



CAHR

Centre for
Applied Health
Research

Sondage 2018 sur la satisfaction des clients
du St. Joseph's Care Group



ST. JOSEPH'S CARE GROUP

Table des matières

Sommaire	3
Introduction et vue d'ensemble	4
Le sondage	4
Distribution du sondage	5
Programmes participants.....	6
Taux de réponse	7
Renseignements démographiques.....	8
Question n° 1 : Durée du séjour	8
Question n° 2 : Groupe d'âge du client	9
Question n° 3 : Sexe du client	10
Question n° 4 : Type de répondant.....	11
Question n° 5 : Antécédents culturels	12
Questions n ^{os} 6 et 7 : Langue	13
Résultats des questions sur la satisfaction.....	14
Question n° 8 : Courtoisie et respect	14
Question n° 9 : Écoute attentive	15
Question n° 10 : Participation	16
Question n° 11 : Comprendre les explications	17
Question n° 12 : Soutien des antécédents culturels.....	18
Question n° 13 : Qualité des soins.....	19
Question n° 15 : Propreté	20
Question n° 16 : Nourriture	21
Question n° 17 : Autres sources de soutien.....	22
Question n° 18 : Recommander le programme.....	23
Expérience Indigène	24
Résultats des questions sur la satisfaction par année (2014-2018).....	25
Annexe A : Lettre de présentation et questionnaire 2018	29
Annexe B : Chiffres liés au sondage et taux de réponse	32
Annexe C : Détails démographiques	35
Annexe D : Réponses aux questions sur la satisfaction	37

Sommaire

On a distribué le sondage annuel sur la satisfaction des clients du St. Joseph's Care Group aux clients ayant reçu des services entre le 1 octobre et le 25 novembre 2018. On a encouragé les clients ainsi que les membres de leur famille et les mandataires spéciaux à répondre au sondage. Celui-ci comprenait 7 questions servant à recueillir des renseignements démographiques de base et 12 questions servant à évaluer la satisfaction. En tout, 2193 sondages ont été distribués et 1312 sondages ont été remplis (60%).

Selon les deux premiers choix de réponses positives:

97% ont indiqué qu'ils
avaient été traités
avec respect

96%

ont déclaré que
l'établissement était propre

81%

ont reçu de l'aide pour accéder à
d'autres services ou à d'autres
soutien

ont indiqué que la qualité générale
de la nourriture était bonne ou
excellente

86%

ont indiqué que le
personnel les avait fait
participer à planification
de leurs soins

94%
recommanderaient le
programme à d'autres

94%

ont indiqué que le
personnel les avait
écoutés attentivement

92%

ont indiqué avoir reçu
des explications dans
un langage qu'ils
pouvaient
comprendre

76%

93%

ont indiqué que la
qualité des soins
était bonne ou
excellente

90%

ont indiqué
que le personnel leur avait offert
un environnement soutenant
leurs antécédents culturels

Introduction et vue d'ensemble

Le St. Joseph's Care Group (SJCG) fournit des programmes et des services à partir des sept emplacements suivants : Centre Balmoral, Centre des sciences du comportement, Manoir Hogarth-Riverview, Centre Sister Margaret Smith, Centre de santé St-Joseph, Héritage St-Joseph et Hôpital St-Joseph. Les domaines de services généraux du St. Joseph's Care Group sont la santé des personnes âgées; les services de santé mentale et de toxicomanie ainsi que les soins de réadaptation et la gestion des maladies chroniques. Afin d'évaluer la satisfaction des clients envers tous les programmes du SJCG, le comité du sondage sur la satisfaction des clients a créé, en 2009, un sondage à distribuer à tous les clients de l'organisme.

Le sondage

L'édition 2018 du sondage comporte 19 questions. Les sept premières servent à recueillir des renseignements démographiques de base (depuis combien de temps le client reçoit des services, groupe d'âge, sexe, client ou cliente ou membre de la famille/mandataire spécial, antécédents culturels et deux nouvelles questions sur la langue).

Les 12 autres servent à recueillir l'opinion des répondants sur les services qu'ils ont reçus. Pour 10 de ces questions, les répondants avaient le choix entre quatre réponses allant de 1 (la note la plus faible) à 4 (la note la plus élevée). Les répondants pouvaient cocher « sans objet » pour les questions sur la nourriture, la propreté de l'établissement et la question demandant si le personnel les avait aidés à accéder à des services à l'extérieur du programme. Les deux autres questions sont ouvertes.

The image shows a portion of the 'Client Satisfaction Survey' form. It includes questions 9, 10, and 11, which ask about staff listening, planning, and explaining things. Below these is the main survey title and a series of demographic questions (1-8) covering service duration, age group, gender, role, ethnicity, language preference, and access to care. The form uses checkboxes for multiple-choice options and includes a 'Over' button at the bottom right.

Aucun changement n'a été apporté à l'enquête de 2017.

Vous trouverez une copie du sondage à l'annexe A. Le sondage était disponible en anglais, en écriture syllabique oji-crie, en français, en italien et en finlandais.

Distribution du sondage

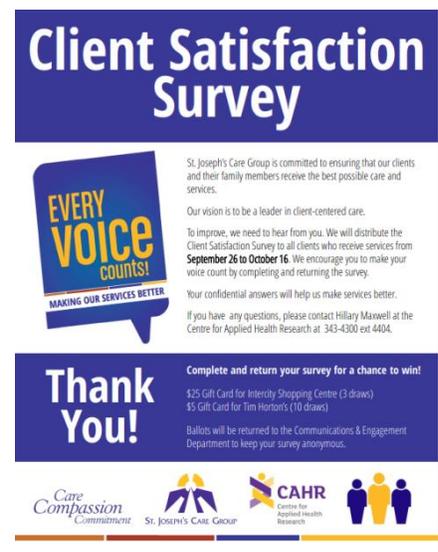
En juillet 2018, un représentant du Centre for Applied Health Research (CAHR) a communiqué avec les responsables de programmes pour déterminer le nombre de sondages nécessaires. Lorsque c'était possible, on a fourni aux responsables les taux de distribution de l'année précédente pour leur donner une idée du nombre approximatif de sondages requis.

Une semaine avant la période de sondage, on a distribué les trousse de sondage aux responsables. Ces trousse comprenaient la documentation suivante pour chacun des programmes :

- La documentation en anglais liée au sondage (lettre de présentation, sondage, enveloppe-réponse et billet de tirage);
- La documentation traduite liée au sondage (y compris au moins un sondage en écriture syllabique oji-crie, en français, en italien et en finlandais);
- Des affiches;
- Des chevalets (cartes-tentes);
- Des enveloppes-réponses;
- Un formulaire de suivi.

Avant le début de la distribution des sondages aux clients, on a inclus des renseignements sur le sondage dans *iNsider News* pour renseigner le personnel sur le processus.

On a demandé aux responsables de remettre le sondage à tous les clients qui avaient accédé aux services entre le lundi 1 octobre 2018 et le lundi 25 novembre 2018, inclusivement. Chaque responsable de programme a déterminé la meilleure façon de distribuer le sondage aux clients. Par exemple, certains sondages ont été livrés en mains propres aux patients hospitalisés, tandis que d'autres ont été remis aux clients pendant leur rendez-vous à un des emplacements du SJCG ou dans la communauté. Dans le cas de certains programmes, on a envoyé les sondages par la poste aux clients ou aux membres de leur famille. On a fourni des enveloppes-réponses affranchies, sur demande, afin que les répondants puissent renvoyer, sans frais, les sondages au CAHR. Vous trouverez à l'annexe B le nombre total de sondages demandés et distribués par programme.



Client Satisfaction Survey

St. Joseph's Care Group is committed to ensuring that our clients and their family members receive the best possible care and services.

Our vision is to be a leader in client-centered care.

To improve, we need to hear from you. We will distribute the Client Satisfaction Survey to all clients who receive services from **September 26 to October 16**. We encourage you to make your voice count by completing and returning the survey.

Your confidential answers will help us make services better.

If you have any questions, please contact Hillary Maxwell at the Centre for Applied Health Research at 343-4300 ext 4404.

EVERY VOICE COUNTS!
MAKING OUR SERVICES BETTER

Thank You!

Complete and return your survey for a chance to win!
\$25 Gift Card for InterCity Shopping Centre (3 draws)
\$5 Gift Card for Tim Hortons (10 draws)

Ballots will be returned to the Communications & Engagement Department to keep your survey anonymous.

Care Compassion Commitment | St. JOSEPH'S CARE GROUP | CAHR Centre for Applied Health Research

On a encouragé les participants à remplir le sondage, à l'insérer dans l'enveloppe fournie, à sceller l'enveloppe et à l'envoyer au CAHR. Il était aussi possible de remplir le sondage en ligne. L'adresse Web était incluse dans la lettre de présentation accompagnant le sondage. Le sondage en ligne était disponible en anglais, en écriture syllabique oji-crie, en français, en italien et en finlandais.

À chaque copie du sondage, on avait joint un billet de tirage que les répondants pouvaient remplir et envoyer au Service des communications et de l'engagement pour courir la chance de gagner un prix. Les prix comprenaient 3 cartes-cadeaux de 100 \$ du centre commercial Intercity Shopping Centre ou L'Auditorium de la Communauté de Thunder Bay. Le personnel des Communications et de l'engagement s'est occupé de recueillir les billets, de faire le tirage et de communiquer avec les gagnants.

On a offert aux responsables la possibilité d'avoir des bénévoles ayant reçu la formation nécessaire pour aller aider les clients à remplir le sondage. On a mis en place un processus avec les coordonnateurs des bénévoles pour assurer le retour des sondages au CAHR.

Programmes participants

Dans le tableau ci-dessous, on indique le nombre de sondages remplis, par domaine de programmes, qui ont été retournés (voir l'annexe B pour connaître le nombre de sondages retournés par programme). En tout, on a reçu 1066 sondages remplis, dont deux en français, un en italien et aucun en écriture finlandais ou syllabique oji-crie. Aucun ont été remplis en ligne. Au Manoir Hogarth-Riverview et à la Maison de soins infirmiers Bethammi, des bénévoles ont aidé les clients à remplir le sondage.

Taux de réponse

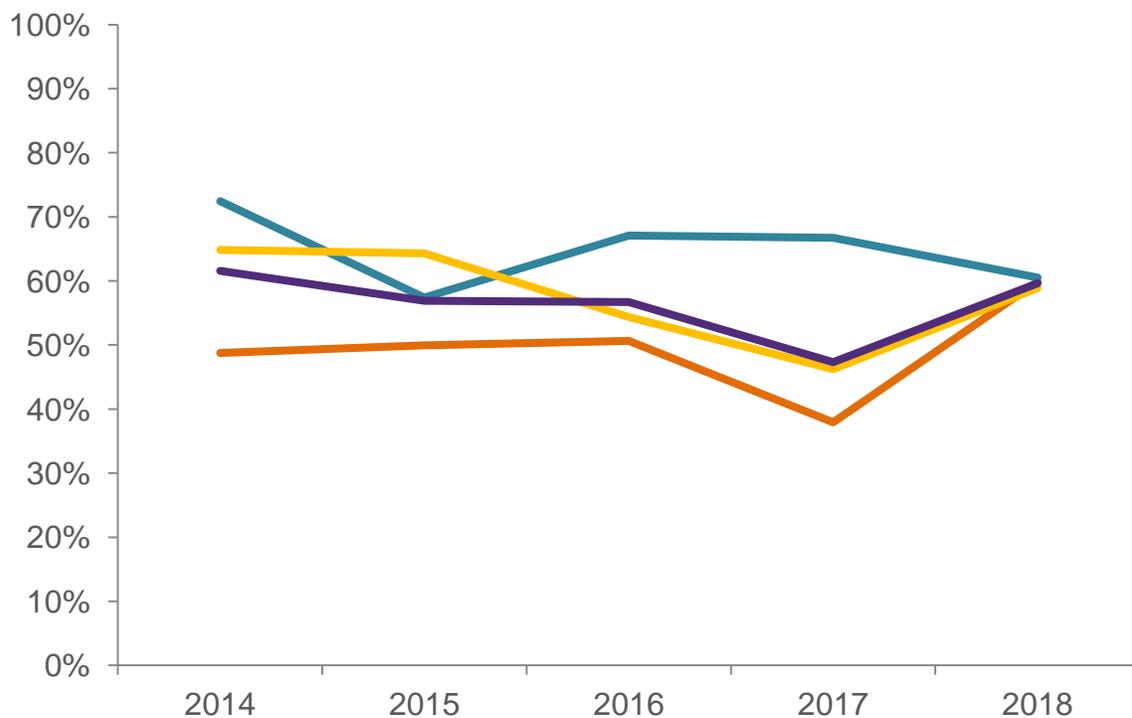
En tout, 1312 sondages ont été remplis, ce qui représente un taux de réponse de 59.8% et 1312 sondages ont été remplis 59.8%. Une enquête a été réalisée en français, en italien, et en finnois. Aucun en écriture en syllabique oji-crie. Onze ont été complétées en ligne. Le tableau ci-dessous fournit des informations sur le nombre des sondages retournés par chaque division (vous trouverez plus de détails à l'annexe B sur le taux de réponse par programme).

Nombre de sondages retournés

	Nombre	% du total
Santé des personnes âgées	457	34.9%
Santé mentale et toxicomanie	333	25.5%
Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques	518	39.6%
TOTAL	1312*	100.0%

*4 sondages en ligne reçus sans identification du programme.

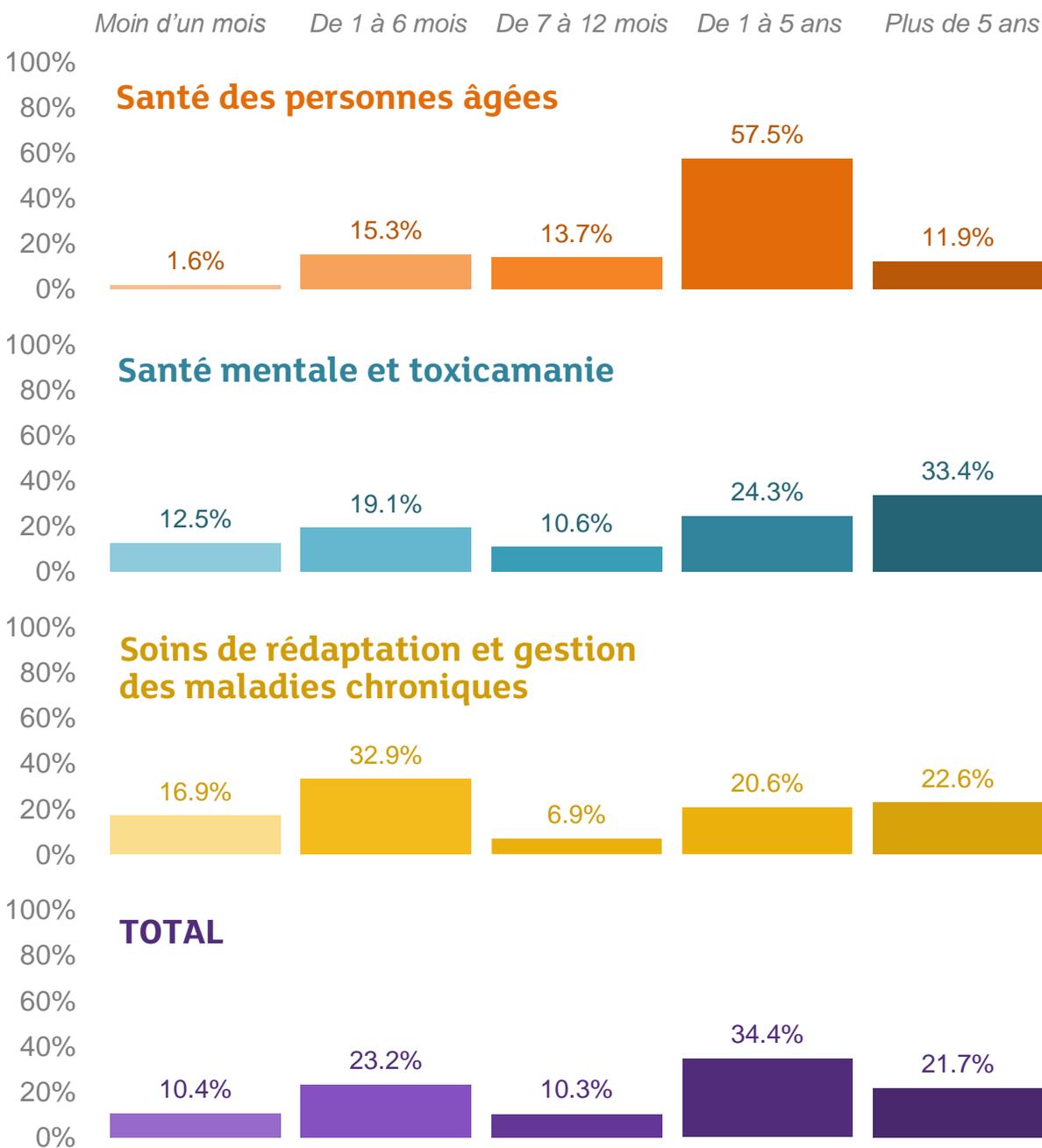
Le graphique ci-dessous montre les taux de réponse par division au cours des cinq dernières années



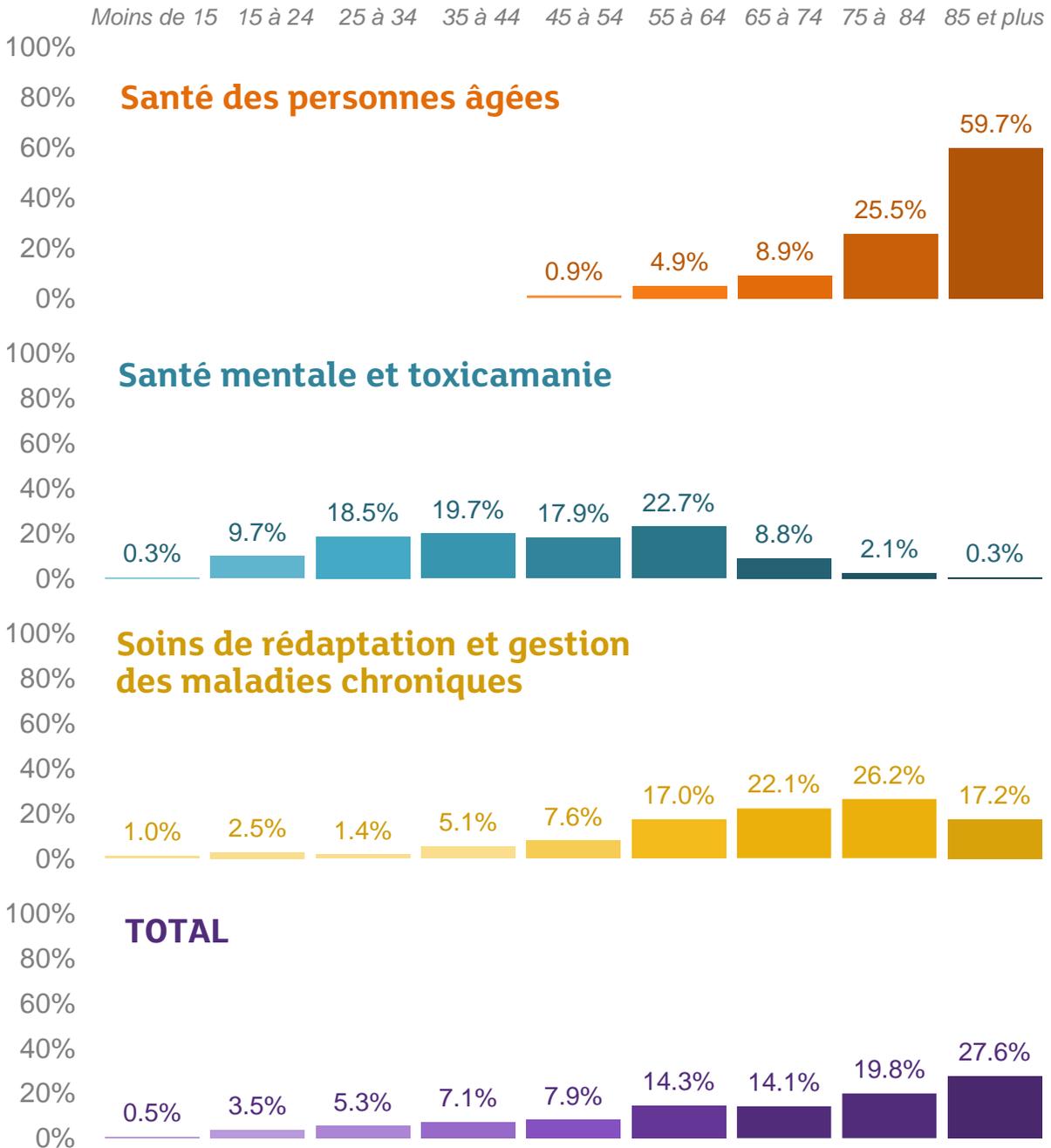
Renseignements démographiques

On a demandé aux répondants de fournir quelques renseignements démographiques de base. Les chiffres sont fondés sur les réponses complètes. Vous trouverez plus de détails à l'annexe C.

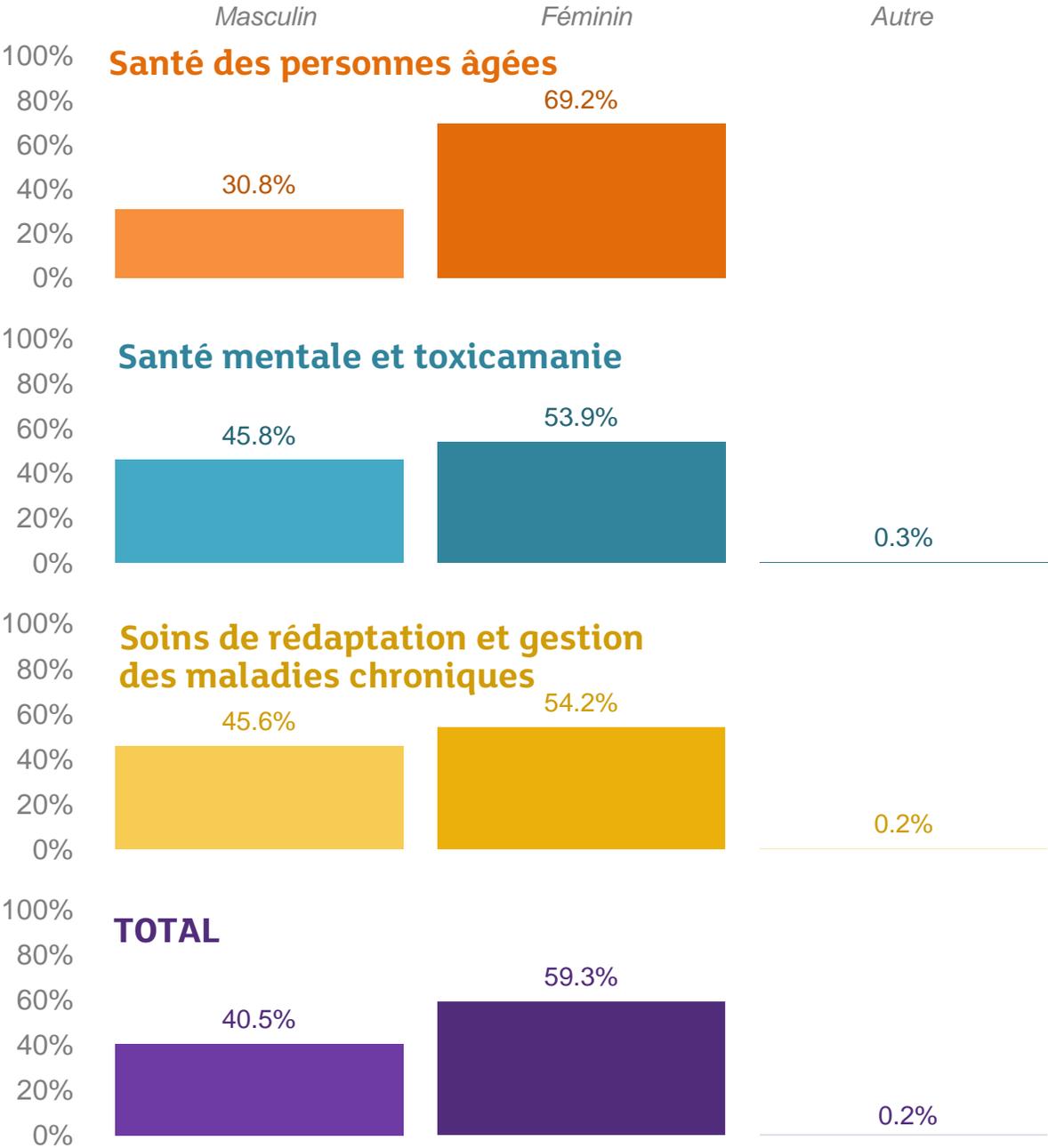
Question n° 1 : Durée du séjour



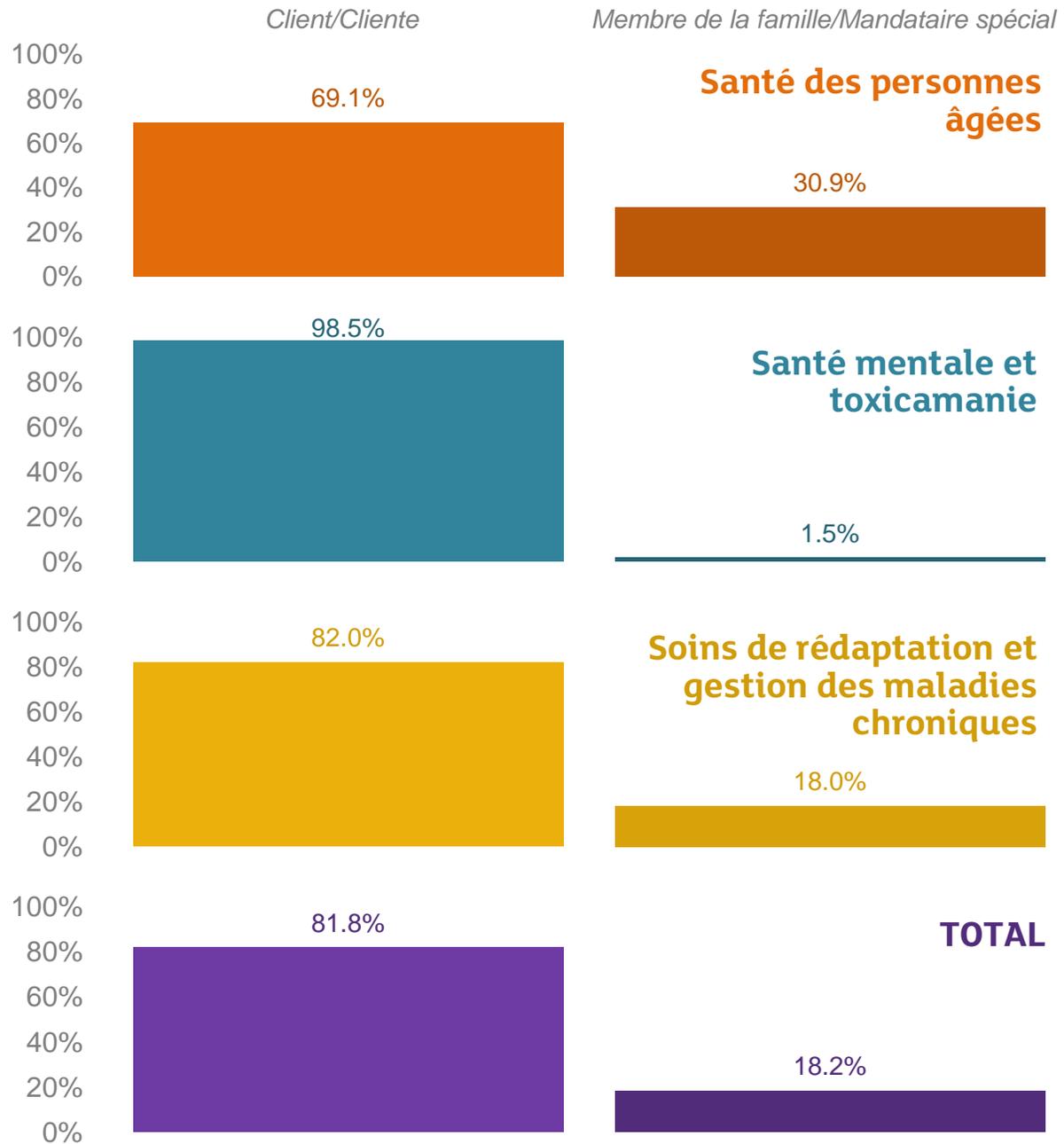
Question n° 2 : Groupe d'âge du client



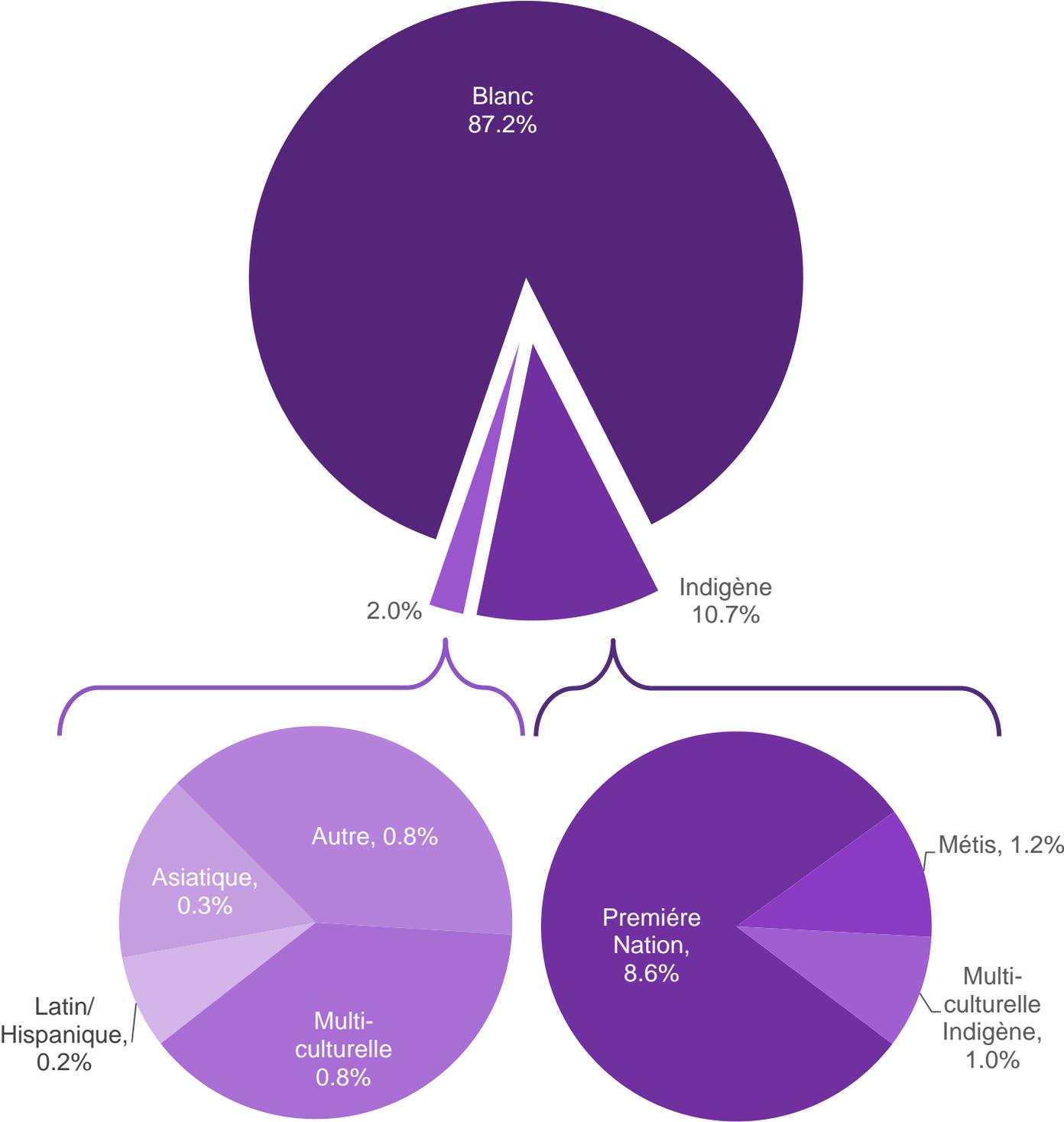
Question n° 3 : Sexe du client



Question n° 4 : Type de répondant

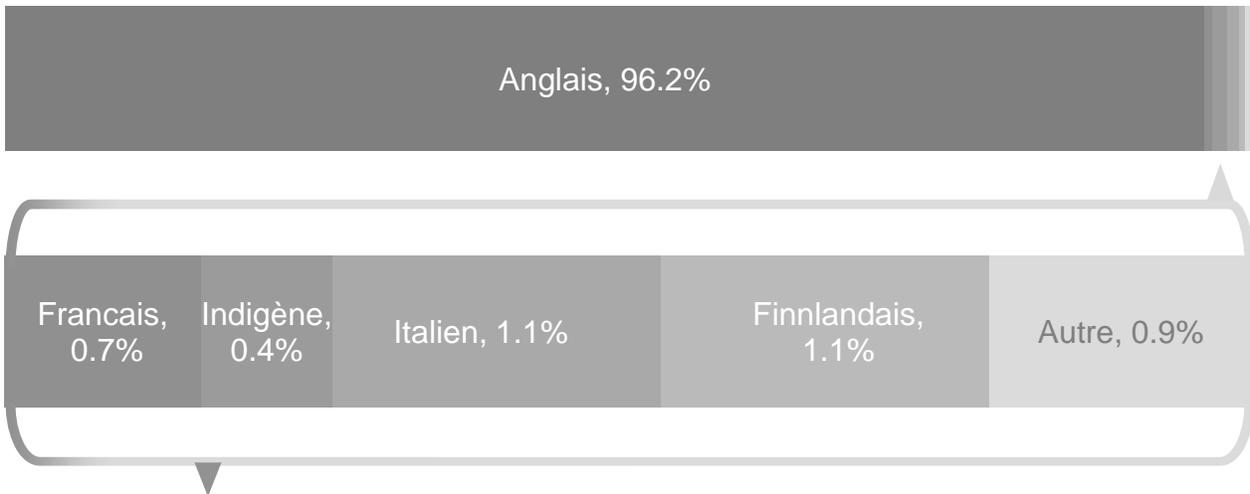


Question n° 5 : Antécédents culturels



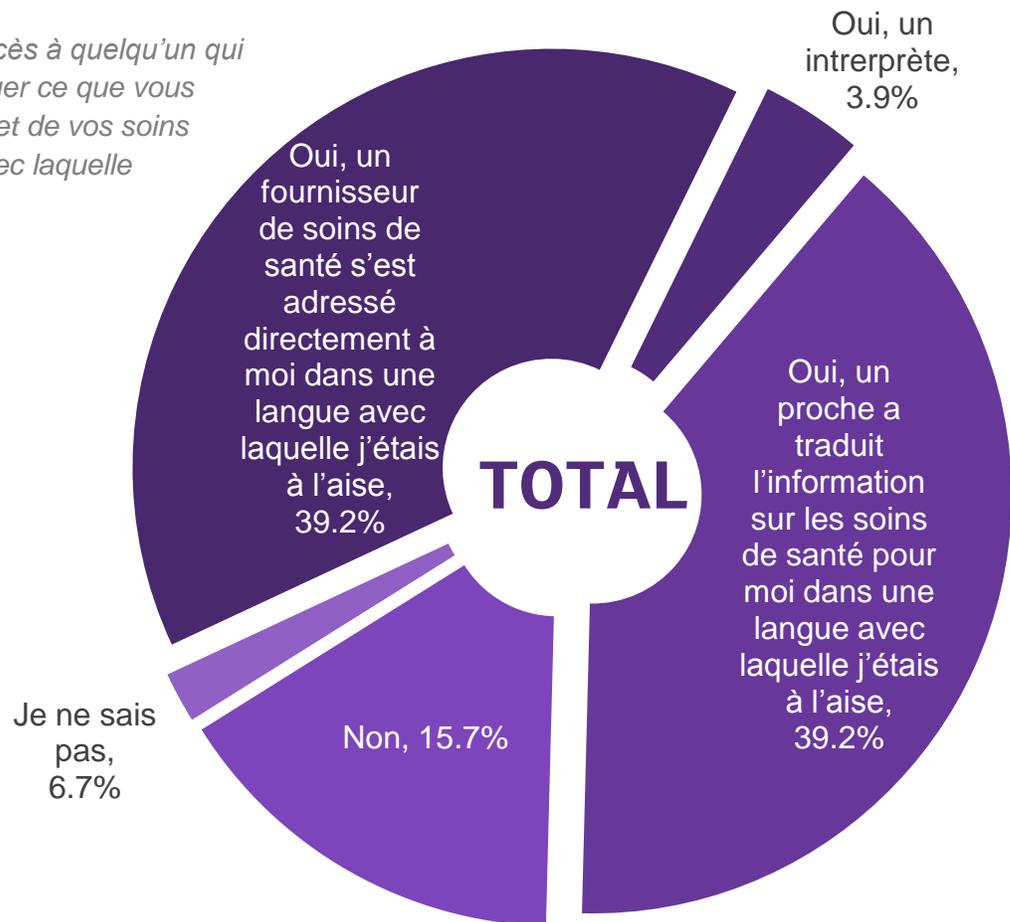
Questions n^{os} 6 et 7 : Langue

Q. Dans quelle langue êtes-vous le plus à l'aise de recevoir des services de santé?



Des 3.8 % (57) des répondants qui ont choisi une langue autre que l'anglais:

Q. Avez-vous eu accès à quelqu'un qui pouvait vous expliquer ce que vous deviez savoir au sujet de vos soins dans une langue avec laquelle vous étiez à l'aise?



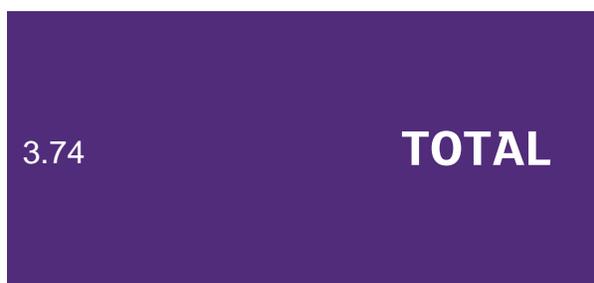
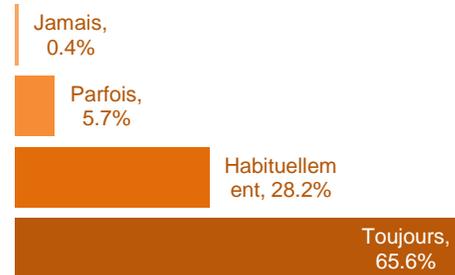
Résultats des questions sur la satisfaction

Voir l'annexe D pour obtenir plus de détails.

Question n° 8 : Courtoisie et respect



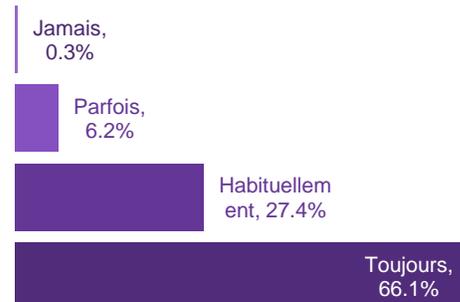
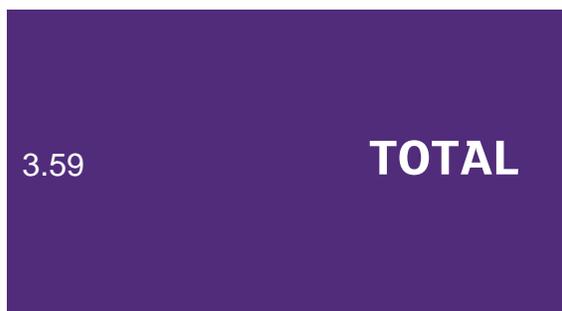
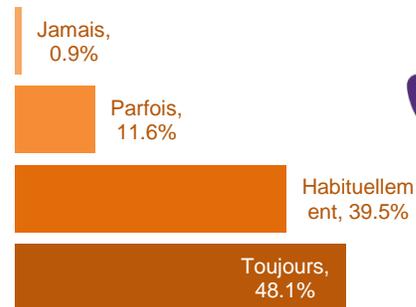
Combien souvent le personnel vous a-t-il traité avec courtoisie et respect?



4.00 3.00 2.00 1.00 | 0.0% 25.0% 50.0% 75.0% 100.0%

Question n° 9 : Écoute attentive

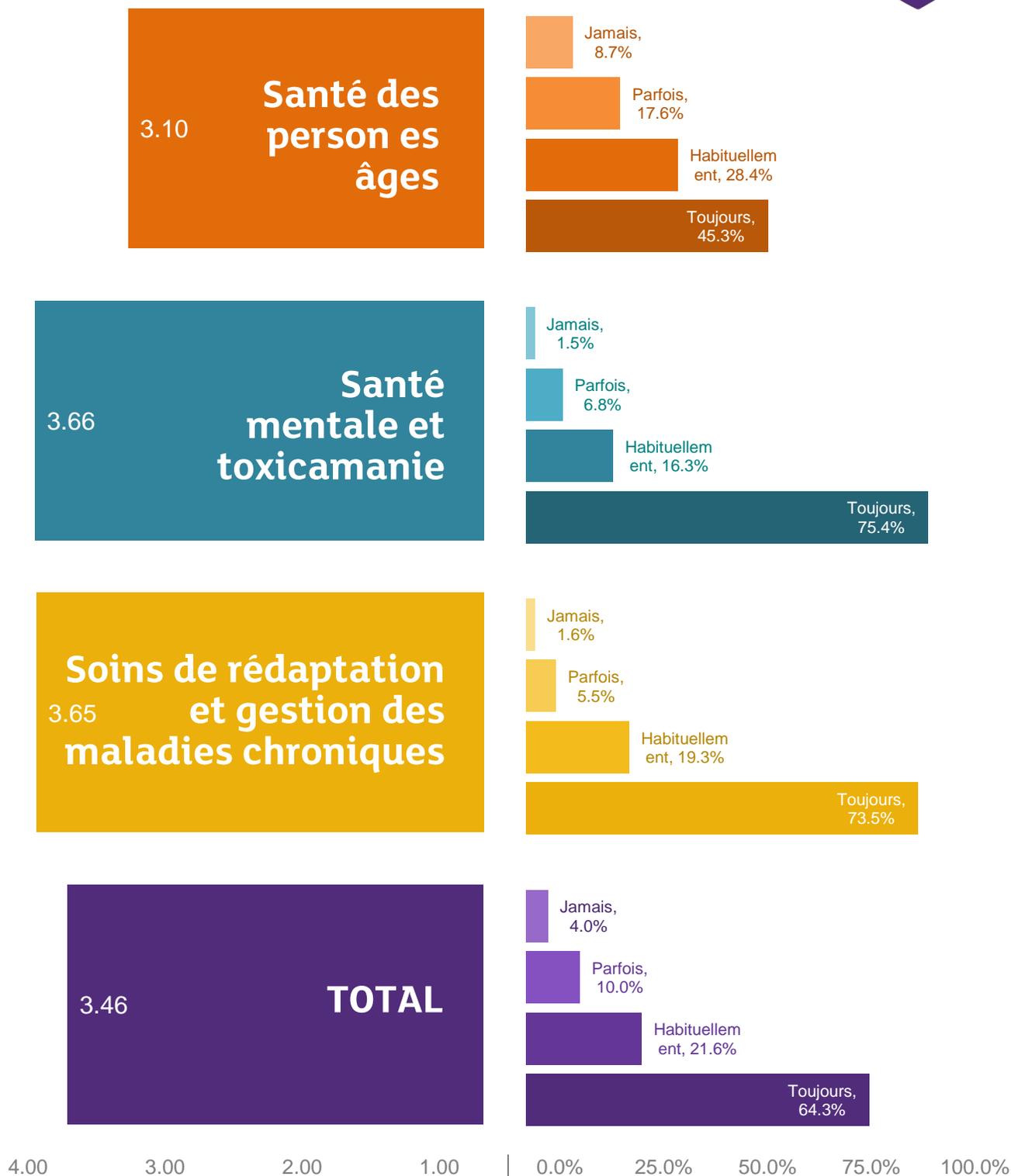
Combien souvent le personnel vous a-t-il écouté attentivement?



4.00 3.00 2.00 1.00 | 0.0% 25.0% 50.0% 75.0% 100.0%

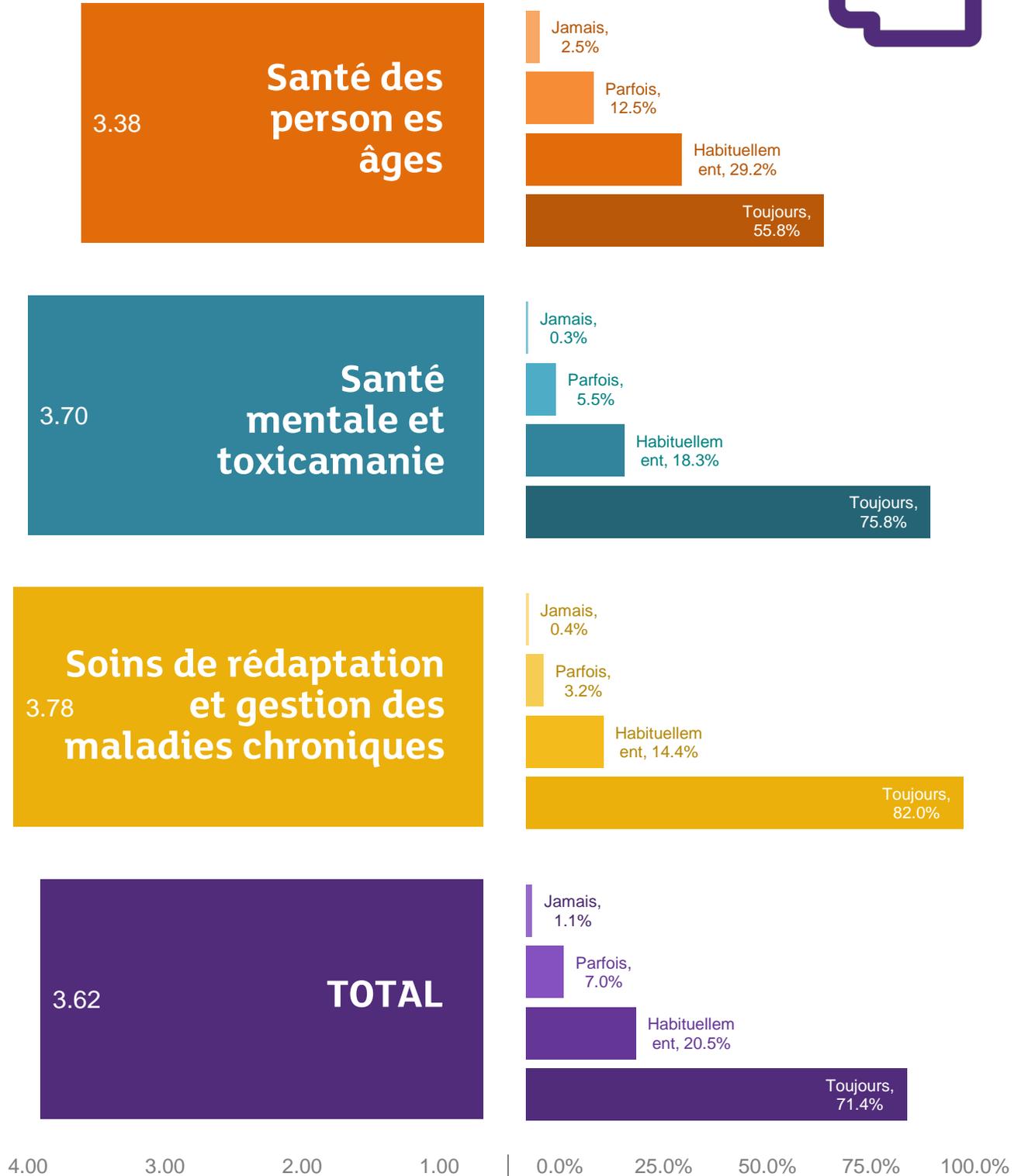
Question n° 10 : Participation

Combien souvent le personnel vous a-t-il fait participer à la planification de vos soins ou de ceux du membre de votre famille?



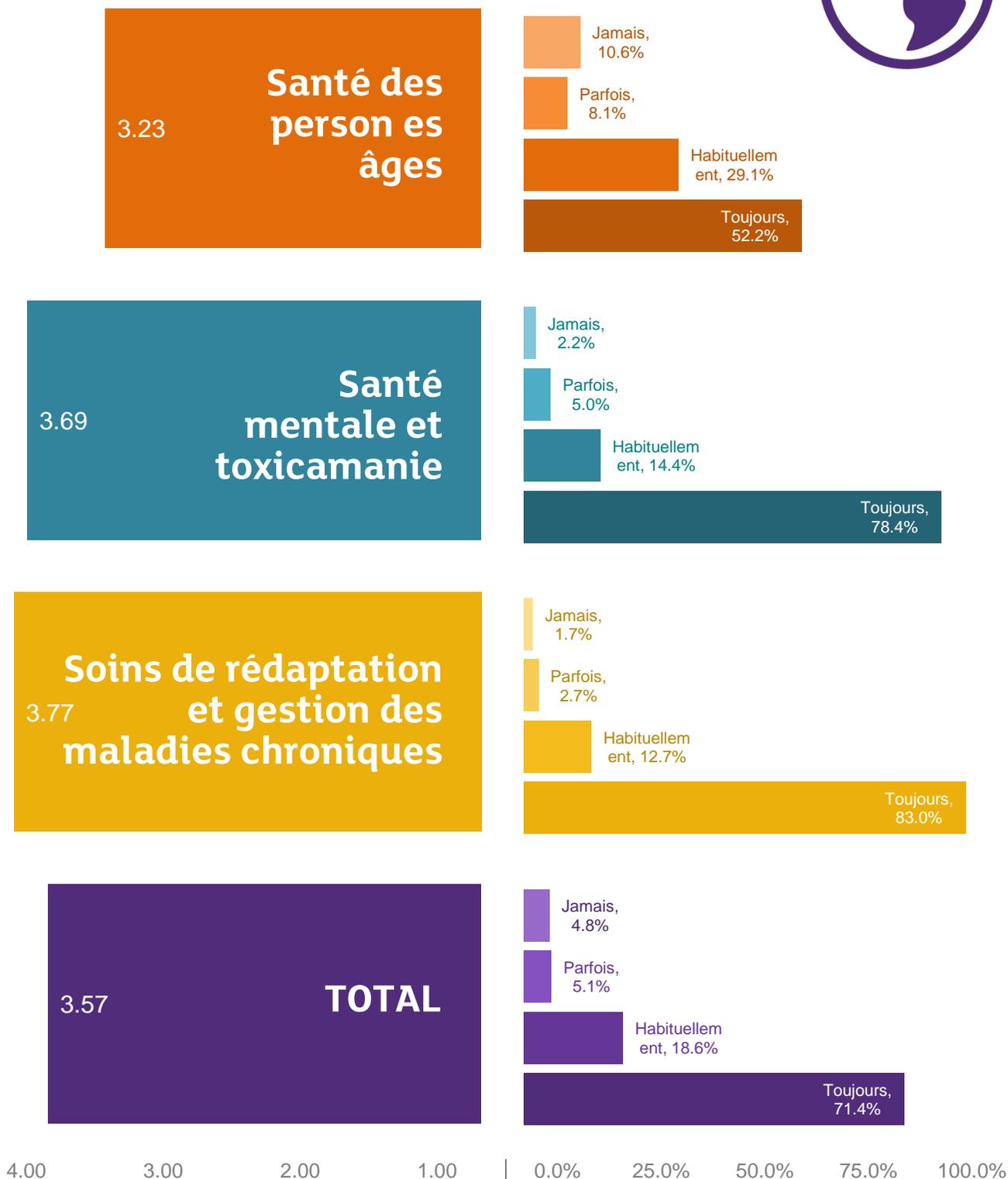
Question n° 11 : Comprendre les explications

Combien souvent le personnel vous a-t-il fourni des explications dans un langage que vous pouviez comprendre?



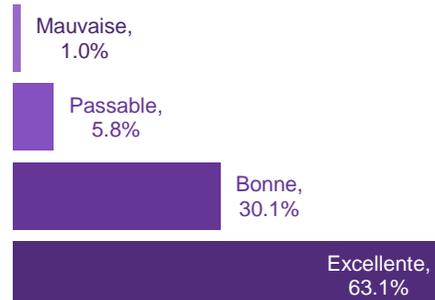
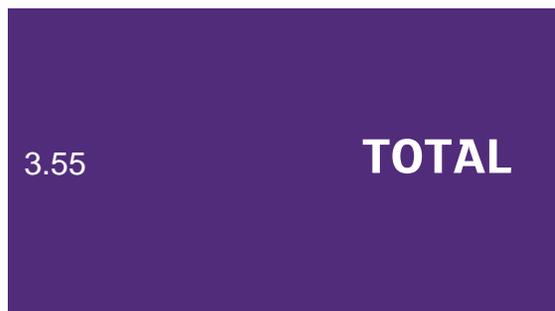
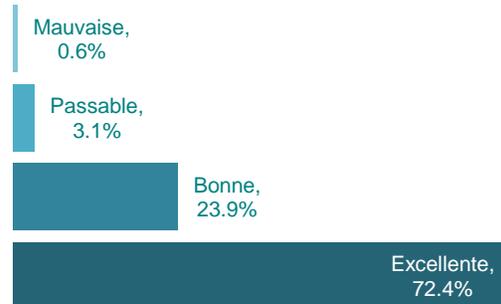
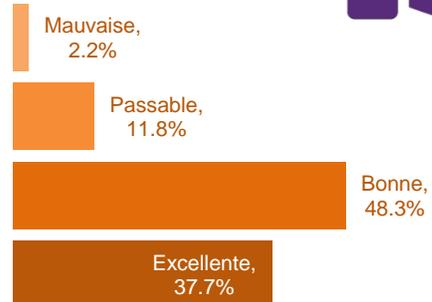
Question n° 12 : Soutien des antécédents culturels

Combien souvent le personnel a-t-il offert un environnement soutenant vos antécédents culturels?



Question n° 13 : Qualité des soins

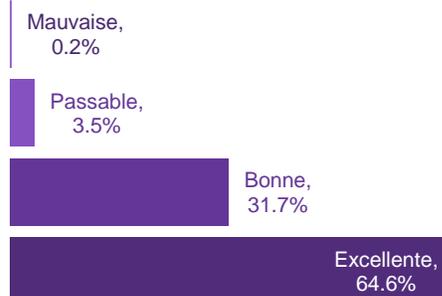
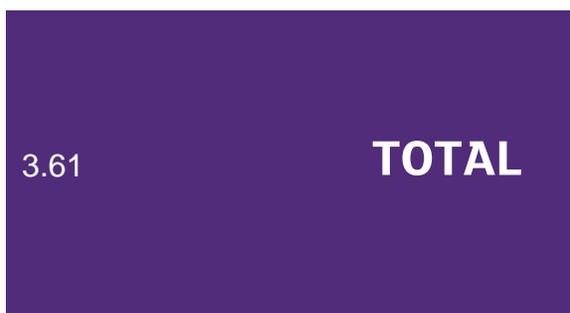
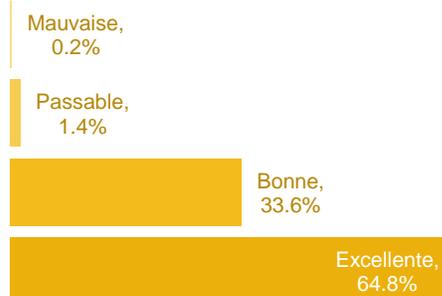
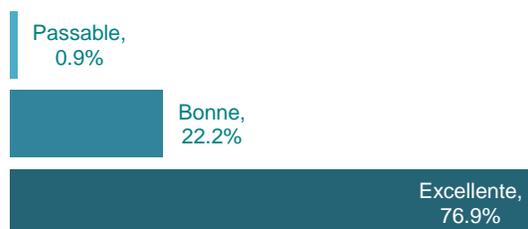
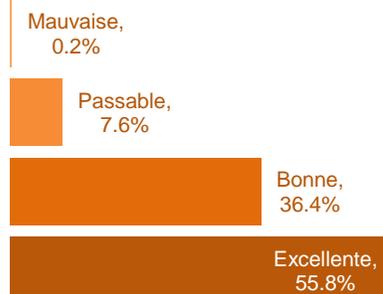
Comment évalueriez-vous la qualité générale des soins que vous ou le membre de votre famille avez reçus?



4.00 3.00 2.00 1.00 | 0.0% 25.0% 50.0% 75.0% 100.0%

Question n° 15 : Propreté

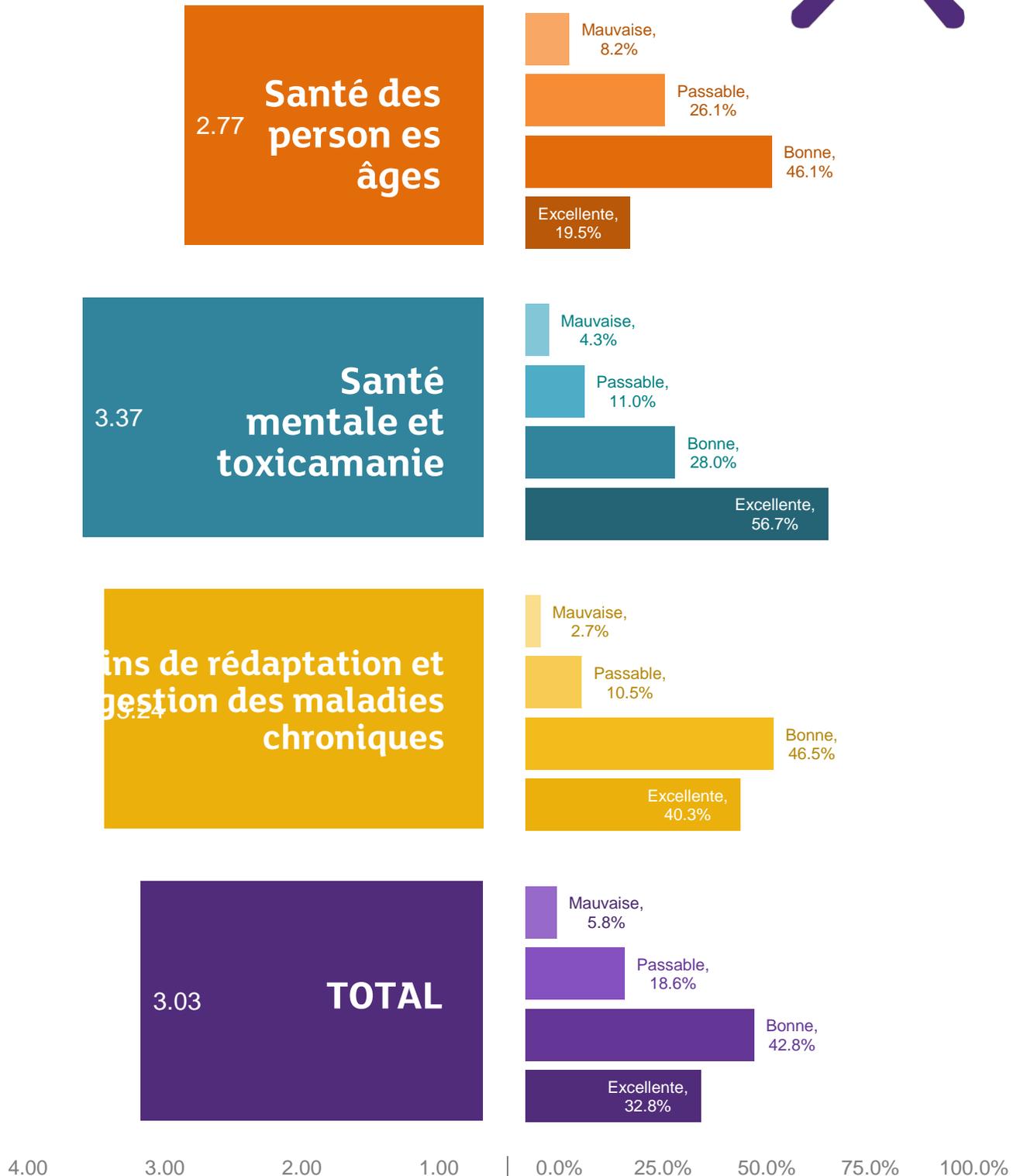
Comment évalueriez-vous la propreté de l'établissement?



4.00 3.00 2.00 1.00 | 0.0% 25.0% 50.0% 75.0% 100.0%

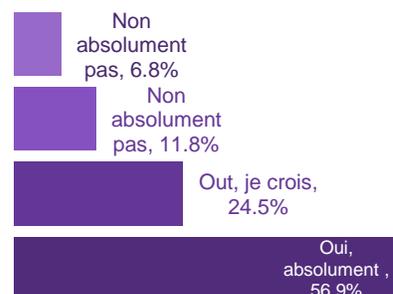
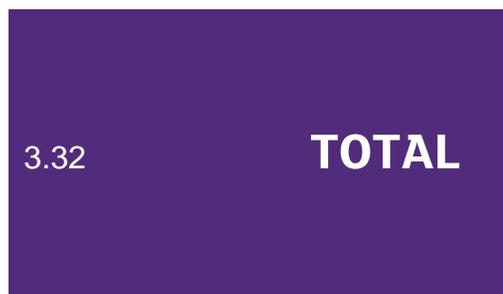
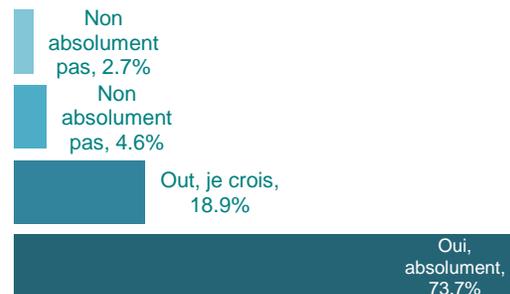
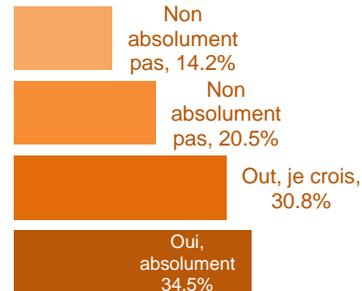
Question n° 16 : Nourriture

Comment évalueriez-vous la qualité générale de la nourriture?



Question n° 17 : Autres sources de soutien

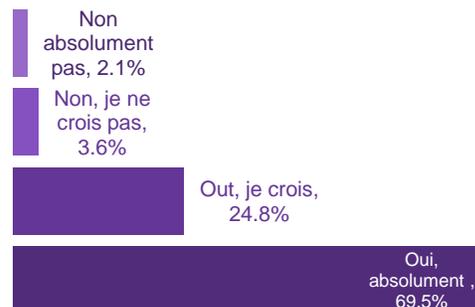
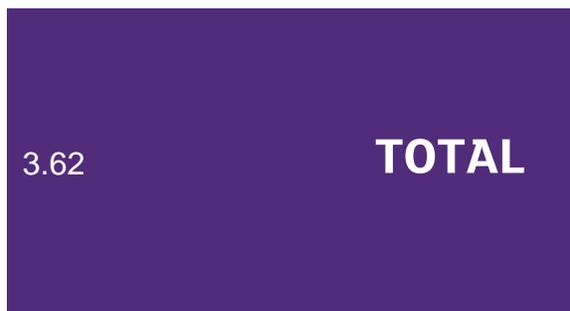
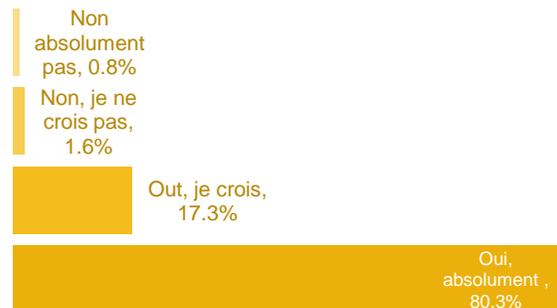
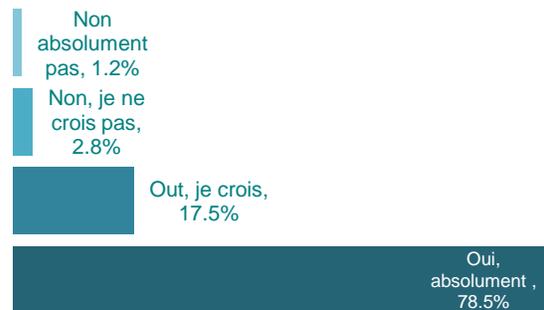
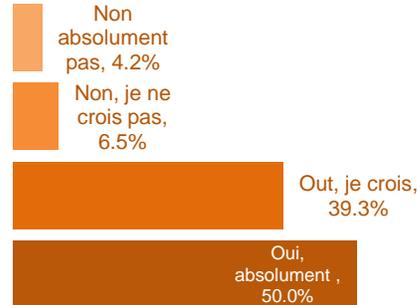
Le personnel vous a-t-il aidé à accéder aux services et au soutien nécessaires à l'extérieur de ce programme (avec le St. Joseph's Care Group ou dans la communauté-- p. ex. hébergement, services dentaires, services de santé mentale, soutien d'un soignant)?



4.00 3.00 2.00 1.00 | 0.0% 25.0% 50.0% 75.0% 100.0%

Question n° 18 : Recommander le programme

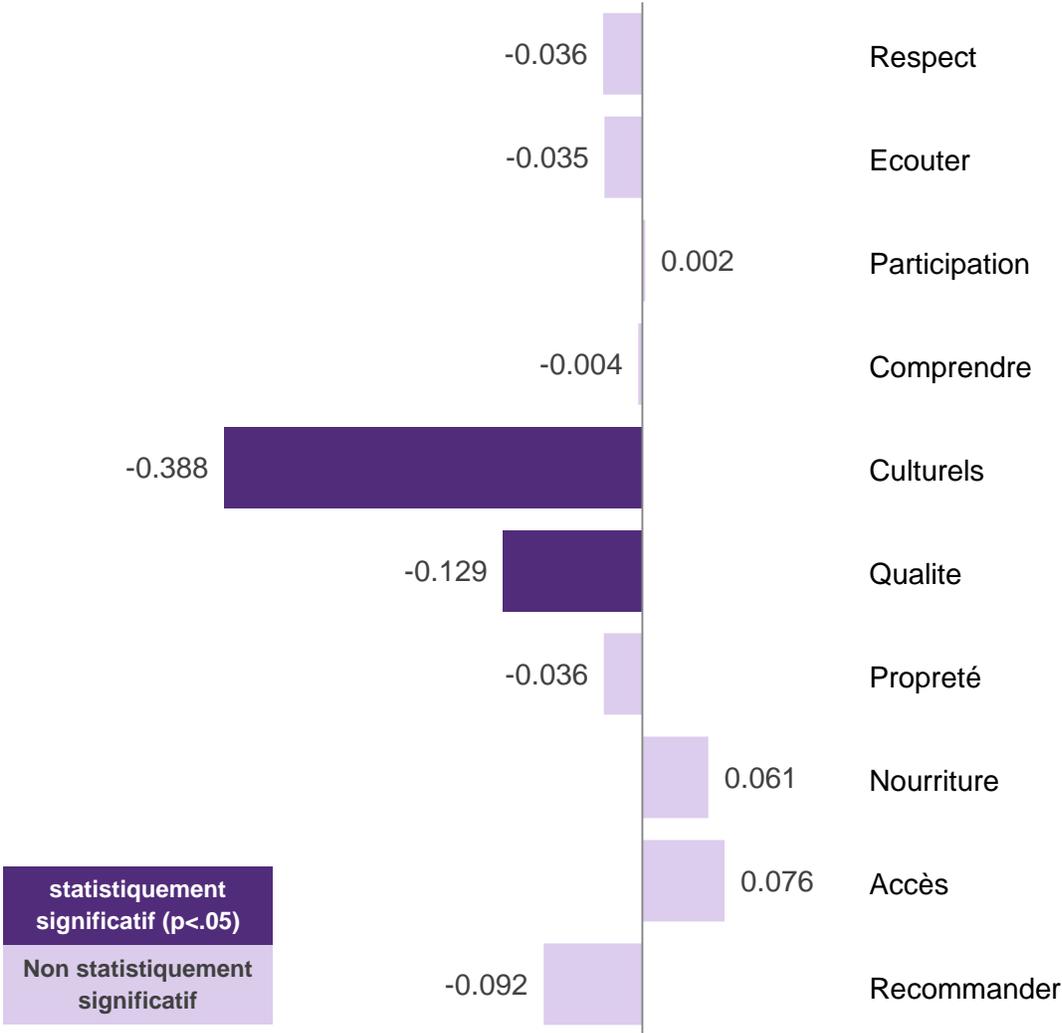
Est-ce que vous recommanderiez le programme à d'autres?



4.00 3.00 2.00 1.00 | 0.0% 25.0% 50.0% 75.0% 100.0%

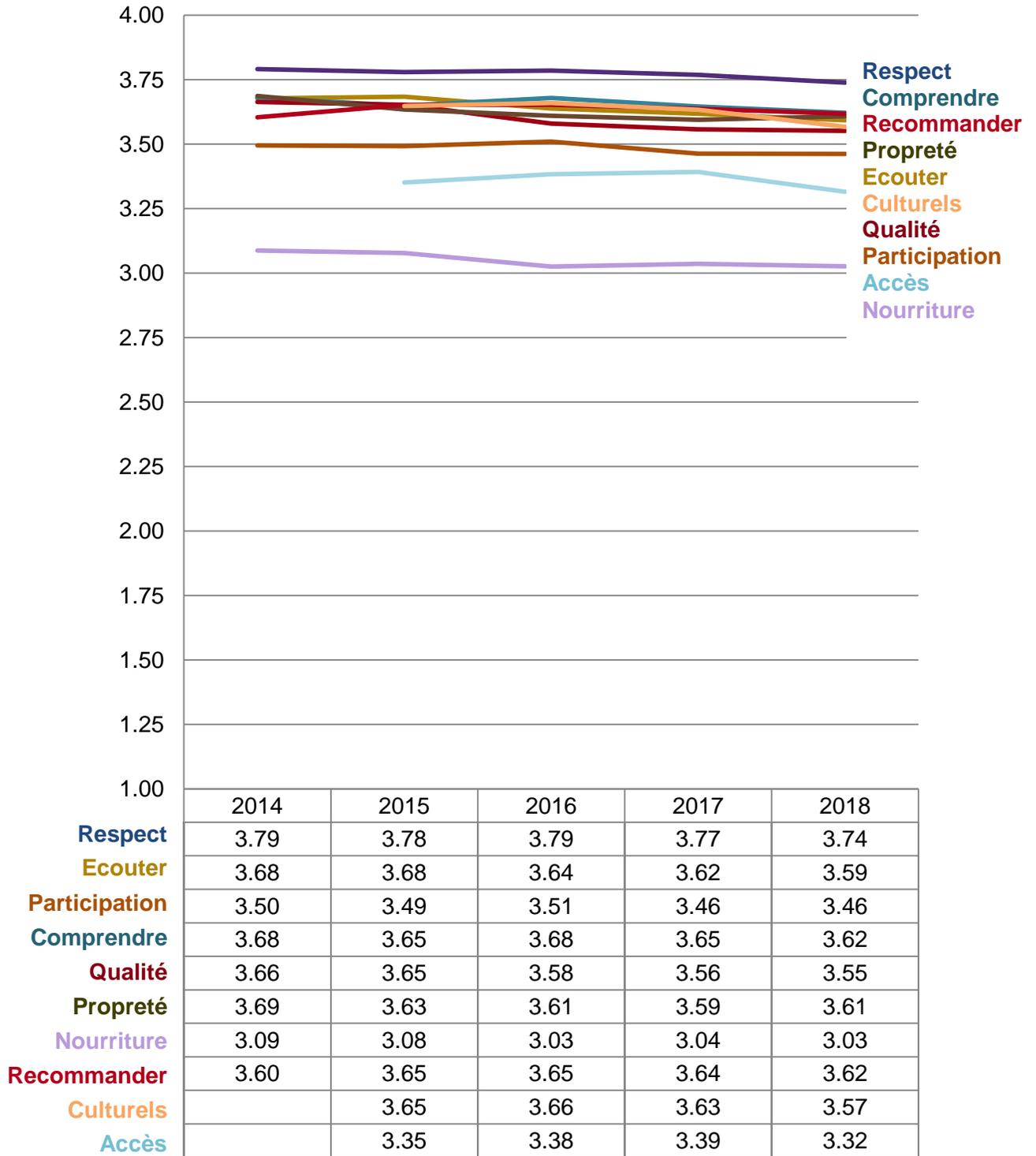
Expérience Indigène

La régression statistique a été utilisée pour estimer les différences de satisfaction des répondants Indigène, tout en prenant en compte d'autres facteurs, tels que le programme, le sexe et l'âge. Les différences moyennes (par rapport aux répondants non Indigène sur une échelle de quatre points) sont illustrées ci-dessous. Notez que certaines différences sont statistiquement significatives, tandis que d'autres ne le sont pas.

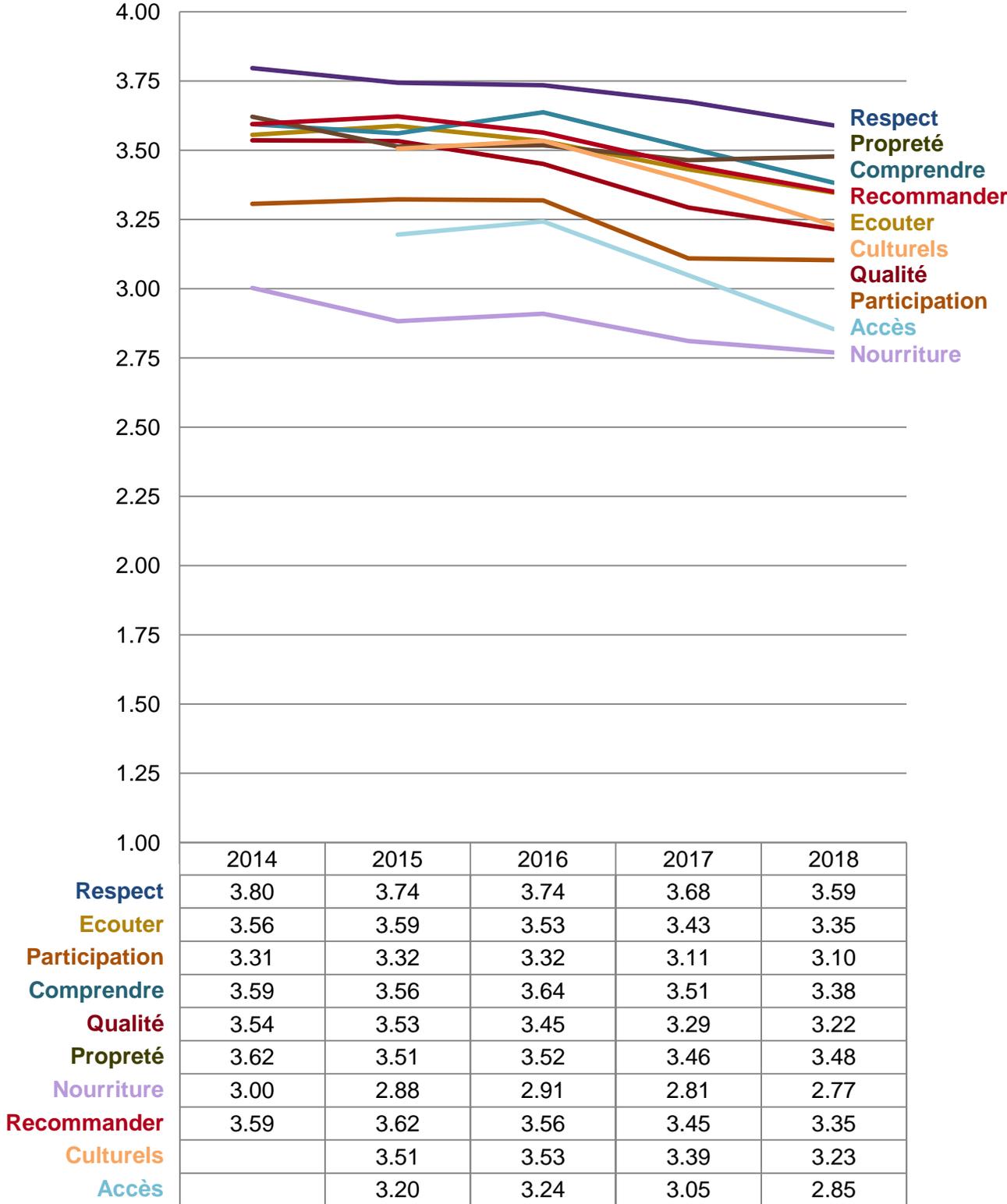


Résultats des questions sur la satisfaction par année (2014-2018)

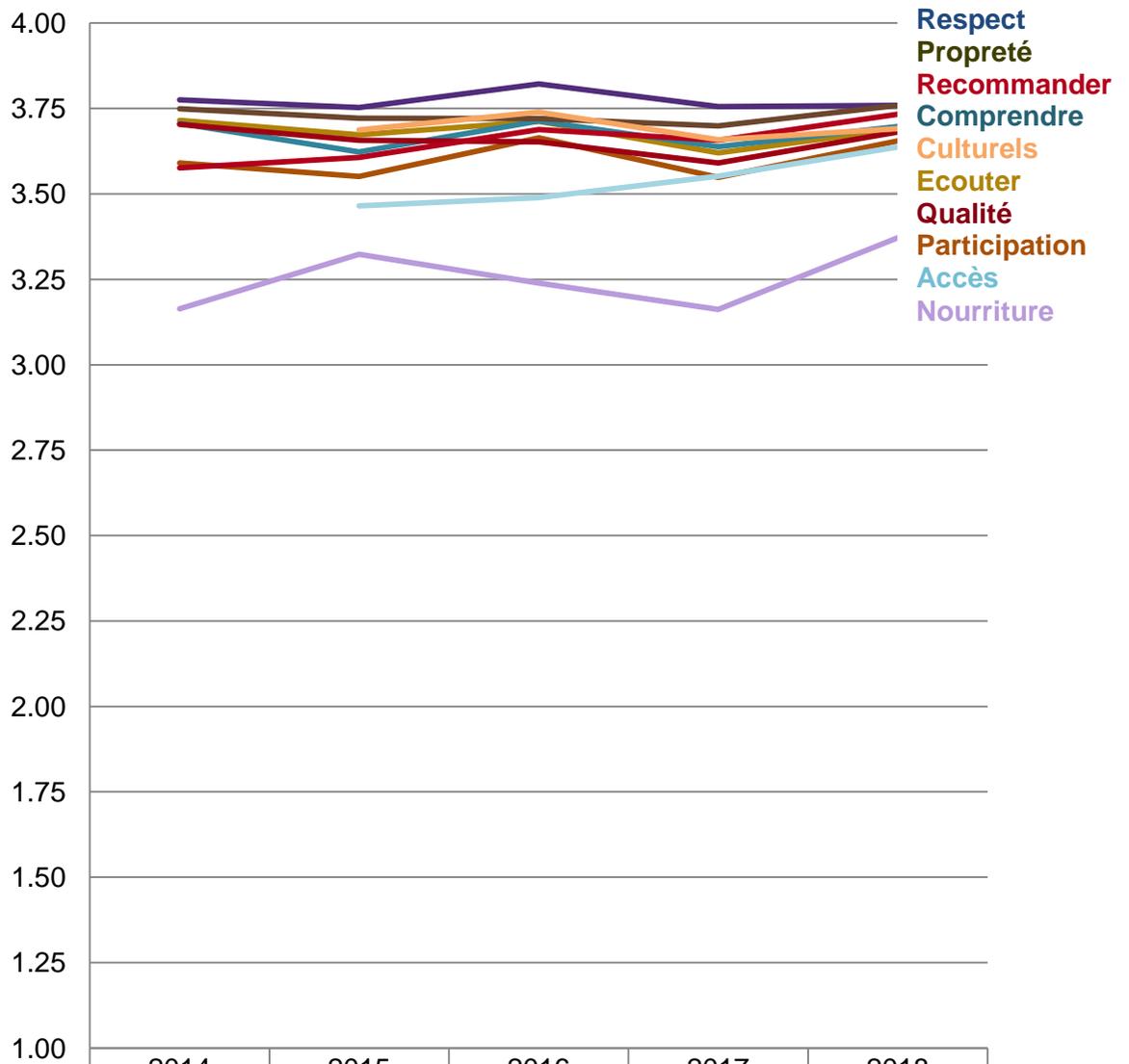
Total pour l'organisme



Santé des personnes âgées

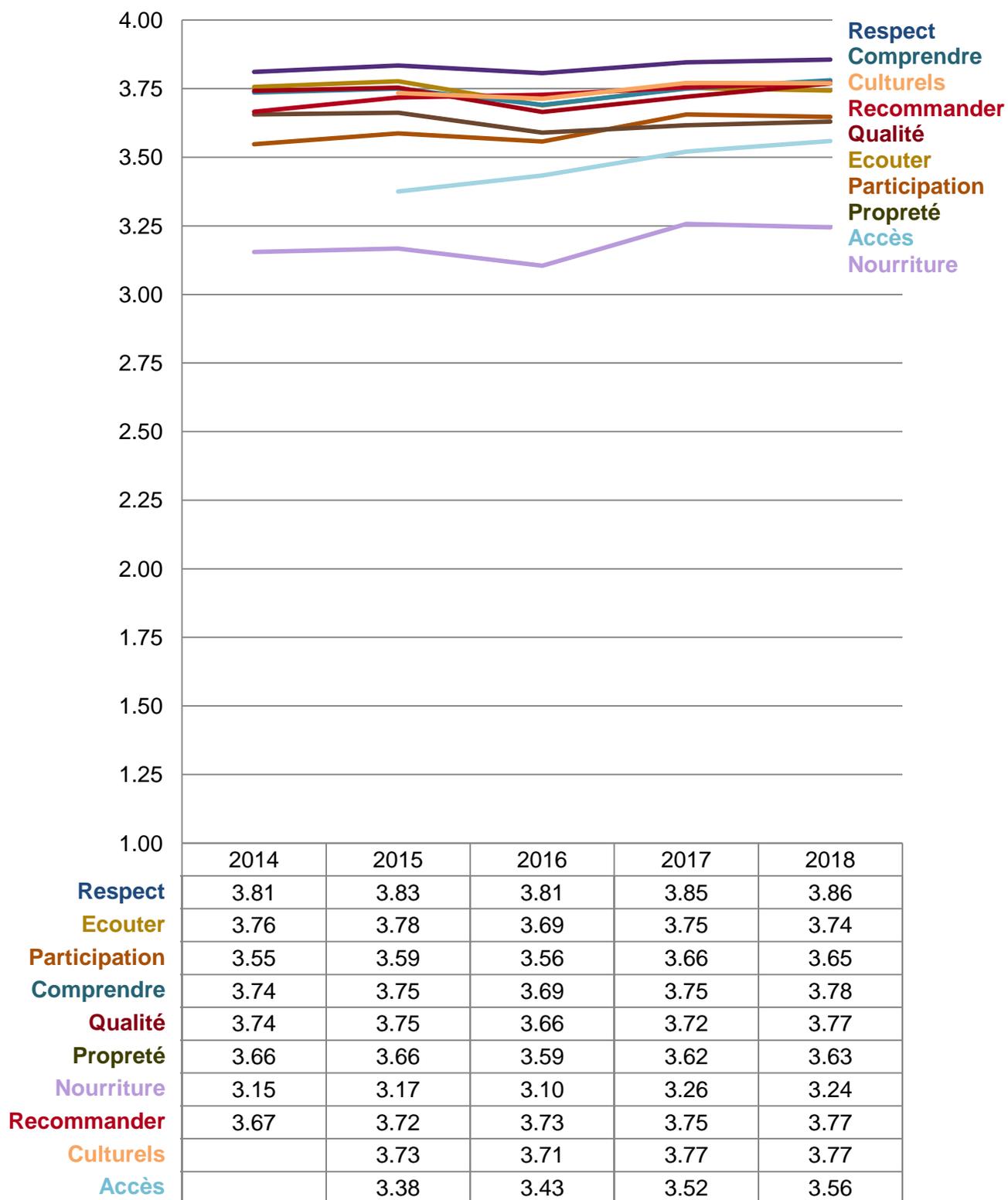


Santé mentale et toxicomanie



	2014	2015	2016	2017	2018
Respect	3.78	3.75	3.82	3.76	3.76
Ecouter	3.72	3.67	3.71	3.62	3.69
Participation	3.59	3.55	3.66	3.55	3.66
Comprendre	3.71	3.62	3.71	3.64	3.70
Qualité	3.70	3.66	3.65	3.59	3.68
Propreté	3.75	3.72	3.72	3.70	3.76
Nourriture	3.16	3.32	3.24	3.16	3.37
Recommander	3.58	3.61	3.69	3.66	3.73
Culturels		3.69	3.74	3.66	3.69
Accès		3.46	3.49	3.55	3.64

Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques



Annexe A : Lettre de présentation et questionnaire 2018



Care
Compassion
Commitment

Chers clients ou membres de la famille,

Le St. Joseph's Care Group travaille fort pour s'assurer que nos clients et leurs familles reçoivent les meilleurs services possible. J'aimerais connaître votre opinion au sujet de votre expérience avec notre personnel et nos programmes. Vos commentaires et vos idées nous aideront à améliorer les soins que nous offrons.

Veuillez prendre quelques minutes pour remplir le sondage accompagnant cette lettre. Je vous encourage à répondre à toutes les questions. Par contre, vous n'êtes pas obligé de répondre aux questions qui vous rendent mal à l'aise.

Ce sondage est **confidentiel** et **anonyme**. Tous les sondages seront envoyés au Centre de recherche appliquée en santé du St. Joseph's Care Group. Vos fournisseurs de soins de santé **ne** verront **pas** vos réponses.

Veuillez insérer le sondage dûment rempli dans l'enveloppe fournie, puis:

- le poster au Centre de recherche appliquée en santé, ou
- l'insérer dans la grande enveloppe « retour des sondages » dans le secteur de votre programme, ou
- le remettre à un membre du personnel.

Vous pouvez aussi remplir le sondage en ligne si vous préférez. Vous pouvez y avoir accès à l'adresse suivante: **cahr.sjcg.net/survey**

Le sondage est disponible en anglais, en finlandais, en italien, en français et en oji-cri. Vous pouvez communiquer avec un membre du personnel pour obtenir une copie du sondage dans l'une de ces langues. Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'aide pour remplir le sondage, communiquez avec Hillary Maxwell, coordonnatrice de la recherche, au 343-2431, poste 2107.

En répondant au sondage, vous courez la chance de **gagner un tirage** et de remporter 1 de 3 cartes-cadeaux d'une valeur de 100 \$ au centre commercial Intercity ou Thunder Bay Community Auditorium. Un billet de participation au tirage est inclus avec le sondage. Veuillez le remplir et le retourner au Service des communications et de l'engagement du St. Joseph's Care Group. Pour ce faire, vous pouvez le poster, l'insérer dans l'enveloppe-réponse de votre secteur de programme ou le remettre à un membre du personnel. Aucun lien ne peut être établi entre votre billet de participation et vos réponses du sondage.

Merci de prendre le temps de remplir ce sondage. J'accorde une grande importance à vos idées et commentaires au sujet de votre expérience avec le St. Joseph's Care Group. Les résultats du sondage seront disponibles sur le site Web du St. Joseph's Care Group au début de 2019 (www.sjcg.net).

Veuillez retourner le sondage d'ici au 25 novembre 2018.

Cordialement,

Tracy Buckler, IA, B.Sc.inf., MHS, CHE
Présidente-directrice générale

Sondage de satisfaction de la clientèle

S'il vous plaît lire attentivement les réponses et cochez la case appropriée pour chaque question. Vos réponses sont confidentielles.



1	<p>Depuis combien de temps vous ou le membre de votre famille recevez-vous des services du St. Joseph's Care Group?</p> <p><input type="checkbox"/> Moins d'un mois <input type="checkbox"/> De 1 à 6 mois <input type="checkbox"/> De 7 à 12 mois <input type="checkbox"/> De 1 à 5 ans <input type="checkbox"/> Plus de 5 ans</p>
2	<p>Groupe d'âge du client (en années)</p> <p><input type="checkbox"/> Moins de 15 <input type="checkbox"/> De 15 à 24 <input type="checkbox"/> De 25 à 34 <input type="checkbox"/> De 35 à 44 <input type="checkbox"/> De 45 à 54 <input type="checkbox"/> De 55 à 64 <input type="checkbox"/> De 65 à 74 <input type="checkbox"/> De 75 à 84 <input type="checkbox"/> 85 et plus</p>
3	<p>Sexe du client:</p> <p><input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Féminin <input type="checkbox"/> Intersexué <input type="checkbox"/> Transgenre <input type="checkbox"/> Bispirituel <input type="checkbox"/> Autre: _____ <input type="checkbox"/> Je préfère ne pas répondre</p>
4	<p>Vous êtes:</p> <p><input type="checkbox"/> Client/Cliente <input type="checkbox"/> Membre de la famille/Mandataire spécial</p>
5	<p>La question suivante nous aidera à mieux comprendre les communautés que nous servons. Vous considérez-vous (ou le membre de votre famille) comme (cochez toutes les réponses qui s'appliquent)*:</p> <p><input type="checkbox"/> Blanc (p. ex. Européen, Nord-américain) <input type="checkbox"/> Première Nation (Indien inscrit/Indien non inscrit) <input type="checkbox"/> Métis <input type="checkbox"/> Inuk (Inuit) <input type="checkbox"/> Noir (p. ex. Africain, Nord-américain, Caraïbéen) <input type="checkbox"/> Latin/Hispanique <input type="checkbox"/> Asiatique <input type="checkbox"/> Autre: _____ <input type="checkbox"/> Je préfère ne pas répondre</p>
6	<p>Dan quelle langue êtes-vous le plus à l'aise de recevoir des services de santé?</p> <p><input type="checkbox"/> Anglais <input type="checkbox"/> Français <input type="checkbox"/> Indigène (p. ex. Oji-Cri): _____ <input type="checkbox"/> Italien <input type="checkbox"/> Finlandais <input type="checkbox"/> Langage gestuel américain <input type="checkbox"/> Autre: _____</p>
7	<p>Avez-vous eu accès à quelqu'un qui pouvait vous expliquer ce que vous deviez savoir au sujet de vos soins dans une langue avec laquelle vous étiez à l'aise?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, un fournisseur de soins de santé s'est adressé directement à moi dans une langue avec laquelle j'étais à l'aise <input type="checkbox"/> Oui, un interprète (en personne ou au téléphone) a traduit l'information sur les soins de santé pour moi dans une langue avec laquelle j'étais à l'aise <input type="checkbox"/> Oui, un proche (p. ex., un membre de la famille, un ami) a traduit l'information sur les soins de santé pour moi dans une langue avec laquelle j'étais à l'aise <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas</p>

*Cette question est adaptée du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens de l'Institut canadien d'information sur la santé, du Sondage sur la satisfaction de l'expérience client d'Agrément Canada, et de l'Enquête nationale auprès des ménages de Statistique Canada.



8	Combien souvent le personnel vous a-t-il traité avec courtoisie et respect? <input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Habituellement <input type="checkbox"/> Toujours
9	Combien souvent le personnel vous a-t-il écouté attentivement? <input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Habituellement <input type="checkbox"/> Toujours
10	Combien souvent le personnel vous a-t-il fait participer à la planification de vos soins ou de ceux du membre de votre famille? <input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Habituellement <input type="checkbox"/> Toujours
11	Combien souvent le personnel vous a-t-il fourni des explications dans un langage que vous pouviez comprendre? <input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Habituellement <input type="checkbox"/> Toujours
12	Combien souvent le personnel a-t-il offert un environnement soutenant vos antécédents culturels? <input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Habituellement <input type="checkbox"/> Toujours
13	Comment évalueriez-vous la qualité générale des soins que vous ou le membre de votre famille avez reçus? <input type="checkbox"/> Mauvaise <input type="checkbox"/> Passable <input type="checkbox"/> Bonne <input type="checkbox"/> Excellente
14	Que pouvons-nous faire de plus pour améliorer la qualité des soins que vous ou le membre de votre famille avez reçus? <hr/> <hr/> <hr/>
15	Comment évalueriez-vous la propreté de l'établissement? <input type="checkbox"/> Mauvaise <input type="checkbox"/> Passable <input type="checkbox"/> Bonne <input type="checkbox"/> Excellente <input type="checkbox"/> Sans objet
16	Comment évalueriez-vous la qualité générale de la nourriture? <input type="checkbox"/> Mauvaise <input type="checkbox"/> Passable <input type="checkbox"/> Bonne <input type="checkbox"/> Excellente <input type="checkbox"/> Sans objet
17	Le personnel vous a-t-il aidé à accéder aux services et au soutien nécessaires à l'extérieur de ce programme (avec le St. Joseph's Care Group ou dans la communauté-- p. ex. hébergement, services dentaires, services de santé mentale, soutien d'un soignant)? <input type="checkbox"/> Non, absolument pas <input type="checkbox"/> Non, je ne crois pas <input type="checkbox"/> Oui, je crois <input type="checkbox"/> Oui, absolument <input type="checkbox"/> Sans objet
18	Est-ce que vous recommanderiez le programme à d'autres? <input type="checkbox"/> Non, absolument pas <input type="checkbox"/> Non, je ne crois pas <input type="checkbox"/> Oui, je crois <input type="checkbox"/> Oui, absolument
19	Avez-vous des commentaires ou des suggestions? <hr/> <hr/> <hr/>

Merci!

Les principes PCAP® des Premières Nations ont été pris en considération dans l'élaboration de ce questionnaire.

Annexe B : Chiffres liés au sondage et taux de réponse

Santé des personnes âgées

Programme	Nombre demandés*	Nombre distribués	Nombre retournés	Taux de réponse
Bethammi 1	56	58	38	65.5%
Bethammi 2	56	58	37	63.8%
HRM 1N (Daffodil)	32	29	12	41.4%
HRM 2N (Lavender)	32	28	21	75.0%
HRM 2S (Bluebell)	32	26	17	65.4%
HRM 3N (Lily)	32	27	17	63.0%
HRM 3S (Daisy)	32	28	20	71.4%
HRM 4N (Iris)	32	21	11	52.4%
HRM 4S (Lilac)	32	26	14	53.8%
HRM 5N (Marigold)	32	27	10	37.0%
HRM 5S (Orchid)	32	25	14	56.0%
HRM 6N (Rose)	32	25	18	72.0%
HRM 6S (Tulip)	32	28	18	64.3%
HRM 7N (Trillium)	32	29	12	41.4%
HRM 7S (Violet)	32	29	13	44.8%
HRM Birch	32	30	17	56.7%
HRM Spruce	32	27	13	48.1%
P.R. Cook Apartments	123	121	60	49.6%
Sister Leila Greco Apartments	132	121	95	78.5%
Total Santé des personnes âgées	847	763	457	59.9%

Santé mentale et toxicomanie

Programme	Nombre demandés*	Nombre distribués	Nombre retournés	Taux de réponse
Adult Addictions / Problem Gambling	125	84	60	71.4%
Adult Rehab	19	19	14	73.7%
Chronic Pain Management	50	32	26	81.3%
Comprehensive Comm. Support	50	42	34	81.0%
Dual Diagnosis	20	8	7	87.5%
Eating Disorders	30	20	8	40.0%
Employment Options	40	30	11	36.7%
GAPPS	45	15	3	20.0%
High Support Housing	29	29	27	93.1%
HSC / Medium Support Housing	25	5	4	80.0%
Mental Health Outpatient	250	146	74	50.7%
Older Adult Rehab	19	17	13	76.5%
Program for Community Recovery	50	42	15	35.7%
Shared Mental Health	15	0	0	
Withdrawal Management	50	49	32	65.3%
Youth Addictions	30	12	5	41.7%
Total	847	550	333	60.5%

Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques

Programme	Nombre demandés*	Nombre distribués	Nombre retournés	Taux de réponse
Ambulatory Care	30	20	12	60.0%
Asthma Clinic	20	3	2	66.7%
Chiroprody	50	15	9	60.0%
Community Exercise	20	14	13	92.9%
Diabetes Health	80	83	79	95.2%
Foot Care	70	70	28	40.0%
Geriatric Assessment and Rehab (5N)	40	40	39	97.5%
Geriatric Assessment and Rehab (5S)	40	36	20	55.6%
Geriatric Telemedicine	25	20	9	45.0%
Hospice / Palliative Care (4N)	40	30	17	56.7%
Manor House (Adult Day)	80	75	39	52.0%
Medically Complex Services (2N)	50	34	25	73.5%
Medically Complex Services (2S)	35	24	8	33.3%
Neuro Day OP	100	88	50	56.8%
Physio & OT OP	50	37	35	94.6%
Pulmonary Rehab	35	36	41	113.9%**
Rehabilitation (3N)	50	30	9	30.0%
Rehabilitation (3S)	50	34	14	41.2%
Rheumatic Disease	40	35	26	74.3%
Seniors Outpatient Services	180	126	28	22.2%
Transition (4S)	28	17	2	11.8%
Wound Care	90	13	13	100.0%
Total	1163	880	518	58.9%

Total pour l'organisme **2857** **2193** **1308** **59.6%**

**Seulement les sondages en anglais.

**Les taux de réponse peuvent être supérieurs à 100% si des enquêtes non sollicitées sont remplies en ligne. Les tarifs sont basés sur les numéros de distribution fournis par chaque programme.

Annexe C : Détails démographiques

Durée du séjour

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Moins d'un mois	7	1.6%	41	12.5%	85	16.9%	133	10.4%
De 1 à 6 mois	68	15.3%	63	19.1%	166	32.9%	297	23.2%
De 7 à 12 mois	61	13.7%	35	10.6%	35	6.9%	131	10.3%
De 1 à 5 ans	256	57.5%	80	24.3%	104	20.6%	440	34.4%
Plus de 5 ans	53	11.9%	110	33.4%	114	22.6%	277	21.7%
Total	445	100.0%	329	100.0%	504	100.0%	1278	100.0%

Groupe d'âge du client

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Moins de 15	0	0.0%	1	0.3%	5	1.0%	6	0.5%
15-24	0	0.0%	32	9.7%	13	2.5%	45	3.5%
25-34	0	0.0%	61	18.5%	7	1.4%	68	5.3%
35-44	0	0.0%	65	19.7%	26	5.1%	91	7.1%
45-54	4	0.9%	59	17.9%	39	7.6%	102	7.9%
55-64	22	4.9%	75	22.7%	87	17.0%	184	14.3%
65-74	40	8.9%	29	8.8%	113	22.1%	182	14.1%
75-84	114	25.5%	7	2.1%	134	26.2%	255	19.8%
85 et plus	267	59.7%	1	0.3%	88	17.2%	356	27.6%
Total	447	100.0%	330	100.0%	512	100.0%	1289	100.0%

Sexe du client

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Masculin	139	30.8%	152	45.8%	236	45.6%	527	40.5%
Féminin	313	69.2%	179	53.9%	280	54.2%	772	59.3%
Autre	0	0.0%	1	0.3%	1	0.2%	2	0.2%
Total	452	100.0%	332	100.0%	517	100.0%	1301	100.0%

Type de répondant

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Client/Cliente	302	69.1%	322	98.5%	415	82.0%	1039	81.8%
Membre de la famille/ Mandataire spécial	135	30.9%	5	1.5%	91	18.0%	231	18.2%
Total	437	100.0%	327	100.0%	506	100.0%	1270	100.0%

Antécédents culturels

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Blanc	420	94.4%	244	74.8%	458	88.9%	1122	87.2%
Première Nation	14	3.1%	61	18.7%	35	6.8%	110	8.6%
Métis	2	0.4%	7	2.1%	6	1.2%	15	1.2%
Inuk (Inuit)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Noir	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Latin/Hispanique	0	0.0%	1	0.3%	1	0.2%	2	0.2%
Asiatique	0	0.0%	1	0.3%	3	0.6%	4	0.3%
Other	4	0.9%	3	0.9%	3	0.6%	10	0.8%
Multiculturelle Indigène	2	0.4%	6	1.8%	5	1.0%	13	1.0%
Multiculturelle	3	0.7%	3	0.9%	4	0.8%	10	0.8%

Langue

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Anglais	437	95.8%	320	96.7%	498	96.3%	1255	96.2%
Français	3	0.7%	1	0.3%	5	1.0%	9	0.7%
Indigène	2	0.4%	9	2.7%	4	0.8%	15	1.2%
Italien	5	1.1%	1	0.3%	7	1.4%	13	1.0%
Finlandais	5	1.1%	0	0.0%	1	0.2%	6	0.5%
ASL	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Autre	4	0.9%	0	0.0%	2	0.4%	6	0.5%

Annexe D : Réponses aux questions sur la satisfaction

Courtoisie et respect

Combien souvent le personnel vous a-t-il traité avec courtoisie et respect?

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Jamais	2	0.4%	1	0.3%	1	0.2%	4	0.3%
Parfois	26	5.7%	8	2.4%	6	1.2%	40	3.1%
Habituellement	128	28.2%	60	18.3%	59	11.5%	247	19.1%
Toujours	298	65.6%	259	79.0%	448	87.2%	1005	77.5%
Total	454	100.0%	328	100.0%	514	100.0%	1296	100.0%

Écoute attentive

Combien souvent le personnel vous a-t-il écouté attentivement?

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Jamais	4	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.3%
Parfois	51	11.6%	14	4.3%	14	2.8%	79	6.2%
Habituellement	174	39.5%	73	22.4%	102	20.2%	349	27.4%
Toujours	212	48.1%	239	73.3%	390	77.1%	841	66.1%
Total	441	100.0%	326	100.0%	506	100.0%	1273	100.0%

Participation

Combien souvent le personnel vous a-t-il fait participer à la planification de vos soins ou de ceux du membre de votre famille?

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Jamais	37	8.7%	5	1.5%	8	1.6%	50	4.0%
Parfois	75	17.6%	22	6.8%	27	5.5%	124	10.0%
Habituellement	121	28.4%	53	16.3%	94	19.3%	268	21.6%
Toujours	193	45.3%	245	75.4%	358	73.5%	796	64.3%
Total	426	100.0%	325	100.0%	487	100.0%	1238	100.0%

Comprendre les explications

Combien souvent le personnel vous a-t-il fourni des explications dans un langage que vous pouviez comprendre?

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Jamais	11	2.5%	1	0.3%	2	0.4%	14	1.1%
Parfois	55	12.5%	18	5.5%	16	3.2%	89	7.0%
Habituellement	128	29.2%	60	18.3%	73	14.4%	261	20.5%
Toujours	245	55.8%	248	75.8%	415	82.0%	908	71.4%
Total	439	100.0%	327	100.0%	506	100.0%	1272	100.0%

Soutien des antécédents culturels

Combien souvent le personnel a-t-il offert un environnement soutenant vos antécédents culturels?

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Jamais	43	10.6%	7	2.2%	8	1.7%	58	4.8%
Parfois	33	8.1%	16	5.0%	13	2.7%	62	5.1%
Habituellement	118	29.1%	46	14.4%	61	12.7%	225	18.6%
Toujours	212	52.2%	251	78.4%	400	83.0%	863	71.4%
Total	406	100.0%	320	100.0%	482	100.0%	1208	100.0%

Qualité des soins

Comment évalueriez-vous la qualité générale des soins que vous ou le membre de votre famille avez reçus?

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Mauvaise	10	2.2%	2	0.6%	1	0.2%	13	1.0%
Passable	53	11.8%	10	3.1%	12	2.4%	75	5.8%
Bonne	218	48.3%	78	23.9%	90	17.8%	386	30.1%
Excellente	170	37.7%	236	72.4%	404	79.7%	810	63.1%
Total	451	100.0%	326	100.0%	507	100.0%	1284	100.0%

Propreté

Comment évalueriez-vous la propreté de l'établissement?

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Mauvaise	1	0.2%	0	0.0%	1	0.2%	2	0.2%
Passable	34	7.6%	3	0.9%	7	1.4%	44	3.5%
Bonne	164	36.4%	70	22.2%	166	33.6%	400	31.7%
Excellente	251	55.8%	243	76.9%	320	64.8%	814	64.6%
Total	450	100.0%	316	100.0%	494	100.0%	1260	100.0%

Nourriture

Comment évalueriez-vous la qualité générale de la nourriture?

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Mauvaise	36	8.2%	7	4.3%	7	2.7%	50	5.8%
Passable	115	26.1%	18	11.0%	27	10.5%	160	18.6%
Bonne	203	46.1%	46	28.0%	120	46.5%	369	42.8%
Excellente	86	19.5%	93	56.7%	104	40.3%	283	32.8%
Total	440	100.0%	164	100.0%	258	100.0%	862	100.0%

Autres sources de soutien

Le personnel vous a-t-il aidé à accéder aux services et au soutien nécessaires à l'extérieur de ce programme (avec le St. Joseph's Care Group ou dans la communauté-- p. ex. hébergement, services dentaires, services de santé mentale, soutien d'un soignant)?

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Non, absolument pas	50	14.2%	7	2.7%	6	1.9%	63	6.8%
Non, je ne crois pas	72	20.5%	12	4.6%	26	8.1%	110	11.8%
Oui, je crois	108	30.8%	49	18.9%	71	22.2%	228	24.5%
Oui, absolument	121	34.5%	191	73.7%	217	67.8%	529	56.9%
Total	351	100.0%	259	100.0%	320	100.0%	930	100.0%

Recommander le programme à d'autres

Est-ce que vous recommanderiez le programme à d'autres?

	Santé des personnes âgées		Santé mentale et toxicomanie		Soins de réadaptation et gestion des maladies chroniques		Total	
	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%	n ^o	%
Non, absolument pas	18	4.2%	4	1.2%	4	0.8%	26	2.1%
Non, je ne crois pas	28	6.5%	9	2.8%	8	1.6%	45	3.6%
Oui, je crois	168	39.3%	57	17.5%	87	17.3%	312	24.8%
Oui, absolument	214	50.0%	256	78.5%	404	80.3%	874	69.5%
Total	428	100.0%	326	100.0%	503	100.0%	1257	100.0%

**Centre for Applied
Health Research**

Michel Bédard

Sacha Dubois

Hillary Maxwell

