

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



**CSSS Lucille-Teasdale**

Décembre 2009

Québec 

---

Rapport territorial

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

CSSS Lucille-Theasdale

Présenté à :

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

Québec 

Décembre 2009

---

  
*Recherche • Marketing*

304, avenue Broadfield  
Dorval (Québec)  
H9V 5A6  
Tél. : (514) 277-2267  
Télex : 3514 277-2626  
Courriel : info@scor.ca

**Services posthospitaliers de réadaptation de soins subaigus**

**Centre de santé et de services sociaux Lucille-Teasdale**

**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 978-2-89510-676-0 (imprimée)**

**ISBN 978-2-89510-677-7 (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>13</b> |
| 5.1       | Faits saillants.....   | 13        |
| 5.2       | Illustration radar.....  | 15        |
| 5.3       | Détail des résultats par thématique .....  | 16        |
| 5.4       | Cartes de dispersion des indicateurs et priorités d'actions.....                                 | 28        |
| 5.5       | Analyse de la satisfaction globale.....  | 32        |
| <b>6.</b> | <b>Résultats détaillés : SAD_PTH-PTG</b> .....   | <b>36</b> |
| 6.1       | Faits saillants.....   | 36        |
| 6.2       | Illustration radar.....  | 37        |
| 6.3       | Détail des résultats par thématique .....  | 38        |
| 6.4       | Carte de dispersion des indicateurs et priorités d'actions .....                                 | 47        |
| 6.5       | Analyse de la satisfaction globale.....  | 50        |

**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 clientèles sondées (CHR-URFI / SAD\_PTH-PTG) est de 79,6%, ce qui équivaut statistiquement au score de 80,6% enregistré pour l'ensemble de Montréal. La clientèle SAD\_PTH-PTG s'avère la plus satisfaite sur la moyenne des thématiques :

- **Clientèle CHR-URFI<sup>1</sup> : score moyen de 76,9%** sur les thématiques :
  - ▶ CHR : score moyen de 74,6%;
  - ▶ URFI : score moyen de 78,9 %.
- **Clientèle SAD\_PTH-PTG<sup>2</sup> : score moyen de 88,2%** sur les thématiques.

La clientèle URFI s'est déclarée plus satisfaite que la clientèle CHR sur cinq (5) des six (6) thématiques évaluées.

- Les taux de satisfaction les plus élevés sont observés, en CHR, pour la thématique « *planification de la sortie - continuité* » et en URFI pour la thématique « *relations interpersonnelles* ». Dans les deux cas, 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, quatre (4) des six (6) thématiques récoltant des taux de satisfaction avoisinant les 90%.

- Les taux de satisfaction les plus élevés sont observés pour les thématiques « *communications - informations* » et « *relations interpersonnelles* ». Le taux le moins élevé prévaut pour la thématique « *implication des proches & communauté* ». Il atteint tout de même près de 85%.

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 CHR est de 72,9%, en URFI elle est de 76,5% alors qu'elle est de 85,2% pour les SAD\_PTH-PTG.

---

1 La taille échantillonnale dans le CSSS Lucille-Theasdale est de n=131, soit n=48 usagers en CHR, n=82 usagers en URFI et n=1 usager « non classé ». La répartition par établissement est présentée à la section 3.1.

2 La taille échantillonnale dans le CSSS Lucille-Theasdale est de n=54 usagers en SAD\_PTH-PTG. La répartition par établissement est présentée à la section 3.1.

## 2. Contexte et objectifs de l'étude

En décembre 2008, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal confiait à la firme Jolicoeur & associés, le mandat de réaliser 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 était référé par le centre hospitalier à son territoire de résidence.

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.

Le présent rapport porte sur l'analyse des données 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 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 administrées par celui-ci, des lits désignés en CHR et administrés par l'établissement CHR.

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.

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

**Tableau 1 : Répartition de l'échantillon selon les installations**

|  |             |
|--|-------------|
| <b>CHR</b>   | <b>n=48</b> |
| ▪ Villa Medica inc.  | n=26        |
| ▪ Hôpital Marie-Clarac                                       | n=16        |
| ▪ Institut universitaire de gériatrie de Montréal (I.U.G.M.) | n=3         |
| ▪ Institut de réadaptation de Montréal - Pavillon Gingras    | n=3         |
| <b>URFI</b>  | <b>n=81</b> |
| ▪ Centre d'hébergement J.-Henri-Charbonneau                  | n=81        |
| <b>CHR URFI (usager non classé)</b>                          | <b>n=1</b>  |
| <b>SAD_PTH-PTG</b>   | <b>n=54</b> |
| ▪ CLSC de Rosemont   | n=23        |
| ▪ CLSC Olivier-Guimond                                       | n=15        |
| ▪ CLSC de Hochelaga-Maisonneuve                              | n=7         |
| ▪ Autres CLSC  | n=9         |

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 2 résume ce dont traite chacune de ces sections.

**Tableau 2 : 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 16 et 38)<br>« Carte de dispersion des indicateurs » (pages 28 et 47) | « Synthèse de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services posthospitaliers » (page 11)<br>« Illustration radar » (pages 15 et 37) | « Analyse de la satisfaction globale » (pages 32 et 50) |

## 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 3 : 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 échantillonnale doit demeurer l'individu : chaque individu doit être considéré à part entière et sa satisfaction doit autant « peser dans la balance » que celle des autres répondants, même si cette satisfaction se base sur un nombre plus ou moins grand d'énoncés. Le calibrage d'une thématique est fait en accordant à chaque individu un poids inverse au nombre d'énoncés qu'il a évalués dans cette thématique. Concrètement, dans une thématique qui compterait par exemple 5 énoncés, les poids de calibrage suivants auront été attribués :

- 1 énoncé évalué sur 5 : poids de 1 ( $1 \times 1 = 1$ )
- 2 énoncés évalués sur 5 : poids de 1/2 ( $2 \times 1/2 = 1$ )
- ... 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-URFI de Montréal** et la **ligne blanche**, celle des **CHR-URFI du CSSS Lucille-Theasdale**. Dans la section **SAD\_PTH-PTG**, la **ligne noire** présente la moyenne de satisfaction de l'ensemble des **CSSS de Montréal** à l'égard des services provenant des CLSC et la **ligne blanche**, l'équivalent dans le **CSSS Lucille-Theasdale**.

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 **dans le CSSS Lucille-Theasdale** (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 rouge**, qui coupe cet axe vertical en deux, se situe au niveau du **taux de satisfaction global dans le CSSS Lucille-Theasdale**. À titre de référence, une seconde ligne horizontale (grise) présente la satisfaction globale au **niveau régional**. En d'autres termes, il s'agit de la proportion d'usagers « très satisfaits » à la question : « *Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des services reçus pour votre réadaptation lors de votre dernier séjour au centre de réadaptation / des services reçus par le CLSC ?* ».
- Horizontalement : le degré de corrélation avec la satisfaction globale régionale (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.

Deux cartes distinctes sont présentées, l'une portant sur les résultats en CHR et l'autre, sur les résultats en URFI.

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>e</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(e) 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'endroit des services posthospitaliers

De façon générale, la clientèle ayant bénéficié de soins à domicile se dit plus satisfaite (score de 88,2%<sup>3</sup>) que celle ayant fait un séjour dans un CHR (74,6%) ou URFI (78,9%). Combinés, les CHR-URFI obtiennent un score moyen de satisfaction de 76,9%.

- De façon plus précise, quatre (4) des six (6) thématiques évaluées en SAD\_PTH-PTG obtiennent un taux de satisfaction avoisinant les 90%<sup>4</sup>. Sur chaque thématique commune, ces scores sont nettement plus élevés que ceux observés en CHR-URFI. En SAD\_PTH-PTG, l'écart de satisfaction entre les thématiques est faible, la différence la plus grande n'étant de 6,2 points et opposant les thématiques « *implication des proches & communauté* » (84,8%, soit le taux le moins élevé) et « *communications - informations* » (91,0%, le sommet).
- Les notes obtenues par les CHR-URFI oscillent légèrement plus (écarts de 9,4 pts en CHR et 10,8 pts en URFI). Les taux de satisfaction les plus élevés sont observés, en CHR, pour la thématique « *planification de la sortie - continuité* » (79,3%) et en URFI pour la thématique « *relations interpersonnelles* » (85,2%). Dans les deux cas, les taux les plus faibles prévalent pour la thématique « *milieu - ressources physiques* » (69,9% CHR, 74,4% URFI).

Le score intégré de satisfaction (CHR-URFI / SAD\_PTH-PTG) est de 79,6%<sup>5</sup>.

---

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

4 Le score (ou taux) de satisfaction d'une thématique est une moyenne pondérée et calibrée des % d'usagers 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.

5 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.

**Tableau 4 : Synthèse de la satisfaction**

| Thématiques                                | CSSS<br>Lucille-Theasdale |              |              |                 | Montréal     |              |              |                 |
|--|---------------------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
|  | CHR-<br>URFI              | CHR          | URFI         | SAD_PTH-<br>PTG | CHR-<br>URFI | CHR          | URFI         | SAD_PTH-<br>PTG |
| ▪ Accès - accueil                          | 80,3%                     | 76,1%        | 83,2%        | 85,3%           | 79,9%        | 78,8%        | 82,5%        | 87,2%           |
| ▪ Aspects techniques des soins et services | 76,6%                     | 74,0%        | 78,8%        | 88,7%           | 74,9%        | 73,1%        | 78,8%        | 85,8%           |
| ▪ Communications - informations            | 73,8%                     | 73,6%        | 74,5%        | 91,0%           | 76,1%        | 75,4%        | 77,5%        | 90,0%           |
| ▪ Relations interpersonnelles              | 80,9%                     | 74,4%        | 85,2%        | 90,2%           | 81,0%        | 79,2%        | 84,9%        | 92,4%           |
| ▪ Milieu - ressources physiques            | 72,5%                     | 69,9%        | 74,4%        | -               | 70,5%        | 69,5%        | 73,0%        | -               |
| ▪ Planification de la sortie - continuité  | 77,5%                     | 79,3%        | 77,3%        | -               | 75,1%        | 74,4%        | 76,9%        | -               |
| ▪ Implication des proches & communauté     | -                         | -            | -            | 84,8%           | -            | -            | -            | 87,7%           |
| ▪ Milieu - environnement                   | -                         | -            | -            | 89,5%           | -            | -            | -            | 89,4%           |
| <b>Moyenne totale</b>                      | <b>76,9%</b>              | <b>74,6%</b> | <b>78,9%</b> | <b>88,2%</b>    | <b>76,3%</b> | <b>75,1%</b> | <b>78,9%</b> | <b>88,7%</b>    |
| <b>Scores intégrés :</b>                   | <b>79,6%</b>              |              |              |                 | <b>80,6%</b> |              |              |                 |

## 5. Résultats détaillés : CHR-URFI

### 5.1 Faits saillants

Dans l'ensemble, la clientèle URFI<sup>6</sup> s'est déclarée plus satisfaite que la clientèle CHR<sup>7</sup>. Cette avance s'observe aux chapitres de la satisfaction globale, de la moyenne des thématiques ainsi que sur cinq (5) des six (6) thématiques évaluées.

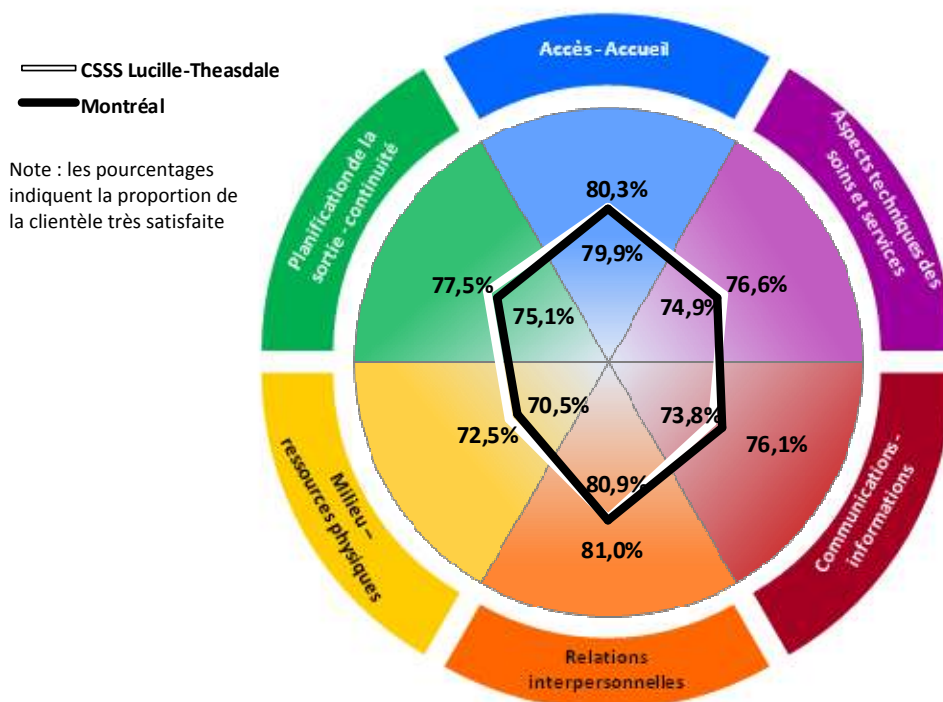
- Les taux de satisfaction les plus élevés sont observés, en CHR, pour la thématique « *planification de la sortie - continuité* » (la seule pour laquelle les CHR présentent une légère avance) et en URFI pour la thématique « *relations interpersonnelles* ». Dans les deux cas, les taux les plus faibles 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)*. 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 toutes premières 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 régionale (et/ou du territoire) tout en y étant corrélés de façon notable, concernent, en CHR :
  - ▶ La thématique « *aspects techniques des soins et services* » :
    - *le temps de réponse à la cloche d'appel;*
    - *les efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de l'utilisateur sur une base continue.*
  - ▶ La thématique « *planification de la sortie* » :
    - *le support et l'encouragement à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés semblables;*
    - *l'information concernant les risques de complications / les problèmes pouvant survenir suite à la sortie.*

6 La taille échantillonnale dans le CSSS Lucille-Theasdale est n=82 usagers en URFI. La répartition par établissement est présentée à la section 3.1.

7 La taille échantillonnale dans le CSSS Lucille-Theasdale est n=48 usagers en CHR. La répartition par établissement est présentée à la section 3.1.

- ▶ La thématique « **communications - informations** »
  - *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges;*
  - *l'accès des proches au médecin / au personnel;*
  - *la clarté des informations reçues de la part du médecin de l'unité de réadaptation.*
- ▶ La thématique « **accès / accueil** » :
  - *les informations sur le déroulement des soins dans le service;*
  - *le délai d'évaluation;*
  - *les informations relatives à l'admission (jour d'entrée, l'heure d'arrivée, la possibilité d'être accompagné).*
- En URFI, les éléments à considérer en priorité sont peu nombreux :
  - ▶ La thématique « **planification de la sortie** » :
    - *l'information transmise sur la personne-ressource à joindre au besoin.*
  - ▶ La thématique « **communications - informations** »
    - *Les efforts pour éviter de faire répéter l'usager;*
    - *La facilité de compréhension des procédures pour porter plainte (proche de la zone des priorités d'actions).*
  - ▶ La thématique « **accès / accueil** » :
    - *les informations sur le déroulement des soins dans le service (proche de la zone des priorités d'actions).*

## 5.2 Illustration radar



Tel qu'illustré ci-dessus, le CSSS Lucille-Theasdale obtient des résultats variables selon les thématiques, les écarts entre le territoire et Montréal s'avérant toutefois légers :

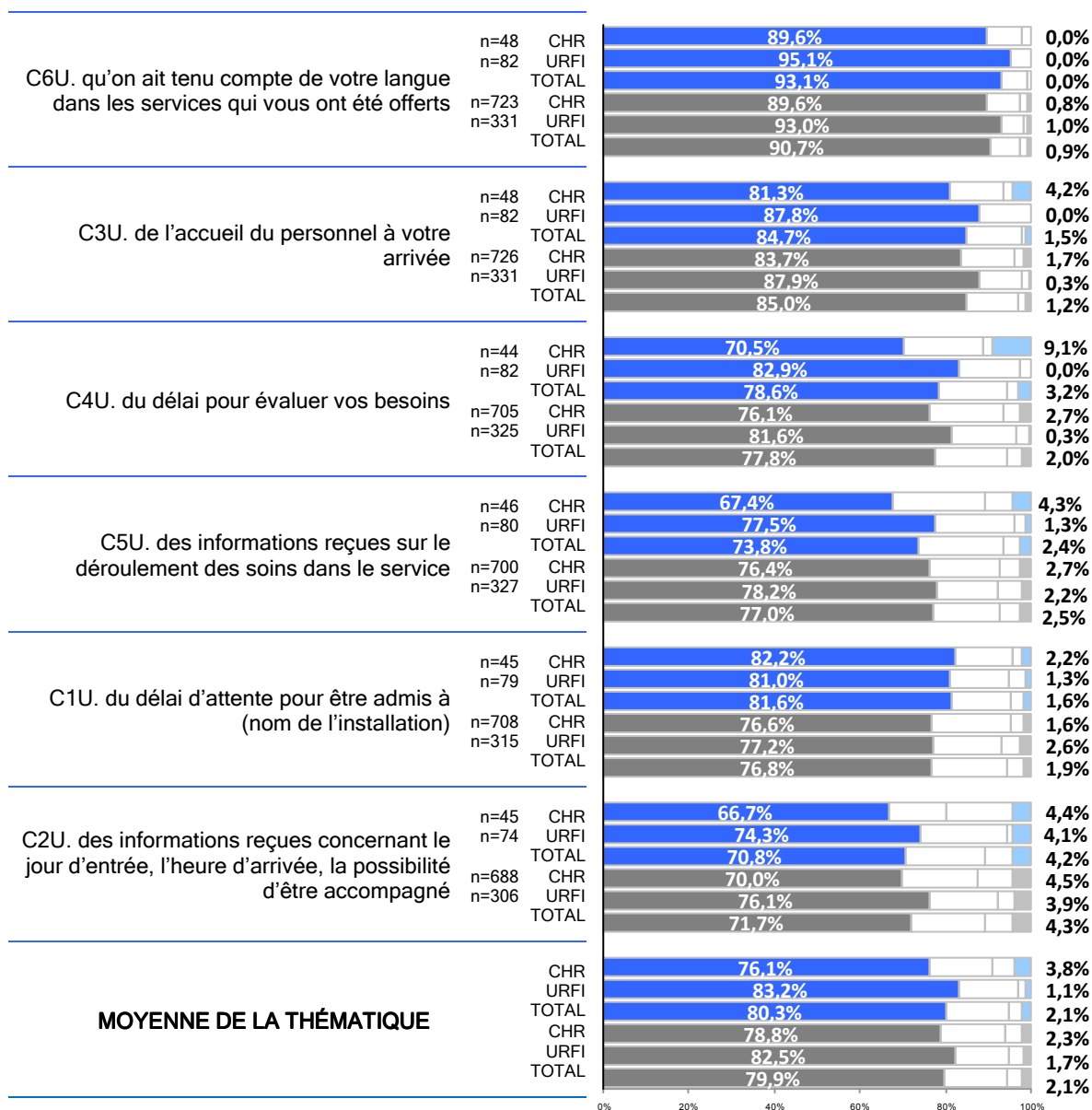
- Les thématiques « *planification de la sortie - continuité* » (écart de +2,4 points) et « *milieu - ressources physiques* » (écart de +2,0 points) reçoivent des taux de satisfaction légèrement supérieurs dans Lucille-Theasdale à ce qui s'observe au niveau régional.
- À l'inverse, les « *communications - informations* » y récoltent un taux de satisfaction légèrement inférieur (écart de -2,3 points).
- Les autres thématiques recueillent des taux de satisfaction à peine supérieurs ou équivalents à ceux de Montréal (écarts de -0,1 à +1,7 point).

Les thématiques qui engendrent les taux de satisfaction les plus élevés sont « *accès - accueil* » et « *relations interpersonnelles* », tant dans Lucille-Theasdale qu'à Montréal. Tant à l'échelle territoriale que régionale, 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



CSSS Lucille-Theasdale : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait  
 Montréal : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait

Le CSSS Lucille-Theasdale obtient un taux de satisfaction équivalent à celui de l'ensemble de Montréal sur la thématique « *accès-accueil* » (-0,4 point de pourcentage). Peu d'écart est observé entre les taux du CSSS Lucille-Theasdale et ceux obtenus à l'échelle régionale (-3,2 à +4,8 pts).

Comme à Montréal, la performance URFI s'avère quelque peu supérieure à sa performance CHR (respectivement 83,2% versus 76,1%, sur la moyenne de la thématique). La meilleure performance des URFI s'observe aussi sur la plupart des énoncés. L'inverse ne s'observe en fait que sur un seul énoncé, relatif au « *délai d'attente pour être admis* », où les deux réseaux s'équivalent de plus près (CHR : 82,2%; URFI : 81,0%).

Globalement, tout comme pour l'ensemble montréalais, les énoncés d'ordre « relationnel » sont les mieux évalués pour l'ensemble CHR-URFI, 93,1% se disant très satisfaits qu'on ait « *tenu compte de leur langue dans les services qui leur ont été offerts* », et 84,7% « *de l'accueil du personnel à leur arrivée* ».

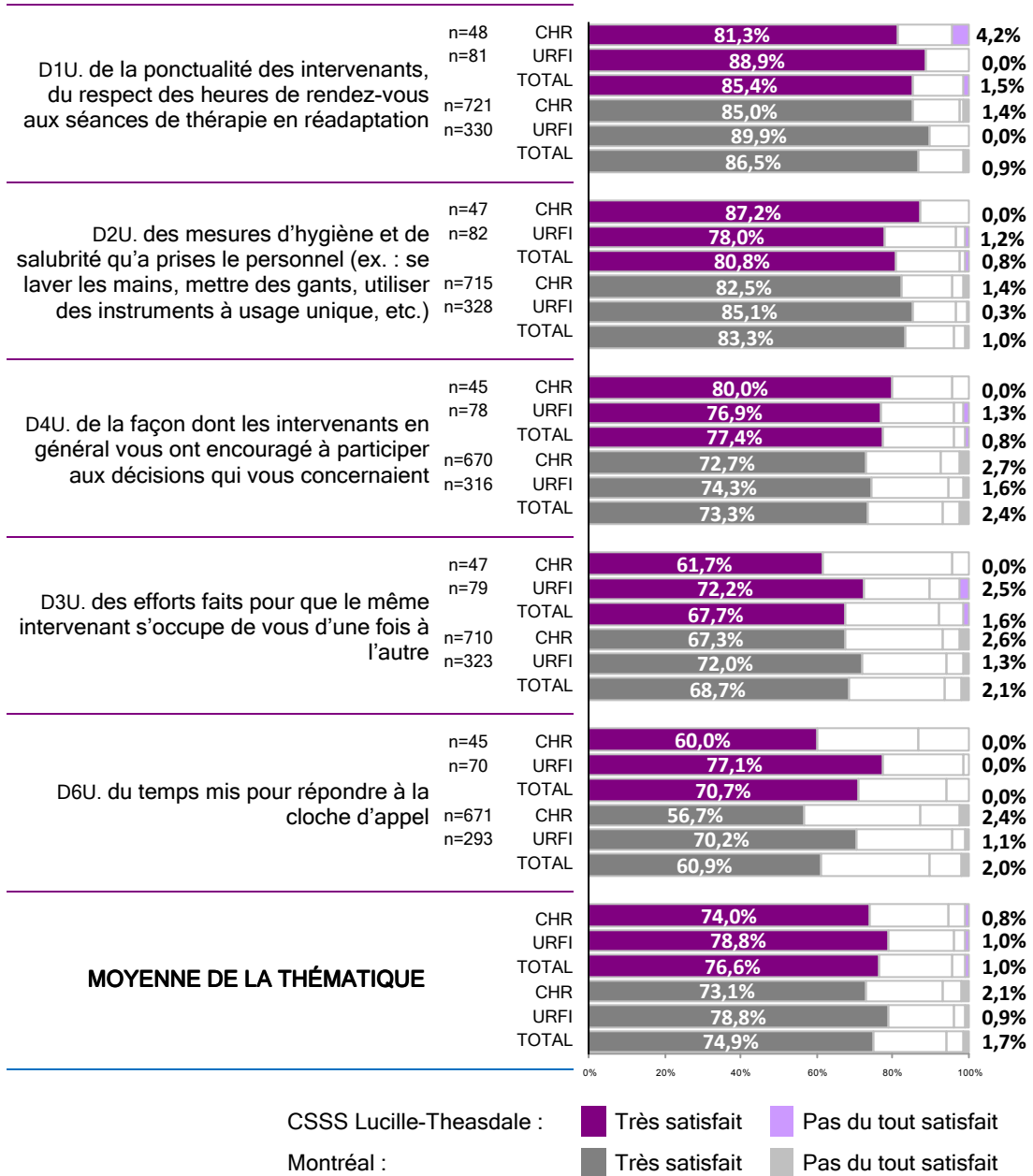
- Au sujet de la considération de langue de l'utilisateur, les francophones (94,6%, n=112) et anglophones / allophones (84,2%, n=19) récoltent des taux de satisfaction équivalents au plan statistique.

Les taux de satisfaction sont moins élevés lorsqu'il est question des délais et des informations reçues. Ce sont les « *informations reçues concernant le jour d'entrée, l'heure d'arrivée, la possibilité d'être accompagné* » qui récoltent le moins d'utilisateurs très satisfaits (70,8%), notamment en CHR (66,7%).

Notons que seul l'énoncé relatif au « *délai d'évaluation des besoins* » en CHR a engendré un taux d'insatisfaction supérieur à 5% (pas du tout satisfaits : 9,1%).

### 5.3.2 Aspects techniques des soins et services

Bases variables : total, excluant les discrets



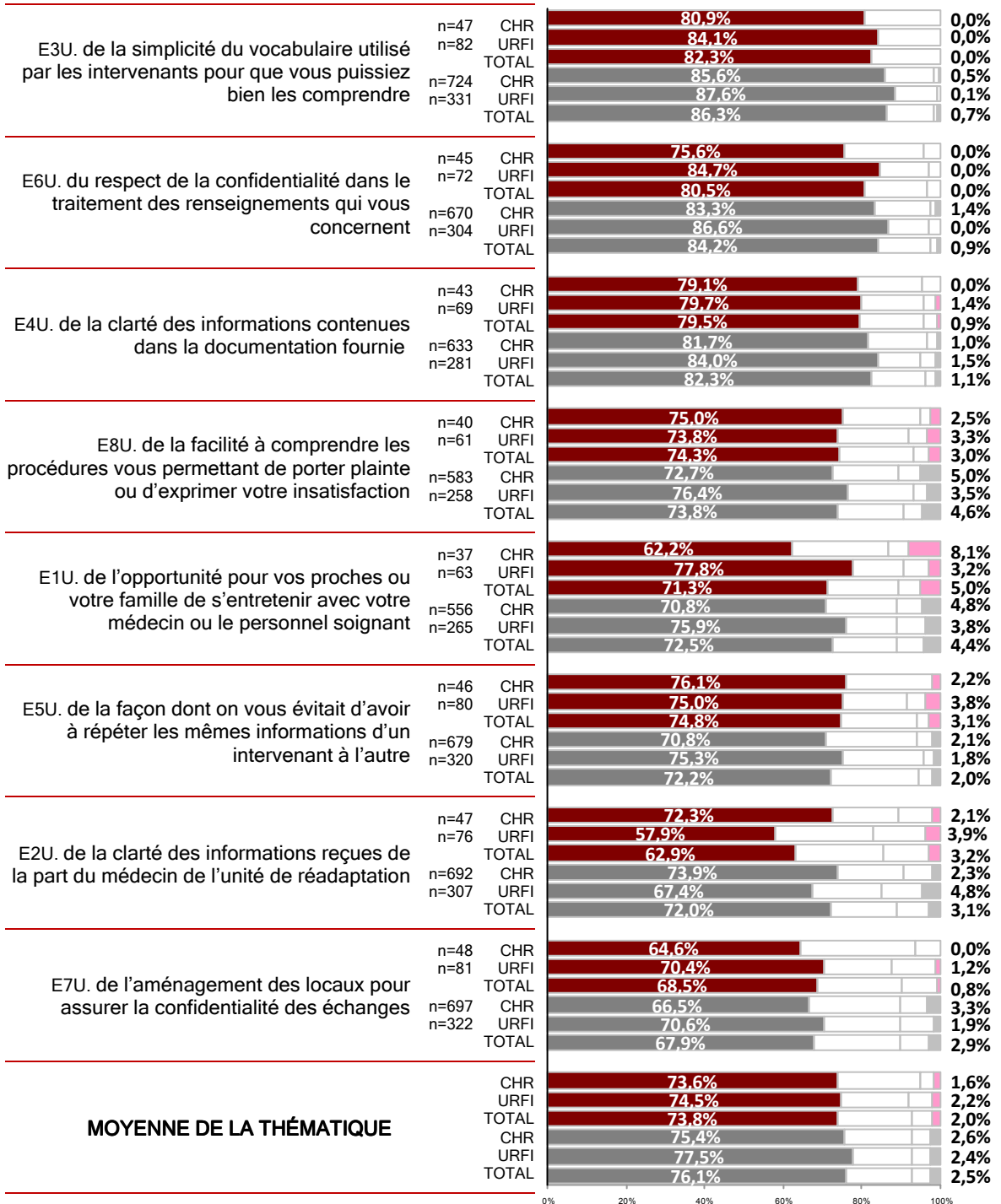
Le CSSS Lucille-Theasdale obtient un taux de satisfaction total légèrement supérieur à celui de l'ensemble de Montréal sur la thématique « *Aspects techniques des soins et services* » (+1,7 pt de pourcentage). Sa performance en URFI devance sa performance en CHR de 4,8 pts.

Sur deux (2) énoncés sur cinq (5), le CSSS Lucille-Theasdale récolte des taux moyens CHR-URFI de plus de 80%. Il s'agit de « *la ponctualité des intervenants, du respect des heures de rendez-vous aux séances de thérapie en réadaptation* » et « *des mesures d'hygiène et de salubrité qu'a prises le personnel* ».

Comme dans chacun des douze (12) territoires, c'est « *le temps mis pour répondre à la cloche d'appel* » qui a été jugé le plus sévèrement. Il s'agit par ailleurs de l'élément de la thématique pour lequel le CSSS Lucille-Theasdale devance la moyenne régionale le plus nettement (écart de +9,8 pts).

### 5.3.3 Communications - informations

Bases variables : total, excluant les discrets



CSSS Lucille-Theasdale : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait  
 Montréal : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait



Le CSSS Lucille-Theasdale présente un taux de satisfaction CHR-URFI à peine inférieur à celui de l'ensemble de Montréal sur la thématique « *communications-informations* » (-2,3 points de pourcentage).

Au plan statistique, la moyenne de la thématique obtenue en URFI (74,5%) et celle en CHR (73,6%) s'équivalent. Cinq énoncés sur huit suggèrent une légère avance en URFI alors que les trois autres donnent l'avance aux CHR

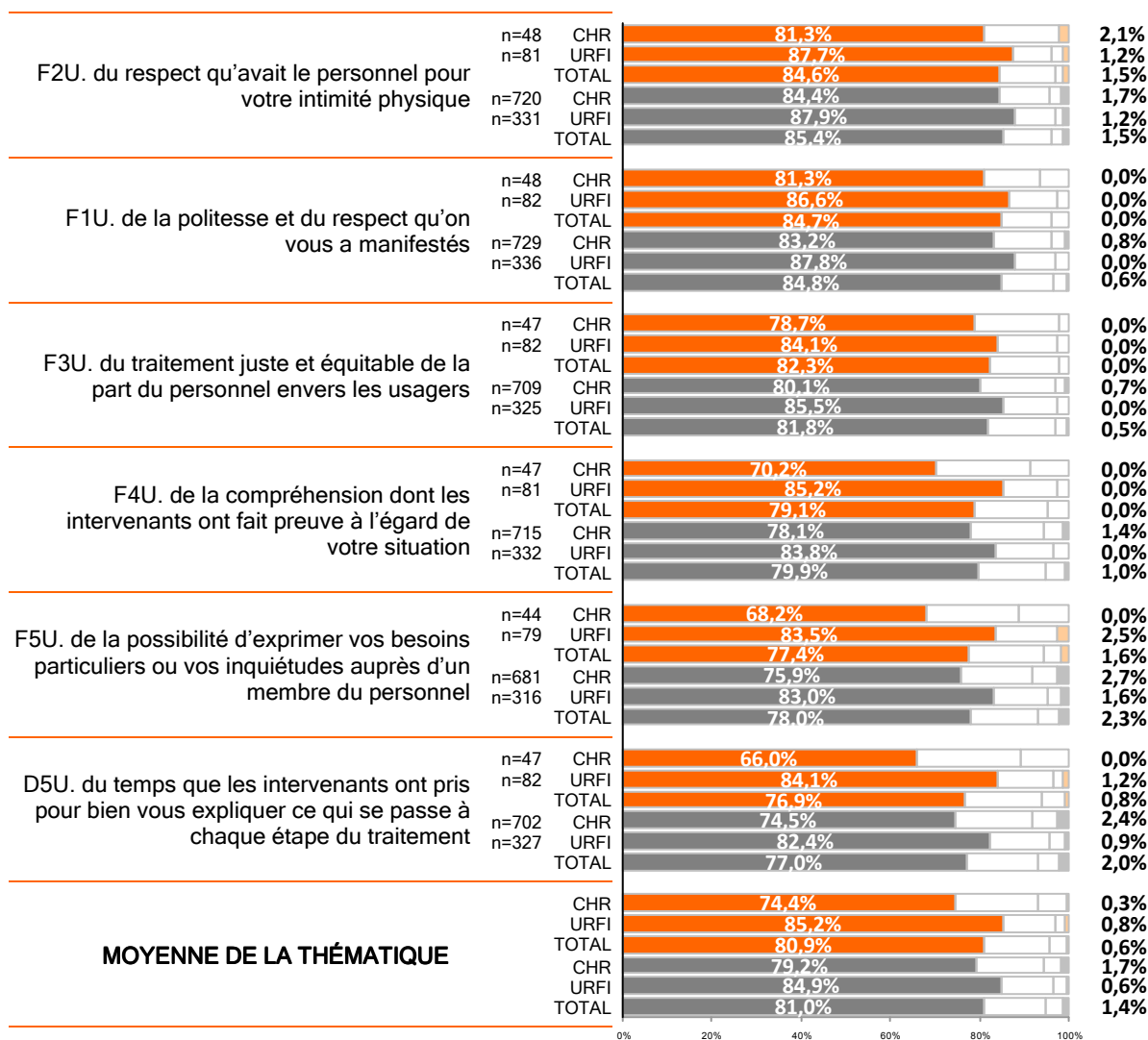
- Le principal écart favorisant les CHR prévaut sur « *la clarté des informations reçues de la part du médecin de l'unité de réadaptation* » (72,3% versus 57,9% en URFI)
- Le principal écart favorisant les URFI prévaut sur « *l'opportunité pour les proches / la famille de s'entretenir avec le médecin ou le personnel soignant* » (77,8% versus 62,2% en CHR).

En CHR - URFI combinés, les plus forts taux de satisfaction concernent « *la simplicité du vocabulaire utilisé par les intervenants* » (82,3%) et « *la confidentialité dans le traitement des renseignements* » (80,5%). Cette performance sur la confidentialité émerge malgré le fait que « *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges* » figure parmi les éléments les moins bien évalués de cette thématique, en CHR surtout (64,6%).

Outre une proportion de 8,1% d'insatisfaits en CHR sur l'énoncé relatif à l'accessibilité du personnel soignant par les proches, jamais plus de 3,9% d'insatisfaits ne sont observés sur un autre énoncé de cette thématique.

### 5.3.4 Relations interpersonnelles

Bases variables : total, excluant les discrets



CSSS Lucille-Theasdale : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait  
 Montréal : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait

Le CSSS Lucille-Theasdale présente un taux de satisfaction CHR-URFI équivalent à celui de l'ensemble de Montréal sur la thématique « *communications-informations* » (80,9%, -0,1 point de pourcentage). Les résultats suggèrent aussi une grande similitude du CSSS Lucille-Theasdale par rapport aux taux régionaux sur l'ensemble des énoncés, les écarts ne variant que de -0,8 à +0,5 pt.

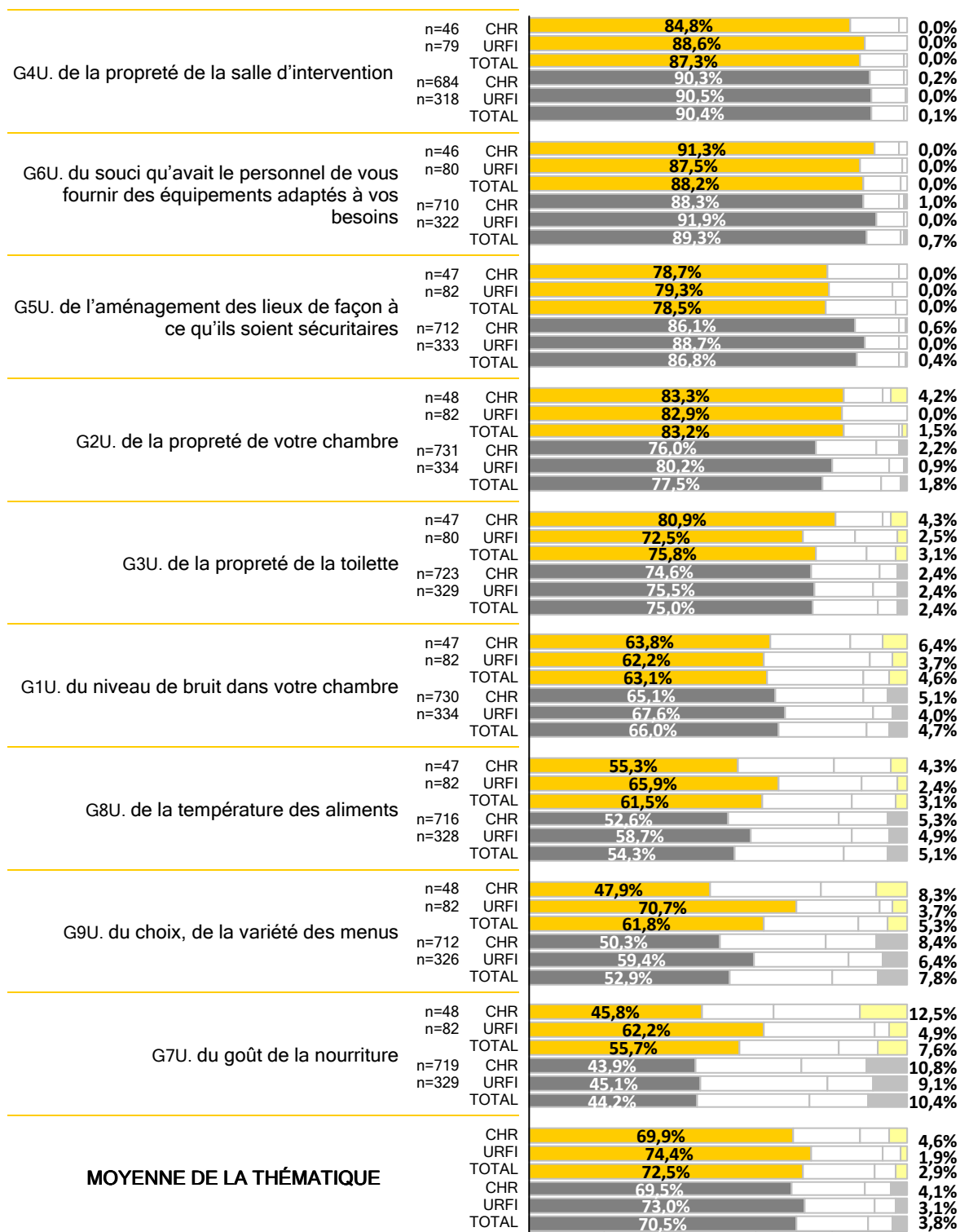
Par ailleurs, pour le territoire, les résultats obtenus en URFI sont supérieurs à ceux en CHR sur tous les énoncés. Le plus grand écart CHR vs URFI est observé au sujet « *du temps que les intervenants ont pris pour bien expliquer chaque étape du traitement* » (CHR : 66,0%; URFI : 84,1%, soit un écart de 18,1 pts). Les autres écarts favorisent les URFI par 5,3 à 15,3 pts. Les taux de satisfaction URFI sont tous au-dessus de la barre des 80%.

Les meilleures performances URFI et CHR coïncident. Elles concernent le « *respect du personnel pour l'intimité physique* » (respectivement 87,7% et 81,3%) et « *la politesse et le respect manifestés* » (86,6% et 81,3%).

Aucun énoncé sous cette thématique ne récolte plus de 2,5% d'insatisfaits, Trois énoncés n'engendrent en fait aucune insatisfaction, ce qui témoigne d'une situation enviable.

### 5.3.5 Milieu - ressources physiques

Bases variables : total, excluant les discrets



CSSS Lucille-Theasdale : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait  
 Montréal : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait



Le CSSS Lucille-Theasdale présente un taux de satisfaction CHR-URFI légèrement supérieur à celui de l'ensemble de Montréal sur la thématique « *Milieu - ressources physiques* » (72,5%, +2,0 pts de pourcentage).

Sur quatre énoncés, les résultats obtenus en CHR sont supérieurs à ceux obtenus en URFI, l'inverse se produisant pour les cinq autres énoncés et de façon plus prononcée.

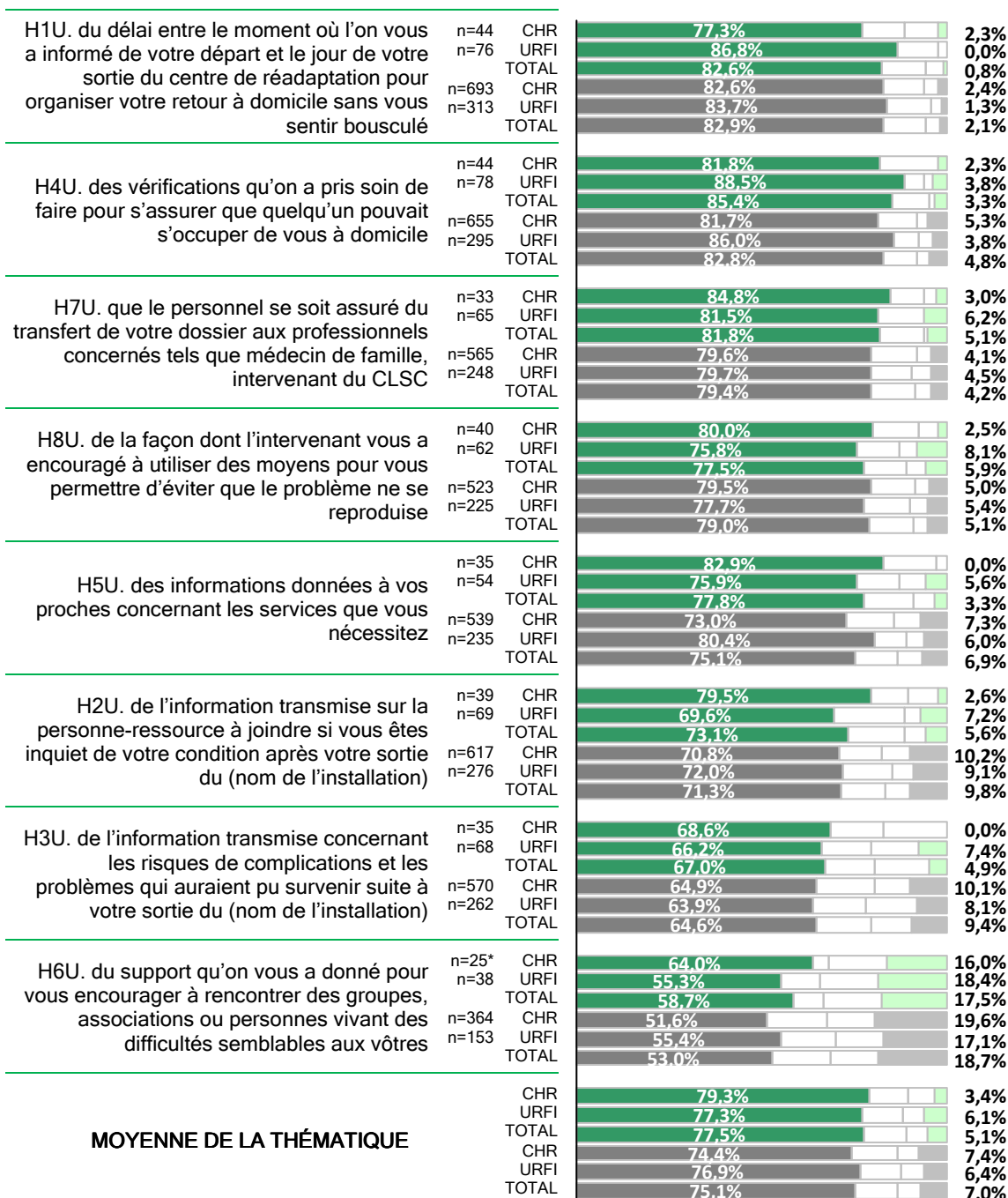
Les énoncés qui performant ici le mieux, tant en CHR qu'en URFI, sont plus directement liés à l'intervention ou au traitement, ainsi qu'à la propreté.

- « *la propreté de la salle d'intervention* » (CHR-URFI : 87,3%);
- « *le souci qu'avait le personnel de vous fournir des équipements adaptés à vos besoins* » (CHR-URFI : 88,2%);
- « *l'aménagement des lieux de façon à ce qu'ils soient sécuritaires* » (CHR-URFI : 78,5%)
- « *la propreté de la chambre* » (CHR-URFI : 83,2%) et de « *la toilette* » (CHR-URFI : 75,8%)

Ce sont les aspects concernant la nourriture qui ferment clairement la marche et ce, en URFI mais en CHR surtout, qu'il soit question de leur *température*, leur *variété* ou, plus manifestement, de leur *goût*.

### 5.3.6 Planification de la sortie - continuité

Bases variables : total, excluant les discrets



\* Attention, base faible : interpréter les résultats avec prudence.

CSSS Lucille-Theasdale : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait  
 Montréal : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait

Le CSSS Lucille-Theasdale obtient un taux de satisfaction CHR-URFI légèrement supérieur au taux régional sur la thématique « *Planification de la sortie - continuité* » (+2,4 pts). Les taux spécifiques relatifs aux énoncés varient peu des scores enregistrés à l'échelle régionale (-1,5 à +5,7 pts).

- Pour l'ensemble de la thématique, le score CHR dans Lucille-Theasdale est à peine plus élevé que son score URFI (79,3% versus 77,3%);
- Les CHR du territoire surpassent les URFI sur presque six (6) des huit (8) énoncés, l'avance la plus importante étant de près de 10 pts.

L'énoncé le mieux évalué en moyenne (CHR-URFI) concerne les « *vérifications pour s'assurer que quelqu'un puisse s'occuper de l'utilisateur à domicile* » (85,4%). Il s'agit de l'un des deux seuls énoncés à avoir été mieux évalué en URFI qu'en CHR.

Deux autres énoncés récoltent des taux de satisfaction combinés (CHR-URFI) supérieurs à 80%; ils concernent le « *délai entre le moment où l'on a informé l'utilisateur de son départ et le jour de sa sortie du centre de réadaptation* » (82,6%, et le second énoncé à avoir mieux performé en URFI qu'en CHR) et « *le transfert du dossier aux professionnels concernés* » (81,8%).

Comme pour l'ensemble de Montréal, les moins bons résultats émergent toutefois en regard de certaines autres informations attendues :

- « *l'information concernant les risques de complications et les problèmes pouvant survenir après la sortie* »;
- « *l'encouragement à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés semblables* ». Sur ce dernier point, le CSSS Lucille-Theasdale en CHR surpasse toutefois l'indice régional (+12,4 pts), bien qu'une proportion non-négligeable d'insatisfaits y émerge (CHR : 16,0%).

## 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 du CSSS Lucille-Theasdale, nous présentons les cartes de dispersion distinctement pour les clientèles CHR et URFI.

### 5.4.1 Carte de dispersion : CHR

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

- Plusieurs attributs (ou énoncés) spécifiques de satisfaction se positionnent sous les deux axes horizontaux, illustrant des degrés de satisfaction inférieurs à la satisfaction globale non seulement à l'intérieur du territoire mais aussi à l'échelle régionale (ces deux indicateurs demeurant fort rapprochés l'un de l'autre). Parmi ces éléments, ceux qui se trouvent à la droite de l'axe vertical commandent des priorités d'actions. Ils réfèrent à la plupart des thématiques :
  - ▶ « **Aspects techniques des soins et services** » : le *temps de réponse à la cloche d'appel*, ainsi que *la continuité des intervenants*, ces éléments étant les moins bien évalués au sein de ce quadrant.
  - ▶ « **Communications - informations** » : *aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges* et *accès des proches au médecin / au personnel* (notons que plusieurs autres énoncés de cette thématique se retrouvent tout juste au-dessus du niveau de satisfaction globale de Montréal et/ou du CSSS Lucille-Theasdale, et méritent de ce fait d'attirer aussi l'attention).
  - ▶ « **Accès / accueil** » : le *délai d'évaluation* ainsi que les *informations relatives à l'admission (jour d'entrée, l'heure d'arrivée, la possibilité d'être accompagné)* et au *déroulement des soins dans le service*.
  - ▶ « **Planification de la sortie - continuité** » : *incitation à rencontrer des groupes et associations* et *informations quant aux risques éventuels de complications*.
- 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. 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* et *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.

- Ajoutons que quelques éléments se retrouvent entre les deux axes horizontaux dans la portion droite de la carte, ou se rapprochent de cette zone. Ces éléments méritent une certaine attention, d'autant plus qu'ils sont très corrélés à la satisfaction globale. Attirons l'attention sur deux d'entre eux, qui se rapportent à la thématique « *relations interpersonnelles* », soit la *possibilité d'exprimer ses besoins* et *inquiétudes et la compréhension / l'empathie des intervenants*.

## 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 obtiennent des résultats avoisinant le degré de satisfaction globale du CSSS Lucille-Theasdale ainsi que dans l'ensemble du territoire, et ne témoignent ici donc pas d'une situation « critique » ou « urgente ».

Néanmoins, les seules priorités « formelles » qui émergent ici sont relatives aux *efforts faits pour éviter de faire répéter l'usager* d'un intervenant à l'autre, ainsi que les informations concernant *la personne-ressource à joindre en cas de besoin*.

Les informations reçues sur le *délai d'évaluation des besoins* et *le déroulement des soins dans le service* (tout juste au-dessus des axes horizontaux) figurent dans le quadrant supérieur droit, et peuvent donc mériter un renforcement; il s'agit de forces déterminantes des URFI du CSSS Lucille-Theasdale.

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, ou proche de ce quadrant. Ces attributs réfèrent principalement aux thématiques « *aspects techniques des soins et services* » et « *communications-informations* », dont notamment la *facilité à comprendre les procédures permettant de porter plainte ou d'exprimer son insatisfaction*.

Figure 5.4.1 : Carte de dispersion des indicateurs (CHR)

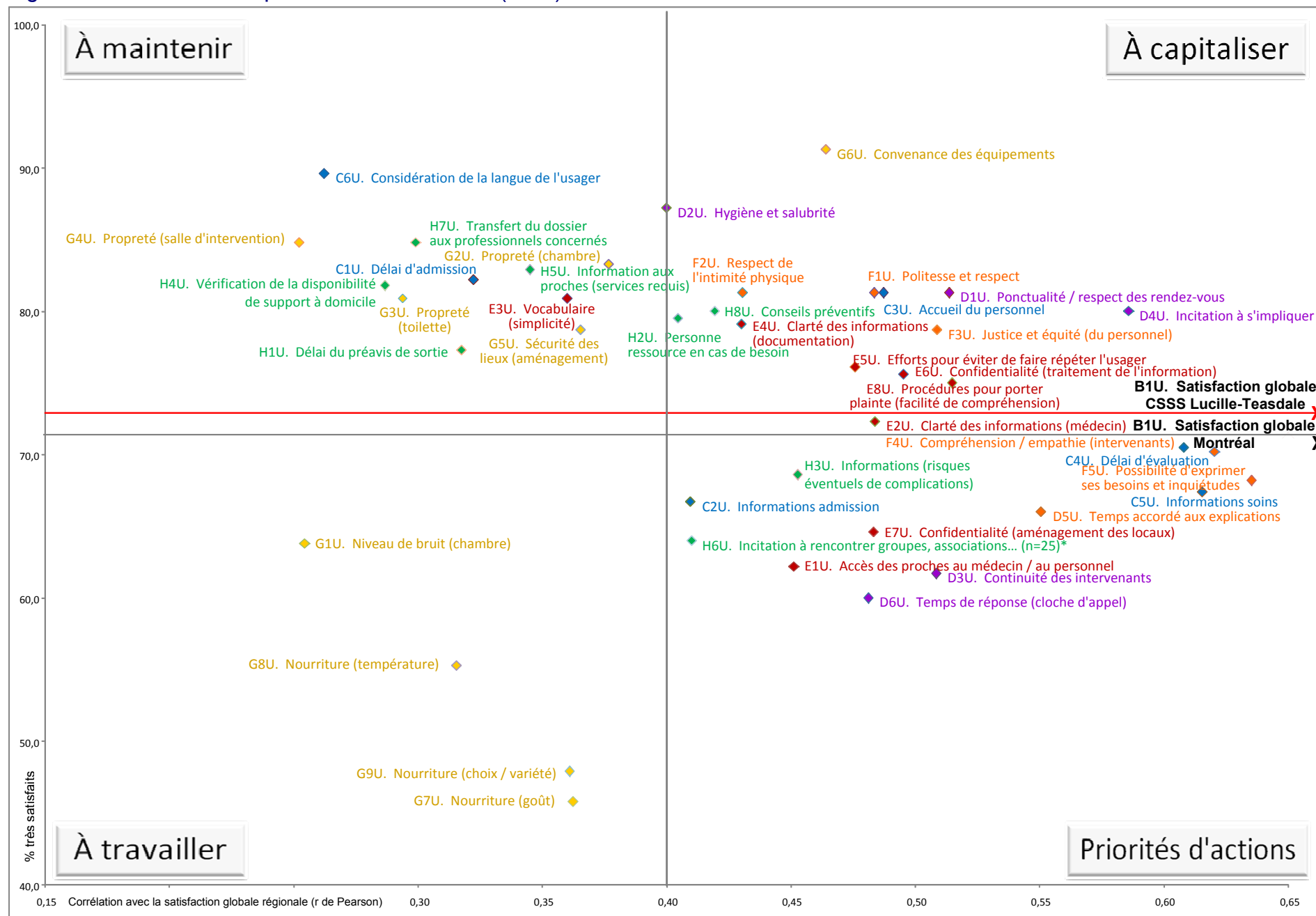
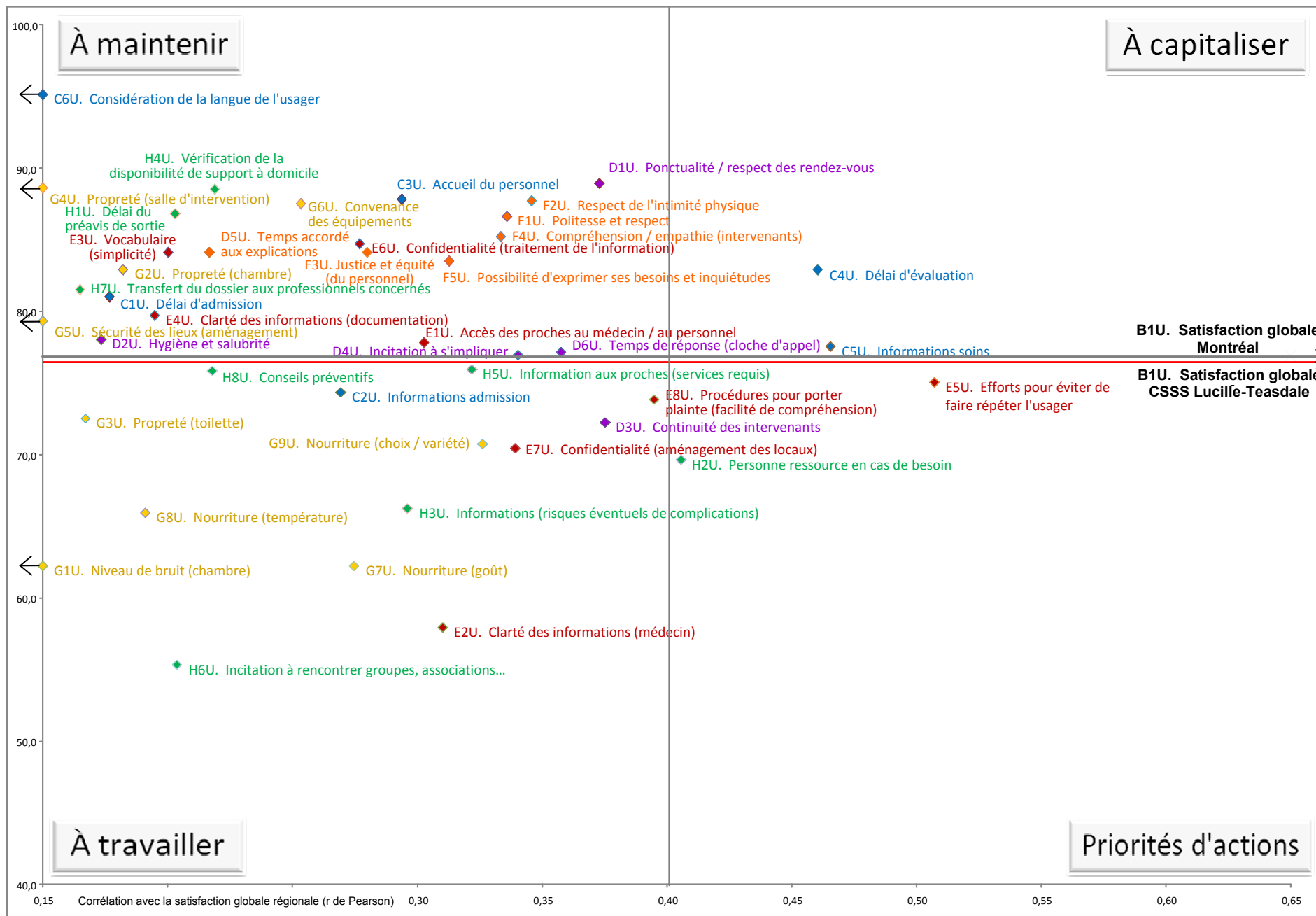


Figure 5.4.2 : Carte de dispersion des indicateurs (URFI)



## 5.5 Analyse de la satisfaction globale

### 5.5.1 CHR

Dans le CSSS Lucille-Theasdale, 72,9% se déclarent globalement très satisfaits à l'égard « *des services reçus pour leur réadaptation lors de leur dernier séjour au Centre de réadaptation* » (CHR), à peine +1,4 point de pourcentage supérieur au résultat régional.

Aucune différence statistiquement significative n'émerge selon le profil socio-démographique ni selon le profil de clientèle (musculo-squelettique, subaigu, gériatrique).

Aussi, tout comme au niveau régional, les résultats tendent à démontrer que 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 corrélées à la satisfaction globale à l'égard des services reçus pour leur réadaptation. À Montréal, les différences suivantes s'observent :

- Les usagers ayant reçu des médicaments et jugeant que leur douleur a été contrôlée seulement « parfois » ou « jamais » récoltent des taux de satisfaction moins élevés (60,1%).
- Le trois quarts (75,4%) des usagers ayant reçu des médicaments et déclarant toujours 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 (43,7%) déclarant n'avoir que parfois ou jamais reçu une telle aide se sont dit « très satisfaits » des services posthospitaliers.
- Enfin, les usagers déclarant avoir une idée « très précise » des services dont ils allaient avoir besoin récoltent des taux de satisfaction plus élevés (80,9%) à l'égard des services reçus que ceux qui en avaient une idée moins précise (entre 61,1% et 63,2%).

Sans être statistiquement significatives, ces mêmes tendances s'observent dans le CSSS Lucille-Theasdale.

Notons enfin que Villa Medica inc. récolte un taux de satisfaction de 76,9%.

## 5.5.2 URFI

Dans le CSSS Lucille-Theasdale, 76,5% se déclarent globalement très satisfaits à l'égard « *des services reçus pour leur réadaptation lors de leur dernier séjour au Centre de réadaptation* » (URFI), un taux de satisfaction comparable au résultat régional (recul de seulement -0,4 point).

Rien de notable ne ressort dans le CSSS Lucille-Theasdale selon le profil socio-démographique ni selon le profil de clientèle (musculo-squelettique, subaigu, gériatrique).

Tout comme à l'échelle régionale, les usagers du CSSS Lucille-Theasdale déclarant avoir une idée « très précise » des services dont ils allaient avoir besoin récoltent également un taux de satisfaction plus élevé (89,2%) à l'égard des services reçus.

Au niveau régional, d'autres résultats révèlent que la satisfaction à l'égard des soins et services reçus à l'hôpital ainsi que les conditions des patients lors de leur hospitalisation s'avèrent fortement corrélées à la satisfaction globale à l'égard des services reçus pour leur réadaptation :

- Plus de quatre usagers sur cinq (85,0%) s'étant déclarés « très satisfaits » des services hospitaliers récoltent le même degré de satisfaction à l'égard des services reçus en Centre de réadaptation.
- Le taux de satisfaction globale diffère significativement selon que les usagers aient eu des complications imprévues (68,7%) ou non (81,2%).

Ces mêmes tendances d'observent dans le CSSS Lucille-Theasdale, sans que les résultats s'avèrent statistiquement significatifs en raison de la faible taille échantillonnale.

Notons que le Centre d'hébergement J.-Henri-Charbonneau récolte un taux de satisfaction de 76,5%.

**Tableau 5a : Satisfaction à l'égard des services posthospitaliers (CHR)  
selon diverses caractéristiques de clientèle**

| (% très satisfaits)             |   | CHR<br>CSSS Lucille-Theasdale<br>(n=48) | CHR<br>Montréal<br>(n=731) |
|---------------------------------|---|---|----------------------------|
| <b>Satisfaction globale</b>     |   | <b>72,9%</b>                            | <b>71,5%</b>               |
| <b>Socio-démographique</b>      | <b>Sexe</b>   | Hommes (n=14)*                          | 78,6%                      |
|                                 |   | Femmes (n=34)                           | 70,6%                      |
|                                 | <b>Âge</b>  | 18 à 69 ans (n=12)*                     | 66,7%                      |
|                                 |   | 70 à 79 ans (n=17)*                     | 64,7%                      |
|                                 |   | 80 ans et plus (n=19)*                  | 84,2%                      |
|                                 | <b>Langue d'usage</b>   | Français (n=39)                         | 71,8%                      |
|                                 |   | Anglais (n=5)*                          | 100,0%                     |
|                                 |   | Autre langue (n=4)*                     | 50,0%                      |
|                                 | <b>Scolarité</b>  | Primaire et moins (n=15)*               | 86,7%                      |
|                                 |   | Secondaire (n=21)*                      | 57,1%                      |
| Post-secondaire (n=12)*         |   | 83,3%                                   |                            |
| <b>Présence d'un proche</b>     | Vit seul (n=23)*  | 73,9%                                   |                            |
|                                 | Avec proche(s) (n=24)*  | 70,8%                                   |                            |
| <b>Revenu du foyer</b>          | Moins de 20 000 \$ (n=20)*  | 80,0%                                   |                            |
|                                 | 20 000 \$ à 39 999 \$ (n=14)*   | 50,0%                                   |                            |
|                                 | 40 000 \$ et plus (n=6)*  | 66,7%                                   |                            |
|                                 | Refus / NSP (n=8)*  | 100,0%                                  |                            |
| <b>Communauté culturelle</b>    | Caucasiens (n=43)   | 72,1%                                   |                            |
|                                 | Autres (n=4)*   | 75,0%                                   |                            |
| <b>Profil de clientèle</b>      | Musculo-squelettique (n=34)   | 73,5%                                   |                            |
|                                 | Subaigus (n=7)*   | 57,1%                                   |                            |
|                                 | Gériatrique (n=2)*  | 100,0%                                  |                            |
|                                 | N/D (n=5)*  | 80,0%                                   |                            |
| <b>Services hospitaliers</b>    | <b>Satisfaction - services hospitaliers</b>                             | Très satisfait (n=28)*                  | 82,1%                      |
|                                 |   | Assez satisfait (n=17)*                 | 58,8%                      |
|                                 |   | Peu satisfait (n=1)*                    | 100,0%                     |
|                                 |   | Pas du tout satisfait (n=2)*            | 50,0%                      |
|                                 | <b>Médicaments douleur</b>  | Oui (n=38)                              | 73,7%                      |
|                                 |   | Non (n=8)*                              | 75,0%                      |
|                                 | <b>Douleur contrôlée</b><br>(base : ont reçu des médicaments)           | Toujours (n=22)*                        | 81,8%                      |
|                                 |   | Souvent (n=12)*                         | 66,7%                      |
|                                 |   | Parfois + jamais (n=3)*                 | 33,3%                      |
|                                 | <b>Aide du personnel (douleur)</b><br>(base : ont reçu des médicaments) | Toujours (n=32)                         | 78,1%                      |
| Souvent (n=3)*                  |   | 33,3%                                   |                            |
| Parfois + jamais (n=2)*         |   | 50,0%                                   |                            |
| <b>Complications imprévues</b>  | Oui (n=15)*   | 60,0%                                   |                            |
|                                 | Non (n=33)  | 78,8%                                   |                            |
| <b>Idée des services requis</b> | Très précise (n=22)*  | 72,7%                                   |                            |
|                                 | Assez précise (n=15)*   | 73,3%                                   |                            |
|                                 | Peu + pas du tout (n=9)*  | 66,7%                                   |                            |
| <b>Établissement CHR</b>        | Marie Clarac (n=16)*  | 56,2%                                   |                            |
|                                 | Villa Medica (n=26)*  | 76,9%                                   |                            |
|                                 | Autres (n=6)*   | 100,0%                                  |                            |

\* Attention, bases faibles : interpréter les résultats du CSSS Lucille-Theasdale avec prudence.

**Tableau 5b : Satisfaction à l'égard des services posthospitaliers (URFI)  
selon diverses caractéristiques de clientèle**

| (% très satisfaits)   |                               | URFI<br>CSSS Lucille-Theasdale<br>(n=81) | URFI<br>Montréal<br>(n=334) |
|---|-------------------------------|--|-----------------------------|
| <b>Satisfaction globale</b>   |                               | <b>76,5%</b>                             | <b>76,9%</b>                |
| <b>Sexe</b>   | Hommes (n=19)*                | 78,9%                                    | 71,5%                       |
|   | Femmes (n=62)                 | 75,8%                                    | 79,1%                       |
| <b>Âge</b>  | 18 à 69 ans (n=18)*           | 72,2%                                    | 68,8%                       |
|   | 70 à 79 ans (n=30)*           | 73,3%                                    | 77,5%                       |
|   | 80 ans et plus (n=33)         | 81,8%                                    | 80,5%                       |
| <b>Langue d'usage</b>   | Français (n=71)               | 77,5%                                    | 77,9%                       |
|   | Anglais (n=5)*                | 60,0%                                    | 73,3%                       |
|   | Autre langue (n=5)*           | 80,0%                                    | 77,6%                       |
| <b>Scolarité</b>  | Primaire et moins (n=24)*     | 87,5%                                    | 80,6%                       |
|   | Secondaire (n=36)             | <u>63,9%</u>                             | 77,4%                       |
|   | Post-secondaire (n=19)*       | 84,2%                                    | 69,8%                       |
| <b>Présence d'un proche</b>   | Vit seul (n=45)               | 75,6%                                    | 78,2%                       |
|   | Avec proche(s) (n=36)         | 77,8%                                    | 75,0%                       |
| <b>Revenu du foyer</b>  | Moins de 20 000 \$ (n=26)*    | 73,1%                                    | 82,1%                       |
|   | 20 000 \$ à 39 999 \$ (n=26)* | 80,8%                                    | 77,2%                       |
|   | 40 000 \$ et plus (n=13)*     | 69,2%                                    | <u>61,3%</u>                |
|   | Refus / NSP (n=16)*           | 81,2%                                    | 79,6%                       |
| <b>Communauté culturelle</b>  | Caucasiens (n=78)             | 75,6%                                    | 76,8%                       |
|   | Autres (n=3)*                 | 100,0%                                   | 80,4%                       |
| <b>Profil de clientèle</b>  | Musculo-squelettique (n=27)   | 75,4%                                    | 78,7%                       |
|   | Subaigus (n=15)*              | 80,0%                                    | 72,9%                       |
|   | Gériatrique (n=0)             | - - -                                    | 86,2%                       |
|   | N/D (n=10)*                   | 70,0%                                    | 76,5%                       |
| <b>Satisfaction - services hospitaliers</b>                             | Très satisfait (n=45)         | 86,7%                                    | <b><u>85,0%</u></b>         |
|   | Assez satisfait (n=22)*       | 77,3%                                    | <u>62,5%</u>                |
|   | Peu satisfait (n=7)*          | 42,9%                                    | 66,9%                       |
|   | Pas du tout satisfait (n=6)*  | 33,3%                                    | 61,6%                       |
| <b>Médicaments douleur</b>  | Oui (n=69)                    | 75,4%                                    | 77,7%                       |
|   | Non (n=8)*                    | 87,5%                                    | 69,1%                       |
| <b>Douleur contrôlée</b><br>(base : ont reçu des médicaments)           | Toujours (n=42)               | <b><u>88,1%</u></b>                      | 82,3%                       |
|   | Souvent (n=16)*               | 50,0%                                    | <u>65,4%</u>                |
|   | Parfois + jamais (n=11)*      | 63,6%                                    | 76,3%                       |
| <b>Aide du personnel (douleur)</b><br>(base : ont reçu des médicaments) | Toujours (n=50)               | 80,0%                                    | 81,7%                       |
|   | Souvent (n=11)*               | 72,7%                                    | 63,4%                       |
|   | Parfois + jamais (n=8)*       | 50,0%                                    | 52,5%                       |
| <b>Complications imprévues</b>  | Oui (n=20)*                   | 65,0%                                    | <u>68,7%</u>                |
|   | Non (n=59)                    | 81,4%                                    | <b><u>81,2%</u></b>         |
| <b>Idée des services requis</b>   | Très précise (n=37)           | <b><u>89,2%</u></b>                      | <b><u>86,5%</u></b>         |
|   | Assez précise (n=16)*         | 50,0%                                    | 68,9%                       |
|   | Peu + pas du tout (n=21)*     | 71,4%                                    | 68,4%                       |
| <b>Établissement URFI</b>   | J.-H. Charbonneau (n=81)      | 76,5%                                    | - - -                       |

\* Attention, bases faibles : interpréter les résultats du CSSS Lucille-Theasdale avec prudence.

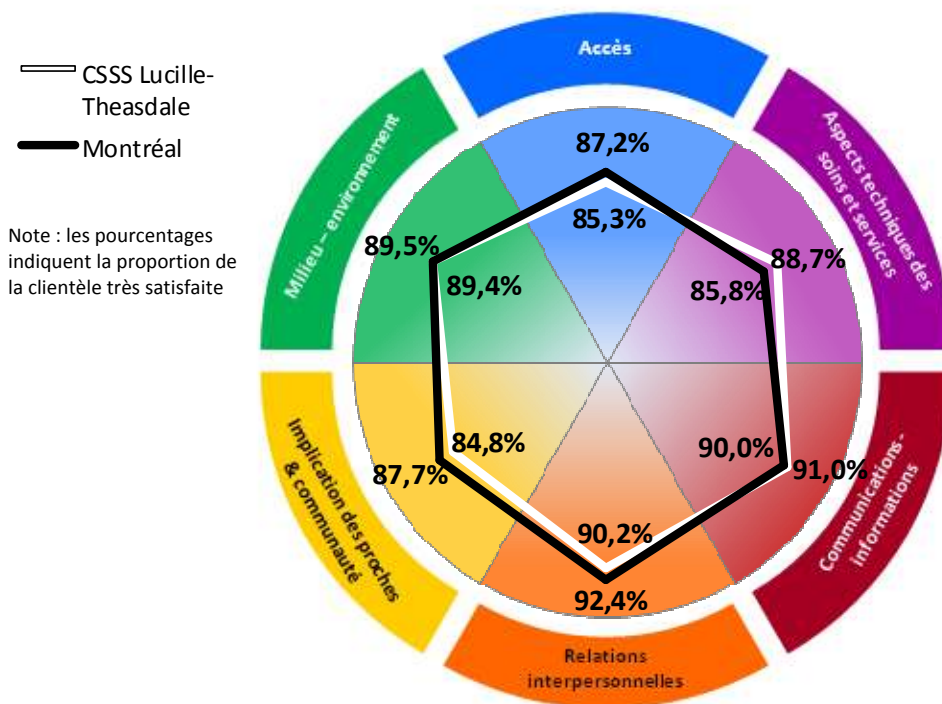
## 6. Résultats détaillés : SAD\_PTH-PTG

### 6.1 Faits saillants

La clientèle SAD\_PTH-PTG exprime un niveau de satisfaction très élevé. Quatre (4) des six (6) thématiques évaluées en SAD\_PTH-PTG obtiennent un taux de satisfaction avoisinant les 90%. Ces résultats se rapprochent considérablement de ceux mesurés à l'échelle régionale.

- Les taux de satisfaction les plus élevés sont observés pour les thématiques « *communications - informations* », « *relations interpersonnelles* » et « *milieu - environnement* ». Le taux le moins élevé prévaut pour la thématique « *implication des proches et communauté* », malgré que ce résultat demeure supérieur à la performance combinée la plus élevée observée en CHR-URFI.
- Les priorités d'actions réfèrent aux éléments qui obtiennent des taux de satisfaction inférieurs à la satisfaction globale régionale et/ ou territoriale tout en y étant corrélés de façon notable. Dans le cas présent, les seuls éléments du quadrant « priorités d'actions » sont positionnés tout juste sous le niveau de satisfaction global du CSSS Lucille-Theasdale, mais tout juste au-dessus du niveau de satisfaction régionale. Ils concernent :
  - ▶ *la quantité de services offerts et fréquence des soins;*
  - ▶ *l'amélioration de la condition physique;*
  - ▶ *la facilité de compréhension des procédures pour porter plainte;*
  - ▶ *la variété des services proposés après la chirurgie;*
  - ▶ *le support aux proches* (tout juste au-dessus de la satisfaction globale du CSSS Lucille-Theasdale)
- Un autre énoncé à ne pas négliger se situe très nettement sous le taux de satisfaction globale du CSSS Lucille-Theasdale, mais un peu moins corrélé à cette satisfaction globale. Il s'agit des *informations sur les services communautaires*. Bien que cet élément ne figure pas parmi les plus déterminants de l'étude, le fait qu'il s'agisse clairement de l'élément engendrant le taux de satisfaction le moins élevé justifie que l'on s'en préoccupe de façon prioritaire.

## 6.2 Illustration radar



Tel qu'illustré ci-dessus, le CSSS Lucille-Theasdale obtient des résultats variables selon les thématiques :

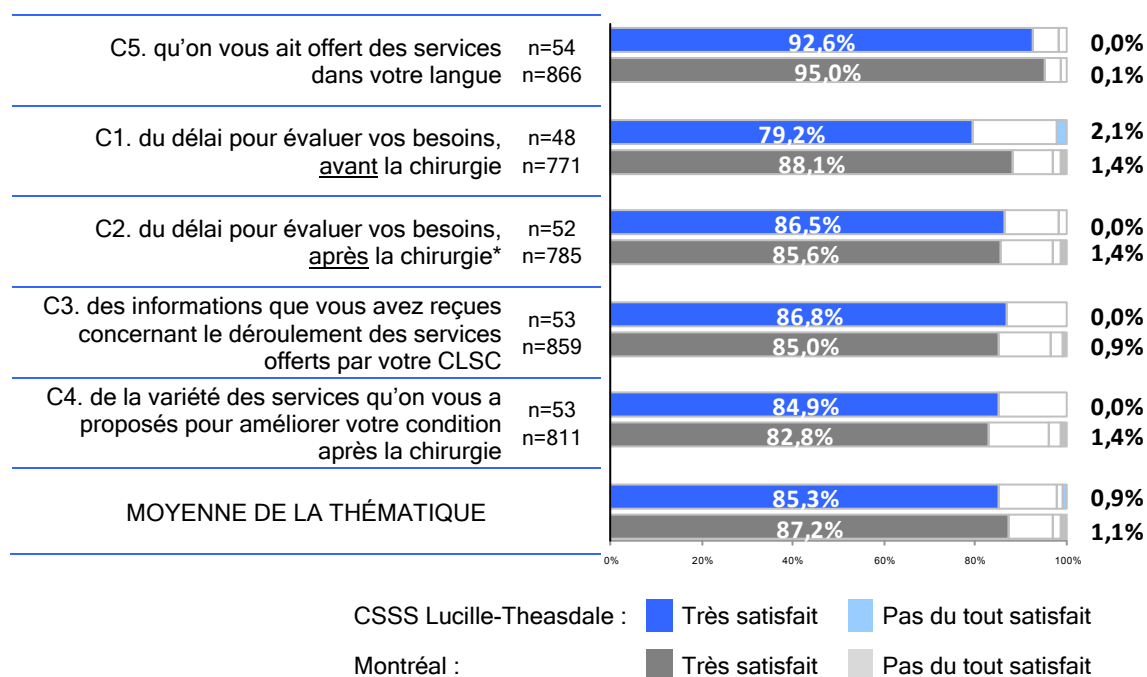
- Les thématiques « *implication des proches et communauté* » (écart de -2,9 points) et « *relations interpersonnelles* » (écart de -2,2 points) reçoivent des taux de satisfaction légèrement inférieurs dans Lucille-Theasdale à ce qui s'observe au niveau régional.
- La thématique « *aspects techniques des soins et services* » récolte un taux de satisfaction légèrement supérieur dans Lucille-Theasdale (écart de +2,9 points).
- Les autres thématiques engendrent des taux de satisfaction s'apparentant à ce qui prévaut à Montréal (écarts entre -1,9 et +1,0 pt).

Les thématiques qui engendrent les taux de satisfaction les plus élevés concernent les « *relations interpersonnelles* » et les « *communications - informations* », tant dans Lucille-Theasdale qu'à Montréal. À l'inverse, la thématique « *implication des proches et communauté* » ferme la marche dans Lucille-Theasdale alors que ce sont les « *aspects techniques des soins et services* » qui occupent ce rang à Montréal.

## 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)



Le CSSS Lucille-Theasdale obtient un taux de satisfaction légèrement inférieur à celui de l'ensemble de Montréal sur la thématique « *accès* » (-1,9 point de pourcentage). Deux (2) énoncés spécifiques sont mieux évalués dans ce territoire qu'au niveau régional, tandis que l'inverse est observé sur deux (2) autres énoncés.

Alors que le CSSS Lucille-Theasdale récolte un taux de satisfaction comparable à Montréal sur le « *délai pour évaluer les besoins, après la chirurgie* » (86,5%), ce territoire présente un recul de -8,9 points au niveau du « *délai pour évaluer les besoins, avant la chirurgie* » (79,2%). Cet énoncé s'y positionne en fin de lice.

Le fait « *qu'on ait offert des services dans la langue de l'utilisateur* » (92,6%), dont le léger écart avec Montréal s'avère de -2,4 pts, demeure en tête de palmarès, dans le CSSS Lucille-Theasdale tout comme à Montréal. Notons que les anglophones / allophones (66,7%, n=9) tendent à être moins satisfaits de cet aspect que les « francophones » (97,8%, n=45).

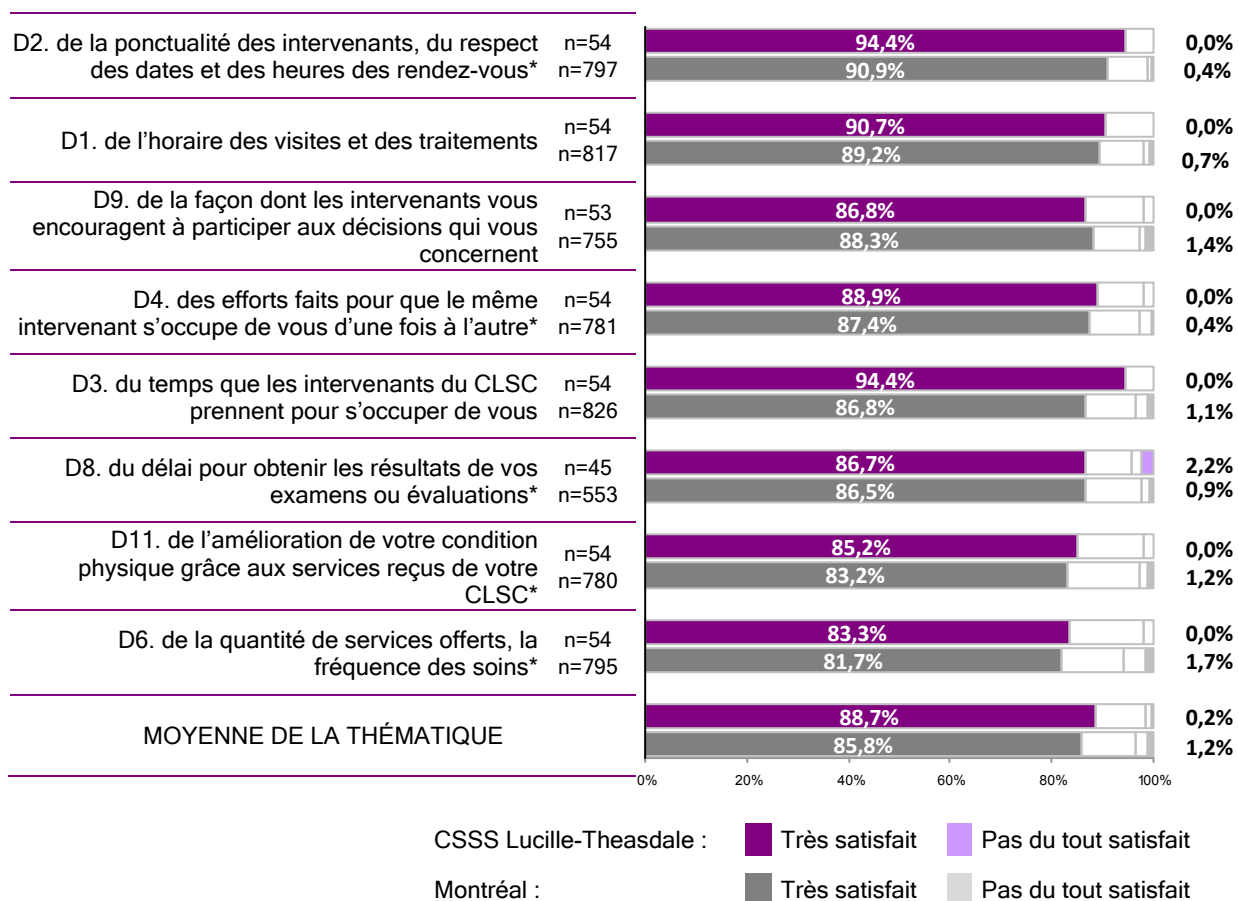
Les deux (2) énoncés récoltant des taux de satisfaction légèrement supérieur versus Montréal sont :

- La « *variété des services proposés pour améliorer la condition de l'utilisateur après chirurgie* » (84,9%), à peine supérieur (+2,1 pts) avec Montréal.
- Les « *informations reçues concernant le déroulement des services offerts par le CLSC* » dont le léger écart s'avère de +1,8 pt versus Montréal.

Notons qu'un seul énoncé engendre une proportion (faible) d'utilisateurs insatisfaits, soit le « *délai pour évaluer les besoins, avant la chirurgie* » (2,1%), ce qui s'avère une situation enviable pour tout territoire.

## 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)



La thématique relative aux « *aspects techniques des soins et services* » obtient un taux de satisfaction légèrement supérieur dans le CSSS Lucille-Theasdale à celui de l'ensemble de Montréal (+2,9 points de pourcentage). Sept (7) énoncés spécifiques sont mieux évalués dans ce territoire qu'au niveau régional, tandis qu'un seul présente une performance à peine inférieure à Montréal (écart de -1,5 pt).

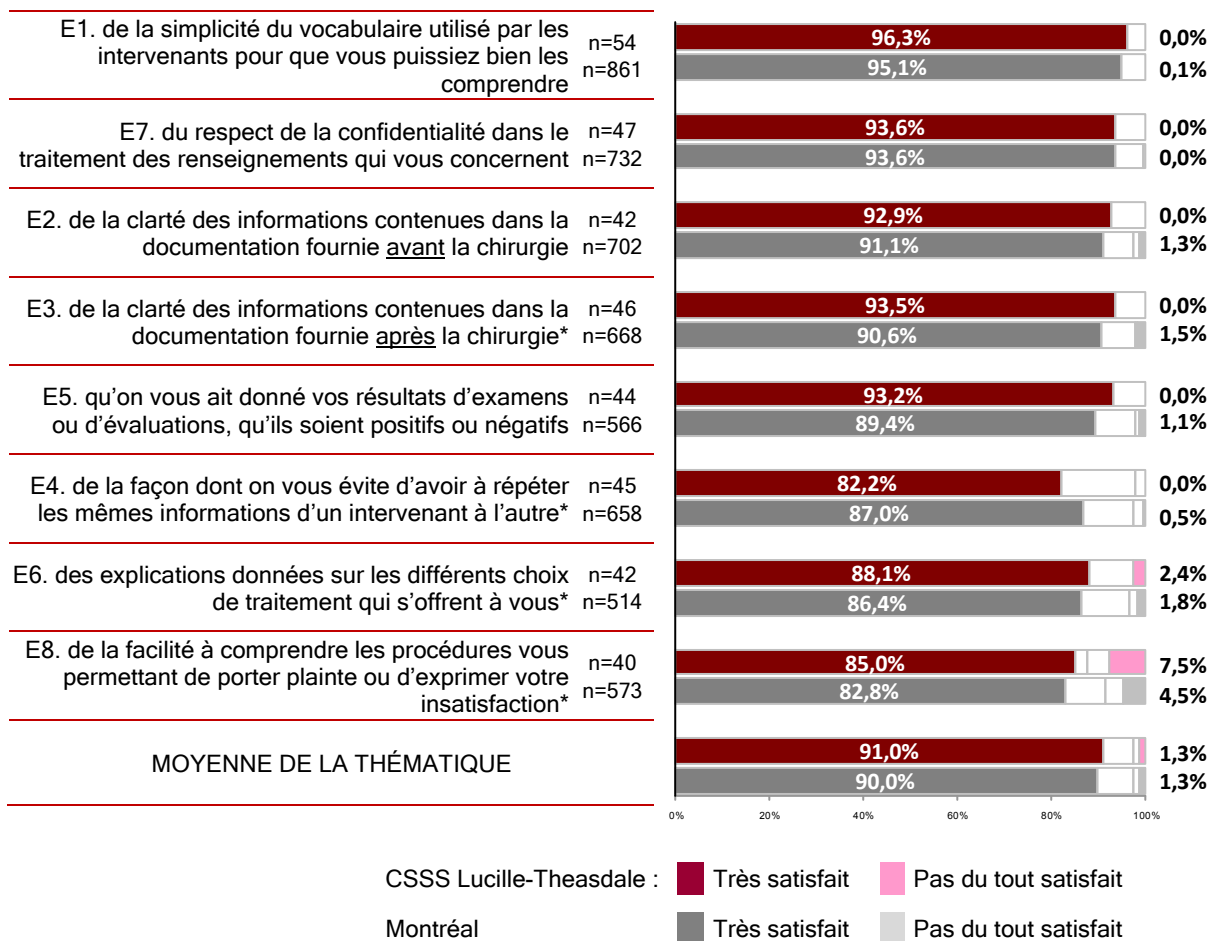
Généralement, les écarts sont plutôt faibles versus Montréal (de l'ordre de +1,5 pt à +2,0 pts), à l'exception de deux énoncés présentant des écarts plus élevés. Ces deux énoncés récoltent les meilleures évaluations de cette thématique :

- La « *ponctualité des intervenants, le respect des dates et des heures des rendez-vous* », recueille un taux de satisfaction de +3,5 pts supérieur à ce qui prévaut à Montréal (94,4%).
- Le « *temps que les intervenants du CLSC prennent pour s'occuper de l'utilisateur* » présente un taux de satisfaction équivalent au précédent (94,4%, +7,6 pts).

Notons enfin que nous ne retrouvons aucun insatisfait sur la majorité des énoncés de cette thématique.

### 6.3.3 Communications - informations

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



La thématique « *communications - informations* » récolte un taux de satisfaction à peine supérieur à celui de l'ensemble de Montréal dans le CSSS Lucille-Theasdale (+1,0 point de pourcentage). Aucun énoncé ne se situe sous la barre du 80% et cinq (5) affichent même des proportions de « très satisfaits » supérieures à 90%.

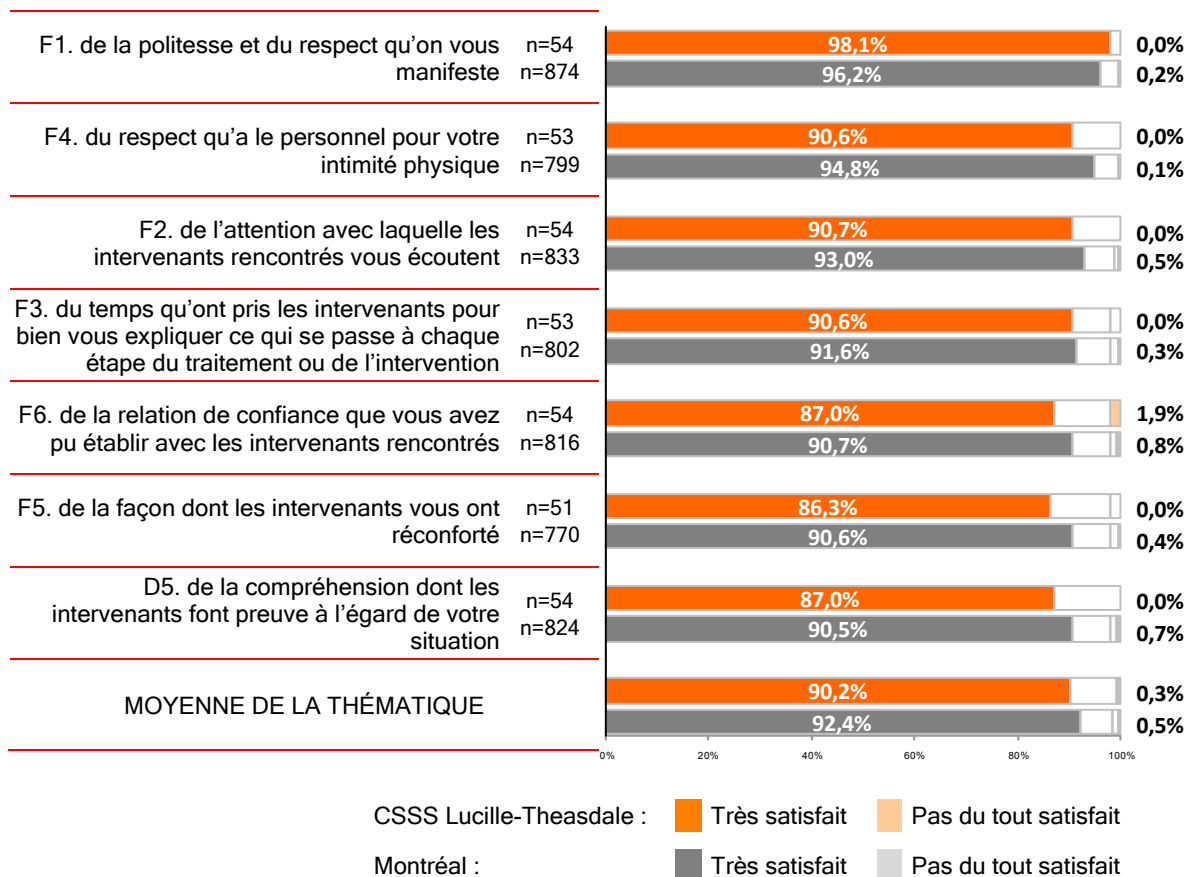
Six (6) énoncés spécifiques sont mieux évalués dans ce territoire qu'au niveau régional, tandis qu'un seul présente une performance inférieure à Montréal, en l'occurrence la « *façon dont on a évité à l'usager d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre* », cet énoncé s'avérant le moins élevé du territoire (82,2%, écart de - 4,8 points).

Le fait « *qu'on ait donné les résultats d'examens ou d'évaluations, qu'ils soient positifs ou négatifs* » récolte le plus grand écart positif versus ce qui prévaut à Montréal (+3,8 pts), et une performance tout juste supérieure à la moyenne de la thématique (93,2%).

Notons également que « *la facilité à comprendre les procédures permettant à l'usager de porter plainte ou d'exprimer de l'insatisfaction* » présente un léger écart de +2,2 pts par rapport à Montréal et une proportion de 85,0% de répondants « très satisfaits ».

### 6.3.4 Relations interpersonnelles

Bases variables : total, excluant les discrets



Au plan des « *relations interpersonnelles* », le CSSS Lucille-Theasdale récolte un taux de satisfaction légèrement inférieur à ce qui prévaut à Montréal (écart de -2,2 pts). Bien que six (6) des sept (7) énoncés recueillent des taux de satisfaction sous le niveau régional, tous se positionnent au dessus de la barre du 85%.

Les principaux écarts par rapport à Montréal :

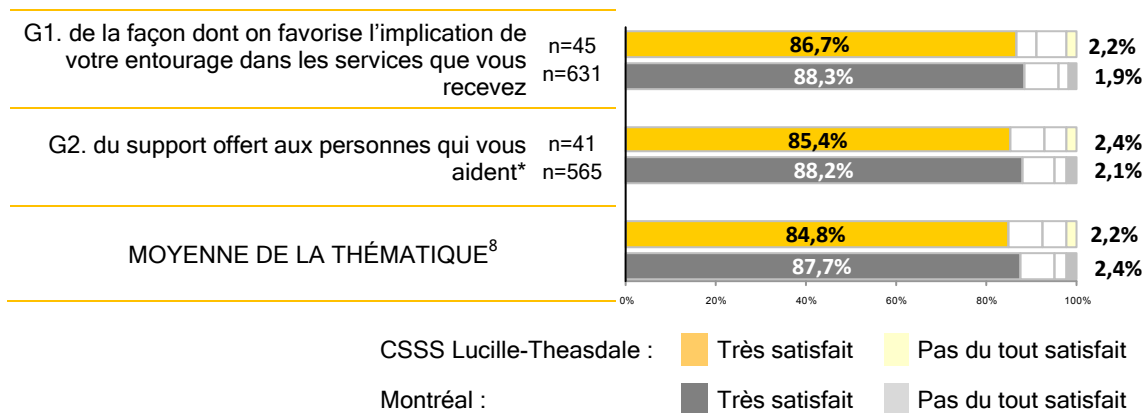
- Le « *respect qu'a le personnel pour l'intimité physique de l'utilisateur* » présente une proportion de « très satisfaits » qui se rapproche de la moyenne de la thématique (90,6%) et un écart versus Montréal de - 4,2 pts.
- La « *relation de confiance qu'à pu établir l'utilisateur avec les intervenants rencontrés* », présentant un recul de -3,7 pts et un taux de satisfaction légèrement sous celui de la moyenne de la thématique (87,0%).

- La « *façon dont les intervenants ont réconforté l'utilisateur* », qui récolte une évaluation de -4,3 pts sous celle observée à Montréal, se positionnant ainsi au dernier rang à l'intérieur de la thématique avec un taux de satisfaction de 86,3%.
- Enfin, « *la compréhension dont les intervenants font preuve à l'égard de la situation de l'utilisateur* » qui récolte un taux de satisfaction de 87,0% et présente un écart de - 3,5 pts par rapport au taux de satisfaction régional.

Soulignons enfin la faible proportion d'utilisateurs insatisfaits de ces aspects.

### 6.3.5 Implication des proches & communauté

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



Ici encore, la thématique relative à « *l'implication des proches et de la communauté* » obtient un taux de satisfaction légèrement inférieur dans le CSSS Lucille-Theasdale à celui de l'ensemble de Montréal (-2,9 points de pourcentage).

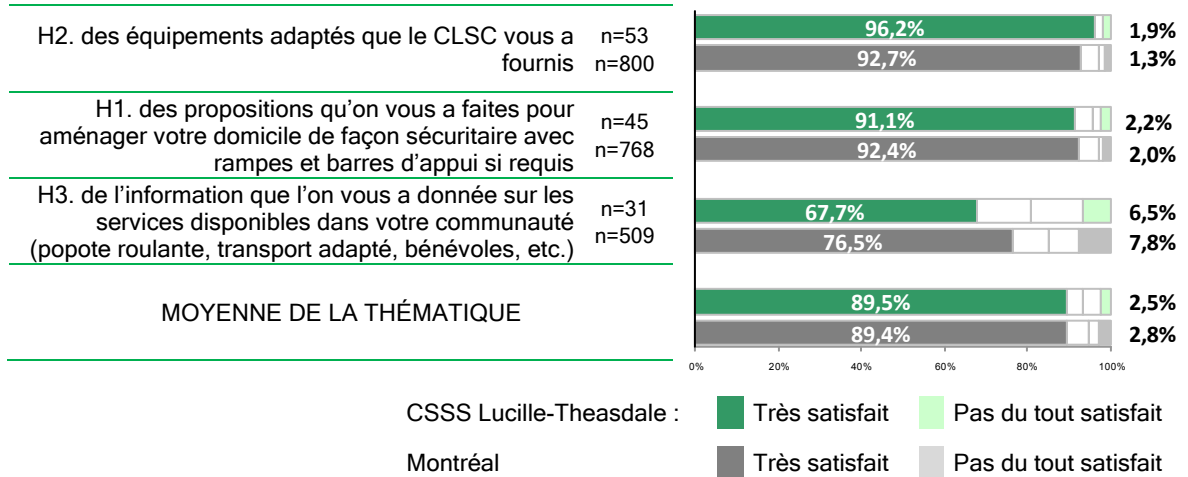
Les deux (2) énoncés la composant présentent des taux de satisfaction légèrement inférieurs à Montréal : « *la façon dont on favorise l'implication de l'entourage de l'utilisateur dans les services reçus* » (86,7%, -1,6 pt) et « *le support offert aux personnes qui aident l'utilisateur* » (85,4%, -2,8 pts).

Notons la faible présence de répondants insatisfaits (2,2 à 2,4%).

<sup>8</sup> 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 thématique relative au « *milieu - environnement* » obtient un taux de satisfaction équivalent dans le CSSS Lucille-Theasdale à celui de l'ensemble de Montréal (89,5%).

Tout comme à Montréal, et dans une plus forte mesure, « *l'information donnée sur les services disponibles dans la communauté...* » est l'élément le moins performant à l'intérieur de cette thématique. Le CSSS Lucille-Theasdale y obtient un taux de satisfaction inférieur à Montréal de - 8,8 pts (67,7%).

À l'inverse, « *les équipements adaptés que le CLSC a fournis à l'utilisateur* » récolte une évaluation légèrement plus élevée dans le CSSS Lucille-Theasdale qu'à Montréal (96,2%, +3,5 pts).

## 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.

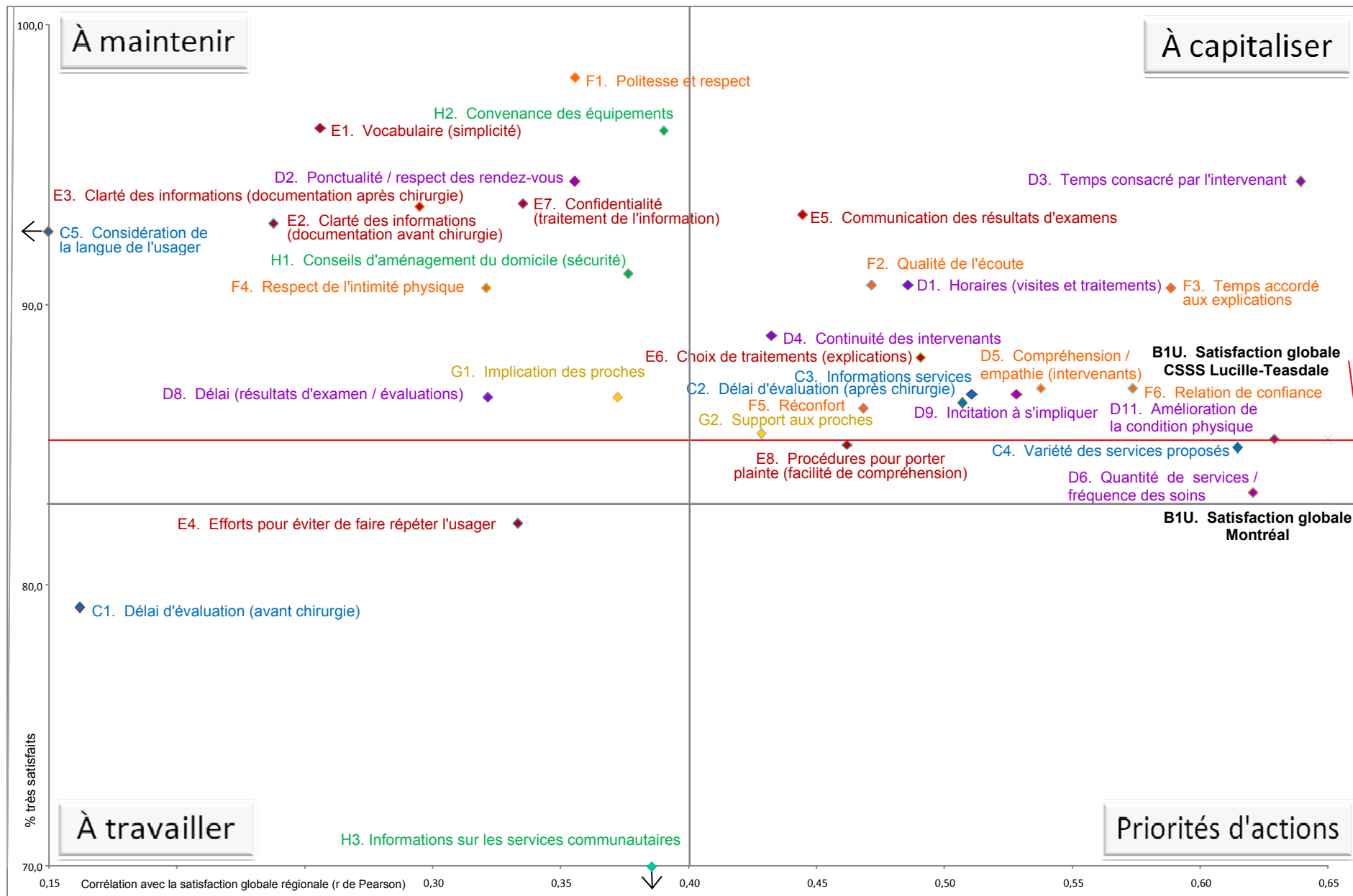
La situation qui prévaut à l'échelle des SAD\_PTH-PTG dans le CSSS Lucille-Theasdale nous amène à formuler divers constats :

- La plupart des attributs (ou énoncés) spécifiques de satisfaction se positionnent au-dessus des deux axes horizontaux, illustrant des degrés de satisfaction supérieurs non seulement à la satisfaction globale du CSSS Lucille-Theasdale (deux exceptions), mais supérieurs aussi à la satisfaction globale dans l'ensemble du territoire montréalais (seulement 6 attributs obtiennent des taux inférieurs, dont deux très légèrement). 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 »).
- Les seuls éléments positionnés dans le quadrant « priorités d'actions », tout juste sous le niveau de satisfaction globale du CSSS Lucille-Theasdale, concernent *la quantité de services offerts et la fréquence des soins* (thématique « **aspects techniques des soins et services** »), la *variété des services proposés après la chirurgie* (thématique « **accès-accueil** ») et la *facilité de compréhension des procédures pour porter plainte* (thématique « **communications - informations** »).
- Néanmoins, ces attributs se rapprochent de l'axe horizontal et se situent même au-dessus de la satisfaction globale de Montréal, ce qui illustre qu'il ne s'agit pas de situations fortement préoccupantes, mais plutôt qui pourraient nécessiter de légers redressements.

Précisons que d'autres éléments de la thématique « *aspects techniques des soins et services* » sont aussi très corrélés à la satisfaction globale, soit *l'amélioration de la condition physique grâce aux services reçus du CLSC* (directement sur l'axe horizontal) et *le temps consacré par l'intervenant à s'occuper de l'usager* (dont le degré de satisfaction est très élevé). Ces éléments s'inscrivent comme les plus déterminants de la satisfaction globale SAD\_PTH-PTG.

- Les trois autres attributs à se positionner sous l'axe horizontal de la satisfaction globale du CSSS Lucille-Theasdale sont cantonnés au quadrant inférieur gauche (éléments à travailler). Malgré leur niveau de satisfaction relativement bas, ils demeurent peu corrélés à la satisfaction globale. Il s'agit des *efforts pour éviter de faire répéter l'usager*, du *délai d'évaluation avant la chirurgie* et de *l'information sur les services communautaires* (ce dernier élément obtenant le taux nettement le plus bas, et méritant de ce fait d'être inclus parmi les priorités d'actions).
- 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. Ces attributs appartiennent à diverses thématiques. Il s'agit notamment :
  - ▶ des *explications données sur les différents choix de traitement offerts*
  - ▶ de *l'incitation à s'impliquer*
  - ▶ de la *relation de confiance avec les intervenants rencontrés*
  - ▶ de la *compréhension / empathie dont les intervenants font preuve*
  - ▶ du *réconfort*
  - ▶ du *délai d'évaluation après la chirurgie*
  - ▶ et des *informations reçues concernant le déroulement des services offerts par le CLSC*

Figure 6.4 : Carte de dispersion des indicateurs



## 6.5 Analyse de la satisfaction globale

Globalement, 85,2% des usagers SAD\_PTH-PTG se disent « très satisfaits » des services reçus par leur CLSC dans le CSSS Lucille-Theasdale. Aucune différence statistiquement significative ne ressort selon le profil socio-démographique des usagers. À cet effet, notons seulement que :

- Les hommes du CSSS Lucille-Theasdale tendent à récolter des taux de satisfaction supérieurs aux femmes.
- Les francophones tendent également à présenter des taux de satisfaction plus élevés que les anglophones et les allophones.
- Enfin, les usagers vivant seuls tendent à récolter des taux de satisfaction plus faibles que les usagers vivant avec des proches.

La satisfaction à l'égard des soins et services hospitaliers ainsi que les conditions des patients lors de leur hospitalisation semblent corrélées à la satisfaction envers les services reçus par le CLSC, ceci s'observant à différents niveaux :

- Tout comme à Montréal, les répondants très satisfaits des services hospitaliers tendent à être proportionnellement plus nombreux que les autres 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 tendent aussi à récolter des taux de satisfaction plus élevés à l'égard des services du CLSC que ceux dont la douleur a été moins souvent contrôlée.

Au chapitre des installations dispensatrices, notons que 95,7% (n=23) des usagers ayant reçu des services du CLSC de Rosemont se disent globalement « très satisfaits » des services reçus, alors que c'est 80,0% (n=15) des usagers du CLSC Olivier-Guimont et 71,4% (n=7) du CLSC de Hochelaga-Maisonneuve qui expriment ce même degré de satisfaction. Ces différences ne sont toutefois pas statistiquement significatives en raison des petites tailles échantillonales.

**Tableau 6 : Satisfaction à l'égard du CLSC  
selon diverses caractéristiques de clientèle**

|   | (% très satisfaits)  | CSSS<br>Lucille-Theasdale<br>(n=54) | Montréal<br>(n=873) |
|---|--|-------------------------------------|---------------------|
| <b>Satisfaction globale</b>                 |  | 85,2%                               | 82,9%               |
| <b>Socio-démographique</b>                  | <b>Sexe</b>  | Hommes (n=28)*                      | 92,9%               |
|   |  | Femmes (n=26)*                      | 76,9%               |
|   | <b>Âge</b>   | 18 à 69 ans (n=24)*                 | 79,2%               |
|   |  | 70 à 79 ans (n=21)*                 | 90,5%               |
|   |  | 80 ans et plus (n=9)*               | 88,9%               |
|   | <b>Langue d'usage</b>  | Français (n=45)                     | 88,9%               |
|   |  | Anglais (n=4)*                      | 75,0%               |
|   |  | Autre langue (n=5)*                 | 60,0%               |
|   | <b>Scolarité</b>   | Primaire et moins (n=11)*           | 100,0%              |
|   |  | Secondaire (n=26)*                  | 76,9%               |
| Post-secondaire (n=17)*                     |  | 88,2%                               |                     |
| <b>Présence d'un proche</b>                 | Vit seul (n=15)*   | 73,3%                               |                     |
|   | Avec proche(s) (n=39)  | 89,7%                               |                     |
| <b>Revenu du foyer</b>                      | Moins de 20 000 \$ (n=12)*                                     | 66,7%                               |                     |
|   | 20 000 \$ à 39 999 \$ (n=16)*                                  | 87,5%                               |                     |
|   | 40 000 \$ et plus (n=13)*                                      | 84,6%                               |                     |
|   | Refus / NSP (n=13)*  | 100,0%                              |                     |
| <b>Communauté culturelle</b>                | Caucasiens (n=48)  | 85,4%                               |                     |
|   | Autres (n=6)*  | 83,3%                               |                     |
| <b>Satisfaction - services hospitaliers</b> | Très satisfait (n=36)  | 91,7%                               |                     |
|   | Assez satisfait (n=12)*  | 75,0%                               |                     |
|   | Peu satisfait (n=4)*   | 75,0%                               |                     |
|   | Pas du tout satisfait (n=2)*                                   | 50,0%                               |                     |
| <b>Services hospitaliers</b>                | <b>Médicaments douleur</b>                                     | Oui (n=51)                          | 84,3%               |
|   |  | Non (n=3)*                          | 100,0%              |
|   | <b>Douleur contrôlée<br/>(base : ont reçu des médicaments)</b> | Toujours (n=38)                     | 86,8%               |
|   |  | Souvent (n=9)*                      | 77,8%               |
|   |  | Parfois + jamais (n=4)*             | 75,0%               |
|   | <b>Complications imprévues</b>                                 | Oui (n=13)*                         | 84,6%               |
|   |  | Non (n=41)                          | 85,4%               |
|   | <b>Idée des services requis</b>                                | Très précise (n=32)                 | 87,5%               |
|   |  | Assez précise (n=17)*               | 76,5%               |
|   |  | Peu + pas du tout (n=5)*            | 100,0%              |
| <b>Après avoir quitté l'hôpital...</b>      | Est retourné directement à la maison (n=49)                    | 85,7%                               |                     |
|   | A séjourné dans un lieu de convalescence (n=1)*                | 0,0%                                |                     |
|   | A séjourné dans un centre de réadaptation (n=4)*               | 100,0%                              |                     |
| <b>Installation dispensatrice (CLSC)</b>    | CLSC de Rosemont (n=23)*                                       | 95,7%                               |                     |
|   | CLSC Olivier-Guimond (n=15)*                                   | 80,0%                               |                     |
|   | CLSC de Hochelaga-Maisonneuve (n=7)*                           | 71,4%                               |                     |
|   | Autres CLSC (n=9)*   | 77,8%                               |                     |

\* Attention, bases faibles : interpréter les résultats du CSSS Lucille-Theasdale avec prudence.

**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>55</b> |
| POPULATION ET PLAN D'ÉCHANTILLONAGE .....                              | 56        |
| QUESTIONNAIRES .....   | 57        |
| GESTION DES APPELS .....   | 57        |
| COLLECTE DES DONNÉES .....   | 57        |
| TRAITEMENT DES DONNÉES .....   | 59        |
| RECOMMANDATIONS .....  | 59        |
| <b>ANNEXES .....</b>   | <b>60</b> |
| ANNEXE I – RENDEMENT DE L'ÉCHANTILLON .....                            | 60        |
| ANNEXE II – RAPPORT ADMINISTRATIF DES APPELS SAD_PTH-PTG ET URFI ..... | 62        |
| ANNEXE IV – SUIVI DES ENTREVUES PAR JOUR ET STATISTIQUES .....         | 64        |
| ANNEXE V – CALENDRIER DES OPÉRATIONS .....                             | 66        |
| ANNEXE VII – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES - SAD_PTH-PTG .....         | 67        |
| ANNEXE VIII – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES - URFI .....               | 84        |

## 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 reçu 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

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

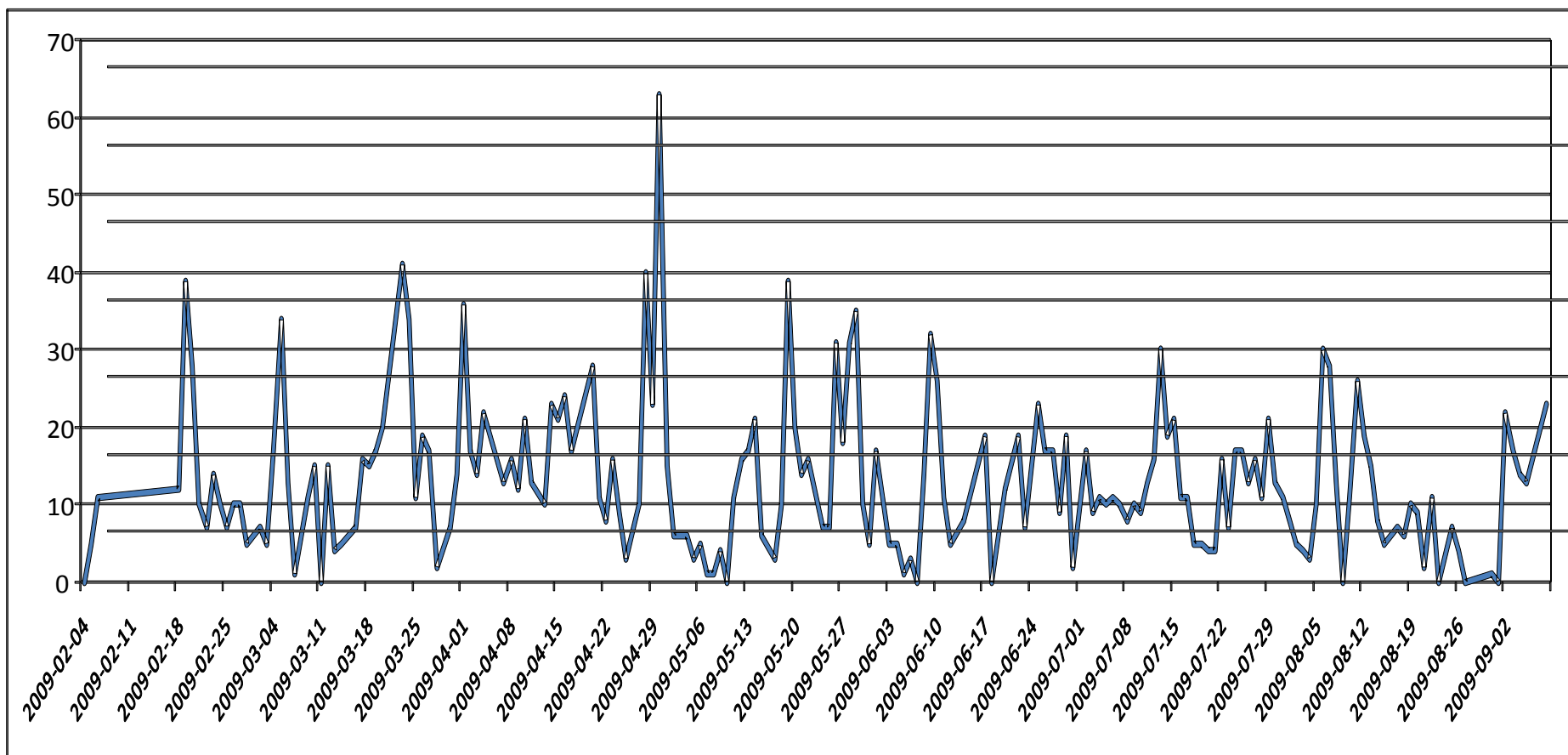
|                              | CSSS Cavendish |               | CSSS de l'Ouest de l'île |               | CSSS Saint-Léonard et Saint-Michel |               | CSSS Lucille-Teasdale |               | CSSS Pointe de l'île |               | CSSS du Coeur de l'île |               |
|------------------------------|----------------|---------------|--------------------------|---------------|------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|---------------|
|                              | SAD            | URFI          | SAD                      | URFI          | SAD                                | URFI          | SAD                   | URFI          | SAD                  | URFI          | SAD                    | URFI          |
| <b>GÉNÉRÉS</b>               | 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<br><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'Ahuntsic                              | 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° : <TELO1>

\$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%   |

**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<br>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<br>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 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 = ..... | 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 =  |          |      |      |
|--|----------|------|------|
| N =  | .....    | 1075 | 100% |
| CLSC des Faubourgs                           | ..... 01 | 25   | 2%   |
| CLSC du Plateau Mont-Royal                   | ..... 02 | 20   | 2%   |
| CLSC St-Louis du Parc                        | ..... 03 | 6    | 1%   |
| CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest      | ..... 04 | 56   | 5%   |
| CLSC René-Cassin                             | ..... 05 | 61   | 6%   |
| CLSC d'Auntsic                               | ..... 06 | 59   | 5%   |
| CLSC Montréal-Nord                           | ..... 07 | 78   | 7%   |
| CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC]      | ..... 08 | 30   | 3%   |
| CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC]              | ..... 09 | 58   | 5%   |
| CLSC du Vieux La Chine                       | ..... 10 | 35   | 3%   |
| CLSC Lasalle                                 | ..... 11 | 48   | 4%   |
| CLSC Lac-Saint-Louis                         | ..... 12 | 47   | 4%   |
| CLSC Pierrefonds                             | ..... 13 | 54   | 5%   |
| CLSC Saint-Léonard                           | ..... 14 | 37   | 3%   |
| CLSC Saint-Michel                            | ..... 15 | 19   | 2%   |
| CLSC Côte-des-Neiges                         | ..... 16 | 38   | 4%   |
| CLSC Métro                                   | ..... 17 | 12   | 1%   |
| CLSC Parc Extension                          | ..... 18 | 4    | 0%   |
| CLSC Mercier-Est/Anjou                       | ..... 19 | 54   | 5%   |
| CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC] | ..... 20 | 28   | 3%   |
| CLSC Rivière-des-Prairies                    | ..... 21 | 21   | 2%   |
| CLSC St-Henri                                | ..... 22 | 23   | 2%   |
| CLSC Rosemont                                | ..... 23 | 56   | 5%   |
| CLSC Verdun                                  | ..... 24 | 84   | 8%   |
| CLSC Olivier-Guimond                         | ..... 25 | 39   | 4%   |
| CLSC Hochelaga-Maisonneuve                   | ..... 26 | 28   | 3%   |
| CLSC La Petite Patrie                        | ..... 27 | 24   | 2%   |
| CLSC Villaray                                | ..... 28 | 31   | 3%   |
| CLSC Nord de l'Île                           | ..... 29 | 0    | 0%   |

**HOPIT:**

Hôpital

=> /+1  
if 1 > 0

| N =  |          |      |      |
|--|----------|------|------|
| N =  | .....    | 1060 | 100% |
| CHUM - Hôtel-Dieu de Montréal                      | ..... 01 | 94   | 9%   |
| CHUM - Notre-Dame                                  | ..... 02 | 81   | 8%   |
| Centre universitaire de santé McGill               | ..... 03 | 120  | 11%  |
| Hôpital Jean-Talon                                 | ..... 04 | 49   | 5%   |
| Hôpital général juif                               | ..... 05 | 143  | 13%  |
| Hôpital Santa Cabrini                              | ..... 06 | 87   | 8%   |
| CHUM - St-Luc                                      | ..... 07 | 23   | 2%   |
| CUSM - Général de Montréal                         | ..... 08 | 1    | 0%   |
| CUSM - Neurologique de Montréal                    | ..... 09 | 6    | 1%   |
| CUSM - Royal Victoria                              | ..... 10 | 0    | 0%   |
| CUSM - Thoracique de Montréal                      | ..... 11 | 2    | 0%   |
| Centre Hospitalier de St.- Mary                    | ..... 12 | 83   | 8%   |
| Hôpital de Lachine                                 | ..... 13 | 3    | 0%   |
| Hôpital de Lasalle                                 | ..... 14 | 3    | 0%   |
| Hôpital Fleury                                     | ..... 15 | 78   | 7%   |
| Hôpital général du Lakeshore                       | ..... 16 | 43   | 4%   |
| Hôpital juif Sir Mortimer B. Davis                 | ..... 17 | 0    | 0%   |
| Hôpital Maisonneuve-Rosemont                       | ..... 18 | 42   | 4%   |
| Hôpital Sacré-Coeur de Montréal                    | ..... 19 | 70   | 7%   |
| Hôpital Verdun                                     | ..... 20 | 121  | 11%  |
| Institut de Cardiologie de Montréal                | ..... 21 | 11   | 1%   |
| Institut de Réadaptation de Montréal               | ..... 22 | 0    | 0%   |
| Hôpital Enfant-Jesus et Hôpital du Saint-Sacrement | ..... 23 | 0    | 0%   |
| Centre hospitalier Richardson                      | ..... 24 | 0    | 0%   |

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

**ISEXE:**

SEXE

|                    |
|--------------------|
| => /+1<br>if 1 > 0 |
|--------------------|

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

**CLSC:**

CLSC D'APPARTENANCE

|                    |
|--------------------|
| => /+1<br>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<br>if 1 > 0 |
|--------------------|

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

**URFIM:**

URFI musculo-squelettique

|                    |
|--------------------|
| => /+1<br>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 prises 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 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

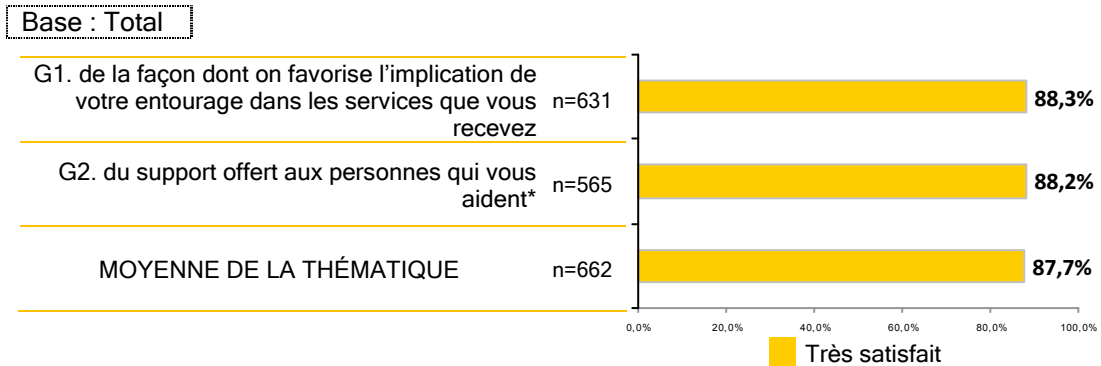
|   |      |      |
|---|------|------|
| N = .....                                   | 1075 | 100% |
| ENTREVUE LONGUE COMPLÉTÉE..... CO D => /FIN | 1075 | 100% |

**Annexe 2**

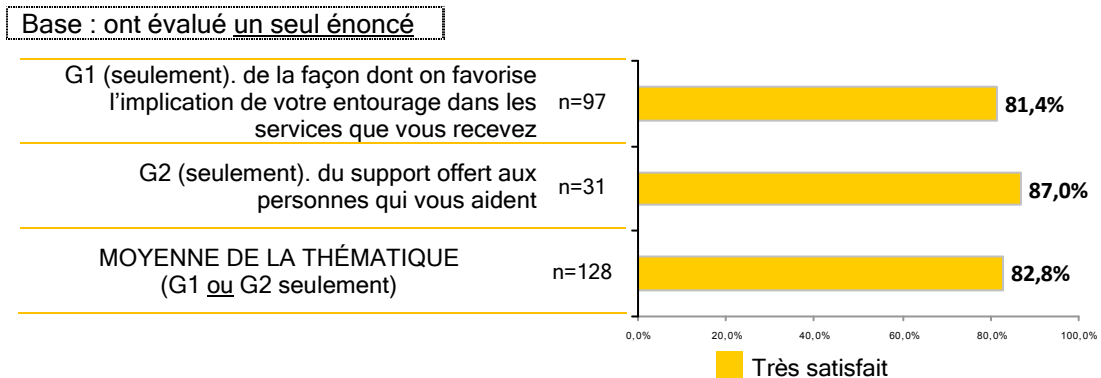
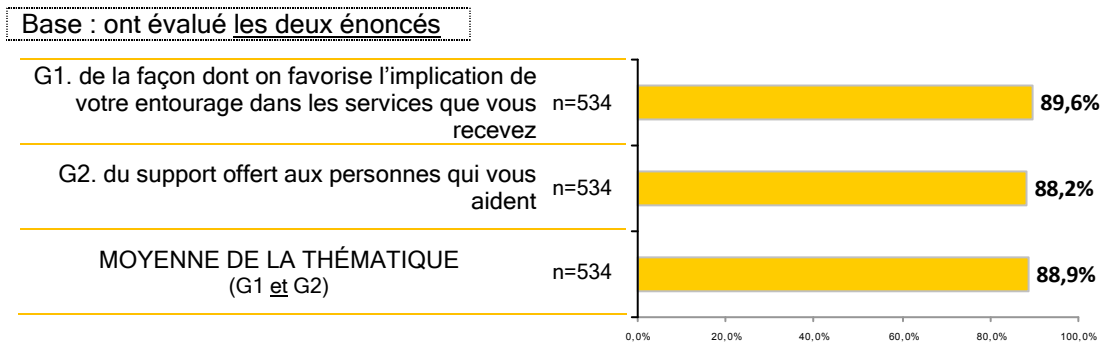
**Notes additionnelles  
sur la pondération**

**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%.



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  $[(n=534 \times 88,9\%) + (n=128 \times 82,8\%)] / 662 = 87,7\%$ .



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

Québec 