

Rapport :

SONDAGE AUPRÈS DES USAGERS DES SOINS ET SERVICES À DOMICILE OFFERTS PAR LE CISSS DE LAVAL

Remis au :

**Comité des usagers du CISSS de Laval
Monsieur Pierre Lynch, Président**

Septembre 2019



**Karl-Erik Giner, vice-président
Marilou Perron, chargée de projet
INFRAS**
INformation, Recherche et Analyse de la Société inc.
info@infrs-intl.com
www.webinfrs.com

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE EXÉCUTIF	3
RÉSULTATS DÉTAILLÉS	8
1. DÉBUT DES SERVICES	9
1.1. Moyen d'information sur les services et soins à domicile	9
1.2. Aide lors de la demande de service	10
1.3. Évaluation des besoins	11
1.4. Délai entre la demande et le premier soin ou service reçu	12
2. ACCESSIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS	13
3. CONTACT EN CAS DE CHANGEMENT DES BESOINS	13
4. QUANTITÉ, QUALITÉ ET ACCESSIBILITÉ DES SERVICES	14
4.1. Autres services désirés	16
5. TRANSMISSION DE L'INFORMATION	17
6. CHANGEMENT D'INTERVENANTS OU DE PERSONNEL	18
7. SATISFACTION FACE AU PERSONNEL	19
8. INSATISFACTION ET PLAINTE	21
9. COMITÉ DES USAGERS ET DROITS	23
10. SATISFACTION GÉNÉRALE	24
11. COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS	25
CONSTATS D'ENSEMBLE	26

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Contexte

Le Comité des usagers du CISSS de Laval souhaitait réaliser un sondage auprès des usagers des soins et services à domicile, afin de connaître leur satisfaction face à différents éléments liés à la prestation des soins et services.

Objectifs

Ce sondage devait permettre de mesurer la satisfaction des usagers relativement à différents éléments et de recevoir leurs commentaires et suggestions.

Un total de 1 000 répondants était attendu.

Questionnaire

INFRAS a élaboré le questionnaire, en fonction des objectifs du Client et en collaboration avec ce dernier. Une fois le questionnaire approuvé, INFRAS l'a fait traduire en version anglaise, puis l'a programmé sur le logiciel de collecte de données téléphonique INTERVIEWER-CATI.

Population ciblée

Le Client a fourni à INFRAS l'échantillon de départ, représentant les usagers des services SAPA et DI-TSA-DP, soit ayant actuellement un dossier ouvert à long terme, soit ayant reçu ces services à court terme, entre 2016 et 2018.

Prétest

Le questionnaire a été prétesté auprès de 37 répondants les 4 et 5 mars 2019. Ce prétest n'ayant révélé aucun problème, le questionnaire n'a pas été modifié et la collecte de données a débuté.

Méthodologie

La collecte de données téléphonique s'est déroulée du 6 au 27 mars 2019, avec un total de 1 004 questionnaires remplis. Pour les résultats d'ensemble, une marge d'erreur maximale de plus ou moins 3 %, dans un intervalle de confiance de 95 % (19 fois sur 20) s'applique pour un échantillon parfaitement probabiliste.

Présentation du rapport

Tout d'abord, les deux prochaines sections permettent de visualiser le profil des répondants, puis de prendre rapidement connaissance des principaux faits saillants ressortant de cette étude.

Ensuite, les résultats de tous les éléments sondés seront présentés, au total (toute la population interrogée), pour le court terme (DI-TSA-DP C-T, SAPA C-T et Total Court Terme) et pour le long terme (DI-TSA-DP L-T, SAPA L-T et Total Long Terme). Des tests statistiques ont été appliqués afin de révéler certaines différences significatives entre ces types de dossiers; les différences significatives les plus pertinentes sont indiquées dans les tableaux (le résultat **en vert** étant significativement plus élevé que le résultat **en rouge**).

De plus, pour certains résultats, un comparatif avec les moyennes observées dans des sondages similaires réalisés par INFRAS est présenté. Ce comparatif est à titre indicatif et dans l'unique but de mieux positionner les résultats.

Il peut arriver, dans certains tableaux ou graphiques, que les totaux diffèrent de 100,00 % : ces situations s'expliquent par les arrondissements numériques effectués sur certaines données ou par la présentation de résultats associés à des réponses multiples. Aussi, la forme masculine utilisée dans ce rapport désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisée que dans le but d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture.

Le lecteur intéressé à approfondir les résultats peut se référer aux annexes détaillées remises séparément.

Profil des répondants

Le tableau ci-dessous présente le profil des répondants qui ont participé au sondage, ainsi que le profil de la population totale ciblée. Il est constaté que le profil des répondants est très similaire au profil de la population totale ciblée, et ainsi, très représentatif. Aucune pondération n’a donc été nécessaire :

Profil des répondants et de la population sondée					
		<i>Répondants</i>		<i>Population de départ</i>	
		n=	%	n=	%
Programme	Total	1004	100,0%	15610	100,0%
	DI-TSA-DP Court Terme	322	32,1%	4908	31,4%
	DI-TSA-DP Long Terme	200	19,9%	3101	19,9%
	SAPA Court Terme	58	5,8%	903	5,8%
	SAPA Long Terme	424	42,2%	6698	42,9%
Type	Court terme	380	37,8%	5811	37,2%
	Long terme	624	62,2%	9799	62,8%
Langue au dossier	Non précisée	365	36,4%	6352	40,7%
	Français	591	58,9%	8418	53,9%
	Anglais	37	3,7%	618	4,0%
	Autres	11	1,1%	222	1,4%
Âge	Moins de 55 ans	213	21,2%	3435	22,0%
	55-70 ans	187	18,6%	2466	15,8%
	Plus de 70 ans	604	60,2%	9709	62,2%

Faits saillants

Le tableau ci-dessous présente, de manière résumée, les principaux résultats obtenus dans le cadre de ce sondage :

	TOTAL	COURT TERME	LONG TERME
Informés sur les soins et services par le réseau SSS	69%	68%	69%
Aidés par un membre du réseau SSS pour faire la demande	63%	67%	60%
Entrevue d'évaluation des besoins bien réalisée	92%	88%	94%
Plan concordait bien avec les besoins	89%	88%	90%
Délai approximatif moyen entre la demande et le premier soin ou service reçu	33 jours	12 jours	54 jours
Satisfaction face à ce délai	85%	88%	83%
Ont accès aux équipements dont ils ont besoin	13%	13%	13%
Savent qui contacter pour une nouvelle évaluation si nécessaire	85%	84%	86%
Affirment recevoir juste assez de soins ou services	82%	92%	75%
Affirment ne pas recevoir assez de soins ou services	14%	3%	20%
Les soins ou services sont bien faits toujours ou la plupart du temps	84%	78%	87%
Désireraient d'autres soins ou services	28%	8%	40%
Autre service désiré : Plus d'aide à l'hygiène	24%	7%	27%
Autre service désiré : Physiothérapie, ergothérapie	21%	42%	18%
Ont à répéter souvent les mêmes informations à différents intervenants	13%	5%	17%
Vivent souvent des changements d'intervenants	23%	7%	33%
Lors d'un changement d'intervenant, leur dossier demeure bien pris en charge	78%	89%	77%
Savent à qui s'adresser s'ils veulent porter plainte **Moyenne INFRAS : 35%**	27%	28%	27%
Seraient à l'aise d'exprimer leur insatisfaction ou de porter plainte	65%	68%	63%
Connaissent l'existence du Comité des usagers **Moyenne INFRAS : 31%**	22%	20%	24%
Ont été informés de leurs droits **Moyenne INFRAS : 34%**	33%	36%	30%
Satisfaction générale **Moyenne INFRAS : 82%**	85%	78%	89%

Résumé des points forts :

- + Satisfaction générale élevée;
- + La référence et l'accompagnement par les membres du réseau de la santé et des services sociaux au début des démarches sont appréciés;
- + Entrevue d'évaluation bien réalisée;
- + Services et soins bien faits par des personnes qui inspirent confiance, qui sont attentives, qui accordent suffisamment de temps aux usagers, qui sont ponctuelles et qui utilisent un langage facilement compréhensible;
- + Bonne transmission de l'information et prise en charge des dossiers entre les différents intervenants, ce qui fait en sorte que les usagers n'ont pas à répéter trop souvent et ne souffrent pas trop des changements d'intervenants;
- + Connaissance des contacts à faire pour faire une nouvelle demande d'évaluation en cas de changement de leurs besoins.

Résumé des éléments à surveiller :

- ❖ Le plan établi suite à l'évaluation ne concorde pas toujours bien avec les attentes et besoins perçus par les usagers;
- ❖ La clientèle en *Long terme* vit davantage d'insatisfaction, notamment pour les délais d'attente pour recevoir le premier soin, le manque de services et les changements d'intervenants fréquents;
- ❖ Problématique au niveau de l'accessibilité des soins ou services les soirs, fins de semaine et jours fériés, lorsqu'applicable;
- ❖ Insatisfaction et plainte : hésitation à s'exprimer et faible niveau de connaissance sur les démarches à faire;
- ❖ Niveaux d'information sur leurs droits et sur le Comité des usagers plutôt faibles;
- ❖ Soins et services supplémentaires demandés, particulièrement en aide à l'hygiène, physiothérapie et ergothérapie.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. Début des services

1.1. Moyen d'information sur les services et soins à domicile

Près de sept usagers sur dix (68,6 %) ont été informés sur les services et soins à domicile par un membre du réseau de la santé et des services sociaux; c'est d'ailleurs de cette façon que d'autres répondants auraient souhaité recevoir cette information :

« Au tout début, de quelle façon avez-vous été informé des services et soins à domicile offerts par le CISSS de Laval? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Par un membre du réseau de la santé et des services sociaux	68,6%	66,8%	74,1%	67,9%	71,0%	68,2%	69,1%
Par une référence	14,8%	11,8%	12,1%	11,8%	17,0%	16,5%	16,7%
Par un proche (famille, ami, collègue...)	12,0%	12,4%	8,6%	11,8%	11,0%	12,5%	12,0%
Par Internet	3,5%	6,2%	5,2%	6,1%	1,0%	2,4%	1,9%
Par un support papier (journal, feuillet...)	1,1%	2,8%	0,0%	2,4%	0,0%	0,5%	0,3%

« Est-ce que vous auriez aimé être informé d'une autre façon? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Oui	8,5%	12,1%	10,3%	11,8%	5,5%	6,8%	6,4%
Réseau de la santé et des services sociaux en général	49,3%	30,8%	33,3%	31,1%	75,0%	80,0%	78,6%
Médecin, infirmière, personnel médical	50,7%	69,2%	66,7%	68,9%	25,0%	20,0%	21,4%
Non	82,3%	79,5%	84,5%	80,3%	86,0%	82,3%	83,5%
NSP/NRP	9,3%	8,4%	5,2%	7,9%	8,5%	10,8%	10,1%

1.2. Aide lors de la demande de service

Au total, 77,9 % des répondants ont été aidés pour faire leur demande de service. Cette aide venait principalement d'un membre du réseau de la santé et des services sociaux (62,5 % au total, et davantage parmi les usagers *Court terme*) :

« Pour faire votre demande de service, est-ce que quelqu'un vous a aidé? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Oui, un membre du réseau de la santé et des services sociaux	62,5%	66,8%	69,0%	67,1%	60,0%	59,4%	59,6%
Oui, un proche	11,5%	8,1%	8,6%	8,2%	11,5%	14,4%	13,5%
Oui, par quelqu'un d'autre	4,0%	5,6%	1,7%	5,0%	3,5%	3,3%	3,4%
Non	22,1%	19,6%	20,7%	19,7%	25,0%	22,9%	23,6%

1.3. Évaluation des besoins

Les usagers sont généralement d’avis que l’entrevue d’évaluation de leurs besoins a été bien réalisée (91,8 %, et davantage parmi les usagers *Long terme*). Après l’évaluation de leurs besoins, ils sont toutefois un peu moins satisfaits du plan proposé :

« Lors de l’entrevue d’évaluation de vos besoins (lorsqu’un intervenant est venu à domicile pour évaluer vos besoins), trouvez-vous que cette entrevue a été bien réalisée? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Oui	91,8%	88,5%	86,2%	88,2%	93,5%	94,3%	94,1%
Non	3,6%	3,7%	5,2%	3,9%	3,5%	3,3%	3,4%
Mauvaise évaluation	61,1%	66,7%	66,7%	66,7%	57,1%	57,1%	57,1%
Manque d’écoute, mauvaise compréhension	38,9%	33,3%	33,3%	33,3%	42,9%	42,9%	42,9%
NSP/NRP	4,6%	7,8%	8,6%	7,9%	3,0%	2,4%	2,6%

« Après l’évaluation des besoins, est-ce que vous étiez d’accord avec le plan qui vous a été proposé? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Totalement	72,4%	76,4%	74,1%	76,1%	71,5%	69,6%	70,2%
Assez	16,8%	12,1%	12,1%	12,1%	19,0%	20,0%	19,7%
Totalement ou Assez	89,2%	88,5%	86,2%	88,2%	90,5%	89,6%	89,9%
Peu	4,8%	2,8%	3,4%	2,9%	5,0%	6,4%	5,9%
Pas du tout	0,9%	0,9%	1,7%	1,1%	1,0%	0,7%	0,8%
Peu ou Pas du tout	5,7%	3,7%	5,2%	3,9%	6,0%	7,1%	6,7%
Pas tous les soins ou services qui ont été accordés (femme de ménage, soins particuliers)	51,0%	25,0%	33,3%	26,7%	70,0%	57,7%	61,1%
Devaient se déplacer pour recevoir soins ou services	49,0%	75,0%	66,7%	73,3%	30,0%	42,3%	38,9%
NSP/NRP	5,1%	7,8%	8,6%	7,9%	3,5%	3,3%	3,4%

1.4. Délai entre la demande et le premier soin ou service reçu

85,2 % des répondants sont satisfaits du délai qu'il y a eu entre leur demande et leur premier soin ou service, avec une moyenne d'attente, selon les usagers, de 33 jours.

Les usagers *Court terme* en sont plus satisfaits (88,4 %), et ont aussi un délai significativement plus court (12 jours) que les usagers *Long terme* (satisfaction de 83,2 % pour un délai moyen de 54 jours) :

« Êtes-vous satisfait du délai qu'il y a eu entre votre demande de soin ou de service et le moment où vous avez reçu votre premier soin ou service? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Oui	85,2%	88,2%	89,7%	88,4%	83,0%	83,3%	83,2%
Non	12,0%	9,3%	10,3%	9,5%	15,0%	12,7%	13,5%
NSP/NRP	2,9%	2,5%	0,0%	2,1%	2,0%	4,0%	3,4%
« Vous souvenez-vous environ de combien de jours, semaines ou mois a été ce délai? »							
Moyenne (en jours) :	33,06	11,67	11,56	11,65	44,65	58,13	53,61

2. Accessibilité des équipements

Les usagers affirment clairement ne pas avoir suffisamment accès aux équipements dont ils ont besoin : les deux tiers (67,2 %, et davantage dans le *Long terme*) indiquent même ne *jamais* y avoir accès :

« Avez-vous accès aux équipements dont vous avez besoin (lit électrique, banc de transfert, levier, fauteuil auto soulevant, ventilation, etc.)? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Totalement ou toujours	8,1%	5,0%	5,2%	5,0%	11,0%	9,4%	9,9%
Assez ou la plupart du temps	5,1%	8,1%	6,9%	7,9%	3,5%	3,3%	3,4%
Totalement ou Assez	13,1%	13,0%	12,1%	12,9%	14,5%	12,7%	13,3%
Peu ou rarement	14,3%	15,8%	17,2%	16,1%	14,0%	13,0%	13,3%
Pas du tout ou jamais	67,2%	62,7%	62,1%	62,6%	68,0%	71,0%	70,0%
Peu ou Pas du tout	81,6%	78,6%	79,3%	78,7%	82,0%	84,0%	83,3%
NSP/NRP	5,3%	8,4%	8,6%	8,4%	3,5%	3,3%	3,4%

3. Contact en cas de changement des besoins

La majorité des répondants (85,0 %) affirment savoir qui contacter pour demander une nouvelle évaluation, s'ils avaient de nouveaux besoins :

« Si votre état de santé change et que vous avez de nouveaux besoins, savez-vous qui contacter pour demander une nouvelle évaluation? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Oui	85,0%	83,5%	84,5%	83,7%	88,0%	84,7%	85,7%
Non	12,9%	11,8%	13,8%	12,1%	10,5%	14,9%	13,5%
NSP/NRP	2,1%	4,7%	1,7%	4,2%	1,5%	0,5%	0,8%

4. Quantité, qualité et accessibilité des services

Généralement, les répondants reçoivent assez de soins et services par rapport à leurs besoins (81,6 %, significativement plus élevé dans le *Court terme*). Les usagers du *Long terme* sont significativement plus nombreux à ne pas recevoir assez de soins ou services par rapport à leurs besoins (20,0 %) :

« Par rapport à vos besoins, diriez-vous que vous recevez/avez reçu... »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Trop de soins ou services	2,4%	0,6%	1,7%	0,8%	4,0%	3,1%	3,4%
Assez de soins ou services	81,6%	91,6%	93,1%	91,8%	71,5%	77,1%	75,3%
Pas assez de soins ou services	13,6%	3,1%	3,4%	3,2%	23,5%	18,4%	20,0%
NSP/NRP	2,4%	4,7%	1,7%	4,2%	1,0%	1,4%	1,3%

Les soins ou services sont bien faits selon la majorité des répondants (83,6 %, et davantage en *Long terme*) :

« Les soins ou services que vous recevez sont-ils bien faits, selon vous,... »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Totalement ou toujours	60,0%	69,9%	70,7%	70,0%	54,5%	53,5%	53,8%
Assez ou la plupart du temps	23,6%	8,1%	6,9%	7,9%	32,0%	33,7%	33,2%
Toujours ou la plupart du temps	83,6%	78,0%	77,6%	77,9%	86,5%	87,3%	87,0%
Peu ou rarement	4,8%	5,3%	5,2%	5,3%	3,0%	5,2%	4,5%
Pas du tout ou jamais	5,6%	7,8%	6,9%	7,6%	6,5%	3,3%	4,3%
Rarement ou jamais	10,4%	13,0%	12,1%	12,9%	9,5%	8,5%	8,8%
NSP/NRP	6,1%	9,0%	10,3%	9,2%	4,0%	4,2%	4,2%

Parmi les usagers qui pourraient recevoir des soins ou services le soir, la fin de semaine ou les jours fériés, plusieurs affirment ne pas y avoir accès :

« Au besoin, est-ce que vous avez accès à des soins et services le soir, la fin de semaine ou les jours fériés? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Totalement ou toujours	6,7%	12,4%	10,3%	12,1%	5,0%	2,6%	3,4%
Assez ou la plupart du temps	8,7%	0,9%	0,0%	0,8%	13,0%	13,7%	13,5%
<i>Toujours ou la plupart du temps</i>	15,3%	13,4%	10,3%	12,9%	18,0%	16,3%	16,8%
Peu ou rarement	12,0%	4,3%	1,7%	3,9%	19,0%	15,8%	16,8%
Pas du tout ou jamais	6,7%	1,2%	1,7%	1,3%	10,0%	9,9%	9,9%
<i>Rarement ou jamais</i>	18,6%	5,6%	3,4%	5,3%	29,0%	25,7%	26,8%
Ne s'applique pas	50,9%	41,9%	41,4%	41,8%	53,0%	58,0%	56,4%
NSP/NRP	15,1%	39,1%	44,8%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%

4.1. Autres services désirés

Dans la clientèle *Long terme*, près de quatre usagers sur dix aimeraient recevoir d'autres services, surtout davantage d'aide à l'hygiène, de la physiothérapie ou de l'ergothérapie et, plus généralement, davantage de services à domicile :

« Y a-t-il des services que vous ne recevez pas, et que vous aimeriez recevoir? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Oui	27,9%	8,7%	5,2%	8,2%	41,5%	39,2%	39,9%
Plus d'aide à l'hygiène (douches, lavages de cheveux plus fréquents, etc.)	24,3%	3,6%	33,3%	6,5%	20,5%	30,0%	26,8%
Physiothérapie, Ergothérapie	21,2%	42,9%	33,3%	41,9%	24,4%	15,3%	18,4%
Services à domicile (sans précision)	16,2%	0,0%	0,0%	0,0%	17,9%	18,7%	18,4%
Prise de sang à domicile	11,6%	28,6%	33,3%	29,0%	6,4%	10,7%	9,2%
Mets préparés	10,0%	17,9%	0,0%	16,1%	9,0%	9,3%	9,2%
Médecin à domicile	8,9%	7,1%	0,0%	6,5%	9,0%	9,3%	9,2%
Appartement, résidence supervisés	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	12,8%	6,7%	8,8%
Non	58,8%	67,4%	69,0%	67,6%	50,0%	55,0%	53,4%
NSP/NRP	13,3%	23,9%	25,9%	24,2%	8,5%	5,9%	6,7%

5. Transmission de l'information

Les usagers ne semblent pas avoir à répéter trop souvent leurs informations à différents intervenants :

« Avez-vous à répéter vos informations ou votre situation à différentes personnes ou intervenants du CISSS de Laval... »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Très souvent	6,8%	0,9%	3,4%	1,3%	11,5%	9,4%	10,1%
Assez souvent	5,7%	4,0%	3,4%	3,9%	5,0%	7,5%	6,7%
Très ou Assez souvent	12,5%	5,0%	6,9%	5,3%	16,5%	17,0%	16,8%
Parfois	41,0%	48,8%	46,6%	48,4%	32,5%	38,4%	36,5%
Jamais	34,3%	35,4%	37,9%	35,8%	37,5%	31,4%	33,3%
Parfois ou Jamais	75,3%	84,2%	84,5%	84,2%	70,0%	69,8%	69,9%
NSP/NRP	12,3%	10,9%	8,6%	10,5%	13,5%	13,2%	13,3%

6. Changement d'intervenants ou de personnel

Les changements fréquents d'intervenants se font surtout ressentir au niveau des usagers *Long terme* (33,2 %), mais les dossiers demeurent généralement bien pris en charge :

« Est-ce que vous vivez des changements d'intervenants ou de personnel...? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Très souvent	13,8%	4,3%	3,4%	4,2%	21,0%	19,1%	19,7%
Assez souvent	9,4%	2,8%	1,7%	2,6%	15,0%	12,7%	13,5%
Très ou Assez souvent	23,2%	7,1%	5,2%	6,8%	36,0%	31,8%	33,2%
Parfois	42,6%	51,9%	53,4%	52,1%	34,0%	38,2%	36,9%
Jamais	25,6%	24,5%	20,7%	23,9%	27,0%	26,4%	26,6%
Parfois ou Jamais	68,2%	76,4%	74,1%	76,1%	61,0%	64,6%	63,5%
NSP/NRP	8,6%	16,5%	20,7%	17,1%	3,0%	3,5%	3,4%

« Lors des changements d'intervenants ou de personnel, est-ce que votre dossier demeure bien pris en charge? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Totalement ou toujours	63,1%	39,1%	0,0%	34,6%	65,3%	67,4%	66,7%
Assez ou la plupart du temps	15,0%	47,8%	100,0%	53,8%	15,3%	7,4%	10,1%
Toujours ou la plupart du temps	78,1%	87,0%	100,0%	88,5%	80,6%	74,8%	76,8%
Peu ou rarement	7,7%	8,7%	0,0%	7,7%	5,6%	8,9%	7,7%
Pas du tout ou jamais	5,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	6,7%	5,8%
Rarement ou jamais	12,9%	8,7%	0,0%	7,7%	9,7%	15,6%	13,5%
NSP/NRP	9,0%	4,3%	0,0%	3,8%	9,7%	9,6%	9,7%

7. Satisfaction face au personnel

Le tableau de la page suivante illustre que les usagers sondés sont très satisfaits des contacts qu'ils ont avec les personnes qui leur donnent des soins ou des services chez eux.

92,9 % sont satisfaits du temps que ces personnes leur accordent, 89,1 % affirment qu'ils bénéficient d'une écoute attentive, 88,6 % ont confiance en ces personnes, 87,8 % apprécient leur ponctualité et leur langage compréhensible et 86,1 % apprécient le respect de leur intimité.

83,7 % affirment qu'ils sont informés à l'avance de ce qu'ils ont à préparer pour la rencontre, 82,9 % apprécient la politesse des intervenants et 82,7 % le respect de leur confidentialité (les usagers *Court terme* sont significativement moins satisfaits au sujet de la confidentialité).

« Est-ce que le personnel ou les intervenants qui viennent vous donner des soins ou des services chez vous... »								
		GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
ont une écoute attentive?	Totalement ou Assez satisfaits	90,2%	92,5%	89,7%	92,1%	88,5%	89,4%	89,1%
	Peu ou pas du tout satisfaits	5,7%	6,8%	8,6%	7,1%	4,5%	5,0%	4,8%
vous accordent assez de temps?	Totalement ou Assez satisfaits	91,1%	88,5%	86,2%	88,2%	94,5%	92,2%	92,9%
	Peu ou pas du tout satisfaits	5,5%	6,2%	8,6%	6,6%	4,0%	5,2%	4,8%
sont ponctuels?	Totalement ou Assez satisfaits	86,5%	84,2%	84,5%	84,2%	89,5%	87,0%	87,8%
	Peu ou pas du tout satisfaits	10,7%	12,1%	13,8%	12,4%	8,5%	10,1%	9,6%
vous informent à l'avance de ce que vous avez besoin de préparer (...)?	Totalement ou Assez satisfaits	84,3%	85,1%	86,2%	85,3%	81,5%	84,7%	83,7%
	Peu ou pas du tout satisfaits	9,2%	7,8%	8,6%	7,9%	11,5%	9,2%	9,9%
respectent votre intimité?	Totalement ou Assez satisfaits	85,2%	82,9%	87,9%	83,7%	87,5%	85,4%	86,1%
	Peu ou pas du tout satisfaits	9,2%	13,0%	8,6%	12,4%	7,5%	7,1%	7,2%
vous inspirent confiance?	Totalement ou Assez satisfaits	86,0%	81,4%	82,8%	81,6%	89,0%	88,4%	88,6%
	Peu ou pas du tout satisfaits	10,9%	14,6%	13,8%	14,5%	8,0%	9,0%	8,7%
sont polis?	Totalement ou Assez satisfaits	77,8%	69,6%	69,0%	69,5%	84,5%	82,1%	82,9%
	Peu ou pas du tout satisfaits	12,5%	17,1%	12,1%	16,3%	8,0%	11,3%	10,3%
respectent votre confidentialité (...)?	Totalement ou Assez satisfaits	74,8%	61,5%	63,8%	61,8%	82,5%	82,8%	82,7%
	Peu ou pas du tout satisfaits	14,7%	24,2%	20,7%	23,7%	10,0%	9,0%	9,3%
vous parlent de manière à ce que vous les compreniez bien?	Totalement ou Assez satisfaits	85,2%	81,4%	77,6%	80,8%	88,0%	87,7%	87,8%
	Peu ou pas du tout satisfaits	10,3%	13,0%	12,1%	12,9%	7,5%	9,2%	8,7%

8. Insatisfaction et plainte

Seulement 27,2 % des usagers sauraient à qui s’adresser s’ils voulaient porter plainte. Parmi ceux ayant déjà vécu une insatisfaction (9,3 %), 38,7 % ont effectivement porté plainte, soit en parlant directement à la personne qui faisait les soins ou les services, ou en appelant l’établissement du réseau :

« Savez-vous à qui vous adresser si vous voulez porter plainte? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Oui	27,2%	28,3%	24,1%	27,6%	32,5%	24,3%	26,9%
Non	68,4%	66,1%	67,2%	66,3%	65,0%	71,9%	69,7%
NSP/NRP	4,4%	5,6%	8,6%	6,1%	2,5%	3,8%	3,4%

****La moyenne observée par INFRAS pour l’information quant aux démarches pour porter plainte ou exprimer une insatisfaction dans des sondages similaires se situe à 35 %.****

Ainsi, le résultat global obtenu ici est plus faible que la moyenne.

« Avez-vous déjà vécu une insatisfaction ou avez eu l’intention de porter plainte? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Oui	9,3%	8,4%	5,2%	7,9%	10,5%	9,9%	10,1%
Ont porté plainte - Total	38,7%	48,1%	66,7%	50,0%	33,3%	33,3%	33,3%
En parlant directement à la personne qui faisait les soins/services	55,6%	61,5%	50,0%	60,0%	57,1%	50,0%	52,4%
En appelant le CSLC, l’Hôpital (sans précision possible)	44,4%	38,5%	50,0%	40,0%	42,9%	50,0%	47,6%
Non	79,9%	80,4%	77,6%	80,0%	81,0%	79,2%	79,8%
NSP/NRP	10,9%	11,2%	17,2%	12,1%	8,5%	10,8%	10,1%

Environ les deux tiers des usagers affirment qu'ils seraient à l'aise d'exprimer leur insatisfaction, tandis que près du tiers ne se prononcent pas à cette question :

« Si vous deviez porter plainte ou si vous étiez insatisfait d'un service, seriez-vous à l'aise de l'exprimer? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Oui	64,9%	68,3%	65,5%	67,9%	61,0%	64,2%	63,1%
Non	5,6%	7,8%	12,1%	8,4%	3,0%	4,2%	3,8%
NSP/NRP	29,5%	23,9%	22,4%	23,7%	36,0%	31,6%	33,0%

9. Comité des usagers et droits

22,1 % des usagers connaissaient l'existence du Comité des usagers, tandis que 32,5 % ont été informés de leurs droits :

« Connaissez-vous l'existence du comité des usagers? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Oui	22,1%	19,3%	22,4%	19,7%	25,0%	22,9%	23,6%
Non	73,8%	75,5%	72,4%	75,0%	70,0%	74,5%	73,1%
NSP/NRP	4,1%	5,3%	5,2%	5,3%	5,0%	2,6%	3,4%

****La moyenne observée par INFRAS pour la notoriété du Comité des usagers dans des sondages similaires se situe à 31 %.****

Ainsi, le résultat global obtenu ici est plus faible que la moyenne.

« Avez-vous été informé de vos droits? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Oui	32,5%	36,6%	32,8%	36,1%	32,0%	29,5%	30,3%
Documents, papiers, dépliants	60,1%	66,1%	68,4%	66,4%	57,8%	54,4%	55,6%
Souvenir vague (début des services, croit en avoir entendu parler)	39,9%	33,9%	31,6%	33,6%	42,2%	45,6%	44,4%
Non	61,8%	58,7%	65,5%	59,7%	62,0%	63,4%	63,0%
NSP/NRP	5,8%	4,7%	1,7%	4,2%	6,0%	7,1%	6,7%

****La moyenne observée par INFRAS pour l'information quant aux droits dans des sondages similaires se situe à 34 %.****

Ainsi, le résultat global obtenu ici est semblable à la moyenne.

10. Satisfaction générale

La satisfaction générale des usagers s'élevé à 84,9 % au total, et est plus élevée parmi les usagers à *Long terme* :

« De manière générale, à quel point êtes-vous satisfait de l'ensemble des services et/ou soins de soutien à domicile que vous recevez/avez reçus? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Totalement satisfait	50,0%	46,3%	41,4%	45,5%	54,5%	51,9%	52,7%
Assez satisfait	34,9%	31,4%	36,2%	32,1%	37,5%	36,1%	36,5%
Totalement ou Assez satisfaits	84,9%	77,6%	77,6%	77,6%	92,0%	88,0%	89,3%
Peu satisfait	6,1%	7,5%	6,9%	7,4%	5,0%	5,4%	5,3%
Pas du tout satisfait	5,0%	7,8%	6,9%	7,6%	2,5%	3,8%	3,4%
Peu ou pas du tout satisfaits	11,1%	15,2%	13,8%	15,0%	7,5%	9,2%	8,7%
NSP/NRP	4,1%	7,1%	8,6%	7,4%	0,5%	2,8%	2,1%

****La moyenne observée par INFRAS pour la satisfaction générale dans des sondages similaires se situe à 82 %.****

Ainsi, le résultat global obtenu ici est semblable, voire légèrement plus élevé, que la moyenne. Il est toutefois plus faible en Court terme, et plus élevé dans le Long terme.

11. Commentaires et suggestions

Environ trois répondants sur dix ont fourni des commentaires ou des suggestions en fin d’entrevue.

Les plus fréquents sont des commentaires positifs (26,4 %, et davantage parmi les usagers à *Court terme*), des remarques sur les délais qui sont trop grands (22,9 %) et sur le manque de services (22,2 %, et davantage parmi les usagers à *Long terme*) :

« En terminant, avez-vous des commentaires ou des suggestions à formuler? »							
	GRAND TOTAL	DI-TSA-DP C-T	SAPA C-T	Total Court terme	DI-TSA-DP L-T	SAPA L-T	Total Long terme
Oui :	30,8%	32,3%	29,3%	31,8%	27,0%	31,6%	30,1%
Commentaires positifs (merci, bon personnel, bons services)	26,4%	40,4%	35,3%	39,7%	22,2%	14,8%	16,8%
Délais trop grands	22,9%	26,0%	17,6%	24,8%	22,2%	21,3%	21,6%
Manque de services, services à ajouter	22,2%	13,5%	11,8%	13,2%	20,0%	32,0%	28,7%
Changement de personnel fréquent, jamais la même personne	9,7%	4,8%	11,8%	5,8%	15,6%	11,5%	12,6%
Manque d’écoute, d’empathie	7,3%	11,5%	17,6%	12,4%	2,2%	4,1%	3,6%
Avoir un numéro pour porter plainte, un numéro direct, centralisé	5,9%	1,9%	5,9%	2,5%	8,9%	8,2%	8,4%
Problèmes de transport	5,6%	1,9%	0,0%	1,7%	8,9%	8,2%	8,4%
Non	69,2%	67,7%	70,7%	68,2%	73,0%	68,4%	69,9%

CONSTATS D'ENSEMBLE

Ce sondage a permis de constater que, de manière générale, les usagers des soins et services à domicile offerts par le CISSS de Laval sont globalement assez satisfaits, mais que les besoins et les attentes ne sont pas tous comblés.

L'information sur ces soins et services est surtout transmise par les membres du réseau de la santé et des services sociaux, et c'est ce qui semble être apprécié comme moyen d'information par les usagers. Les membres du réseau sont aussi présents pour aider une bonne partie des usagers lorsqu'ils font leur demande de service.

L'entrevue d'évaluation semble généralement bien réalisée, mais le plan proposé ne concorde pas toujours parfaitement avec les attentes des usagers. Les délais avant de recevoir un premier soin ou service ne font pas l'objet d'une trop grande critique, mais font tout de même partie des éléments les moins satisfaisants et les plus mentionnés en commentaires, particulièrement dans la clientèle *Long terme*.

S'ils affirment en majorité qu'ils reçoivent juste assez de soins ou de services, une proportion non négligeable d'usagers, surtout dans le *Long terme*, indiquent ne pas en recevoir suffisamment. Toujours dans le *Long terme*, une forte proportion d'usagers affirme aussi ne pas avoir accès aux équipements dont ils ont besoin. Davantage de services ou de soins sont demandés par les usagers, particulièrement dans le *Long terme* et surtout pour avoir davantage d'aide à l'hygiène et des services de physiothérapie ou d'ergothérapie.

Selon la grande majorité des usagers sondés, les soins et services en tant que tels sont bien faits, et les contacts avec les intervenants sont satisfaisants (politesse, ponctualité, confiance, etc.). On observe toutefois une certaine problématique quant à l'accessibilité des soins et services en dehors des jours habituels de travail.

Les usagers n'ont pas à répéter trop souvent leurs informations à différentes personnes, et, malgré des changements d'intervenants assez fréquents, leur dossier demeure bien pris en charge, selon eux.

Si la majorité des répondants affirment savoir qui contacter pour demander une nouvelle évaluation, s'ils avaient de nouveaux besoins, c'est en bien plus faibles proportions qu'ils sauraient qui contacter pour exprimer leur insatisfaction, qu'ils ont été informés de leurs droits et qu'ils connaissent le Comité des usagers.

Une certaine hésitation est d'ailleurs observée par rapport au fait de porter plainte, où des proportions assez importantes de répondants ne seraient pas à l'aise de le faire, ou ne l'ont pas fait malgré qu'ils aient vécu une insatisfaction.

Ainsi, parmi les points forts :

- + Satisfaction générale élevée;
- + La référence et l'accompagnement par les membres du réseau de la santé et des services sociaux au début des démarches sont appréciés;
- + Entrevue d'évaluation bien réalisée;
- + Services et soins bien faits par des personnes qui inspirent confiance, qui sont attentives, qui accordent suffisamment de temps aux usagers, qui sont ponctuelles et qui utilisent un langage facilement compréhensible;
- + Bonne transmission de l'information et prise en charge des dossiers entre les différents intervenants, ce qui fait en sorte que les usagers n'ont pas à répéter trop souvent et ne souffrent pas trop des changements d'intervenants;
- + Connaissance des contacts à faire pour faire une nouvelle demande d'évaluation en cas de changement de leurs besoins.

Parmi les éléments recueillant des résultats plus faibles ou moins uniformes :

- ❖ Le plan établi suite à l'évaluation ne concorde pas toujours bien avec les attentes et besoins perçus par les usagers;
- ❖ La clientèle en *Long terme* vit davantage d'insatisfaction sur certains éléments, notamment pour les délais d'attente pour recevoir le premier soin, le manque de services et les changements d'intervenants fréquents;
- ❖ Problématique au niveau de l'accessibilité des soins ou services les soirs, fins de semaine et jours fériés, lorsqu'applicable;
- ❖ Exprimer une insatisfaction ou porter plainte : hésitation à s'exprimer et faible niveau de connaissance sur les démarches à faire;
- ❖ Niveaux d'information sur leurs droits et sur le Comité des usagers plutôt faibles;
- ❖ Soins et services supplémentaires demandés, particulièrement en aide à l'hygiène, physiothérapie et ergothérapie.