

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

SERVICES POSTHOSPITALIERS DE RÉADAPTATION ET DE SOINS SUBAIGUS

RÉSULTATS DU SONDAGE
DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
Sondage réalisé de février à août 2009



**CSSS Bordeaux-Cartierville
et Saint-Laurent**

Décembre 2009

Québec 

Rapport territorial

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

CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent

Présenté à :

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

Québec 

Décembre 2009



694, avenue Broadfield
Dorval (Québec)
H9V 0A6
Tél. : (514) 277-7267
Téléc. : (514) 277-2626
Courriel : info@scor.ca

Services posthospitaliers de réadaptation de soins subaigus

Centre de santé et de services sociaux de Bordeaux-Cartierville– Saint-Laurent

Auteurs :

SCOR Recherche – Marketing

**En collaboration avec le Carrefour montréalais d'information sociosanitaire
Agence de la santé et des services sociaux de Montréal**

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

© Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2009.

ISBN 978-2-89510-650-0 (série de 13 documents imprimée)

ISBN 978-2-89510-651-7 (série de 13 documents PDF)

ISBN 978-2-89510-658-6 (imprimée)

ISBN 978-2-89510-659-3 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Ce document est disponible :

au centre de documentation de l'Agence : 514 286-5604

à la section «Documentation» du site Internet de l'Agence : www.santemontreal.qc.ca

Table des matières

1.	Faits saillants.....	3
2.	Contexte et objectifs de l'étude.....	4
3.	Structure de la présentation des données.....	5
4.	Synthèse de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services posthospitaliers	11
5.	Résultats détaillés : CHR-URFI	13
5.1	Faits saillants.....	13
5.2	Illustration radar	15
5.3	Détail des résultats par thématique	16
5.4	Cartes de dispersion des indicateurs et priorités d'actions.....	28
5.5	Analyse de la satisfaction globale.....	32
6.	Résultats détaillés : SAD_PTH-PTG.....	35
6.1	Faits saillants.....	35
6.2	Illustration radar	36
6.3	Détail des résultats par thématique	37
6.4	Carte de dispersion des indicateurs et priorités d'actions	47
6.5	Analyse de la satisfaction globale.....	50

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

Annexe 2 : Notes additionnelles sur la pondération

1. Faits saillants

Le score intégré de satisfaction des clientèles sondées (CHR-URFI / SAD_PTH-PTG) est de 81,4%, ce qui équivaut statistiquement au score de 80,6% enregistré pour l'ensemble de Montréal. La clientèle SAD_PTH-PTG s'avère la plus satisfaite sur la moyenne des thématiques :

- **Clientèle CHR-URFI¹ : score moyen de 78,6%** sur les thématiques :
 - ▶ CHR : score moyen de 79,3%;
 - ▶ URFI : score moyen de 78,4 %.
- **Clientèle SAD_PTH-PTG² : score moyen de 89,7%** sur les thématiques.

Tant en URFI qu'en CHR, les taux de satisfaction les plus élevés sont observés pour les thématiques « *relations interpersonnelles* » et « *accès - accueil* », avec des résultats au-dessus des 80%. Le taux le plus faible en CHR concerne la thématique « *aspects techniques des soins et services* » tandis qu'en URFI, la dimension « *milieu - ressources physiques* » ferme la marche.

La clientèle SAD_PTH-PTG exprime un niveau de satisfaction moyen encore plus élevé, cinq (5) des six (6) thématiques récoltant des taux de satisfaction avoisinant les 90%. Le taux de satisfaction le plus élevé est observé pour la thématique « *implication des proches & communauté* », alors que le moins élevé prévaut pour les « *aspects techniques des soins et services* ».

Ajoutons que les scores moyens de satisfaction sur les thématiques et la mesure de satisfaction globale (établie à partir d'une question générale) concordent beaucoup mieux en CHR-URFI qu'en SAD_PTH-PTG. Ainsi, la satisfaction globale en CHR est de 80,4%, en URFI elle est de 83,3%, alors qu'elle n'est que de 77,1% en SAD_PTH-PTG, ce qui représente un retard important par rapport à son score moyen de 89,7% sur les thématiques.

1 La taille échantillonnale dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent est de n=88, soit n=51 usagers en CHR, n=36 usagers en URFI et n=1 usager « non classé ». La répartition par établissement est présentée à la section 3.1.

2 La taille échantillonnale dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent est de n=36 usagers en SAD_PTH-PTG. La répartition par établissement est présentée à la section 3.1.

2. Contexte et objectifs de l'étude

En décembre 2008, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal 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 des données par SCOR Recherche Marketing du sondage réalisé par la firme Jolicoeur & associés.

3. Structure de la présentation des données

3.1 Plan général

Spécifions qu'il s'agit ici d'une étude portant sur la satisfaction de la clientèle ayant reçu des services de réadaptation dans une Unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI) d'un territoire de CSSS ou dans un lit désigné d'un centre de réadaptation (CHR).

Le regroupement « CHR_URFI » nous donnera un portrait de la satisfaction des usagers à l'égard de l'ensemble du programme de réadaptation « Santé physique » et « Réadaptation gériatrique ».

Les résultats seront aussi présentés de façon distincte sous l'appellation « URFI » et « CHR » afin de différencier les installations fusionnées avec un CSSS et administrées par celui-ci, des lits désignés en CHR et administrés par l'établissement CHR.

La deuxième catégorie d'usagers concernés par cette étude est celle qui fait partie du continuum de soins et services de la clientèle ayant eu besoin d'une arthroplastie de la hanche (PTH) ou du genou (PTG).

Les CSSS sont impliqués dès la pré-admission en centre hospitalier et offrent la gamme de services requis en posthospitalisation. Nous verrons dans cette étude un portrait de la satisfaction des usagers ayant bénéficié des services du CLSC avant et/ou après la chirurgie.

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

Tableau 1 : Répartition de l'échantillon selon les installations

CHR	n=51
▪ Hôpital Marie-Clarac	n=36
▪ Hôpital Catherine Booth de l'Armée du Salut	n=7
▪ Institut universitaire de gériatrie de Montréal (I.U.G.M.)	n=4
▪ Institut de réadaptation de Montréal - Pavillon Lindsay	n=3
▪ Institut de réadaptation de Montréal - Pavillon Gingras	n=1
URFI	n=36
▪ Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci	n=36
SAD_PTH-PTG	n=36
▪ CLSC de Saint-Laurent	n=22
▪ CLSC de Bordeaux-Cartierville	n=14

Le présent document comprend deux grandes sections :

- **CHR-URFI** : la première présente les résultats du sondage réalisé auprès de la clientèle « Santé physique » et « Réadaptation gériatrique » ayant été dirigée dans une **Unité de réadaptation fonctionnelle intensive** (URFI) ou dans un **Centre hospitalier de réadaptation** (CHR) désigné par le Guichet posthospitalier du CSSS, pour y recevoir des services suite à un séjour en Centre hospitalier.
- **SAD_PTH-PTG** : la seconde section porte sur les résultats du sondage réalisé auprès des usagers ayant subi une chirurgie de la hanche (PTH) ou du genou (PTG) et recevant des services de **soutien à domicile** du CLSC, après un séjour en Centre hospitalier.

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

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

Rappelons tout d'abord que les deux clientèles ont donné leur niveau de satisfaction à l'égard d'une série d'énoncés regroupés en thématique. Certaines analyses portent sur les thématiques (il s'agit de résultats globaux) alors que d'autres fournissent le détail des résultats par énoncé. Le tableau 2 résume ce dont traite chacune de ces sections.

Tableau 2 : Structure du rapport

Clientèles	Nombre d'énoncés de satisfaction	Nombre de thématiques	Question globale de satisfaction
CHR-URFI	42	6	1
SAD_PTH-PTG	33	6	1
Sections du rapport traitant de ces aspects	« Détail des résultats par thématique » (pages 16 et 37) « Carte de dispersion des indicateurs » (pages 28 et 47)	« Synthèse de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services posthospitaliers » (page 11) « Illustration radar » (pages 15 et 36)	« Analyse de la satisfaction globale » (pages 32 et 50)

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

La présentation des résultats débute par une vue d'ensemble des six thématiques chapeautant les éléments évalués. Cette section fait la synthèse des indicateurs de satisfaction par thématique pour chaque clientèle (CHR-URFI, CHR, URFI et SAD_PTH-PTG).

Les thématiques traitées sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Tableau 3 : Thématiques traitées dans l'analyse

CHR - URFI	SAD_PTH-PTG
▪ Accès - accueil ▪ Aspects techniques des soins et services ▪ Communications - informations ▪ Relations interpersonnelles ▪ Milieu - ressources physiques ▪ Planification de la sortie - continuité	▪ Accès ▪ Aspects techniques des soins et services ▪ Communications - informations ▪ Relations interpersonnelles ▪ Implication des proches & communauté ▪ Milieu - environnement

Calcul des scores de satisfaction par thématique

Un score (ou taux) de satisfaction a été calculé pour chaque thématique. Le score de satisfaction d'une thématique est une moyenne pondérée et calibrée des proportions d'usagers très satisfaits obtenues sur chaque énoncé de la thématique. Le calibrage assure que la valeur de chaque usager dans le score de la thématique ne soit pas influencée par le nombre d'énoncés qu'il a évalués. Sans un tel calibrage, un répondant ayant évalué par exemple 5 énoncés dans une thématique, aurait de ce fait eu cinq fois plus d'importance (ou de « poids ») qu'un autre qui en aurait évalué un seul. Or, l'unité échantillonnale doit demeurer l'individu : chaque individu doit être considéré à part entière et sa satisfaction doit autant « peser dans la balance » que celle des autres répondants, même si cette satisfaction se base sur un nombre plus ou moins grand d'énoncés. Le calibrage d'une thématique est fait en accordant à chaque individu un poids inverse au nombre d'énoncés qu'il a évalués dans cette thématique. Concrètement, dans une thématique qui compterait par exemple 5 énoncés, les poids de calibrage suivants auront été attribués :

- 1 énoncé évalué sur 5 : poids de 1 ($1 \times 1 = 1$)
- 2 énoncés évalués sur 5 : poids de 1/2 ($2 \times 1/2 = 1$)
- ... et 5 énoncés évalués sur 5 : poids de 1/5 ($5 \times 1/5 = 1$)

Le score (ou taux) global de satisfaction accordé aux établissements (CHR, URFI, SAD_PTH-PTG) est une moyenne arithmétique des scores obtenus pour chaque thématique évaluée pour cet établissement.

Scores de thématiques (T1 + T2 + T3 + T4 + T5 + T6) / 6 = score global de satisfaction.

3.3 Illustrations radar

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

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

Dans la section CHR-URFI, la **ligne noire** représente la moyenne de satisfaction de l'ensemble des **CHR-URFI de Montréal** et la **ligne blanche**, celle des **CHR-URFI du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent**. Dans la section SAD_PTH-PTG, la **ligne noire** présente la moyenne de satisfaction de l'**ensemble des CSSS de Montréal** à l'égard des services provenant des CLSC et la **ligne blanche**, l'équivalent dans le **CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent**.

Quant aux divers points qui forment le radar, plus ils sont loin du centre, plus la proportion de la clientèle « très satisfaite » est élevée à l'égard de cette thématique. Le centre du cercle correspond à un taux de satisfaction de 50%, alors que le périmètre se situe à 100%.

3.4 Détail des résultats par thématique

Rappelons que le sondage CHR-URFI comprend 42 énoncés de satisfaction regroupés en 6 thématiques et que le sondage SAD_PTH-PTG comprend quant à lui 33 énoncés, également regroupés sous 6 thématiques.

Le détail des résultats obtenus sur chaque énoncé est présenté dans des histogrammes horizontaux et classés par thématique. L'ensemble des 42 énoncés de satisfaction CHR-URFI et des 33 énoncés de satisfaction SAD_PTH-PTG sont traités dans cette section.

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

Les bases de répondants sont variables et elles sont précisées en haut de chaque graphique. Notons que les bases d'observation excluent **les répondants discrets** (« ne sait pas / ne répond pas ») et **autres non-répondants** (non concernés par une question).

3.5 Cartes de dispersion des indicateurs

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

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

- Verticalement : le degré de satisfaction obtenu **dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent** (au haut de la carte : les proportions les plus élevées de « très satisfaits »; au bas de la carte : les proportions les plus faibles). L'**axe horizontal rouge**, qui coupe cet axe vertical en deux, se situe au niveau du **taux de satisfaction global dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent**. À titre de référence, une seconde ligne horizontale (grise) présente la satisfaction globale au **niveau régional**. En d'autres termes, il s'agit de la proportion d'usagers « très satisfaits » à la question : *« Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des services reçus pour votre réadaptation lors de votre dernier séjour au centre de réadaptation / des services reçus par le CLSC ? »*.
- Horizontalement : le degré de corrélation avec la satisfaction globale régionale (à droite, corrélation élevée et à gauche, corrélation faible). L'axe vertical, qui coupe cet axe horizontal en deux, est fixé à un degré de corrélation de 0,40, souvent considéré comme une balise pour juger du pouvoir déterminant d'un attribut, et ainsi distinguer les éléments « déterminants » de ceux dont l'impact est plus négligeable.

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

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

- Au **quadrant inférieur droit**, nous retrouvons les principaux éléments à risque, c'est-à-dire des éléments déterminants de la satisfaction globale, obtenant des taux de satisfaction inférieurs à la moyenne. De tels éléments peuvent commander des **priorités de redressement ou d'action**.
- Au **quadrant supérieur droit**, nous retrouvons les forces, c'est-à-dire des éléments déterminants de la satisfaction globale, obtenant des taux de satisfaction supérieurs à la moyenne. De tels éléments peuvent inspirer **reconnaissance et renforcement**. Ce sont des éléments sur lesquels il faut **capitaliser**.
- Au **quadrant inférieur gauche**, nous retrouvons des **problèmes latents ou de 2^e niveau d'importance**, c'est-à-dire des éléments qui obtiennent des taux de satisfaction inférieurs à la moyenne mais qui actuellement, s'avèrent relativement

peu déterminants de la satisfaction globale. Il s'agit néanmoins d'éléments perfectibles, à travailler.

- Au **quadrant supérieur gauche**, nous retrouvons des éléments moins corrélés à la satisfaction globale, mais qui affichent néanmoins des taux de satisfaction plus élevés que la satisfaction globale. Généralement, les éléments positionnés dans ce quadrant ne commandent pas des priorités d'actions, mais doivent **être maintenus**.

3.6 Analyse de la satisfaction globale

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

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

Les données qui y réfèrent sont présentées dans un tableau faisant ressortir les différences statistiquement significatives entre les profils des répondants. Les différences significatives à un niveau de confiance d'au moins 95% sont indiquées de la façon suivante :

- Pourcentage souligné et en caractères gras (**xx**%) pour une sur-représentation;
- Pourcentage souligné et en caractères réguliers (xx%) pour une sous-représentation.

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

De façon générale, la clientèle ayant bénéficié de soins à domicile se dit plus satisfaite sur l'ensemble des thématiques (score de 89,7%³) que celle ayant fait un séjour dans un CHR (79,3%) ou URFI (78,4%). Combinés, les CHR-URFI obtiennent un score moyen de satisfaction de 78,6%.

- De façon plus précise, en SAD_PTH-PTG, cinq (5) des six (6) thématiques enregistrent des taux de satisfaction avoisinant les 90%⁴. Sur chaque thématique commune, ces scores sont nettement plus élevés que ceux observés en CHR-URFI. En SAD_PTH-PTG, l'écart de satisfaction entre les thématiques est parfois substantiel, la différence la plus grande étant de 13,6 points, opposant les thématiques « *aspects techniques des soins et services* » (81,9%, soit le taux le moins élevé) et « *implication des proches & communauté* » (95,5%, le sommet).
- Les notes obtenues par les CHR-URFI oscillent de la même façon en moyenne, mais les variations sont jusqu'à deux fois plus importantes en URFI (écarts allant jusqu'à 19,8 pts) qu'en CHR (au plus 8,5 pts). Que ce soit en CHR ou en URFI, les mêmes thématiques dominent, soit « *relations interpersonnelles* » et « *accès - accueil* », avec des résultats au-delà de la barre des 80%. La dimension la plus faible en CHR concerne les « *aspects techniques des soins et services* » (74,2%), tandis qu'en URFI il s'agit nettement de « *milieu - les ressources physiques* » (66,8%).

Le score intégré de satisfaction (CHR-URFI / SAD_PTH-PTG) est de 81,4%⁵.

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

4 Le score (ou taux) de satisfaction d'une thématique est une moyenne pondérée et calibrée des % d'utilisateurs très satisfaits obtenus sur chaque énoncé de la thématique. Le calibrage assure que la valeur de chaque usager dans le score de la thématique ne soit pas influencée par le nombre d'énoncés qu'il a évalués.

5 Le score intégré de satisfaction est une moyenne pondérée en fonction des N réels des deux clientèles, soit CHR-URFI d'une part et SAD_PTH-PTG d'autre part.

Tableau 4 : Synthèse de la satisfaction

Thématiques	CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent				Montréal			
	CHR- URFI	CHR	URFI	SAD_PTH- PTG	CHR- URFI	CHR	URFI	SAD_PTH- PTG
▪ Accès - accueil	83,3%	81,8%	86,6%	90,1%	79,9%	78,8%	82,5%	87,2%
▪ Aspects techniques des soins et services	75,1%	74,2%	77,4%	81,9%	74,9%	73,1%	78,8%	85,8%
▪ Communications - informations	79,1%	79,5%	79,2%	89,4%	76,1%	75,4%	77,5%	90,0%
▪ Relations interpersonnelles	83,7%	82,7%	85,6%	89,7%	81,0%	79,2%	84,9%	92,4%
▪ Milieu - ressources physiques	73,1%	78,2%	66,8%	-	70,5%	69,5%	73,0%	-
▪ Planification de la sortie - continuité	77,1%	79,1%	75,2%	-	75,1%	74,4%	76,9%	-
▪ Implication des proches & communauté	-	-	-	95,5%	-	-	-	87,7%
▪ Milieu - environnement	-	-	-	91,7%	-	-	-	89,4%
Moyenne totale	78,6%	79,3%	78,4%	89,7%	76,3%	75,1%	78,9%	88,7%
Scores intégrés	81,4%				80,6%			

5. Résultats détaillés : CHR-URFI

5.1 Faits saillants

Les taux moyens de satisfaction sur les thématiques évaluées se rapprochent de la barre des 80% tant en CHR⁶ (79,3%) qu'en URFI⁷ (78,4%). Les CHR ont une avance sur trois thématiques alors que les URFI dominent sur les trois autres.

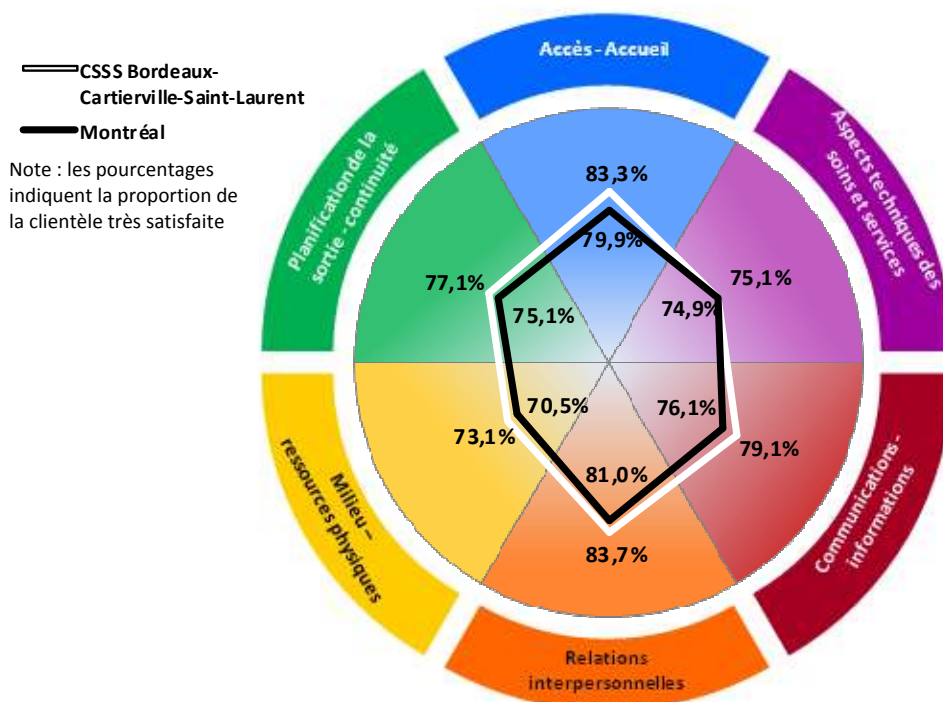
- Tant en CHR ou en URFI, les mêmes thématiques dominent, soit « *relations interpersonnelles* » et « *accès - accueil* », avec des résultats de plus de 80%. La dimension la plus faible en CHR concerne les « *aspects techniques des soins et services* », tandis qu'en URFI il s'agit de « *milieu - les ressources physiques* ».
- Parmi les énoncés qui obtiennent les taux de satisfaction les plus faibles, plusieurs se retrouvent effectivement sous la thématique « *milieu - ressources physiques* », dont ceux qui réfèrent à la *nourriture (goût, choix/variété et température)*. Toutefois, ces attributs demeurent peu corrélés à la satisfaction globale : il s'agit d'éléments à travailler, sans qu'on doive nécessairement les ériger en tant que toutes premières priorités d'actions.
- Les priorités d'actions émergent en plus grand nombre en CHR qu'en URFI. Ces éléments, qui obtiennent des taux de satisfaction inférieurs à la satisfaction globale régionale tout en y étant corrélés de façon notable, concernent, en CHR :
 - ▶ La thématique « **aspects techniques des soins et services** » :
 - *le temps de réponse à la cloche d'appel;*
 - *les efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de l'utilisateur sur une base continue.*
 - ▶ La thématique « **planification de la sortie** » :
 - *le support et l'encouragement à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés semblables.*
 - ▶ La thématique « **communications - informations** » :
 - *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges.*

6 La taille échantillonnale dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent est n=51 usagers en CHR. La répartition par établissement est présentée à la section 3.1.

7 La taille échantillonnale dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent est n=36 usagers en URFI. La répartition par établissement est présentée à la section 3.1.

- En URFI, une seule priorité formelle est identifiée, et elle concerne les *efforts faits pour éviter de faire répéter l'usager*, sous la thématique « **communications - informations** ».
- Notons cependant qu'en CHR (surtout) et en URFI (rarement), certains éléments obtiennent des résultats **inférieurs à la satisfaction globale du territoire**, malgré que ces résultats demeurent supérieurs à la satisfaction globale régionale. Ces éléments, qui se rapportent à diverses thématiques, méritent aussi de retenir l'attention.

5.2 Illustration radar



Tel qu'illustré ci-dessus, la clientèle du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent s'est montrée systématiquement plus satisfaite que celle de Montréal, mais les écarts rencontrés s'avèrent plutôt légers :

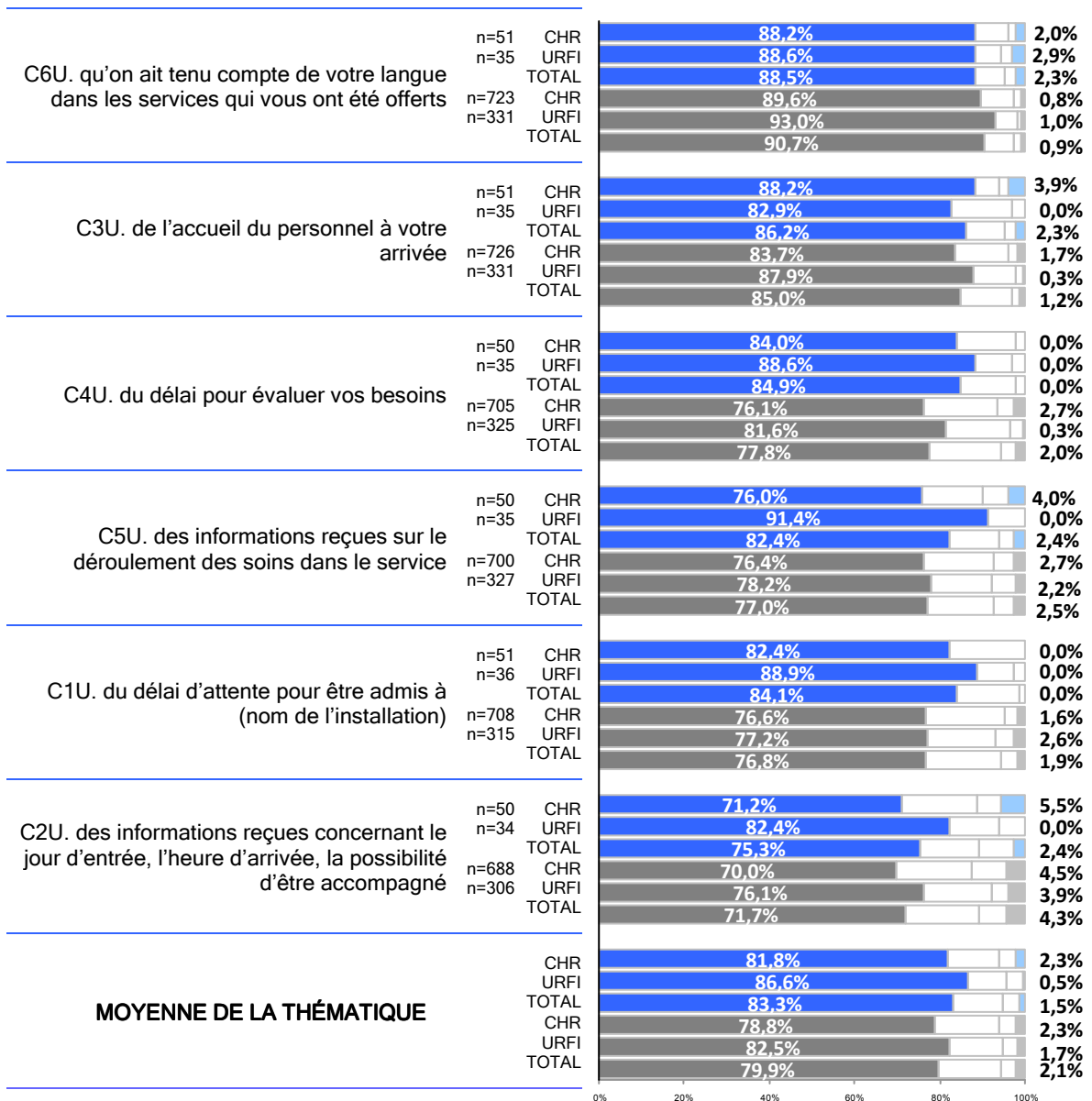
- Les thématiques « accès - accueil » (écart de +3,4 points) et « communications - informations » (écarts de +3,0) présentent les différences les plus prononcées entre les deux clientèles;
- Sur les « aspects techniques des soins et services », les deux clientèles reçoivent sensiblement des évaluations équivalentes (à peine +0,2 point de pourcentage d'écart).
- Les autres thématiques récoltent des taux de satisfaction légèrement supérieurs à Montréal dans Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent (écarts de +2,0 à +2,7).

La thématique qui engendre le taux de satisfaction le plus élevé à Montréal tout comme dans Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent concerne les « relations interpersonnelles ». Tant à l'échelle territoriale que régionale, la thématique « milieu - ressources physiques » ferme la marche.

5.3 Détail des résultats par thématique

5.3.1 Accès - Accueil

Bases variables : total, excluant les discrets



CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait
 Montréal : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait

Le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent obtient un taux de satisfaction légèrement supérieur à celui de l'ensemble de Montréal sur la thématique « *accès-accueil* » (+3,4 points de pourcentage). Comme à Montréal, sa performance URFI y est légèrement supérieure à sa performance CHR (respectivement 86,6% versus 81,8%).

Six énoncés composent cette thématique; le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent surpasse l'ensemble montréalais sur cinq d'entre eux (écarts de 1,2 à 7,3 pts). C'est au chapitre des délais, en l'occurrence le « *délai d'attente pour être admis* » (+7,3 pts) et le « *délai pour évaluer les besoins* » (+7,1 pts) que les avances du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent sont les plus notables.

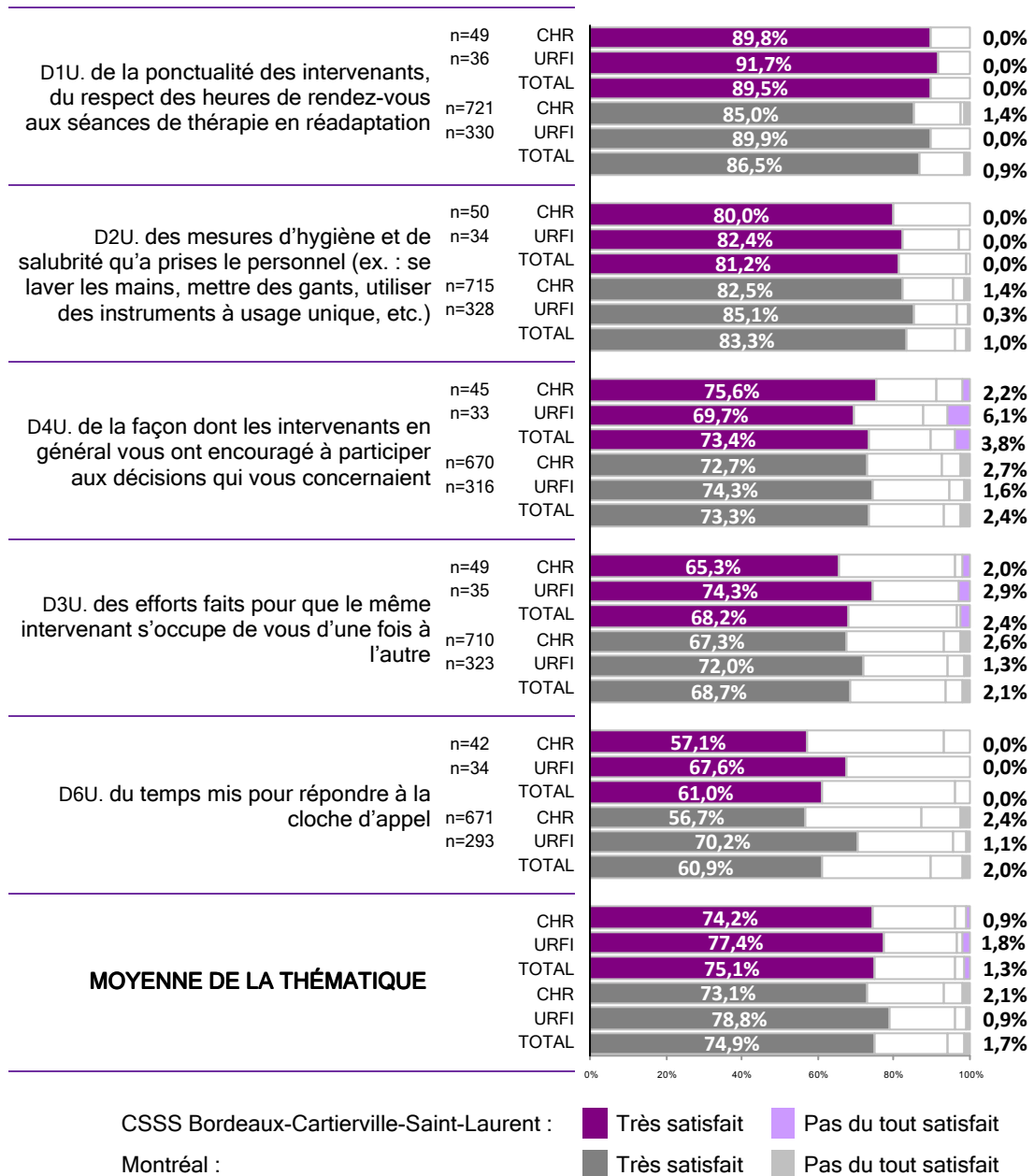
Sur un seul énoncé, le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent se situe tout juste derrière l'indicateur de satisfaction régional; il concerne le fait qu'on ait « *tenu compte de la langue de l'usager dans les services offerts* » (-2,2 pts).

- Nous retiendrons cependant que tout comme pour Montréal dans son ensemble, il s'agit de l'énoncé de la thématique qui présente le meilleur résultat pour le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent (88,5% très satisfaits)
- À noter que les anglophones / allophones (78,3%, n=46) du territoire un degré de satisfaction un peu plus faible que les francophones (100%, n=41) sur ce point relatif à la langue.

Notons enfin que sur la plupart des énoncés, tout comme pour la moyenne de la thématique, le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent performe mieux en URFI qu'en CHR. L'inverse s'observe sur un seul énoncé, relatif à « *l'accueil du personnel à l'arrivée* » (Chr : 88,2%; URFI : 82,9%).

5.3.2 Aspects techniques des soins et services

Bases variables : total, excluant les discrets



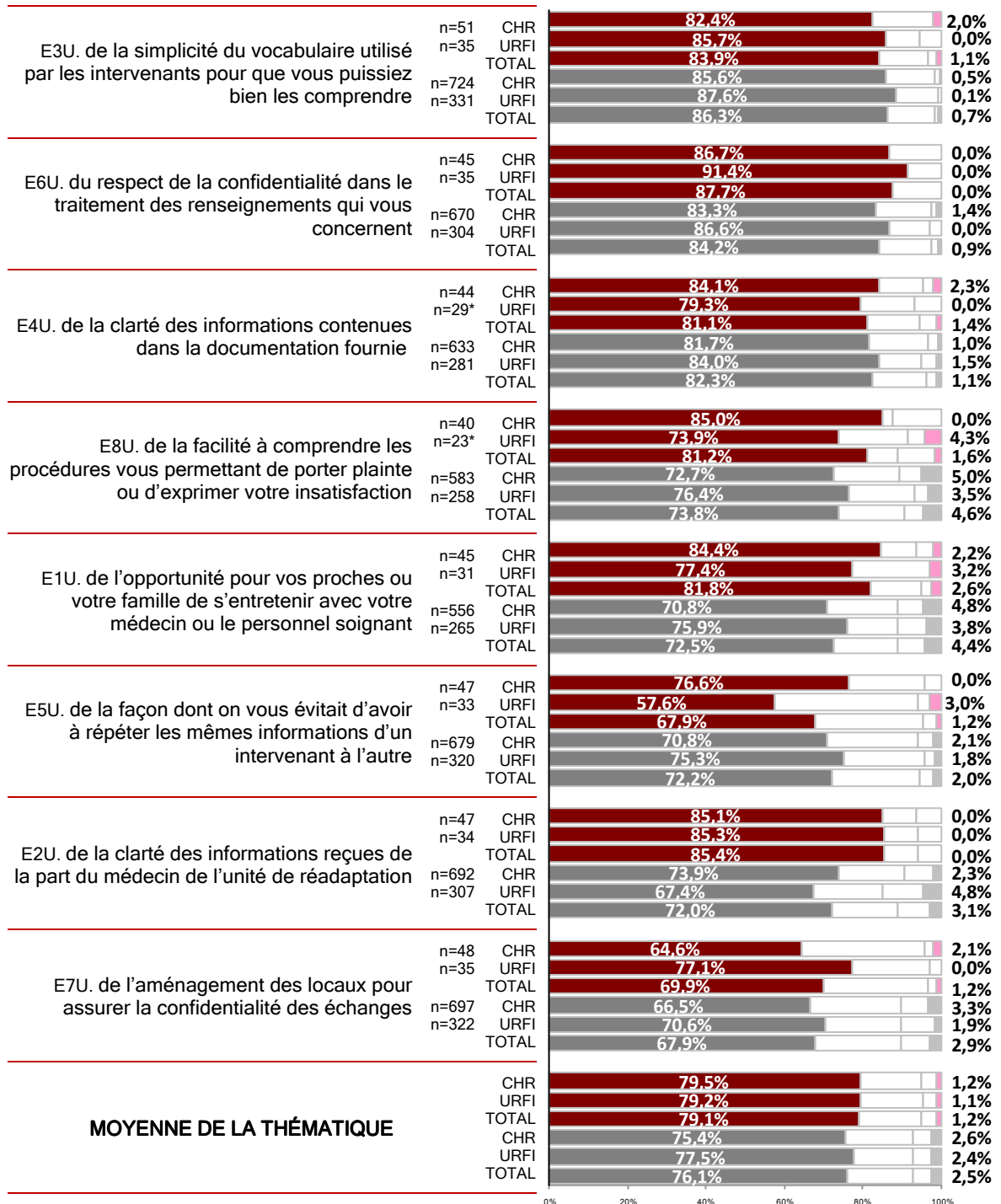
Le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent obtient un taux de satisfaction légèrement équivalent à celui de l'ensemble de Montréal sur la thématique (+0,2 pt de pourcentage). Sa performance URFI y est légèrement supérieure à sa performance CHR (respectivement 77,4% versus 74,2%). Il en est de même sur tous les énoncés à l'exception d'un seul, « *la façon dont les intervenants ont encouragé à participer aux décisions* » ayant été un peu mieux évalué en CHR qu'en URFI (écart de 5,9 pts).

Sur deux (2) énoncés sur cinq (5), le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent récolte des taux de plus de 80% (voire 90%) tant en CHR qu'en URFI. Il s'agit de « *la ponctualité des intervenants, du respect des heures de rendez-vous aux séances de thérapie en réadaptation* » et « *des mesures d'hygiène et de salubrité qu'a prises le personnel* ».

Comme dans chacun des douze (12) territoires, c'est « *le temps mis pour répondre à la cloche d'appel* » qui a été jugé le plus sévèrement. Il s'agit par ailleurs du seul élément de la thématique pour lequel le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent affiche un taux de satisfaction inférieur à 60% (CHR : 57,1%).

5.3.3 Communications - informations

Bases variables : total, excluant les discrets



* Attention, bases faibles : interpréter les résultats avec prudence.

CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait
 Montréal : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait

Le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent présente un taux de satisfaction CHR-URFI légèrement supérieur à celui de l'ensemble de Montréal sur la thématique « *communications-informations* » (+3,0 points de pourcentage).

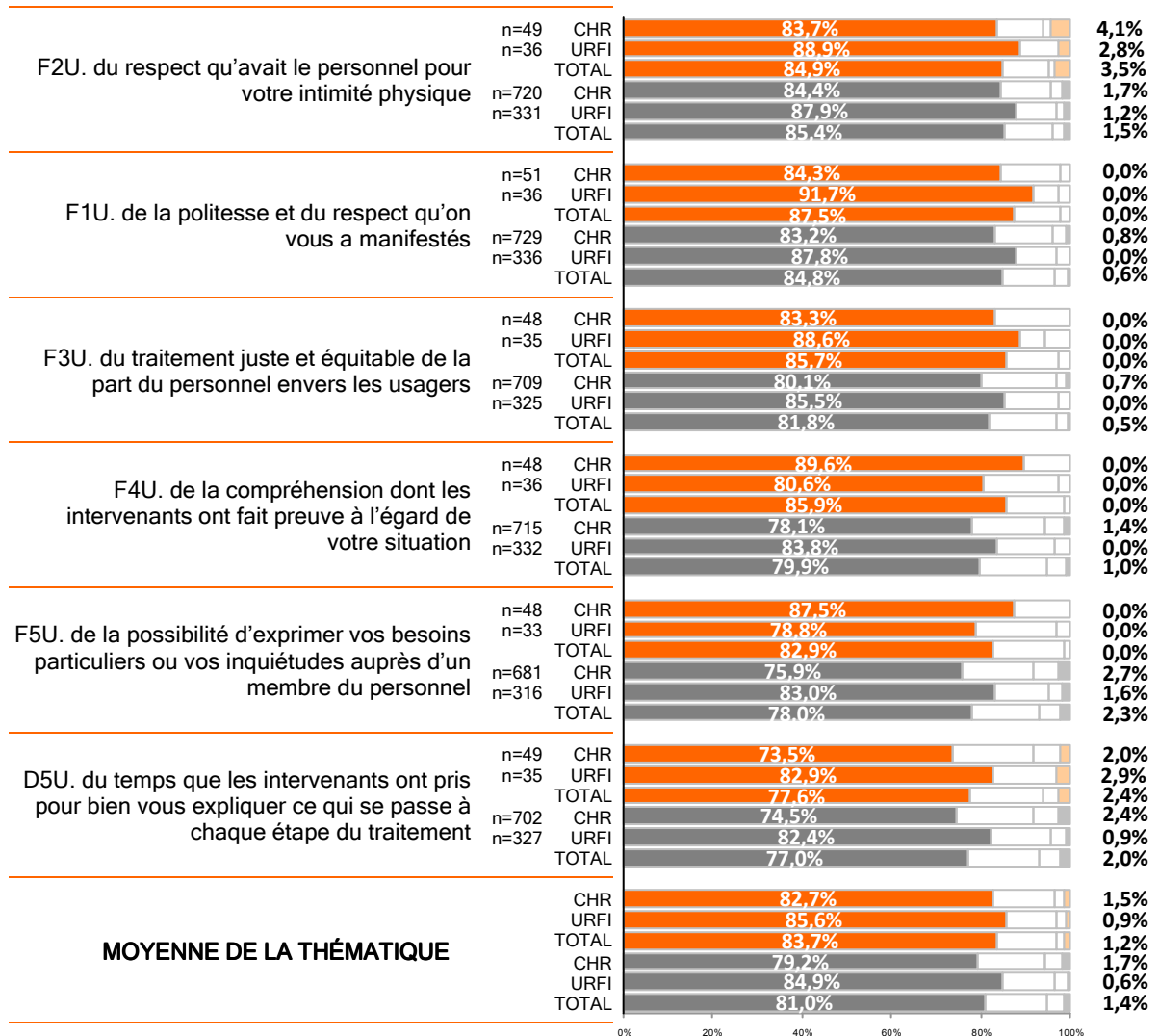
La moyenne de la thématique obtenue en URFI (79,2%) et celle en CHR (79,5%) s'équivalent. Quatre énoncés sur huit suggèrent une légère avance en URFI et les quatre autres donnent l'avance aux CHR. Le principal écart entre les deux prévaut au sujet de « *la façon dont on évitait à l'usager d'avoir à répéter* » (CHR : 76,6%; URFI : 57,6%), cet élément présentant le moins bon résultat de la thématique en URFI.

En CHR comme en URFI, le plus fort taux de satisfaction concerne « *la confidentialité dans le traitement des renseignements* » (respectivement 86,7% et 91,4%). Cette performance émerge malgré le fait que « *l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges* » figure parmi les éléments les moins bien évalués de cette thématique, en CHR surtout (64,6%).

Jamais plus de 4,3% d'insatisfaits ne sont observés sur un énoncé de cette thématique. Sur la moyenne de la thématique, le taux d'insatisfaction est plutôt de l'ordre de 1%, autant en CHR qu'en URFI.

5.3.4 Relations interpersonnelles

Bases variables : total, excluant les discrets



CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent :

Montréal :

Très satisfait

Pas du tout satisfait

Très satisfait

Pas du tout satisfait

Le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent présente un taux de satisfaction CHR-URFI légèrement supérieur à celui de l'ensemble de Montréal sur la thématique « *communications-informations* » (83,7%, +2,7 points de pourcentage). Les résultats suggèrent aussi de légères avances du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent par rapport aux taux régionaux sur quelques énoncés, la plus importante concernant « *la compréhension dont les intervenants ont fait preuve* » (85,9%, écart de +6,0 pts).

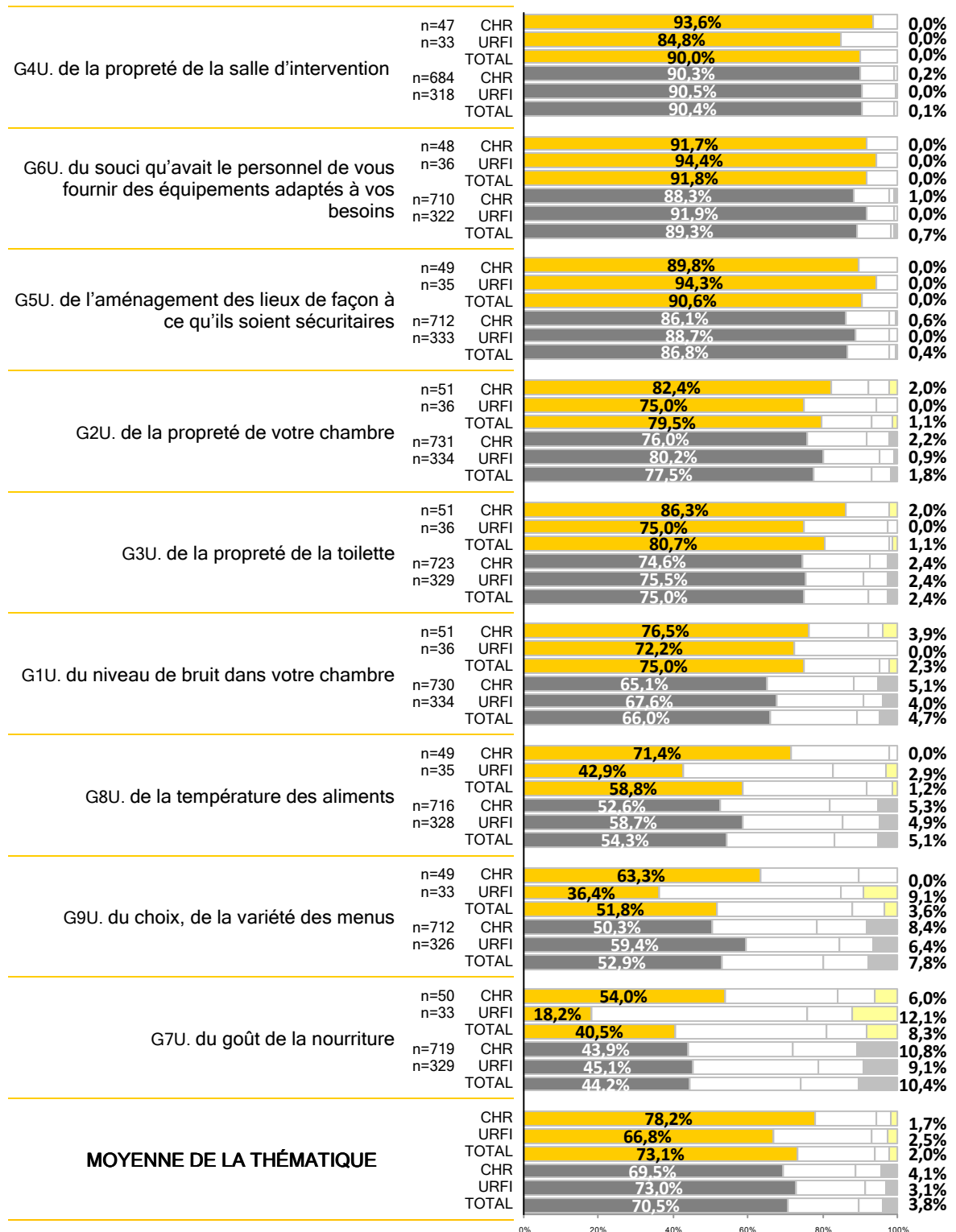
Les résultats obtenus en URFI sont supérieurs à ceux en CHR sur quatre des six énoncés. Les meilleures performances URFI concernent « *la politesse et le respect manifestés* » (91,7%) et le « *respect du personnel pour l'intimité physique* » (88,9%), devançant à la fois les taux régionaux URFI et les taux territoriaux CHR.

Les résultats obtenus en CHR sont supérieurs à ceux en URFI sur deux énoncés. Ces performances, les meilleures en CHR, concernent « *la compréhension dont les intervenants ont fait preuve* » (89,6%) et la « *la possibilité d'exprimer des besoins particuliers ou des inquiétudes auprès d'un membre du personnel* » (87,5%). Il s'agit là d'avances non négligeables par rapport aux taux régionaux CHR (respectivement de +11,5 et 11,6 pts).

Aucun énoncé sous cette thématique ne récolte plus de 4,1% d'insatisfaits, La majorité des énoncés n'engendrent en fait aucune insatisfaction.

5.3.5 Milieu - ressources physiques

Bases variables : total, excluant les discrets



CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent :

Montréal :

Très satisfait

Très satisfait

Pas du tout satisfait

Pas du tout satisfait

Le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent présente un taux de satisfaction CHR-URFI légèrement supérieur à celui de l'ensemble de Montréal sur la thématique « *Milieu - ressources physiques* » (73,1%, +2,6 pts de pourcentage).

Les résultats obtenus en CHR sont le plus souvent supérieurs à ceux obtenus en URFI, ce phénomène allant à l'inverse de ce qui est observé à l'échelle régionale.

Les énoncés qui performant ici le mieux, tant en CHR qu'en URFI, obtenant des taux de satisfaction autour des 90%, sont plus directement liés à l'intervention ou au traitement.

- la « *propreté de la salle d'intervention* » (CHR-URFI : 90,0%);
- le « *souci qu'avait le personnel de vous fournir des équipements adaptés à vos besoins* » (CHR-URFI : 91,8%);
- et « *l'aménagement des lieux de façon à ce qu'ils soient sécuritaires* » (CHR-URFI : 90,6%).
- Ces deux derniers éléments sont les seuls de la thématique à engendrer des taux supérieurs en URFI qu'en CHR. Il s'agit d'écarts légers.

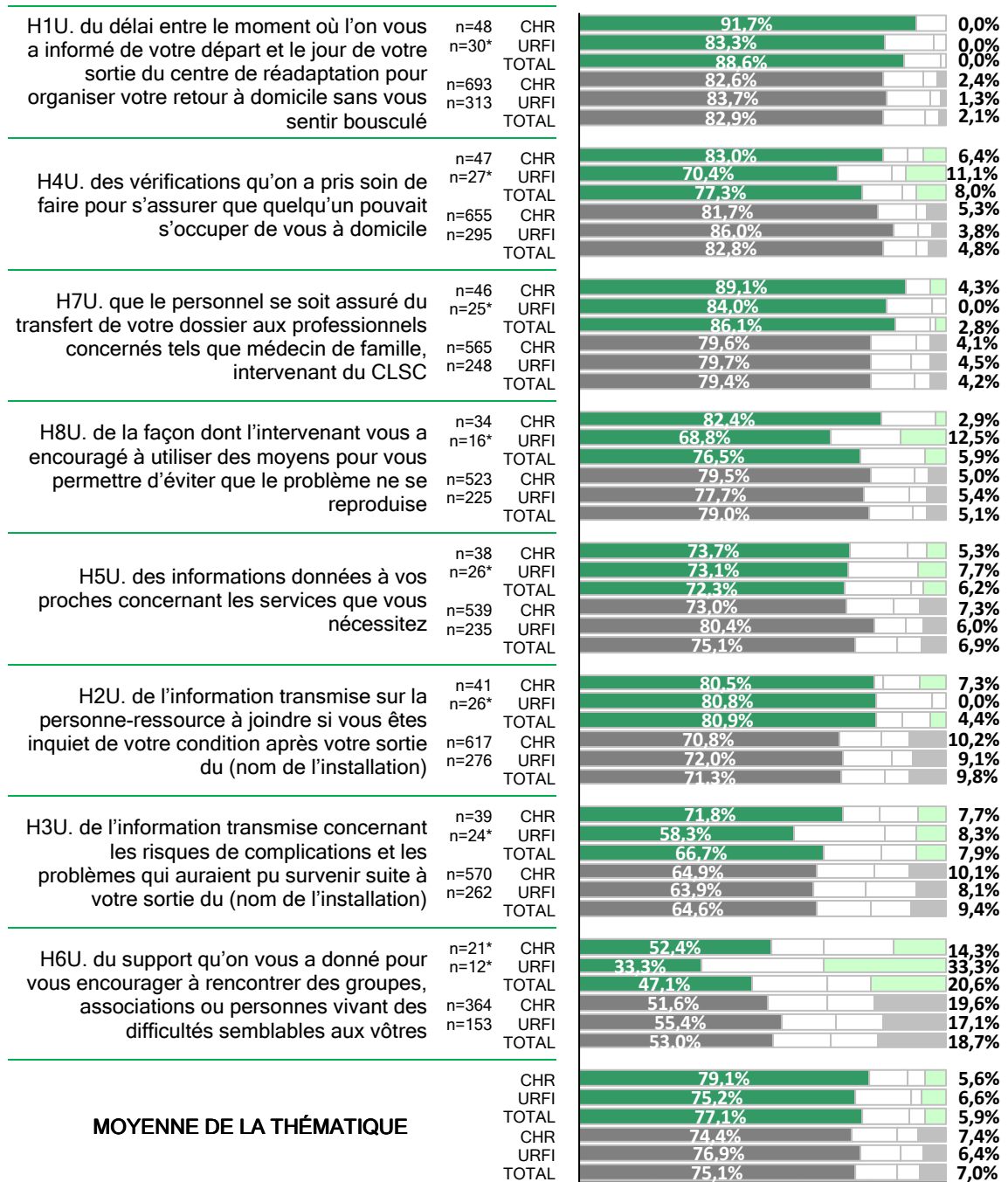
Près de 8 usagers sur 10 se sont aussi montrés très satisfaits envers les deux autres éléments relatifs à la *propreté* (*chambre* : 79,5%; *toilette* : 80,7%). Par contre, le *niveau de bruit* dans la chambre est jugé un peu plus sévèrement, le taux de satisfaction y diminuant à 75,0%.

- Ces trois éléments figurent un peu mieux dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent qu'à l'échelle régionale, et un peu mieux en CHR qu'en URFI.

Ce sont les aspects concernant la nourriture qui ferment clairement la marche et ce, en CHR mais en URFI surtout, qu'il soit question de leur *température*, leur *variété* ou, plus manifestement, de leur *goût*. Ce dernier élément accuse un retard de 3,7 pts par rapport à Montréal. Son taux de satisfaction « URFI » n'est que de 18,2%, soit 26,9 pts de moins que l'ensemble des URFI de Montréal.

5.3.6 Planification de la sortie - continuité

Bases variables : total, excluant les discrets



* Attention, bases faibles : interpréter les résultats avec prudence.

CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait
 Montréal : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait

Le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent obtient un taux de satisfaction CHR-URFI légèrement supérieur au taux régional sur la thématique « *Planification de la sortie - continuité* » (+2,0 pts). La moitié des énoncés de la thématique présentent une certaine avance par rapport à la moyenne CHR-URFI régionale.

- Pour l'ensemble de la thématique, le score CHR dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent est supérieur à son score URFI (79,1% versus 75,2%);
- Les CHR surpassent les URFI sur presque tous les énoncés.

Comme pour l'ensemble de Montréal, l'énoncé le mieux évalué en moyenne (CHR-URFI) concerne le « *délai entre le moment où l'on a informé l'utilisateur de son départ et le jour de sa sortie du centre de réadaptation* » (88,6%). Ici, les CHR obtiennent la meilleure performance (91,7%).

Deux autres énoncés récoltent des taux de satisfaction combinés (CHR-URFI) supérieurs à 80%; ils concernent le « *transfert du dossier* » et « *l'information sur la personne-ressource à joindre au besoin* ». C'est d'ailleurs sur ce dernier point que les CHR - URFI du territoire présentent leur meilleur résultat relatif, en comparaison à l'échelle régionale (+9,6 points).

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

- « *l'information concernant les risques de complications et les problèmes pouvant survenir après la sortie* »;
- « *l'encouragement à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés semblables* ».
- Sur ce dernier point, le retard CHR-URFI du territoire sur l'indice régional est un peu plus important, à -5,9 pts. Aussi, le retard URFI sur CHR au sein même du territoire est le plus important sous cette thématique (33,3% versus 52,4%).

5.4 Cartes de dispersion des indicateurs et priorités d'actions

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

À l'échelle du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent, nous présentons les cartes de dispersion distinctement pour les clientèles CHR et URFI.

5.4.1 Carte de dispersion : CHR

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

- Quelques attributs (ou énoncés) spécifiques de satisfaction se positionnent sous les deux axes horizontaux, illustrant des degrés de satisfaction inférieurs à la satisfaction globale non seulement à l'intérieur du territoire mais aussi à l'échelle régionale. Parmi ces éléments, ceux qui se trouvent à la droite de l'axe vertical commandent des priorités d'actions. Ils réfèrent à trois thématiques :
 - ▶ « **Aspects techniques des soins et services** » : le *temps de réponse à la cloche d'appel*, ainsi que *la continuité des intervenants*
 - ▶ « **Planification de la sortie - continuité** » : *incitation à rencontrer des groupes et associations* (les *informations quant aux risques éventuels de complications* se retrouvent non loin).
 - ▶ « **Communications - informations** » : *aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges*
- Parmi les éléments qui engendrent des taux de satisfaction plus faibles, ceux qui concernent le « **milieu - ressources physiques** », en l'occurrence les trois attributs portant sur la nourriture demeurent peu corrélés à la satisfaction globale. Par ailleurs, le fait qu'il s'agisse d'éléments qui se classent parmi les plus faibles de l'enquête CHR (*le goût* et *le choix / la variété de la nourriture* surtout) et leur rapprochement du quadrant « priorités » peuvent inciter à ne pas les exclure complètement d'un éventuel plan d'actions.

- Ajoutons que plusieurs éléments se retrouvent entre les deux axes horizontaux dans la portion droite de la carte. Ces éléments obtiennent des résultats inférieurs à la satisfaction du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent (et la tirent donc vers le bas), malgré que ces résultats demeurent supérieurs à la satisfaction globale régionale. Ces éléments méritent une certaine attention. Ils se rapportent à différentes thématiques. Les éléments qui s'y retrouvent et qui s'avèrent les plus corrélés à la satisfaction globale sont : les *informations reçues sur le déroulement des soins dans le service*, l'*incitation à s'impliquer* et le *temps accordé aux explications relatives à chaque étape du traitement*.

5.4.2 Carte de dispersion : URFI

La situation qui prévaut à l'échelle des URFI est particulière du fait qu'un nombre relativement restreint d'attributs (ou énoncés) affichent un niveau de corrélation élevé à la satisfaction globale. Seulement quatre attributs obtiennent des degrés de corrélation supérieurs à 0,40 (souvent considéré comme une balise pour juger du pouvoir déterminant d'un attribut), tandis qu'en CHR, la majorité des attributs dépassaient ce seuil.

De plus, trois des quatre attributs les plus corrélés à la satisfaction globale obtiennent des résultats supérieurs au degré de satisfaction globale du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent, et ne témoignent ici donc pas d'une situation « critique » ou « urgente ». Bref, la seule priorité « formelle » qui émerge ici est relative aux *efforts faits pour éviter de faire répéter l'utilisateur* d'un intervenant à l'autre.

Les Informations reçues sur *le déroulement des soins dans le service* et le *délai d'évaluation des besoins* figurent dans le quadrant supérieur droit, et peuvent donc mériter un renforcement; il s'agit de forces déterminantes des URFI dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent. Les informations concernant *la personne-ressource à joindre en cas de besoin* constituent un élément plutôt bien évalué, tout juste en-dessous de la satisfaction globale du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent.

Afin d'améliorer la satisfaction globale de ses usagers, les décideurs URFI gagneront à s'inspirer aussi de certains énoncés limitrophes (corrélation de 0,30 à 0,40), qui se retrouvent notamment au quadrant inférieur gauche. Ces attributs réfèrent principalement aux thématiques « *aspects techniques des soins et services* » et « *communications-informations* », dont notamment la *facilité à comprendre les procédures permettant de porter plainte ou d'exprimer son insatisfaction*.

Figure 5.4.1 : Carte de dispersion des indicateurs (CHR)

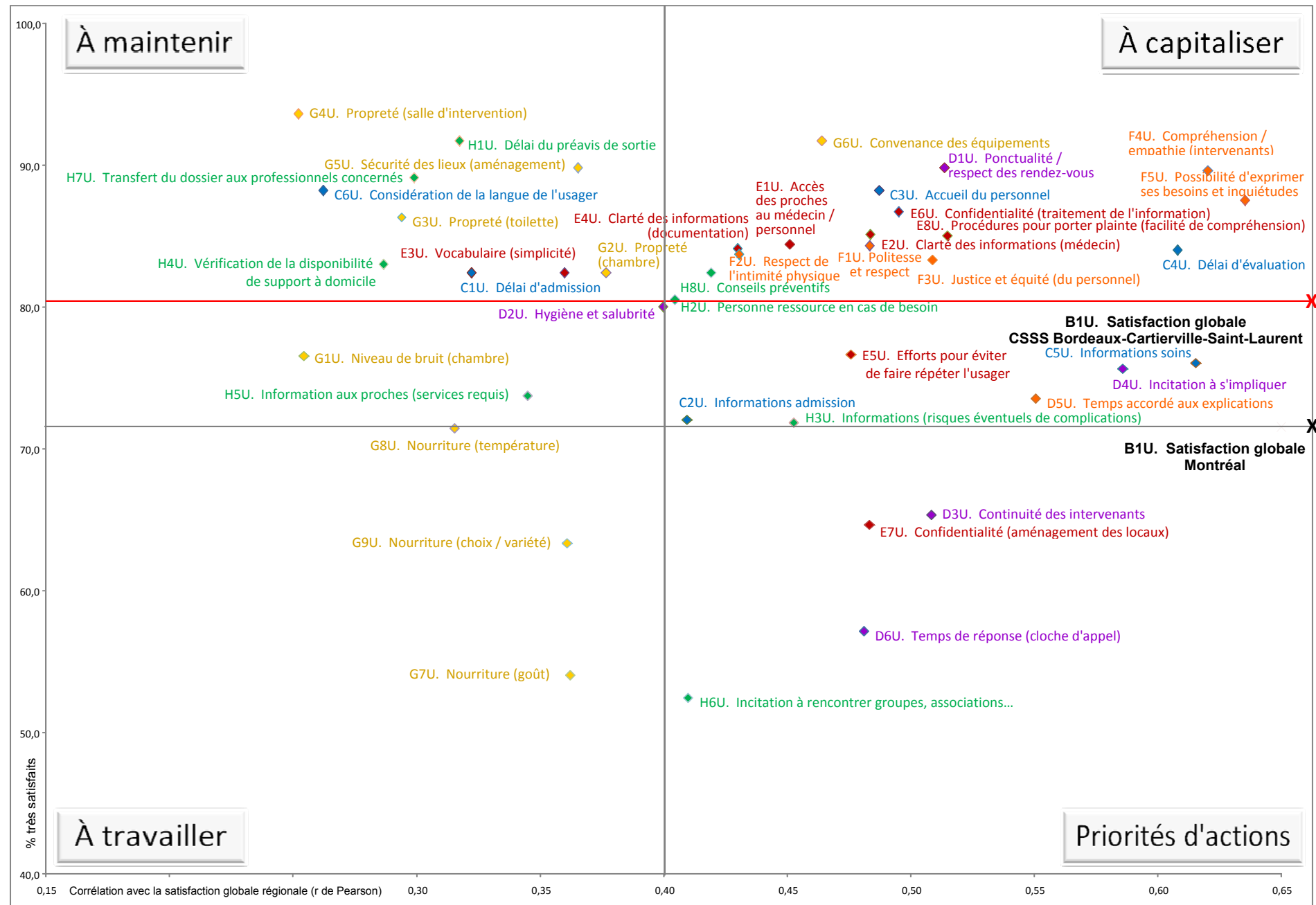
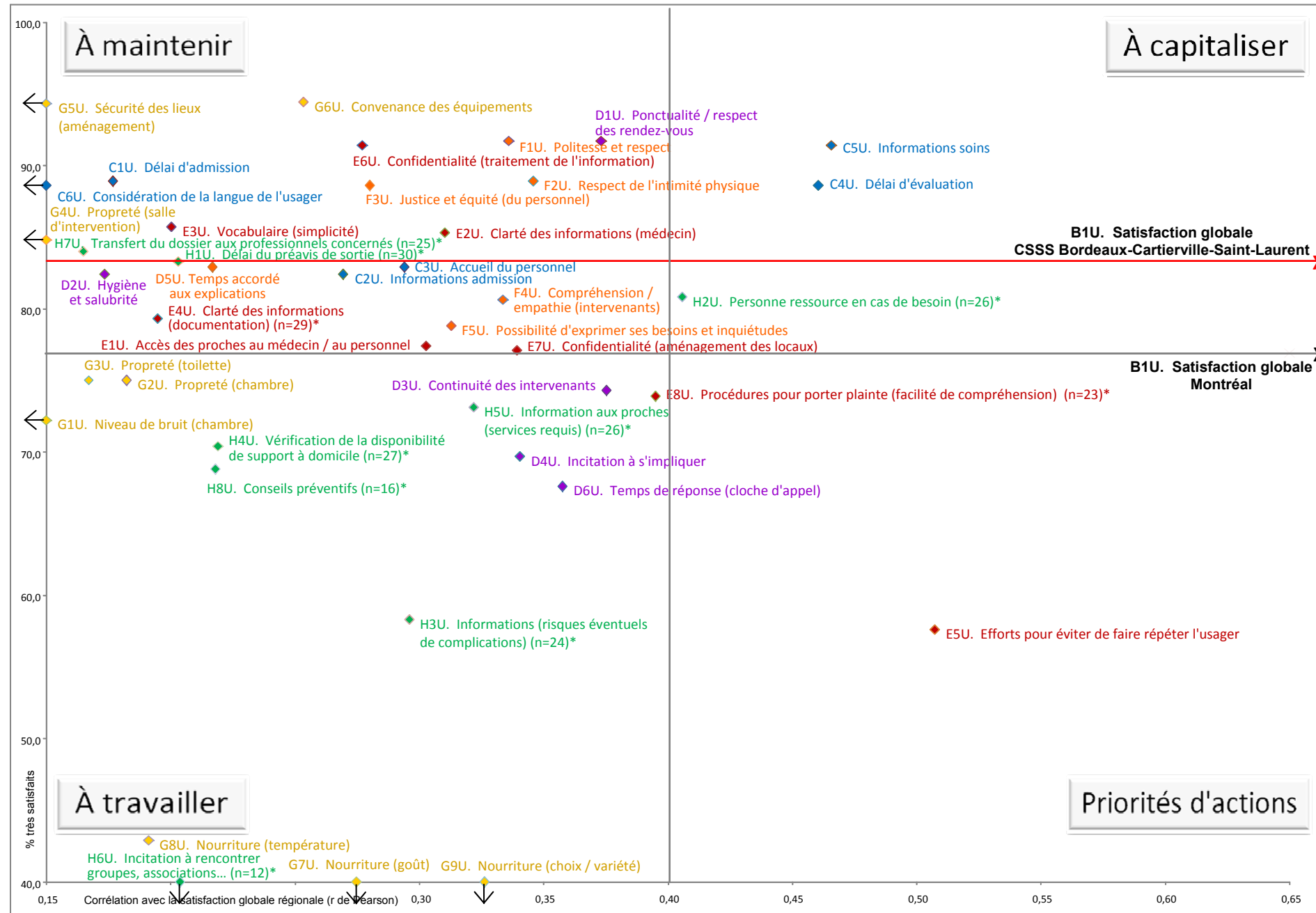


Figure 5.4.2 : Carte de dispersion des indicateurs (URFI)



5.5 Analyse de la satisfaction globale

5.5.1 CHR

Dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent, 80,4% se déclarent globalement très satisfaits à l'égard « *des services reçus pour leur réadaptation lors de leur dernier séjour au Centre de réadaptation* » (CHR), un écart de +8,9 points de pourcentage versus le résultat régional.

Aucune différence statistiquement significative n'émerge dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent selon le profil socio-démographique.

Au niveau régional, les usagers ayant reçu des médicaments et déclarant « toujours » avoir reçu de l'aide du personnel à l'hôpital pour soulager leur douleur sont proportionnellement plus nombreux à se dire « très satisfaits » à l'égard des services reçus en Centre de réadaptation. Sans être statistiquement significative, cette même tendance s'observe dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent.

Notons enfin que l'Hôpital Marie-Clarac récolte un taux de satisfaction de 77,8%.

5.5.2 URFI

Dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent, 83,3% se déclarent globalement très satisfaits à l'égard « *des services reçus pour leur réadaptation lors de leur dernier séjour au Centre de réadaptation* » (URFI), un écart de +6,4 points de pourcentage versus le résultat régional.

Aucune différence statistiquement significative n'émerge dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent selon le profil socio-démographique, ni selon la satisfaction à l'égard des soins et services reçus à l'hôpital ou les conditions des patients lors de leur hospitalisation.

Notons qu'au niveau régional, les usagers déclarant avoir une idée « très précise » des services dont ils allaient avoir besoin récoltent des taux de satisfaction plus élevés (86,5%) à l'égard des services reçus que ceux qui en avaient une idée moins précise (autour de 68%). Sans être statistiquement significative, la même tendance s'observe dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent.

Notons que le Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci récolte un taux de satisfaction de 83,3%.

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

(% très satisfaits)			CHR CSSS Bordeaux- Cartierville-Saint-Laurent (n=51)	CHR Montréal (n=731)
Satisfaction globale			80,4%	71,5%
Socio-démographique	Sexe	Hommes (n=19)*	78,9%	72,1%
		Femmes (n=32)	81,3%	71,2%
	Âge	18 à 69 ans (n=8)*	87,5%	74,2%
		70 à 79 ans (n=12)*	66,7%	<u>64,5%</u>
		80 ans et plus (n=31)	83,9%	75,0%
	Langue d'usage	Français (n=24)*	75,0%	71,1%
		Anglais (n=18)*	88,9%	73,3%
		Autre langue (n=9)*	77,8%	69,7%
	Scolarité	Primaire et moins (n=10)*	80,0%	74,4%
		Secondaire (n=21)*	76,2%	73,3%
		Post-secondaire (n=18)*	83,3%	<u>66,3%</u>
Services hospitaliers	Présence d'un proche	Vit seul (n=21)*	71,4%	68,3%
		Avec proche(s) (n=30)*	86,7%	74,4%
	Revenu du foyer	Moins de 20 000 \$ (n=10)*	50,0%	70,0%
		20 000 \$ à 39 999 \$ (n=15)*	86,7%	74,0%
		40 000 \$ et plus (n=9)*	100,0%	<u>62,3%</u>
		Refus / NSP (n=17)*	82,4%	76,1%
	Communauté culturelle	Caucasiens (n=41)	82,9%	71,4%
		Autres (n=10)*	70,0%	70,4%
	Profil de clientèle	Musculo-squelettique (n=24)*	70,8%	74,1%
		Subaigus (n=13)*	84,6%	72,6%
		Gériatrique (n=3)*	100,0%	93,0%
		N/D (n=11)*	90,9%	<u>66,3%</u>
Services hospitaliers	Satisfaction - services hospitaliers	Très satisfait (n=28)*	78,6%	78,5%
		Assez satisfait (n=16)*	81,3%	<u>60,7%</u>
		Peu satisfait (n=3)*	66,7%	<u>54,3%</u>
		Pas du tout satisfait (n=4)*	100,0%	72,5%
	Médicaments douleur	Oui (n=47)	80,9%	71,4%
		Non (n=3)*	66,7%	71,2%
	Douleur contrôlée (base : ont reçu des médicaments)	Toujours (n=32)	87,5%	73,9%
		Souvent (n=8)*	62,5%	69,6%
		Parfois + jamais (n=7)*	71,4%	<u>60,1%</u>
	Aide du personnel (douleur) (base : ont reçu des médicaments)	Toujours (n=35)	82,9%	75,4%
		Souvent (n=7)*	71,4%	<u>61,7%</u>
		Parfois + jamais (n=4)*	75,0%	<u>43,7%</u>
Services hospitaliers	Complications imprévues	Oui (n=15)*	80,0%	67,9%
		Non (n=35)	80,0%	73,2%
	Idée des services requis	Très précise (n=27)*	81,5%	80,9%
		Assez précise (n=10)*	100,0%	<u>63,2%</u>
		Peu + pas du tout (n=13)*	61,5%	<u>61,1%</u>
	Établissement CHR	Marie Clarac (n=36)	77,8%	---
		Autres (n=15)*	86,7%	---

* Attention, bases faibles : interpréter les résultats du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent avec prudence.

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

(% très satisfaits)			URFI CSSS Bordeaux- Cartierville-Saint-Laurent (n=36)	URFI Montréal (n=334)
Satisfaction globale			83,3%	76,9%
Socio-démographique	Sexe	Hommes (n=10)*	90,0%	71,5%
		Femmes (n=26)*	80,8%	79,1%
	Âge	18 à 69 ans (n=5)*	80,0%	68,8%
		70 à 79 ans (n=16)*	100,0%	77,5%
		80 ans et plus (n=15)*	66,7%	80,5%
	Langue d'usage	Français (n=16)*	81,3%	77,9%
		Anglais (n=6)*	83,3%	73,3%
		Autre langue (n=14)*	85,7%	77,6%
	Scolarité	Primaire et moins (n=8)*	75,0%	80,6%
		Secondaire (n=10)*	70,0%	77,4%
		Post-secondaire (n=15)*	93,3%	69,8%
	Présence d'un proche	Vit seul (n=14)*	85,7%	78,2%
		Avec proche(s) (n=21)*	81,1%	75,0%
Services hospitaliers	Revenu du foyer	Moins de 20 000 \$ (n=7)*	71,4%	82,1%
		20 000 \$ à 39 999 \$ (n=9)*	77,8%	77,2%
		40 000 \$ et plus (n=6)*	83,3%	61,3%
		Refus / NSP (n=14)*	92,9%	79,6%
	Communauté culturelle	Caucasiens (n=25)*	84,0%	76,8%
		Autres (n=11)*	81,8%	80,4%
	Profil de clientèle	Musculo-squelettique (n=12)*	91,7%	78,7%
		Subaigus (n=10)*	90,0%	72,9%
		Gériatrique (n=0)	- - -	86,2%
		N/D (n=14)*	71,4%	76,5%
	Satisfaction - services hospitaliers	Très satisfait (n=22)*	95,5%	<u>85,0%</u>
		Assez satisfait (n=12)*	58,3%	<u>62,5%</u>
		Peu satisfait (n=2)*	100,0%	66,9%
		Pas du tout satisfait (n=0)	- - -	61,6%
	Médicaments douleur	Oui (n=32)	87,5%	77,7%
		Non (n=2)*	50,0%	69,1%
	Douleur contrôlée (base : ont reçu des médicaments)	Toujours (n=15)*	86,7%	82,3%
		Souvent (n=10)*	80,0%	<u>65,4%</u>
		Parfois + jamais (n=5)*	100,0%	76,3%
	Aide du personnel (douleur) (base : ont reçu des médicaments)	Toujours (n=26)*	88,5%	81,7%
		Souvent (n=5)*	80,0%	63,4%
		Parfois + jamais (n=1)*	100,0%	52,5%
	Complications imprévues	Oui (n=12)*	83,3%	<u>68,7%</u>
		Non (n=24)*	83,3%	<u>81,2%</u>
	Idée des services requis	Très précise (n=16)*	100,0%	<u>86,5%</u>
		Assez précise (n=14)*	78,6%	68,9%
		Peu + pas du tout (n=5)*	40,0%	68,4%
	Établissement URFI	Notre-Dame-de-la-Merci (n=36)	83,3%	- - -

* Attention, bases faibles : interpréter les résultats du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent avec prudence.

6. Résultats détaillés : SAD_PTH-PTG

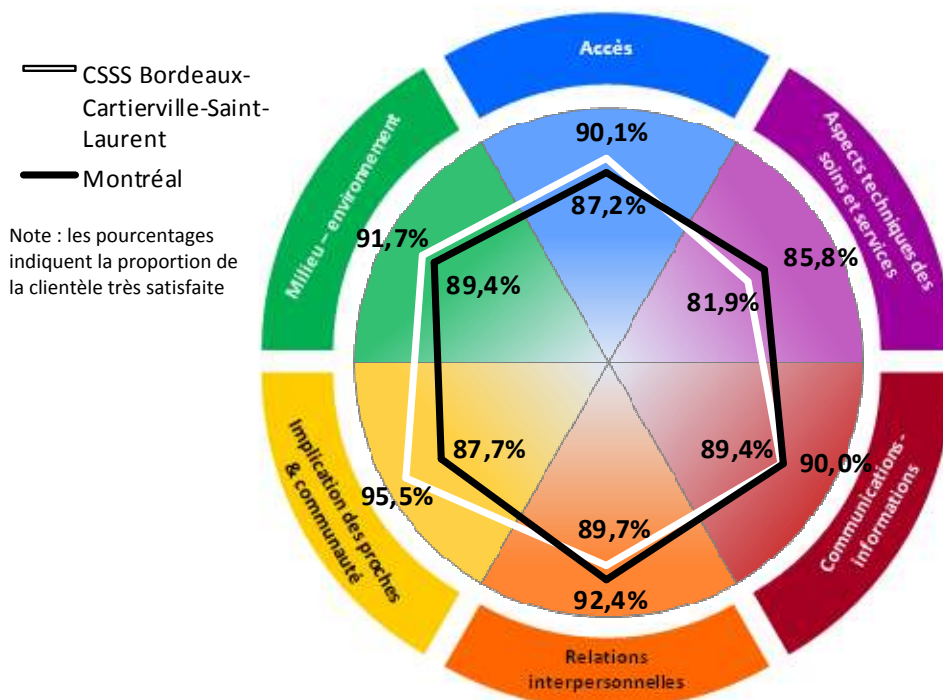
6.1 Faits saillants

La clientèle SAD_PTH-PTG⁸ exprime un niveau de satisfaction très élevé. Cinq (5) des six (6) thématiques enregistrent des taux de satisfaction avoisinant les 90%. Le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent surpasse le taux régional sur trois (3) de ces six (6) thématiques.

- Les taux de satisfaction les plus élevés sont observés pour les thématiques « *implication des proches et communauté* », « *milieu - environnement* » et « *accès - accueil* ». Le taux le moins élevé prévaut pour la thématique « *aspects techniques des soins et services* ».
- Les priorités d'actions réfèrent aux éléments qui obtiennent des taux de satisfaction inférieurs à la satisfaction globale régionale, tout en y étant corrélés de façon notable. Ils concernent :
 - ▶ La thématique « **aspects techniques des soins et services** » :
 - *les efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de l'utilisateur sur une base continue (élément le plus sévèrement évalué, d'ailleurs le seul à obtenir un degré de satisfaction inférieur au taux global du territoire);*
 - *la quantité de services offerts et la fréquence des soins;*
 - *l'horaire des visites et des traitements.*
 - ▶ La thématique « **accès / accueil** » :
 - *Le délai d'évaluation des besoins après la chirurgie.*
- D'autres énoncés peuvent être considérés comme des « priorités de second niveau ». Ils réfèrent à diverses thématiques :
 - *la compréhension / l'empathie (intervenants);*
 - *la variété des services proposés;*
 - *le temps consacré par l'intervenant;*
 - *la facilité de compréhension des procédures pour porter plainte;*
 - *la ponctualité / le respect des rendez-vous;*
 - *les informations sur les services communautaires.*

8 La taille échantillonale dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent est de n=36 usagers en SAD_PTH-PTG. La répartition par établissement est présentée à la section 3.1.

6.2 Illustration radar



Tel qu'illustré ci-dessus, la clientèle du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent s'est parfois montrée plus satisfaite et parfois moins satisfaite que celle de Montréal :

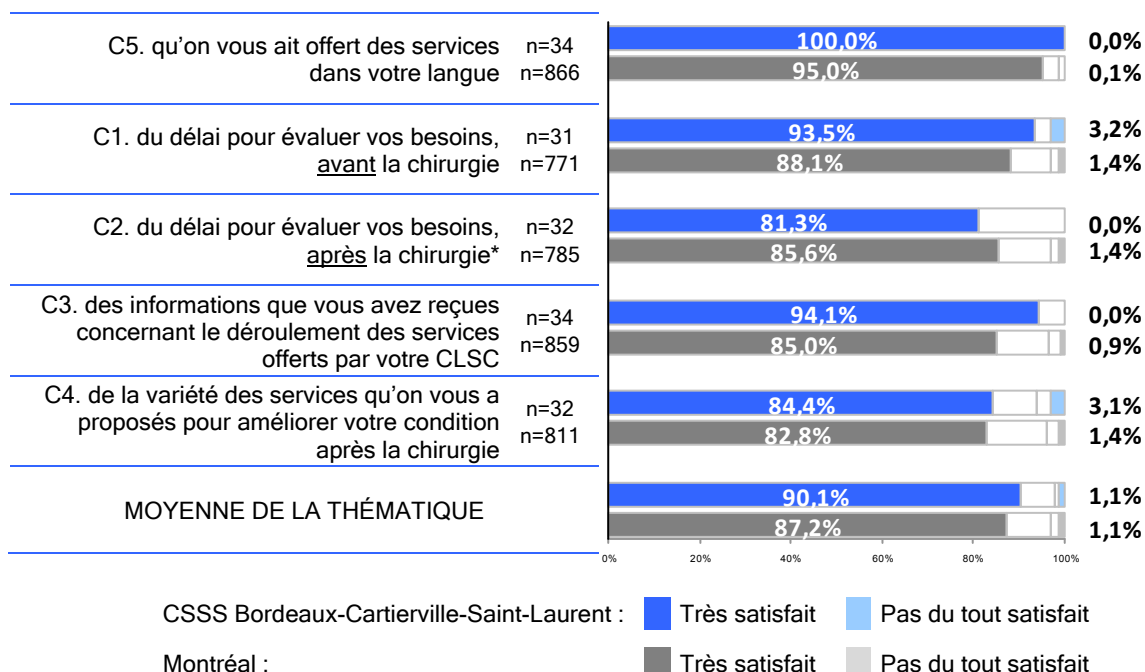
- Trois thématiques récoltent des taux de satisfaction supérieurs dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent. L'une d'elles, en l'occurrence « *l'implication des proches et de la communauté* » (écart de +7,8 points) présente une différence particulièrement prononcée entre les deux clientèles;
- Les « *communications - informations* » obtiennent un taux de satisfaction comparable à Montréal dans Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent (seulement -0,6 point d'écart).
- Les deux autres thématiques présentent des taux de satisfaction légèrement inférieurs à Montréal : « *aspects techniques des soins et services* » (écart de -3,9) et « *relations interpersonnelles* » (écart de -2,7).

La thématique qui engendre le taux de satisfaction le plus élevé concerne « *l'implication des proches et la communauté* » dans Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent, alors que ce sont les « *relations interpersonnelles* », qui occupent ce rang à Montréal. À l'inverse, tant à l'échelle territoriale que régionale, la thématique « *aspects techniques des soins et services* » ferme la marche.

6.3 Détail des résultats par thématique

6.3.1 Accès

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



Le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent récolte un taux de satisfaction légèrement supérieur à celui de l'ensemble de Montréal sur la thématique « *accès* » (+2,9 points de pourcentage). Quatre (4) énoncés spécifiques sont mieux évalués dans ce territoire qu'au niveau régional, tandis que l'inverse est observé sur un seul énoncé.

Les quatre (4) énoncés jugés plus favorablement dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent sont :

- Le fait « *qu'on ait offert des services dans la langue de l'utilisateur* », récoltant une évaluation parfaite (100%), tant chez les francophones que les anglophones / allophones.
- Le « *délai pour évaluer les besoins, avant la chirurgie* » (93,5%), présentant un écart de +5,4 pts avec Montréal et s'avérant évalué bien plus favorablement que le « *délai pour évaluer les besoins, après la chirurgie* » (81,3%).

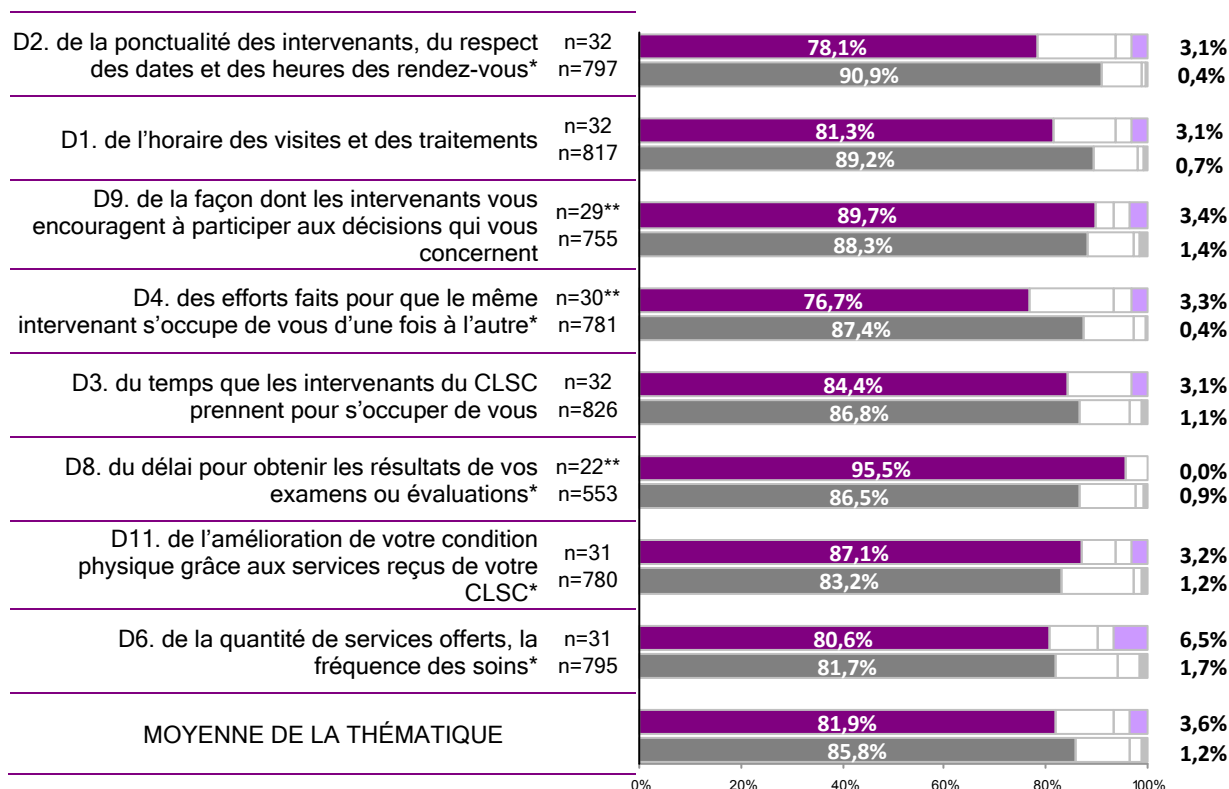
- Les « *informations reçues concernant le déroulement des services offerts par le CLSC* » (94,1%), récoltant une performance de +9,1 pts supérieure à ce qui prévaut à Montréal et présentant la plus forte proportion d'usagers « très satisfaits » parmi l'ensemble des douze (12) territoires.
- Et enfin, la « *variété des services proposés pour améliorer la condition de l'usager après chirurgie* », à peine supérieur (+1,6 pt) à Montréal.

L'aspect récoltant un taux de satisfaction inférieur à Montréal s'avère le « *délai pour évaluer les besoins, après la chirurgie* » (écart de -4,3 points). Cet énoncé se classe en fin de lice dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent.

Notons qu'aucun énoncé de cette thématique ne recueille plus de 3,2% d'usagers pas du tout satisfaits.

6.3.2 Aspects techniques des soins et services

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



** Attention, bases faibles : interpréter les résultats avec prudence.

CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait
Montréal : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait

Contrairement à la thématique précédente, les « *aspects techniques des soins et services* » récoltent un taux de satisfaction légèrement inférieur dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent à celui de l'ensemble de Montréal (-3,9 points de pourcentage). Trois (3) énoncés spécifiques sont mieux évalués dans ce territoire qu'au niveau régional, tandis que l'inverse est observé sur cinq (5) énoncés.

Les écarts suivants attirent tout particulièrement notre attention :

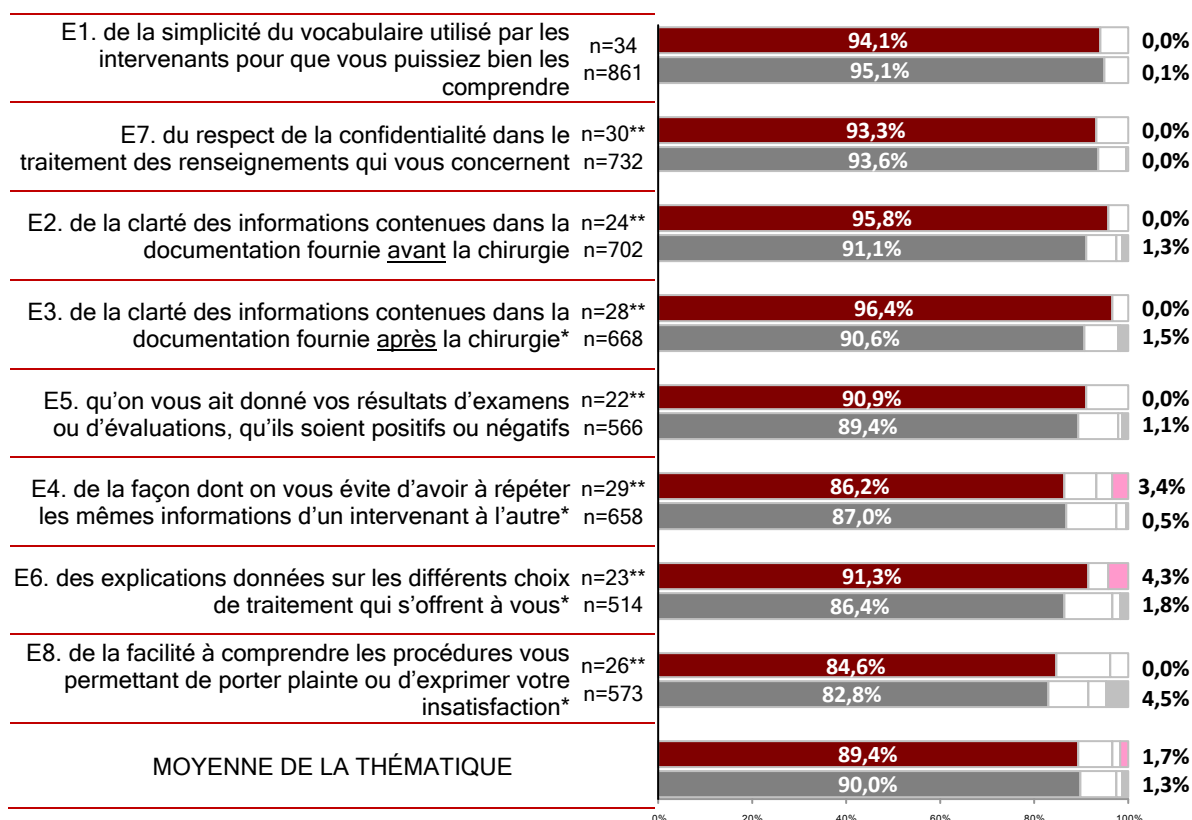
- Tout d'abord, le « *délai pour obtenir les résultats d'examens ou évaluations* » récolte un taux de satisfaction de +9,0 points supérieur à Montréal et positionne cet aspect au premier rang à l'intérieur de cette thématique (95,5%).

- Alors que le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent présente un taux de satisfaction supérieur à Montréal sur le dernier énoncé, d'autres aspects concernant l'emploi du temps accusent des retards non négligeables versus Montréal, soit la « *ponctualité des intervenants, le respect des dates et des heures des rendez-vous* » (-12,8 pts) et « *l'horaire des visites et des traitements* » (-7,9 pts).

Aussi, « *les efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de l'utilisateur d'une fois à l'autre* » récolte également une moins grande proportion d'utilisateurs « très satisfaits » dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent (-10,7 pts d'écart). Cet énoncé s'avère d'ailleurs l'élément jugé le moins favorablement à l'intérieur de cette thématique (76,7%).

6.3.3 Communications - informations

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



** Attention, bases faibles : interpréter les résultats avec prudence.

CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait
Montréal : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait

Sur la thématique « *communications - informations* », le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent récolte un taux de satisfaction comparable à celui de l'ensemble de Montréal (89,4%, recul de seulement -0,6 point de pourcentage). Aucun énoncé ne se situe sous la barre du 80% et six (6) affichent même des proportions supérieures à 90%.

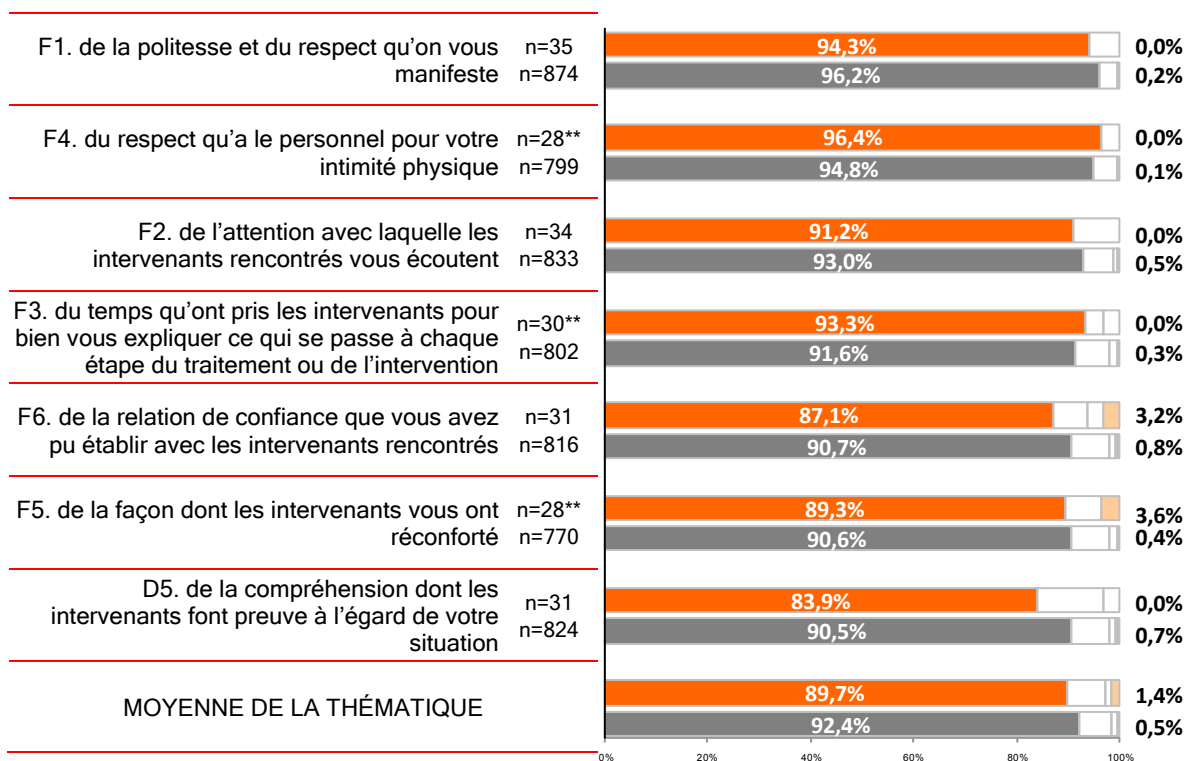
Le seul énoncé spécifique qui s'avère à peine moins bien évalué dans ce territoire qu'au niveau régional est « *la simplicité du vocabulaire utilisé par les intervenants pour que l'utilisateur puisse bien les comprendre* » (-1,0 pt). Cet aspect récolte tout de même une proportion élevée (94,1%) d'utilisateurs « très satisfaits ».

Parmi les cinq (5) énoncés où la performance du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent est supérieure à Montréal, citons les principaux écarts :

- La « *clarté des informations contenues dans la documentation avant la chirurgie* » (+4,7 pts) et « *après* » (+5,8 pts), affichant les taux de satisfaction les plus élevées à l'intérieur de cette thématique (respectivement 95,8% et 96,4%).
- Les « *explications données sur les différents choix de traitement qui s'offrent à l'usager* » dont l'avance est de +4,9 pts versus Montréal (91,3%).

6.3.4 Relations interpersonnelles

Bases variables : total, excluant les discrets



** Attention, bases faibles : interpréter les résultats avec prudence.

CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait
Montréal : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait

Au plan des « *relations interpersonnelles* », le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent récolte un taux de satisfaction légèrement inférieur à celui de l'ensemble de Montréal (89,7%, -2,7 points de pourcentage). Quatre (4) énoncés récoltent des taux de satisfaction supérieurs à 90%.

Cinq (5) énoncés y sont jugés moins favorablement qu'à Montréal, tandis que les deux (2) autres y sont évalués à peine plus positivement :

- Le « *respect qu'a le personnel pour l'intimité physique de l'utilisateur* » présente un écart de +1,6 pt et recueille 96,4% de répondants « très satisfaits ».
- Un écart semblable s'observe sur « *le temps qu'on pris les intervenants pour bien expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention* », +1,7 pt par rapport à Montréal (93,3%).

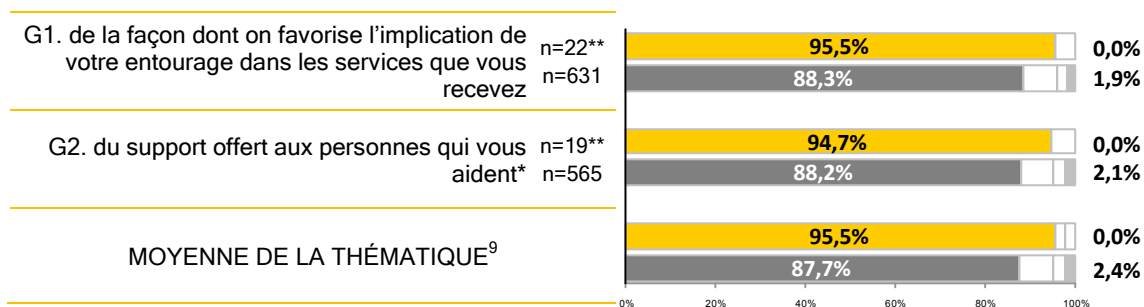
Parmi les énoncés récoltant des proportions moins élevées qu'à Montréal de répondants « très satisfaits », citons les principaux écarts :

- La « *relation de confiance qu'à pu établir l'utilisateur avec les intervenants rencontrés* » qui se positionne sous la moyenne de la thématique avec une proportion de 87,1% de « très satisfaits » et un léger écart par rapport à Montréal de -3,6 pts.

Quant à la « *compréhension dont les intervenants font preuve à l'égard de la situation de l'utilisateur* », cet énoncé se classe en fin de lice avec 83,9% de répondants « très satisfaits » et un écart de -6,6 pts versus Montréal.

6.3.5 Implication des proches & communauté

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



** Attention, bases faibles : interpréter les résultats avec prudence.

CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait
 Montréal : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait

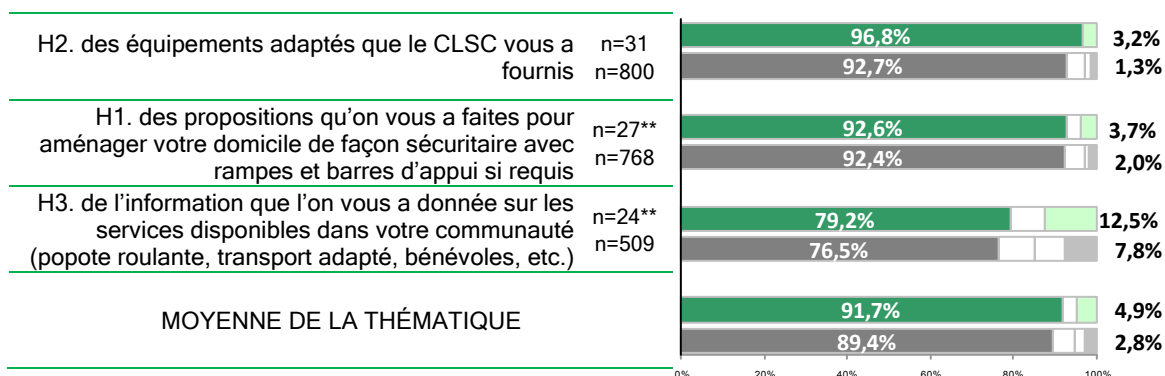
La thématique relative à « *l'implication des proches et de la communauté* » récolte un taux de satisfaction supérieur dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent à celui de l'ensemble de Montréal (+7,8 points de pourcentage).

Les deux (2) énoncés la composant présentent des taux de satisfaction de plus de 6 pts supérieurs à Montréal : « *la façon dont on favorise l'implication de l'entourage de l'utilisateur dans les services reçus* » (95,5%, +7,2 pts) et « *le support offert aux personnes qui aident l'utilisateur* » (94,7%, +6,5 pts). Notons également qu'aucun répondant ne s'est dit insatisfait de l'un ou l'autre de ces énoncés.

9 Pour de plus amples explications, se référer à l'Annexe 2 : Notes additionnelles sur la pondération.

6.3.6 Milieu - environnement

Bases variables : total, excluant les discrets



** Attention, bases faibles : interpréter les résultats avec prudence.

CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait
Montréal : ■ Très satisfait ■ Pas du tout satisfait

Ici encore, la thématique relative au « *milieu - environnement* » récolte un taux de satisfaction légèrement supérieur dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent à celui de l'ensemble de Montréal (+2,3 points de pourcentage).

Les « *équipements adaptés que le CLSC a fournis* », affiche un taux de satisfaction de +4,1 pts versus Montréal et se positionne ainsi au premier rang à l'intérieur de la thématique (96,8%).

Les « *propositions faites pour aménager le domicile de l'usager de façon sécuritaire avec rampes et barres d'appui si requis* », récolte une proportion de « très satisfaits » équivalente à ce qui prévaut à Montréal (92,6%).

Tout comme à Montréal, un énoncé spécifique y est jugé moins favorablement que les autres, en l'occurrence « *l'information donnée sur les services disponibles dans la communauté...* », qui affiche un taux de satisfaction légèrement supérieur au taux régional (+2,7 pts), mais demeure en fin de lice avec 79,2% de « très satisfaits ». Notons également que cet énoncé comprend une proportion non négligeable d'insatisfaits (12,5%, soit 3 usagers sur n=24).

6.4 Carte de dispersion des indicateurs et priorités d'actions

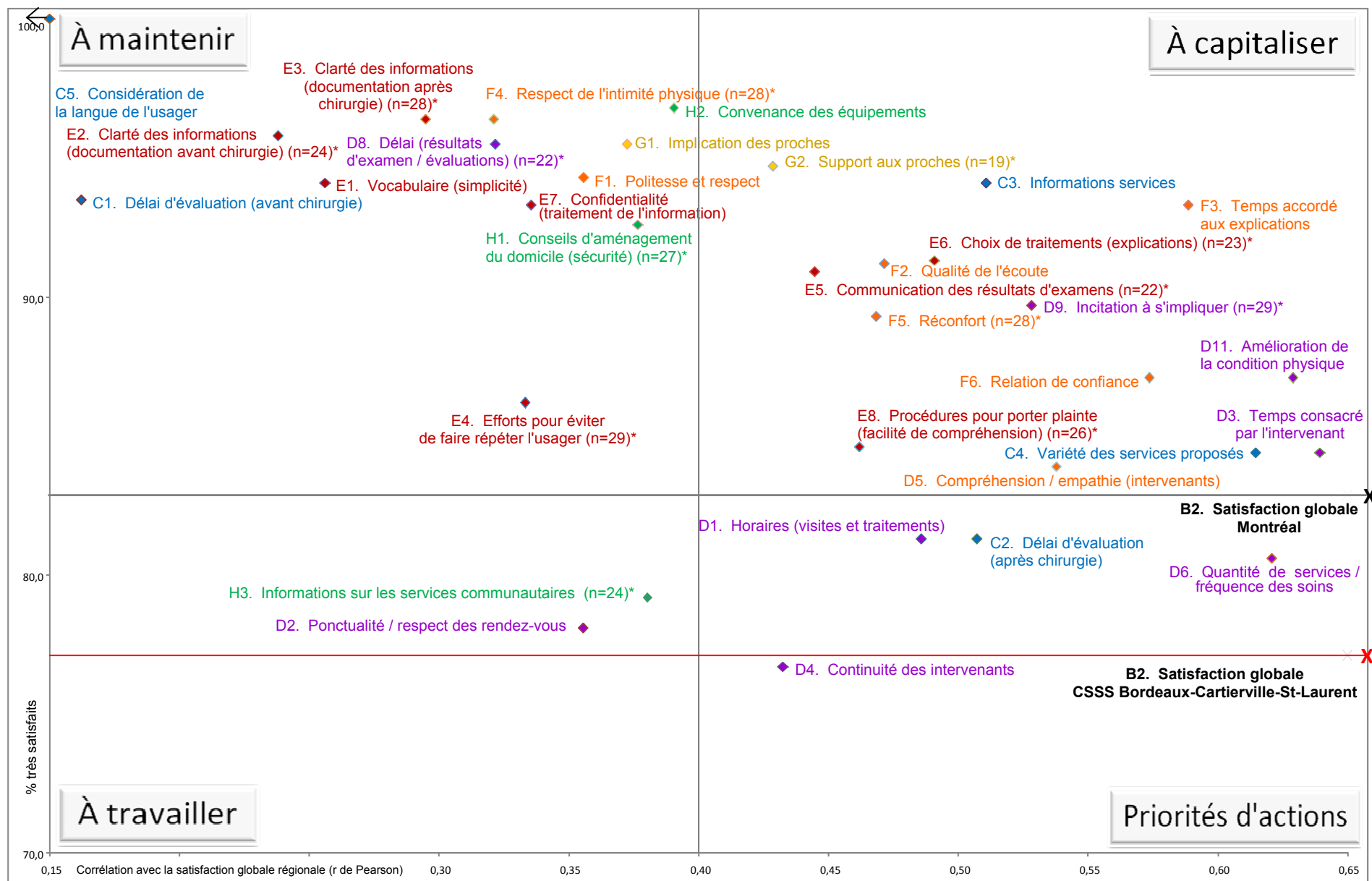
La carte de dispersion met en relief la performance selon les divers indicateurs spécifiques de satisfaction. Elle vise à faciliter l'établissement des priorités d'actions de façon à optimiser la satisfaction globale. Les règles d'interprétation des cartes sont présentées à la section 3.5.

La situation qui prévaut à l'échelle des SAD_PTH-PTG dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent nous amène à formuler divers constats :

- La plupart des attributs (ou énoncés) spécifiques de satisfaction se positionnent au-dessus des deux axes horizontaux, illustrant des degrés de satisfaction supérieurs à la satisfaction globale dans l'ensemble du territoire montréalais et surtout dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent, où la satisfaction globale se veut inférieure.
- Les priorités d'actions regroupées au quadrant inférieur droit se rapportent à deux thématiques :
 - ▶ « *Aspects techniques des soins et services* » : *continuité des intervenants* (seul élément à obtenir un résultat inférieur au taux de satisfaction globale du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent), *quantité de services offerts et fréquence des soins* (cet élément étant l'un des plus corrélés à la satisfaction globale) et *horaires des visites et des traitements*. L'énoncé relatif à *la ponctualité / le respect des rendez-vous* se retrouve aussi sous le niveau de la satisfaction globale de Montréal, mais à gauche de l'axe vertical, y étant moins corrélé.
 - ▶ « *Accès / accueil* » : *délai pour évaluer les besoins après la chirurgie*.
- Un autre énoncé se situe sous le taux de satisfaction global de Montréal, mais est confiné au quadrant inférieur gauche puisque peu corrélé à cette satisfaction globale. Il s'agit des *informations sur les services communautaires* (prudence dans l'interprétation considérant la faible base d'observation, soit n=24).

- D'autres attributs situés au quadrant supérieur droit se rapprochent de la zone « priorités d'actions ». Au plan statistique, en considérant le phénomène des marges d'erreur, on peut même avancer que ces attributs en font possiblement partie, et ils méritent donc qu'une attention particulière leur soit portée. Il s'agit de quelques énoncés relatifs à diverses thématiques. Mentionnons :
 - ▶ *compréhension / empathie (intervenants)*
 - ▶ *variété des services proposés*
 - ▶ *temps consacré par l'intervenant*
 - ▶ *facilité de compréhension des procédures pour porter plainte*
- Les éléments « locomotives » de la satisfaction SAD_PTH-PTG sur lesquels il paraît opportun de capitaliser, appartiennent aussi à différentes thématiques, notamment aux « *relations interpersonnelles* », aux « *communications - informations* » et à la thématique « *accès / accueil* ».

Figure 6.4 : Carte de dispersion des indicateurs



6.5 Analyse de la satisfaction globale

Globalement, 77,1% des usagers SAD_PTH-PTG se disent « très satisfaits » des services reçus par leur CLSC dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent.

Aucune différence statistiquement significative ne ressort selon le profil socio-démographique des usagers.

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

- Tout comme à Montréal, les usagers ayant requis des médicaments et dont la douleur a toujours été bien contrôlée tendent à récolter des taux de satisfaction plus élevés à l'égard des services du CLSC que ceux dont la douleur a été moins fréquemment contrôlée.
- Aussi, les usagers déclarant avoir une idée « très précise » des services dont ils allaient avoir besoin tendent à récolter un taux de satisfaction plus élevé à l'égard des services reçus dans le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent (86,4%) contrairement à ceux qui en avaient une idée moins précise (57,1 % à 66,7%).

Enfin, au chapitre des installations dispensatrices, notons que 92,3% (n=13) des usagers ayant reçu des services du CLSC Bordeaux-Cartierville se disent globalement « très satisfaits » des services reçus, alors que c'est 68,2% (n=22) des usagers du CLSC de Saint-Laurent qui expriment ce même degré de satisfaction. Ces différences entre établissements sont statistiquement significatives à un niveau de confiance de 90%.

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

	(% très satisfaits)	CSSS Bordeaux- Cartierville-Saint- Laurent (n=35) ¹⁰	Montréal (n=873)
Satisfaction globale		77,1%	82,9%
Socio-démographique	Sexe	Hommes (n=10)*	86,0%
		Femmes (n=25)*	81,0%
	Âge	18 à 69 ans (n=15)*	81,8%
		70 à 79 ans (n=16)*	83,9%
		80 ans et plus (n=4)*	85,5%
	Langue d'usage	Français (n=15)*	82,9%
		Anglais (n=7)*	86,4%
		Autre langue (n=13)*	74,8%
	Scolarité	Primaire et moins (n=6)*	88,4%
		Secondaire (n=12)*	81,7%
		Post-secondaire (n=16)*	82,3%
Services hospitaliers	Présence d'un proche	Vit seul (n=13)*	84,0%
		Avec proche(s) (n=22)*	82,6%
	Revenu du foyer	Moins de 20 000 \$ (n=10)*	81,7%
		20 000 \$ à 39 999 \$ (n=8)*	87,5%
		40 000 \$ et plus (n=9)*	80,9%
		Refus / NSP (n=8)*	82,2%
	Communauté culturelle	Caucasiens (n=22)*	82,7%
		Autres (n=13)*	84,2%
	Satisfaction - services hospitaliers	Très satisfait (n=19)*	88,0%
		Assez satisfait (n=10)*	73,5%
Services hospitaliers		Peu satisfait (n=3)*	76,8%
		Pas du tout satisfait (n=3)*	78,9%
	Médicaments douleur	Oui (n=32)*	82,7%
		Non (n=3)*	87,7%
	Douleur contrôlée (base : ont reçu des médicaments)	Toujours (n=20)*	85,8%
		Souvent (n=9)*	76,8%
		Parfois + jamais (n=3)*	75,8%
	Complications imprévues	Oui (n=6)*	79,0%
		Non (n=29)*	84,3%
	Idee des services requis	Très précise (n=22)*	87,8%
Services hospitaliers		Assez précise (n=7)*	73,9%
		Peu + pas du tout (n=6)*	75,9%
	Après avoir quitté l'hôpital...	Est retourné directement à la maison (n=30)*	84,2%
		A séjourné dans un lieu de convalescence (n=1)*	70,8%
		A séjourné dans un centre de réadaptation (n=4)*	78,5%
	Installation dispensatrice (CLSC)	CLSC de Bordeaux-Cartierville (n=13)*	- - -
		CLSC de Saint-Laurent (n=22)*	- - -

* Attention, bases faibles : interpréter les résultats du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent avec prudence.

10 Ce total exclut n=1 usager n'ayant pas répondu à la question de satisfaction globale.

Annexe 1

**Rapport méthodologique
de la firme Jolicoeur &
associés**



**Jolicoeur
& Associés**
ÉTUDES ET SONDAGES

EVALUATIONCONSEIL.COM
Bureau d'évaluation de programmes

CENTRE NATIONAL DE SONDAGE
www.sondagecns.com

**ENQUÊTE DE SATISFACTION AU SEIN DES
12 CSSS DE MONTRÉAL AUPRÈS DES
USAGERS DES SERVICES POST-HOSPITALIERS
DE RÉADAPTATION ET DE SOINS SUBAIGUS**

RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE

Présenté à :

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL

2009

TABLE DES MATIÈRES

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

CONTEXTE DE L'ÉTUDE

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

Ainsi, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal désire mettre au point, en collaboration avec les directions générales des 12 CSSS de la région, une plate-forme commune d'évaluation de la satisfaction des clientèles.

Les clientèles visées par les travaux régionaux de la première phase d'évaluation sont les clientèles du programme Perte d'autonomie liée au vieillissement (dont les sondages ont été réalisés par notre firme en 2007), les clientèles des Services post-hospitaliers et les clientèles du Programme santé mentale. Le présent mandat vise précisément l'enquête auprès de la clientèle des Services post-hospitaliers.

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

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

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

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

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

POPULATION ET PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE

La population à l'étude est constituée de deux catégories d'utilisateurs des services post-hospitaliers, soit les 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. Vous trouverez en annexe I, le tableau des prévisions, des résultats ainsi que du rendement de l'échantillon. L'échantillon a été constitué à

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

QUESTIONNAIRES

Les questionnaires, fournis par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, ont été informatisés à l'aide du logiciel Interviewer Windows de l'éditeur Voxco. Ce logiciel permet une saisie des données fiable et précise en cours d'entrevue.

Les questionnaires ont été administrés en français et en anglais. Les questionnaires avec les fréquences aux questions se trouvent à l'annexe VII et VIII.

GESTION DES APPELS

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

Les résultats d'appels vous sont présentés dans le rapport administratif des appels, à l'annexe II.

COLLECTE DES DONNÉES

La session de formation des intervieweurs a eu lieu le 4 février 2009. La session a été donnée par M. Jean-François Dion, directeur service à la clientèle ainsi que par M. Yohan 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 reçu des services post-hospitaliers. Soit 896 pour le volet soutien à domicile (SAD_PTH-PTG) et 1075 pour le volet centre de réadaptation (URFI). Le taux de réponse calculé selon la formule de l'AIRMS est de 86,74% pour l'ensemble des deux volets SAD_PTH-PTG et URFI.

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

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

TRAITEMENT DES DONNÉES

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

RECOMMANDATIONS

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

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

ANNEXES

ANNEXE I – RENDEMENT DE L'ÉCHANTILLON

SAD_PTH-PTG								
CSSS de résidence de l'utilisateur	Échantillon PRÉVUE	ÉCHANTILLON RÉELLE	ÉCHANTILLON VALIDE	% ÉCHANTILLON VALIDE	Nombre d'entrevues à compléter (Prévues)	Complétés réels	Taux de réponse	Marge d'erreur prévue
Ouest de l'île	200	208	163	78,4%	150	151	92,6%	4,00%
Dorval – Lachine - Lasalle	200	182	117	64,3%	150	110	94,0%	4,00%
Sud-Ouest - Verdun	126	181	113	62,4%	95	106	93,8%	4,99%
Cavendish	67	56	41	73,2%	58	34	82,9%	4,72%
De la Montagne	212	193	131	67,9%	159	123	93,9%	3,89%
Bordeaux-Cartierville et St-Laurent	142	55	44	80,0%	107	36	81,8%	4,70%
Ahunatic et Montréal-Nord	96	136	84	61,8%	77	67	79,8%	4,97%
Cœur de l'île	42	55	43	78,2%	38	40	93,0%	4,90%
Jeanne-Mance	67	59	39	66,1%	58	32	82,1%	4,72%
Saint-Léonard-St-Michel	88	78	52	66,7%	72	48	92,3%	4,92%
Lucille-Theasdale	126	74	61	82,4%	95	54	88,5%	4,99%
De La Pointe-de-l'île	170	142	103	72,5%	128	95	92,2%	4,31%
Total	1 536	1 419	991	69,8%	1 187	896	90,4%	1,36%

CHR_URFI								
CSSS de résidence de l'utilisateur	Échantillon PRÉVUE	ÉCHANTILLON RÉELLE	ÉCHANTILLON VALIDE	% ÉCHANTILLON VALIDE	Nombre d'entrevues à compléter (Prévues)	Complétés réels	Taux de réponse	Marge d'erreur prévue
Ouest de l'île	158	219	134	61,2%	119	101	75,4%	4,46%
Dorval – Lachine - Lasalle	182	153	97	63,4%	137	83	85,6%	4,16%
Sud-Ouest - Verdun	224	228	125	54,8%	168	107	85,6%	3,78%
Cavendish	285	266	152	57,1%	214	117	77,0%	3,34%
De la Montagne	331	115	69	60,0%	248	54	78,3%	3,12%
Bordeaux-Cartierville et St-Laurent	207	155	109	70,3%	155	88	80,7%	3,95%
Ahunatic et Montréal-Nord	299	269	173	64,3%	224	137	79,2%	3,28%
Du Cœur de l'île	139	112	63	56,3%	104	55	87,3%	4,82%
Jeanne-Mance	228	116	64	55,2%	171	51	79,7%	3,75%
Saint-Léonard et St-Michel	196	130	65	50,0%	147	56	86,2%	4,04%
Lucille-Theasdale	274	230	153	66,5%	206	131	85,6%	3,40%
De la Pointe-de-l'île	190	193	111	57,5%	143	95	85,6%	4,08%
Total	2 713	2186	1 315	60,2%	2 036	1 075	81,7%	1,08%

ANNEXE II – RAPPORT ADMINISTRATIF DES APPELS SAD_PTH-PTG ET URFI

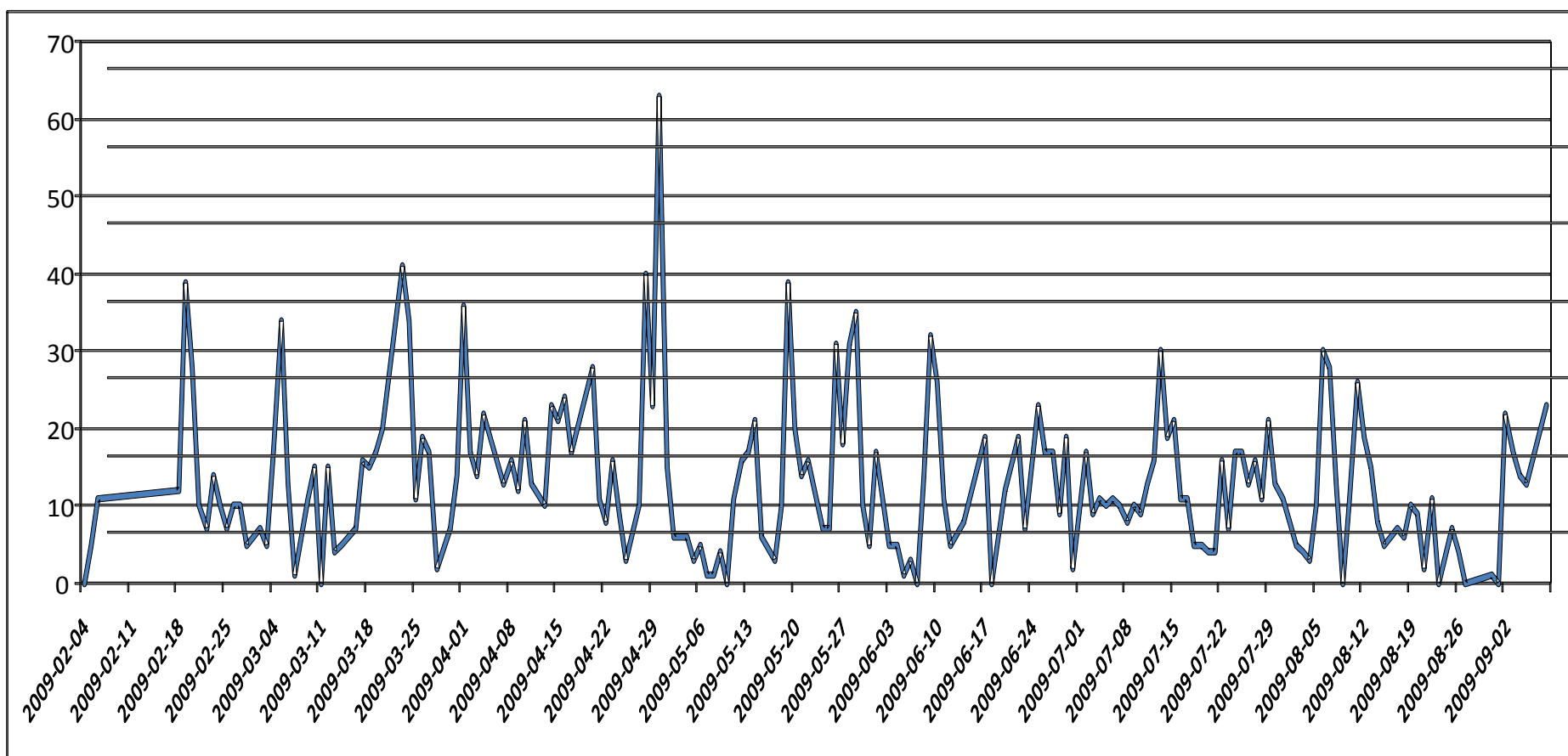
	CSSS Cavendish		CSSS de l'Ouest de l'île		CSSS Saint-Léonard et Saint-Michel		CSSS Lucille-Teasdale		CSSS Pointe de l'île		CSSS du Coeur de l'île	
	SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI
GÉNÉRÉS	56	266	208	219	78	130	74	230	142	193	55	112
UTILISÉS	56	266	208	219	78	130	74	230	142	193	55	112
Pas de service	0	14	1	17	0	4	0	19	3	19	1	5
Non Résidentiel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Problème de ligne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fax	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1
Mauvais no. de tél.	0	2	3	3	0	1	0	6	0	4	0	1
NON VALIDE	0	17	4	22	0	6	0	25	3	24	1	7
VALIDE	56	249	204	197	78	124	74	205	139	169	54	105
Non éligible	4	36	6	24	1	14	2	12	1	25	3	15
Problème de langue	0	12	0	4	1	20	0	4	1	8	1	7
Age et maladie	0	25	2	20	1	9	0	7	0	11	0	12
Décès	0	12	1	4	0	2	1	5	2	4	0	2
Autre (duplicata)	11	12	32	11	23	14	10	24	32	10	7	6
HORS ÉCHANTILLON	15	97	41	63	26	59	13	52	36	58	11	42
ÉCHANTILLON	41	152	163	134	52	65	61	153	103	111	43	63
Refus MÉNAGE	0	3	2	4	0	0	2	0	0	1	0	0
Refus SÉLECTION	1	8	1	7	1	0	2	8	0	3	1	2
Abs. Prolongée	2	0	2	2	1	2	0	2	0	0	0	1
Incomplet	1	5	1	2	0	1	0	4	0	1	0	0
Pas de réponse	0	9	0	9	0	4	1	1	0	4	0	3
Rendez-vous	3	10	6	9	2	2	2	7	8	7	2	2
COMPLÉTÉS LONGS	32	117	142	101	45	56	54	131	85	95	37	55
COMPLÉTÉS COURTS	2	0	9	0	3	0	0	0	10	0	3	0
Total	34	117	151	101	48	56	54	131	95	95	40	55
Quotas :	58	214	150	119	72	147	95	206	128	143	38	104
À faire :	24	97	-1	18	24	91	41	75	33	48	-2	49
% REFUS	2,44%	2,44%	1,84%	8,21%	1,92%	0,00%	6,56%	5,23%	0,00%	3,60%	2,33%	3,17%
% COMPLÉTÉS	78,05%	76,97%	87,12%	75,37%	86,54%	86,15%	88,52%	85,62%	82,52%	85,59%	86,05%	87,30%
TAUX D'ÉLIGIBILITÉ	73,21%	59,07%	79,70%	65,76%	66,67%	50,83%	81,69%	74,51%	74,10%	64,63%	79,63%	58,82%
TAUX DE RÉPONSE AIRMS	82,93%	79,54%	92,87%	77,96%	92,31%	88,84%	89,33%	85,76%	92,23%	86,97%	93,02%	89,05%

CSSS Ahuntsic et Montréal-Nord		CSSS Dorval-Lachine- Lasalle		CSSS Verdun		CSSS Bordeaux		CSSS De la Montagne		Jeanne -Mance		Total	
SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI	SAD	URFI	TOTAL	TOTAL
136	269	182	153	181	228	55	155	193	115	59	116	3605	100,00%
136	269	182	153	181	228	55	155	193	115	59	116	3605	100,00%
3	14	0	9	0	17	1	10	2	5	2	11	157	4,36%
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,14%
0	7	1	4	0	2	1	6	0	3	0	3	47	1,30%
3	21	1	13	0	19	2	16	2	8	2	14	210	5,83%
133	248	181	140	181	209	53	139	191	107	57	102	3395	94,17%
3	26	4	13	6	25	0	7	7	12	0	10	256	7,10%
6	11	5	4	1	6	3	11	8	9	0	10	132	3,66%
0	18	0	7	0	15	2	11	2	6	0	13	161	4,47%
0	7	2	3	1	6	1	0	0	3	0	0	56	1,55%
40	13	53	16	60	32	3	1	43	8	18	5	484	13,43%
49	75	64	43	68	84	9	30	60	38	18	38	1089	30,21%
84	173	117	97	113	125	44	109	131	69	39	64	2306	63,97%
2	3	1	3	0	2	1	1	1	1	0	0	27	0,75%
1	12	0	5	2	7	0	3	1	5	4	3	77	2,14%
2	1	2	0	1	2	2	1	0	1	0	0	24	0,67%
0	4	0	0	0	1	0	2	0	1	0	1	24	0,67%
0	11	0	1	0	5	0	10	3	6	1	7	75	2,08%
12	5	4	5	4	1	5	4	3	1	2	2	108	3,00%
57	137	98	83	92	107	32	88	105	54	28	51	1882	52,21%
10	0	12	0	14	0	4	0	18	0	4	0	89	2,47%
67	137	110	83	106	107	36	88	123	54	32	51	1971	54,67%
77	224	150	137	95	168	107	155	159	248	58	171	3223	
10	87	40	54	-11	61	71	67	36	194	26	120	1252	
3,57%	8,67%	0,85%	8,25%	1,77%	7,20%	2,27%	3,67%	1,53%	8,70%	10,26%	4,69%	4,51%	
67,86%	79,19%	83,76%	85,57%	81,42%	85,60%	72,73%	80,73%	80,15%	78,26%	71,79%	79,69%	81,61%	
62,60%	67,95%	64,44%	68,38%	62,43%	58,42%	82,69%	76,56%	67,91%	62,00%	67,86%	60,00%	66,93%	
80,48%	81,30%	94,30%	86,70%	93,81%	87,64%	82,14%	82,69%	94,82%	81,40%	82,73%	83,33%	86,74%	

ANNEXE IV – SUIVI DES ENTREVUES PAR JOUR ET STATISTIQUES

La cadence des entrevues réalisées est saccadée et va de paire avec la réception des nouvelles listes d'échantillons à chaque deux semaines.

Nombre d'entrevues réalisées par jour



Date de réception des échantillons

CSSS	P-T	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 4	Vague 5	Vague 6	Vague 7	Vague 8	Vague 9	Vague 10	Vague 11	Vague 12	Vague 13
CSSS - Cavendish (4)	05-févr	10-févr	23-févr	09-mars	27-mars	14-avr	20-avr	29-avr	20-mai	01-juin	10-juin	23-juin	09-juil	21-juil
CSSS - Ouest-de-l'Île (1)	/	10-févr	19-févr	09-mars	23-mars	03-avr	15-avr	29-avr	20-mai	29-mai	15-juin	29-juin	09-juil	23-juil
CSSS - Saint-Léonard-Saint-Michel (10)	/	09-févr	24-févr	09-mars	23-mars	03-avr	24-avr	12-mai	22-mai	02-juin	12-juin	22-juin	13-juil	20-juil
CSSS - Lucille-Theasdale	/	20-févr	11-mars	11-mars	31-mars	07-avr	23-avr	06-mai	21-mai	02-juin	18-juin	29-juin	10-juil	27-juil
CSSS - Pointe-de-l'Île (12)	/	12-févr	20-févr	11-mars	23-mars	01-avr	20-avr	30-avr	14-mai	28-mai	11-juin	02-juil	08-juil	10-août
CSSS - Coeur-de-l'Île	/	16-mars	16-mars	16-mars	27-mars	09-avr	16-avr	28-mai	15-mai	29-mai	12-juin	30-juin	09-juil	24-juil
CSSS - Ahuntsic et Montréal-Nord (7)	/	10-févr	24-févr	09-mars	23-mars	08-avr	17-avr	05-mai	20-mai	02-juin	17-juin	30-juin	13-juil	30-juil
CSSS - Dorval-LaSalle-Lachine (2)	/	10-févr	23-févr	10-mars	24-mars	03-avr	22-avr	04-mai	21-mai	05-juin	12-juin	26-juin	16-juil	21-juil
CSSS - Sud-Ouest-Verdun (3)	/	18-févr	18-févr	11-mars	25-mars	07-avr	15-avr	30-avr	14-mai	28-mai	12-juin	06-juil	15-juil	04-août
CSSS - Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent (6)	/	09-févr	25-févr	05-mars	24-mars	01-avr	21-avr	04-mai	15-mai	01-juin	17-juin	23-juin	08-juil	07-août
CSSS - De la Montagne	/	11-févr	27-févr	11-mars	24-mars	03-avr	16-avr	05-mai	22-mai	02-juin	12-juin	29-juin	13-juil	24-juil
CSSS - Jeanne-Mance (9)	29-janv	10-févr	24-févr	10-mars	24-mars	07-avr	23-avr	07-mai	21-mai	05-juin	17-juin	02-juil	14-juil	28-juil
CSSS - Jeanne-Mance (RNI)	/	10-févr	24-févr	10-mars	24-mars	07-avr	23-avr	07-mai	21-mai	05-juin	17-juin	02-juil	14-juil	28-juil

ANNEXE V – CALENDRIER DES OPÉRATIONS

CALENDRIER « ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION DES USAGERS DES SERVICES POSTHOSPITALIERS DE RÉADAPTATION ET DE SOINS SUB AIGUS » 2009

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 (Validations)
13 décembre 2008 au 26 décembre 2008	03 février 2009	10 février 2009	17 février 2009
27 décembre 2008 au 9 janvier 2009	17 février 2009	24 février 2009	03 mars 2009
10 janvier 2009 au 23 janvier 2009	03 mars 2009	10 mars 2009	17 mars 2009
24 janvier 2009 au 06 février 2009	17 mars 2009	24 mars 2009	31 mars 2009
07 février 2009 au 20 février 2009	31 mars 2009	07 avril 2009	14 avril 2009
21 février 2009 au 06 mars 2009	14 avril 2009	21 avril 2009	28 avril 2009
07 mars 2009 au 20 mars 2009	28 avril 2009	05 mai 2009	12 mai 2009
21 mars 2009 au 03 avril 2009	12 mai 2009	19 mai 2009	26 mai 2009
04 avril 2009 au 17 avril 2009	26 mai 2009	02 juin 2009	09 juin 2009
18 avril 2009 au 01 mai 2009	09 juin 2009	16 juin 2009	23 juin 2009
02 mai 2009 au 15 mai 2009	23 juin 2009	30 juin 2009	07 juillet 2009
16 mai 2009 au 29 mai 2009	07 juillet 2009	14 juillet 2009	21 juillet 2009
30 mai 2009 au 13 juin 2009	21 juillet 2009	28 juillet 2009	04 août 2009

ANNEXE VII – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES - SAD_PTH-PTG

ECH:

VAGUE D'ÉCHANTILLON

=> /+1

if 1 > 0

N =	896	100%
Pré-test.....01	6	1%
Vague 1 (13 déc - 26 déc.).....02	108	12%
Vague 2 (27 déc - 9 jan.).....03	75	8%
Vague 3 (10 jan. - 23 jan.).....04	98	11%
Vague 4 (24 jan. - 6 fév.).....05	64	7%
Vague 5 (7 fév. - 20 fév.).....06	62	7%
Vague 6 (21 fév. - 6 mars).....07	63	7%
Vague 7 (7 mars - 20 mars).....08	63	7%
Vague 8 (21 mars - 3 avril).....09	80	9%
Vague 9 (4 avril - 17 avril).....10	47	5%
Vague 10 (18 avril - 1 mai).....11	65	7%
Vague 11 (2 mai - 15 mai).....12	51	6%
Vague 12 (16 mai - 29 mai).....13	54	6%
Vague 13 (30 mai - 13 juin).....14	60	7%

STRAT:

Strate d'échantillon

=> /+1

if 1 > 0

N =	896	100%
SAD_PTH-PTG.....1	896	100%
URFI.....2	0	0%

CSSS:

CSSS

=> /+1

if 1 > 0

N =	896	100%
CSSS - Cavendish.....04	34	4%
CSSS - Ouest-de-l'Île.....01	151	17%
CSSS - Saint-Léonard-Saint-Michel.....10	48	5%
CSSS - Lucille-Theasdale.....11	54	6%
CSSS - Pointe-de-l'Île.....12	95	11%
CSSS - Coeur-de-l'Île.....08	40	4%
CSSS - Ahuntsic et Montréal-Nord.....07	67	7%
CSSS - Dorval-LaSalle-Lachine.....02	110	12%
CSSS - Sud-Ouest-Verdun.....03	106	12%
CSSS - Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent.....06	36	4%
CSSS - De la Montagne.....05	123	14%
CSSS - Jeanne-Mance.....09	32	4%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

ETAB:

ÉTABLISSEMENT DESTINATAIRE

=> /+1

if 1 > 0

N =	896	100%
CLSC des Faubourgs	5	1%
CLSC du Plateau Mont-Royal	14	2%
CLSC St-Louis du Parc	13	1%
CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest	0	0%
CLSC René-Cassin	34	4%
CLSC d'Auntsic	34	4%
CLSC Montréal-Nord	33	4%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC]	14	2%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC]	22	2%
CLSC du Vieux La Chine	49	5%
CLSC Lasalle	61	7%
CLSC Lac-Saint-Louis	74	8%
CLSC Pierrefonds	77	9%
CLSC Saint-Léonard	33	4%
CLSC Saint-Michel	15	2%
CLSC Côte-des-Neiges	70	8%
CLSC Métro	46	5%
CLSC Parc Extension	7	1%
CLSC Mercier-Est/Anjou	45	5%
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC]	28	3%
CLSC Rivière-des-Prairies	31	3%
CLSC St-Henri	9	1%
CLSC Rosemont	23	3%
CLSC Verdun	97	11%
CLSC Olivier-Guimond	15	2%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve	7	1%
CLSC La Petite Patrie	17	2%
CLSC Villieray	23	3%
CLSC Nord de l'Île	0	0%

HOPIT:

Hôpital

=> /+1

if 1 > 0

N =	888	100%
CHUM - Hôtel-Dieu de Montréal	5	1%
CHUM - Notre-Dame	82	9%
Centre universitaire de santé McGill	84	9%
Hôpital Jean-Talon	70	8%
Hôpital général juif	126	14%
Hôpital Santa Cabrini	27	3%
CHUM - St-Luc	0	0%
CUSM - Général de Montréal	1	0%
CUSM - Neurologique de Montréal	0	0%
CUSM - Royal Victoria	0	0%
CUSM - Thoracique de Montréal	0	0%
Centre Hospitalier de St.- Mary	122	14%
Hôpital de Lachine	1	0%
Hôpital de Lasalle	0	0%
Hôpital Fleury	51	6%
Hôpital général du Lakeshore	69	8%
Hôpital juif Sir Mortimer B. Davis	0	0%
Hôpital Maisonneuve-Rosemont	70	8%
Hôpital Sacré-Coeur de Montréal	49	6%
Hôpital Verdun	130	15%
Institut de Cardiologie de Montréal	0	0%
Institut de Réadaptation de Montréal	0	0%
Hôpital Enfant-Jésus et Hôpital du Saint-Sacrement	1	0%
Centre hospitalier Richardson	0	0%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

ISEXE:

SEXE

=> /+1

if 1 > 0

N =	896	100%
Monsieur	346	39%
Madame	550	61%

CLSC:

CLSC D'APPARTENANCE

=> /+1

if 1 > 0

N =	890	100%
CLSC des Faubourgs	5	1%
CLSC du Plateau Mont-Royal	14	2%
CLSC St-Louis du Parc	13	1%
CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest	1	0%
CLSC René-Cassin	34	4%
CLSC d'Ahuentsic	35	4%
CLSC Montréal-Nord	34	4%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC]	14	2%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC]	22	2%
CLSC du Vieux La Chine	48	5%
CLSC Lasalle	60	7%
CLSC Lac-Saint-Louis	74	8%
CLSC Pierrefonds	77	9%
CLSC Saint-Léonard	32	4%
CLSC Saint-Michel	13	1%
CLSC Côte-des-Neiges	69	8%
CLSC Métro	44	5%
CLSC Parc Extension	7	1%
CLSC Mercier-Est/Anjou	42	5%
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC]	28	3%
CLSC Rivière-des-Prairies	31	3%
CLSC St-Henri	9	1%
CLSC Rosemont	24	3%
CLSC Verdun	97	11%
CLSC Olivier-Guimond	15	2%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve	8	1%
CLSC La Petite Patrie	16	2%
CLSC Villeray	24	3%
CLSC Nord de l'Île	0	0%

ILANG:

LANGUE

=> /+1

if 1 > 0

N =	896	100%
Français	456	51%
Anglais	263	29%
Autre	177	20%

INTRO:

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - Questionnaire pour la clientèle en soins posthospitaliers Notes : <INT:o> <F6:o> N° Tel initial : <NOTEL> Autre n° : <TEL01>

\$N

N =	896	100%
CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE	896	100%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

SIGNA:

SIGNALE LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE VEUILLEZ ATTENDRE QUE PRONTO AIT FINI DE COMPOSER AVANT DE PASSER À LA PAGE SUIVANTE

\$N

N =	896	100%
CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE..... 1 D	896	100%

NTRO:

NTRO. DEMANDER A PARLER À : <ISEXE> <PRNOM > <NOM > Bonjour, bonsoir, je m'appelle \$I Je travaille pour la firme Jolicoeur et Associés. Le <CSSS > désire améliorer la qualité de ses services et aimerait connaître le degré de satisfaction des gens qui, comme vous, reçoivent des services du <NCLSC > dans le cadre de son programme de soutien à domicile pour les personnes qui ont reçus des services après un séjour à l'hôpital. Avez vous quelques instants? (cela prendra environ 10-15 minutes ?) Soyez assuré que toutes les réponses que vous donnerez resteront strictement confidentielles et ne seront utilisées qu'aux fins de cette étude.

=> /NTRou

if STRAT=2

N =	896	100%
Continuer à la page suivante..... 1	=> /LANG 887	99%
Autre numéro de téléphone..... 2	=> TEL01 9	1%
RÉPONDANT INAPTE A RÉPONDRE..... 8	=> /INT 0	0%

TEL01:

TEL01. Quel est maintenant le numéro de téléphone où je peux le(la) rejoindre ?

*** Inscrire aussi le code régional *** SANS TRAIT D'UNION EX.: 5142843106

9999999999

=> /+1

if NON (NTRou=2 OU NTRO=2)

N =	36	100%
-----------	----	------

LANG:

LANG. LANGUE D'ENTREVUE

N =	896	100%
Français..... 1	592	66%
English..... 2	304	34%

S_A:

SECTION A - SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES HOSPITALIERS

=> /A1

else => /A1_U

if STRAT=1

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

A1:

A1. Nos relevés indiquent que vous avez quitté l'Hôpital suite à une chirurgie du genou ou de la hanche. Est-ce exact ?

=> /A1_U

if STRAT=2

N =	896	100%
Oui..... 1	=> A2 896	100%
Non..... 2	0	0%
NSP/NRP..... 9	0	0%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

A2:

A2. Depuis combien de temps recevez-vous des services du <CLSC >
INSCRIRE LE NOMBRE DE SEMAINES IMPORTANT: (si moins de 2 semaines
rappeler 2 semaines plus tard)

\$E 2 52

Mean =	5.28	
N =	896	100%
Moins de 2 semaines (RENDEZ-VOUS DANS 2 SEMAINES)	95	=> /INT 0 0%
N'en reçoit pas encore (rappeler 2 semaines plus tard MINIMUM).....	96	=> /INT 0 0%
N'a pas encore eu d'opération (RENDEZ-VOUS 8 SEMAINES)	97	=> /INT 0 0%
N'EN RECEVRA PAS.....	98	89 10%
NSP/NRP	99	13 1%

STATU:

Question calculée (Statut du répondant)

=> *

if SI((A2=98),0,1)

N =	896	100%
Reçoit des services	1	807 90%
N'en reçoit pas	0	89 10%

A3:

A3. De façon générale, avez-vous été très satisfait, assez satisfait, peu satisfait
ou pas du tout satisfait des soins et services que vous avez reçu durant ce
séjour à l'hôpital ?

N =	896	100%
Très satisfait.....	1	546 61%
Assez satisfait.....	2	237 26%
Peu satisfait	3	69 8%
Pas du tout satisfait	4	38 4%
NSP/NRP	9	6 1%

A4:

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

N =	896	100%
Oui	1	854 95%
Non	2	=> A6 34 4%
NSP/NRP	9	=> A6 8 1%

A5:

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

N =	854	100%
Toujours	1	573 67%
Souvent	2	172 20%
Parfois	3	87 10%
Jamais	4	17 2%
NSP/NRP	9	5 1%

A6:

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

N =	896	100%
Oui	1	198 22%
Non	2	689 77%
NSP/NRP	9	9 1%

A7:

A7. À votre sortie de l'hôpital, aviez-vous une idée très précise, assez, peu ou pas du tout précise des services dont vous alliez avoir besoin?

N =	896	100%
Très précise	562	63%
Assez précise.....	204	23%
Peu précise	63	7%
Pas du tout précise	58	6%
NSP/NRP	9	1%

A8:

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

N =	896	100%
...retourné directement à la maison	704	79%
...avez fait un séjour dans un lieu de convalescence	16	2%
...ou avez fait un séjour en centre de réadaptation	176	20%
NSP/NRP	0	0%

S_B:

SECTION B - SATISFACTION GLOBALE

=> /+1

else => /B1_U

if STRAT=1

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

TB1:

TB1. Question calculée (texte reporté)

=> *

if SI ((STATU=0),0,1)

N =	896	100%
avant votre chirurgie.....	89	10%
suite votre chirurgie.....	807	90%

B1:**B- SATISFACTION GLOBALE**

B1. Les questions qui vont suivre concernent uniquement les services que vous recevez ou avez reçu du <CLSC> <TB1 >.

\$E 2 10

=> +1

if STATU=0

Mean =	0.000	
N =	807	100%
Continuer à la page suivante	807	100%

TB2:

TB2. Question calculée (texte reporté)

=> *

if SI ((STATU=0),0,1)

N =	896	100%
avant votre chirurgie.....	89	10%
suite à votre chirurgie	807	90%

B2:

B2. Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) des services reçus par le <CLSC> <TB2 >?

N =	896	100%
Très Satisfait	725	81%
Assez satisfait.....	117	13%
Peu satisfait	23	3%
Pas du tout satisfait	8	1%
NSP/NRP	23	3%

S_C:

SECTION C - ACCÈS - ACCUEIL

=> /+1

else => C1_U

if STRAT=1

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

C1:

(SI VERSION COURTE: Les questions qui vont suivre concernent uniquement les services que vous recevez ou avez reçu du <CLSC> avant votre chirurgie.) C. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

1) du délai pour évaluer vos besoins, avant la chirurgie

N =	896	100%
Très Satisfait	680	76%
Assez satisfait.....	66	7%
Peu satisfait	14	2%
Pas du tout satisfait	11	1%
NSP/NRP	125	14%

C2:

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

2) du délai pour évaluer vos besoins, après la chirurgie

=> +1

if STATU=0

N =	807	100%
Très Satisfait	673	83%
Assez satisfait.....	88	11%
Peu satisfait	13	2%
Pas du tout satisfait	11	1%
NSP/NRP	22	3%

C3:

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

3) des informations que vous avez reçues concernant le déroulement des services offerts par votre CLSC

N =	896	100%
Très Satisfait	731	82%
Assez satisfait.....	97	11%
Peu satisfait	23	3%
Pas du tout satisfait	8	1%
NSP/NRP	37	4%

C4:

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

4) de la variété des services qu'on vous a proposés pour améliorer votre condition après la chirurgie

N =	896	100%
Très Satisfait	672	75%
Assez satisfait.....	106	12%
Peu satisfait	22	2%
Pas du tout satisfait	11	1%
NSP/NRP	85	9%

C5:

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

5) Qu'on vous ait offert des services dans votre langue?

N =	896	100%
Très Satisfait	823	92%
Assez satisfait.....	33	4%
Peu satisfait	9	1%
Pas du tout satisfait	1	0%
NSP/NRP	30	3%

S_D:

SECTION D - ASPECTS PROFESSIONNELS DES SOINS ET SERVICES

=> /+1

else => /D1_U

if STRAT=1

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

D1:

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

1) de l'horaire des visites et des traitements

N =	896	100%
Très Satisfait	730	81%
Assez satisfait.....	70	8%
Peu satisfait	11	1%
Pas du tout satisfait	6	1%
NSP/NRP	79	9%

D2:

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

2) de la ponctualité des intervenants, du respect des dates et des heures des rendez-vous

=> +1

if STATU=0

N =	807	100%
Très Satisfait	726	90%
Assez satisfait.....	61	8%
Peu satisfait	7	1%
Pas du tout satisfait	3	0%
NSP/NRP	10	1%

D3:

D. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) des énoncés suivants... EX: infirmière, ergothérapeute, physiothérapeute ou autre professionnel

3) Du temps que les intervenants du CLSC prennent pour s'occuper de vous

N =	896	100%
Très Satisfait	718	80%
Assez satisfait.....	77	9%
Peu satisfait	22	2%
Pas du tout satisfait	9	1%
NSP/NRP	70	8%

D4:

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

4) des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre

=> +1

if STATU=0

N =	807	100%
Très Satisfait	683	85%
Assez satisfait.....	77	10%
Peu satisfait	18	2%
Pas du tout satisfait	3	0%
NSP/NRP	26	3%

D5:

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

5) de la compréhension dont les intervenants font preuve à l'égard de votre situation

N =	896	100%
Très Satisfait	747	83%
Assez satisfait.....	59	7%
Peu satisfait	12	1%
Pas du tout satisfait	6	1%
NSP/NRP	72	8%

D6:

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

6) de la quantité de services offerts, la fréquence des soins

=> +1

if STATU=0

N =	807	100%
Très Satisfait	651	81%
Assez satisfait.....	99	12%
Peu satisfait	32	4%
Pas du tout satisfait	13	2%
NSP/NRP	12	1%

D8:

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

8) du délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations

=> +1

if STATU=0

N =	807	100%
Très Satisfait	479	59%
Assez satisfait.....	61	8%
Peu satisfait	8	1%
Pas du tout satisfait	5	1%
NSP/NRP	254	31%

D9:

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

9) de la façon dont les intervenants vous encouragent à participer aux décisions qui vous concernent

N =	896	100%
Très Satisfait	667	74%
Assez satisfait.....	69	8%
Peu satisfait	9	1%
Pas du tout satisfait	10	1%
NSP/NRP	141	16%

D11:

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

11) De l'amélioration de votre condition physique grâce aux services reçus de votre CLSC

=> +1

if STATU=0

N =	807	100%
Très Satisfait	650	81%
Assez satisfait.....	108	13%
Peu satisfait	13	2%
Pas du tout satisfait	9	1%
NSP/NRP	27	3%

S_E:

SECTION E - COMMUNICATION - INFORMATION

=> /+1

else => /E1_U

if STRAT=1

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

E1:

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

1) de la simplicité du vocabulaire utilisé par les intervenants pour que vous puissiez bien les comprendre

N =	896	100%
Très Satisfait	819	91%
Assez satisfait.....	40	4%
Peu satisfait	1	0%
Pas du tout satisfait	1	0%
NSP/NRP	35	4%

TE2:

TE2. Question calculée (texte reporté)

=> *

if SI ((STATU=0),0,1)

N =	896	100%
avant la chirurgie.....0	89	10%
après la chirurgie.....1	807	90%

E2:

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

2) de la clarté des informations contenues dans la documentation fournie avant la chirurgie.

N =	896	100%
Très Satisfait	640	71%
Assez satisfait.....2	45	5%
Peu satisfait	8	1%
Pas du tout satisfait	9	1%
NSP/NRP	194	22%

E3:

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

3) de la clarté des informations contenues dans la documentation fournie après la chirurgie

=> +1

if STATU=0

N =	807	100%
Très Satisfait	605	75%
Assez satisfait.....2	48	6%
Peu satisfait	5	1%
Pas du tout satisfait	10	1%
NSP/NRP	139	17%

E4:

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

4) de la façon dont on vous évite d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre

=> +1

if STATU=0

N =	807	100%
Très Satisfait	573	71%
Assez satisfait.....2	68	8%
Peu satisfait	14	2%
Pas du tout satisfait	3	0%
NSP/NRP	149	18%

E5:

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

5) qu'on vous ait donné vos résultats d'examen ou d'évaluation, qu'ils soient positifs ou négatifs.

=> /+1

if STATU=0

N =	807	100%
Très Satisfait	489	61%
Assez satisfait.....2	46	6%
Peu satisfait	3	0%
Pas du tout satisfait	5	1%
NSP/NRP	264	33%

E5A:

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

5A) des informations que l'on vous a données sur les résultats de vos évaluations

=> /+1

if STATU=1

N =	89	100%
Très Satisfait	17	19%
Assez satisfait	3	3%
Peu satisfait	2	2%
Pas du tout satisfait	1	1%
NSP/NRP	66	74%

E6:

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

6) des explications données sur les différents choix de traitement qui s'offrent à vous

=> +1

if STATU=0

N =	807	100%
Très Satisfait	445	55%
Assez satisfait	52	6%
Peu satisfait	8	1%
Pas du tout satisfait	9	1%
NSP/NRP	293	36%

E7:

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

7) du respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements qui vous concernent

N =	896	100%
Très Satisfait	685	76%
Assez satisfait	45	5%
Peu satisfait	2	0%
Pas du tout satisfait	0	0%
NSP/NRP	164	18%

E8:

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

8) de la facilité à comprendre les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction

=> +1

if STATU=0

N =	807	100%
Très Satisfait	475	59%
Assez satisfait	50	6%
Peu satisfait	22	3%
Pas du tout satisfait	26	3%
NSP/NRP	234	29%

S_F:

SECTION F - RELATIONS INTERPERSONNELLES

=> /+1

else => /F1_U

if STRAT=1

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

F1:

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

1) de la politesse et du respect qu'on vous manifeste

N =	896	100%
Très Satisfait	841	94%
Assez satisfait.....	28	3%
Peu satisfait	3	0%
Pas du tout satisfait	2	0%
NSP/NRP	22	2%

F2:

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

2) de l'attention avec laquelle les intervenants rencontrés vous écoutent

N =	896	100%
Très Satisfait	776	87%
Assez satisfait.....	47	5%
Peu satisfait	6	1%
Pas du tout satisfait	4	0%
NSP/NRP	63	7%

TF3:

TF3.

=> *

if SI ((STATU=0),0,1)

N =	896	100%
processus.....	89	10%
traitement ou de l'intervention.....	807	90%

F3:

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

3) du temps qu'ont pris les intervenants pour bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du <TF3 >

N =	896	100%
Très Satisfait	735	82%
Assez satisfait.....	53	6%
Peu satisfait	12	1%
Pas du tout satisfait	2	0%
NSP/NRP	94	10%

F4:

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

4) du respect qu'a le personnel pour votre intimité physique

N =	896	100%
Très Satisfait	758	85%
Assez satisfait.....	39	4%
Peu satisfait	1	0%
Pas du tout satisfait	1	0%
NSP/NRP	97	11%

F5:

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

5) de la façon dont les intervenants vous ont réconforté

N =	896	100%
Très Satisfait	699	78%
Assez satisfait.....	56	6%
Peu satisfait	12	1%
Pas du tout satisfait	3	0%
NSP/NRP	126	14%

QF6:

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

6) de la relation de confiance que vous avez pu établir avec les intervenants rencontrés

N =	896	100%
Très Satisfait	741	83%
Assez satisfait.....	60	7%
Peu satisfait	9	1%
Pas du tout satisfait	6	1%
NSP/NRP	80	9%

S_G:

SECTION G - MILIEU - RESSOURCES PHYSIQUES

=> /+1

else => /G1_U

if STRAT=1

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

G1:

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

1) de la façon dont on favorise l'implication de votre entourage dans les services que vous recevez

N =	896	100%
Très Satisfait	558	62%
Assez satisfait.....	48	5%
Peu satisfait	13	1%
Pas du tout satisfait	12	1%
NSP/NRP	265	30%

G2:

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

2) du support offert aux personnes qui vous aident

=> +1

if STATU=0

N =	807	100%
Très Satisfait	499	62%
Assez satisfait.....	38	5%
Peu satisfait	16	2%
Pas du tout satisfait	12	1%
NSP/NRP	242	30%

S_H:

SECTION H - PLANIFICATION DE LA SORTIE - CONTINUITÉ

=> /+1

else => /H1_U

if STRAT=1

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

H1:

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

1) des propositions qu'on vous a faites pour aménager votre domicile de façon sécuritaire avec rampes et barres d'appui si requis

N =	896	100%
Très Satisfait	711	79%
Assez satisfait.....	36	4%
Peu satisfait	6	1%
Pas du tout satisfait	15	2%
NSP/NRP	128	14%

H2:

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

2) des équipements adaptés que le CLSC vous a fournis

N =	896	100%
Très Satisfait	742	83%
Assez satisfait.....	35	4%
Peu satisfait	13	1%
Pas du tout satisfait	10	1%
NSP/NRP	96	11%

H3:

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

3) de l'information que l'on vous a donnée sur les services disponibles dans votre communauté comme par exemple : popote roulante, transport adapté, bénévoles etc.

N =	896	100%
Très Satisfait	390	44%
Assez satisfait.....	44	5%
Peu satisfait	36	4%
Pas du tout satisfait	39	4%
NSP/NRP	387	43%

S_SD:

SECTION SD - SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE

=> +1

if 1 > 0

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

SD4:

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

=> /+1

if NON AGE==0

N =	2	100%
-----------	---	------

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

SD6:

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

N =	896	100%
...Français	473	53%
...Anglais	296	33%
...Autre	127	14%

SD7:

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

N =	896	100%
Seul(e)	259	29%
En présence d'un proche	634	71%
NSP/NRP	3	0%

SD8:

SD8. Quel est votre niveau de scolarité ?

N =	896	100%
Aucune Scolarité	4	0%
Cours primaire (sans diplôme)	66	7%
Cours primaire (avec diplôme)	65	7%
Cours secondaire ou DEP (sans diplôme)	118	13%
Cours secondaire ou DEP (avec diplôme)	225	25%
Cours technique, cégep, collège classique (sans diplôme)	19	2%
Cours technique, cégep, collège classique (avec diplôme)	104	12%
Université non complétée	39	4%
Baccalauréat	161	18%
Maîtrise	53	6%
Doctorat	18	2%
NSP/NRP	24	3%

SD9:

SD9. Dans quelle catégorie se situe le revenu brut annuel familial?
(L'ENSEMBLE DES REVENUS DE TOUS LES MEMBRES DU MÉNAGE) (LIRE)

N =	896	100%
...MOINS DE 20 000\$	162	18%
...DE 20 A 39 999\$	215	24%
...DE 40 A 59 999\$	154	17%
...DE 60 A 79 999\$	66	7%
...DE 80 A 99 999\$	45	5%
...DE 100 A 119 999\$	27	3%
... ou plus de 120 000\$	40	4%
NSP/PR	187	21%

SD10:

SD10. Les gens qui habitent au Canada ont des origines culturelles et raciales très diverses. Êtes-vous ... ? INTERVIEWEUR : Lisez les catégories au répondant, indiquez toutes les réponses appropriées.

N =	896	100%
...Caucasien(ne) (blanc(he))..... 01	792	88%
...Chinois(e) 02	2	0%
...Asiatique du sud (de l'Inde orientale, du Pakistan ou du Sri Lanka)..... 03	6	1%
...Noir(e) 04	28	3%
...Philippin(e)..... 05	2	0%
...Latino-Américain 06	14	2%
...Asiatique du Sud-Est (du Cambodge, d'Indonésie, du Laos) 07	4	0%
...Arabe..... 08	11	1%
...Asiatique de l'ouest (p. ex., d'Afghanistan ou d'Iran)..... 09	3	0%
...Japonais(e) 10	0	0%
...Coréen(ne)..... 11	0	0%
...Autochtone (Premières nations, Métis(se) ou Inuit(e)) 12	3	0%
Autre (précisez) 97 O	19	2%
Ne sait pas 98	0	0%
Refuse de répondre 99	12	1%

INI:

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

ENTREZ VOS INITIALES D'INTERVIEWEUR

AAA		
N =	896	100%

SD11:

L'entrevue a été réalisé avec...

=> /+1

if STRAT=2

N =	896	100%
LE RÉPONDANT 1	854	95%
UN PROCHE AIDANT 2	42	5%

MERCI:

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

N =	896	100%
TAPEZ «ENTER» POUR CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE 1 D	896	100%

INT98:

Je vous remercie du temps que vous nous avez consacré. Je n'ai pas d'autre question à vous poser.

ENTREVUE COMPLÉTÉE DURÉE DE L'ENTREVUE : \$T

=> +1

if (STRAT=1 ET STATU=1) OU (VIDE=SR ET STRAT=2)

N =	89	100%
ENTREVUE COURTE COMPLÉTÉE.....CC D => /FIN	89	100%

INT99:

Je vous remercie du temps que vous nous avez consacré. Je n'ai pas d'autre question à vous poser.

ENTREVUE COMPLÉTÉE DURÉE DE L'ENTREVUE : \$T

N =	807	100%
ENTREVUE LONGUE COMPLÉTÉE.....CO D => /FIN	807	100%

ANNEXE VIII – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES - URFI

ECH:

VAGUE D'ÉCHANTILLON

=> /+1

if 1 > 0

N =	1075	100%
Pré-test.....01	22	2%
Vague 1 (13 déc - 26 déc.).....02	77	7%
Vague 2 (27 déc - 9 jan.).....03	81	8%
Vague 3 (10 jan. - 23 jan.).....04	96	9%
Vague 4 (24 jan. - 6 fév.).....05	81	8%
Vague 5 (7 fév. - 20 fév.).....06	82	8%
Vague 6 (21 fév. - 6 mars).....07	87	8%
Vague 7 (7 mars - 20 mars).....08	88	8%
Vague 8 (21 mars - 3 avril).....09	81	8%
Vague 9 (4 avril - 17 avril).....10	82	8%
Vague 10 (18 avril - 1 mai).....11	79	7%
Vague 11 (2 mai - 15 mai).....12	72	7%
Vague 12 (16 mai - 29 mai).....13	64	6%
Vague 13 (30 mai - 13 juin).....14	83	8%

STRAT:

Strate d'échantillon

=> /+1

if 1 > 0

N =	1075	100%
SAD_PTH-PTG.....1	0	0%
URFI.....2	1075	100%

CSSS:

CSSS

=> /+1

if 1 > 0

N =	1075	100%
CSSS - Cavendish.....04	117	11%
CSSS - Ouest-de-l'Île.....01	101	9%
CSSS - Saint-Léonard-Saint-Michel.....10	56	5%
CSSS - Lucille-Theasdale.....11	131	12%
CSSS - Pointe-de-l'Île.....12	95	9%
CSSS - Coeur-de-l'Île.....08	55	5%
CSSS - Ahuntsic et Montréal-Nord.....07	137	13%
CSSS - Dorval-LaSalle-Lachine.....02	83	8%
CSSS - Sud-Ouest-Verdun.....03	107	10%
CSSS - Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent.....06	88	8%
CSSS - De la Montagne.....05	54	5%
CSSS - Jeanne-Mance.....09	51	5%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

ETAB:

ÉTABLISSEMENT DESTINATAIRE

=> /+1

if 1 > 0

N =	1075	100%
CLSC des Faubourgs	25	2%
CLSC du Plateau Mont-Royal	20	2%
CLSC St-Louis du Parc	6	1%
CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest	56	5%
CLSC René-Cassin	61	6%
CLSC d'Auntsic	59	5%
CLSC Montréal-Nord	78	7%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC]	30	3%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC]	58	5%
CLSC du Vieux La Chine	35	3%
CLSC Lasalle	48	4%
CLSC Lac-Saint-Louis	47	4%
CLSC Pierrefonds	54	5%
CLSC Saint-Léonard	37	3%
CLSC Saint-Michel	19	2%
CLSC Côte-des-Neiges	38	4%
CLSC Métro	12	1%
CLSC Parc Extension	4	0%
CLSC Mercier-Est/Anjou	54	5%
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC]	28	3%
CLSC Rivière-des-Prairies	21	2%
CLSC St-Henri	23	2%
CLSC Rosemont	56	5%
CLSC Verdun	84	8%
CLSC Olivier-Guimond	39	4%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve	28	3%
CLSC La Petite Patrie	24	2%
CLSC Villieray	31	3%
CLSC Nord de l'Île	0	0%

HOPIT:

Hôpital

=> /+1

if 1 > 0

N =	1060	100%
CHUM - Hôtel-Dieu de Montréal	94	9%
CHUM - Notre-Dame	81	8%
Centre universitaire de santé McGill	120	11%
Hôpital Jean-Talon	49	5%
Hôpital général juif	143	13%
Hôpital Santa Cabrini	87	8%
CHUM - St-Luc	23	2%
CUSM - Général de Montréal	1	0%
CUSM - Neurologique de Montréal	6	1%
CUSM - Royal Victoria	0	0%
CUSM - Thoracique de Montréal	2	0%
Centre Hospitalier de St.- Mary	83	8%
Hôpital de Lachine	3	0%
Hôpital de Lasalle	3	0%
Hôpital Fleury	78	7%
Hôpital général du Lakeshore	43	4%
Hôpital juif Sir Mortimer B. Davis	0	0%
Hôpital Maisonneuve-Rosemont	42	4%
Hôpital Sacré-Coeur de Montréal	70	7%
Hôpital Verdun	121	11%
Institut de Cardiologie de Montréal	11	1%
Institut de Réadaptation de Montréal	0	0%
Hôpital Enfant-Jésus et Hôpital du Saint-Sacrement	0	0%
Centre hospitalier Richardson	0	0%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

ISEXE:

SEXE

=> /+1

if 1 > 0

N =	1075	100%
Monsieur	324	30%
Madame	751	70%

CLSC:

CLSC D'APPARTENANCE

=> /+1

if 1 > 0

N =	1067	100%
CLSC des Faubourgs	25	2%
CLSC du Plateau Mont-Royal	19	2%
CLSC St-Louis du Parc	5	0%
CLSC Notre-Dame-de-Grâce/Montréal-Ouest	56	5%
CLSC René-Cassin	61	6%
CLSC d'Ahuentsic	59	6%
CLSC Montréal-Nord	78	7%
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville [CLSC]	30	3%
CLSC-CHSLD Saint-Laurent [CLSC]	57	5%
CLSC du Vieux La Chine	39	4%
CLSC Lasalle	50	5%
CLSC Lac-Saint-Louis	47	4%
CLSC Pierrefonds	54	5%
CLSC Saint-Léonard	37	3%
CLSC Saint-Michel	18	2%
CLSC Côte-des-Neiges	38	4%
CLSC Métro	12	1%
CLSC Parc Extension	3	0%
CLSC Mercier-Est/Anjou	55	5%
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est [CLSC]	28	3%
CLSC Rivière-des-Prairies	21	2%
CLSC St-Henri	17	2%
CLSC Rosemont	56	5%
CLSC Verdun	80	7%
CLSC Olivier-Guimond	39	4%
CLSC Hochelaga-Maisonneuve	27	3%
CLSC La Petite Patrie	24	2%
CLSC Villeray	30	3%
CLSC Nord de l'Île	0	0%

ILANG:

LANGUE

=> /+1

if 1 > 0

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

URFIM:

URFI musculo-squelettique

=> /+1

if 1 > 0

N =	395	100%
Non	1	0%
Oui	394	100%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

URFIS:

URFI soins subaigus

=> /+1

if 1 > 0

N =	256	100%
Non	3	1%
Oui	253	99%

URFIR:

URFIR réadaptation gériatrique

=> /+1

if 1 > 0

N =	21	100%
Non	0	0%
Oui	21	100%

URFI:

Centre de réadaptation

=> /+1

if 1 > 0

N =	405	100%
Catherine Booth..... 01	31	8%
Champlain..... 02	9	2%
Institut universitaire de gériatrie de Montréal (I.U.G.M.)..... 03	14	3%
Jacques Viger..... 04	19	5%
J. H. Charbonneau..... 05	29	7%
Lindsay..... 06	95	23%
Marie Clarac..... 07	132	33%
Notre-Dame-de-la-Merci..... 08	35	9%
Richardson..... 09	26	6%
Villa Medica..... 10	15	4%
Institut de Réadaptation de Montréal..... 11	0	0%

INTRO:

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - Questionnaire pour la clientèle en soins posthospitaliers Notes : <INT:o> <F6:o> N° Tel initial : <NOTEL> Autre n° : <TEL01>

\$N

N =	1075	100%
CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE..... 1 D	1075	100%

SIGNA:

SIGNALE LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE VEUILLEZ ATTENDRE QUE PRONTO AIT FINI DE COMPOSER AVANT DE PASSER À LA PAGE SUIVANTE

\$N

N =	1075	100%
CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE..... 1 D	1075	100%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

NTROU:

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

=> /+1

if STRAT=1

N =	1075	100%
Continuer à la page suivante	1053	98%
Autre numéro de téléphone.....	22	2%
N'A PAS FRÉQUENTÉ DE CENTRE DE RÉADAPTATION	0	0%
RÉPONDANT INAPTE A RÉPONDRE.....	0	0%

TEL01:

TEL01. Quel est maintenant le numéro de téléphone où je peux le(la) rejoindre ?

*** Inscrire aussi le code régional *** SANS TRAIT D'UNION EX.: 5142843106

9999999999

=> /+1

if NON (NTROU=2 OU NTRO=2)

N =	62	100%
-----------	----	------

LANG:

LANG. LANGUE D'ENTREVUE

N =	1075	100%
Français	793	74%
English	282	26%

S_A:

SECTION A - SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES HOSPITALIERS

=> /A1

else => /A1_U

if STRAT=1

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

A1_U:

A1_U. Nos relevés indiquent que vous avez fait un séjour à l'Hôpital. Est-ce exact ?

=> /S_B

if STRAT=1

N =	1075	100%
Oui	1069	99%
Non	5	0%
NSP/NRP	1	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 =	1075	100%
Très satisfait.....1	648	60%
Assez satisfait.....2	301	28%
Peu satisfait3	69	6%
Pas du tout satisfait4	47	4%
NSP/NRP9	10	1%

A4_U:

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

N =	1075	100%
Oui1	920	86%
Non2	=> A6_U 106	10%
NSP/NRP9	=> A6_U 49	5%

A5_U:

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

N =	920	100%
Toujours1	583	63%
Souvent2	211	23%
Parfois3	101	11%
Jamais4	13	1%
NSP/NRP9	12	1%

A5B_U:

A5B_U. Pendant votre hospitalisation, le personnel a-t-il toujours, souvent, parfois ou jamais tout fait pour vous aider à soulager votre douleur ?

N =	920	100%
Toujours1	715	78%
Souvent2	121	13%
Parfois3	63	7%
Jamais4	2	0%
NSP/NRP9	19	2%

A6_U:

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

N =	1075	100%
Oui1	321	30%
Non2	724	67%
NSP/NRP9	30	3%

A7_U:

A7_U. À votre sortie de l'hôpital, aviez-vous une idée très précise, assez, peu ou pas du tout précise des services dont vous alliez avoir besoin?

N =	1075	100%
Très précise1	505	47%
Assez précise.....2	281	26%
Peu précise3	138	13%
Pas du tout précise4	112	10%
NSP/NRP9	39	4%

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

A8_U:

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

N =	1075	100%
... retourné directement à la maison	19	2%
... avez fait un séjour dans un lieu de convalescence	13	1%
... avez fait un séjour en centre de réadaptation	1042	97%
NSP/NRP	1	0%

A9_U:

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

N =	1075	100%
Catherine Booth (4375 avenue Montclair Montréal H4B 2J5)..... 01	=> S_B 173	16%
Champlain (Pavillon) (1325 rue Crawford Verdun H4H 2N6)..... 02	=> S_B 113	11%
Institut universitaire de gériatrie de Montréal (I.U.G.M.)(4565 chemin Queen-Mary Montréal H3W 1W5)..... 03	=> S_B 03	
Jacques Viger (1051 rue Saint-Hubert Montréal H2L 3Y5)..... 04	=> S_B 43	4%
J. H. Charbonneau (3095 rue Sherbrooke Est Montréal H1W 1B2)..... 05	=> S_B 83	8%
Lindsay (6363 chemin Hudson Montréal H3S 1M9)..... 06	=> S_B 124	12%
Marie Clarac (3530 boulevard Gouin Est Montréal-Nord H1H 1B7)..... 07	=> S_B 271	25%
Notre-Dame-de-la-Merci (555 boulevard Gouin O. Montréal H3L 1K5)..... 08	=> S_B 40	4%
Richardson (5425 avenue Bessborough Montréal H4V 2S7)..... 09	=> S_B 57	5%
Villa Medica (225 rue Sherbrooke Est Montréal H2X 1C9)..... 10	=> S_B 130	12%
Institut de Réadaptation de Montréal (6300 avenue Darlington Montréal H3S 2J4)..... 11	=> S_B 7	1%
AUCUN (N'A RECU AUCUN SERVICE)..... 98	0	0%
NSP/NRP	=> S_B 8	1%

VIDE:

Je suis désolé(e), mais votre profil ne correspond aux critères visés par notre enquête. Je vous remercie du temps que vous nous avez consacré. Je n'ai pas d'autre question à vous poser. REMERCIER ET CODER «CC»

N =	0	100%
REMERCIER ET CODER «CC»	1 D => MERCI 0	0%

S_B:

SECTION B - SATISFACTION GLOBALE

=> /+1

else => /B1_U

if STRAT=1

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

B1_U:

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

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

=> /S_C

if STRAT=1

N =	1075	100%
Très satisfait..... 1	787	73%
Assez satisfait..... 2	221	21%
Peu satisfait..... 3	43	4%
Pas du tout satisfait..... 4	22	2%
NSP/NRP	2	0%

S_C:

SECTION C - ACCÈS - ACCUEIL

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

N = 0 100%

C1_U:

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

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

```
=> /S_D
if STRAT=1
```

N =	1075	100%
Très satisfait..... 1	793	74%
Assez satisfait..... 2	183	17%
Peu satisfait 3	36	3%
Pas du tout satisfait 4	19	2%
NSP/NRP 9	44	4%

C2_U:

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

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

N =	1075	100%
Très satisfait..... 1	718	67%
Assez satisfait..... 2	173	16%
Peu satisfait 3	66	6%
Pas du tout satisfait 4	43	4%
NSP/NRP 9	75	7%

C3_U:

C3_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

3) de l'accueil du personnel à votre arrivée

N =	1075	100%
Très satisfait..... 1	906	84%
Assez satisfait..... 2	125	12%
Peu satisfait 3	21	2%
Pas du tout satisfait 4	13	1%
NSP/NRP 9	10	1%

C4_U:

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

4) du délai pour évaluer vos besoins

N =	1075	100%
Très satisfait..... 1	807	75%
Assez satisfait..... 2	174	16%
Peu satisfait 3	36	3%
Pas du tout satisfait 4	20	2%
NSP/NRP 9	38	4%

C5_U:

C5_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

5) des informations reçues sur le déroulement des soins dans le service

N =	1075	100%
Très satisfait..... 1	797	74%
Assez satisfait..... 2	159	15%
Peu satisfait 3	51	5%
Pas du tout satisfait 4	26	2%
NSP/NRP 9	42	4%

C6_U:

C6_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

6) qu'on ait tenu compte de votre langue dans les services qui vous ont été offerts

N =	1075	100%
Très satisfait..... 1	964	90%
Assez satisfait..... 2	73	7%
Peu satisfait 3	16	1%
Pas du tout satisfait 4	9	1%
NSP/NRP 9	13	1%

S_D:

SECTION D - ASPECTS PROFESSIONNELS DES SOINS ET SERVICES

=> /+1

else => /D1_U

if STRAT=1

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

D1_U:

D1_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

1) de la ponctualité des intervenants, du respect des heures de rendez-vous aux séances de thérapie en réadaptation

=> /S_E

if STRAT=1

N =	1075	100%
Très satisfait..... 1	915	85%
Assez satisfait..... 2	125	12%
Peu satisfait 3	7	1%
Pas du tout satisfait 4	10	1%
NSP/NRP 9	18	2%

D2_U:

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

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

N =	1075	100%
Très satisfait..... 1	877	82%
Assez satisfait..... 2	131	12%
Peu satisfait 3	32	3%
Pas du tout satisfait 4	11	1%
NSP/NRP 9	24	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 =	1075	100%
Très satisfait..... 1	715	67%
Assez satisfait..... 2	255	24%
Peu satisfait 3	47	4%
Pas du tout satisfait 4	22	2%
NSP/NRP 9	36	3%

D4_U:

D4_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

4) de la façon dont les intervenants en général vous ont encouragé à participer aux décisions qui vous concernaient

N =	1075	100%
Très satisfait..... 1	729	68%
Assez satisfait..... 2	197	18%
Peu satisfait 3	44	4%
Pas du tout satisfait 4	23	2%
NSP/NRP 9	82	8%

D5_U:

D5_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

5) du temps que les intervenants ont pris pour bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement

N =	1075	100%
Très satisfait..... 1	800	74%
Assez satisfait..... 2	164	15%
Peu satisfait 3	52	5%
Pas du tout satisfait 4	20	2%
NSP/NRP 9	39	4%

D6_U:

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

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

N =	1075	100%
Très satisfait..... 1	593	55%
Assez satisfait..... 2	279	26%
Peu satisfait 3	80	7%
Pas du tout satisfait 4	19	2%
NSP/NRP 9	104	10%

S_E:

SECTION E - COMMUNICATION - INFORMATION

=> /+1

else => /E1_U

if STRAT=1

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

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

E1_U:

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

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

=> /S_F

if STRAT=1

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	600	56%
Assez satisfait.....2	135	13%
Peu satisfait3	55	5%
Pas du tout satisfait4	36	3%
NSP/NRP9	249	23%

E2_U:

E2_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

- 2) de la clarté des informations reçues de la part du médecin de l'unité de réadaptation

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	723	67%
Assez satisfait.....2	169	16%
Peu satisfait3	81	8%
Pas du tout satisfait4	31	3%
NSP/NRP9	71	7%

E3_U:

E3_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

- 3) de la simplicité du vocabulaire utilisé par les intervenants pour que vous puissiez bien les comprendre

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	917	85%
Assez satisfait.....2	126	12%
Peu satisfait3	13	1%
Pas du tout satisfait4	7	1%
NSP/NRP9	12	1%

E4_U:

E4_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

- 4) de la clarté des informations contenues dans la documentation fournie

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	759	71%
Assez satisfait.....2	126	12%
Peu satisfait3	26	2%
Pas du tout satisfait4	10	1%
NSP/NRP9	154	14%

E5_U:

E5_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

- 5) de la façon dont on vous évitait d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	728	68%
Assez satisfait.....2	224	21%
Peu satisfait3	35	3%
Pas du tout satisfait4	20	2%
NSP/NRP9	68	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 =	1075	100%
Très satisfait.....1	826	77%
Assez satisfait.....2	128	12%
Peu satisfait3	18	2%
Pas du tout satisfait4	9	1%
NSP/NRP9	94	9%

E7_U:

E7_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

7) de l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	697	65%
Assez satisfait.....2	226	21%
Peu satisfait3	74	7%
Pas du tout satisfait4	29	3%
NSP/NRP9	49	5%

E8_U:

E8_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

8) de la facilité à comprendre les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	624	58%
Assez satisfait.....2	140	13%
Peu satisfait3	42	4%
Pas du tout satisfait4	39	4%
NSP/NRP9	230	21%

S_F:

SECTION F - RELATIONS INTERPERSONNELLES

=> /+1

else => /F1_U

if STRAT=1

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

F1_U:

F1_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

1) de la politesse et du respect qu'on vous a manifesté

=> /S_G

if STRAT=1

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	910	85%
Assez satisfait.....2	126	12%
Peu satisfait3	31	3%
Pas du tout satisfait4	6	1%
NSP/NRP9	2	0%

F2_U:

F2_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

2) du respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	905	84%
Assez satisfait.....2	113	11%
Peu satisfait3	25	2%
Pas du tout satisfait4	16	1%
NSP/NRP9	16	1%

F3_U:

F3_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

3) du traitement juste et équitable de la part du personnel envers les usagers

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	853	79%
Assez satisfait.....2	158	15%
Peu satisfait3	26	2%
Pas du tout satisfait4	5	0%
NSP/NRP9	33	3%

F4_U:

F4_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

4) de la compréhension dont les intervenants ont fait preuve à l'égard de votre situation

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	843	78%
Assez satisfait.....2	159	15%
Peu satisfait3	43	4%
Pas du tout satisfait4	10	1%
NSP/NRP9	20	2%

F5_U:

F5_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

5) de la possibilité d'exprimer vos besoins particuliers ou vos inquiétudes auprès d'un membre du personnel

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	784	73%
Assez satisfait.....2	150	14%
Peu satisfait3	48	4%
Pas du tout satisfait4	23	2%
NSP/NRP9	70	7%

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 =	1075	100%
Très satisfait.....1	709	66%
Assez satisfait.....2	247	23%
Peu satisfait3	66	6%
Pas du tout satisfait4	50	5%
NSP/NRP9	3	0%

G2_U:

G2_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

2) de la propreté de votre chambre

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	833	77%
Assez satisfait.....2	167	16%
Peu satisfait3	54	5%
Pas du tout satisfait4	19	2%
NSP/NRP9	2	0%

G3_U:

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

3) de la propreté de la toilette

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	796	74%
Assez satisfait.....2	182	17%
Peu satisfait3	57	5%
Pas du tout satisfait4	25	2%
NSP/NRP9	15	1%

G4_U:

G4_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

4) de la propreté de la salle d'intervention

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	911	85%
Assez satisfait.....2	89	8%
Peu satisfait3	6	1%
Pas du tout satisfait4	1	0%
NSP/NRP9	68	6%

G5_U:

G5_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

5) de l'aménagement des lieux de façon à ce qu'ils soient sécuritaires

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	914	85%
Assez satisfait.....2	117	11%
Peu satisfait3	18	2%
Pas du tout satisfait4	4	0%
NSP/NRP9	22	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 =	1075	100%
Très satisfait.....1	928	86%
Assez satisfait.....2	92	9%
Peu satisfait3	12	1%
Pas du tout satisfait4	7	1%
NSP/NRP9	36	3%

G7_U:

G7_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

7) du goût de la nourriture

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	470	44%
Assez satisfait.....2	314	29%
Peu satisfait3	163	15%
Pas du tout satisfait4	109	10%
NSP/NRP9	19	2%

G8_U:

G8_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

8) de la température des aliments

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	573	53%
Assez satisfait.....2	302	28%
Peu satisfait3	124	12%
Pas du tout satisfait4	53	5%
NSP/NRP9	23	2%

G9_U:

G9_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

9) du choix, de la variété des menus

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	556	52%
Assez satisfait.....2	284	26%
Peu satisfait3	124	12%
Pas du tout satisfait4	81	8%
NSP/NRP9	30	3%

S_H:

SECTION H - PLANIFICATION DE LA SORTIE - CONTINUITÉ

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

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

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

H1_U:

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

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

=> /S_I

if STRAT=1

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	840	78%
Assez satisfait.....2	118	11%
Peu satisfait3	35	3%
Pas du tout satisfait4	21	2%
NSP/NRP9	61	6%

H2_U:

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

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

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	642	60%
Assez satisfait.....2	107	10%
Peu satisfait3	62	6%
Pas du tout satisfait4	87	8%
NSP/NRP9	177	16%

H3_U:

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

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

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	543	51%
Assez satisfait.....2	126	12%
Peu satisfait3	91	8%
Pas du tout satisfait4	78	7%
NSP/NRP9	237	22%

H4_U:

H4_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

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

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	794	74%
Assez satisfait.....2	88	8%
Peu satisfait3	30	3%
Pas du tout satisfait4	45	4%
NSP/NRP9	118	11%

H5_U:

H5_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

- 5) des informations données à vos proches concernant les services que vous nécessitez

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	585	54%
Assez satisfait.....2	89	8%
Peu satisfait3	51	5%
Pas du tout satisfait4	53	5%
NSP/NRP9	297	28%

H6_U:

H6_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

6) du support qu'on vous a donné pour vous encourager à rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant des difficultés semblables aux vôtres

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	278	26%
Assez satisfait.....2	80	7%
Peu satisfait3	67	6%
Pas du tout satisfait4	97	9%
NSP/NRP9	553	51%

H7_U:

H7_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

7) que le personnel se soit assuré du transfert de votre dossier aux professionnels concernés tels que médecin de famille, intervenant du CLSC

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	652	61%
Assez satisfait.....2	99	9%
Peu satisfait3	35	3%
Pas du tout satisfait4	34	3%
NSP/NRP9	255	24%

H8_U:

H8_U. Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait des énoncés suivants...

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

N =	1075	100%
Très satisfait.....1	595	55%
Assez satisfait.....2	91	8%
Peu satisfait3	29	3%
Pas du tout satisfait4	38	4%
NSP/NRP9	322	30%

H9_U:

H9_U. Au moment de planifier votre séjour en réadaptation, vous a-t-on offert un choix entre différents centres de réadaptation?

N =	1075	100%
Oui1	222	21%
Non2	814	76%
NSP/NRP9	39	4%

H10_U:

H10_U. Étiez-vous satisfait du choix ?

N =	1075	100%
Oui1	929	86%
Non2	106	10%
NSP/NRP9	40	4%

S_SD:

SECTION SD - SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE

=> +1

if 1 > 0

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

Annexe 1 : Rapport méthodologique de la firme Jolicoeur & associés

SD4:

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

=> /+1

if NON AGE==0

N = 0 100%

SD6:

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

N =	1075	100%
...Français	671	62%
...Anglais	260	24%
...Autre	144	13%

SD7:

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

N =	1075	100%
Seul(e)	548	51%
En présence d'un proche	519	48%
NSP/NRP	8	1%

SD8:

SD8. Quel est votre niveau de scolarité ?

N =	1075	100%
Aucune Scolarité	7	1%
Cours primaire (sans diplôme)	138	13%
Cours primaire (avec diplôme)	136	13%
Cours secondaire ou DEP (sans diplôme)	205	19%
Cours secondaire ou DEP (avec diplôme)	232	22%
Cours technique, cégep, collège classique (sans diplôme)	31	3%
Cours technique, cégep, collège classique (avec diplôme)	97	9%
Université non complétée	38	4%
Baccalauréat	102	9%
Maîtrise	37	3%
Doctorat	14	1%
NSP/NRP	38	4%

SD9:

SD9. Dans quelle catégorie se situe le revenu brut annuel familial?
(L'ENSEMBLE DES REVENUS DE TOUS LES MEMBRES DU MÉNAGE) (LIRE)

N =	1075	100%
...MOINS DE 20 000\$	327	30%
...DE 20 A 39 999\$	259	24%
...DE 40 A 59 999\$	113	11%
...DE 60 A 79 999\$	32	3%
...DE 80 A 99 999\$	13	1%
...DE 100 A 119 999\$	8	1%
... ou plus de 120 000\$	15	1%
NSP/PR	308	29%

SD10:

SD10. Les gens qui habitent au Canada ont des origines culturelles et raciales très diverses. Êtes-vous ... ? INTERVIEWEUR : Lisez les catégories au répondant, indiquez toutes les réponses appropriées.

N =	1075	100%
...Caucasien(ne) (blanc(he))..... 01	973	91%
...Chinois(e) 02	1	0%
...Asiatique du sud (p. ex., de l'Inde orientale, du Pakistan ou du Sri Lanka) 03	9	1%
...Noir(e) 04	18	2%
...Philippin(e)..... 05	2	0%
...Latino-Américain 06	9	1%
...Asiatique du Sud-Est (du Cambodge, d'Indonésie, du Laos ou du Vietnam) 07	6	1%
...Arabe..... 08	16	1%
...Asiatique de l'ouest (p. ex., d'Afghanistan ou d'Iran)..... 09	1	0%
...Japonais(e) 10	0	0%
...Coréen(ne)..... 11	0	0%
...Autochtone (Premières nations, Métis(se) ou Inuit(e)) 12	1	0%
Autre (précisez) 97 O	29	3%
Ne sait pas 98	0	0%
Refuse de répondre 99	10	1%

INI:

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

ENTREZ VOS INITIALES D'INTERVIEWEUR

AAA		
N =	1075	100%

MERCI:

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

N =	1075	100%
TAPEZ «ENTER» POUR CONTINUER À LA PAGE SUIVANTE 1 D	1075	100%

INT99:

Je vous remercie du temps que vous nous avez consacré. Je n'ai pas d'autre question à vous poser.

ENTREVUE COMPLÉTÉE DURÉE DE L'ENTREVUE : \$T

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

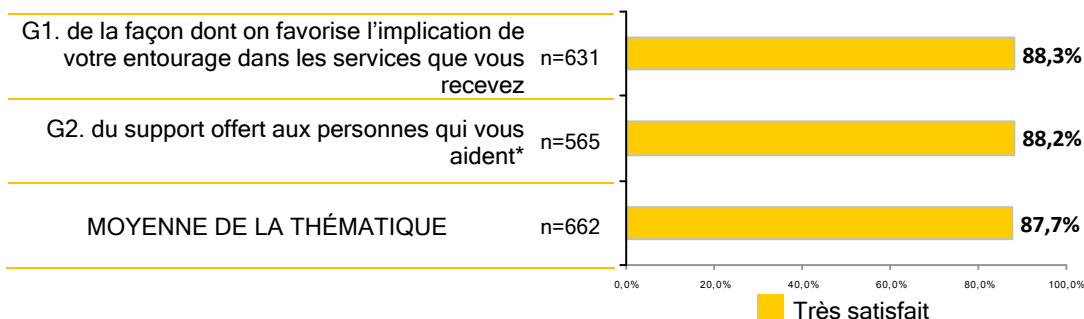
Annexe 2

**Notes additionnelles
sur la pondération**

Notes additionnelles sur la pondération

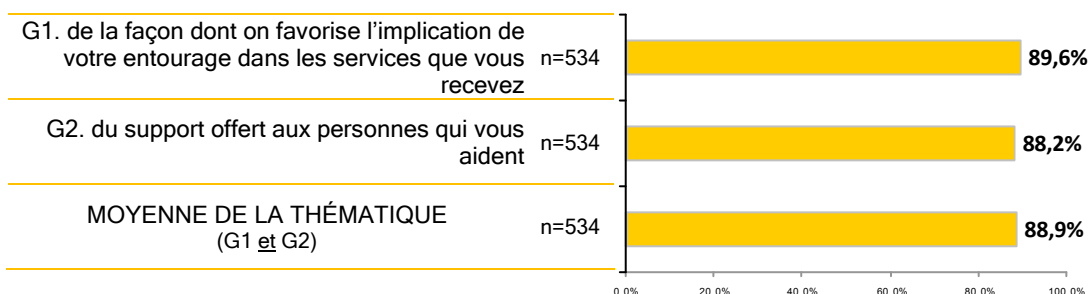
Dans de rares cas, les scores de thématiques peuvent à première vue sembler contre-intuitifs, comme dans l'exemple ci-dessous. On y observe que sous la thématique « *Implication des proches et communauté* », en SAD_PTH-PTG, deux énoncés obtenant chacun des taux de satisfaction supérieurs à 88%, contribuent à un taux moyen de la thématique inférieur à 88%.

Base : Total

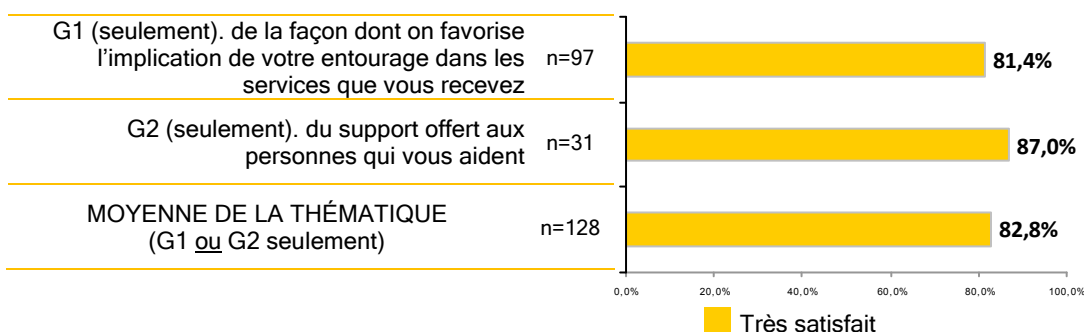


L'explication à ce phénomène (en apparence curieux) réside dans l'impact qu'aura eu l'opération de calibrage. Ainsi, il s'avère que dans le cas présent, les répondants ayant évalué un seul énoncé se sont révélés significativement moins satisfaits (82,8%) que les répondants ayant évalué les deux énoncés (88,9%). Or, sur chaque thématique évaluée, ceux qui en ont évalué 2 auront eu un poids de ½, tandis que ceux qui en auront évalué un seul auront eu un poids de 1. Vu sous un autre angle, comprenons que $[(n=534 \times 88,9\%) + (n=128 \times 82,8\%)] / 662 = 87,7\%$.

Base : ont évalué les deux énoncés



Base : ont évalué un seul énoncé



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

Québec 