

SERVICES POSTHOSPITALIERS DE RÉADAPTATION ET
DE SOINS SUBAIGUS

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

Hôpital Villa Médica inc.

Juin 2010

SERVICES POSTHOSPITALIERS DE RÉADAPTATION ET DE SOINS SUBAIGUS

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

Villa Médica inc.

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

Juin 2010

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

Québec 

**SERVICES POSTHOSPITALIERS DE RÉADAPTATION ET DE SOINS
SUBAIGUS**

VILLA MÉDICA INC.

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

**Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation
personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition
d'en mentionner la source.**

© Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2010.

ISBN 978-2-89510-742-2 (imprimée)

ISBN 978-2-89510-743-9 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

**Ce document est disponible :
au centre de documentation de l'Agence : 514 286-5604
à la section « Documentation » du site Internet de l'Agence : www.santemontreal.qc.ca**

TABLE DES MATIÈRES

1	FAITS SAILLANTS	1
2	CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE.....	3
3	STRUCTURE DE LA PRÉSENTATION DES DONNÉES	4
3.1	PLAN GÉNÉRAL.....	4
3.2	SYNTHÈSE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE À L'ÉGARD DES SERVICES POSTHOSPITALIERS.	5
3.3	ILLUSTRATION RADAR	5
3.4	DÉTAIL DES RÉSULTATS PAR THÉMATIQUE	6
3.5	LES CARTES DE DISPERSION DES INDICATEURS	6
3.6	ANALYSE DE LA SATISFACTION GLOBALE.....	7
4	SYNTHÈSE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE À L'ÉGARD DES SERVICES POSTHOSPITALIERS	8
5	RÉSULTATS DÉTAILLÉS	9
5.1	ILLUSTRATION RADAR	10
5.2	DÉTAIL DES RÉSULTATS PAR THÉMATIQUE	11
5.2.1	<i>Accès – accueil</i>	<i>11</i>
5.2.2	<i>Aspects techniques des soins et services</i>	<i>12</i>
5.2.3	<i>Communications – informations.....</i>	<i>13</i>
5.2.4	<i>Relations interpersonnelles.....</i>	<i>14</i>
5.2.5	<i>Milieu – ressources physiques.....</i>	<i>15</i>
5.2.6	<i>Planification de la sortie</i>	<i>16</i>
5.3	CARTE DE DISPERSION ET PRIORITÉS D' ACTIONS	18
5.4	ANALYSE DE LA SATISFACTION GLOBALE.....	22
	ANNEXE 1 – RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE.....	24
	ANNEXE 2 – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES.....	28

1 Faits saillants

Au total, 130 clients ont répondu à l'enquête après avoir reçu des services de réadaptation au CHR Villa Médica. On observe d'abord que 75 % des usagers se déclarent *très satisfaits* des services de réadaptation reçus. Pour la clientèle de l'ensemble des autres CHR de Montréal¹, ce taux de satisfaction est également de 75 %.

Concernant les différentes thématiques abordées, celle concernant « *l'accès – accueil* » recueille le taux de satisfaction le plus élevé (81 % d'usagers *très satisfaits*) chez la clientèle du CHR Villa Médica. À l'opposé, la thématique « *milieu – ressources physiques* » obtient le taux le plus bas (69 %). D'un point de vue comparatif, les taux de satisfaction pour le CHR Villa Médica ne se distinguent pas de ceux des autres CHR. Cette similarité dans les scores par thématique se reflète dans les scores obtenus aux divers énoncés, pour lesquels aucune différence importante n'est observée.

Des priorités d'actions peuvent être identifiées, notamment concernant les thématiques « *aspects techniques des soins et services* » et « *communications – informations* ». À cet égard, « *le temps de réponse à la cloche d'appel* » et « *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité* » ressortent particulièrement. Il s'agit d'ailleurs de priorités identifiées pour les autres CHR de Montréal également. Une amélioration de la satisfaction envers les éléments identifiés comme priorités d'actions permettra d'augmenter le taux de satisfaction globale.

Enfin, les caractéristiques sociodémographiques des répondants semblent très peu liées à la satisfaction globale. Il en va de même pour l'expérience de soins vécue préalablement à l'hôpital, surtout pour la clientèle du CHR Villa Médica. Il ressort tout de même que le fait d'avoir une idée précise des soins qui seront requis lors de la réadaptation apparaît lié à la satisfaction globale à l'égard de l'expérience de soins en CHR.

¹ Hôpital Catherine Booth de l'Armée du Salut, Hôpital Marie-Clarac., Institut universitaire de gériatrie de Montréal, Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (Pavillon Gingras), Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (pavillon Lindsay).

2 Contexte et objectifs de l'étude

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

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

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

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

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

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

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

3 Structure de la présentation des données

3.1 Plan général

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

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

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

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

Tableau 1 : Structure du rapport

	Nombre d'énoncés de satisfaction	Nombre de thématiques	Question globale de satisfaction
	42	6	1
Sections du rapport traitant de ces aspects	Détail des résultats par thématique (page 11)	Synthèse de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services posthospitaliers (page 8)	Analyse de la satisfaction globale (page 22)
	Carte de dispersion des indicateurs (page 18)	Illustration radar (page 10)	

² Hôpital Catherine Booth de l'Armée du Salut, Hôpital Marie-Clarac., Institut universitaire de gériatrie de Montréal, Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (Pavillon Gingras), Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (pavillon Lindsay).

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

La présentation des résultats débute par une vue d'ensemble des six thématiques chapeautant les éléments évalués. Cette section fait la synthèse des indicateurs de satisfaction par thématique pour la clientèle du CHR Villa Médica. Les thématiques traitées sont :

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

Calcul des scores de satisfaction par thématique

Un score (ou taux) de satisfaction a été calculé pour chaque thématique. Le score de satisfaction d'une thématique est une moyenne calibrée des proportions d'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 $1/2$ ($2 \times 1/2 = 1$)
- 5 énoncés évalués sur 5 : poids de $1/5$ ($5 \times 1/5 = 1$)

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

3.3 Illustration radar

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

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

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

3.4 Détail des résultats par thématique

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

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

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

3.5 Les cartes de dispersion des indicateurs

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

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

- Verticalement : le degré de satisfaction obtenu (au haut de la carte : les proportions les plus élevées de « très satisfaits »; au bas de la carte : les proportions les plus faibles). L'axe horizontal, qui coupe cet axe vertical en deux, se situe au niveau du taux de satisfaction global (proportion des usagers « très satisfaits » à la question : « *Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des services reçus pour votre réadaptation lors de votre dernier séjour au centre de réadaptation?* »).
- Horizontalement : le degré de corrélation avec la satisfaction globale (à droite, corrélation élevée et à gauche, corrélation faible). L'axe vertical, qui coupe cet axe horizontal en deux, est fixé à un degré de corrélation de 0,40, souvent considéré comme une balise pour juger du pouvoir déterminant d'un attribut, et ainsi distinguer les éléments « déterminants » de ceux dont l'impact sur le taux de satisfaction globale est plus négligeable.

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

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

3.6 Analyse de la satisfaction globale

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

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

Les données qui y réfèrent sont présentées dans un tableau faisant ressortir les différences statistiquement significatives entre les profils des répondants. Les différences significatives à un niveau de confiance d'au moins 95 % sont indiquées par un astérisque (*).

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

Globalement, la clientèle ayant séjourné au CHR Villa Médica se déclare tout autant satisfaite que celle ayant séjourné dans les autres CHR de Montréal. La clientèle ayant séjourné au CHR Villa Médica présente un taux de satisfaction intégré 75 %³ et les scores obtenus aux six (6) thématiques évaluées oscillent entre 69 % et 81 %⁴. La thématique « Accès – accueil » obtient le score le plus élevé tandis que le score le moins élevé relève de la thématique « milieu – ressources physiques ». Au niveau des thématiques, il n'y a aucune différence notable entre les taux obtenus par les deux clientèles. Le tableau 2 présente l'ensemble des résultats.

Tableau 2 : Synthèse de la satisfaction

Thématiques	Villa Médica	Autres CHR
Accès - accueil	81%	78%
Aspects techniques des soins et services	75%	73%
Communications - informations	76%	76%
Relation interpersonnelles	79%	80%
Milieu - ressources physiques	69%	70%
Planification de la sortie - continuité	74%	74%
Score intégré	75%	75%

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

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

5 Résultats détaillés

Tel que mentionné, le score de satisfaction intégré pour la clientèle du CHR Villa Médica et celle des autres CHR de Montréal est de 75 %. De même, les scores obtenus aux différentes thématiques ainsi qu'aux divers énoncés qui les composent ne sont pas significativement différents d'une clientèle à l'autre.

Pour la clientèle du CHR Villa Médica, les énoncés qui ont recueilli les plus haut taux de satisfaction sont :

- G4U : « *la propreté de la salle d'intervention* » (90 %);
- C6U : « *le fait qu'on ait tenu compte de leur langue dans les services qui leur ont été offerts* » (90 %);
- C3U : « *l'accueil du personnel* » (89 %);
- D1U : « *la ponctualité des intervenants* » (87 %);
- G6U : « *le souci qu'avait le personnel de leur fournir des équipements adaptés à leurs besoins* » (86 %);

Les énoncés ayant recueilli les taux de satisfaction les plus bas sont :

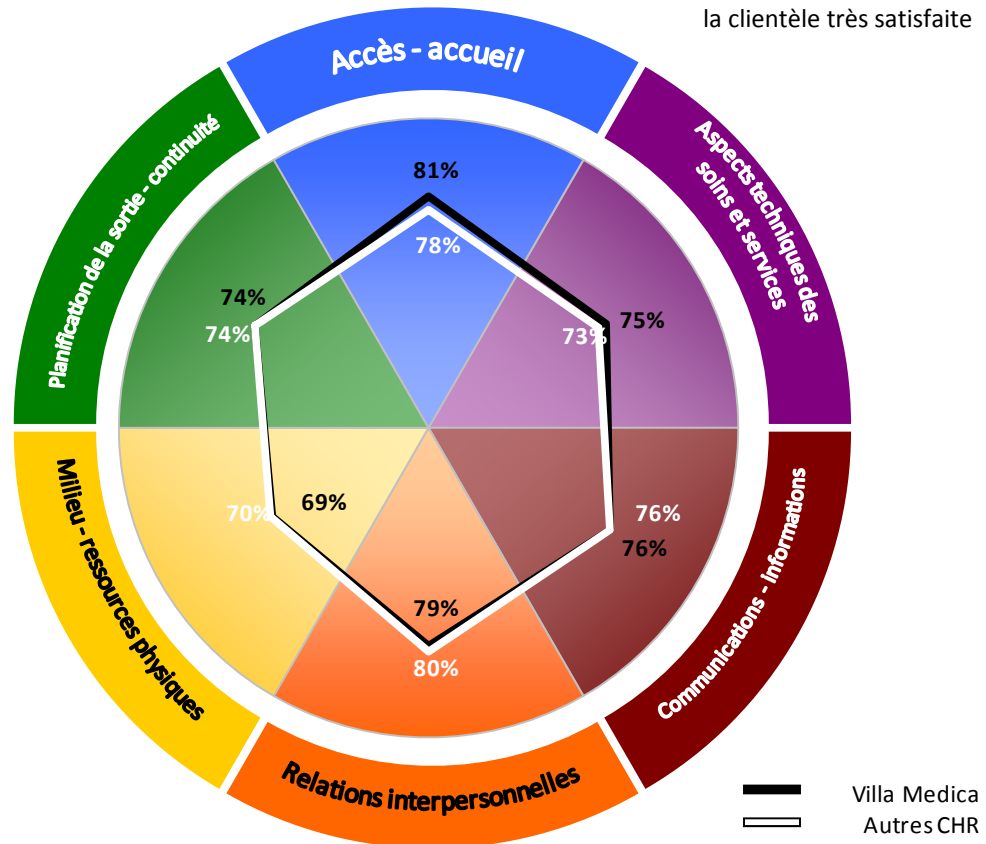
- G7U : « *le goût de la nourriture* » (47 %);
- G9U : « *le choix et la variété des menus* » (47 %);
- G8U : « *la température des aliments* » (55 %);
- H6U : « *le support donné pour encourager à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés similaires* » (56 %).

La carte de dispersion (section 5.3) permet de relativiser les résultats soulignés plus haut. Il ressort notamment que l'ensemble des énoncés de la thématique « *relations interpersonnelles* » génèrent des taux au-dessus de la satisfaction globale tout en étant fortement corrélés à celle-ci. Il s'agit là d'éléments sur lesquels *capitaliser*. Par ailleurs, plusieurs items concernant surtout les « *aspects techniques des soins et services* », et « *communications – informations* » sont considérés comme priorités d'actions. « *Le temps de réponse à la cloche d'appel* » et « *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité* » ressortent particulièrement du lot.

L'analyse des résultats selon diverses caractéristiques sociodémographiques suggère que la satisfaction globale envers les services de réadaptation reçus est peu corrélée avec différentes caractéristiques des répondants. Il en va de même pour la satisfaction à l'égard des soins de santé reçus préalablement à l'hôpital. On note tout de même une faible corrélation entre le fait d'avoir une idée précise (ou non) des soins qui seront requis à la sortie de l'hôpital et la satisfaction à l'égard des services reçus au CHR. Pour la clientèle de l'ensemble des autres CHR de Montréal, il semble que l'expérience de soins à l'hôpital soit davantage associée à la satisfaction globale à l'égard des services de réadaptation reçus.

5.1 Illustration radar

Note : les pourcentages indiquent la proportion de la clientèle très satisfaite



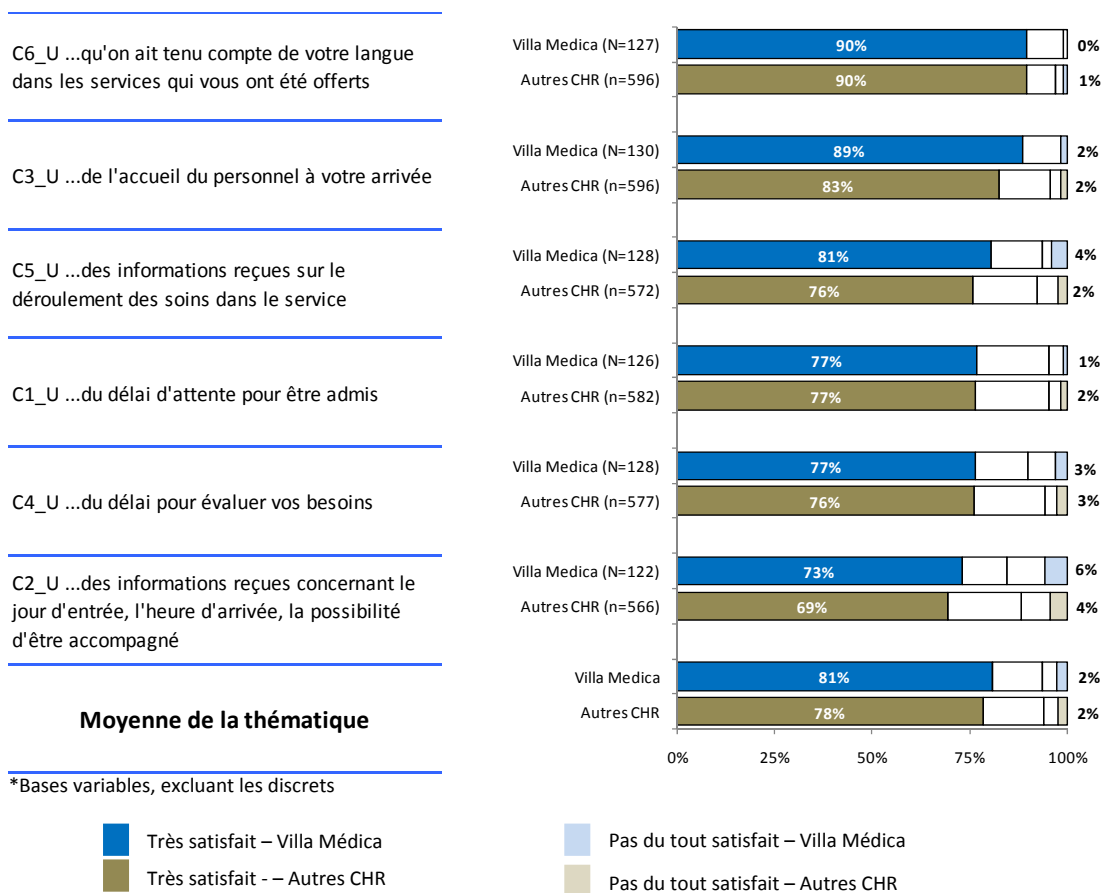
Tel qu'illustré ci-dessus, pour chacune des thématiques, le CHR Villa Médica recueille des taux généralement similaires à ceux de l'ensemble des autres CHR.

La thématique « accès – accueil » présente le taux de satisfaction le plus élevé (81 %). À l'opposé, la thématique « milieu – ressources physiques » présente le taux de plus faible (69 %).

Il n'y a pas de variation importante entre les scores obtenus aux différentes thématiques, ce qui suggère que le CHR Villa Médica performe relativement également dans chacune des sphères de travail.

5.2 Détail des résultats par thématique

5.2.1 Accès – accueil

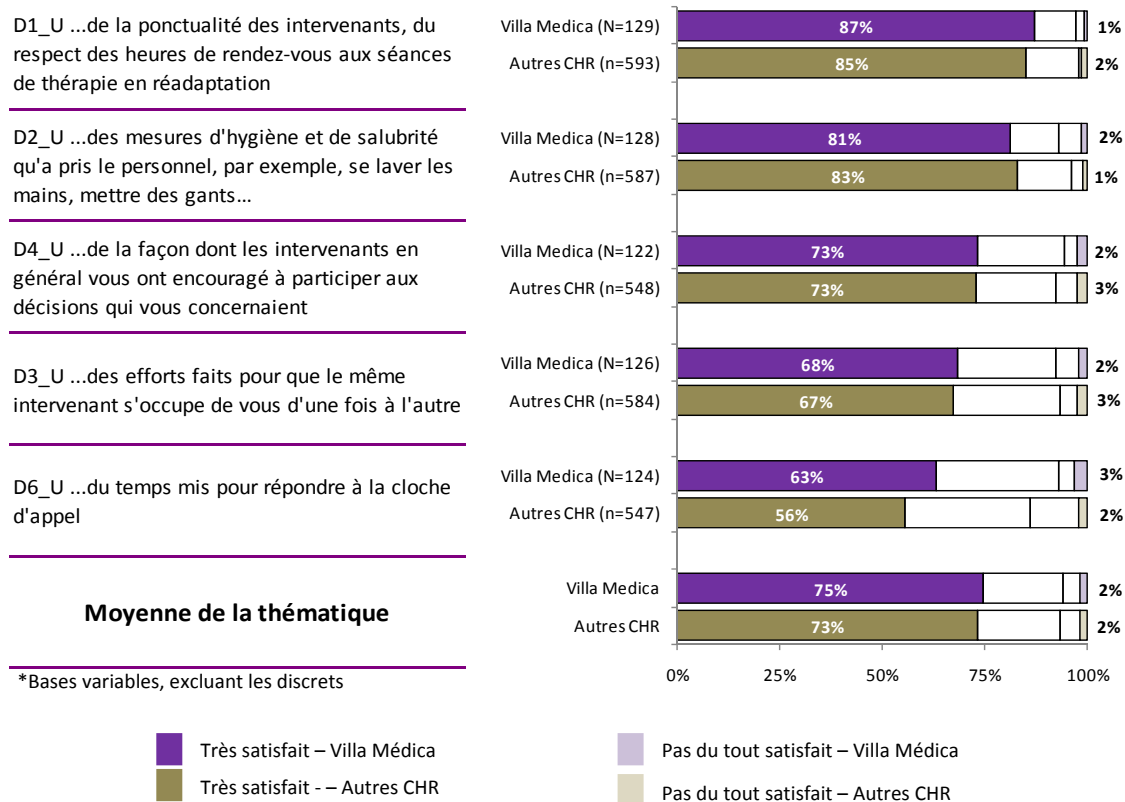


La dimension « accès – accueil », au premier rang des thématiques les mieux évaluées, est constituée de six (6) énoncés.

90 % de la clientèle du CHR Villa Médica se dit très satisfaite « qu'on ait tenu compte de leur langue dans les services qui leur ont été offerts » et 89 % « de l'accueil du personnel à leur arrivée ». À l'opposé, la satisfaction concernant « les informations reçues concernant le jour d'entrée, l'heure d'arrivée et la possibilité d'être accompagné » constitue le score le plus faible, avec un taux de 73 % pour la clientèle du CHR Villa Médica. Il s'agit d'ailleurs de l'énoncé dont la satisfaction est à son plus faible pour l'ensemble des CHR.

Il n'y a aucune différence notable entre la satisfaction déclarée par les deux clientèles.

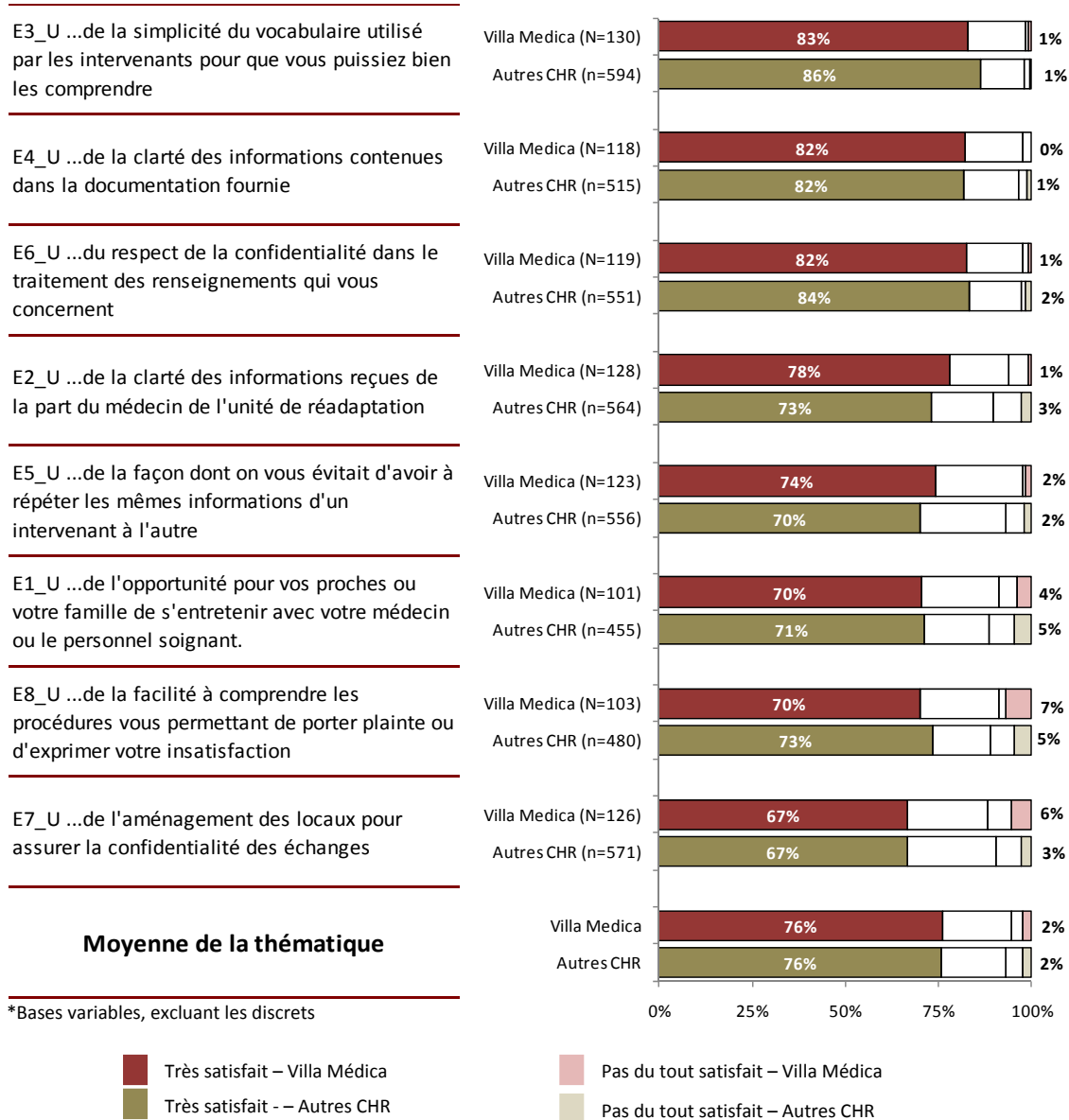
5.2.2 Aspects techniques des soins et services



La dimension relative aux « *aspects techniques des soins de santé* », classée quatrième (ex aequo avec la thématique *planification de la sortie*) parmi les six (6) thématiques, comprend cinq (5) énoncés.

L'énoncé recueillant le plus haut taux de satisfaction concerne « *la ponctualité des intervenants, le respect des heures de rendez-vous aux séances de thérapie en réadaptation* », avec un taux de 87 %. À l'opposé, « *le temps mis pour répondre à la cloche d'appel* » constitue la composante dont la satisfaction est la plus faible, avec un taux de 63 %. L'ensemble des autres CHR recueillent également un score faible sur ce dernier énoncé (56 %). Hormis cette différence de huit points de pourcentage, il n'y a aucune différence significative entre la satisfaction des deux clientèles à l'égard des énoncés de cette thématique.

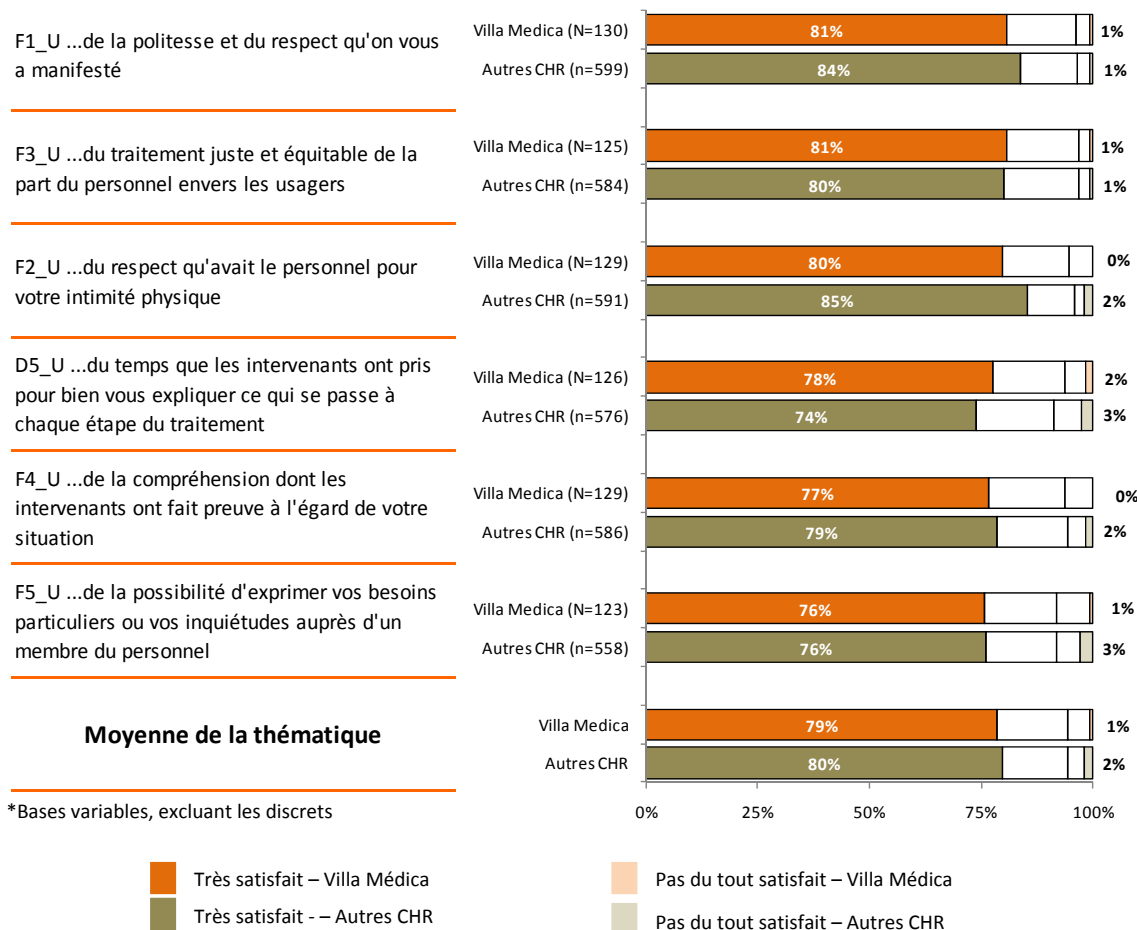
5.2.3 Communications – informations



La thématique « *communications – informations* » occupe le troisième rang parmi les six (6) thématiques. Cette thématique est constituée de huit (8) énoncés.

L'énoncé qui recueille le meilleur résultat concerne « *la simplicité du vocabulaire utilisé par les intervenants* », avec un taux de 83 % pour la clientèle du CHR Villa Médica. L'énoncé concernant « *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges* » obtient pour sa part la satisfaction la plus faible, avec un taux de 67 %. Encore une fois, la clientèle de Villa Médica ne se démarque pas de la clientèle des autres CHR.

5.2.4 Relations interpersonnelles

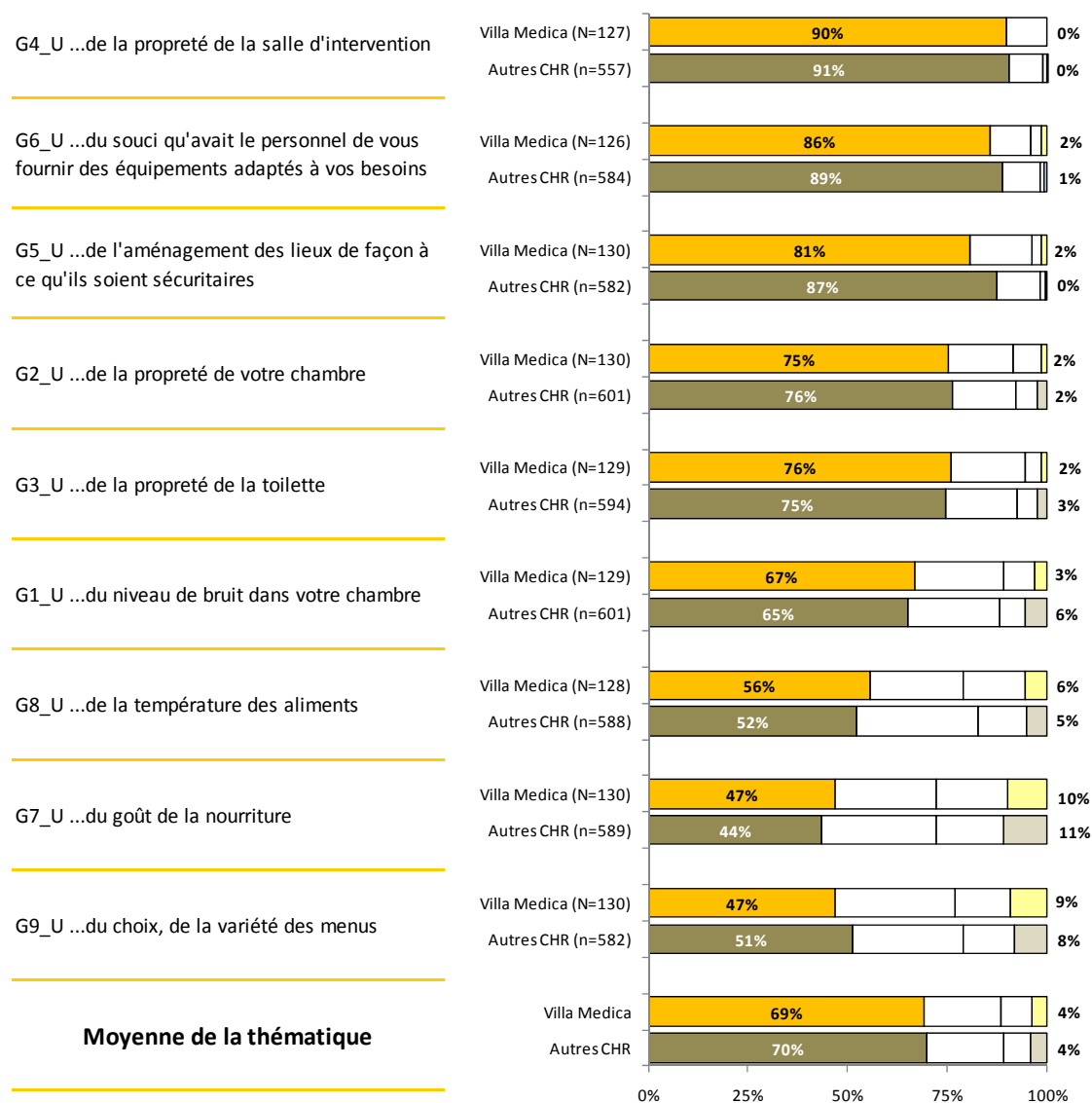


La thématique « *relations interpersonnelles* » se situe au second rang parmi les six (6) thématiques abordées. Cette thématique comprend six (6) énoncés.

La clientèle du CHR Villa Médica se déclare très satisfaite à 81 % des énoncés concernant « *la politesse et l'intérêt qu'on leur a manifesté* » et « *le traitement juste et équitable du personnel envers les usagers* ». L'énoncé qui recueille le taux de satisfaction le plus faible (76 %) concerne « *la possibilité d'exprimer ses besoins particuliers ou ses inquiétudes auprès d'un membre du personnel* ».

Il n'y a aucune différence notable entre la satisfaction de la clientèle de Villa Médica et la satisfaction de la clientèle des autres CHR. De plus, les scores sont très appréciables pour chacun des énoncés, ce qui témoigne d'une satisfaction généralisée de la clientèle des CHR de Montréal à l'égard des relations interpersonnelles vécues dans ces établissements.

5.2.5 Milieu – ressources physiques



*Bases variables, excluant les discrets



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

Le CHR Villa Médica recueille son meilleur score de satisfaction avec l'énoncé touchant « *la propreté de la salle d'intervention* » (90 %). À l'opposé, les trois énoncés concernant la nourriture recueillent des scores considérablement plus faibles, allant de 56 % à 47%. Le même phénomène est cependant observable pour l'ensemble des autres CHR et dans

l'ensemble, les scores du CHR Villa Médica ne se distinguent pas particulièrement de ceux obtenus par l'ensemble des autres CHR.

5.2.6 Planification de la sortie

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

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

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

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

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

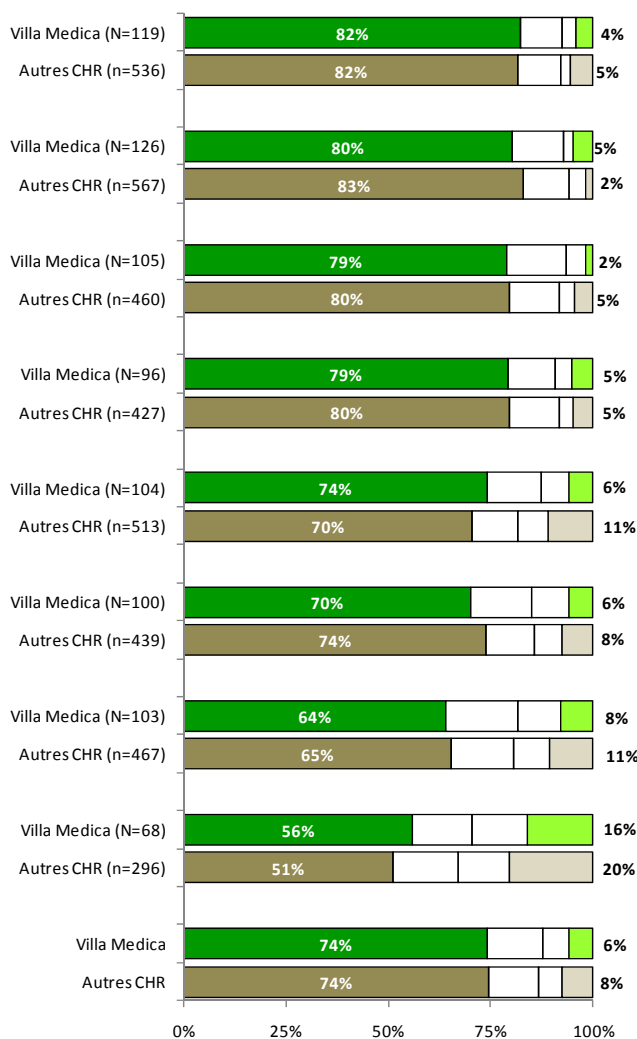
H5_U ...des informations données à vos proches concernant les services que vous nécessitez

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

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

Moyenne de la thématique

*Bases variables, excluant les discrets



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

La clientèle du CHR Villa Médica se déclare davantage « *très satisfaite* » sur l'énoncé concernant « *les vérifications qu'on a pris soins de faire pour s'assurer que quelqu'un pouvait s'occuper d'eux à domicile* », avec un taux de 82 %. À l'opposé, la proportion de la clientèle du CHR Villa Médica qui se déclare « *très satisfaite* » est à son plus bas sur l'énoncé touchant « *le support qu'on leur a donné pour les encourager à rencontrer des*

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

groupes, associations ou personnes vivants des difficultés semblables aux leurs », avec un taux de 56 %. Cet énoncé recueille d'ailleurs un taux élevé d'utilisateurs « pas du tout satisfaits » (16 %). L'insatisfaction élevée à l'égard de cet énoncé est aussi présente dans les autres CHR.

Dans l'ensemble, les résultats obtenus par les deux clientèles ne diffèrent pas de manière significative.

5.3 Carte de dispersion et priorités d'actions

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

La figure 5.4.1 présente la carte de dispersion des énoncés pour la clientèle du CHR Villa Médica. À titre indicatif, la carte de dispersion pour la clientèle de l'ensemble des autres CHR est présentée à la figure 5.4.2.

À la figure 5.4.1, il apparaît d'abord que la majorité des énoncés sont assez fortement corrélés avec la satisfaction globale (coefficient ≥ 0.4). De plus, la majorité des items présentent un niveau de satisfaction supérieur à la satisfaction globale.

Quadrant Priorités d'actions

Sont disposés dans ce quadrant les attributs fortement corrélés à la satisfaction globale et pour lesquels on observe une satisfaction moindre que le taux de satisfaction globale. Neuf (9) énoncés trouvent leur place dans ce quadrant. Les thématiques « *aspects techniques des soins et services* » et « *communications – informations* » sont particulièrement concernées. Une amélioration du « *délai pour répondre à la cloche d'appel* », « *le recours au même intervenant d'une fois à l'autre* » de même qu'un « *aménagement des locaux permettant une plus grande confidentialité des échanges* » permettraient notamment de rehausser le taux de satisfaction globale.

Quadrant À capitaliser

Ce quadrant est composé de 19 items concernant l'ensemble des thématiques. Il ressort que tous les énoncés concernant les « *relations interpersonnelles* » sont situés dans ce quadrant. Maintenir une satisfaction élevée à l'égard des attributs positionnés dans ce quadrant permettra au CHR Villa Médica de conserver un taux de satisfaction globale élevé.

Quadrant À maintenir

Les attributs situés dans ce quadrant recueillent une satisfaction élevée bien qu'ils soient peu corrélés à la satisfaction globale. Six (6) énoncés répondent à ce critère. « *La propreté des salles d'interventions* », « *le respect de la langue de l'utilisateur* » et « *l'accueil du personnel* » font partie des attributs importants à maintenir. Investir des ressources supplémentaires ne devrait pas être nécessaire afin de maintenir un taux de satisfaction globale appréciable.

Quadrant À travailler

Sept (7) énoncés sont situés dans ce quadrant. « *le bruit dans la chambre* », « *le goût de la nourriture* », « *la température des aliments* », « *le choix et la variété des menus* » ainsi que « *le support qu'on leur a donné pour les encourager à rencontrer des groupes,*

associations ou personnes vivant des difficultés similaires » constituent des attributs pour lesquels on note une faible satisfaction en plus d'une faible corrélation à la satisfaction globale. Il s'agit d'aspects « à travailler » mais dont l'impact sur la satisfaction globale sera relativement faible.

Figure 5.4.1 Carte de dispersion des indicateurs : clientèle Villa Medica

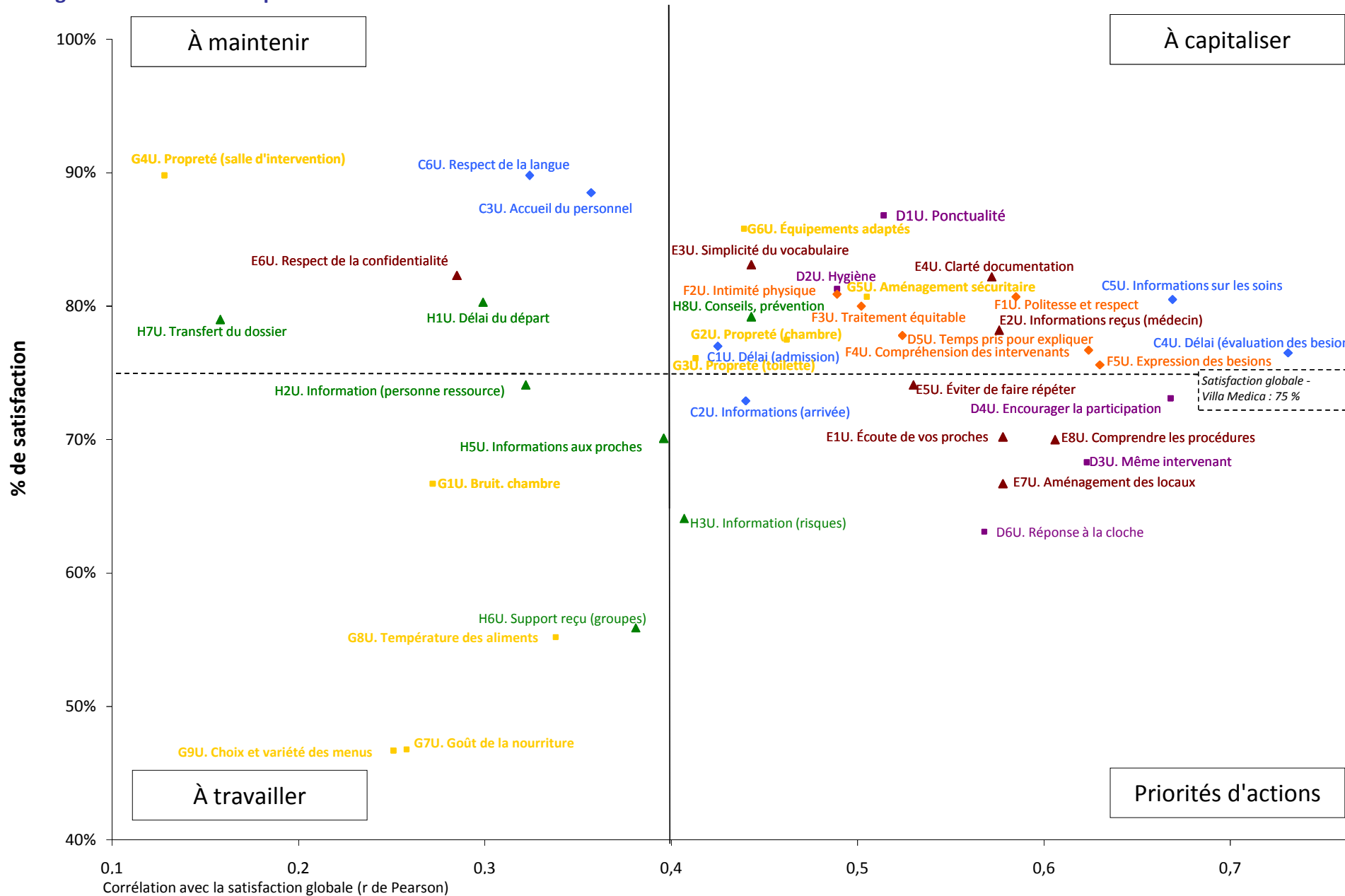
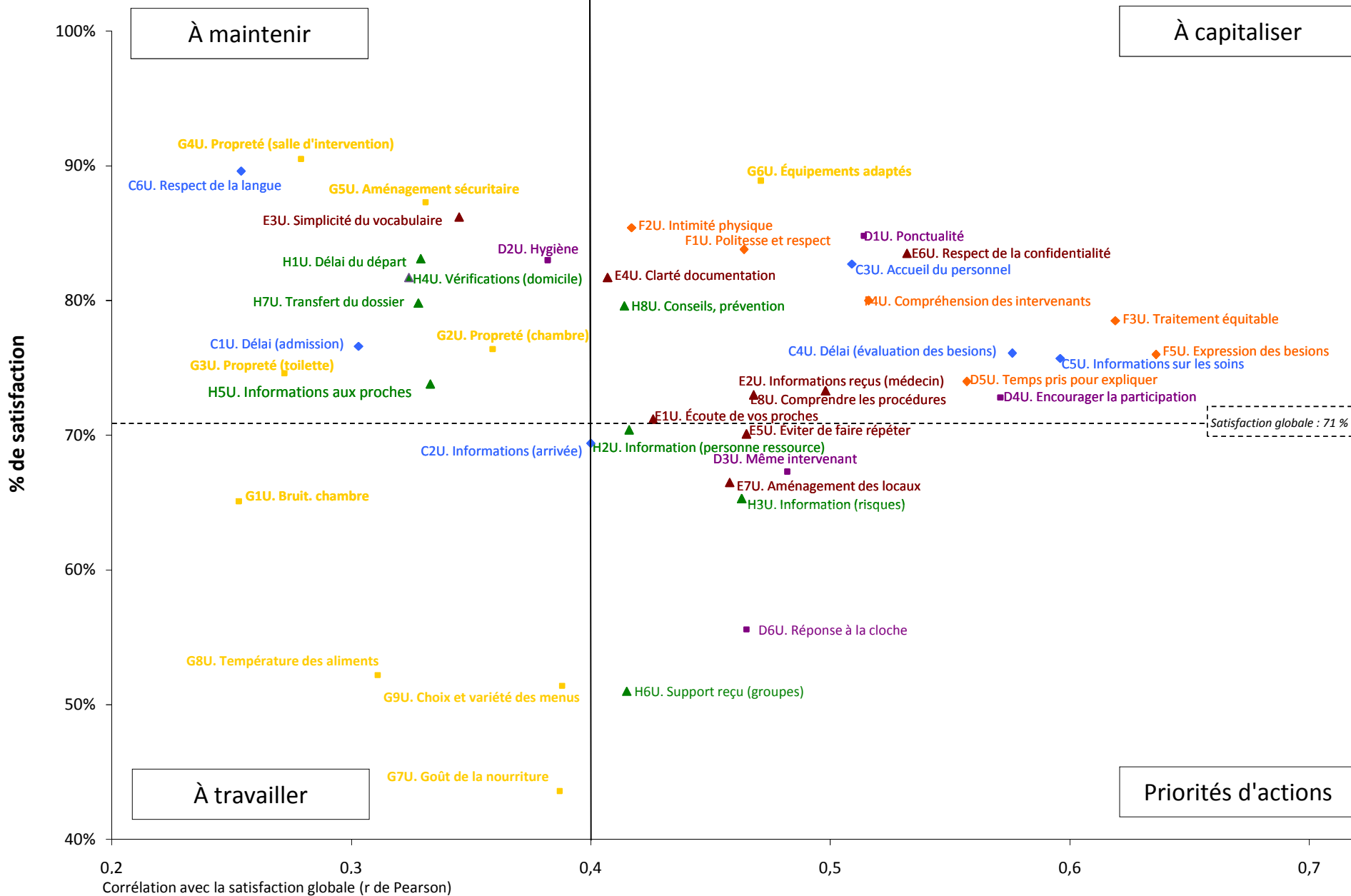


Figure 5.4.2 Carte de dispersion des indicateurs : clientèle "Autres CHR"



5.4 Analyse de la satisfaction globale

Les trois quart (75 %) de la clientèle du CHR Villa Médica se déclarent globalement *très satisfaits* à l'égard « des services reçus pour leur réadaptation lors de leur dernier séjour au Centre de réadaptation ». Pour l'ensemble des autres CHR, la satisfaction est légèrement plus faible, avec un taux de 71 %.

En ce qui concerne la clientèle du CHR Villa Médica, une seule différence significative émerge lorsqu'on observe la satisfaction globale selon le profil socio-démographique des répondants : les répondants dont le revenu du ménage est de moins de 40 000\$ présentent un taux de satisfaction significativement plus élevé (77 % d'utilisateurs *très satisfaits* contre 41 %). Cette différence ne s'observe pas pour l'ensemble des autres CHR.

Les questions concernant les services reçus préalablement à l'hôpital servent à créer un portrait général de l'expérience de soins préalable au séjour en CHR, l'hypothèse étant qu'une expérience de soins positive à l'hôpital pourrait se traduire en une perception davantage positive des services de la réadaptation reçus, et inversement. En ce qui concerne les services reçus préalablement à l'hôpital :

- il n'y a pas de corrélation entre la satisfaction globale à l'égard des services reçus pour leur réadaptation et la satisfaction à l'égard des soins préalablement reçus à l'hôpital pour la clientèle du CHR Villa Médica. Une corrélation est pourtant observable pour l'ensemble des autres CHR, bien que la relation soit plutôt faible (corrélation *Spearman* = 0,201). Il est possible que le petit nombre de cas pour le CHR Villa Médica empêche l'atteinte du seuil de significativité;
- le fait d'avoir une idée précise des soins qui seront requis après la sortie de l'hôpital apparaît associé à la satisfaction globale. Tant pour la clientèle du CHR Villa Médica que pour la clientèle des autres CHR, le fait d'avoir une idée des soins requis favorise une plus grande satisfaction globale à l'égard des services de réadaptation reçus. Bien que significative, cette corrélation est statistiquement plutôt faible. Un coup d'œil aux résultats (tableau 3) illustre tout de même bien cette relation linéaire : la satisfaction globale passe de 83 % à 42 %, selon qu'on ait une idée « *très précise* » ou « *pas du tout précise* » des soins qui seront requis à la sortie de l'hôpital.
- Enfin, le fait d'avoir eu recours à des *médicaments pour atténuer la douleur*, que celle-ci ait été *bien contrôlée*, ou le fait d'avoir eu des *complications qui ont prolongé le séjour à l'hôpital* n'est aucunement corrélé à la satisfaction globale à l'égard des soins de réadaptation reçus. Pour la clientèle des autres CHR, le fait d'avoir vu sa douleur être bien contrôlée à l'hôpital est cependant associé à une plus grande satisfaction globale. Au CHR Villa Médica, encore une fois, le petit nombre de cas concernant cet indicateur empêche possiblement d'obtenir une relation significative.

Le tableau 3 présente l'ensemble des résultats.

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

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

% très satisfait			CHR Villa Medica (n = 130)		Autres CHR (n = 601)	
Satisfaction globale			N	75%	N	71%
Socio-démographique	Sexe	Hommes	39	74%	181	72%
		Femmes	91	76%	420	71%
	Âge	Moins de 65 ans	21	76%	87	72%
		65-74 ans	37	70%	142	71%
		75 ans et plus	72	78%	372	70%
	Langue d'usage	Français	92	72%	339	71%
		Anglais	8	100%	179	73%
		Autre	30	80%	83	66%
	Scolarité	Secondaire et moins	101	76%	384	73%
		CEGEP	12	83%	101	66%
		Universitaire	12	58%	97	66%
	Présence d'un proche	Vit seul(e)	66	77%	306	67%
		Avec proche(s)	63	73%	291	75%
	Revenu du foyer	Moins de 40 000 \$	82	77% *	307	71%
40 000 \$ et plus		17	41% *	108	66%	
Communauté culturelle	caucasiens	115	76%	536	71%	
	Autres	14	71%	58	71%	
Services hospitaliers	Satisfaction à l'égard des soins reçus à l'hôpital	Très satisfait	77	78%	359	79% *
		Assez satisfait	36	69%	171	59% *
		Peu satisfait	14	79%	33	45% *
		Pas du tout satisfait	3	67%	30	73% *
	Idée des services requis à la sortie de l'hôpital	Très précise	67	84% *	275	80% *
		Assez précise	33	73% *	154	62% *
		Peu précise	16	69% *	84	63% *
		Pas du tout précise	12	42% *	68	60% *
	Médicaments pour soulager la douleur	Oui	112	74%	509	71%
		Non	15	80%	62	69%
	Douleur bien contrôlée	Toujours	74	76%	328	74% *
		Souvent	24	67%	115	70% *
		Parfois	14	79%	53	57% *
		Jamais	0	s/o	6	50% *
Complications ayant prolongé le séjour	Oui	38	71%	172	67%	
	Non	90	77%	407	73%	

* Différences significatives; $P < 0,05$

ANNEXE 1 – RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE

CONTEXTE DE L'ÉTUDE

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

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

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

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

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

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

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

POPULATION ET PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE

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

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

QUESTIONNAIRES

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

GESTION DES APPELS

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

COLLECTE DES DONNÉES

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

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

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

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

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

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

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

TRAITEMENT DES DONNÉES

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

RECOMMANDATIONS

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

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

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

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

ANNEXE 2 – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES

CHR Villa Médica : fréquences non pondérées

ECH:

VAGUE D'ÉCHANTILLON

=> /+1

if 1 > 0

N =	130	100%
Pré-test.....01	1	1%
Vague 1 (13 déc - 26 déc.).....02	11	8%
Vague 2 (27 déc - 9 jan.).....03	15	12%
Vague 3 (10 jan. - 23 jan.).....04	13	10%
Vague 4 (24 jan. - 6 fév.).....05	7	5%
Vague 5 (7 fév. - 20 fév).....06	13	10%
Vague 6 (21 fév. - 6 mars).....07	9	7%
Vague 7 (7 mars - 20 mars).....08	13	10%
Vague 8 (21 mars - 3 avril).....09	5	4%
Vague 9 (4 avril - 17 avril).....10	11	8%
Vague 10 (18 avril - 1 mai).....11	8	6%
Vague 11 (2 mai - 15 mai).....12	7	5%
Vague 12 (16 mai - 29 mai).....13	7	5%
Vague 13 (30 mai - 13 juin).....14	10	8%

STRAT:

Strate d'échantillon

=> /+1

if 1 > 0

N =	130	100%
SAD.....1	0	0%
URFI.....2	130	100%

CSSS:

CSSS

=> /+1

if 1 > 0

N =	130	100%
CSSS - Cavendish04	0	0%
CSSS - Ouest-de-l'Île.....01	0	0%
CSSS - Saint-Léonard-Saint-Michel10	47	36%
CSSS - Lucille-Theasdale.....11	26	20%
CSSS - Pointe-de-l'Île.....12	3	2%
CSSS - Coeur-de-l'Île08	44	34%
CSSS - Ahuntsic et Montréal-Nord07	3	2%
CSSS - Dorval-LaSalle-Lachine.....02	0	0%
CSSS - Sud-Ouest-Verdun03	1	1%
CSSS - Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent06	0	0%
CSSS - De la Montagne.....05	0	0%
CSSS - Jeanne-Mance09	6	5%

ETAB:

ÉTABLISSEMENT DESTINATAIRE

=> /+1

if 1 > 0

N =	130	100%
CLSC des Faubourgs.....01	2	2%
CLSC du Plateau Mont-Royal.....02	3	2%
CLSC St-Louis du Parc.....03	1	1%
CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest.....04	0	0%
CLSC René-Cassin.....05	0	0%
CLSC d'Ahuntsic.....06	3	2%
CLSC Montréal-Nord.....07	0	0%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC].....08	0	0%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC].....09	0	0%
CLSC du Vieux La Chine.....10	0	0%
CLSC Lasalle.....11	0	0%
CLSC Lac-Saint-Louis.....12	0	0%
CLSC Pierrefonds.....13	0	0%
CLSC Saint-Léonard.....14	31	24%
CLSC Saint-Michel.....15	16	12%
CLSC Côte-des-Neiges.....16	0	0%
CLSC Métro.....17	0	0%
CLSC Parc Extension.....18	0	0%
CLSC Mercier-Est/Anjou.....19	3	2%
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC].....20	0	0%
CLSC Rivière-des-Prairies.....21	0	0%
CLSC St-Henri.....22	0	0%
CLSC Rosemont.....23	13	10%
CLSC Verdun.....24	1	1%
CLSC Olivier-Guimond.....25	8	6%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve.....26	5	4%
CLSC La Petite Patrie.....27	18	14%
CLSC Villeray.....28	26	20%
CLSC Nord de l'Île.....29	0	0%

HOPIT:

Hôpital

=> /+1

if 1 > 0

N =	130	100%
CHUM - Hôtel-Dieu de Montréal01	26	20%
CHUM - Notre-Dame.....02	12	9%
Centre universitaire de santé McGill03	11	8%
Hôpital Jean-Talon04	14	11%
Hôpital général juif.....05	10	8%
Hôpital Santa Cabrini06	27	21%
CHUM - St-Luc.....07	4	3%
CUSM - Général de Montréal08	0	0%
CUSM - Neurologique de Montréal09	0	0%
CUSM - Royal Victoria.....10	0	0%
CUSM - Thoracique de Montréal11	0	0%
Centre Hospitalier de St.- Mary.....12	5	4%
Hôpital de Lachine13	0	0%
Hôpital de Lasalle.....14	0	0%
Hôpital Fleury.....15	5	4%
Hôpital général du Lakeshore.....16	0	0%
Hôpital juif Sir Mortimer B. Davis.....17	0	0%
Hôpital Maisonneuve-Rosemont18	10	8%
Hôpital Sacré-Coeur de Montréal19	3	2%
Hôpital Verdun20	1	1%
Institut de Cardiologie de Montréal.....21	2	2%
Institut de Réadaptation de Montréal.....22	0	0%
Hôpital Enfant-Jesus et Hôpital du Saint-Sacrement.....23	0	0%
Centre hospitalier Richardson24	0	0%

ISEXE:

SEXE

=> /+1

if 1 > 0

N =	130	100%
Monsieur..... M	39	30%
Madame..... F	91	70%

CLSC:

CLSC D'APPARTENANCE

=> /+1

if 1 > 0

N =	128	100%
CLSC des Faubourgs.....01	2	2%
CLSC du Plateau Mont-Royal.....02	3	2%
CLSC St-Louis du Parc.....03	1	1%
CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest.....04	0	0%
CLSC René-Cassin.....05	0	0%
CLSC d'Ahuntsic.....06	3	2%
CLSC Montréal-Nord.....07	0	0%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC].....08	0	0%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC].....09	0	0%
CLSC du Vieux La Chine.....10	0	0%
CLSC Lasalle.....11	0	0%
CLSC Lac-Saint-Louis.....12	0	0%
CLSC Pierrefonds.....13	0	0%
CLSC Saint-Léonard.....14	31	24%
CLSC Saint-Michel.....15	15	12%
CLSC Côte-des-Neiges.....16	0	0%
CLSC Métro.....17	0	0%
CLSC Parc Extension.....18	0	0%
CLSC Mercier-Est/Anjou.....19	3	2%
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC].....20	0	0%
CLSC Rivière-des-Prairies.....21	0	0%
CLSC St-Henri.....22	0	0%
CLSC Rosemont.....23	13	10%
CLSC Verdun.....24	1	1%
CLSC Olivier-Guimond.....25	8	6%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve.....26	5	4%
CLSC La Petite Patrie.....27	18	14%
CLSC Villeray.....28	25	20%
CLSC Nord de l'Île.....29	0	0%

ILANG:

LANGUE

=> /+1

if 1 > 0

N =	130	100%
Français.....1	89	68%
Anglais.....2	5	4%
Autre.....3	36	28%

URFIM:

URFI musculo-squelettique

=> /+1
if 1 > 0

N =	73	100%
Non.....0	1	1%
Oui.....1	72	99%

URFIS:

URFI soins subaigus

=> /+1
if 1 > 0

N =	44	100%
Non.....0	0	0%
Oui.....1	44	100%

URFIR:

URFIR réadaptation gériatrique

=> /+1
if 1 > 0

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

URFI:

Centre de réadaptation

=> /+1
if 1 > 0

N =	17	100%
Catherine Booth.....01	0	0%
Champlain02	0	0%
Institut universitaire de gériatrie de Montréal (I.U.G.M.)03	0	0%
Jacques Viger04	0	0%
J. H. Charbonneau05	1	6%
Lindsay06	0	0%
Marie Clarac07	3	18%
Notre-Dame-de-la-Merci08	0	0%
Richardson.....09	0	0%
Villa Médica.....10	13	76%
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 =	130	100%
CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE.....1 D	130	100%

NTROU:

NTROU. DEMANDER A PARLER À : <ISEXE> <PRNOM > <NOM >
 Bonjour, bonsoir, je m'appelle \$I Je travaille pour la firme Jolicoeur et Associés.
 Le <CSSS > désire améliorer la qualité de ses services et aimerait connaître le degré de satisfaction des gens qui, comme vous, ont reçu des services d'un centre de réadaptation après un séjour à l'hôpital. Avez vous quelques instants? (cela prendra environ 15 minutes ?) Soyez assuré que toutes les réponses que vous donnerez resteront strictement confidentielles et ne seront utilisées qu'aux fins de cette étude.

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

N =	130	100%
Continuer à la page suivante.....1	=> /LANG 128	98%
Autre numéro de téléphone2	2	2%
N'A PAS FRÉQUENTÉ DE CENTRE DE RÉADAPTATION5	=> VIDE 0	0%
RÉPONDANT INAPTE A RÉPONDRE.....8	=> /INT 0	0%

TEL01:

TEL01. Quel est maintenant le numéro de téléphone où je peux le(la) rejoindre ?
 *** Incrire aussi le code régional *** SANS TRAIT D'UNION EX.: 5142843106
 9999999999

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

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

LANG:

LANG. LANGUE D'ENTREVUE

N =	130	100%
Français1	118	91%
English.....2	12	9%

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 =	130	100%
Oui.....1	130	100%
Non.....2	0	0%
NSP/NRP.....9	0	0%

A3_U:

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

N =	130	100%
Très satisfait.....1	77	59%
Assez satisfait.....2	36	28%
Peu satisfait.....3	14	11%
Pas du tout satisfait.....4	3	2%
NSP/NRP.....9	0	0%

A4_U:

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

N =	130	100%
Oui.....1	112	86%
Non.....2	=> A6_U 15	12%
NSP/NRP.....9	=> A6_U 3	2%

A5_U:

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

N =	112	100%
Toujours.....1	74	66%
Souvent.....2	24	21%
Parfois.....3	14	13%
Jamais.....4	0	0%
NSP/NRP.....9	0	0%

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 =	112	100%
Toujours.....1	90	80%
Souvent.....2	17	15%
Parfois.....3	4	4%
Jamais.....4	0	0%
NSP/NRP.....9	1	1%

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

A6_U:

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

N =	130	100%
Oui.....1	38	29%
Non.....2	90	69%
NSP/NRP.....9	2	2%

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 =	130	100%
Très précise.....1	67	52%
Assez précise.....2	33	25%
Peu précise.....3	16	12%
Pas du tout précise.....4	12	9%
NSP/NRP.....9	2	2%

A8_U:

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

N =	130	100%
... retourné directement à la maison.....1	3	2%
... avez fait un séjour dans un lieu de convalescence.....2	1	1%
... avez fait un séjour en centre de réadaptation.....3	126	97%
NSP/NRP.....9	0	0%

A9_U:

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

N =	130	100%
Catherine Booth (4375 avenue Montclair Montréal H4B 2J5).....01	=> S_B	0 0%
Champlain (Pavillon) (1325 rue Crawford Verdun H4H 2N6).....02	=> S_B	0 0%
Institut universitaire de gériatrie de Montréal(4565 ch Queen-Mary) ...03	=> S_B	0 0%
Jacques Viger (1051 rue Saint-Hubert Montréal H2L 3Y5).....04	=> S_B	0 0%
J. H. Charbonneau (3095 rue Sherbrooke Est Montréal H1W 1B2).....05	=> S_B	0 0%
Lindsay (6363 chemin Hudson Montréal H3S 1M9).....06	=> S_B	0 0%
Marie Clarac (3530 boulevard Gouin Est Montréal-Nord H1H 1B7) ..07	=> S_B	0 0%
Notre-Dame-de-la-Merci (555 boulevard Gouin O.).....08	=> S_B	0 0%
Richardson (5425 avenue Bessborough Montréal H4V 2S7).....09	=> S_B	0 0%
Villa Médica (225 rue Sherbrooke Est Montréal H2X 1C9).....10	=> S_B	130 100%
Institut de Réadaptation de Montréal (6300 avenue Darlington).....11	=> S_B	0 0%
AUCUN (N'A RECU AUCUN SERVICE)98		0 0%
NSP/NRP.....99	=> S_B	0 0%

S_B:

SECTION B - SATISFACTION GLOBALE

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

N = 0 100%

B1_U:

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

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

=> /S_C
 if STRAT=1

N =	130	100%
Très satisfait	98	75%
Assez satisfait	22	17%
Peu satisfait	6	5%
Pas du tout satisfait	4	3%
NSP/NRP	0	0%

S_C:

SECTION C - ACCÈS - ACCUEIL

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

N = 0 100%

C1_U:

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

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

=> /S_D
 if STRAT=1

N =	130	100%
Très satisfait	97	75%
Assez satisfait	23	18%
Peu satisfait	5	4%
Pas du tout satisfait	1	1%
NSP/NRP	4	3%

C2_U:

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

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

N =	130	100%
Très satisfait	89	68%
Assez satisfait	14	11%
Peu satisfait.....	12	9%
Pas du tout satisfait.....	7	5%
NSP/NRP.....	8	6%

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 =	130	100%
Très satisfait	115	88%
Assez satisfait	13	10%
Peu satisfait.....	0	0%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	0	0%

C4_U:

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

4) du délai pour évaluer vos besoins

N =	130	100%
Très satisfait	98	75%
Assez satisfait	17	13%
Peu satisfait.....	9	7%
Pas du tout satisfait.....	4	3%
NSP/NRP.....	2	2%

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 =	130	100%
Très satisfait	103	79%
Assez satisfait	17	13%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	5	4%
NSP/NRP.....	2	2%

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 =	130	100%
Très satisfait	114	88%
Assez satisfait	12	9%
Peu satisfait.....	1	1%
Pas du tout satisfait.....	0	0%
NSP/NRP.....	3	2%

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 =	130	100%
Très satisfait	112	86%
Assez satisfait	13	10%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP.....	1	1%

D2_U:

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

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

N =	130	100%
Très satisfait	104	80%
Assez satisfait	15	12%
Peu satisfait.....	7	5%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	2	2%

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 =	130	100%
Très satisfait	86	66%
Assez satisfait	30	23%
Peu satisfait.....	7	5%
Pas du tout satisfait.....	3	2%
NSP/NRP.....	4	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 =	130	100%
Très satisfait	89	68%
Assez satisfait	26	20%
Peu satisfait.....	4	3%
Pas du tout satisfait.....	3	2%
NSP/NRP.....	8	6%

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 =	130	100%
Très satisfait	98	75%
Assez satisfait	20	15%
Peu satisfait.....	6	5%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	4	3%

D6_U:

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

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

N =	130	100%
Très satisfait	78	60%
Assez satisfait	37	28%
Peu satisfait.....	5	4%
Pas du tout satisfait.....	4	3%
NSP/NRP.....	6	5%

S_E:

SECTION E - COMMUNICATION - INFORMATION

=> /+1
 else => /E1_U
 if STRAT=1

N = 0 100%

E1_U:

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

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

=> /S_F
 if STRAT=1

N =	130	100%
Très satisfait	71	55%
Assez satisfait	21	16%
Peu satisfait.....	5	4%
Pas du tout satisfait.....	4	3%
NSP/NRP.....	29	22%

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 =	130	100%
Très satisfait	100	77%
Assez satisfait	20	15%
Peu satisfait.....	7	5%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP.....	2	2%

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 =	130	100%
Très satisfait	108	83%
Assez satisfait	20	15%
Peu satisfait.....	1	1%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP.....	0	0%

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 =	130	100%
Très satisfait	97	75%
Assez satisfait	18	14%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	0	0%
NSP/NRP.....	12	9%

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 =	130	100%
Très satisfait	91	70%
Assez satisfait	29	22%
Peu satisfait.....	1	1%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	7	5%

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 =	130	100%
Très satisfait	98	75%
Assez satisfait	18	14%
Peu satisfait.....	2	2%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP.....	11	8%

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 =	130	100%
Très satisfait	84	65%
Assez satisfait	27	21%
Peu satisfait.....	8	6%
Pas du tout satisfait.....	7	5%
NSP/NRP.....	4	3%

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 =	130	100%
Très satisfait	72	55%
Assez satisfait	22	17%
Peu satisfait.....	2	2%
Pas du tout satisfait.....	7	5%
NSP/NRP.....	27	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 =	130	100%
Très satisfait	105	81%
Assez satisfait	20	15%
Peu satisfait.....	4	3%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP.....	0	0%

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 =	130	100%
Très satisfait	103	79%
Assez satisfait	19	15%
Peu satisfait.....	7	5%
Pas du tout satisfait.....	0	0%
NSP/NRP.....	1	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 =	130	100%
Très satisfait	101	78%
Assez satisfait	20	15%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP.....	5	4%

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 =	130	100%
Très satisfait	99	76%
Assez satisfait	22	17%
Peu satisfait.....	8	6%
Pas du tout satisfait.....	0	0%
NSP/NRP.....	1	1%

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 =	130	100%
Très satisfait	93	72%
Assez satisfait	20	15%
Peu satisfait.....	9	7%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP.....	7	5%

S_G:

SECTION G - MILIEU - RESSOURCES PHYSIQUES

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

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

G1_U:

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

1) du niveau de bruit dans votre chambre

=> /S_H

if STRAT=1

N =	130	100%
Très satisfait	86	66%
Assez satisfait	29	22%
Peu satisfait.....	10	8%
Pas du tout satisfait.....	4	3%
NSP/NRP.....	1	1%

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 =	130	100%
Très satisfait	98	75%
Assez satisfait	21	16%
Peu satisfait.....	9	7%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	0	0%

G3_U:

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

3) de la propreté de la toilette

N =	130	100%
Très satisfait	98	75%
Assez satisfait	24	18%
Peu satisfait.....	5	4%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	1	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 =	130	100%
Très satisfait	114	88%
Assez satisfait	13	10%
Peu satisfait.....	0	0%
Pas du tout satisfait.....	0	0%
NSP/NRP.....	3	2%

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 =	130	100%
Très satisfait	105	81%
Assez satisfait	20	15%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	0	0%

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 =	130	100%
Très satisfait	108	83%
Assez satisfait	13	10%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	4	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 =	130	100%
Très satisfait	61	47%
Assez satisfait	33	25%
Peu satisfait.....	23	18%
Pas du tout satisfait.....	13	10%
NSP/NRP.....	0	0%

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 =	130	100%
Très satisfait	71	55%
Assez satisfait	30	23%
Peu satisfait.....	20	15%
Pas du tout satisfait.....	7	5%
NSP/NRP.....	2	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 =	130	100%
Très satisfait	61	47%
Assez satisfait	39	30%
Peu satisfait.....	18	14%
Pas du tout satisfait.....	12	9%
NSP/NRP.....	0	0%

S_H:

SECTION H - PLANIFICATION DE LA SORTIE - CONTINUITÉ

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

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

H1_U:

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

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

```
=> /S_I
if STRAT=1
```

N =	130	100%
Très satisfait	101	78%
Assez satisfait	16	12%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	6	5%
NSP/NRP.....	4	3%

H2_U:

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

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

N =	130	100%
Très satisfait	77	59%
Assez satisfait	14	11%
Peu satisfait.....	7	5%
Pas du tout satisfait.....	6	5%
NSP/NRP.....	26	20%

H3_U:

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

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

N =	130	100%
Très satisfait	66	51%
Assez satisfait	18	14%
Peu satisfait.....	11	8%
Pas du tout satisfait.....	8	6%
NSP/NRP.....	27	21%

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 =	130	100%
Très satisfait	98	75%
Assez satisfait	12	9%
Peu satisfait.....	4	3%
Pas du tout satisfait.....	5	4%
NSP/NRP.....	11	8%

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 =	130	100%
Très satisfait	70	54%
Assez satisfait	15	12%
Peu satisfait.....	9	7%
Pas du tout satisfait.....	6	5%
NSP/NRP.....	30	23%

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 =	130	100%
Très satisfait	38	29%
Assez satisfait	10	8%
Peu satisfait.....	9	7%
Pas du tout satisfait.....	11	8%
NSP/NRP.....	62	48%

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 =	130	100%
Très satisfait	83	64%
Assez satisfait	15	12%
Peu satisfait.....	5	4%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	25	19%

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 =	130	100%
Très satisfait	76	58%
Assez satisfait	11	8%
Peu satisfait.....	4	3%
Pas du tout satisfait.....	5	4%
NSP/NRP.....	34	26%

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 =	130	100%
Oui.....	30	23%
Non.....	95	73%
NSP/NRP.....	5	4%

H10_U:

H10_U. Étiez-vous satisfait du choix ?

N =	130	100%
Oui.....	112	86%
Non.....	13	10%
NSP/NRP.....	5	4%

S_SD:

SECTION SD - SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE

=> +1
if 1 > 0

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

SD4:

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

```
=> /+1
if NON AGE==0
```

N = 0 100%

SD6:

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

N =	130	100%
...Français	92	71%
...Anglais	8	6%
...Autre.....	30	23%

SD7:

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

N =	130	100%
Seul(e)	66	51%
En présence d'un proche	63	48%
NSP/NRP	1	1%

SD8:

SD8. Quel est votre niveau de scolarité ?

N =	130	100%
Aucune Scolarité	2	2%
Cours primaire (sans diplôme)	27	21%
Cours primaire (avec diplôme)	17	13%
Cours secondaire ou DEP (sans diplôme)	28	22%
Cours secondaire ou DEP (avec diplôme)	27	21%
Cours technique, cégep, collège classique (sans diplôme)	3	2%
Cours technique, cégep, collège classique (avec diplôme)	6	5%
Université non complétée	3	2%
Baccalauréat	9	7%
Maîtrise.....	3	2%
Doctorat	0	0%
NSP/NRP	5	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 =	130	100%
...MOINS DE 20 000\$.....01	53	41%
...DE 20 A 39 999\$.....02	29	22%
...DE 40 A 59 999\$.....03	9	7%
...DE 60 A 79 999\$.....04	3	2%
...DE 80 A 99 999\$.....05	1	1%
...DE 100 A 119 999\$.....06	2	2%
... ou plus de 120 000\$.....07	2	2%
NSP/PR.....99	31	24%

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 =	130	100%
...Caucasien(ne) (blanc(he)).....01	115	88%
...Chinois(e).....02	0	0%
...Asiatique du sud (de l'Inde orientale, du Pakistan ou du Sri Lanka) ..03	1	1%
...Noir(e).....04	4	3%
...Philippin(e).....05	0	0%
...Latino-Américain.....06	6	5%
...Asiatique du Sud-Est (Cambodge, d'Indonésie, Laos ou Vietnam) ...07	0	0%
...Arabe.....08	0	0%
...Asiatique de l'ouest (p. ex., d'Afghanistan ou d'Iran).....09	0	0%
...Japonais(e).....10	0	0%
...Coréen(ne).....11	0	0%
...Autochtone (Premières nations, Métis(se) ou Inuit(e)).....12	0	0%
Autre (précisez).....97 O	3	2%
Ne sait pas.....98	0	0%
Refuse de répondre.....99	1	1%

INI:

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

ENTREZ VOS INITIALES D'INTERVIEWEUR

AAA		
N =	130	100%

MERCI:

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

N =	130	100%
TAPEZ «ENTER» POUR CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE.....1 D	130	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 =		130	100%
ENTREVUE LONGUE COMPLÉTÉE	CO D => /FIN	130	100%

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

Québec 