

SERVICES POSTHOSPITALIERS DE RÉADAPTATION ET  
DE SOINS SUBAIGUS

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

Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-  
Montréal

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

Institut de réadaptation Gringras-Lindsay-de-Montréal

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**

**GINGRAS-LINDSAY-DE-MONTRÉAL**

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 978-2-89510-740-8 (imprimée)**

**ISBN 978-2-89510-741-5 (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 .....	12
5.2.1	<i>Accès – accueil .....</i>	<i>12</i>
5.2.2	<i>Aspects techniques des soins et services .....</i>	<i>13</i>
5.2.3	<i>Communications – informations.....</i>	<i>14</i>
5.2.4	<i>Relations interpersonnelles.....</i>	<i>16</i>
5.2.5	<i>Milieu – ressources physiques.....</i>	<i>17</i>
5.2.6	<i>Planification de la sortie .....</i>	<i>18</i>
5.3	CARTE DE DISPERSION ET PRIORITÉS D' ACTIONS .....	19
5.4	ANALYSE DE LA SATISFACTION GLOBALE.....	23
	<b>ANNEXE 1 – RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE.....</b>	<b>25</b>
	<b>ANNEXE 2 – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES.....</b>	<b>29</b>



# 1 Faits saillants

Au total, 124 clients ont répondu à l'enquête après avoir reçu des services de réadaptation à l'Hôpital de réadaptation Lindsay (HRL). On observe que 79 % de cette clientèle se déclare *très satisfaite* des services de réadaptation reçus. Chez la clientèle de l'ensemble des autres CHR de Montréal<sup>1</sup>, ce taux de satisfaction est un peu plus bas, à 74 %.

Concernant les différentes thématiques abordées, la satisfaction la plus élevée concerne les « *relations interpersonnelles* » (82 %). Pour l'ensemble des autres CHR, c'est également cette thématique qui recueille le plus haut taux de satisfaction. D'autre part, on remarque que la satisfaction recueillie aux différentes thématiques varie très peu, entre 76 % et 82 %. Cette stabilité dans l'appréciation des usagers peut suggérer une qualité du travail tout aussi stable à travers ces différentes dimensions.

La clientèle de l'hôpital de réadaptation Lindsay se déclare plus satisfaite que la clientèle des autres CHR, bien que les différences ne soient pas toujours très significatives. Des différences particulièrement importantes sont notables sur les thématiques « *milieu – ressources physiques* » (77 % d'usagers *très satisfaits* contre 68 %) et « *aspects techniques des soins et services* » (80 % contre 72 %).

Parmi les énoncés qui peuvent expliquer cette disparité, ceux concernant « *le délai de réponse à la cloche d'appel* », « *le recours au même intervenant d'une fois à l'autre* » ainsi que les différents énoncés concernant *la nourriture* et *la propreté* ont été particulièrement bien évalués par la clientèle de l'HRL.

Si on observe un taux de satisfaction des usagers très appréciable à l'HRL, il ressort tout de même quelques éléments qui pourraient faire partie d'éventuelles priorités d'actions à l'hôpital Lindsay : améliorer la satisfaction à l'égard de *la nourriture*, et donner davantage de renseignement sur *les groupes de support existants*, sur *les risques et complications pouvant survenir à la sortie du CHR* et sur *les personnes ressources à joindre en cas d'inquiétudes* et les risques.

Enfin, on remarque qu'il n'y a pas d'association à faire entre la satisfaction et les caractéristiques sociodémographiques des répondants. Cependant, l'expérience de soins préalablement vécue à l'hôpital est pour sa part associée à la satisfaction à l'égard des services de réadaptation reçus, et ce tant à l'hôpital Lindsay que dans les autres CHR.

---

<sup>1</sup> Hôpital Catherine Booth de l'Armée du Salut, Hôpital Marie-Clarac, Villa Médica Inc., Institut universitaire de gériatrie de Montréal, Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (Pavillon Gingras).



## 2 Contexte et objectifs de l'étude

De février à août 2009, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal a démarré 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 à l'HRL par les Guichet s 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) Carte de dispersion des indicateurs (page 17)	Synthèse de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services posthospitaliers (page 8) Illustration radar (page 10)	Analyse de la satisfaction globale (page 21)

<sup>2</sup> CHR Catherine Booth, CHR Marie-Clarac, CHR villa Médica, Institut universitaire de gériatrie de Montréal et institut de réadaptation de Montréal.

## 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'HRL.

Les thématiques traitées sont :

- Accès – Accueil
- Aspects techniques des soins et services
- Communication – 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 échantillonnaire 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

Globalement, la clientèle ayant séjourné à l'HRL (n=124) se déclare davantage satisfaite que la clientèle ayant séjourné dans les autres CHR, avec un score intégré de satisfaction de 79 %<sup>3</sup> contre 74 %. Par ailleurs, les scores aux six (6) thématiques évaluées oscillent peu, entre 76 % et 82 %<sup>4</sup>. La thématique « *Relations interpersonnelles* » obtient le score le plus élevé (82 %) tandis que le score le moins élevé, quoique tout de même appréciable, relève de la thématique « *planification de la sortie* » (76 %).

Des différences importantes, à l'avantage de l'hôpital Lindsay, apparaissent pour deux thématiques. La thématique « *milieu – ressources physiques* » obtient un taux de satisfaction de 11 points supérieur au taux obtenu par la clientèle des autres CHR. Concernant la thématique « *aspects techniques des soins et services* », nous observons une différence de 8 points de pourcentage (80 % contre 72 %). Le tableau 2 présente l'ensemble des résultats.

**Tableau 2 : synthèse de la satisfaction**

<b>Thématiques</b>	<b>Lindsay</b>	<b>Autres CHR</b>
Accès - accueil	81%	79%
Aspects techniques des soins et services	80%	72%
Communications - informations	77%	76%
Relation interpersonnelles	82%	79%
Milieu - ressources physiques	77%	68%
Planification de la sortie - continuité	76%	74%
<b>Score intégré</b>	<b>79%</b>	<b>74%</b>

<sup>3</sup> Le taux de satisfaction intégré 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.

<sup>4</sup> 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 vu précédemment, le score intégré de satisfaction pour l'HRL est supérieur à celui de l'ensemble des autres CHR (79 % contre 74 %). Et en ce qui a trait aux scores obtenus pour chacune des thématiques, l'HRL se distingue aussi, recueillant des scores significativement plus élevés que l'ensemble des autres CHR dans deux des six thématiques. La thématique à l'égard de laquelle la clientèle se déclare davantage « *très satisfaite* » concerne les « *relations interpersonnelles* » (82 %). À l'opposé, la thématique touchant la « *planification de la sortie* » est celle obtenant le moins bon taux de clients « *très satisfaits* » (76 %). La section qui suit présente l'ensemble des résultats détaillés.

Les énoncés qui ont recueilli les plus hauts taux de satisfaction de la part de la clientèle de l'HRL sont sensiblement les mêmes que ceux identifiés par la clientèle des autres CHR. Pour la clientèle de l'hôpital Lindsay, les énoncés sont :

- G4U : « *la propreté de la salle d'intervention* » (94 %);
- G5U : « *l'aménagement sécuritaire des lieux* » (93 %);
- G6U : « *le souci qu'avait le personnel à leur fournir des équipements adaptés à leurs besoins* » (90 %);
- E4U : « *la clarté des informations contenues dans la documentation fournie* » (89 %);
- H4U : « *les vérifications qu'on a pris soin de faire pour s'assurer que quelqu'un pouvait s'occuper d'eux à la sortie* » (89 %);

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

- H6U : « *le support donné pour encourager à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés similaires* » (48 %);
- G8U : « *la température des aliments* » (55 %);
- G7U : « *le goût de la nourriture* » (57 %);
- G9U : « *le choix et la variété des menus* » (60 %);

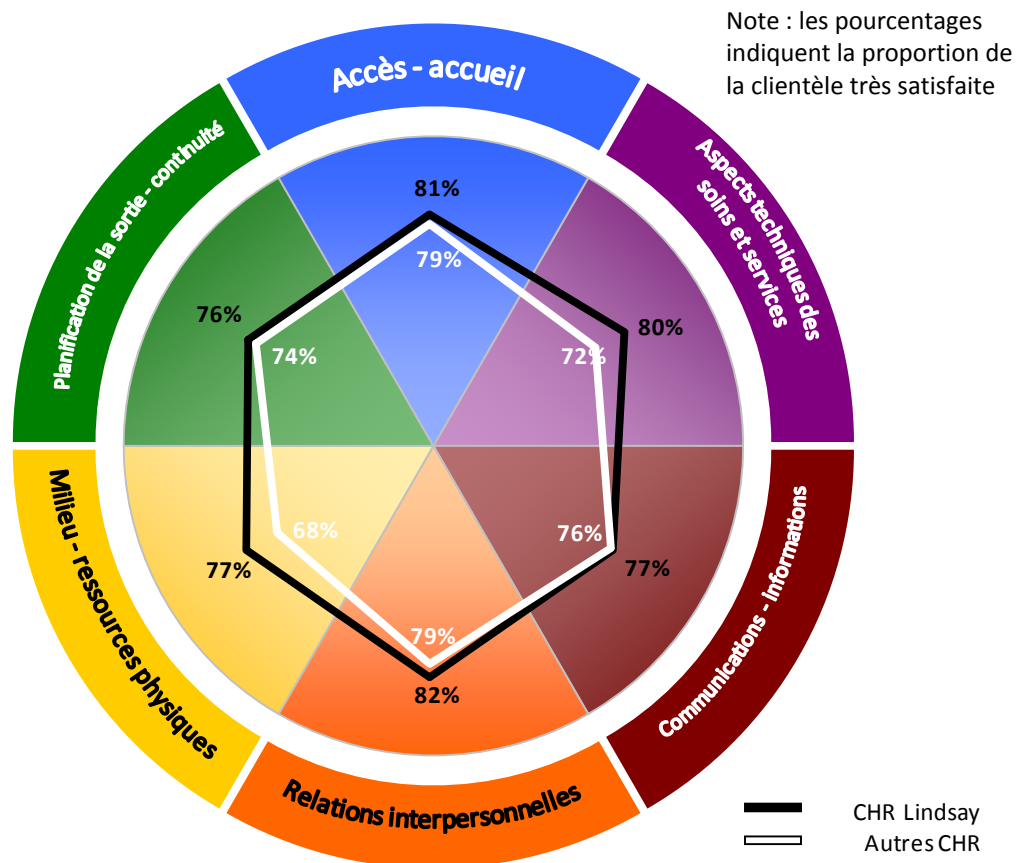
Se sont sensiblement les mêmes énoncés qui reviennent pour les autres CHR, à l'exception de celui concernant « *le délai de réponse à la cloche d'appel* » qui fait partie des énoncés dont la satisfaction est très basse dans les autres CHR, alors que l'HRL obtient une évaluation appréciable à cet égard.

Les cartes de dispersion présentées à la section 5.3 permettent de relativiser les résultats soulignés ci-dessus.

L'analyse des résultats selon différentes caractéristiques sociodémographiques suggère que la satisfaction globale envers les services de réadaptation reçus est peu corrélée aux caractéristiques des répondants. Un seul constat s'impose : les femmes ayant séjourné à l'HRL se déclarent beaucoup plus satisfaites que les hommes (84 % contre 64 %). Cette différence n'est cependant pas observable pour la clientèle des autres CHR. Pour ce qui

est de la satisfaction à l'égard des soins de santé reçus préalablement à l'hôpital, on observe une corrélation avec la satisfaction globale à l'égard des services reçus en CHR. De même, il y a une corrélation, bien que faible, 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. Ces phénomènes sont observables tant à l'HRL que dans les autres CHR.

## 5.1 Illustration radar



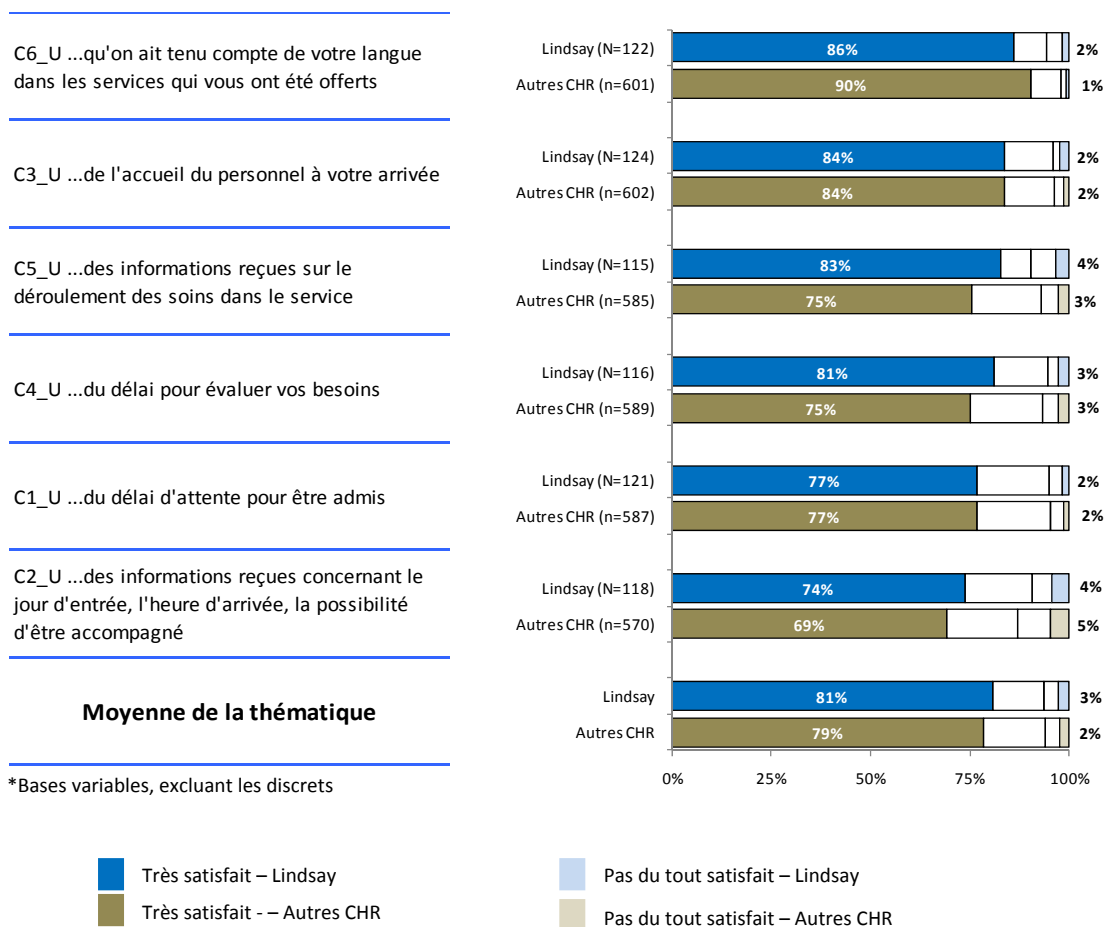
Tel qu'illustré ci-dessus, l'HRL recueille des taux systématiquement plus élevés que l'ensemble des autres CHR. Cependant, la différence est importante pour seulement deux thématiques : « *aspects techniques des soins et services* » et « *milieu – ressources physiques* ».

La thématique « *relations interpersonnelles* » présente le taux de satisfaction le plus élevé avec 82 % de clients très satisfaits. À l'opposé, la thématique « *planification de la sortie* » présente le taux de plus faible (76 %).

De plus, il n'y a pas de variation importante entre les scores obtenus aux différentes thématiques (entre 76 % et 82 %), ce qui suggère que l'HRL performe relativement également dans chacune des sphères de travail.

## 5.2 Détail des résultats par thématique

### 5.2.1 Accès – accueil

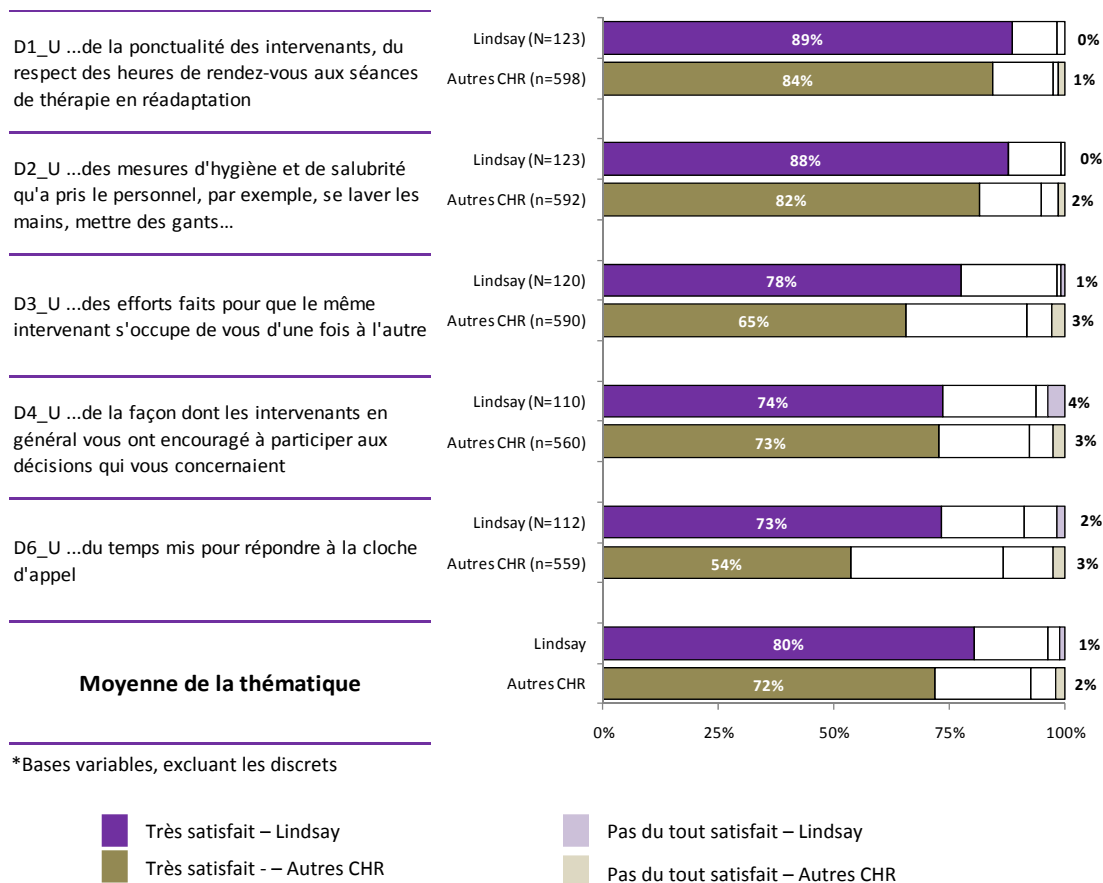


La dimension « accès – accueil », classée au troisième rang des thématiques les mieux évaluées, est constituée de six (6) énoncés.

Parmi les énoncés, il ressort que 86 % de la clientèle de l’HRL 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 tout de même appréciable de 74 %. Il s’agit d’ailleurs de l’énoncé dont la satisfaction est à son plus faible pour l’ensemble des autres CHR.

L’HRL ne se distingue pas énormément des autres CHR, sinon sur l’énoncé concernant « les informations reçues sur le déroulement des soins dans le service », où apparaît une différence de 8 points de pourcentage à l’avantage de l’Hôpital de réadaptation Lindsay.

## 5.2.2 Aspects techniques des soins et services

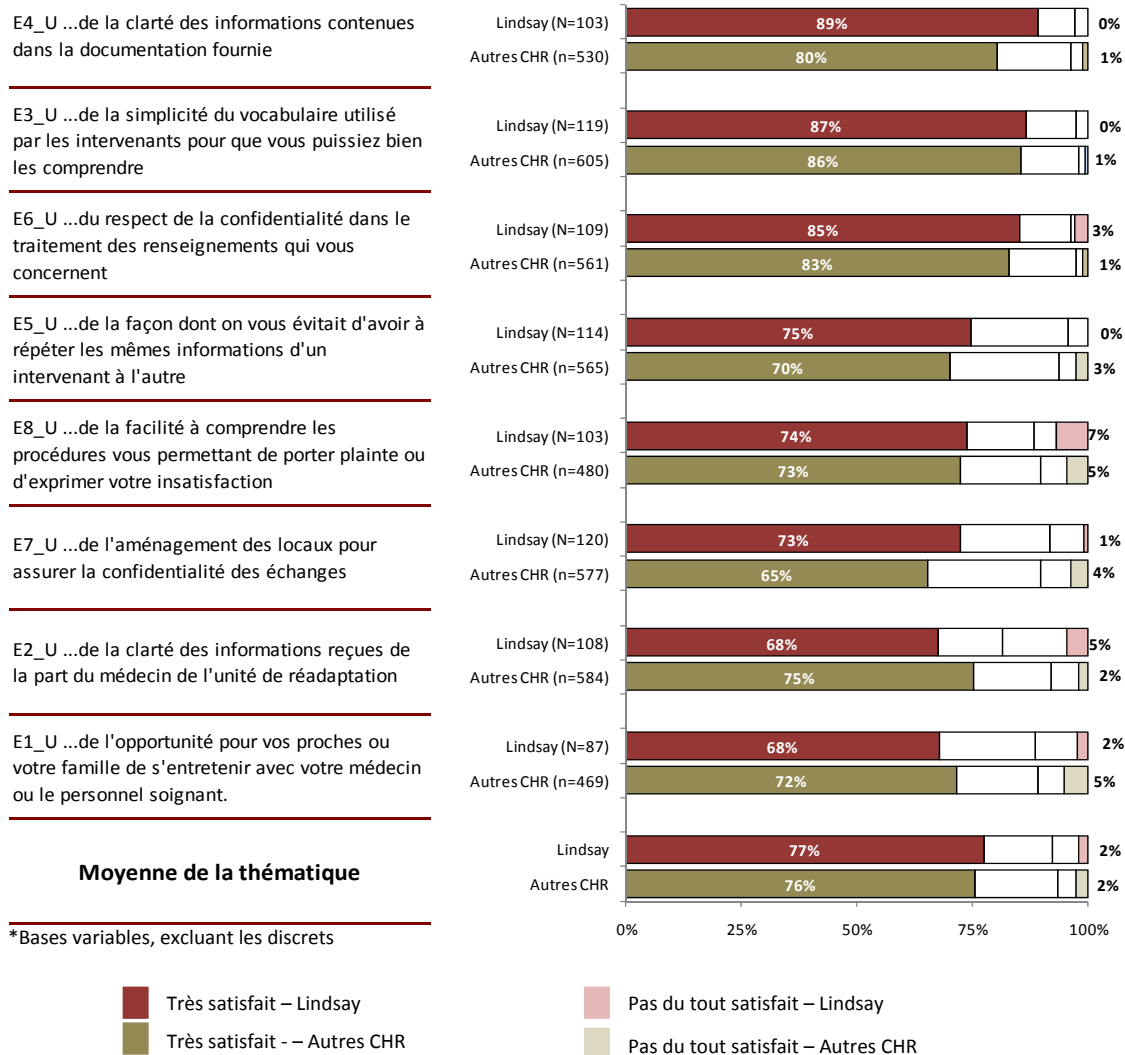


La dimension relatives aux « *aspects techniques des soins et services* », classée deuxième parmi les six (6) thématiques, comprend cinq (5) énoncés.

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 89 %. À l'opposé, « *la façon dont les intervenants en général les ont encouragé à participer aux décisions qui les concernaient* » et « *le temps mis pour répondre à la cloche d'appel* » constituent les composantes dont la satisfaction est la plus faible, avec un taux de 73 %.

Pour ce dernier énoncé (cloche d'appel), on note une différence de 18 points de pourcentage à l'avantage de l'HRL, comparativement au score obtenu par l'ensemble des autres CHR qui recueillent un score particulièrement faible de 55 %. L'HRL se distingue sur un autre énoncé, « *les efforts faits pour que le même intervenant s'occupe d'eux d'une fois à l'autre* », avec 13 points de pourcentage de plus que ce qui est recueilli par la clientèle des autres CHR (78 % vs 65 %).

### 5.2.3 Communications – informations



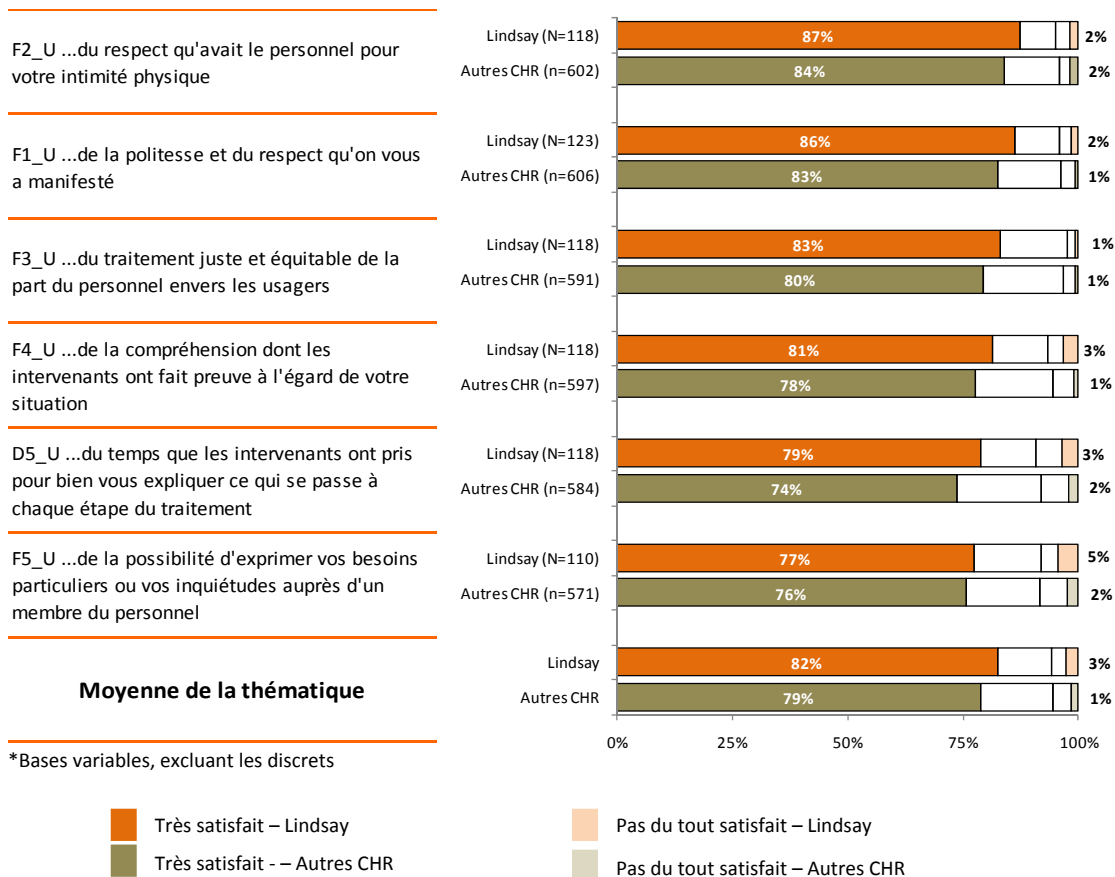
La thématique « *communications – informations* » occupe le quatrième rang (ex aequo avec la thématique *milieu – ressources physiques*) parmi les six (6) thématiques. Cette thématique est constituée de huit (8) énoncés.

L'énoncé qui recueille le meilleur résultat concerne « *la clarté des informations contenues dans la documentation fournie* », avec un taux de satisfaction à 89 % pour la clientèle de l'HRL. Il s'agit de plus d'un taux de satisfaction de 9 points de pourcentage supérieur à celui recueilli par l'ensemble des autres CHR (80 %). À l'opposé, pour l'HRL, l'énoncé concernant « *l'opportunité pour les proches ou la famille de s'entretenir avec leur médecin ou le personnel soignant* » obtient la satisfaction la plus faible, avec un taux de 67 %.

## Hôpital de réadaptation Lindsay

Hormis la satisfaction à l'égard de l'énoncé concernant « *la clarté des informations reçues* », il n'y a pas de différence importante entre les deux clientèles.

## 5.2.4 Relations interpersonnelles

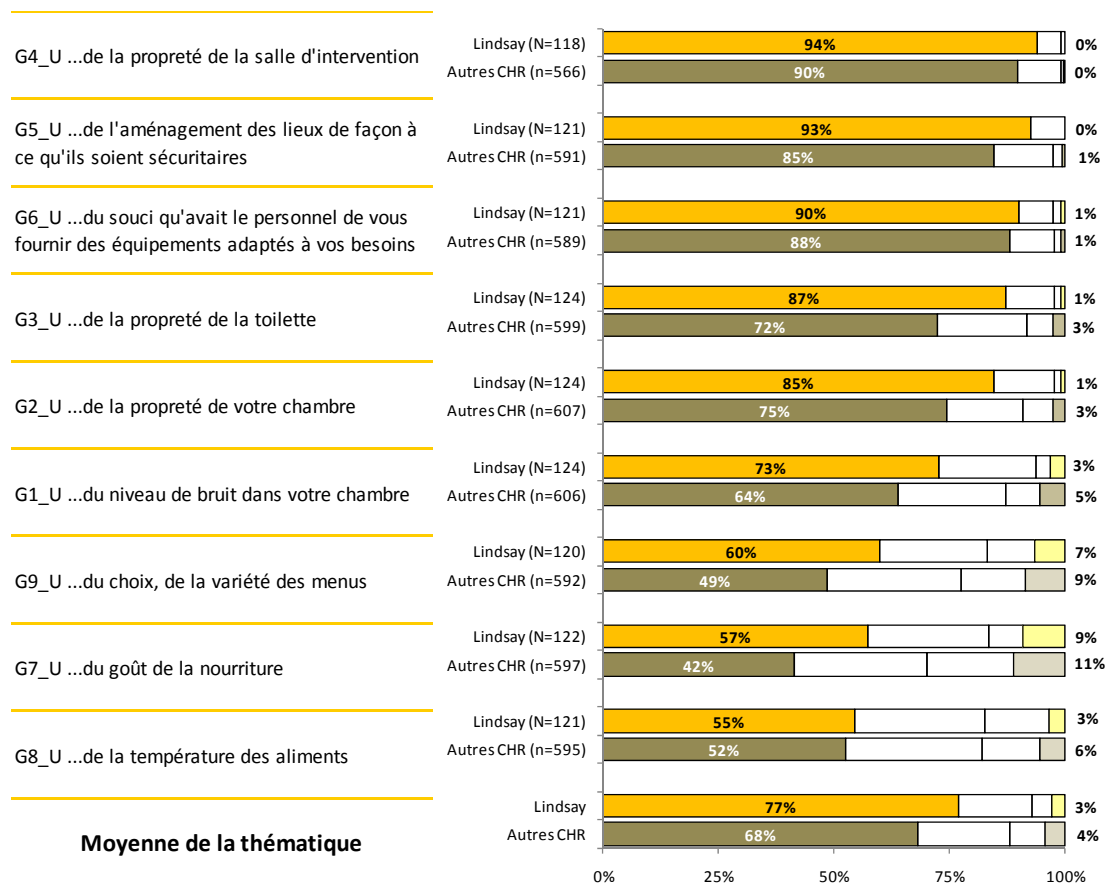


La thématique « *relations interpersonnelles* » se situe au premier rang parmi les six (6) thématiques abordées. Cette thématique comprend six (6) énoncés.

La clientèle de l'HRL se déclare très satisfaite à 87 % de l'énoncé concernant « *le respect qu'avait le personnel pour leur intimité physique* ». L'énoncé qui recueille le taux de satisfaction le plus faible (77 %) concerne « *la possibilité d'exprimer ses besoins particuliers ou ses inquiétudes auprès d'un membre du personnel* ».

Dans l'ensemble, la satisfaction de la clientèle de l'HRL à l'égard de ces énoncés est comparable à la satisfaction envers les services des autres CHR. Pour les deux clientèles, les résultats sont très appréciables.

## 5.2.5 Milieu – ressources physiques



\*Bases variables, excluant les discrets

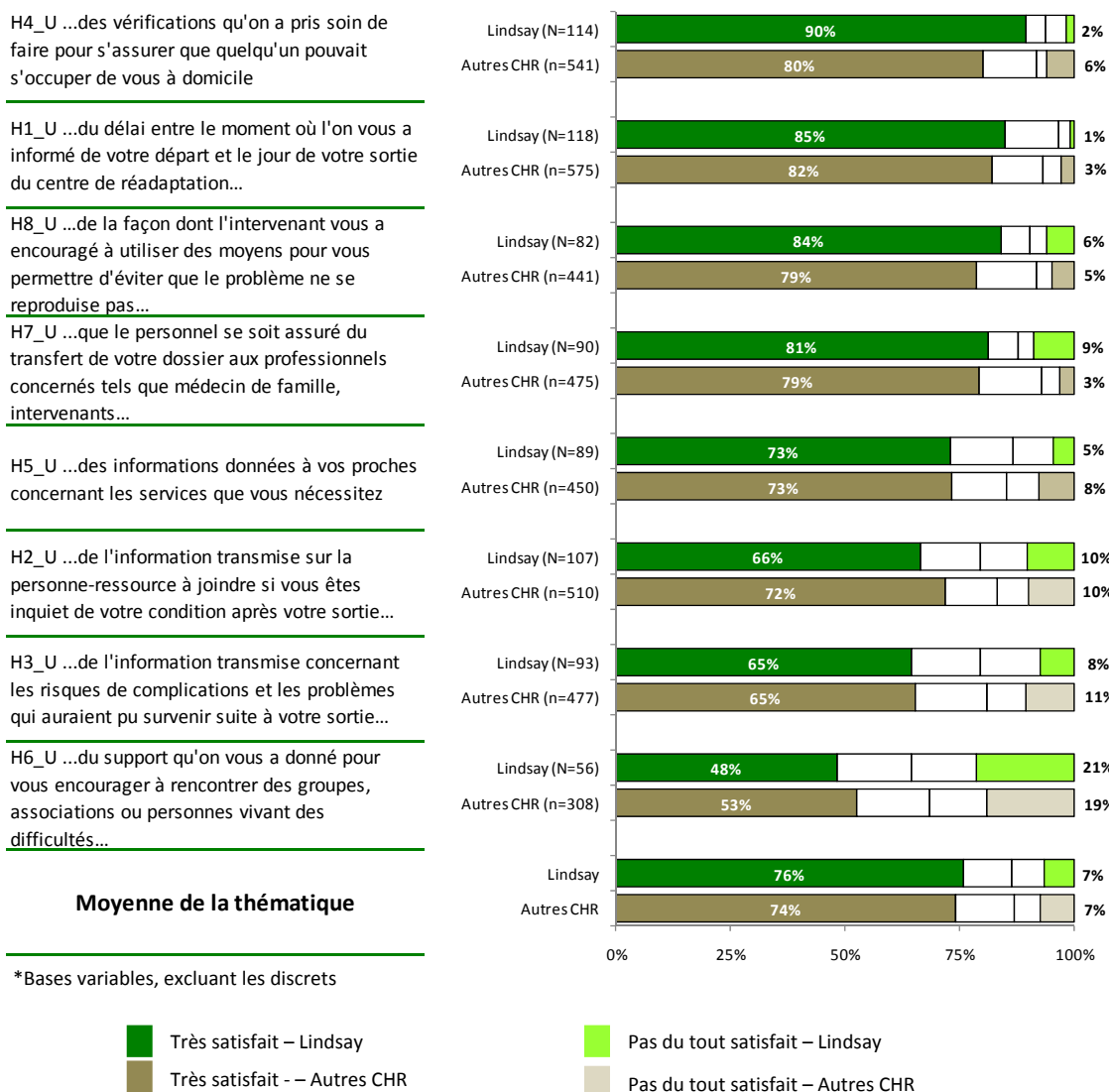


La thématique « *milieu – ressources physiques* » occupe le quatrième rang (ex aequo avec la thématique « *communications – informations* ») parmi les six (6) thématiques évaluées. Cette thématique est constituée de neuf (9) énoncés.

L’HRL recueille son meilleur score de satisfaction avec l’énoncé touchant « *la propreté de la salle d’intervention* » (94 %). L’énoncé présentant la satisfaction la moins élevée touche « *la température des aliments* », avec 55 %.

De plus, les scores de l’HRL sont systématiquement plus élevés que ceux obtenus par l’ensemble des autres CHR. Des différences importantes à la faveur de l’HRL sont observables pour les trois énoncés concernant la nourriture. D’autres différences importantes concernent « *la propreté de la toilette* » (87 % vs 72 %) et « *la propreté de la chambre* » (85 % vs 74 %).

## 5.2.6 Planification de la sortie



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

La clientèle de l'HRL 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 89 %. Il s'agit d'ailleurs d'une différence de 9 points de pourcentage de plus que le score obtenu par les autres CHR. À l'opposé, la proportion de la clientèle de l'HRL 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 groupes, associations ou personnes vivants des difficultés semblables aux leurs* », avec un taux de 48 %. Cet énoncé recueille d'ailleurs un taux très élevé de clients « *pas du tout satisfaits* » (21 %). Ce dernier constat s'applique aussi aux autres CHR.

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

### 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.

Les figures 5.4.1 et 5.4.2 présentent les cartes de dispersion des énoncés pour la clientèle de l'HRL et, à titre de référence, pour la clientèle des autres CHR. Il apparaît d'abord que les énoncés sont répartis de part et d'autre de l'axe de satisfaction globale (horizontal). Étant donné le taux de satisfaction globale relativement élevé, il est attendu qu'un nombre important d'énoncés se positionnent sous l'axe.

#### 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. Une douzaine d'énoncés trouvent leur place dans ce quadrant. Une amélioration des items concernant « *la nourriture* », « *l'information transmise sur la personne à joindre s'ils sont inquiets de leur condition après leur sortie* », de « *l'information transmise concernant les risques de complication et les problèmes qui pourraient survenir suite à leur sortie* », « *l'encouragement à participer aux décisions qui les concernent* » et, dans une moindre mesure, des items positionnés le long de l'axe horizontal, permettraient possiblement de rehausser le taux de satisfaction globale. Cette hausse potentielle est cependant difficile à estimer étant donné que la satisfaction globale est déjà passablement élevée et qu'il y a un risque éventuel de plafonnement du taux.

#### Quadrant À capitaliser

Ce quadrant est composé de 11 items. « *L'utilisation d'équipements adaptés* », « *la ponctualité des intervenants* », « *la clarté de la documentation* », « *le respect de la confidentialité* », « *l'aménagement sécuritaire des lieux* » et « *le respect de l'intimité physique* » constituent les éléments importants de ce quadrant. Maintenir une satisfaction élevée à l'égard de ceux-ci permettra à l'HRL 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. Neuf (9) énoncés répondent à ce critère et l'ensemble des thématiques sont représentées. Les énoncés positionnés dans ce quadrant ne justifient cependant pas la mobilisation de ressources supplémentaires.

#### Quadrant À travailler

Sept (7) énoncés sont situés dans ce quadrant. « *le bruit dans la chambre* », « *les informations laissées aux proches concernant les services qu'ils nécessitent* », « *l'écoute des proches* », ainsi que « *les informations reçues concernant le jour d'entrée, l'heure*

*d'arrivée et la possibilité d'être accompagnée* » constituent des attributs pour lesquels on note une satisfaction relativement faible 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.

Le positionnement des énoncés se distingue légèrement d'une clientèle à l'autre. Pour les répondants ayant séjourné à l'HRL, les énoncés concernant *la nourriture* sont fortement corrélés à la satisfaction globale, alors que ce n'est pas le cas pour la clientèle des autres CHR. De plus, alors que « *le délai de réponse à la cloche d'appel* » apparaît comme une priorité d'action très forte pour les autres CHR, il s'agit d'un élément beaucoup moins prioritaire pour l'hôpital Lindsay.

Figure 5.4.1 Carte de dispersion des indicateurs : clientèle CHR Lindsay

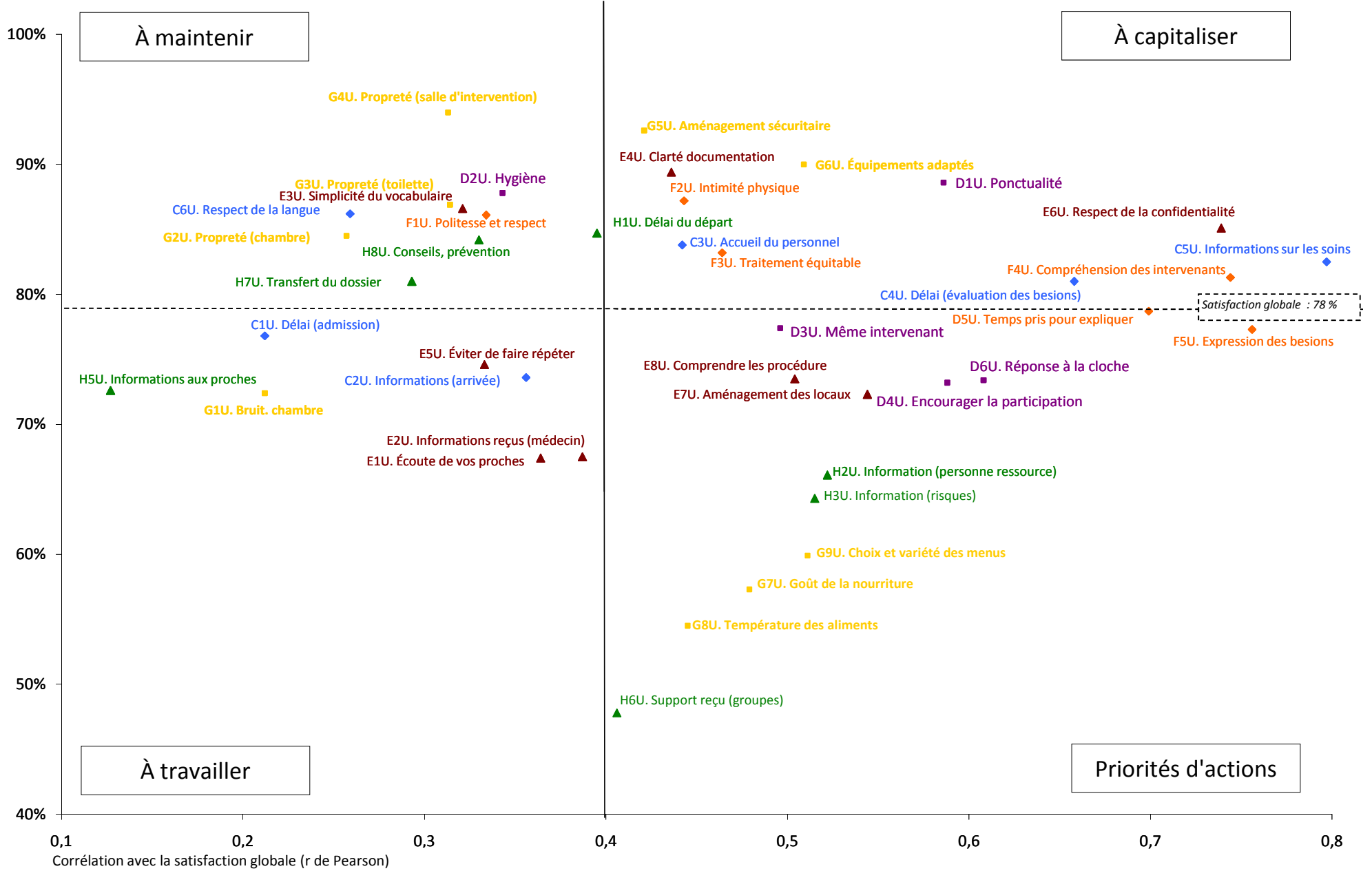
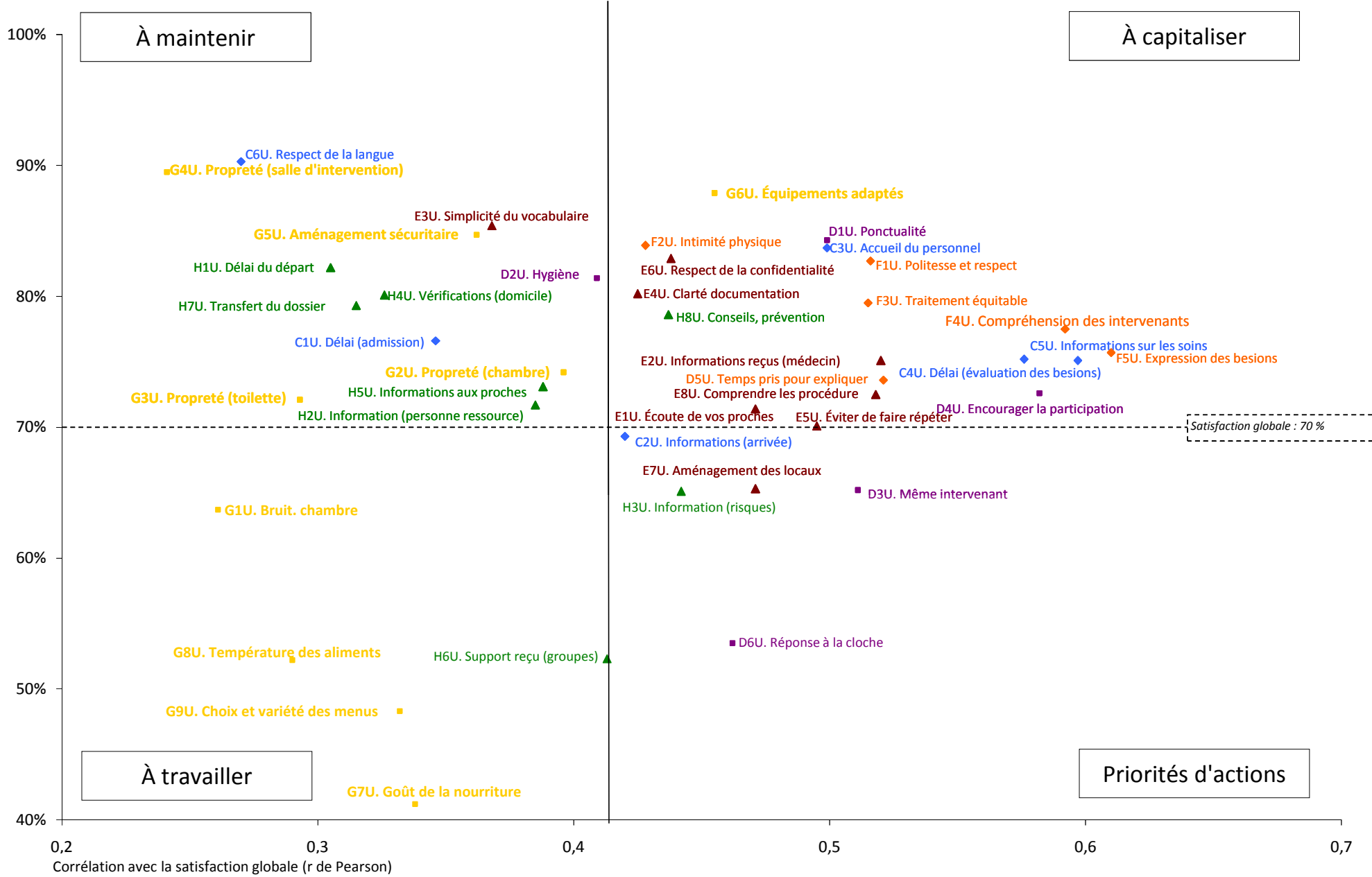


Figure 5.4.2 Carte de dispersion des indicateurs : clientèle "Autres CHR"



## 5.4 Analyse de la satisfaction globale

Plus des trois quart (78 %) de la clientèle de l'HRL se déclarent globalement très satisfaite 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 plus basse, avec un taux de 70 %.

En ce qui concerne la clientèle de l'HRL, une seule différence significative émerge lorsqu'on observe la satisfaction globale selon le profil socio-démographique des répondants<sup>5</sup> : les femmes sont plus satisfaites que les hommes (84 % contre 64 %). 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 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. Statistiquement, cette corrélation est relativement faible (corrélation *Spearman* = 0,234) mais un coup d'œil aux données du tableau 3 illustre tout de même cette corrélation positive. De plus, le petit nombre de cas (notamment dans les catégories *peu satisfait* et *pas du tout satisfait*) rend les taux très sensibles, ce qui rend l'analyse statistique et l'interprétation, surtout, problématiques;
- le fait d'avoir une idée précise des soins qui seront requis après la sortie de l'hôpital est aussi associé à la satisfaction globale. Pour la clientèle de l'HRL, la corrélation est de force moyenne (corrélation *Spearman* = 0,359) et les données présentées au tableau 3 (de 90 % à 53 %) illustrent bien ce résultat : le fait d'avoir une meilleure idée des soins requis favorise une plus grande satisfaction globale à l'égard des services de réadaptation reçus. Ce phénomène s'observe aussi, quoique plus faiblement, pour l'ensemble des autres CHR.
- Enfin, le fait d'avoir eu recours à des *médicaments pour atténuer la douleur*, que celle-ci aie été *bien contrôlée*, ou 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.

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 Lindsay (n = 124)		Autres CHR (n = 607)	
			N	78%	N	70%
<b>Satisfaction globale</b>			N	78%	N	70%
<b>Socio-démographique</b>	<b>Sexe</b>	Hommes	33	64% *	187	74%
		Femmes	91	84% *	420	69%
	<b>Âge</b>	Moins de 65 ans	20	80%	88	72%
		65-74 ans	37	81%	142	68%
		75 ans et plus	67	76%	377	71%
	<b>Langue d'usage</b>	Français	57	72%	374	71%
		Anglais	50	82%	137	71%
		Autre	17	88%	96	67%
	<b>Scolarité</b>	Secondaire et moins	72	82%	413	72% *
		CEGEP	23	65%	90	69% *
		Universitaire	22	82%	87	61% *
	<b>Présence d'un proche</b>	Vit seul(e)	67	79%	305	66%
		Avec proche(s)	56	77%	298	74%
	<b>Revenu du foyer</b>	Moins de 40 000 \$	62	82%	327	70%
40 000 \$ et plus		26	69%	99	61%	
<b>Communauté culturelle</b>	caucasiens	109	75%	542	71%	
	Autres	13	100%	59	64%	
<b>Services hospitaliers</b>	<b>Satisfaction à l'égard des soins reçus à l'hôpital</b>	Très satisfait	66	88% *	370	77% *
		Assez satisfait	35	69% *	172	59% *
		Peu satisfait	10	50% *	37	57% *
		Pas du tout satisfait	9	78% *	24	71% *
	<b>Idée des services requis à la sortie de l'hôpital</b>	Très précise	58	90% *	284	79% *
		Assez précise	26	73% *	161	62% *
		Peu précise	15	60% *	85	65% *
		Pas du tout précise	17	53% *	63	59% *
	<b>Médicaments pour soulager la douleur</b>	Oui	104	80%	517	70%
		Non	14	79%	63	70%
	<b>Douleur bien contrôlée</b>	Toujours	64	84%	338	72% *
		Souvent	24	71%	115	70% *
		Parfois	14	71%	53	58% *
		Jamais	1	100%	5	40% *
	<b>Complications ayant prolongé le séjour</b>	Oui	37	73%	173	67%
		Non	80	83%	417	72%

\* 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**

<b>Semaines couvertes par l'extraction</b>	<b>Date de l'envoi TCR - CSSS</b>	<b>Date de l'envoi CSSS - Firme</b>	<b>Date du début des appels Firme - Usagers</b>
29 novembre 2008 au 13 décembre 2008	20 janvier 2009	27 janvier 2009	03 février 2009 (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

#### VAGUE D'ÉCHANTILLON

=> /+1  
if 1 > 0

N = .....	124	100%
Pré-test.....01	0	0%
Vague 1 (13 déc - 26 déc.).....02	12	10%
Vague 2 (27 déc - 9 jan.).....03	6	5%
Vague 3 (10 jan. - 23 jan.).....04	11	9%
Vague 4 (24 jan. - 6 fév.).....05	8	6%
Vague 5 (7 fév. - 20 fév).....06	13	10%
Vague 6 (21 fév. - 6 mars).....07	7	6%
Vague 7 (7 mars - 20 mars).....08	12	10%
Vague 8 (21 mars - 3 avril).....09	8	6%
Vague 9 (4 avril - 17 avril).....10	7	6%
Vague 10 (18 avril - 1 mai).....11	12	10%
Vague 11 (2 mai - 15 mai).....12	12	10%
Vague 12 (16 mai - 29 mai).....13	9	7%
Vague 13 (30 mai - 13 juin).....14	7	6%

---

#### STRAT:

Strate d'échantillon

=> /+1  
if 1 > 0

N = .....	124	100%
SAD.....1	0	0%
URFI.....2	124	100%

---

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### CSSS:

#### CSSS

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	124	100%
CSSS - Cavendish .....04	1	1%
CSSS - Ouest-de-l'Île.....01	7	6%
CSSS - Saint-Léonard-Saint-Michel .....10	1	1%
CSSS - Lucille-Theasdale.....11	0	0%
CSSS - Pointe-de-l'Île.....12	0	0%
CSSS - Coeur-de-l'Île .....08	1	1%
CSSS - Ahuntsic et Montréal-Nord .....07	1	1%
CSSS - Dorval-LaSalle-Lachine.....02	63	51%
CSSS - Sud-Ouest-Verdun .....03	1	1%
CSSS - Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent .....06	3	2%
CSSS - De la Montagne.....05	46	37%
CSSS - Jeanne-Mance .....09	0	0%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### ETAB:

#### ÉTABLISSEMENT DESTINATAIRE

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	124	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	1	1%
CLSC René-Cassin.....05	0	0%
CLSC d'Ahuntsic.....06	1	1%
CLSC Montréal-Nord.....07	0	0%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC].....08	0	0%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC].....09	3	2%
CLSC du Vieux La Chine.....10	30	24%
CLSC Lasalle.....11	33	27%
CLSC Lac-Saint-Louis.....12	4	3%
CLSC Pierrefonds.....13	3	2%
CLSC Saint-Léonard.....14	1	1%
CLSC Saint-Michel.....15	0	0%
CLSC Côte-des-Neiges.....16	32	26%
CLSC Métro.....17	10	8%
CLSC Parc Extension.....18	4	3%
CLSC Mercier-Est/Anjou.....19	0	0%
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	0	0%
CLSC Verdun.....24	1	1%
CLSC Olivier-Guimond.....25	0	0%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve.....26	0	0%
CLSC La Petite Patrie.....27	1	1%
CLSC Villeray.....28	0	0%
CLSC Nord de l'Île.....29	0	0%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### HOPIT:

Hôpital

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	124	100%
CHUM - Hôtel-Dieu de Montréal .....01	8	6%
CHUM - Notre-Dame .....02	3	2%
Centre universitaire de santé McGill .....03	24	19%
Hôpital Jean-Talon .....04	4	3%
Hôpital général juif .....05	28	23%
Hôpital Santa Cabrini .....06	0	0%
CHUM - St-Luc .....07	0	0%
CUSM - Général de Montréal .....08	0	0%
CUSM - Neurologique de Montréal .....09	2	2%
CUSM - Royal Victoria .....10	0	0%
CUSM - Thoracique de Montréal .....11	0	0%
Centre Hospitalier de St.- Mary .....12	15	12%
Hôpital de Lachine .....13	3	2%
Hôpital de Lasalle .....14	2	2%
Hôpital Fleury .....15	0	0%
Hôpital général du Lakeshore .....16	1	1%
Hôpital juif Sir Mortimer B. Davis .....17	0	0%
Hôpital Maisonneuve-Rosemont .....18	0	0%
Hôpital Sacré-Coeur de Montréal .....19	5	4%
Hôpital Verdun .....20	28	23%
Institut de Cardiologie de Montréal .....21	1	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 = .....	124	100%
Monsieur..... M	33	27%
Madame..... F	91	73%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### CLSC:

#### CLSC D'APPARTENANCE

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	123	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	1	1%
CLSC René-Cassin.....05	0	0%
CLSC d'Ahuntsic.....06	1	1%
CLSC Montréal-Nord.....07	0	0%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC].....08	0	0%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC].....09	3	2%
CLSC du Vieux La Chine.....10	30	24%
CLSC Lasalle.....11	33	27%
CLSC Lac-Saint-Louis.....12	4	3%
CLSC Pierrefonds.....13	3	2%
CLSC Saint-Léonard.....14	1	1%
CLSC Saint-Michel.....15	0	0%
CLSC Côte-des-Neiges.....16	32	26%
CLSC Métro.....17	10	8%
CLSC Parc Extension.....18	3	2%
CLSC Mercier-Est/Anjou.....19	0	0%
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	0	0%
CLSC Verdun.....24	1	1%
CLSC Olivier-Guimond.....25	0	0%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve.....26	0	0%
CLSC La Petite Patrie.....27	1	1%
CLSC Villeray.....28	0	0%
CLSC Nord de l'Île.....29	0	0%

### ILANG:

#### LANGUE

=> /+1

if 1 > 0

N = .....	124	100%
Français.....1	66	53%
Anglais.....2	48	39%
Autre.....3	10	8%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### URFIM:

URFI musculo-squelettique

=> /+1  
if 1 > 0

N = .....	52	100%
Non.....0	0	0%
Oui.....1	52	100%

### URFIS:

URFI soins subaigus

=> /+1  
if 1 > 0

N = .....	51	100%
Non.....0	0	0%
Oui.....1	51	100%

### URFIR:

URFIR réadaptation gériatrique

=> /+1  
if 1 > 0

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

### URFI:

Centre de réadaptation

=> /+1  
if 1 > 0

N = .....	91	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	91	100%
Marie Clarac .....07	0	0%
Notre-Dame-de-la-Merci .....08	0	0%
Richardson.....09	0	0%
Villa Medica .....10	0	0%
Institut de Réadaptation de Montréal.....11	0	0%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### 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 = .....	124	100%
CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE.....1 D	124	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 = .....	124	100%
Continuer à la page suivante.....1 => /LANG	122	98%
Autre numéro de téléphone .....2	2	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 ?  
 \*\*\* Inscire aussi le code régional \*\*\* SANS TRAIT D'UNION EX.: 5142843106  
 9999999999

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

N = .....	5	100%
-----------	---	------

### LANG:

LANG. LANGUE D'ENTREVUE

N = .....	124	100%
Français .....1	69	56%
English.....2	55	44%

### 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 de réadaptation Lindsay

### 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 = .....	124	100%
Oui.....1	124	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 = .....	124	100%
Très satisfait.....1	66	53%
Assez satisfait.....2	35	28%
Peu satisfait.....3	10	8%
Pas du tout satisfait.....4	9	7%
NSP/NRP.....9	4	3%

### A4\_U:

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

N = .....	124	100%
Oui.....1	104	84%
Non.....2	14	11%
NSP/NRP.....9	6	5%

=> A6\_U  
=> A6\_U

### A5\_U:

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

N = .....	104	100%
Toujours.....1	64	62%
Souvent.....2	24	23%
Parfois.....3	14	13%
Jamais.....4	1	1%
NSP/NRP.....9	1	1%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### 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 = .....	104	100%
Toujours .....	77	74%
Souvent.....	12	12%
Parfois.....	11	11%
Jamais .....	1	1%
NSP/NRP.....	3	3%

### A6\_U:

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

N = .....	124	100%
Oui.....	37	30%
Non.....	80	65%
NSP/NRP.....	7	6%

### 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 = .....	124	100%
Très précise.....	58	47%
Assez précise .....	26	21%
Peu précise.....	15	12%
Pas du tout précise.....	17	14%
NSP/NRP.....	8	6%

### A8\_U:

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

N = .....	124	100%
... retourné directement à la maison.....	0	0%
... avez fait un séjour dans un lieu de convalescence.....	1	1%
... avez fait un séjour en centre de réadaptation.....	122	98%
NSP/NRP.....	1	1%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### 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 = .....		124	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	124	100%
Marie Clarac (3530 boulevard Gouin Est Montréal-Nord H1H 1B7) ..07	=> S_B	0	0%
Notre-Dame-de-la-Merci (555 boulevard Gouin O. Montréal ) .....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 = .....		124	100%
Très satisfait .....	1	97	78%
Assez satisfait .....	2	19	15%
Peu satisfait.....	3	3	2%
Pas du tout satisfait.....	4	5	4%
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 de réadaptation Lindsay

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	93	75%
Assez satisfait .....	22	18%
Peu satisfait.....	4	3%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	3	2%

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	87	70%
Assez satisfait .....	20	16%
Peu satisfait.....	6	5%
Pas du tout satisfait.....	5	4%
NSP/NRP.....	6	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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	104	84%
Assez satisfait .....	15	12%
Peu satisfait.....	2	2%
Pas du tout satisfait.....	3	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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	94	76%
Assez satisfait .....	16	13%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	3	2%
NSP/NRP.....	8	6%

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

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### **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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	95	77%
Assez satisfait .....	9	7%
Peu satisfait.....	7	6%
Pas du tout satisfait.....	4	3%
NSP/NRP.....	9	7%

### **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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	105	85%
Assez satisfait .....	10	8%
Peu satisfait.....	5	4%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	2	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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	109	88%
Assez satisfait .....	12	10%
Peu satisfait.....	0	0%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	1	1%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	108	87%
Assez satisfait .....	14	11%
Peu satisfait.....	0	0%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP.....	1	1%

---

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	93	75%
Assez satisfait .....	25	20%
Peu satisfait.....	1	1%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	81	65%
Assez satisfait .....	22	18%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	4	3%
NSP/NRP.....	14	11%

---

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	93	75%
Assez satisfait .....	14	11%
Peu satisfait.....	7	6%
Pas du tout satisfait.....	4	3%
NSP/NRP.....	6	5%

---

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

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	82	66%
Assez satisfait .....	20	16%
Peu satisfait.....	8	6%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	12	10%

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	59	48%
Assez satisfait .....	18	15%
Peu satisfait.....	8	6%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	37	30%

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	73	59%
Assez satisfait .....	15	12%
Peu satisfait.....	15	12%
Pas du tout satisfait.....	5	4%
NSP/NRP.....	16	13%

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

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### **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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	103	83%
Assez satisfait .....	13	10%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	0	0%
NSP/NRP.....	5	4%

---

### **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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	92	74%
Assez satisfait .....	8	6%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	0	0%
NSP/NRP.....	21	17%

---

### **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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	85	69%
Assez satisfait .....	24	19%
Peu satisfait.....	5	4%
Pas du tout satisfait.....	0	0%
NSP/NRP.....	10	8%

---

### **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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	93	75%
Assez satisfait .....	12	10%
Peu satisfait.....	1	1%
Pas du tout satisfait.....	3	2%
NSP/NRP.....	15	12%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### **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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	87	70%
Assez satisfait .....	23	19%
Peu satisfait.....	9	7%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	76	61%
Assez satisfait .....	15	12%
Peu satisfait.....	5	4%
Pas du tout satisfait.....	7	6%
NSP/NRP.....	21	17%

### **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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	106	85%
Assez satisfait .....	12	10%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	1	1%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	103	83%
Assez satisfait .....	9	7%
Peu satisfait.....	4	3%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	6	5%

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	98	79%
Assez satisfait .....	17	14%
Peu satisfait.....	2	2%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP.....	6	5%

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	96	77%
Assez satisfait .....	14	11%
Peu satisfait.....	4	3%
Pas du tout satisfait.....	4	3%
NSP/NRP.....	6	5%

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	85	69%
Assez satisfait .....	16	13%
Peu satisfait.....	4	3%
Pas du tout satisfait.....	5	4%
NSP/NRP.....	14	11%

**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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	90	73%
Assez satisfait .....	26	21%
Peu satisfait .....	4	3%
Pas du tout satisfait .....	4	3%
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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	105	85%
Assez satisfait .....	16	13%
Peu satisfait .....	2	2%
Pas du tout satisfait .....	1	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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	108	87%
Assez satisfait .....	13	10%
Peu satisfait .....	2	2%
Pas du tout satisfait .....	1	1%
NSP/NRP .....	0	0%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	111	90%
Assez satisfait .....	6	5%
Peu satisfait.....	1	1%
Pas du tout satisfait.....	0	0%
NSP/NRP.....	6	5%

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	112	90%
Assez satisfait .....	9	7%
Peu satisfait.....	0	0%
Pas du tout satisfait.....	0	0%
NSP/NRP.....	3	2%

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	109	88%
Assez satisfait .....	9	7%
Peu satisfait.....	2	2%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP.....	3	2%

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	70	56%
Assez satisfait.....	32	26%
Peu satisfait.....	9	7%
Pas du tout satisfait.....	11	9%
NSP/NRP.....	2	2%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### **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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	66	53%
Assez satisfait .....	34	27%
Peu satisfait.....	17	14%
Pas du tout satisfait.....	4	3%
NSP/NRP.....	3	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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	72	58%
Assez satisfait .....	28	23%
Peu satisfait.....	12	10%
Pas du tout satisfait.....	8	6%
NSP/NRP.....	4	3%

### **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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	100	81%
Assez satisfait .....	14	11%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	1	1%
NSP/NRP.....	6	5%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	71	57%
Assez satisfait .....	14	11%
Peu satisfait.....	11	9%
Pas du tout satisfait.....	11	9%
NSP/NRP.....	17	14%

---

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	60	48%
Assez satisfait .....	14	11%
Peu satisfait.....	12	10%
Pas du tout satisfait.....	7	6%
NSP/NRP.....	31	25%

---

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	102	82%
Assez satisfait .....	5	4%
Peu satisfait.....	5	4%
Pas du tout satisfait.....	2	2%
NSP/NRP.....	10	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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	65	52%
Assez satisfait .....	12	10%
Peu satisfait.....	8	6%
Pas du tout satisfait.....	4	3%
NSP/NRP.....	35	28%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	27	22%
Assez satisfait .....	9	7%
Peu satisfait.....	8	6%
Pas du tout satisfait.....	12	10%
NSP/NRP.....	68	55%

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	73	59%
Assez satisfait .....	6	5%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	8	6%
NSP/NRP.....	34	27%

### 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 = .....	124	100%
Très satisfait .....	69	56%
Assez satisfait .....	5	4%
Peu satisfait.....	3	2%
Pas du tout satisfait.....	5	4%
NSP/NRP.....	42	34%

### 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 = .....	124	100%
Oui.....	18	15%
Non.....	103	83%
NSP/NRP.....	3	2%

**H10\_U:**

H10\_U. Étiez-vous satisfait du choix ?

N = .....	124	100%
Oui.....1	106	85%
Non.....2	14	11%
NSP/NRP.....9	4	3%

**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 = .....	124	100%
...Français .....1	57	46%
...Anglais .....2	50	40%
...Autre.....3	17	14%

**SD7:**

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

N = .....	124	100%
Seul(e) .....1	67	54%
En présence d'un proche .....2	56	45%
NSP/NRP.....9	1	1%

## Hôpital de réadaptation Lindsay

### SD8:

SD8. Quel est votre niveau de scolarité ?

N = .....	124	100%
Aucune Scolarité .....	1	1%
Cours primaire (sans diplôme) .....	10	8%
Cours primaire (avec diplôme) .....	8	6%
Cours secondaire ou DEP (sans diplôme) .....	19	15%
Cours secondaire ou DEP (avec diplôme) .....	34	27%
Cours technique, cégep, collège classique (sans diplôme) .....	9	7%
Cours technique, cégep, collège classique (avec diplôme) .....	9	7%
Université non complétée .....	5	4%
Baccalauréat .....	11	9%
Maîtrise .....	7	6%
Doctorat .....	4	3%
NSP/NRP .....	7	6%

### SD9:

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

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

N = .....	124	100%
...MOINS DE 20 000\$ .....	35	28%
...DE 20 A 39 999\$ .....	27	22%
...DE 40 A 59 999\$ .....	17	14%
...DE 60 A 79 999\$ .....	4	3%
...DE 80 A 99 999\$ .....	2	2%
...DE 100 A 119 999\$ .....	0	0%
... ou plus de 120 000\$ .....	3	2%
NSP/PR .....	36	29%

### 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 = .....	124	100%
...Caucasien(ne) (blanc(he)) .....	109	88%
...Chinois(e) .....	0	0%
...Asiatique du sud (de l'Inde orientale, du Pakistan ou du Sri Lanka) .....	0	0%
...Noir(e) .....	0	0%
...Philippin(e) .....	1	1%
...Latino-Américain .....	0	0%
...Asiatique du Sud-Est (Cambodge, d'Indonésie, Laos ou Vietnam) .....	2	2%
...Arabe .....	3	2%
...Asiatique de l'ouest (p. ex., d'Afghanistan ou d'Iran) .....	1	1%
...Japonais(e) .....	0	0%
...Coréen(ne) .....	0	0%
...Autochtone (Premières nations, Métis(se) ou Inuit(e)) .....	0	0%
Autre (précisez) .....	6	5%
Ne sait pas .....	0	0%
Refuse de répondre .....	2	2%

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 = ..... 124 100%

**MERCI:**

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

N = ..... 124 100%

TAPEZ «ENTER» POUR CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE.....1 D 124 100%

**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 = ..... 124 100%

ENTREVUE LONGUE COMPLÉTÉE ..... CO D => /FIN 124 100%



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

Québec 