

SERVICES POSTHOSPITALIERS DE RÉADAPTATION ET  
DE SOINS SUBAIGUS

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

Hôpital Marie-Clarac

Février 2010



# SERVICES POSTHOSPITALIERS DE RÉADAPTATION ET DE SOINS SUBAIGUS

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

Hôpital Marie-Clarac

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

Service Enquêtes populationnelles et sondages

Février 2010

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

Québec 

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

## **HÔPITAL MARIE-CLARAC**

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 978-2-89510-738-5 (imprimée)**

**ISBN 978-2-89510-739-2 (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>1</b>
<b>2</b>	<b>CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>STRUCTURE DE LA PRÉSENTATION DES DONNÉES .....</b>	<b>4</b>
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 .....	6
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
<b>4</b>	<b>SYNTHÈSE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE À L'ÉGARD DES SERVICES POSTHOSPITALIERS .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>RÉSULTATS DÉTAILLÉS .....</b>	<b>9</b>
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
	<b>ANNEXE 1 – RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE.....</b>	<b>24</b>
	<b>ANNEXE 2 – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES.....</b>	<b>28</b>



## 1 Faits saillants

Au total, 271 clients ont répondu à l'enquête après avoir reçu des services de réadaptation à l'hôpital Marie-Clarac. On note que 76 % des usagers se sont déclarés *très satisfaits* des services de réadaptation reçus. Pour la clientèle de l'ensemble des autres CHR de Montréal<sup>1</sup>, ce taux de satisfaction est assez similaire, à 74 %.

Concernant les différentes thématiques abordées, c'est celle concernant les « *relations interpersonnelles* » qui obtient le score de satisfaction le plus élevé (81 % d'usagers *très satisfaits*). À l'opposé, la thématique « *milieu – ressources physiques* » recueille le score le plus bas (73 %). Les taux de satisfaction de la clientèle de l'hôpital Marie-Clarac sont généralement similaires à ceux obtenus par l'ensemble des autres CHR. Une différence de 5 points de pourcentage à l'avantage de l'hôpital Marie-Clarac est tout de même observable pour la thématique « *milieu – ressources physiques* » (73 % d'usagers *très satisfaits* contre 68 %).

Certains énoncés peuvent expliquer cette petite différence. Celui concernant « *le choix et la variété des menus* », recueille 13 points de pourcentage de plus chez la clientèle de l'hôpital Marie-Clarac. Dans une moindre mesure, les autres énoncés qui concernent la nourriture (température, goût) sont aussi moins bien évalués par la clientèle des autres CHR.

Dans l'ensemble, peu de priorités d'actions peuvent être identifiées pour l'hôpital Marie-Clarac : les éléments qui semblent importants pour la clientèle recueillent déjà des scores appréciables et les éléments envers lesquels la satisfaction est faible semblent généralement peu importants aux yeux de cette même clientèle. Néanmoins, l'amélioration de la satisfaction envers « *le délai de réponse à la cloche d'appel* », « *les informations transmises concernant les risques de complications suite à la sortie du CHR* », et, dans une moindre mesure, « *le recours au même intervenant d'une fois à l'autre* » constituent les principales priorités d'actions identifiables. Améliorer certains aspects de la thématique « *communications – informations* » peut jusqu'à un certain point être considéré comme une priorité de deuxième ordre pour l'hôpital Marie-Clarac.

Enfin, les caractéristiques sociodémographiques des répondants semblent très peu associées à la satisfaction, hormis le fait que les usagers vivant seuls semblent avoir une appréciation beaucoup plus faible de leur séjour en CHR. On note également une petite relation entre cette satisfaction envers les services de réadaptation et la satisfaction à l'égard des services préalablement reçus à l'hôpital.

---

<sup>1</sup> Hôpital Catherine Booth de l'Armée du Salut, Villa Médica Inc., 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) Marie-Clara par les Guichets posthospitaliers des CSSS 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 CHR<sup>2</sup> 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)	

<sup>2</sup> Hôpital Catherine Booth de l'Armée du Salut, Villa Médica Inc., 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 de l'hôpital Marie-Clarac.

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'utilisateurs 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 thématiques.

### 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<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?* ».

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

La clientèle ayant séjourné à l'hôpital Marie-Clarac présente un score de satisfaction intégré de 76 %<sup>3</sup>. Par ailleurs, les scores aux six (6) thématiques évaluées oscillent entre 73 % et 81 %<sup>4</sup>. La thématique « *Relations interpersonnelles* » obtient le score le plus élevé tandis que le score le moins élevé relève de la thématique « *milieu – ressources physiques* ».

Dans l'ensemble, l'hôpital Marie-Clarac ne se distingue pas des autres CHR de Montréal, sinon légèrement sur la thématique « *milieu – ressources physiques* », pour laquelle nous observons une différence de 5 points de pourcentage (73 % d'utilisateurs *très satisfaits* contre 68 %). Le tableau 2 présente l'ensemble des résultats.

**Tableau 2 : Synthèse de la satisfaction**

<b>Thématiques</b>	<b>Marie-Clarac</b>	<b>Autres CHR</b>
Accès - accueil	79%	79%
Aspects techniques des soins et services	74%	73%
Communications - informations	77%	75%
Relation interpersonnelles	81%	79%
Milieu - ressources physiques	73%	68%
Planification de la sortie - continuité	75%	74%
<b>Score intégré</b>	<b>76%</b>	<b>74%</b>

<sup>3</sup> Le score intégré de satisfaction correspond à la proportion d'utilisateurs 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.

<sup>4</sup> Le score de satisfaction d'une thématique est une moyenne calibrée des pourcentages d'utilisateurs « *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

Le taux de satisfaction globale pour l'hôpital Marie-Clara est similaire à celui de l'ensemble des autres CHR de Montréal (71 % d'usagers *très satisfaits* contre 72 %). L'hôpital Marie-Clara recueille également des scores très similaires à ceux obtenus par l'ensemble des autres CHR sur la plupart des thématiques abordées. Nous notons toutefois une différence de 5 points de pourcentage à l'avantage de l'hôpital Marie-Clara concernant la thématique « *milieu – ressources physiques* » (73 % contre 68 %).

La thématique à l'égard de laquelle la clientèle se déclare davantage « *très satisfaite* » concerne les « *relations interpersonnelles* » (81 %). À l'opposé, la thématique touchant « *le milieu et les ressources physiques* » est celle obtenant le plus faible taux de clients « *très satisfaits* » (73 %). Un constat similaire s'applique à l'ensemble des autres CHR.

Les énoncés qui ont recueilli les plus haut taux de satisfaction de la part de la clientèle de l'hôpital Marie-Clara sont :

- G4U : « *la propreté de la salle d'intervention* » (92 %);
- C6U : « *le fait qu'on ait tenu compte de leur langue dans les services qui leur ont été offerts* » (91 %);
- G6U : « *le souci qu'avait le personnel de leur fournir des équipements adaptés à leurs besoins* » (90 %);
- G5U : « *l'aménagement sécuritaires des lieux* » (88 %);
- E3U : « *la simplicité du vocabulaire utilisé par les intervenants* » (87 %);

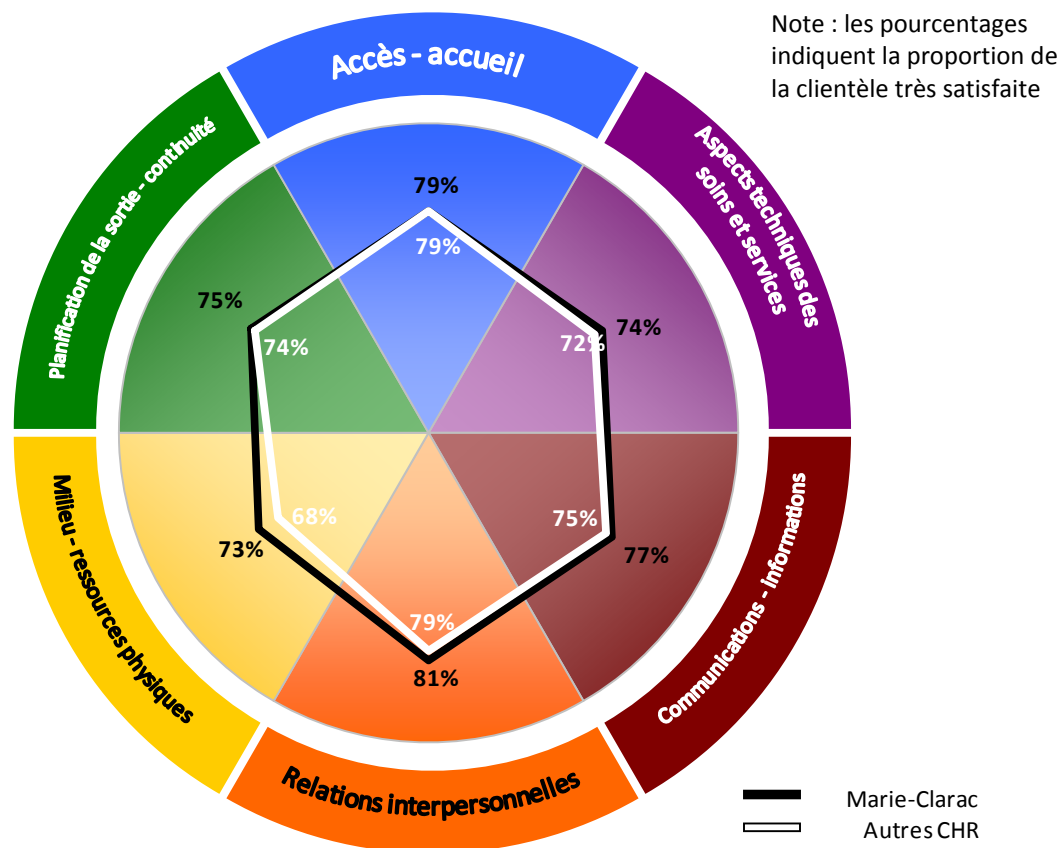
Les énoncés ayant recueilli les taux de satisfaction les plus bas sont :

- G7U : « *le goût de la nourriture* » (49 %);
- H6U : « *le support donné pour encourager à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés similaires* » (54 %);
- D6U : « *le temps mis pour répondre à la cloche d'appel* » (55 %).

Les cartes de dispersion (section 5.3) permettent de relativiser ces résultats. 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 : *à capitaliser*. « *Le délai de réponse à la cloche d'appel* » et « *l'informations transmises concernant les risques de complications à la sortie du CHR* » peuvent être considérés comme priorités d'actions.

L'analyse des résultats selon diverses caractéristiques sociodémographiques suggère que la satisfaction globale envers les services de réadaptation reçus est peu corrélée aux différentes caractéristiques des répondants. Les clients ne vivant pas seuls semblent cependant davantage satisfaits des services de réadaptation reçus. Enfin, la proportion de la clientèle se déclarant « *très satisfaite* » décroît légèrement avec une baisse de la satisfaction envers les soins reçus préalablement à l'hôpital, et ce tant à l'hôpital Marie-Clara que dans les autres CHR. Il s'agit toutefois d'une corrélation faible.

## 5.1 Illustration radar

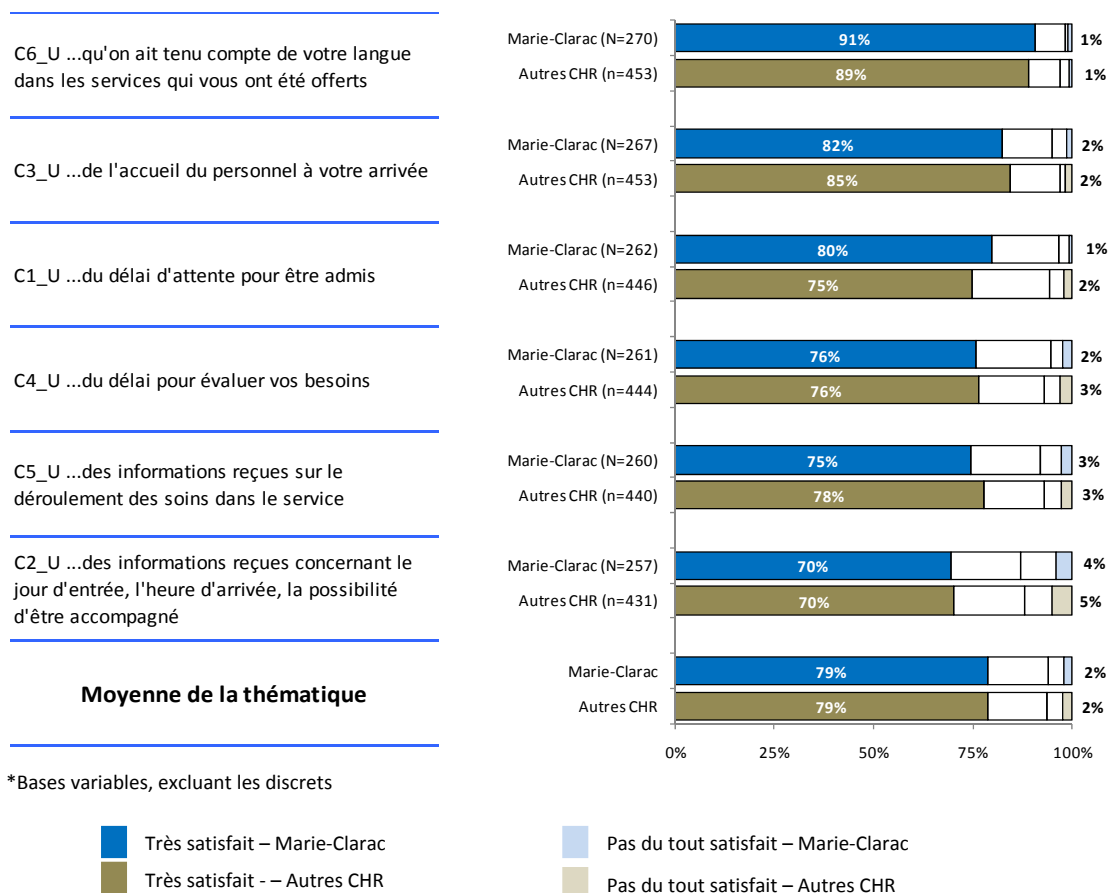


Tel qu'illustré ci-dessus, pour chacune des thématiques, l'hôpital Marie-Clarac recueille des taux comparables à ceux obtenus par l'ensemble des autres CHR, sauf pour la thématique « *milieu – ressources physiques* » pour laquelle la satisfaction de la clientèle de l'hôpital Marie-Clarac est supérieur, avec une différence de 5 points de pourcentage.

La thématique « *relations interpersonnelles* » présente le taux de satisfaction le plus élevé (81 % d'usagers *très satisfaits*). À l'opposé, la thématique « *milieu – ressources physiques* » présente le taux de plus faible (73 %). Ce constat est applicable à l'ensemble des autres CHR.

## 5.2 Détail des résultats par thématique

### 5.2.1 Accès – accueil

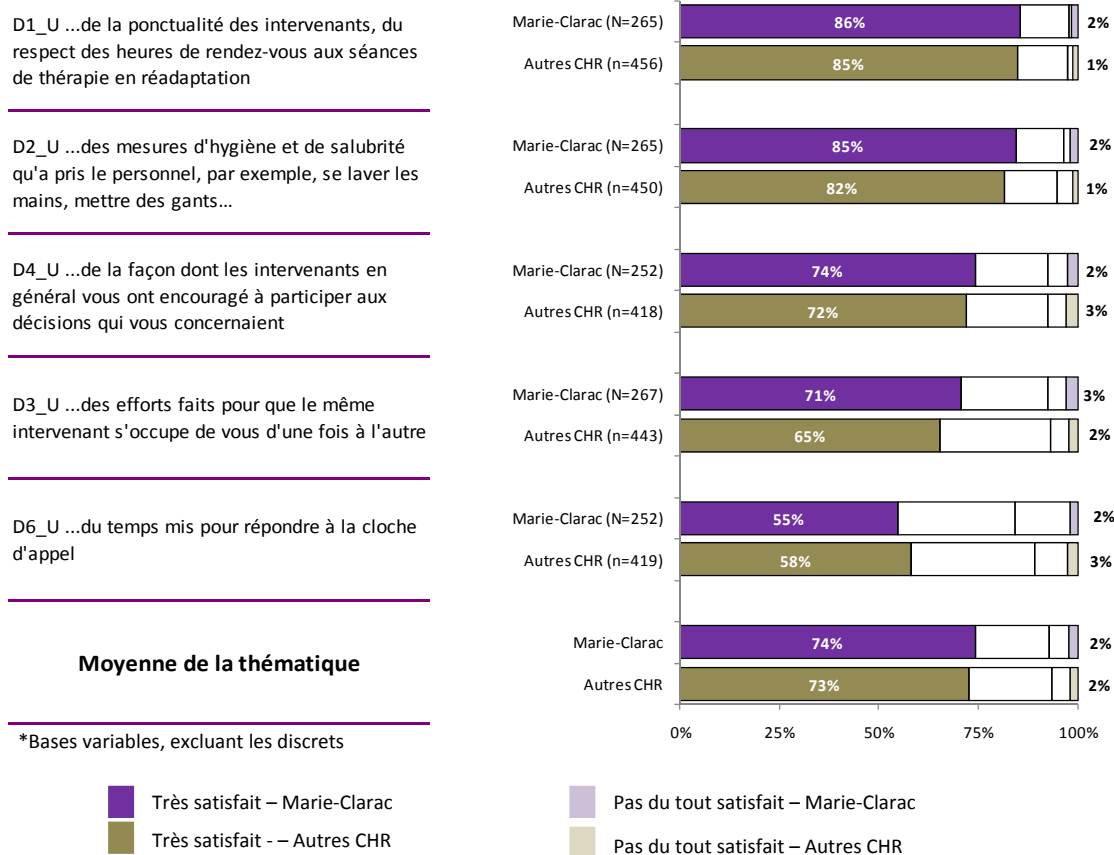


La dimension « accès – accueil », au deuxième rang des thématiques les mieux évaluées, est constituée de six (6) énoncés.

91 % de la clientèle de l'hôpital Marie-Clarac se dit très satisfaite « qu'on ait tenu compte de leur langue dans les services qui leur ont été offerts ». 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 70 % pour la clientèle de l'hôpital Marie-Clarac. Il s'agit d'ailleurs de l'énoncé dont la satisfaction est à son plus faible pour l'ensemble des CHR.

Aucune différence importante n'est observable entre les scores de satisfaction recueillis par la clientèle de l'hôpital Marie-Clarac et celle des autres CHR.

## 5.2.2 Aspects techniques des soins et services

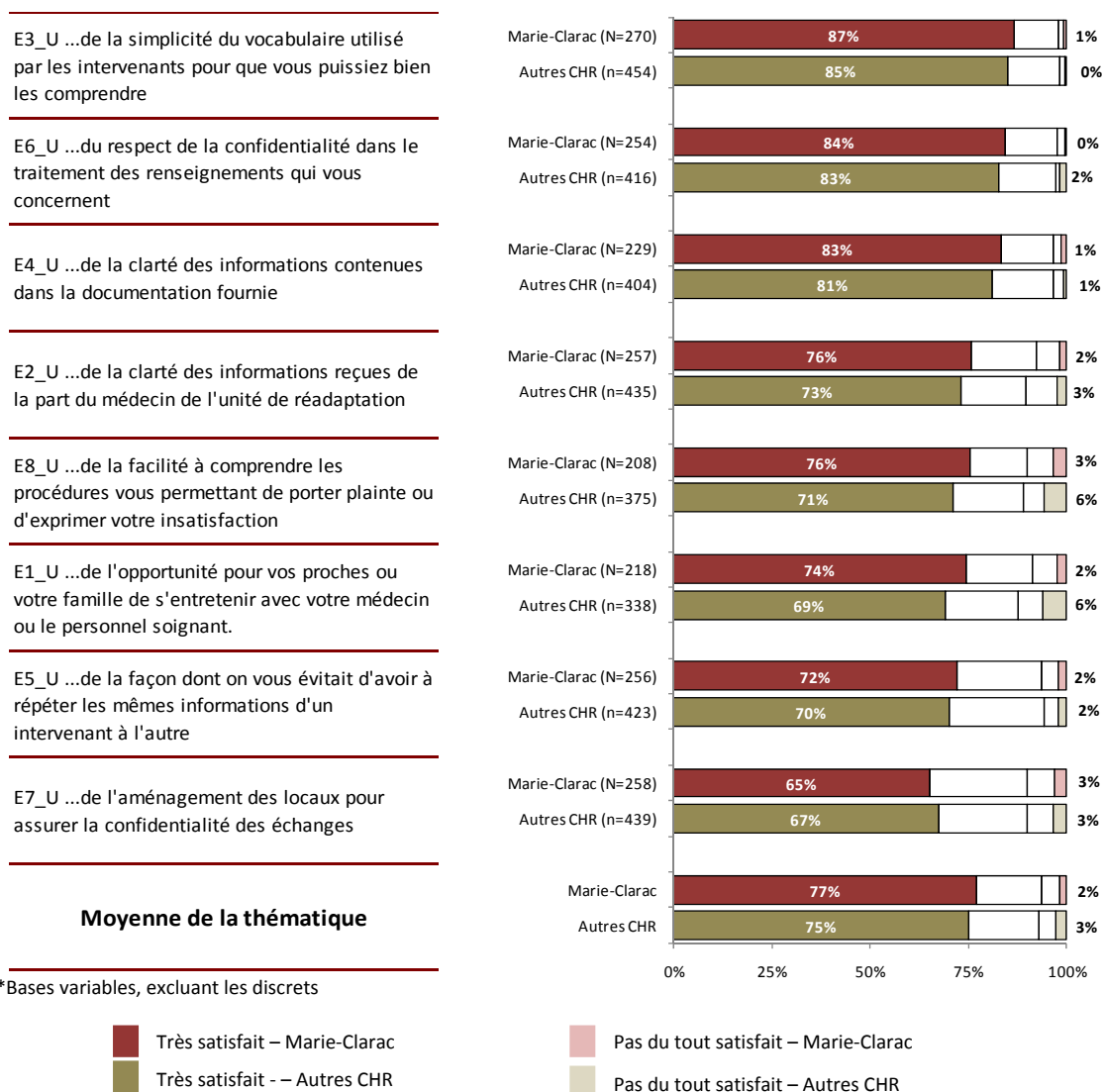


La dimension relatives aux « *aspects techniques des soins et services* », classée cinquième parmi les six (6) thématiques, comprend cinq (5) énoncés.

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 86 % d'usagers très satisfaits. 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 55 %. Il s'agit aussi de l'énoncé dont le score est le plus faible pour l'ensemble des autres CHR.

Les scores obtenus par la clientèle de l'hôpital Marie-Clarac sont généralement similaires aux scores obtenus par la clientèle de l'ensemble des autres CHR.

### 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'hôpital Marie-Clarac obtient un meilleur taux que l'ensemble des autres CHR sur tous ces énoncés sauf un seul (E7U).

L'énoncé qui recueille le meilleur résultat concerne « *la simplicité du vocabulaire utilisé par les intervenants* », avec un taux de 87 % d'usagers très satisfaits pour la clientèle de l'hôpital Marie-Clarac. L'énoncé concernant « *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges* » obtient la satisfaction la plus faible, avec un taux de 65 %. La distribution des énoncés est la même pour l'ensemble des autres CHR.

Les scores obtenus par la clientèle de l'hôpital Marie-Clarac sont généralement similaires aux scores obtenus par la clientèle de l'ensemble des autres CHR.

## 5.2.4 Relations interpersonnelles

F2\_U ...du respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique

F1\_U ...de la politesse et du respect qu'on vous a manifesté

F3\_U ...du traitement juste et équitable de la part du personnel envers les usagers

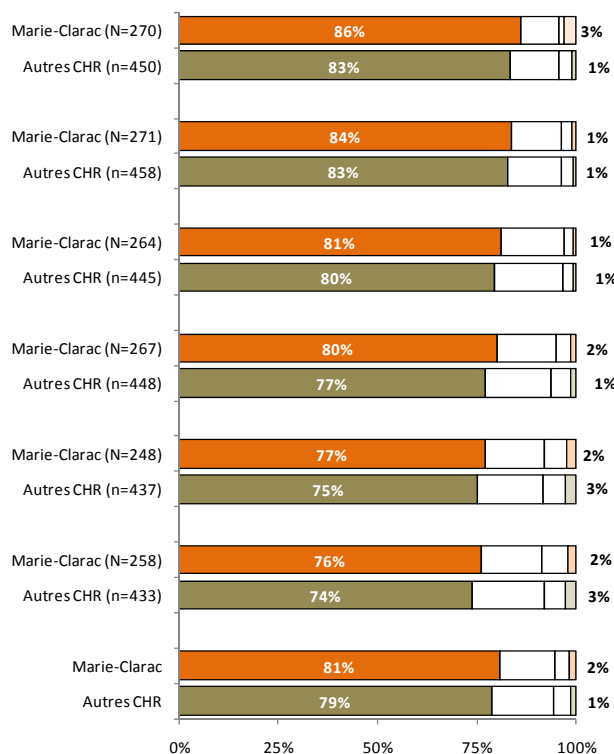
F4\_U ...de la compréhension dont les intervenants ont fait preuve à l'égard de votre situation

F5\_U ...de la possibilité d'exprimer vos besoins particuliers ou vos inquiétudes auprès d'un membre du personnel

D5\_U ...du temps que les intervenants ont pris pour bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement

### Moyenne de la thématique

\*Bases variables, excluant les discrets

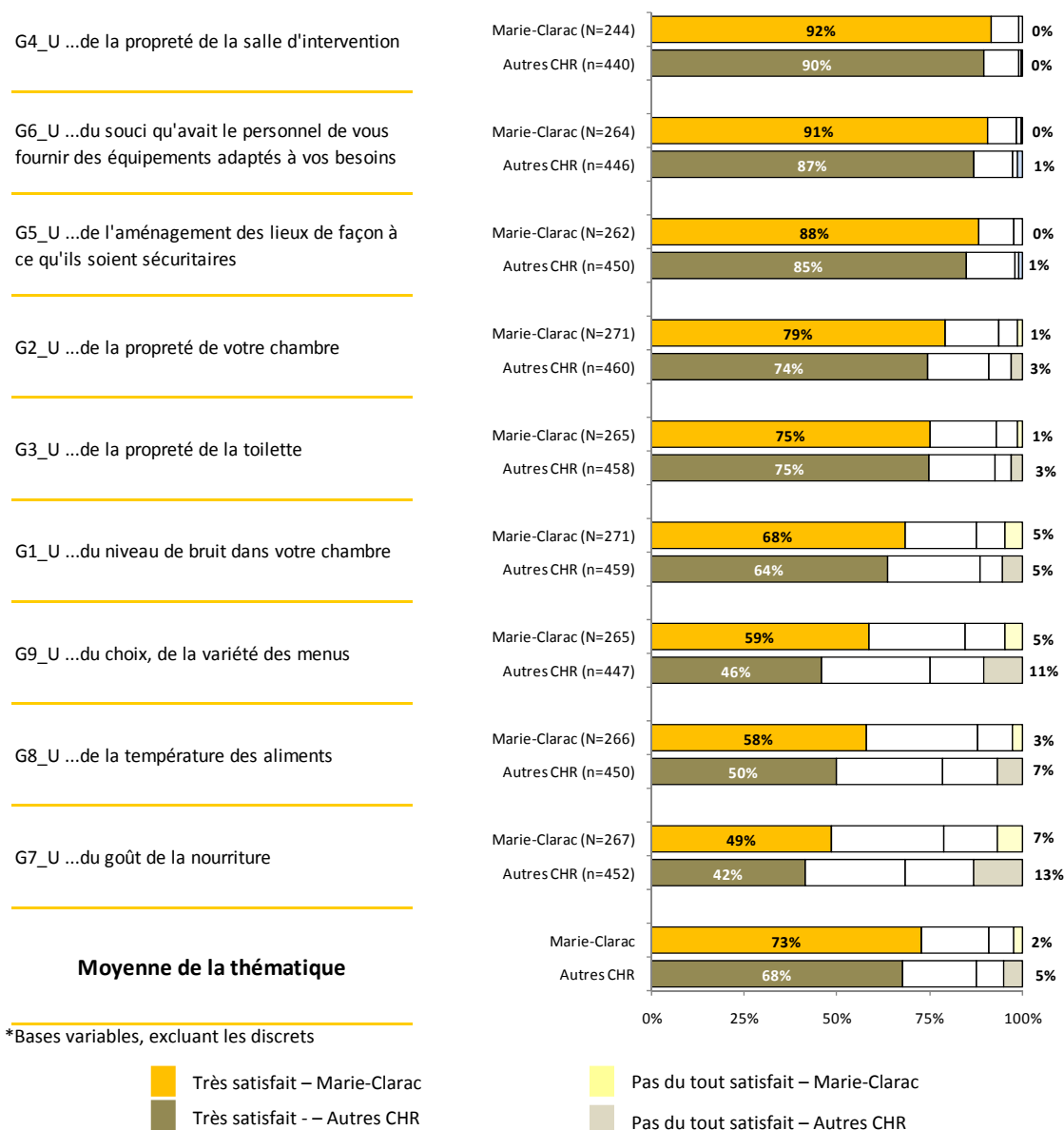


La thématique « *relations interpersonnelles* » se situe au premier rang parmi les six (6) thématiques abordées. Cette thématique comprend six (6) énoncés.

La clientèle de l'hôpital Marie-Clarac se déclare très satisfaite à 86 % de l'énoncé concernant « *le respect qu'avait le personnel pour leur intégrité physique* ». L'énoncé qui recueille le taux de satisfaction le plus faible (76 %) concerne « *le temps que les intervenants ont pris pour bien expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement* » (76 %). Encore une fois, la distribution des énoncés est la même pour l'ensemble des autres CHR.

De même, il n'y a aucune différence majeure entre les scores obtenus par l'hôpital Marie-Clarac et ceux obtenus par l'ensemble des autres CHR.

### 5.2.5 Milieu – ressources physiques



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

L'hôpital Marie-Clarac recueille son meilleur score de satisfaction avec l'énoncé touchant « *la propreté de la salle d'intervention* ». À l'opposé, l'énoncé présentant la satisfaction moins élevée, avec un score de 49 %, concerne « *le goût de la nourriture* ». « *La température des aliments* » et « *le choix et la variété des menus* » obtiennent aussi de faibles taux de satisfaction (respectivement 58 % et 59 % d'usagers très satisfaits). Cette faible satisfaction à l'égard des éléments concernant la nourriture est aussi observable

dans l'ensemble des autres CHR, mais de manière beaucoup plus marquée. Une différence de 13 points de pourcentage est d'ailleurs observable pour l'énoncé concernant « *le choix et la variété des menus* ».

### 5.2.6 Planification de la sortie

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...

H4\_U ...des vérifications qu'on a pris soin de faire pour s'assurer que quelqu'un pouvait s'occuper de vous à domicile

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...

H7\_U ...que le personnel se soit assuré du transfert de votre dossier aux professionnels concernés tels que médecin de famille, intervenants...

H5\_U ...des informations données à vos proches concernant les services que vous nécessitez

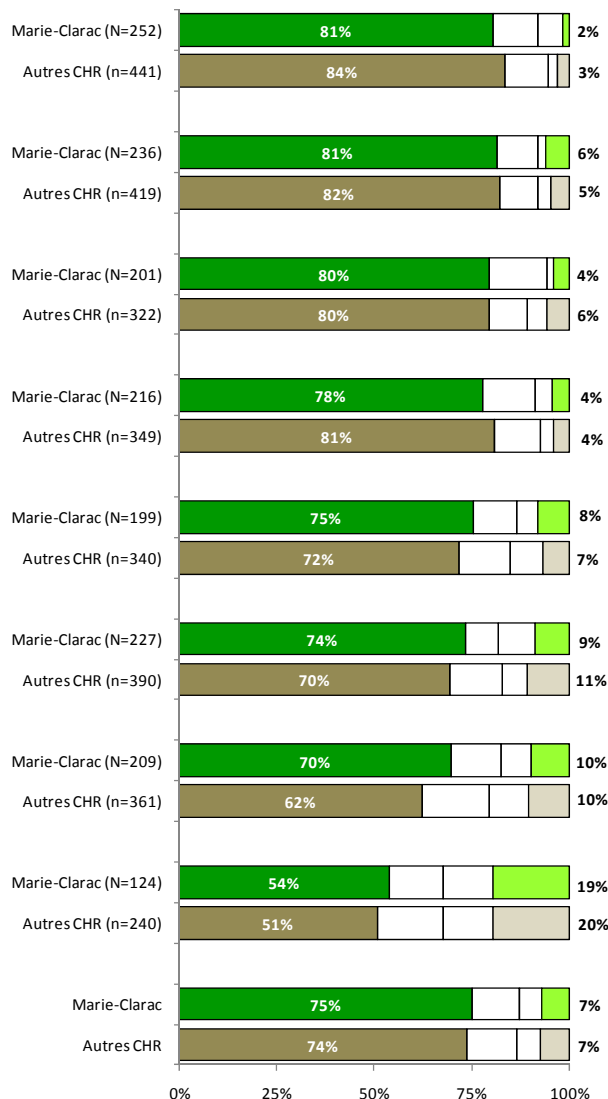
H2\_U ...de l'information transmise sur la personne-ressource à joindre si vous êtes inquiet de votre condition après votre sortie...

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 quatrième rang parmi les six (6) thématiques abordées. Elle est constituée de huit (8) énoncés.

La clientèle de l'hôpital Marie-Clarac se déclare davantage « *très satisfaite* » sur l'énoncé concernant « *le délai entre le moment où on leur a informé de leur départ et le* »

---

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

*jour de leur sortie du centre de réadaptation » ainsi que sur « les vérifications qu'on a pris soins de faire pour s'assurer que quelqu'un pouvait s'occuper d'eux à domicile ». Ces deux énoncés recueillent un taux de 81 % d'utilisateurs très satisfaits. À l'opposé, la proportion de la clientèle de l'hôpital Marie-Clara qui se déclare « très satisfaite » est à son plus bas sur l'énoncé touchant « le soutien qu'on leur a donné pour les encourager à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés semblables aux leurs », avec un taux de 54 %. Cet énoncé recueille d'ailleurs un très haut taux de client « pas du tout satisfaits » (19 %). C'est également le cas pour la clientèle de l'ensemble des autres CHR qui recueille des scores relativement similaires sur chacun des énoncés.*

### 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 de l'hôpital Marie-Clarac. En guise de référence, la carte pour la clientèle des autres CHR est présentée à la figure 5.4.2. Il apparaît d'abord que la majorité des énoncés présentent un niveau de satisfaction supérieur à la satisfaction globale. Cela suggère que les répondants ont tendance à exprimer une plus grande satisfaction à l'égard d'éléments spécifiques tout en demeurant modérés dans leur évaluation globale des services reçus. Il est également possible que certains éléments importants n'aient pas été spécifiquement mesurés par l'enquête et que ces éléments omis influencent à la baisse la satisfaction globale.

#### Quadrant Priorités d'actions

Sont disposés dans ce quadrant les attributs fortement corrélés à la satisfaction globale mais pour lesquels on observe une satisfaction moindre que le taux de satisfaction globale. Trois (3) énoncés trouvent leur place dans ce quadrant. Une amélioration du « *décal pour répondre à la cloche d'appel* », de « *l'information transmise concernant les risques et complications possibles à la sortie du CHR* » de même que « *le recours au même intervenant pour s'occuper du client d'une fois à l'autre* » permettraient notamment de rehausser légèrement le taux de satisfaction globale. Cependant, afin d'obtenir une hausse significative de la satisfaction globale, les items du quadrant supérieur-droit, notamment ceux près de l'axe horizontal—où la thématique « *communications – informations* » est fortement représentée—, devraient être également considérés comme priorités d'actions de deuxième ordre.

#### Quadrant À capitaliser

Ce quadrant est composé de 22 items concernant l'ensemble des thématiques. Il ressort cependant que tous les énoncés concernant les « *relations interpersonnelles* » sont situés dans ce quadrant. Maintenir une satisfaction élevée à l'égard de ces attributs permettra à l'hôpital Marie-Clarac de conserver un taux de satisfaction globale élevé et près de la moyenne des autres CHR. Comme mentionné plus haut, l'amélioration des items positionnés près de l'axe horizontal pourra même favoriser l'amélioration du taux de satisfaction globale.

#### Quadrant À maintenir

Les attributs situés dans ce quadrant recueillent une satisfaction élevée bien qu'ils soient peu corrélés à la satisfaction globale. « *La propreté des salles d'interventions* », « *le respect de la langue de l'utilisateur* » et « *l'aménagement sécuritaire des lieux* » font

parti des attributs importants à *maintenir*. Ces éléments ne méritent cependant pas qu'on leur attribue davantage de ressources.

Quadrant À travailler

Sept (7) énoncés sont situés dans ce quadrant. Les trois (3) énoncés concernant *la nourriture*, « *le bruit dans la chambre* », « *le support donné pour encourager à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés similaires* », « *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité* » ainsi que « *les informations concernant leur arrivée* » 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 Marie-Clarac

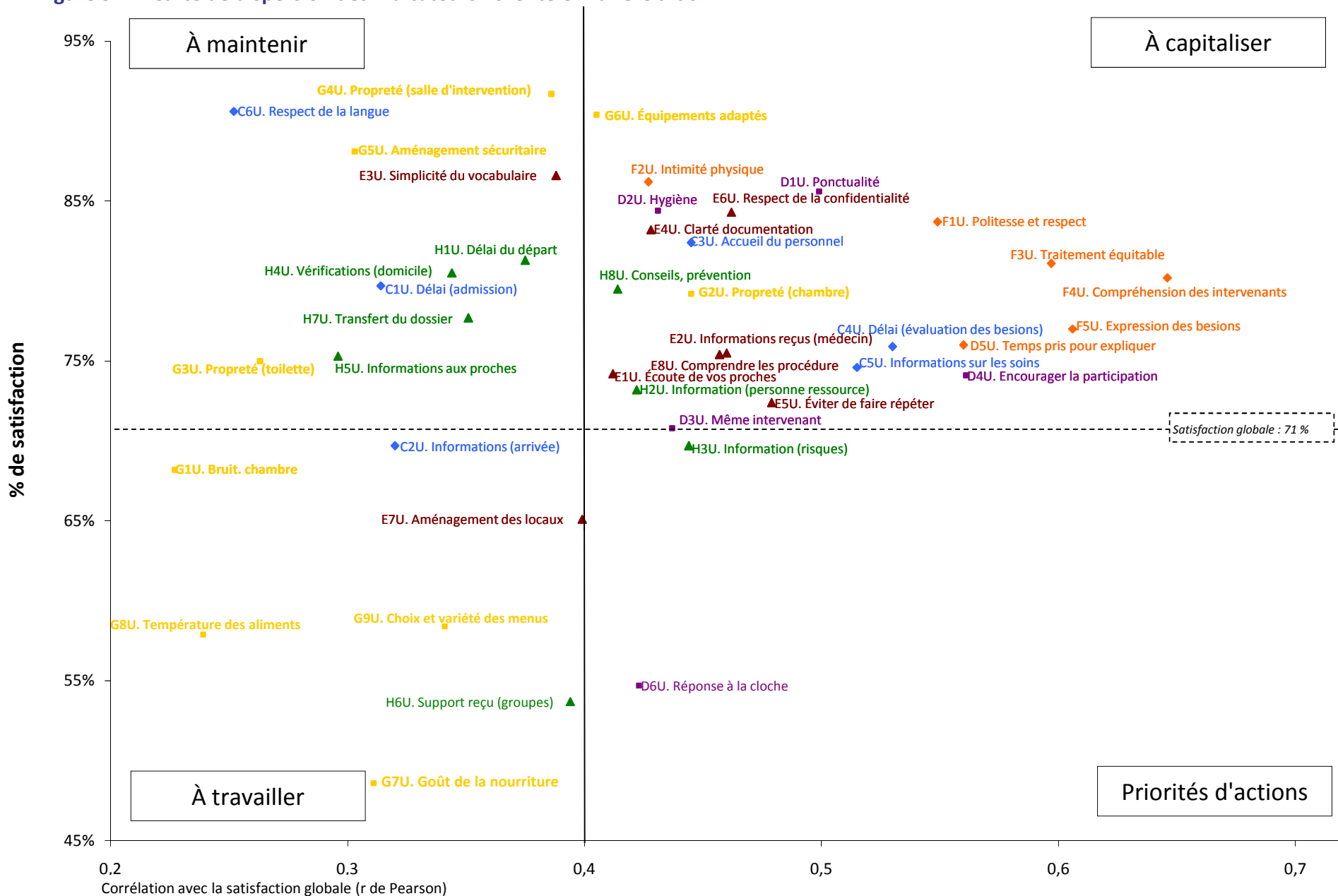
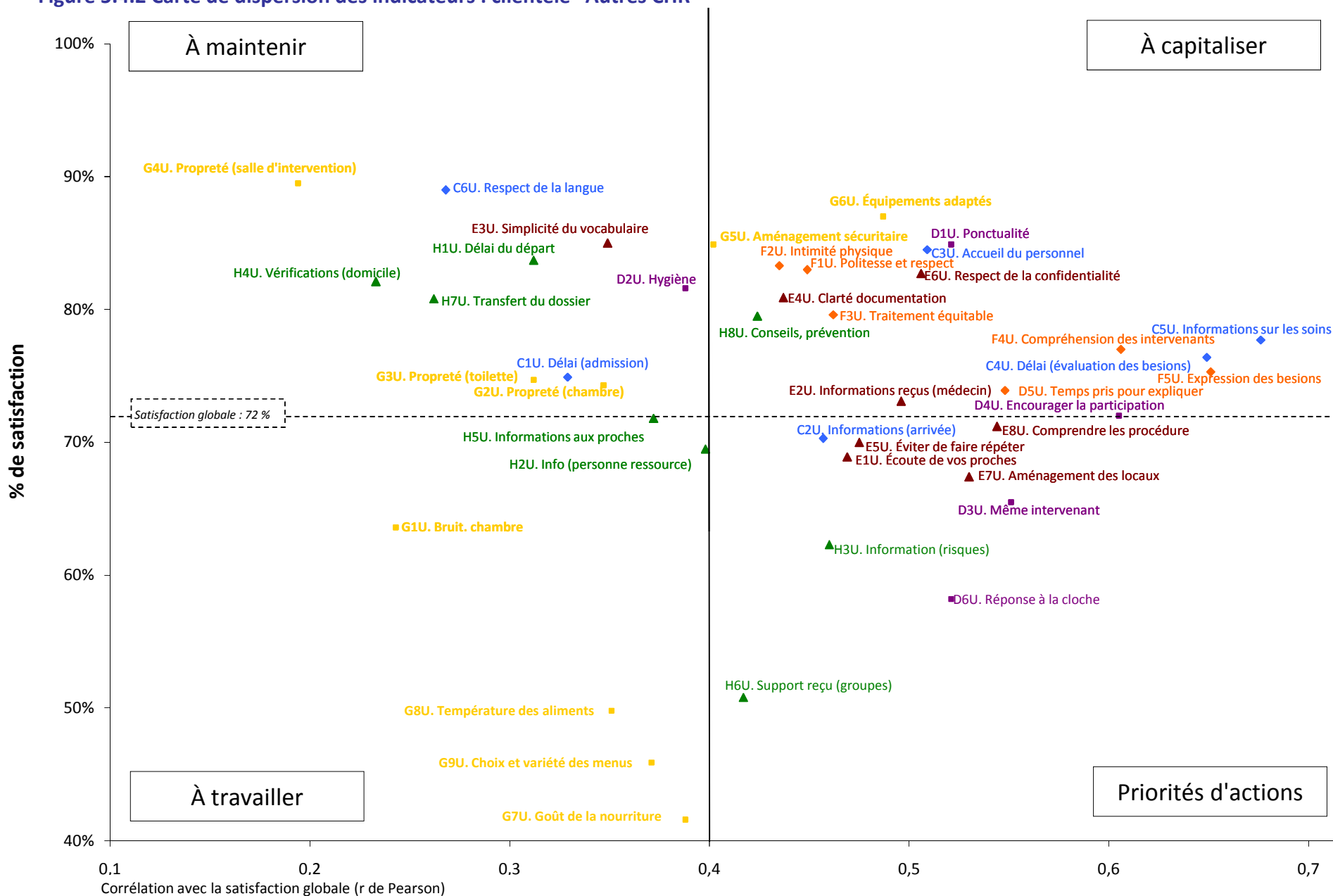


Figure 5.4.2 Carte de dispersion des indicateurs : clientèle "Autres CHR"



## 5.4 Analyse de la satisfaction globale

Plus du deux tiers (71 %) de la clientèle de l'hôpital Marie-Clarac se déclarent globalement très satisfait 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 n'est pas significativement différente, à 72 %.

En ce qui concerne la clientèle de l'hôpital Marie-Clarac, une seule différence significative émerge lorsqu'on observe la satisfaction globale selon le profil socio-démographique des répondants<sup>5</sup> : les répondants vivant seuls présentent des taux de satisfaction significativement plus bas que ceux vivant avec des proches (61 % et 81 %). 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, 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 y a une corrélation faible mais significative (corrélation *Spearman* = 0,192) 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 de l'hôpital Marie-Clarac. Malgré cette corrélation, il ressort tout de même que parmi les patients qui n'étaient pas du tout satisfait des soins préalablement reçus à l'hôpital (n=13), 85% se déclarent « *très satisfait* » à l'égard des services de réadaptation reçus à l'hôpital Marie-Clarac. Il s'agit là d'une illustration complémentaire au petit coefficient de corrélation observé. De plus, le petit nombre de cas pour certaines catégories de réponse – ce qui a pour conséquence que les taux sont très sensibles aux variations – rend l'analyse et l'interprétation difficile. Il demeure que ce corrélation s'observe également pour l'ensemble des autres CHR.
- Pour la clientèle de l'hôpital Marie-Clarac, avoir « *une idée précise des services requis à la sortie de l'hôpital* », « *avoir eu recours à des médicaments pour atténuer la douleur* », ou « *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. Si le fait que « *la douleur aie été bien contrôlée* » est effectivement corrélé à la satisfaction globale, cette corrélation est très faible (corrélation *Spearman* = 0,158) et elle seule ne permet pas une interprétation claire et ce constat ne se reproduit pas pour l'ensemble des autres CHR.

Le tableau 3 présente l'ensemble des résultats.

---

<sup>5</sup> À noter qu'il est difficile d'obtenir des résultats significatifs étant donné le petit nombre de répondants lorsqu'on isole un seul établissement.

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

		% très satisfait	CHR Marie-Clarac (n = 271)		Autres CHR (n = 460)	
			N	71%	N	70%
<b>Satisfaction globale</b>						
<b>Socio-démographique</b>	<b>Sexe</b>	Hommes	86	77%	134	69%
		Femmes	185	69%	326	73%
	<b>Âge</b>	Moins de 65 ans	46	74%	62	73%
		65-74 ans	58	71%	121	71%
		75 ans et plus	167	71%	277	72%
	<b>Langue d'usage</b>	Français	221	70%	210	72%
		Anglais	18	89%	169	72%
		Autre	32	69%	81	70%
	<b>Scolarité</b>	Secondaire et moins	193	71%	292	76% *
		CEGEP	44	68%	69	68% *
		Universitaire	26	77%	83	61% *
	<b>Présence d'un proche</b>	Vit seul	136	61% *	236	73%
		Avec proche(s)	133	81% *	221	71%
	<b>Revenu du foyer</b>	Moins de 40 000 \$	164	66%	225	76% *
40 000 \$ et plus		33	76%	92	58% *	
<b>Communauté culturelle</b>	caucasiens	252	71%	399	72%	
	Autres	15	73%	57	70%	
<b>Services hospitaliers</b>	<b>Satisfaction à l'égard des soins reçus à l'hôpital</b>	Très satisfait	158	80% *	278	78% *
		Assez satisfait	82	55% *	125	65% *
		Peu satisfait	16	56% *	31	55% *
		Pas du tout satisfait	13	85% *	20	65% *
	<b>Idée des services requis à la sortie de l'hôpital</b>	Très précise	125	76%	217	84% *
		Assez précise	83	65%	104	63% *
		Peu précise	32	72%	68	60% *
		Pas du tout précise	26	69%	54	52% *
	<b>Médicaments pour soulager la douleur</b>	Oui	238	72%	383	71%
		Non	21	57%	56	77%
	<b>Douleur bien contrôlée</b>	Toujours	166	76% *	236	73%
		Souvent	42	71% *	97	69%
		Parfois	25	56% *	42	64%
		Jamais	4	25% *	2	100%
	<b>Complications ayant prolongé le séjour</b>	Oui	82	67%	128	69%
		Non	182	74%	315	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 (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.

## 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

### Hôpital de réadaptation Lindsay

#### ECH:

##### VAGUE D'ÉCHANTILLON

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	271	100%
Pré-test.....01	0	0%
Vague 1 (13 déc - 26 déc.).....02	25	9%
Vague 2 (27 déc - 9 jan.).....03	21	8%
Vague 3 (10 jan. - 23 jan.).....04	14	5%
Vague 4 (24 jan. - 6 fév.).....05	18	7%
Vague 5 (7 fév. - 20 fév).....06	22	8%
Vague 6 (21 fév. - 6 mars).....07	21	8%
Vague 7 (7 mars - 20 mars).....08	26	10%
Vague 8 (21 mars - 3 avril).....09	23	8%
Vague 9 (4 avril - 17 avril).....10	28	10%
Vague 10 (18 avril - 1 mai).....11	19	7%
Vague 11 (2 mai - 15 mai).....12	20	7%
Vague 12 (16 mai - 29 mai).....13	16	6%
Vague 13 (30 mai - 13 juin).....14	18	7%

#### STRAT:

##### Strate d'échantillon

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	271	100%
SAD.....1	0	0%
URFI.....2	271	100%

## Hôpital Marie-Clarac

### CSSS:

#### CSSS

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	271	100%
CSSS - Cavendish .....04	0	0%
CSSS - Ouest-de-l'Île.....01	1	0%
CSSS - Saint-Léonard-Saint-Michel .....10	5	2%
CSSS - Lucille-Theasdale.....11	16	6%
CSSS - Pointe-de-l'Île.....12	87	32%
CSSS - Coeur-de-l'Île .....08	1	0%
CSSS - Ahuntsic et Montréal-Nord .....07	124	46%
CSSS - Dorval-LaSalle-Lachine.....02	0	0%
CSSS - Sud-Ouest-Verdun .....03	0	0%
CSSS - Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent .....06	36	13%
CSSS - De la Montagne.....05	1	0%
CSSS - Jeanne-Mance .....09	0	0%

## Hôpital Marie-Clarac

### ETAB:

#### ÉTABLISSEMENT DESTINATAIRE

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	271	100%
CLSC des Faubourgs.....01	0	0%
CLSC du Plateau Mont-Royal.....02	0	0%
CLSC St-Louis du Parc.....03	0	0%
CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest.....04	0	0%
CLSC René-Cassin.....05	0	0%
CLSC d'Ahuntsic.....06	49	18%
CLSC Montréal-Nord.....07	75	28%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC].....08	11	4%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC].....09	25	9%
CLSC du Vieux La Chine.....10	0	0%
CLSC Lasalle.....11	0	0%
CLSC Lac-Saint-Louis.....12	0	0%
CLSC Pierrefonds.....13	1	0%
CLSC Saint-Léonard.....14	2	1%
CLSC Saint-Michel.....15	3	1%
CLSC Côte-des-Neiges.....16	1	0%
CLSC Métro.....17	0	0%
CLSC Parc Extension.....18	0	0%
CLSC Mercier-Est/Anjou.....19	46	17%
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC].....20	28	10%
CLSC Rivière-des-Prairies.....21	20	7%
CLSC St-Henri.....22	0	0%
CLSC Rosemont.....23	6	2%
CLSC Verdun.....24	0	0%
CLSC Olivier-Guimond.....25	2	1%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve.....26	1	0%
CLSC La Petite Patrie.....27	0	0%
CLSC Villeray.....28	1	0%
CLSC Nord de l'Île.....29	0	0%

## Hôpital Marie-Clarac

### HOPIT:

Hôpital

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	261	100%
CHUM - Hôtel-Dieu de Montréal .....01	18	7%
CHUM - Notre-Dame.....02	22	8%
Centre universitaire de santé McGill .....03	8	3%
Hôpital Jean-Talon .....04	23	9%
Hôpital général juif.....05	19	7%
Hôpital Santa Cabrini .....06	37	14%
CHUM - St-Luc.....07	8	3%
CUSM - Général de Montréal .....08	0	0%
CUSM - Neurologique de Montréal .....09	1	0%
CUSM - Royal Victoria.....10	0	0%
CUSM - Thoracique de Montréal .....11	0	0%
Centre Hospitalier de St.- Mary.....12	6	2%
Hôpital de Lachine .....13	0	0%
Hôpital de Lasalle.....14	0	0%
Hôpital Fleury.....15	63	24%
Hôpital général du Lakeshore.....16	1	0%
Hôpital juif Sir Mortimer B. Davis.....17	0	0%
Hôpital Maisonneuve-Rosemont .....18	18	7%
Hôpital Sacré-Coeur de Montréal .....19	35	13%
Hôpital Verdun .....20	0	0%
Institut de Cardiologie de Montréal.....21	2	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%

### ISEXE:

SEXE

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	271	100%
Monsieur..... M	86	32%
Madame..... F	185	68%

## Hôpital Marie-Clarac

### CLSC:

#### CLSC D'APPARTENANCE

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	270	100%
CLSC des Faubourgs.....01	0	0%
CLSC du Plateau Mont-Royal.....02	0	0%
CLSC St-Louis du Parc.....03	0	0%
CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest.....04	0	0%
CLSC René-Cassin.....05	0	0%
CLSC d'Ahuntsic.....06	49	18%
CLSC Montréal-Nord.....07	75	28%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC].....08	11	4%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC].....09	24	9%
CLSC du Vieux La Chine.....10	0	0%
CLSC Lasalle.....11	0	0%
CLSC Lac-Saint-Louis.....12	0	0%
CLSC Pierrefonds.....13	1	0%
CLSC Saint-Léonard.....14	2	1%
CLSC Saint-Michel.....15	3	1%
CLSC Côte-des-Neiges.....16	0	0%
CLSC Métro.....17	0	0%
CLSC Parc Extension.....18	0	0%
CLSC Mercier-Est/Anjou.....19	47	17%
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC].....20	28	10%
CLSC Rivière-des-Prairies.....21	20	7%
CLSC St-Henri.....22	0	0%
CLSC Rosemont.....23	6	2%
CLSC Verdun.....24	0	0%
CLSC Olivier-Guimond.....25	2	1%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve.....26	1	0%
CLSC La Petite Patrie.....27	0	0%
CLSC Villeray.....28	1	0%
CLSC Nord de l'Île.....29	0	0%

### ILANG:

#### LANGUE

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	271	100%
Français.....1	186	69%
Anglais.....2	6	2%
Autre.....3	79	29%

## Hôpital Marie-Clarac

### URFIM:

URFI musculo-squelettique

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	155	100%
Non.....0	0	0%
Oui.....1	155	100%

### URFIS:

URFI soins subaigus

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	71	100%
Non.....0	0	0%
Oui.....1	71	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 = .....	128	100%
Catherine Booth.....01	0	0%
Champlain .....02	0	0%
Institut universitaire de gériatrie de Montréal (I.U.G.M.) .....03	0	0%
Jacques Viger .....04	0	0%
J. H. Charbonneau .....05	0	0%
Lindsay .....06	0	0%
Marie Clarac .....07	127	99%
Notre-Dame-de-la-Merci .....08	1	1%
Richardson.....09	0	0%
Villa Medica .....10	0	0%
Institut de Réadaptation de Montréal.....11	0	0%

Hôpital Marie-Clarac

**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 = .....	271	100%
CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE.....1 D	271	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 = .....	271	100%
Continuer à la page suivante.....1 => /LANG	266	98%
Autre numéro de téléphone .....2	5	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 = .....	12	100%
-----------	----	------

**LANG:**

LANG. LANGUE D'ENTREVUE

N = .....	271	100%
Français .....1	253	93%
English.....2	18	7%

**S\_A:**

SECTION A - SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES HOSPITALIERS

```
=> /A1
else => /A1_U
if STRAT=1
```

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

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

## Hôpital Marie-Clarac

### 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 = .....	271	100%
Oui.....1	271	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 reçu durant ce séjour à l'hôpital ?

N = .....	271	100%
Très satisfait.....1	158	58%
Assez satisfait.....2	82	30%
Peu satisfait.....3	16	6%
Pas du tout satisfait.....4	13	5%
NSP/NRP.....9	2	1%

### A4\_U:

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

N = .....	271	100%
Oui.....1	238	88%
Non.....2	=> A6_U 21	8%
NSP/NRP.....9	=> A6_U 12	4%

### A5\_U:

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

N = .....	238	100%
Toujours.....1	166	70%
Souvent.....2	42	18%
Parfois.....3	25	11%
Jamais.....4	4	2%
NSP/NRP.....9	1	0%

## Hôpital Marie-Clarac

### **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 = .....	238	100%
Toujours .....	182	76%
Souvent.....	33	14%
Parfois.....	19	8%
Jamais .....	0	0%
NSP/NRP.....	4	2%

### **A6\_U:**

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

N = .....	271	100%
Oui.....	82	30%
Non.....	182	67%
NSP/NRP.....	7	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 = .....	271	100%
Très précise.....	125	46%
Assez précise .....	83	31%
Peu précise.....	32	12%
Pas du tout précise.....	26	10%
NSP/NRP.....	5	2%

### **A8\_U:**

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

N = .....	271	100%
... retourné directement à la maison.....	7	3%
... avez fait un séjour dans un lieu de convalescence.....	2	1%
... avez fait un séjour en centre de réadaptation.....	262	97%
NSP/NRP.....	0	0%

## Hôpital Marie-Clara

### 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 = .....		271	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 Clara (3530 boulevard Gouin Est Montréal-Nord H1H 1B7) ..07	=> S_B	271	100%
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 Medica (225 rue Sherbrooke Est Montréal H2X 1C9) .....10	=> S_B	0	0%
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 = .....		271	100%
Très satisfait .....	1	193	71%
Assez satisfait .....	2	62	23%
Peu satisfait.....	3	9	3%
Pas du tout satisfait.....	4	7	3%
NSP/NRP.....	9	0	0%

### S\_C:

#### SECTION C - ACCÈS - ACCUEIL

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

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

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

## Hôpital Marie-Clarac

### **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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	209	77%
Assez satisfait .....	44	16%
Peu satisfait.....	7	3%
Pas du tout satisfait.....	2	1%
NSP/NRP.....	9	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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	179	66%
Assez satisfait .....	45	17%
Peu satisfait.....	23	8%
Pas du tout satisfait.....	10	4%
NSP/NRP.....	14	5%

### **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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	220	81%
Assez satisfait .....	34	13%
Peu satisfait.....	9	3%
Pas du tout satisfait.....	4	1%
NSP/NRP.....	4	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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	198	73%
Assez satisfait .....	49	18%
Peu satisfait.....	8	3%
Pas du tout satisfait.....	6	2%
NSP/NRP.....	10	4%

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

**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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	194	72%
Assez satisfait .....	45	17%
Peu satisfait.....	14	5%
Pas du tout satisfait.....	7	3%
NSP/NRP.....	11	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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	245	90%
Assez satisfait .....	20	7%
Peu satisfait.....	2	1%
Pas du tout satisfait.....	3	1%
NSP/NRP.....	1	0%

**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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	227	84%
Assez satisfait .....	32	12%
Peu satisfait.....	2	1%
Pas du tout satisfait.....	4	1%
NSP/NRP.....	6	2%

## Hôpital Marie-Clarac

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	224	83%
Assez satisfait .....	32	12%
Peu satisfait.....	4	1%
Pas du tout satisfait.....	5	2%
NSP/NRP.....	6	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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	189	70%
Assez satisfait .....	58	21%
Peu satisfait.....	12	4%
Pas du tout satisfait.....	8	3%
NSP/NRP.....	4	1%

---

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	187	69%
Assez satisfait .....	46	17%
Peu satisfait.....	13	5%
Pas du tout satisfait.....	6	2%
NSP/NRP.....	19	7%

---

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	196	72%
Assez satisfait .....	40	15%
Peu satisfait.....	17	6%
Pas du tout satisfait.....	5	2%
NSP/NRP.....	13	5%

## Hôpital Marie-Clarac

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	138	51%
Assez satisfait .....	74	27%
Peu satisfait.....	35	13%
Pas du tout satisfait.....	5	2%
NSP/NRP.....	19	7%

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	162	60%
Assez satisfait .....	37	14%
Peu satisfait.....	14	5%
Pas du tout satisfait.....	5	2%
NSP/NRP.....	53	20%

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	194	72%
Assez satisfait .....	43	16%
Peu satisfait.....	15	6%
Pas du tout satisfait.....	5	2%
NSP/NRP.....	14	5%

## Hôpital Marie-Clarac

### **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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	234	86%
Assez satisfait .....	30	11%
Peu satisfait.....	4	1%
Pas du tout satisfait.....	2	1%
NSP/NRP.....	1	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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	191	70%
Assez satisfait .....	30	11%
Peu satisfait.....	5	2%
Pas du tout satisfait.....	3	1%
NSP/NRP.....	42	15%

---

### **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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	185	68%
Assez satisfait .....	55	20%
Peu satisfait.....	11	4%
Pas du tout satisfait.....	5	2%
NSP/NRP.....	15	6%

---

### **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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	214	79%
Assez satisfait .....	34	13%
Peu satisfait.....	5	2%
Pas du tout satisfait.....	1	0%
NSP/NRP.....	17	6%

## Hôpital Marie-Clarac

### **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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	168	62%
Assez satisfait .....	64	24%
Peu satisfait.....	18	7%
Pas du tout satisfait.....	8	3%
NSP/NRP.....	13	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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	157	58%
Assez satisfait .....	30	11%
Peu satisfait.....	14	5%
Pas du tout satisfait.....	7	3%
NSP/NRP.....	63	23%

### **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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	227	84%
Assez satisfait .....	34	13%
Peu satisfait.....	7	3%
Pas du tout satisfait.....	3	1%
NSP/NRP.....	0	0%

## Hôpital Marie-Clarac

### **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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	233	86%
Assez satisfait .....	25	9%
Peu satisfait.....	4	1%
Pas du tout satisfait.....	8	3%
NSP/NRP.....	1	0%

---

### **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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	214	79%
Assez satisfait .....	42	15%
Peu satisfait.....	6	2%
Pas du tout satisfait.....	2	1%
NSP/NRP.....	7	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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	214	79%
Assez satisfait .....	40	15%
Peu satisfait.....	9	3%
Pas du tout satisfait.....	4	1%
NSP/NRP.....	4	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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	191	70%
Assez satisfait .....	37	14%
Peu satisfait.....	14	5%
Pas du tout satisfait.....	6	2%
NSP/NRP.....	23	8%

**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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	185	68%
Assez satisfait .....	52	19%
Peu satisfait.....	21	8%
Pas du tout satisfait.....	13	5%
NSP/NRP.....	0	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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	215	79%
Assez satisfait .....	39	14%
Peu satisfait.....	14	5%
Pas du tout satisfait.....	3	1%
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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	199	73%
Assez satisfait .....	47	17%
Peu satisfait.....	16	6%
Pas du tout satisfait.....	3	1%
NSP/NRP.....	6	2%

## Hôpital Marie-Clarac

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	224	83%
Assez satisfait .....	18	7%
Peu satisfait.....	2	1%
Pas du tout satisfait.....	0	0%
NSP/NRP.....	27	10%

---

---

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	231	85%
Assez satisfait .....	25	9%
Peu satisfait.....	6	2%
Pas du tout satisfait.....	0	0%
NSP/NRP.....	9	3%

---

---

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	239	88%
Assez satisfait .....	21	8%
Peu satisfait.....	3	1%
Pas du tout satisfait.....	1	0%
NSP/NRP.....	7	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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	130	48%
Assez satisfait.....	80	30%
Peu satisfait.....	39	14%
Pas du tout satisfait.....	18	7%
NSP/NRP.....	4	1%

## Hôpital Marie-Clarac

### **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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	154	57%
Assez satisfait .....	80	30%
Peu satisfait.....	25	9%
Pas du tout satisfait.....	7	3%
NSP/NRP.....	5	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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	155	57%
Assez satisfait .....	69	25%
Peu satisfait.....	29	11%
Pas du tout satisfait.....	12	4%
NSP/NRP.....	6	2%

### **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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	203	75%
Assez satisfait .....	29	11%
Peu satisfait.....	16	6%
Pas du tout satisfait.....	4	1%
NSP/NRP.....	19	7%

## Hôpital Marie-Clarac

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	167	62%
Assez satisfait .....	19	7%
Peu satisfait.....	21	8%
Pas du tout satisfait.....	20	7%
NSP/NRP.....	44	16%

---

### H3\_U:

H3\_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

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

N = .....	271	100%
Très satisfait .....	146	54%
Assez satisfait .....	27	10%
Peu satisfait.....	16	6%
Pas du tout satisfait.....	20	7%
NSP/NRP.....	62	23%

---

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	192	71%
Assez satisfait .....	25	9%
Peu satisfait.....	5	2%
Pas du tout satisfait.....	14	5%
NSP/NRP.....	35	13%

---

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	150	55%
Assez satisfait .....	22	8%
Peu satisfait.....	11	4%
Pas du tout satisfait.....	16	6%
NSP/NRP.....	72	27%

## Hôpital Marie-Clarac

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	67	25%
Assez satisfait .....	17	6%
Peu satisfait.....	16	6%
Pas du tout satisfait.....	24	9%
NSP/NRP.....	147	54%

---

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	168	62%
Assez satisfait .....	29	11%
Peu satisfait.....	10	4%
Pas du tout satisfait.....	9	3%
NSP/NRP.....	55	20%

---

### 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 = .....	271	100%
Très satisfait .....	160	59%
Assez satisfait .....	30	11%
Peu satisfait.....	3	1%
Pas du tout satisfait.....	8	3%
NSP/NRP.....	70	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 = .....	271	100%
Oui.....	57	21%
Non.....	205	76%
NSP/NRP.....	9	3%

**H10\_U:**

H10\_U. Étiez-vous satisfait du choix ?

N = .....	271	100%
Oui.....1	238	88%
Non.....2	22	8%
NSP/NRP.....9	11	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 = .....	271	100%
...Français .....1	221	82%
...Anglais .....2	18	7%
...Autre.....3	32	12%

**SD7:**

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

N = .....	271	100%
Seul(e) .....1	136	50%
En présence d'un proche .....2	133	49%
NSP/NRP .....9	2	1%

## Hôpital Marie-Clarac

### SD8:

SD8. Quel est votre niveau de scolarité ?

N =			
271	100%		
0	0%	Aucune Scolarité	.01
40	15%	Cours primaire (sans diplôme)	.02
39	14%	Cours primaire (avec diplôme)	.03
71	26%	Cours secondaire ou DEP (sans diplôme)	.04
43	16%	Cours secondaire ou DEP (avec diplôme)	.05
4	1%	Cours technique, cégep, collège classique (sans diplôme)	.06
30	11%	Cours technique, cégep, collège classique (avec diplôme)	.07
10	4%	Université non complétée	.08
18	7%	Baccalauréat	.09
7	3%	Maîtrise	.10
1	0%	Doctorat	.11
8	3%	NSP/NRP	.99

### SD9:

SD9. Dans quelle catégorie se situe le revenu brut annuel familial?

(L'ENSEMBLE DES REVENUS DE TOUS LES MEMBRES DU MÉNAGE)  
(LIRE)

N =			
271	100%		
83	31%	...MOINS DE 20 000\$	.01
81	30%	...DE 20 A 39 999\$	.02
24	9%	...DE 40 A 59 999\$	.03
6	2%	...DE 60 A 79 999\$	.04
1	0%	...DE 80 A 99 999\$	.05
2	1%	...DE 100 A 119 999\$	.06
0	0%	... ou plus de 120 000\$	.07
74	27%	NSP/PR	.99

### 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 =			
271	100%		
252	93%	...Caucasien(ne) (blanc(he))	.01
1	0%	...Chinois(e)	.02
2	1%	...Asiatique du sud ( de l'Inde orientale, du Pakistan ou du Sri Lanka)	.03
3	1%	...Noir(e)	.04
0	0%	...Philippin(e)	.05
1	0%	...Latino-Américain	.06
1	0%	...Asiatique du Sud-Est ( Cambodge, d'Indonésie, Laos ou Vietnam)	.07
3	1%	...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
4	1%	Autre (précisez)	.97 O
0	0%	Ne sait pas	.98
4	1%	Refuse de répondre	.99

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

**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 = ..... 271 100%

**MERCI:**

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

N = ..... 271 100%

TAPEZ «ENTER» POUR CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE.....1 D 271 100%

**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 = ..... 271 100%

ENTREVUE LONGUE COMPLÉTÉE ..... CO D => /FIN 271 100%

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

Québec 