 et 26 usagers ont répondu au questionnaire, alors qu'au CHSLD de Beauceville, c'est 17 usagers qui ont accepté de répondre lors du T₀ (voir *Annexe A*). Il est important de noter qu'au moment du sondage effectué au CHSLD Beauceville au T₀, un nombre plus élevé d'usagers a refusé d'être interrogé.

Échantillonnage au T₁

Finalement, au CHSLD de Charny et Lévis, c'est respectivement 16 et 19 usagers qui ont répondu au questionnaire, alors qu'au CHSLD St-Alexandre et de Beauceville, de 22 à 24 usagers ont accepté de répondre au questionnaire. La raison de la diminution de l'échantillon à Charny et à Lévis n'est pas connue.

¹ Pour toute question relative à la méthodologie, se référer au document ***Devis d'évaluation de la satisfaction des repas du menu harmonisé dans les CH et CHSLD***.

2.2. Ventilation des données recueillies dans les différents points de service

Les résultats ont été ventilés selon le degré de satisfaction et le point de service. Le *Tableau 1* traite du degré de satisfaction « Pas du tout satisfait », le *Tableau 2* aborde le degré de satisfaction « Moyennement satisfait », alors que le *Tableau 3* présente le degré de satisfaction « Très satisfait ». Les données présentant une amélioration de 10 % et plus sont surlignées en vert, les données présentant une perte d'appréciation de 10 % et plus sont surlignées en rouge, alors que les données présentant une perte d'appréciation de 5 % à 9 % sont surlignées en jaune.

Pour le degré de satisfaction « Moyennement satisfait », il importe de souligner que cette réponse était la valeur neutre du questionnaire et que les usagers ne peuvent être considérés comme étant satisfaits s'ils ont répondu « Moyennement satisfait ». Les degrés de satisfaction étaient illustrés de la façon suivante, uniquement pour la clientèle nécessitant un soutien lors de la complétion du questionnaire :

Pas du tout satisfait :



Moyennement satisfait :



Très satisfait :



À l'intérieur du *Tableau 1*, nous constatons que dans l'ensemble, une faible proportion des usagers interrogés a répondu « Pas du tout satisfait ». Cependant, une diminution de la satisfaction semble être partagée au niveau du goût des soupes, alors qu'une augmentation de la satisfaction est notable pour deux à trois énoncés dans les CHSLD de Charny et de Beauceville.

Tableau 1. Taux de réponse « Pas du tout satisfait » par item et par point de service au T₀ et au T₁

Énoncé	CHSLD de Charny		CHSLD de Beauceville		CHSLD St-Alexandre		CHSLD Lévis		Taux global par énoncé	
	T ₀ (n=24)	T ₁ (n=16)	T ₀ (n=17)	T ₁ (n=24)	T ₀ (n=22)	T ₁ (n=22)	T ₀ (n=26)	T ₁ (n=19)	T ₀	T ₁
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des soupes	4,2 % ²	12,5 %	0,0 %	8,3 %	1,8 %	18,2 %	3,9 %	5,3 %	2,5 %	11,1 %
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des repas principaux	16,7 %	6,3 %	0,0 %	4,17 %	9,1 %	9,1 %	7,7 %	10,5 %	8,4 %	7,5 %
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des desserts	4,4 %	6,3 %	0,0 %	4,17 %	0,0 %	4,6 %	7,7 %	15,8 %	3,0 %	7,7 %
Diriez-vous que vous êtes ... de la variété des repas	27,3 %	12,5 %	11,8 %	0,0 %	13,6 %	9,1 %	0,0 %	10,5 %	13,2 %	8,0 %
Diriez-vous que vous êtes ... de la cuisson des légumes	16,7 %	12,5 %	11,8 %	4,17 %	4,6 %	4,6 %	11,5 %	10,5 %	11,2 %	7,9 %
Diriez-vous que vous êtes ... de la température des repas chauds	4,4 %	12,5 %	11,8 %	0,0 %	4,6 %	0,0 %	3,9 %	0,0 %	6,2 %	3,1 %
Diriez-vous que vous êtes ... de l'apparence des repas	8,7 %	12,5 %	11,8 %	0,0 %	0,0 %	9,1 %	0,0 %	5,3 %	5,1 %	6,7 %
Diriez-vous que vous êtes ... du choix des repas	9,1 %		7,7 %		5,4 %		9,1 %		7,8 %	

² C'est 29,17 % des usagers du CHSLD de Charny qui ont répondu ne pas manger de soupe « N/A », alors qu'on retrouve un taux entre 0 % et 18,2 % d'usagers qui ne mangent pas de soupe « N/A » dans les autres points de service.

Le degré de réponse « Moyennement satisfait » représenté dans le *Tableau 2* est une valeur neutre, ne signifiant ni bon ni mauvais. C'est pourquoi aucune analyse n'est présentée. Une augmentation ou une diminution de la satisfaction pouvant donc provenir d'un déplacement des données du taux de réponse « Pas du tout satisfait » ou « Très satisfait ». Les données sont présentées dans le *Tableau 2* à titre informatif.

Tableau 2. Taux de réponse « Moyennement satisfait » par item et par point de service au T₀

Énoncé	CHSLD de Charny		CHSLD de Beauceville		CHSLD St-Alexandre		CHSLD Lévis		Taux global par énoncé	
	T ₀ (n=24)	T ₁ (n=16)	T ₀ (n=17)	T ₁ (n=24)	T ₀ (n=22)	T ₀ (n=24)	T ₀ (n=16)	T ₁ (n=17)	T ₀	T ₁
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des soupes	33,3 %	50,0 %	11,8 %	45,8 %	40,9 %	18,2 %	34,6 %	26,3 %	30,1 %	20,0 %
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des repas principaux	37,5 %	62,5 %	47,1 %	58,3 %	45,5 %	40,9 %	46,2 %	52,6 %	44,1 %	53,6 %
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des desserts	39,1 %	18,8 %	35,3 %	37,5 %	27,3 %	18,2 %	38,5 %	42,1 %	35,1 %	29,2 %
Diriez-vous que vous êtes ... de la variété des repas	40,9 %	43,8 %	29,4 %	62,5 %	45,5 %	36,4 %	65,4 %	63,2 %	45,3 %	51,5 %
Diriez-vous que vous êtes ... de la cuisson des légumes	37,5 %	31,3 %	47,1 %	58,3 %	31,8 %	22,7 %	34,6 %	42,1 %	37,8 %	38,6 %
Diriez-vous que vous êtes ... de la température des repas chauds	56,5 %	18,8 %	35,3 %	50,0 %	18,2 %	4,6 %	23,1 %	52,6 %	33,3 %	31,3 %
Diriez-vous que vous êtes ... de l'apparence des repas	47,8 %	37,5 %	23,5 %	66,7 %	31,8 %	27,3 %	50,0 %	52,6 %	38,3 %	45,9 %
Diriez-vous que vous êtes ... du choix des repas	40,9 %		17,7 %		4,5 %		26,9 %		22,3 %	

Comme le démontre le *Tableau 3*, les CHSLD de Charny et St-Alexandre ont vu leurs taux de satisfaction « Très satisfait » augmenter de plus de 10 % pour cinq énoncés sur sept. Le CHSLD de Beauceville présente une diminution de plus de 10 % du taux de satisfaction « Très satisfait » pour quatre énoncés sur sept. Le CHSLD de Lévis montre une diminution de plus de 10 % pour un énoncé, mais une diminution de 5 % à 9 % pour quatre énoncés sur sept. Le CHSLD St-Alexandre se démarque pour une appréciation « Très satisfait » à plus de 95 % des usagers pour la température des repas chauds et le CHSLD de Charny se démarque pour une appréciation « Très satisfait » à 75 % pour le goût des desserts. De plus, il est possible d'observer une diminution de la satisfaction des usagers envers les repas principaux dans trois CHSLD sur quatre.

Tableau 3. Taux de réponse « Très satisfait » par item et par point de service au T₀

Énoncé	CHSLD de Charny		CHSLD de Beauceville		CHSLD St-Alexandre		CHSLD Lévis		Taux global par énoncé	
	T ₀ (n=24)	T ₁ (n=16)	T ₀ (n=17)	T ₁ (n=24)	T ₀ (n=22)	T ₀ (n=24)	T ₀ (n=16)	T ₁ (n=17)	T ₀	T ₁
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des soupes	33,3 %	31,3 %	76,5 %	37,5 %	36,4 %	50,0 %	38,5 %	47,4 %	46,2 %	41,5 %
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des repas principaux	45,8 %	31,3 %	52,9 %	37,5 %	40,9 %	50,0 %	46,2 %	36,8 %	46,5 %	38,9 %
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des desserts	52,2 %	75,0 %	64,7 %	58,3 %	63,6 %	63,6 %	42,3 %	36,8 %	55,7 %	58,4 %
Diriez-vous que vous êtes ... de la variété des repas	31,8 %	43,8 %	52,9 %	37,5 %	40,9 %	54,6 %	34,6 %	26,3 %	40,1 %	40,5 %
Diriez-vous que vous êtes ... de la cuisson des légumes	29,2 %	50,0 %	35,3 %	37,5 %	50,0 %	63,6 %	42,3 %	36,8 %	39,2 %	47,0 %
Diriez-vous que vous êtes ... de la température des repas chauds	39,1 %	68,8 %	47,1 %	50,0 %	72,7 %	95,5 %	73,1 %	47,4 %	58,0 %	65,4 %
Diriez-vous que vous êtes ... de l'apparence des repas	39,1 %	50,0 %	58,8 %	33,3 %	63,6 %	63,6 %	42,3 %	42,1 %	51,0 %	47,2 %
Diriez-vous que vous êtes ... du choix des repas	31,8 %		23,5 %		13,6 %		15,4 %		21,1 %	

Le *Tableau 4* présente, de façon générale, les degrés de satisfaction pour les différents points de service selon le nombre de réponses obtenues. Pour plus de précisions, veuillez consulter les annexes A à H. En somme, le CHSLD de Charny et le CHSLD St-Alexandre présentent une augmentation du taux de satisfaction global « Très satisfait » de plus de 10 % depuis l'implantation du menu harmonisé. Le CHSLD de Beauceville est le point de service dans lequel le taux de satisfaction « Très satisfait » a le plus chuté, perdant près de 13 % d'appréciation, passant de 55,5 % à 41,7 %. Finalement, le CHSLD de Lévis présente le plus faible taux d'appréciation global « Très satisfait » à 39,1 %, alors que le CHSLD St-Alexandre a le plus haut taux de satisfaction global « Très satisfait » à 63 %.

Tableau 4. Taux de satisfaction de l'ensemble des réponses par point de service au T₀ et au T₁

Degré de satisfaction	CHSLD de Charny		CHSLD de Beauceville		CHSLD St-Alexandre		CHSLD Lévis	
	T ₀ (n=165)	T ₁ (n=118)	T ₀ (n=119)	T ₁ (n=168)	T ₀ (n=154)	T ₁ (n=154)	T ₀ (n=182)	T ₁ (n=133)
N/A	7,8 %	1,8 %	5,0 %	1,2 %	7,8 %	5,2 %	7,7 %	5,2 %
Pas du tout satisfait	11,4 %	10,7 %	6,7 %	2,9 %	5,2 %	7,8 %	4,9 %	8,3 %
Moyennement satisfait	41,8 %	37,5 %	33,8 %	54,2 %	34,4 %	24,0 %	41,8 %	47,4 %
Très satisfait	38,7 %	50,0 %	55,5 %	41,7 %	52,6 %	63,0 %	45,6 %	39,1 %

Les scores de satisfactions octroyées par les usagers appuient la tendance observée dans les résultats présentés selon le degré de satisfaction. Le CHSLD de Charny et St-Alexandre sont les points de service présentant une amélioration de leur score de satisfaction global, alors que le CHSLD de Lévis présente une baisse de son score de satisfaction. Le CHSLD de Beauceville, quant à lui, présente un score de satisfaction global sur 10 similaire au T₀ et au T₁, alors qu'il présente une baisse de plus de 13% du taux de satisfaction « Très satisfait ».

Dans le *Tableau 5*, une échelle de 0 à 10 est utilisée pour noter la satisfaction, où « 0 » signifie « pas du tout satisfait » et « 10 » signifie « très satisfait ».

Tableau 5. Score de satisfaction global octroyé par les usagers sur un total de 10 au T₀ et au T₁

Énoncé	CHSLD de Charny		CHSLD de Beauceville		CHSLD St-Alexandre		CHSLD Lévis	
	T ₀	T ₁	T ₀	T ₁	T ₀	T ₁	T ₀	T ₁
Satisfaction globale des usagers sur 10	6,4	7,9	7	7,1	7,1	7,7	6,9	6,6

2.3. Synthèse des constats de l'analyse des données

À la lumière des données présentées à la section précédente, quelques constats généraux peuvent être émis. Certaines dimensions de l'évaluation se sont révélées très positives, alors que certaines nécessitent qu'une attention particulière soit portée.

Voici les différents indicateurs significatifs qui ont été recensés lors de la collecte de données au T₀, ainsi qu'au T₁:

2.3.1. Constats généraux

- Au T₀, excluant le CHSLD de Charny, plus de 55 % des répondants de chaque point de service ont indiqué « N/A » à l'item choix des repas. Cet item n'a donc pas été considéré dans la présente analyse, faute de représentativité.
- La satisfaction générale pour l'échelle « Très satisfait » a augmenté de plus de 10 % pour les CHSLD de Charny et St-Alexandre pour cinq énoncés sur sept, alors que le CHSLD de Beauceville accuse une baisse de satisfaction de plus de 10 % dans 4 énoncés sur 7. Le CHSLD de Lévis, quant à lui, a vu un seul de ses énoncés baisser de plus de 10 %, mais 4 énoncés sur 7 ont diminué d'appréciation entre 5 % et 9%.

2.3.2. Résultats favorables au T₀

- Le CHSLD de Beauceville présente un taux de satisfaction global très convenable, tant sur les moyennes des items répondus « Très satisfait »³, que sur le score d'appréciation octroyé par chacun des répondants via une note sur 10 dans le sondage.
 - Au CHSLD de Beauceville, le taux moyen de satisfaction est à 55,5 % « Très satisfait » et c'est un score moyen de 7/10 qui a été octroyé par les répondants.
- Le goût des desserts et l'apparence des repas sont les items les plus appréciés dans les menus en général.

2.3.3. Résultats favorables au T₁

- Le CHSLD de Charny et St-Alexandre présentent un taux de satisfaction global très convenable, tant sur les moyennes des items répondus « Très satisfait », que sur le score d'appréciation octroyé par chacun des répondants via une note sur 10 dans le sondage.
 - Au CHSLD de Charny, le taux moyen de satisfaction est à 50,0 % « Très satisfait » et c'est un score moyen de 7,9/10 qui a été octroyé par les répondants.
 - Au CHSLD St-Alexandre, le taux moyen de satisfaction est à 63,0 % « Très satisfait » et c'est un score moyen de 7,7/10 qui a été octroyé par les répondants.
- Au CHSLD St-Alexandre, l'appréciation de la température des repas chauds se démarque avec un taux moyen de satisfaction à 95,5 % « Très satisfait ».
- Au CHSLD de Charny, l'appréciation du goût des desserts se démarque avec un taux moyen de satisfaction à 75 % « Très satisfait ».

³ Un seuil de 50 % de réponses globales « Très satisfait » devait être atteint pour considérer la satisfaction globale comme étant très convenable.

2.3.4. Points d'amélioration au T₀

- Il est possible d'observer que la cuisson des légumes, la température des repas chauds et le goût des soupes présentent, pour le moment, le plus faible taux de satisfaction global « Très satisfait » pour les items du questionnaire analysés individuellement.
- Certains points de service présentent un taux de satisfaction global plus faible que les autres. Il serait intéressant de comparer leurs processus avec les points de service présentant le plus haut taux de satisfaction, si l'évaluation du T₁ obtient des résultats similaires.

2.3.5. Points d'amélioration au T₁

- Le goût des repas principaux est l'élément ayant reçu le plus faible taux global d'appréciation « Très satisfait » avec un taux moyen de 38,9 %.

2.3.6. Facteurs influençant les résultats

- Au T₀, il a été constaté que la satisfaction liée au choix des repas est difficilement analysable, puisque certaines personnes n'ont pas accès au choix de menus pour des raisons de santé ou certaines personnes ne semblent pas savoir que les choix existent. Cependant, d'autres savent qu'elles peuvent choisir un autre repas, mais elles font le choix de ne pas utiliser cette opportunité pour différentes raisons. Cet énoncé n'a donc pas été analysé dans cette évaluation.
- Le fait de consommer une texture modifiée ou en purée ne semble pas influencer de façon significative les résultats de satisfaction, puisqu'au CHSLD de Charny et St-Alexandre, une augmentation du nombre d'usagers consommant ces textures est observée au T₁ ainsi qu'une augmentation de la satisfaction pour l'échelle « Très satisfait » pour cinq énoncés sur sept.
- Certains usagers interrogés sont en situation de vulnérabilité en lien avec leurs incapacités temporaires ou chroniques ou encore, en situation de dépendance face à l'organisation du CISSS de Chaudière-Appalaches, par rapport à leur capacité de répondre à leurs propres besoins. Il y a donc possibilité qu'il y ait présence du facteur de désirabilité sociale.

3. Limites de l'évaluation et biais

Dans un premier temps, lors de certaines entrevues au T₀, trois personnes ont nommé ouvertement une peur de représailles de la part du personnel en CHSLD, et donc certains usagers préféraient ne pas répondre négativement aux questions. Il a également été nommé, de la part d'usagers, le désir de ne pas nuire à l'établissement, puisqu'ils affirmaient y recevoir de bons soins. Cette variable doit être considérée dans l'interprétation des résultats et laisse supposer qu'une proportion d'usagers aurait pu adapter ses réponses, en ne se basant pas uniquement sur leurs propres croyances.

Dans un deuxième temps, les interviewers du T₁ étaient les techniciennes en diététiques de la DL, qui évaluaient leurs propres secteurs, ce qui peut avoir sollicité, inconsciemment un biais de désirabilité sociale.

En outre, le fait que les entrevues au T₀ aient été réalisées par le personnel de la DQEPE et que les entrevues au T₁ aient été réalisées par le personnel de la DL peut également apporter une différence dans les résultats, en lien avec la façon de mener l'entrevue de chaque interviewer et ainsi, influencer les réponses fournies par les usagers. Afin de limiter cet écart, une formation a été offerte à toutes les techniciennes en diététiques mandatées pour mener des entrevues auprès des usagers.

D'autre part, certaines techniciennes en diététiques ont porté le sarrau lors des entrevues, ce qui leur conférait informellement un statut d'autorité sur les usagers et pouvait biaiser le statut de neutralité et d'égalité prescrit pour les interviewers.

De même, il est possible qu'un manque de sensibilité de l'échelle de satisfaction, présentant seulement trois niveaux, ait gonflé certains résultats. Somme toute, une tendance générale semble se dégager sur les principaux éléments à améliorer en ce qui concerne la satisfaction des usagers.

Conclusion

De façon générale, le portrait brossé par l'évaluation est positif et source d'amélioration pour certains énoncés et certains points de service. Il est possible d'affirmer que la satisfaction générale des usagers soit bonne envers les repas qui leur sont servis, bien que la majorité des CHSLD nécessitent une amélioration du goût des repas principaux, la moyenne se situant en deçà de 40 % d'appréciation « Très satisfait ». De plus, chaque point de service possède des zones d'amélioration à travailler. L'équipe de gestion des services alimentaires pourrait utiliser les résultats du *Tableau 3* afin de créer des plans d'action pour chacun des CHSLD dans une optique d'amélioration continue, considérant le désir de la DL de poursuivre les évaluations de la satisfaction régulièrement et de déployer le questionnaire dans l'ensemble des CHSLD.

De plus, il serait intéressant de comparer certains CHSLD comme le CHSLD St-Alexandre avec les autres points de service quant aux processus utilisés pour conserver la chaleur des aliments, puisqu'il obtient un taux de satisfaction nettement plus élevé que les autres sur cet item, tout comme le CHSLD de Charny obtient une satisfaction plus élevée sur le goût des desserts.

L'hypothèse A, selon laquelle les résultats varieront d'un point de service à l'autre, a été validée par cette évaluation. Selon les résultats, le T₀ et le T₁ présentent une variation entre les points de service.

L'hypothèse B, selon laquelle une augmentation de la satisfaction de la clientèle sera observée à la suite de l'implantation des nouveaux menus ne peut être confirmée, puisque deux CHSLD sur quatre ont vu leurs résultats diminuer entre le T₀ et le T₁.

À des fins d'harmonisation avec les questionnaires utilisés en CHSLD par les équipes de soins, il sera nécessaire que la DL et la direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA) se concertent sur l'échelle des degrés de satisfaction à utiliser auprès des usagers, à savoir s'ils souhaitent utiliser une échelle de satisfaction à 3 ou à 4 niveaux. Il serait intéressant pour la DL d'officialiser la méthode retenue lors de la rencontre de révision du questionnaire qui aura lieu le 29 octobre. 2019.

Annexe A - Échantillonnage des évaluations de satisfaction

Tableau 6. Échantillonnage des évaluations de satisfaction pré-implantation et post-implantation

Points de service	Nombre d'usagers ayant passé l'entrevue (2017)	Nombre d'usagers ayant passé l'entrevue post-implantation (2018-19)	Nombre d'usagers total ayant passé l'entrevue par point de service
CHSLD de Charny (Centre Paul-Gilbert)	24*	16	40
CH de Montmagny	26	-	26
CHSLD de Beauceville	17	24	41
CHSLD St-Alexandre	22	22	44
CH de Thetford Mines	25	-	25
Hôtel-Dieu de Lévis	42	-	42
CHSLD de Lévis	26	19	45
Nombre total d'usagers passés en entrevue	182	81	263

*Questionnaire version prétest

Annexe B - Résultats du CHSLD de Charny (Centre Paul-Gilbert)

Tableau 7. Taux de satisfaction pour le CHSLD de Charny⁴ au T₀ et au T₁

Énoncé	Pas du tout satisfait - %		Moyennement satisfait - %		Très satisfait - %		N/A - %	
	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des soupes	4,2 % (n=1)	12,5 % (n=2)	33,3 % (n=8)	50,0 % (n=8)	33,3 % (n=8)	31,3 % (n=5)	29,2 % (n=7)	6,3 % (n=1)
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des repas principaux	16,7 % (n=4)	6,3 % (n=1)	37,0 % (n=9)	62,5 % (n=10)	45,8 % (n=11)	31,3 % (n=5)	0,0 % (n=0)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des desserts	4,4 % (n=1)	6,3 % (n=1)	39,1 % (n=9)	18,8 % (n=3)	52,2 % (n=12)	75,0 % (n=12)	4,4 % (n=1)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... de la variété des repas	27,3 % (n=6)	12,5 % (n=2)	40,9 % (n=9)	43,8 % (n=7)	31,8 % (n=7)	43,8 % (n=7)	0,0 % (n=0)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... de la cuisson des légumes	16,7 % (n=4)	12,5 % (n=2)	37,5 % (n=9)	31,3 % (n=5)	29,2 % (n=7)	50,0 % (n=8)	16,7 % (n=4)	6,3 % (n=1)
Diriez-vous que vous êtes ... de la température des repas chauds	4,4 % (n=1)	12,5 % (n=2)	56,5 % (n=13)	18,8 % (n=3)	39,1 % (n=9)	68,8 % (n=11)	0,0 % (n=0)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... de la présentation des repas	8,7 % (n=2)	12,5 % (n=2)	47,8 % (n=11)	37,5 % (n=6)	39,1 % (n=9)	50,0 % (n=8)	4,4 % (n=1)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... du choix des repas	9,1 % (n=2)	-	40,9 % (n=9)	-	31,8 % (n=7)	-	18,2 % (n=4)	-
Moyenne	11,7 %	10,7 %	41,8 %	37,5 %	38,7 %	50,0 %	7,8 %	1,8 %

*Les données post-implantation seront recueillies à partir de l'automne 2017

Tableau 8. Texture consommée par les usagers au T₀ et au T₁

Texture	Pourcentage d'usagers au T ₀	Pourcentage d'usagers au T ₁
Purée	16,7 % (n=4)	25,0 % (n=4)
Modifiée (molle-hachée)	20,8 % (n=5)	44,0 % (n=7)
Régulière (coupée)	62,5 % (n=15)	31,0 % (n=5)

⁴ Version prétest. La question portant sur la variété n'a pas été présentée, puisque le choix de l'éliminer a été fait.

Annexe C - Résultats de CH de Montmagny

Tableau 9. Taux de satisfaction pour le CH de Montmagny au T₀

Énoncé	Pas du tout satisfait - %		Moyennement satisfait - %		Très satisfait - %		N/A - %	
	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des soupes	0,0 % (n=0)	-	38,5 % (n=10)	-	61,5 % (n=16)	-	0,0 % (n=0)	-
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des repas principaux	11,5 % (n=3)	-	38,5 % (n=10)	-	5,0 % (n=13)	-	0,0 % (n=0)	-
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des desserts	3,9 % (n=1)	-	19,2 % (n=5)	-	69,2 % (n=18)	-	7,7 % (n=2)	-
Diriez-vous que vous êtes ... de la variété des repas	4,0 % (n=1)	-	28,0 % (n=7)	-	68,0 % (n=17)	-	0,0 % (n=0)	-
Diriez-vous que vous êtes ... de la cuisson des légumes	11,5 % (n=3)	-	42,3 % (n=11)	-	42,3 % (n=11)	-	3,9 % (n=1)	-
Diriez-vous que vous êtes ... de la température des repas chauds	4,0 % (n=1)	-	52,0 % (n=13)	-	44,0 % (n=11)	-	0,0 % (n=0)	-
Diriez-vous que vous êtes ... de l'apparence des repas	0,0 % (n=0)	-	34,6 % (n=9)	-	65,4 % (n=17)	-	0,0 % (n=0)	-
Diriez-vous que vous êtes ... du choix des repas	7,7 % (n=2)	-	7,7 % (n=2)	-	23,1 % (n=6)	-	61,5 % (n=16)	-
Moyenne	5,4 %	-	36,2 %	-	57,2 %	-	1,6 %	-

*Les données post-implantation seront recueillies à partir de l'automne 2017

Tableau 10. Texture consommée par les usagers au T₀

Texture	Pourcentage d'usagers
Purée	0,0 % (n=0)
Modifiée (molle-hachée)	23,1 % (n=6)
Régulière (coupée)	76,9 % (n=20)

Annexe D - Résultats du CHSLD de Beauceville

Tableau 11. Taux de satisfaction pour le CHSLD de Beauceville au T₀ et au T₁

Énoncé	Pas du tout satisfait - %		Moyennement satisfait - %		Très satisfait - %		N/A - %	
	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des soupes	0,0 % (n=0)	8,3 % (n=2)	11,8 % (n=2)	45,8 % (n=11)	76,5 % (n=13)	37,5 % (n=9)	11,8 % (n=2)	8,3 % (n=2)
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des repas principaux	0,0 % (n=0)	4,2 % (n=1)	47,1 % (n=8)	58,3 % (n=14)	52,9 % (n=9)	37,5 % (n=9)	0,0 % (n=0)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des desserts	0,0 % (n=0)	4,2 % (n=1)	35,3 % (n=6)	37,5 % (n=9)	64,7 % (n=11)	58,3 % (n=14)	0,0 % (n=0)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... de la variété des repas	11,8 % (n=2)	0,0 % (n=0)	29,4 % (n=5)	62,5 % (n=15)	52,9 % (n=9)	37,5 % (n=9)	5,9 % (n=1)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... de la cuisson des légumes	11,8 % (n=2)	4,2 % (n=1)	47,1 % (n=8)	58,3 % (n=14)	35,3 % (n=6)	37,5 % (n=9)	5,9 % (n=1)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... de la température des repas chauds	11,8 % (n=2)	0,0 % (n=0)	35,3 % (n=6)	50,0 % (n=12)	47,1 % (n=8)	50,0 % (n=12)	5,9 % (n=1)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... de l'apparence des repas	11,8 % (n=2)	0,0 % (n=0)	23,5 % (n=4)	66,7 % (n=16)	58,8 % (n=10)	33,3 % (n=8)	5,9 % (n=1)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... du choix des repas	0,0 % (n=0)	-	17,7 % (n=3)	-	23,5 % (n=4)	-	58,8 % (n=10)	-
Moyenne	6,7 %	2,9 %	33,8 %	54,2 %	55,5 %	41,7 %	5,0 %	1,2 %

*Les données post-implantation seront recueillies à partir de l'automne 2017

Tableau 12. Texture consommée par les usagers au T₀ et au T₁

Texture	Pourcentage d'usagers au T ₀	Pourcentage d'usagers au T ₁
Purée	17,7 % (n=3)	21,0 % (n=5)
Modifiée (molle-hachée)	0,0 % (n=0)	4,0 % (n=1)
Régulière (coupée)	82,3 % (n=14)	75,0 % (n=18)

Annexe E - Résultats du CHSLD St-Alexandre

Tableau 13. Taux de satisfaction pour le CHSLD St-Alexandre au T₀ et au T₁

Énoncé	Pas du tout satisfait - %		Moyennement satisfait - %		Très satisfait - %		N/A - %	
	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des soupes	4,55 % (n=1)	18,18 % (n=4)	40,91 % (n=9)	18,18 % (n=4)	36,36 % (n=8)	50,0 % (n=11)	18,18 % (n=4)	13,64 % (n=3)
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des repas principaux	9,09 % (n=2)	9,09 % (n=2)	45,45 % (n=10)	40,91 % (n=9)	40,91 % (n=9)	50,0 % (n=11)	4,55 % (n=1)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des desserts	0,0 % (n=0)	4,55 % (n=1)	27,27 % (n=6)	18,18 % (n=4)	63,64 % (n=14)	63,64 % (n=14)	9,09 % (n=2)	13,64 % (n=3)
Diriez-vous que vous êtes ... de la variété des repas	13,64 % (n=3)	9,09 % (n=2)	45,45 % (n=10)	36,36 % (n=8)	40,91 % (n=9)	54,55 % (n=12)	0,0 % (n=0)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... de la cuisson des légumes	4,55 % (n=1)	4,55 % (n=1)	31,82 % (n=7)	22,73 % (n=5)	50,0 % (n=11)	63,64 % (n=14)	13,64 % (n=3)	9,09 % (n=2)
Diriez-vous que vous êtes ... de la température des repas chauds	4,55 % (n=1)	0,0 % (n=0)	18,18 % (n=4)	4,55 % (n=1)	72,73 % (n=16)	95,45 % (n=21)	4,55 % (n=1)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... de l'apparence des repas	0,0 % (n=0)	9,09 % (n=2)	31,82 % (n=7)	27,27 % (n=6)	63,64 % (n=14)	63,64 % (n=14)	4,55 % (n=1)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... du choix des repas	9,09 % (n=2)	-	4,55 % (n=1)	-	13,64 % (n=3)	-	72,73 % (n=16)	-
Moyenne	5,2 %	7,8 %	34,4 %	24,0 %	52,6 %	63,0 %	7,8 %	5,2 %

*Les données post-implantation seront recueillies à partir de l'automne 2017

Tableau 14. Texture consommée par les usagers au T₀ et au T₁

Texture	Pourcentage d'usagers au T ₀	Pourcentage d'usagers au T ₁
Purée	4,65 % (n=1)	18,0 % (n=4)
Modifiée (molle-hachée)	0,0 % (n=0)	0,0 % (n=0)
Régulière (coupée)	95,45 % (n=21)	82,0 % (n=18)

Annexe F - Résultats de CH de Thetford Mines

Tableau 15. Taux de satisfaction pour CH de Thetford Mines au T₀

Énoncé	Pas du tout satisfait - %		Moyennement satisfait - %		Très satisfait - %		N/A - %	
	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des soupes	0,0 % (n=0)	-	36,0 % (n=9)	-	56,0 % (n=14)	-	8,0 % (n=2)	-
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des repas principaux	4,0 % (n=1)	-	16,0 % (n=4)	-	76,0 % (n=19)	-	4,0 % (n=1)	-
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des desserts	0,0 % (n=0)	-	16,0 % (n=4)	-	80,0 % (n=20)	-	4,0 % (n=1)	-
Diriez-vous que vous êtes ... de la variété des repas	0,0 % (n=0)	-	20,0 % (n=5)	-	80,0 % (n=20)	-	0,0 % (n=0)	-
Diriez-vous que vous êtes ... de la cuisson des légumes	0,0 % (n=0)	-	32,0 % (n=8)	-	60,0 % (n=15)	-	8,0 % (n=2)	-
Diriez-vous que vous êtes ... de la température des repas chauds	8,0 % (n=2)	-	32,0 % (n=8)	-	60,0 % (n=15)	-	0,0 % (n=0)	-
Diriez-vous que vous êtes ... de l'apparence des repas	0,0 % (n=0)	-	24,0 % (n=4)	-	72,0 % (n=18)	-	4,0 % (n=1)	-
Diriez-vous que vous êtes ... du choix des repas	0,0 % (n=0)	-	8,0 % (n=2)	-	36,0 % (n=9)	-	56,0 % (n=14)	-
Moyenne	1,7 %	-	25,1 %	-	69,1 %	-	4,0 %	-

*Les données post-implantation seront recueillies à partir de l'automne 2017

Tableau 16. Texture consommée par les usagers au T₀

Texture	Pourcentage d'usagers
Purée	0,0 % (n=0)
Modifiée (molle-hachée)	12,0 % (n=3)
Régulière (coupée)	88,0 % (n=22)

Annexe G - Résultats de l'HDL

Tableau 17. Taux de satisfaction pour l'HDL au T₀

Énoncé	Pas du tout satisfait - %		Moyennement satisfait - %		Très satisfait - %		N/A - %	
	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des soupes	2,4 % (n=1)	-	38,1 % (n=16)	-	57,1 % (n=24)	-	2,4 % (n=1)	-
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des repas principaux	7,1 % (n=3)	-	47,6 % (n=20)	-	35,7 % (n=15)	-	9,5 % (n=4)	-
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des desserts	7,1 % (n=3)	-	33,3 % (n=14)	-	50,0 % (n=21)	-	9,5 % (n=4)	-
Diriez-vous que vous êtes ... de la variété des repas	9,5 % (n=4)	-	33,3 % (n=14)	-	52,4 % (n=22)	-	4,8 % (n=2)	-
Diriez-vous que vous êtes ... de la cuisson des légumes	9,5 % (n=4)	-	26,2 % (n=11)	-	57,1 % (n=24)	-	7,1 % (n=3)	-
Diriez-vous que vous êtes ... de la température des repas chauds	2,4 % (n=1)	-	11,9 % (n=5)	-	85,7 % (n=36)	-	0,0 % (n=0)	-
Diriez-vous que vous êtes ... de l'apparence des repas	7,1 % (n=3)	-	26,2 % (n=11)	-	64,3 % (n=27)	-	2,4 % (n=1)	-
Diriez-vous que vous êtes ... du choix des repas	4,8 % (n=2)	-	23,8 % (n=10)	-	23,8 % (n=10)	-	47,6 % (n=20)	-
Moyenne	6,5 %	-	26,2 %	-	57,5 %	-	5,1 %	-

*Les données post-implantation seront recueillies à partir de l'automne 2017

Tableau 18. Texture consommée par les usagers au T₀

Texture	Pourcentage d'usagers
Purée	0,0 % (n=0)
Modifiée (molle-hachée)	24,0 % (n=10)
Régulière (coupée)	76,0 % (n=32)

Annexe H - Résultats du CHSLD de Lévis

Tableau 19. Taux de satisfaction pour le CHSLD de Lévis au T₀ et au T₁

Énoncé	Pas du tout satisfait - %		Moyennement satisfait - %		Très satisfait - %		N/A - %	
	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *	T ₀	T ₁ *
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des soupes	3,9 % (n=1)	5,3 % (n=1)	34,6 % (n=9)	26,3 % (n=5)	38,5 % (n=10)	47,4 % (n=9)	23,1 % (n=6)	21,1 % (n=4)
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des repas principaux	7,7 % (n=2)	10,5 % (n=2)	46,2 % (n=12)	52,6 % (n=10)	46,2 % (n=12)	36,8 % (n=7)	0,0 % (n=0)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... du goût des desserts	7,7 % (n=2)	15,8 % (n=3)	38,5 % (n=10)	42,1 % (n=8)	42,3 % (n=11)	36,8 % (n=7)	11,5 % (n=3)	5,3 % (n=1)
Diriez-vous que vous êtes ... de la variété des repas	0,0 % (n=0)	10,5 % (n=2)	65,4 % (n=17)	63,2 % (n=12)	34,6 % (n=9)	26,3 % (n=5)	0,0 % (n=0)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... de la cuisson des légumes	11,5 % (n=3)	10,5 % (n=2)	34,6 % (n=9)	42,1 % (n=8)	42,3 % (n=11)	36,8 % (n=7)	11,5 % (n=3)	10,3 % (n=2)
Diriez-vous que vous êtes ... de la température des repas chauds	3,9 % (n=1)	0,0 % (n=0)	23,1 % (n=6)	52,6 % (n=10)	73,08 % (n=19)	47,4 % (n=9)	0,0 % (n=0)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... de l'apparence des repas	0,0 % (n=0)	5,3 % (n=1)	50,0 % (n=13)	52,6 % (n=10)	42,3 % (n=11)	42,1 % (n=8)	7,7 % (n=2)	0,0 % (n=0)
Diriez-vous que vous êtes ... du choix des repas	3,9 % (n=1)	-	26,9 % (n=7)	-	15,4 % (n=4)	-	53,9 % (n=14)	-
Moyenne	4,9 %	8,3 %	41,8 %	47,4 %	45,6 %	39,1 %	7,7 %	5,2 %

*Les données post-implantation seront recueillies à partir de l'automne 2017

Tableau 20. Texture consommée par les usagers au T₀ et au T₁

Texture	Pourcentage d'usagers au T ₀	Pourcentage d'usagers au T ₁
Purée	15,0 % (n=4)	26,0 % (n=5)
Modifiée (molle-hachée)	50,0 % (n=13)	63,0 % (n=12)
Régulière (coupée)	35,0 % (n=9)	11,0 % (n=2)

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec 

www.cisss-ca.gouv.qc.ca

