

**RESULTATS DU SONDRAGE SUR LA SATISFACTION DE LA
CLIENTELE PROCHES ET RESIDENTS**

CHSLD Château sur le Lac

9 mai 2014

Table des matières

1. Aspects méthodologiques	p.4
1.1 Considérations préliminaires	p.5
1.2 Indicateurs de la qualité des services	p.5
1.3 Sources de données	p.6
1.4 Échantillonnage des usagers	p.6
1.5 Définition des trois (3) indicateurs de satisfaction et des douze (12) dimensions de la qualité d'un service	p.7
1.6 Présentation et traitement des données	p.8
2. Profil des répondants et résultats de l'établissement	p.12
2.1 Profil des répondants	p.13
2.2 Résultats de l'établissement	p.16
2.3 Résultats aux indicateurs et aux dimensions qualité, ventilés selon les différentes sources de données	p.18
• Résultats aux indicateurs et aux dimensions qualité ventilés selon les variables d'identification associées aux résidents	p.25
• Résultats aux indicateurs et aux dimensions qualité ventilés selon les variables d'identification associées aux proches	p.28

Liste des tableaux

Tableau 1 : Répartition des résidents selon le sexe	p.13
Tableau 2 : Répartition des résidents selon le groupe d'âge.....	p.13
Tableau 3 : Répartition des résidents selon le nombre d'années de résidence du résident	p.13
Tableau 4 : Répartition des proches selon le sexe	p.14
Tableau 5 : Répartition des proches selon la fréquence annuelle des rencontres avec le personnel	p.14
Tableau 6 : Répartition des proches selon leur lien de parenté avec la personne hébergée	p.14
Tableau 7 : Répartition des proches selon la fréquence annuelle des visites auprès du résident	p.15
Tableau 8 : Comparaison des résultats du CHSLD Château sur le Lac aux résultats d'établissements de même mission	p.16
Tableau 9 : Les résultats de la partie CHSLD.....	p.17
Tableau 10 : Résultats obtenus aux indicateurs et aux dimensions qualité, compilés pour les deux parties en fonction des différentes sources de données	p.18
Tableau 11 : Résultats obtenus auprès des résidents pour chacun des énoncés, regroupés par dimension qualité.	p.19
Tableau 12 : Proportion des répondants (résidents) ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40%, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant	p.21
Tableau 13 : Résultats obtenus auprès des proches pour chacun des énoncés, regroupés par dimension qualité	p.22
Tableau 14 : Proportion des répondants (proches) ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40%, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant	p.24
Tableau 15 : Degré d'appréciation de la qualité des services, associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité, ventilé selon le sexe des résidents	p.25
Tableau 16 : Degré d'appréciation de la qualité des services, associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité, ventilé selon le groupe d'âge des résidents	p.26
Tableau 17 : Degré d'appréciation de la qualité des services, associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité, ventilé selon le nombre d'année à la résidence	p.27
Tableau 18: Degré d'appréciation de la qualité des services, associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité, ventilé selon le sexe du proche	p.28
Tableau 19 : Degré d'appréciation de la qualité des services, associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité, ventilé selon la fréquence annuelle des rencontres du proche avec le personnel	p.29
Tableau 20 : Degré d'appréciation de la qualité des services, associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité, ventilé selon le lien de parenté du proche avec le résident	p.30
Tableau 21 : Degré d'appréciation de la qualité des services, associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité, ventilé selon la fréquence annuelle des visites auprès du résident	p.31

1. Aspects méthodologiques

1.1 Considérations préliminaires

Ce rapport présente les résultats des différents sondages ayant pour but d'estimer la satisfaction de la clientèle en regard de la qualité des soins et des services dispensés au CHSLD Château sur le Lac. Utilisés dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la qualité des services, ces résultats devraient permettre à l'établissement de cerner différentes cibles d'amélioration en fonction des dimensions de la qualité d'un service telles que perçues par les usagers¹. Précisons qu'il s'agit essentiellement d'un outil technique qui ne comporte aucune interprétation ou jugement de valeur en regard des résultats présentés.

Le rapport comprend deux parties. La première, est consacrée à la présentation des aspects méthodologiques entourant l'évaluation de la qualité des services dans un milieu d'hébergement. La deuxième partie présente une description sommaire des répondants aux divers sondages utilisés puis fait état, à partir des sondages, des résultats obtenus par le CHSLD Château sur le Lac aux différents indicateurs mesurant la qualité des services.

1.2 Indicateurs de la qualité des services

L'évaluation de la satisfaction des résidents et des proches, repose sur le résultat global obtenu par le CHSLD Château sur le Lac aux trois indicateurs de la qualité suivants :

- La relation avec le client ;
- La prestation professionnelle ;
- L'organisation des services.

Ces trois indicateurs recouvrent à leur tour, l'ensemble des dimensions qualité qui définit ce qu'est un service de qualité, du point de vue des usagers des services de santé et des services sociaux au Québec.

Sous l'indicateur « Relation avec le client » nous retrouvons les dimensions : 1) respect, 2) confidentialité, 3) empathie et 4) accessibilité ; sous l'indicateur « Prestation professionnelle » les dimensions sont : 5) fiabilité, 6) responsabilisation, 7) apaisement 8) solidarisation ; et finalement, sous « Organisation des services » il s'agit des dimensions : 9) simplicité, 10) continuité, 11) rapidité, et 12) confort. Les définitions de ces dimensions sont présentées à la section 1.6.

Le résultat global, attribué à chacun des indicateurs mentionné plus haut, provient de la compilation des données recueillies dans les sondages réalisés auprès des deux types de répondants (décrits à la prochaine section). Ces données sont en fait les pourcentages moyens du degré d'appréciation de la qualité des services émis par les répondants, à chacun des énoncés qui couvrent les dimensions qualité.

¹ Les douze dimensions de la qualité d'un service ont été établies à partir de séances de «focus group» réalisées auprès de différents types d'usagers des services de santé et des services sociaux de la région métropolitaine, en collaboration avec l'Agence de développement de Montréal. Ces rencontres se renouvellent habituellement aux trois ans afin de vérifier et d'ajuster au besoin le concept de qualité des services tel que perçu par les utilisateurs du réseau des services de santé et de services sociaux.

1.3 Sources de données

La particularité de la méthodologie utilisée pour évaluer la qualité des services en milieu d'hébergement, provient du fait que deux différentes sources d'information sont mises à contribution : les résidents et leurs proches.

En tant que premiers utilisateurs des services dispensés par l'établissement, les résidents sont invités à porter un jugement, exprimé en termes de degré d'accord, sur une série d'énoncés qui décrivent un aspect ou l'autre des services qui leur sont offerts. Ces énoncés, en lien direct avec les 12 dimensions qualité, nous permettent ainsi de recueillir l'opinion d'un certain nombre de résidents sur la qualité des services qu'ils reçoivent. Ces opinions sont recueillies par questionnaire ou en participant à une entrevue réalisée par un évaluateur externe ou toute autre personne habilitée à le faire.

Les proches des usagers qui, en raison de leur état de santé ne peuvent exprimer eux-mêmes leurs opinions, sont également invités à se prononcer sur les mêmes aspects, via un questionnaire de sondage adapté à ces répondants. Les premiers expriment leurs opinions sur la qualité des services dispensés par l'établissement envers eux-mêmes et les résidents.

1.4 Échantillonnage des usagers

Une liste de tous les usagers aptes à répondre seul au questionnaire ou à participer à une entrevue avec un évaluateur externe est complétée par l'établissement qui doit également fournir un portrait global de l'ensemble de ses résidents. À partir de ce portrait et de la liste des résidents en mesure de prendre part à une entrevue, un échantillon est élaboré en tentant le plus possible de respecter une représentativité proportionnelle des différents types de clientèle sur la base de critères comme : le groupe d'âge des résidents, le sexe et la langue parlée. Cet échantillon est nécessairement restreint en raison même des caractéristiques des résidents. Ces derniers peuvent évidemment refuser de répondre ou en tout temps mettre fin à l'entrevue.

Par ailleurs, les résidents aptes à répondre seul ou avec un minimum d'aide (mise à contribution de personnes choisies² par l'établissement pour recueillir l'opinion des résidents et formées par l'évaluateur externe du CQA) sont conviés à participer au sondage et à transmettre leurs opinions.

Mentionnons finalement, que toutes les règles concernant la confidentialité des renseignements personnels ainsi que celles concernant la cueillette et la manipulation des données sont entièrement respectées.

1.5 Définition des trois indicateurs et des douze dimensions de la qualité d'un service

² Ces personnes sont choisies en fonction de leur habilité à composer avec ce type de clientèle tout en n'étant pas en lien de service ou d'autorité avec elle.

Relation avec le client : *Cet indicateur concerne la relation qui s'établit entre le personnel et l'utilisateur. Cette relation est empreinte d'humanisme et fondée sur le respect de la personne et de ses droits. Il regroupe les quatre dimensions qui suivent.*

Dimensions

Respect

Considération que mérite une personne en raison de la valeur humaine qu'on lui reconnaît et qui nous porte à se conduire envers elle, avec réserve et retenue. Le respect implique des comportements empreints de discrétion dans un environnement attentif de la vie privée de l'utilisateur. Le respect sous-tend également une acceptation de la différence.

Confidentialité

Protection des renseignements personnels assurée par un environnement et des attitudes garantissant leur non-divulgateion à des personnes non autorisées.

Empathie

Attitude qui permet d'exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive de l'utilisateur, une considération de la globalité de la personne.

Accessibilité

Caractéristique qui rend possible l'accès aux services sur le plan de la géographie, des installations physiques, des heures d'ouverture, de la langue et de la culture.

Prestation professionnelle : *Cet indicateur, qui touche la prestation des services sous l'angle professionnel, fait référence à une profession, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins des utilisateurs par des attitudes, des soins, des services et des conseils appropriés. Il regroupe quatre dimensions.*

Dimensions

Fiabilité

Aptitude d'un système à garantir à chaque utilisateur l'utilisation de pratiques diagnostiques et thérapeutiques sécuritaires et au moindre risque, assurant le meilleur résultat en termes de santé et de bien-être, conformément à l'état actuel des connaissances et pour la plus grande satisfaction de l'utilisateur, tant sur le plan des procédures que des résultats ou encore des contacts humains à l'intérieur du système de santé et de services sociaux.

Responsabilisation

Action destinée à accroître l'autonomie de l'utilisateur et sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne.

Apaisement

Attitude propre à calmer, à rassurer une personne et à lui procurer une tranquillité d'esprit, un sentiment de sécurité et de confiance.

Solidarisation

Action destinée à impliquer, de près ou de loin, l'entourage de l'utilisateur (sa famille, ses proches, etc.) dans l'organisation et la prestation de services.

Organisation des services : *Cet indicateur, qui touche l'organisation des services, réfère à l'environnement et au contexte qui en entoure la prestation. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort; les systèmes, les politiques et les procédures peuvent en assurer ou non la rapidité et la continuité. Il regroupe les quatre dernières dimensions suivantes.*

Dimensions

Simplicité

Qualité destinée à faciliter l'utilisation et la compréhension des services et la souplesse des systèmes face aux circonstances. Elle concerne autant les personnes (dont le comportement sera naturel, spontané, sans prétention) que les choses qui doivent être faciles à comprendre et à utiliser.

Continuité

Qualité assurant une prestation de services dépourvue de rupture dans la prise en charge de l'utilisateur et la circulation de l'information.

Rapidité

Caractéristique qui permet d'obtenir une réponse à une demande de services, ou au service lui-même, dans un laps de temps raisonnable.

Confort

Bien-être matériel résultant d'un environnement physique chaleureux caractérisé par des lieux sécuritaires, propres et ordonnés.

1.6 Présentation et traitement des données

Les données sont présentées sous forme de tableaux de résultats. Les premiers tableaux (section 2.1) fournissent des indications sur le profil des répondants (résidents et proches) ayant participé aux sondages.

Le tableau de la section 2.2 présente le résultat global pour le centre d'hébergement identifié dans ce rapport.

La section 2.3 présente les résultats obtenus aux indicateurs et aux dimensions qualité ventilés selon les variables d'identification associées aux différentes sources de données.

Le traitement des données fait appel à quatre notions relativement connues de la statistique descriptive. Il s'agit des notions de moyenne, d'écart type, de médiane et d'intervalle de confiance. Examinons-les brièvement.

Moyenne

Rappelons que la moyenne est une valeur à tendance centrale. On l'appelle ainsi parce que cette valeur tend à se placer au centre d'un ensemble de valeurs et à ce titre, elle rend compte du comportement le plus caractéristique des répondants ou du phénomène observé dans une distribution qui suit une courbe normale. La formule pour établir la moyenne se lit simplement comme suit :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

\bar{X} = moyenne Σ = sommation
 X_i = chacun des résultats n = nombre de répondants

Deux distributions de valeurs différentes peuvent avoir des moyennes identiques. Par exemple, une distribution de deux valeurs, disons 49 et 51, obtient la même moyenne de 50 qu'une autre distribution de deux valeurs différentes, 1 et 99. Si ces deux distributions se ressemblent en termes de moyennes, au plan de la variabilité, elles diffèrent beaucoup quant aux valeurs qui composent chacune d'elles par rapport à cette même moyenne. Pour apprécier ces différences il faut donc adjoindre à la moyenne d'autres éléments qui nous permettent de mieux juger ce qu'elle représente, en termes de valeur réelle, par rapport au groupe de répondants qui nous préoccupe.

Écart type

Dans la première distribution des données, les valeurs varient peu par rapport à la moyenne 50, alors que dans la deuxième, la variation est très grande. L'indice de cette variation nous est fourni par l'écart type. Lorsqu'il est plus petit, cela signifie que les valeurs varient moins par rapport à la moyenne ; on peut alors dire que la moyenne que nous indiquons dans le rapport provient d'un groupe de répondants homogène ou qui partagent sensiblement la même opinion par rapport à l'énoncé ou à la finalité en cause. À l'inverse, lorsque l'écart type est plus grand, cela indique que les valeurs varient davantage par rapport à la moyenne. On peut alors dire que la moyenne que nous avons calculée provient d'un groupe de répondants plus hétérogène présentant des opinions parfois fort différentes. Le calcul de l'écart type s'effectue selon la formule générale qui suit :

$$S = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

S = écart type
Voir plus haut pour la signification des autres symboles

Médiane

La médiane ou « md », est le point milieu ou le nombre qui divise la série des résultats obtenus, rangés par ordre de grandeur, en deux groupes égaux (50% des répondants se situent donc de part et d'autre de ce nombre). Lorsque la médiane se situe près de la moyenne et que l'écart type est relativement petit (15 et moins) nous pouvons déduire que la moyenne obtenue représente bien ce que pense de façon globale, les répondants. Dans le cas contraire, cela indique une plus grande diversité d'opinion et on peut alors tenter d'en trouver les facteurs explicatifs.

Intervalle de confiance

Pour mieux comprendre la notion d'intervalle de confiance, prenons l'exemple suivant :

À partir d'un trou sur un banc, un jeune garçon s'amuse à faire tomber de façon répétée une pièce de monnaie sur une règle placée sur le sol. Il constate, après 100 lancers, que la pièce ne tombe pas toujours précisément sur le chiffre central inscrit sur la règle. Les points de chute varient de 1 centimètre de part et d'autre de ce chiffre. En principe, il s'agit là d'une variation normale explicable par le hasard.

En d'autres termes, l'intérieur de la zone comprise entre -1 et +1 centimètre du point central, constitue l'intervalle de confiance qui nous permet de conclure que si la pièce tombe entre la limite inférieure et la limite supérieure de ce seuil, le hasard constitue la meilleure explication de cette variation. Si la pièce tombe à l'extérieur de l'intervalle de confiance, on dira alors que le hasard ne constitue pas une raison acceptable de cette variation, ou encore qu'il s'agit là d'une variation significativement différente de ce que le hasard provoque. En conséquence, il y a fort probablement d'autres facteurs qui expliquent ou qui ont influencé le résultat observé.

Un raisonnement identique est utilisé pour estimer le résultat de l'établissement. Le résultat obtenu par l'établissement à chacun des indicateurs, bien qu'utile, ne fournit aucune information concernant sa précision. En effet, cette estimation ponctuelle, ne tient pas compte des erreurs possibles dans l'estimation, notamment des erreurs reliées aux fluctuations d'échantillonnage. Comme dans l'exemple précédent, il faut associer au résultat de chacun des indicateurs, un intervalle qui permet d'englober avec fiabilité, la vraie valeur de la perception du niveau de satisfaction exprimé par les différentes sources d'information. La façon dont est calculé ici cet intervalle, nous permet d'affirmer qu'il y a 95 % des chances que la valeur réelle du résultat se situe à l'intérieur des deux bornes ou limites de cet intervalle. Nous calculerons ainsi les limites inférieures et supérieures obtenues pour chacun des indicateurs.

Satisfaction de la norme	Cote	Interprétation
Peu ou aucunement	1	La limite supérieure du résultat de l'établissement se situe en dessous de la limite inférieure du comparatif. Zone de faiblesse.
Moyennement	2	La limite inférieure ou supérieure du résultat de l'établissement se situe à l'intérieur des résultats du comparatif ou les résultats du comparatif se situent entre la limite inférieure et supérieure du résultat de l'établissement. Résultats à consolider ou à améliorer.
Très ou complètement	3	La limite inférieure du résultat de l'établissement est égale ou se situe au-dessus de la limite supérieure du comparatif. Zone d'excellence.

2. Profil des répondants et résultats de l'établissement

2.1 Profil des répondants

Résidents

9 résidents ont complété un questionnaire au mois d'avril 2014.

Tableau 1
Répartition des résidents selon le sexe

		n	%
Sexe	Masculin*	4	44,4%
	Féminin	5	55,6%
Total		9	100,0%

*Étant donné le petit nombre de répondants, les résultats de cette catégorie ne seront pas présentés ultérieurement

Tableau 2
Répartition des résidents selon le groupe d'âge

		n	%
Groupe d'âge	Moins de 65 ans*	1	11,1%
	Entre 75 et 84 ans	5	55,6%
	85 ans et plus*	3	33,3%
Total		9	100,0%

*Étant donné le petit nombre de répondants, les résultats de cette catégorie ne seront pas présentés ultérieurement.

Tableau 3
Répartition des résidents selon le nombre d'années de résidence du résident

		n	%
Nbre d'années	Moins de 1 an	5	55,6%
	De 1 à 3 ans*	4	44,4%
Total		9	100,0%

*Étant donné le petit nombre de répondants, les résultats de cette catégorie ne seront pas présentés ultérieurement

Proches

11 proches ont répondu au questionnaire entre le 17 et le 26 avril 2014.

Tableau 4
Répartition des proches selon le sexe

		n	%
Sexe	Masculin*	3	27,3%
	Féminin	8	72,7%
Total		11	100,0%

*Étant donné le petit nombre de répondants, les résultats de cette catégorie ne seront pas présentés ultérieurement

Tableau 5
Répartition des proches selon la fréquence annuelle des rencontres avec le personnel

		n	%
Fréquence annuelle des rencontres	Moins de 5 rencontres par année	9	81,8%
	6 à 12 rencontres par année*	2	18,2%
Total		11	100,0%

*Étant donné le petit nombre de répondants, les résultats de cette catégorie ne seront pas présentés ultérieurement.

Tableau 6
Répartition des proches selon leur lien de parenté avec la personne hébergée

		n	%
Lien de parenté	Fratrie*	1	9,1%
	Enfant	9	81,8%
	Autre*	1	9,1%
Total		11	100,0%

*Étant donné le petit nombre de répondants, les résultats de cette catégorie ne seront pas présentés ultérieurement.

Tableau 7

Répartition des proches selon la fréquence annuelle des visites auprès du résident

		n	%
Fréquence de visite auprès du résident	5 fois ou moins par année*	1	9,1%
	6 à 12 fois par année*	1	9,1%
	13 à 24 fois par année*	1	9,1%
	25 fois et plus par année	8	72,7%
Total		11	100,0%

*Étant donné le petit nombre de répondants, les résultats de cette catégorie ne seront pas présentés ultérieurement.

2.2 Résultats de l'établissement

Tableau 8
Comparaison du degré de conformité aux attentes et aux besoins de la clientèle hébergée du CHSLD Château sur le Lac à celui observé dans d'autres établissements

Indicateurs	CHSLD Château sur le Lac			Autres établissements			Cote
	Résultat	Limites du résultat		Résultat	Limites du comparatif		
		Inférieure	Supérieure		Inférieure	Supérieure	
<i>Relation avec le client</i>	88%	81%	95%	86%	83%	91%	2
<i>Prestation professionnelle</i>	84%	77%	91%	80%	77%	88%	2
<i>Organisation des services</i>	86%	81%	92%	84%	81%	93%	2

Tableau 9
Les résultats du CHSLD Château sur le Lac

	Moyenne	Écart type	Médiane	Limite du résultat	
				Limite inférieure	Limite supérieure
Relation avec le client	87,63	14,91	92,92	80,65	94,61
Prestation professionnelle	83,76	15,37	86,93	76,56	90,95
Organisation des services	86,40	11,78	88,89	80,88	91,91

2.3 Résultats aux indicateurs et aux dimensions qualité, ventilés selon les différentes sources de données

Tableau 10
Résultats aux indicateurs et aux dimensions qualité, compilés pour les
deux parties en fonction des différentes sources de données

	Résidents n= 9		Proches n= 11		Résultat global
	Moy.	E.T.	Moy.	E.T.	Moy.
Relation avec le client	88,89	18,04	86,60	12,62	87,63
Respect	88,89	33,33	85,70	12,41	87,29
Confidentialité	100,00	0,00	87,78	12,02	93,89
Empathie	81,25	34,07	81,36	17,48	81,31
Accessibilité			91,21	13,52	91,21
Prestation professionnelle	84,07	18,03	83,51	13,74	83,76
Fiabilité	87,36	18,80	82,88	15,28	85,12
Responsabilisation	59,38	49,89	80,00	16,16	69,69
Apaisement	85,19	23,12	85,15	13,77	85,17
Solidarisation			84,55	15,72	84,55
Organisation des services	87,93	9,26	85,15	13,83	86,40
Simplicité	91,67	11,79	85,50	15,26	88,58
Continuité	68,75	45,81	85,00	21,43	76,88
Rapidité	81,02	27,01	85,83	12,44	83,43
Confort	91,76	4,99	84,75	12,30	88,25

Tableau 11
Résultats obtenus auprès des résidents pour chacun
des énoncés, regroupés par dimension qualité

	n	Moy.	Écart type
Respect	9	88,89	33,33
1. Le personnel est poli et respectueux avec vous	9	88,89	33,33
2. Le personnel respecte votre rythme et vos habitudes de vie	8	100,00	0,00
3. Le personnel respecte votre intimité physique lorsqu'il vous donne des soins de base	8	100,00	0,00
Confidentialité	9	100,00	0,00
4. Le personnel fait preuve de discrétion à votre égard	9	100,00	0,00
Empathie	8	81,25	34,07
5. Le personnel prend le temps de vous parler et de s'occuper de vous en dehors des soins de base	7	85,71	37,80
9. Le personnel vous écoute attentivement	8	75,00	35,36
Fiabilité	9	87,36	18,80
6. Quand vous voulez, vous avez la possibilité d'aller dehors, prendre l'air	7	100,00	0,00
7. Les équipements adaptés à vos besoins sont disponibles	8	81,25	37,20
8. Vous recevez les résultats de vos examens ou évaluations qu'ils soient positifs ou négatifs	8	65,63	39,95
10. Le personnel est compétent	8	90,63	18,60
29. Si vous avez besoin, il est facile d'obtenir de l'aide pour manger	9	97,22	8,33
Responsabilisation	8	59,38	49,89
11. Le personnel vous demande votre opinion, ce que vous en pensez avant de prendre une décision	8	59,38	49,89
Apaisement	9	85,19	23,12
12. En général, le personnel est de bonne humeur	8	100,00	0,00
13. Les employés que vous ne connaissez pas prennent le temps de se présenter avant de vous donner un service ou un soin	8	71,88	41,05
14. Le personnel vous donne des explications si on effectue des changements à votre médication ou vos soins	9	80,56	34,86

Suite du tableau à la page suivante

Tableau 11 (suite)
Résultats obtenus auprès des résidents pour chacun
des énoncés, regroupés par dimension qualité

	n	Moy.	Écart type
Simplicité	9	91,67	11,79
15. Le personnel vous parle avec des mots que vous comprenez	8	93,75	17,68
16. L'horaire des soins d'hygiène ou de santé vous convient	9	94,44	16,67
17. L'horaire des activités de la vie quotidienne vous convient	9	86,11	22,05
Continuité	8	68,75	45,81
18. De façon générale, ce sont toujours les mêmes personnes qui s'occupent de vous	8	68,75	45,81
Rapidité	9	81,02	27,01
19. Lorsque vous avez besoin d'aide, on vous répond rapidement	7	60,71	45,32
20. Vous recevez rapidement les soins infirmiers quand vous le demandez	8	81,25	29,12
21. Vous recevez rapidement les soins médicaux quand vous êtes malade	9	83,33	27,95
22. Le délai pour réparer le matériel endommagé est raisonnable	8	90,63	26,52
Confort	9	91,76	4,99
23. Les équipements que vous utilisez sont propres	8	87,50	26,73
24. Sur votre étage, l'atmosphère est agréable et chaleureuse	9	94,44	16,67
25. Les corridors sont suffisamment dégagés pour vous permettre de vous déplacer facilement	9	100,00	0,00
26. Les locaux du centre d'hébergement sont propres	9	100,00	0,00
27. Le niveau de bruit dans votre chambre est acceptable	9	94,44	11,02
28. Le niveau de bruit sur votre étage est acceptable	9	100,00	0,00
30. Les repas sont servis à la bonne température	8	96,88	8,84
31. La nourriture est bien appâtée et a bon goût	9	91,67	17,68
32. Les mets sont variés, le menu change souvent	9	86,11	18,16
33. Les loisirs sont variés	6	54,17	24,58
Satisfaction générale des services			
34. Au centre d'hébergement on m'a donné des consignes à respecter pour ma sécurité	9	83,33	33,07
De façon générale, quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux services que vous recevez ici?	8	93,75	11,57

Tableau 12
Proportion des répondants (résidents) ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40%, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant

	n	Proportion en désaccord	Nombre de répondants en désaccord
11. Le personnel vous demande votre opinion, ce que vous en pensez avant de prendre une décision	8	37,50%	3
33. Les loisirs sont variés	6	33,33%	2
19. Lorsque vous avez besoin d'aide, on vous répond rapidement	7	28,57%	2
8. Vous recevez les résultats de vos examens ou évaluations qu'ils soient positifs ou négatifs	8	25,00%	2
18. De façon générale, ce sont toujours les mêmes personnes qui s'occupent de vous	8	25,00%	2
13. Les employés que vous ne connaissez pas prennent le temps de se présenter avant de vous donner un service ou un soin	8	25,00%	2
5. Le personnel prend le temps de vous parler et de s'occuper de vous en dehors des soins de base	7	14,29%	1
9. Le personnel vous écoute attentivement	8	12,50%	1
7. Les équipements adaptés à vos besoins sont disponibles	8	12,50%	1
23. Les équipements que vous utilisez sont propres	8	12,50%	1
22. Le délai pour réparer le matériel endommagé est raisonnable	8	12,50%	1
20. Vous recevez rapidement les soins infirmiers quand vous le demandez	8	12,50%	1
34. Au centre d'hébergement on m'a donné des consignes à respecter pour ma sécurité	9	11,11%	1
21. Vous recevez rapidement les soins médicaux quand vous êtes malade	9	11,11%	1
14. Le personnel vous donne des explications si on effectue des changements à votre médication ou vos soins	9	11,11%	1
1. Le personnel est poli et respectueux avec vous	9	11,11%	1

N.B. Les énoncés présentant un pourcentage de désaccord de 0,0% ne sont pas présentés dans le tableau.

Tableau 13
Résultats obtenus auprès des proches pour chacun des énoncés, regroupés par dimension qualité

	n	Moy.	Écart type
Respect	11	85,70	12,41
1. Le personnel est poli et respectueux envers les personnes hébergées	11	86,36	15,02
2. Le personnel accorde de l'importance à l'opinion de la personne hébergée concernant les services qui lui sont donnés	9	83,33	12,25
3. Le personnel respecte le rythme et les habitudes de vie de la personne hébergée	11	88,18	14,01
4. Le personnel traite toutes les personnes hébergées sur un même pied d'égalité	8	76,25	15,06
5. Le personnel respecte l'intimité physique des personnes hébergées dans les soins de base qui leur sont donnés	10	89,00	9,94
6. L'aménagement des chambres permet de fournir aux personnes hébergées l'intimité dont elles ont besoin	10	87,00	11,60
7. Les personnes hébergées ont la possibilité d'être seules si elles le désirent	10	94,00	12,65
Confidentialité	9	87,78	12,02
8. Le personnel respecte la confidentialité des renseignements concernant la personne hébergée	9	87,78	12,02
Empathie	11	81,36	17,48
9. Le personnel comprend bien la situation de la personne hébergée ou ce qu'elle vit	10	82,00	16,87
10. En dehors des soins de base, le personnel est en mesure d'accorder du temps aux personnes hébergées	10	82,00	16,87
Accessibilité	11	91,21	13,52
30. On tient compte de la langue de la personne hébergée dans les services qui lui sont offerts	11	88,18	12,50
31. Les heures de visite vous conviennent	11	93,64	12,86
32. Il est facile de stationner à proximité de l'établissement ou d'y venir par transport en commun (incluant le transport adapté)	11	91,82	16,62
Fiabilité	11	82,88	15,28
11. Les équipements adaptés aux besoins des personnes hébergées sont disponibles	11	90,00	11,83
12. Les personnes hébergées ont la possibilité d'aller dehors, prendre l'air ou de faire des sorties lorsqu'elles en expriment le besoin	11	77,27	16,18
13. Le personnel est compétent	11	87,27	13,48
14. La personne hébergée reçoit les résultats de ses examens ou évaluations qu'ils soient positifs ou négatifs	8	71,25	29,97
Responsabilisation	10	80,00	16,16
15. Le personnel vous encourage à prendre une part active aux décisions concernant les soins ou les traitements qui sont donnés à la personne hébergée	9	81,11	22,05
16. Le personnel encourage la personne hébergée à faire le plus de choses possibles par elle-même	9	80,00	15,00
Apaisement	11	85,15	13,77
17. Le personnel prend le temps de vous expliquer ce qui se passe lorsque l'on prescrit des médicaments ou lorsqu'on donne des soins à la personne hébergée	11	83,64	19,63
18. Dans l'établissement, le résident se sent en confiance	11	83,64	13,62
19. En général, le personnel de l'établissement est de bonne humeur	11	88,18	13,28

Suite du tableau à la page suivante→

Tableau 13 (suite)
Résultats obtenus auprès des proches pour chacun des énoncés, regroupés par dimension qualité

	n	Moy.	Écart type
Solidarisation	11	84,55	15,72
20. Les membres du personnel vous encouragent à visiter ou à maintenir des contacts réguliers avec la personne hébergée	11	86,36	15,67
21. Les membres du personnel vous encouragent à participer aux activités et aux événements qui sont organisés pour les personnes hébergées	9	82,22	18,56
Simplicité	11	85,50	15,26
22. L'horaire des activités de la vie quotidienne convient aux besoins des personnes hébergées	11	92,73	11,91
23. Le personnel a le souci de vous parler avec des mots que vous comprenez	11	87,27	16,79
24. L'horaire des soins dispensés, convient bien aux besoins des personnes hébergées	10	88,00	12,29
25. On vous a informé sur vos droits et procédures pour porter plainte	9	75,56	24,04
26. Les procédures pour exprimer vos insatisfactions ou pour porter plainte sont faciles à suivre	8	78,75	24,75
Continuité	11	85,00	21,43
27. L'établissement fait des efforts pour que ce soit toujours les mêmes employés qui s'occupent de la personne hébergée	9	90,00	16,58
28. Les personnes hébergées reçoivent de façon continue les soins dont elles peuvent avoir besoin	11	85,45	21,15
29. Vous n'avez pas à répéter les mêmes informations d'un membre du personnel à l'autre	10	82,00	27,00
Rapidité	11	85,83	12,44
33. La personne hébergée reçoit rapidement l'aide dont elle a besoin lorsqu'elle le demande	10	89,00	9,94
34. La personne hébergée reçoit rapidement les soins infirmiers lorsqu'elle le demande	8	80,00	18,52
35. La personne hébergée reçoit rapidement les services médicaux lorsqu'elle le demande	10	89,00	11,01
36. La personne hébergée reçoit de l'aide pour se nourrir si elle en a besoin	8	90,00	10,69
Confort	11	84,75	12,30
37. Les corridors sont suffisamment dégagés pour permettre aux personnes hébergées de se déplacer facilement quelle que soit leur situation	11	93,64	10,27
38. Dans l'établissement, l'atmosphère est agréable et chaleureuse	11	86,36	15,67
39. Dans l'établissement, les locaux sont propres	11	87,27	11,04
40. À l'extérieur, sur le terrain de l'établissement, la circulation est facile et sécuritaire pour les personnes hébergées	8	75,00	20,00
41. Les équipements mis à la disposition des personnes hébergées sont propres	10	84,00	20,11
42. Le niveau de bruit dans les espaces communs (salle à manger, salle commune, couloir) est acceptable	11	85,45	15,72
43. Le niveau de bruit dans la chambre de la personne hébergée est acceptable	10	90,00	8,16
44. La nourriture servie aux personnes hébergées est bien apprêtée et a bon goût	9	84,44	12,36
45. Les mets sont variés, le menu change souvent	9	82,22	15,63
46. L'établissement offre une grande variété de loisirs aux personnes hébergées	8	68,75	18,08
Satisfaction générale des services			
47. Au centre d'hébergement, on vous a donné des consignes à respecter pour la sécurité de votre proche	9	72,22	22,24
48. En pensant à l'ensemble des services que reçoit la personne hébergée, quel est votre degré de satisfaction ?	11	83,64	16,29

Tableau 14
Proportion des répondants (proches) ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40%, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant

	n	Proportion en désaccord	Nombre de répondants en désaccord
14. La personne hébergée reçoit les résultats de ses examens ou évaluations qu'ils soient positifs ou négatifs (prises de sang, radiographie, etc.)	8	25,00%	2
26. Les procédures pour exprimer vos insatisfactions ou pour porter plainte sont faciles à suivre	8	12,50%	1
29. Vous n'avez pas à répéter les mêmes informations d'un membre du personnel à l'autre	10	10,00%	1

N.B. Les énoncés présentant un pourcentage de désaccord de 0,0% ne sont pas présentés dans le tableau.

Résultats aux indicateurs et aux dimensions qualité ventilés selon les variables d'identification associées aux résidents

Tableau 15
Degré d'appréciation de la qualité des services, associé à chacun des Indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité, ventilé selon le sexe des résidents

	Sexe					
	Masculin			Féminin		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	ND	ND	ND	5	83,33	23,57
Respect	ND	ND	ND	5	80,00	44,72
Confidentialité	ND	ND	ND	5	100,00	0,00
Empathie	ND	ND	ND	4	75,00	50,00
Prestation professionnelle	ND	ND	ND	5	87,99	14,81
Fiabilité	ND	ND	ND	5	88,25	19,03
Responsabilisation	ND	ND	ND	4	50,00	57,74
Apaisement	ND	ND	ND	5	96,67	7,45
Organisation des services	ND	ND	ND	5	89,41	8,08
Simplicité	ND	ND	ND	5	90,00	14,91
Continuité	ND	ND	ND	5	50,00	50,00
Rapidité	ND	ND	ND	5	87,08	17,70
Confort	ND	ND	ND	5	94,72	1,69

Tableau 16
Degré d'appréciation de la qualité des services, associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité, ventilé selon le groupe d'âge des résidents

	Groupe d'âge					
	Entre 75 et 84 ans			85 ans et plus		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	5	88,33	21,53	ND	ND	ND
Respect	5	80,00	44,72	ND	ND	ND
Confidentialité	5	100,00	0,00	ND	ND	ND
Empathie	4	93,75	7,22	ND	ND	ND
Prestation professionnelle	5	93,89	8,87	ND	ND	ND
Fiabilité	5	95,00	7,07	ND	ND	ND
Responsabilisation	4	68,75	47,32	ND	ND	ND
Apaisement	5	98,33	3,73	ND	ND	ND
Organisation des services	5	92,12	5,05	ND	ND	ND
Simplicité	5	96,67	7,45	ND	ND	ND
Continuité	5	90,00	22,36	ND	ND	ND
Rapidité	5	88,75	13,55	ND	ND	ND
Confort	5	92,83	3,55	ND	ND	ND

Tableau 17
Degré d'appréciation de la qualité des services, associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité, ventilé selon le nombre d'années de résidence du résident

	Nombre d'années					
	Moins de 1 an			De 1 à 3 ans		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	5	88,33	21,53	ND	ND	ND
Respect	5	80,00	44,72	ND	ND	ND
Confidentialité	5	100,00	0,00	ND	ND	ND
Empathie	4	93,75	7,22	ND	ND	ND
Prestation professionnelle	5	93,89	8,87	ND	ND	ND
Fiabilité	5	95,00	7,07	ND	ND	ND
Responsabilisation	4	68,75	47,32	ND	ND	ND
Apaisement	5	98,33	3,73	ND	ND	ND
Organisation des services	5	92,12	5,05	ND	ND	ND
Simplicité	5	96,67	7,45	ND	ND	ND
Continuité	5	90,00	22,36	ND	ND	ND
Rapidité	5	88,75	13,55	ND	ND	ND
Confort	5	92,83	3,55	ND	ND	ND

Résultats aux indicateurs et aux dimensions qualité ventilés selon les variables d'identification associées aux proches

Tableau 18
Degré d'appréciation de la qualité des services, associé à chacun des Indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité, ventilé selon le sexe du proche

	Sexe					
	Masculin			Féminin		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	ND	ND	ND	8	84,92	14,62
Respect	ND	ND	ND	8	84,14	14,39
Confidentialité	ND	ND	ND	7	85,71	12,72
Empathie	ND	ND	ND	8	80,00	19,46
Accessibilité	ND	ND	ND	8	88,75	15,32
Prestation professionnelle	ND	ND	ND	8	81,88	15,91
Fiabilité	ND	ND	ND	8	81,04	17,70
Responsabilisation	ND	ND	ND	7	77,86	18,68
Apaisement	ND	ND	ND	8	81,67	14,69
Solidarisation	ND	ND	ND	8	86,88	17,31
Organisation des services	ND	ND	ND	8	84,11	16,31
Simplicité	ND	ND	ND	8	85,06	18,14
Continuité	ND	ND	ND	8	80,63	23,80
Rapidité	ND	ND	ND	8	84,90	14,48
Confort	ND	ND	ND	8	84,45	14,49

Tableau 19

Degré d'appréciation de la qualité des services, associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité, ventilé selon la fréquence annuelle des rencontres du proche avec le personnel

	Fréquence annuelle des rencontres avec les employés		
	Moins de 5 rencontres par année		
	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	9	85,33	13,21
Respect	9	84,26	12,82
Confidentialité	7	87,14	12,54
Empathie	9	78,89	18,16
Accessibilité	9	90,74	14,70
Prestation professionnelle	9	81,35	13,99
Fiabilité	9	81,30	15,86
Responsabilisation	8	76,25	15,75
Apaisement	9	82,96	14,19
Solidarisation	9	82,22	16,41
Organisation des services	9	83,48	14,44
Simplicité	9	83,39	16,03
Continuité	9	83,52	23,31
Rapidité	9	84,35	12,87
Confort	9	83,21	12,53

Tableau 20
Degré d'appréciation de la qualité des services, associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité, ventilé selon le lien de parenté du proche avec le résident

	Lien de parenté		
	Enfant		
	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	9	86,27	13,98
Respect	9	85,22	13,70
Confidentialité	7	88,57	13,45
Empathie	9	80,00	19,20
Accessibilité	9	91,48	15,01
Prestation professionnelle	9	82,26	14,98
Fiabilité	9	82,41	16,86
Responsabilisation	8	76,88	16,68
Apaisement	9	83,70	14,95
Solidarisation	9	83,33	17,32
Organisation des services	9	84,54	15,34
Simplicité	9	84,06	16,64
Continuité	9	83,89	23,57
Rapidité	9	85,74	13,89
Confort	9	84,55	13,69

Tableau 21
Degré d'appréciation de la qualité des services, associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité, ventilé selon la fréquence annuelle des visites auprès du résident

	Fréquence de visite auprès du résident		
	25 fois et plus par année		
	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	8	87,34	10,23
Respect	8	86,08	11,27
Confidentialité	7	88,57	10,69
Empathie	8	81,88	15,34
Accessibilité	8	93,33	7,97
Prestation professionnelle	8	83,85	13,77
Fiabilité	8	82,29	14,18
Responsabilisation	8	81,25	17,88
Apaisement	8	87,08	14,30
Solidarisation	8	83,75	15,75
Organisation des services	8	85,15	13,20
Simplicité	8	84,56	14,33
Continuité	8	87,08	21,26
Rapidité	8	85,94	11,72
Confort	8	84,50	11,40