

Comité d'évaluation de la satisfaction des usagers sur les services de soutien à domicile de Lanaudière

Résultats de l'étude sur la satisfaction des usagers

Services de soutien à domicile



Mai 2020

Table de présentation

Partie 1 : Contexte et méthodologie

- | | |
|---|----|
| 1. Contexte et objectif principal | 4 |
| 2. Rappel du mandat du Comité des usagers | 8 |
| 3. Approche méthodologique | 13 |
| 4. Interprétation des résultats | 20 |
| 5. Profil des répondants | 21 |

Partie 2 : Les résultats

- | | |
|---|-----|
| 1. Satisfaction globale | 29 |
| 2. Accès, attente, continuité des soins et des services | 40 |
| 3. Services offerts | 67 |
| 4. Services d'aide à domicile d'un organisme du milieu | 114 |
| 5. Services aux proches aidants | 126 |
| 6. Approche relationnelle – Attitudes | 136 |
| 7. Insatisfaction, plaintes, droits | 147 |
| 8. Comité des usagers | 159 |

Table de présentation *(suite)*

| | |
|--|------------|
| Partie 3 : Commentaires des usagers | 164 |
| Partie 4 : Conclusions | 175 |
| Partie 5 : Recommandations | 186 |
| Partie 6 : Collaborations et Composition des membres du Comité d'évaluation de la satisfaction des usagers sur les services de soutien à domicile de Lanaudière - Remerciements | 196 |
| Annexes : | 200 |
| - Calcul de la marge d'erreur (intervalle de confiance) | |
| - Utilisation des indices de satisfaction | |
| - Commentaires | |
| - Références | |
| - Questionnaire | |

Partie 1 : Contexte et objectif principal



Note : Toutes les photos utilisées dans le présent rapport sont externes au CISSS de Lanaudière sauf mention contraire. Les photos utilisées proviennent de banques publiques de Microsoft ou du site de Médaille Groupe Conseils.

1- Mise en contexte et objectif principal



Mise en contexte et objectif principal

Les comités des usagers du CISSS de Lanaudière, en conformité avec leur mandat, ont souhaité évaluer la satisfaction des usagers qu'ils représentent. Plus spécifiquement, l'évaluation porte sur **les usagers qui reçoivent des services de soutien à domicile** des six MRC des deux comités des usagers de son territoire (schéma 1) :

- **Comité des usagers du Nord de Lanaudière :**
Pour les MRC de D'Autray, de Matawinie, de Montcalm et de Joliette.
- **Comité des usagers du Sud de Lanaudière :**
Pour les MRC les Moulins et de L'Assomption.

Schéma 1 :

Carte géographique de Lanaudière



Source : https://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/region_14/region_14_00.htm

2- Rappel du mandat du Comité des usagers*



* Source : Ministère de la santé et des services sociaux, Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents, 978-2-550-80097-2 (version PDF), 2018

Un rappel du mandat du Comité

- Le mandat des comités des usagers est d'être le gardien des droits des usagers. Le comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.
- Il est l'un des porte-parole importants des usagers auprès des instances de l'établissement.
- Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions.

Une des fonctions importantes d'un Comité

- **Promouvoir l'amélioration** de la qualité des conditions de vie des usagers et **évaluer le degré de satisfaction** des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement (article 212 de la LSSSS).

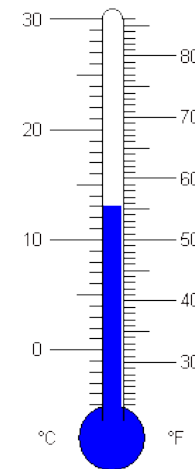
Fonction : promouvoir et évaluer

- Il s'agit pour le comité des usagers et les comités de résidents d'observer et de porter à l'attention de l'établissement les situations ou les points à corriger afin d'améliorer la qualité des services obtenus.

Évaluation du degré de satisfaction

Comme le Comité a spécifiquement le mandat d'évaluer le **degré de satisfaction**, l'approche retenue est l'utilisation d'une échelle pour chaque énoncé évalué :

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait



Dans le présent rapport, tous les résultats sont présentés sous la forme d'un **indice de satisfaction** composé de la moyenne (voir explications dans la section Méthodologie et en annexe) sur cette échelle ainsi qu'en **% pour chaque degré de satisfaction** présenté sous forme de graphiques.

3- Approche méthodologique



Approche méthodologique

Le questionnaire

- Le questionnaire utilisé a été développé par les deux comités des usagers du CISSS de Lanaudière en collaboration avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique et Médaille Groupe Conseils (voir annexe).
- Un prétest a été réalisé par Médaille Groupe Conseils et des ajustements ont été apportés avant le début de la collecte de données.

La période de collecte

- La période de collecte de données s'est effectuée par téléphone entre le 9 mars et le 17 avril 2020 par des interviewers formés et expérimentés pour ce type de mandat auprès des usagers du soutien à domicile. Une lettre annonçant la venue de ce sondage a été transmise par la poste dans les deux semaines précédentes à 4 000 usagers de la population cible.
- Les entrevues ont toutes été réalisées en français.
- Dans certains cas, ce sont les proches aidants qui ont répondu aux questions.

Approche méthodologique (*suite*)

Échantillonnage et marge d'erreur

- Le CISSS a fourni la base de données, sous certaines conditions liées à la protection des données confidentielles pour chacun des deux sites selon les caractéristiques suivantes :
 - Liste des usagers actifs SAPA (profil 710 : Perte d'autonomie liée au vieillissement et excluant les Troubles cognitifs lorsque codé comme tel).
- À partir du fichier reçu, Médaille a proposé un plan d'échantillonnage reparti proportionnellement par MRC afin d'atteindre **1 000 répondants**. Le tableau 1 présente le plan d'échantillonnage ainsi que la marge d'erreur associée au total des répondants ou pour chaque MRC. La formule du calcul de la marge d'erreur (intervalle de confiance) est présentée en annexe.
- Le fichier étant présenté en ordre chronologique des interventions reçues par l'établissement, la sélection des répondants s'est faite dans cet ordre d'intervention auprès des usagers soit des plus récentes vers les moins récentes.

Tableau 1

Plan d'échantillonnage par MRC*

| MRC | Nombre d'utilisateurs | % | Taille de l'échantillon | Marge d'erreur (19/20)** |
|---|-----------------------|--------------|-------------------------|--------------------------|
| Territoire du Nord de Lanaudière | | | | |
| D'Au-tray | 839 | 10,8 | 108 | 9,4 |
| Joliette | 1 495 | 19,2 | 192 | 7,1 |
| Matawinie | 846 | 10,9 | 109 | 9,4 |
| Montcalm | 743 | 9,5 | 95 | 10,1 |
| Territoire du Sud de Lanaudière | | | | |
| L'Assomption | 2 016 | 25,9 | 259 | 6,1 |
| Les moulins | 1 855 | 23,8 | 238 | 6,4 |
| Total | 7 794 | 100 % | 1 000 | 3,1 |

* Préparé par Médaille Groupe Conseils à partir des données fournies par le CISSS Lanaudière en date du 18 février 2020.

** La marge d'erreur est calculée en fonction d'un niveau de confiance de 95 % (19/20). Voir annexe .

Approche méthodologique (suite)

Présentation des résultats

- L'indice de satisfaction est présenté pour chacun des énoncés mesurés. Cet indice est calculé en fonction d'une moyenne sur une échelle de **quatre degrés de satisfaction** et ramené sur une base de 100 (voir exemple à la page suivante).
- ***Ainsi, plus l'indice est élevé, plus la satisfaction est grande.***
L'interprétation de ces indices est présentée dans les pages qui suivent.
- Par ailleurs, en complément aux indices, la répartition en pourcentage est également présentée sous forme de graphiques dans ce rapport. Ainsi, pour chaque degré de l'échelle de satisfaction, le % de répondants est indiqué. Compte tenu que ces % sont arrondis, il est possible que le total d'une répartition varie entre 99 % et 101 %.
- Lorsque les sous-échantillons sont inférieurs à 30 répondants, les résultats ne sont pas présentés compte tenu de la grande marge d'erreur qui leurs sont associés.

Exemple du calcul de l'indice de satisfaction*

Exemple fictif :

| | |
|---------------------------|------------------------------|
| Très satisfait (code 4) | 70 répondants (n 4) |
| Satisfait (code 3) | 100 répondants (n 3) |
| Insatisfait (code 2) | 50 répondants (n2) |
| Très insatisfait (code 1) | 20 répondants (n1) |
| | 240 répondantes au total (n) |

Formule : $(4 \times n4) + (3 \times n3) + (2 \times n2) + (1 \times n1) / (4 \times n) * 100$

$((4 \times 70) + (3 \times 100) + (2 \times 50) + (1 \times 20)) / (4 \times 240) * 100$

$(280 + 300 + 100 + 20) / 960 * 100$

$700 / 960 * 100$

Indice de satisfaction : 72,9

Indice de satisfaction : 73 (arrondi)

* Cet indice est calculé sous forme d'une moyenne afin de permettre de résumer en un seul nombre une série importante de données (Ray, 2001, p 220).

Approche méthodologique (*suite*)

- Tous les commentaires émis ont été consignés et traités par la suite sous forme d'une typologie qui respecte les sections du questionnaire.
- Les principaux commentaires récurrents sont présentés dans le rapport après les indices de satisfaction dans chacune des sections. En annexe, l'ensemble des commentaires sont présentés.
- Les commentaires ont été recueillis et analysés par région. Seuls les commentaires récurrents ont été considérés dans l'analyse et inscrits dans les tableaux. La mention N/A signifie qu'il n'y a aucune récurrence pour un commentaire dans la région; en d'autres mots, ils n'a pas été mentionné. La typologie a été choisie en fonction des thèmes abordés dans les commentaires.

Interprétation des résultats

Interprétation des indices*

90 et plus : Les grandes forces à maintenir

85 – 89 : Les forces à consolider

80 – 84 : Les améliorations potentielles

Moins de 80 : Les défis d'amélioration

*Étant donné que le calcul de l'indice moyen considère les *Pas du tout satisfait* comme étant non nul, il faut considérer cela lors de l'interprétation des données puisque les indices peuvent témoigner d'une plus grande satisfaction qu'ils ne le sont en réalité.

Comme l'indice est une moyenne et que celle-ci ne donne aucune indication sur la dispersion des réponses, la répartition des % sur le degré de satisfaction est également utilisée pour interpréter les résultats. Il est ainsi possible de considérer en plus de **l'indice pour établir des défis d'amélioration**, le % d'insatisfaction (pas du tout et peu satisfait). Selon Ray (2001), généralement les insatisfactions ne dépassent pas 10 % à 15 % dans une étude de satisfaction, dans le cadre de cette étude, ceux-ci sont considérés lorsque ce taux est d'un minimum de 10 % voire même moins de ce seuil. Lorsque ce taux est **d'un minimum de 15 %** dans les graphiques, ceux-ci sont indiqués en **rouge**.

5. Profil des répondants



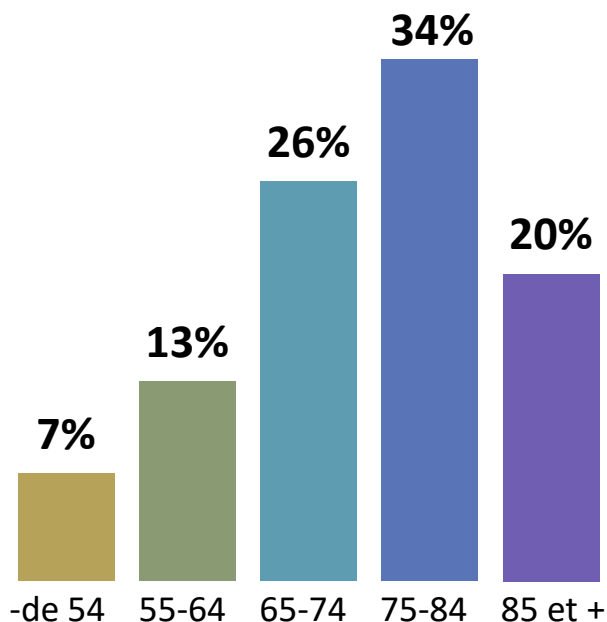
Profil des répondants - total

- Les répondants sont des usagers ou des aidants de ceux-ci. Au total, 69 % des répondants sont des usagers et 31 % sont des proches aidants. Ces derniers ont répondu aux questions relatives aux services et soins reçus à domicile par l'utilisateur.
- Les types de services que les répondants ont reçus concernent :
 - Les services d'un professionnel de la santé du CLSC : 93 %
 - Les services d'une coopérative de services : 20 %
 - Des services d'un organisme du milieu : 2 %.
- Les répondants sont majoritairement des personnes de 75 ans et plus (54 %), des personnes qui reçoivent des services depuis 2 ans et moins (72 %) et des femmes (61 %) (graphique 1, p. 23).
- Ces profils comportent de légères différences selon les deux territoires, Nord et Sud de Lanaudière.

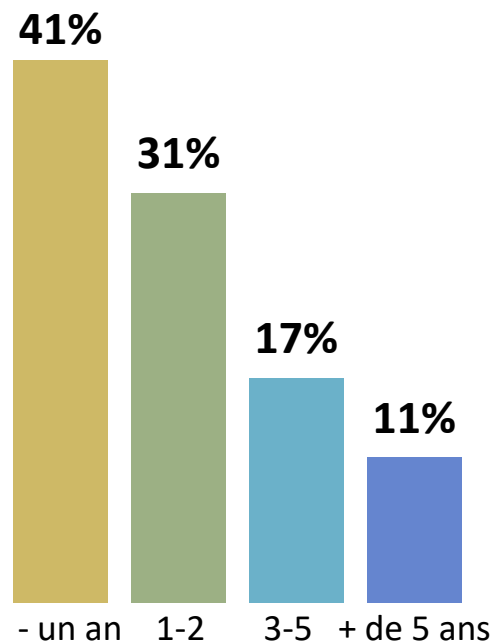
Graphique 1

Profil des répondants – total

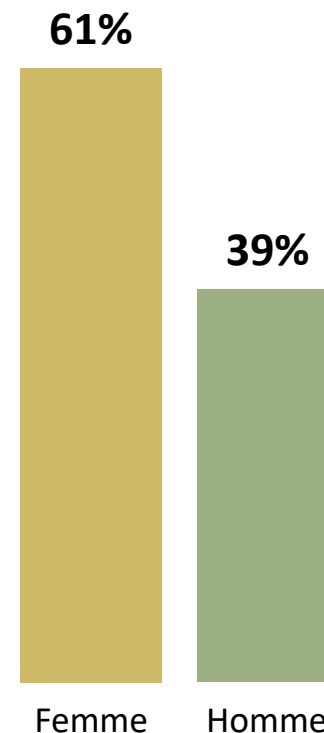
I1.1 Groupe d'âges



I1.2 Temps – réception des services de soutien à domicile



I1.3 Sexe



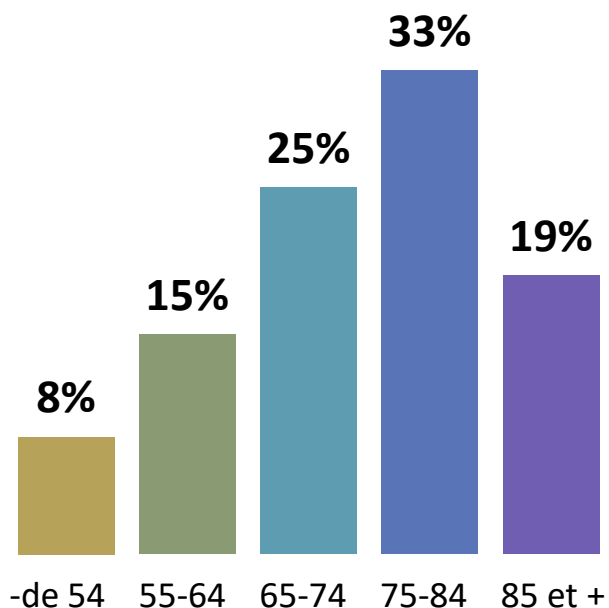
Profil des répondants – Nord de Lanaudière

- Les répondants sont des usagers ou des aidants de ceux-ci. Au total, 70% des répondants sont des usagers et 30% sont des proches aidants. Ces derniers ont répondu aux questions relatives aux services et soins reçus à domicile par l'utilisateur.
- Les types de services que les répondants ont reçus concernent :
 - Les services d'un professionnel de la santé du CLSC : 95%
 - Les services d'une coopérative de services : 19%
 - Des services d'un organisme du milieu : 3%.
- Les répondants sont majoritairement des personnes de 75 ans et plus (52 %), des personnes qui reçoivent des services depuis 2 ans et moins (73 %) et des femmes (61 %) (graphique 2, p. 25).

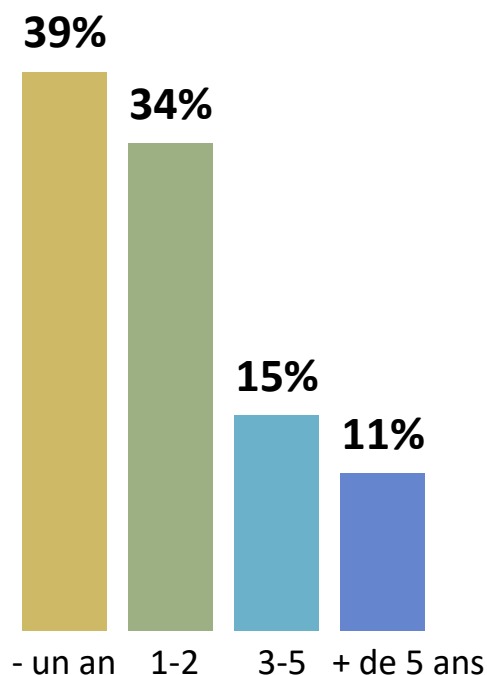
Graphique 2

Profil des répondants – Nord de Lanaudière

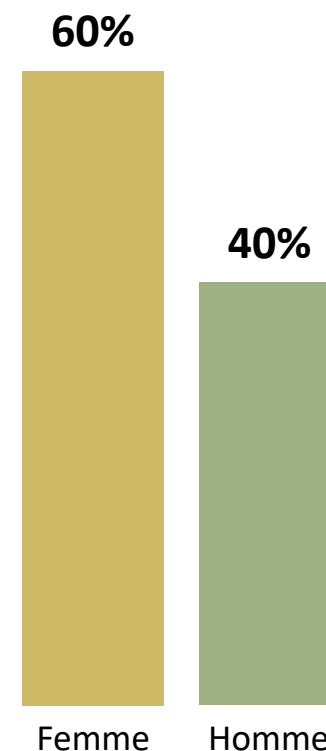
I1.1 Groupe d'âges



I1.2 Temps – réception des services de soutien à domicile



I1.3 Sexe



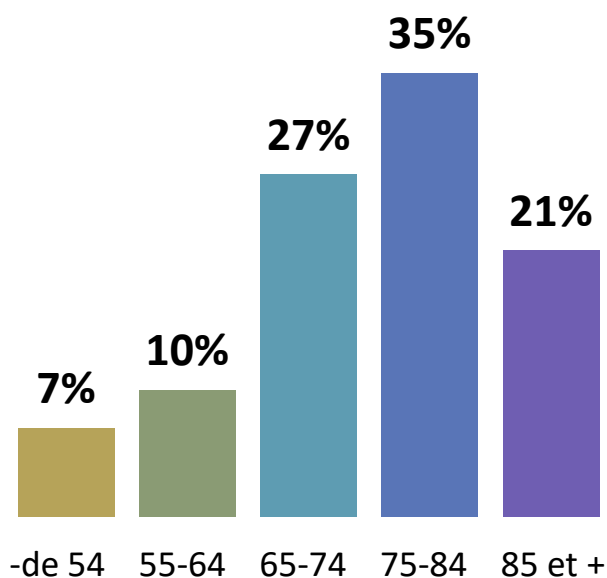
Profil des répondants – Sud de Lanaudière

- Les répondants sont des usagers ou des aidants de ceux-ci. Au total, 69% des répondants sont des usagers et 32% sont des proches aidants. Ces derniers ont répondu aux questions relatives aux services et soins reçus à domicile par l’usager.
- Les types de services que les répondants ont reçus concernent :
 - Les services d’un professionnel de la santé du CLSC : 97%
 - Les services d’une coopérative de services : 20%
 - Des services d’un organisme du milieu : 2%.
- Les répondants sont majoritairement des personnes de 75 ans et plus (56 %), des personnes qui reçoivent des services depuis 2 ans et moins (69 %) et des femmes (63 %) (graphique 3).

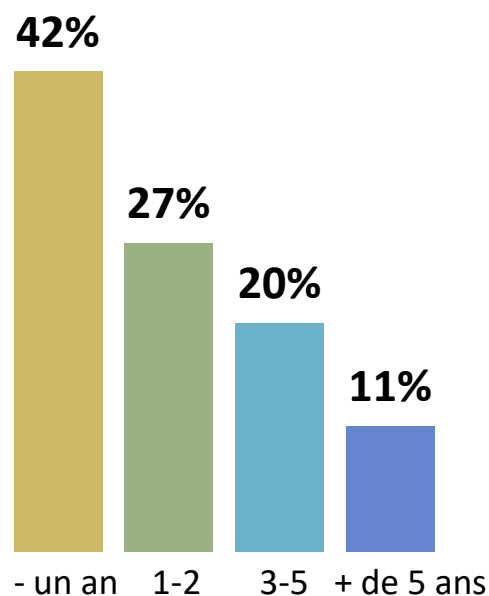
Graphique 3

Profil des répondants – Sud de Lanaudière

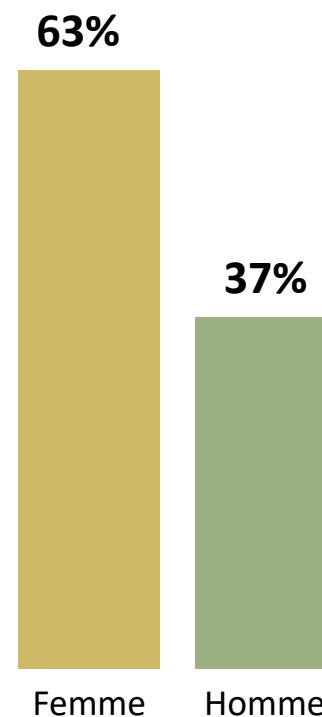
I1.1 Groupe d'âges



I1.2 Temps – réception des services de soutien à domicile



I1.3 Sexe



Partie 2 : Résultats



1- Satisfaction globale

Section H : Évaluation globale

Faits saillants - total

Satisfaction globale

La dernière section du questionnaire portait sur la satisfaction globale. Ces résultats sont présentés en premier lieu puisqu'ils permettent de se doter d'un aperçu général du degré de satisfaction des usagers.

- En regard de l'indice de satisfaction (moyenne sur l'échelle de satisfaction), soit 96 (tableau 2, p. 31), celui-ci représente ***une grande force à maintenir*** en fonction de la grille d'interprétation retenue pour les fins d'analyse (page 18).
- Par ailleurs, la répartition en % du degré de satisfaction (graphique 4), nous indique que 84 % se disent être ***Très satisfait*** et que 14 % se disent être ***Assez satisfait***. Ainsi, 2 % des répondants indiquent être ***Un peu*** ou ***Pas du tout*** satisfait.

Tableau 2

Indices de satisfaction globale (QH1.1)

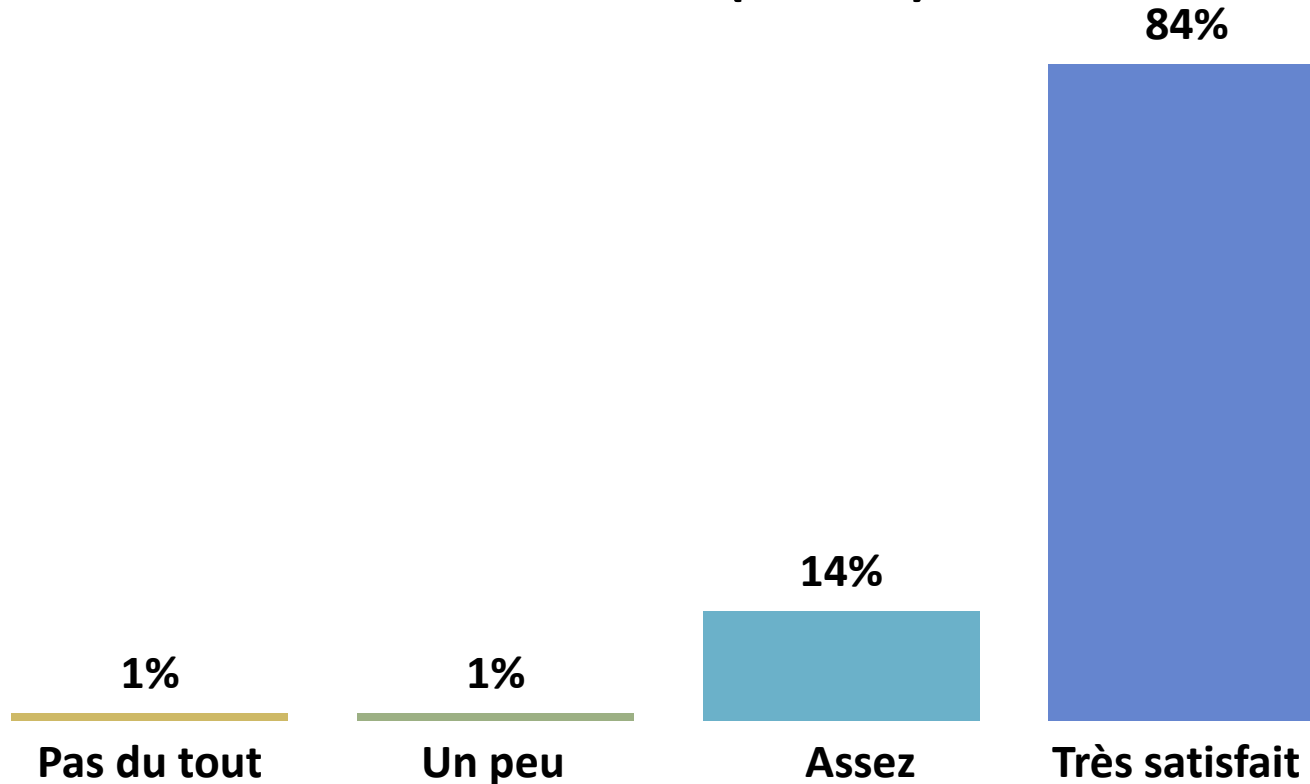
En général, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des soins et services de soutien à domicile que vous recevez ou avez reçus du CLSC ?

Indice de
satisfaction

96

Graphique 4

En général, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des soins et services de soutien à domicile que vous recevez ou avez reçus du CLSC ? Total (QH1.1)



Faits saillants – Nord de Lanaudière

Satisfaction globale

- Les indices de satisfaction pour chacune des MRC (tableau 3, p. 34) représentent tous ***une grande force à maintenir*** en fonction de la grille d'interprétation retenue pour les fins d'analyse (p. 20).
- La répartition du % sur l'échelle du degré de satisfaction (graphiques 5 et 6, p 35-36) indique que le taux de ***très satisfait*** varie entre 82 % et 89 %.
- Le pourcentage d'utilisateurs qui se disent ***peu ou pas du tout satisfait*** est inférieur à 5 % voire même nul selon la MRC.

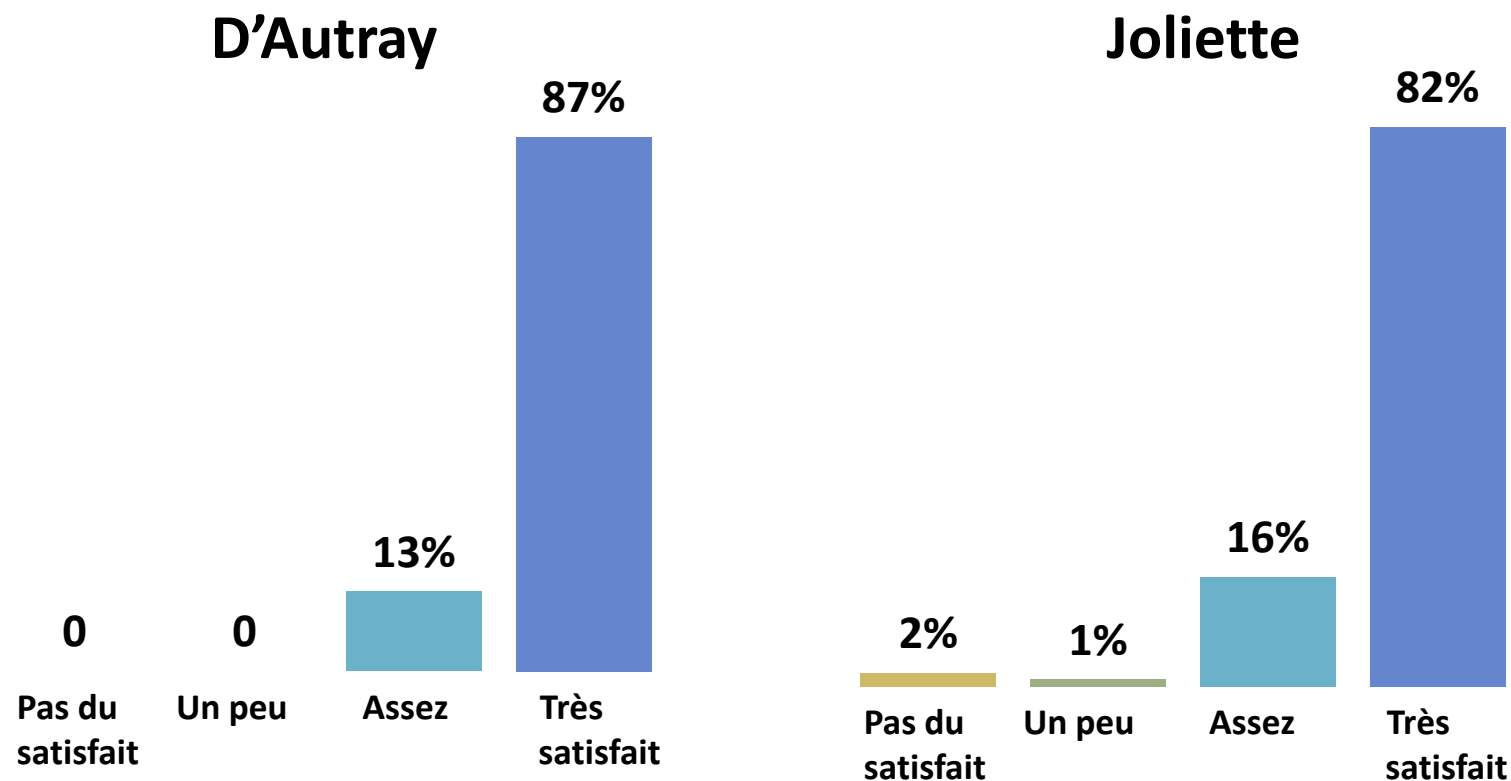
Tableau 3

Indices de satisfaction globale (QH1.1) - Nord de Lanaudière

| | D'Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm |
|---|----------|----------|-----------|----------|
| En général, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des soins et services de soutien à domicile que vous recevez ou avez reçus du CLSC ? | 97 | 95 | 97 | 96 |

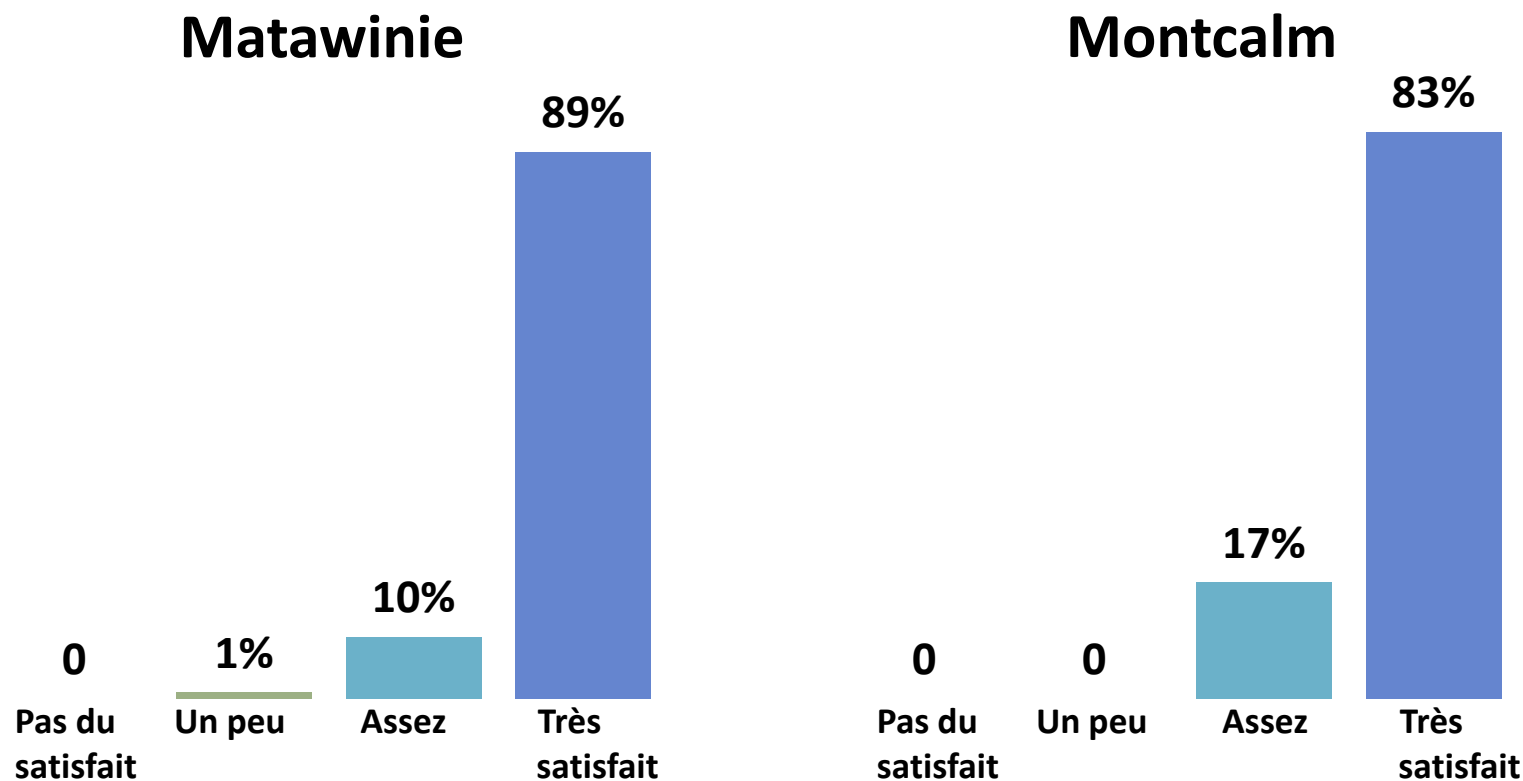
Graphique 5

En général, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des soins et services de soutien à domicile que vous recevez ou avez reçus du CLSC ? Nord de Lanaudière (QH1.1)



Graphique 6

En général, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des soins et services de soutien à domicile que vous recevez ou avez reçus du CLSC ? Nord de Lanaudière (QH1.1)



Faits saillants – Sud de Lanaudière

Satisfaction globale

- Les indices de satisfaction pour chacune des MRC (tableau 4, p. 38) représentent tous ***une grande force à maintenir*** en fonction de la grille d'interprétation retenue pour les fins d'analyse (p. 20).
- La répartition du % sur l'échelle du degré de satisfaction (graphique 7, p. 39) indique que le taux de ***très satisfait*** varie entre 84 % et 88 %.
- Le pourcentage d'utilisateurs qui se disent ***peu ou pas du tout satisfait*** est nul pour chacune des deux MRC.

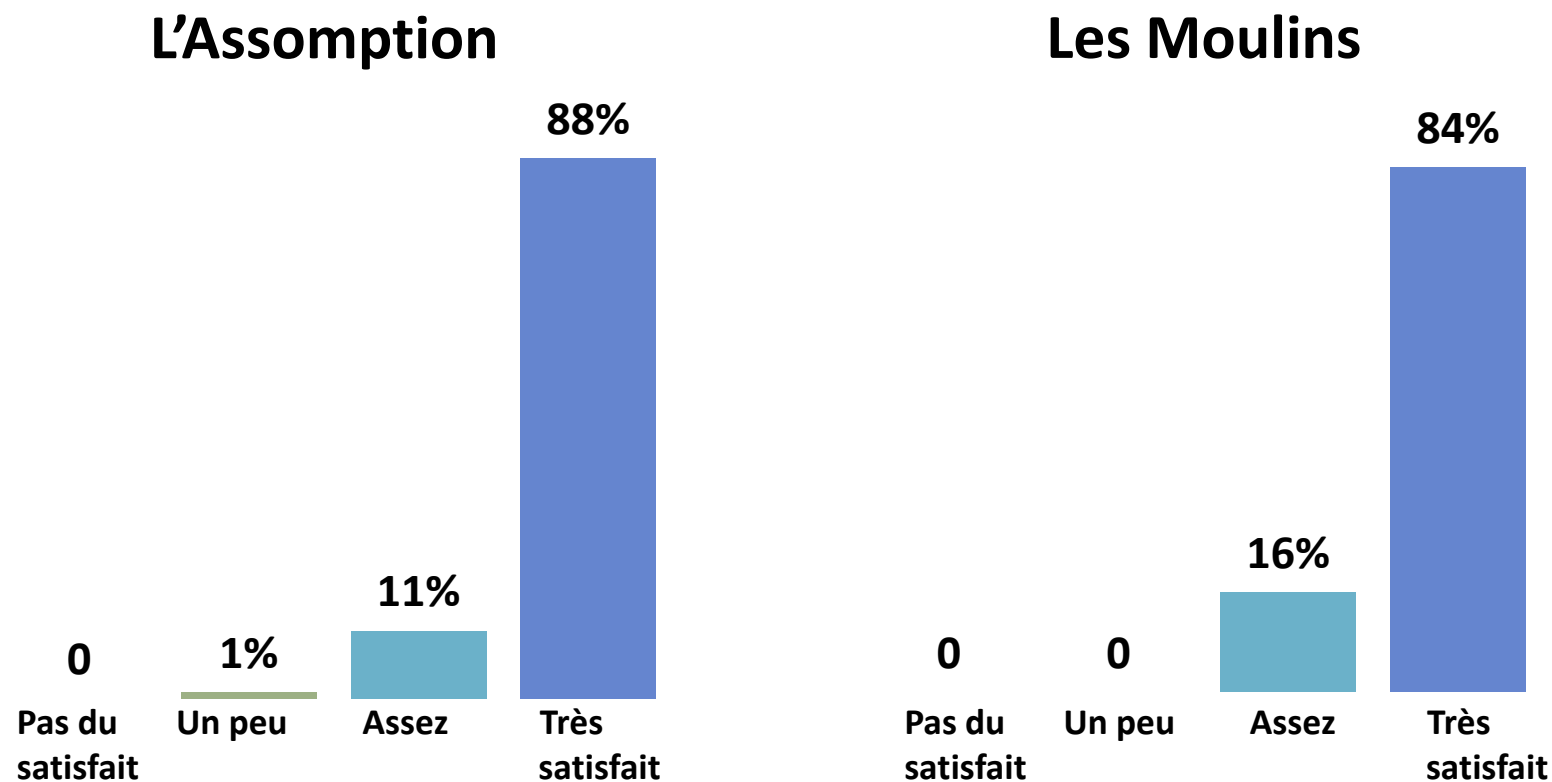
Tableau 4

Indices de satisfaction globale (QH1.1) - Sud de Lanaudière

| | L'Assomption | Les Moulins |
|---|--------------|-------------|
| En général, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des soins et services de soutien à domicile que vous recevez ou avez reçus du CLSC ? | 97 | 95 |

Graphique 7

En général, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des soins et services de soutien à domicile que vous recevez ou avez reçus du CLSC ? Sud de Lanaudière (QH1.1)



2. Accès, attente, continuité des soins et des services (Section A)



Faits saillants - total

Participation au choix de l'horaire des services de soutien à domicile et changement dans les services offerts

- La moitié des usagers (49 %) ont participé au choix de l'horaire des services de soutien à domicile et pour lesquels l'indice de satisfaction est de 91 (tableau 5, p. 43). Parmi eux, 71 % se disent **très satisfait** du respect des heures de visites. (graphique 8, p 44) .
- 50% des usagers indiquent avoir participé au choix des services offerts (tableau 5, p. 43). D'entre eux, seuls pour 13 % des changements dans les services offerts ont été apportés. Pour ces derniers, l'indice de satisfaction est de 79 et ils sont 19 % à indiquer être **peu ou pas du tout satisfait** (graphique 8, p 44) des changements apportés. Ce qui représente **un défi d'amélioration**.

Faits saillants – total (*suite*)

Démarches pour obtenir de nouveaux services (tableau 6, p 45)

- Au cours de la dernière année, ce sont 80 % des usagers qui ont effectué des démarches pour obtenir de nouveaux services. Ces nouveaux services étaient pour un professionnel de la santé du CLSC pour 70 % d’entre eux. Ceux-ci dans une proportion de 30 % ont attendu au moins un mois avant le début de ce ou de ces nouveaux services. Ce qui peut représenter un **défi d’amélioration**.

Services reçus par les professionnels de la santé de votre CLSC

- Les indices de satisfaction à l’égard de la facilité à obtenir ces nouveaux services de soin et du délai entre la demande et le début de ces services est autour 90, ce qui représente une force à maintenir (tableau 7, p. 46).
- Toutefois, le taux d’usagers qui se disent **Très satisfait** n’atteint pas 70 %. Les taux se situent à 67 % et 64 % respectivement. Le taux des **Assez satisfait** est de 27 % et 29 % alors que 7 % se disent **Peu ou pas du tout satisfait** (graphique 9, p. 47).

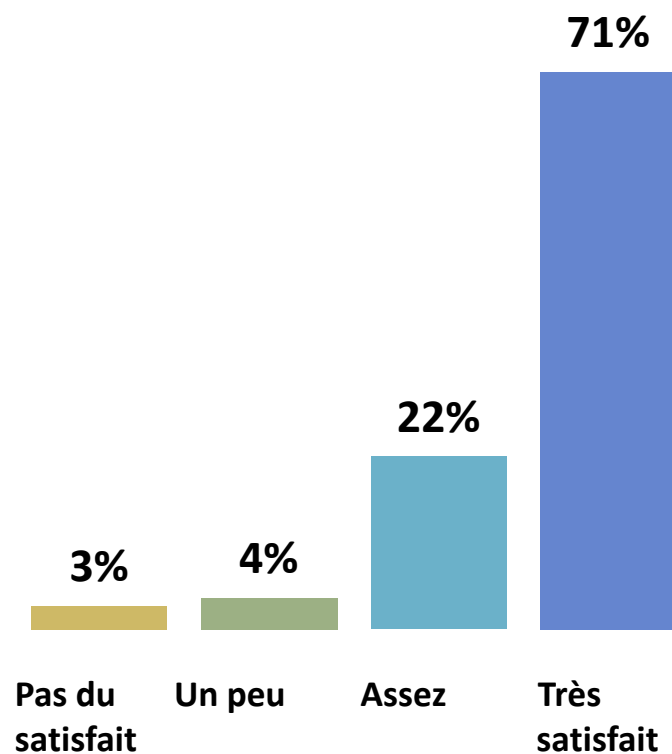
Tableau 5

Participation au choix de l'horaire des services de soutien à domicile et changements dans les services - total

| | % de oui | Indice de satisfaction |
|---|----------|------------------------|
| A2.1 Avez-vous participé au choix de l'horaire des services de soutien à domicile ? | 49 % | |
| A2.2 Quel est votre degré de satisfaction à l'égard du respect des heures des visites ? | | 91 |
| A3.1 Avez-vous participé au choix des services offerts ? | 50 % | |
| A3.2 Au cours de la dernière année, y a-t-il eu des changements dans les services offerts ? | 13 % | |
| A3.3 Avez-vous pu en discuter avec un employé du CISSS ? <i>(au moins une fois)</i> | 80 % | |
| A3.4 Quel est votre satisfaction à l'égard des changements apportés dans vos services ? | | 79 |

Graphique 8

A2.2 Respect des visites - total



A3.4 Changements apportés dans les services - total

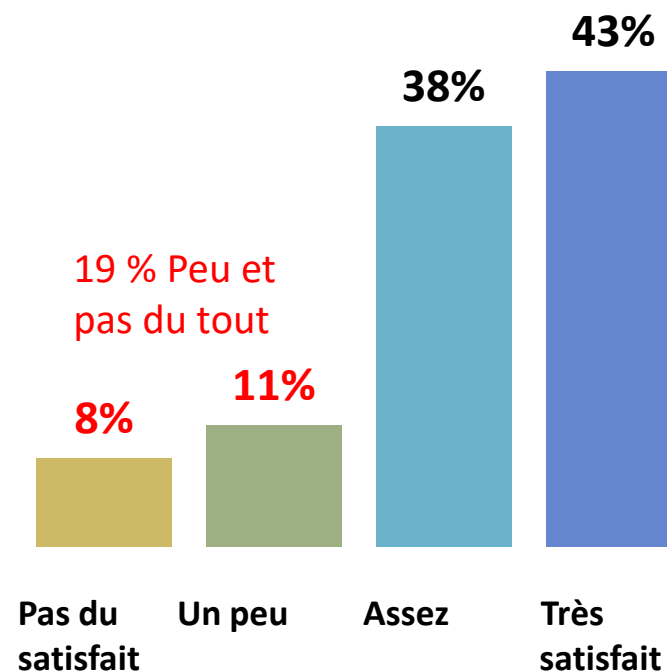


Tableau 6

Démarches pour obtenir de nouveaux services - total

| | % de oui | | |
|--|-------------|-------------|--------------|
| A3.5 Au cours de la dernière année, avez-vous effectué des démarches pour obtenir de nouveaux services ? | 80 % | | |
| A3.7 Combien de temps avez-vous attendu avant le début de ce ou de ces nouveaux services ? (<i>au moins un mois</i>) | 30 % | | |
| | Coop | CLSC | Autre |
| A3.8 De quel type de service ou de soins s'agissait-il ? | 23 % | 70 % | 8 % |

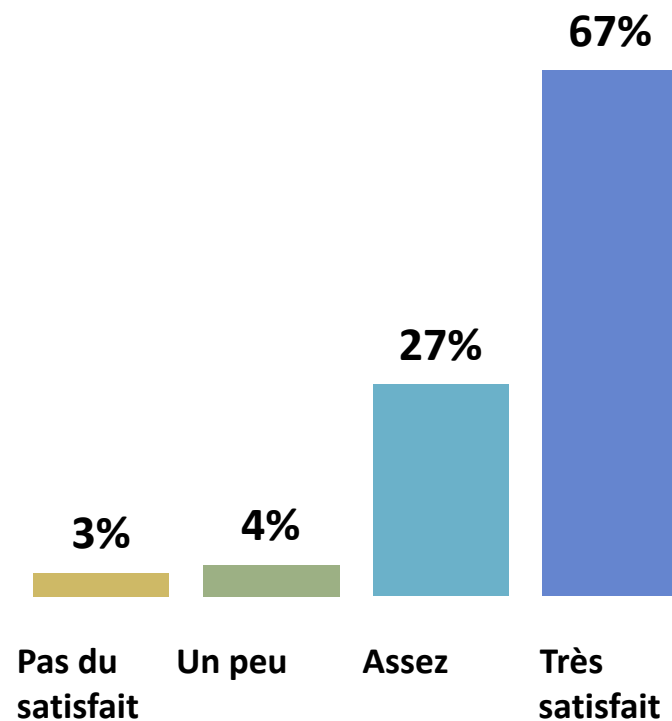
Tableau 7

Services reçus par les professionnels de la santé de votre CLSC – total

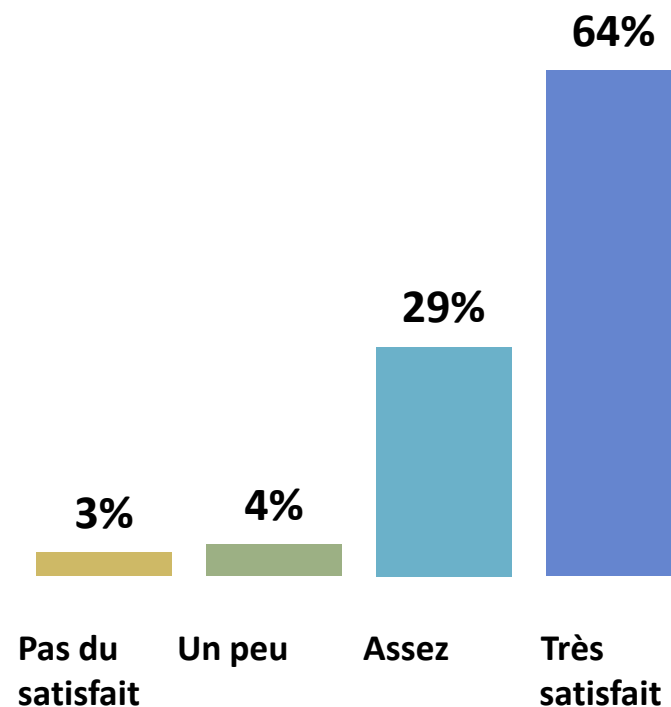
| | Indice de satisfaction |
|--|------------------------|
| A3.9 Facilité à obtenir ces nouveaux services | 90 |
| A.3.10 Délai entre votre demande et le début de ces services | 89 |

Graphique 9

A3.9 Facilité à obtenir ces nouveaux services – total



A3.10 Délai entre votre demande et le début de ces services – total



Faits saillants - Nord de Lanaudière

Participation au choix de l'horaire des services de soutien à domicile et changement dans les services offerts (tableaux 8 et 9 , pp. 50 et 51)

- Le taux de répondants qui ont participé au choix de l'horaire des services de soutien à domicile varie d'une MRC à une autre entre 40 % et 56 %. Pour ces usagers concernés, l'indice de satisfaction du respect des heures de visites varie entre également beaucoup 79 et 95. Soulignons spécifiquement que pour la MRC de Montcalm, ils sont 25% à indiquer être ***peu ou pas du tout satisfait*** du respect des heures de visites (graphiques13, p 55). Ce qui représente **un défi d'amélioration**.

Participation au choix des services de soutien à domicile (tableau 8, p. 50)

- Le taux de répondants qui indiquent avoir participé au choix des services offerts varie également par MRC entre 41 % pour la MRC D'Autray et de 55 % pour la Matawanie. Pour ces usagers, seuls entre 6 % et 18 % ont eu des changements dans les services offerts et parmi eux, selon la MRC entre 55% et 89 % ont pu en discuter avec un employé du CISSS. Il s'agit de grande variation à cet effet.

Faits saillants – Nord de Lanaudière (*suite*)

Démarches pour obtenir de nouveaux services

- Au cours de la dernière année, 26 % pour la MRC de Joliette des usagers ont effectué des démarches pour obtenir de nouveaux services alors que ce taux est entre 19 % et 21 % pour les trois autres (tableau 10).
- Pour les usagers concernés dans la MRC de Joliette, 35 % ont attendu au moins un mois avant le début de ces services.

Services reçus par les professionnels de la santé de votre CLSC

- Pour une seule MRC soit Joliette, l'indice de satisfaction sur *la Facilité à obtenir ces nouveaux services et le délai entre la demande* est de 89 celui sur *le délai entre le début de ces services* est de 88 (tableau 9, p. 51).

Tableau 8

Participation au choix de l’horaire des services de soutien à domicile et changements dans les services – Nord de Lanaudière

| | % oui | D’Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm |
|---|-------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| A2.1 Avez-vous participé au choix de l’horaire des services de soutien à domicile ? | | 56 % | 50 % | 56 % | 40 % |
| A3.1 Avez-vous participé au choix des services offerts ? | | 41 % | 47 % | 55 % | 51 % |
| A3.2 Au cours de la dernière année, y a-t-il eu des changements dans les services offerts ? | | 6 % | 11 % | 18 % | 12 % |
| A3.3 Avez-vous pu en discuter avec un employé du CISSS ? | | 60 % | 55 % | 89 % | 64 % |

Tableau 9

Indices de satisfaction – Nord de Lanaudière

Respect des heures de visites – Changements - Services reçus par les professionnels de la santé de votre CLSC

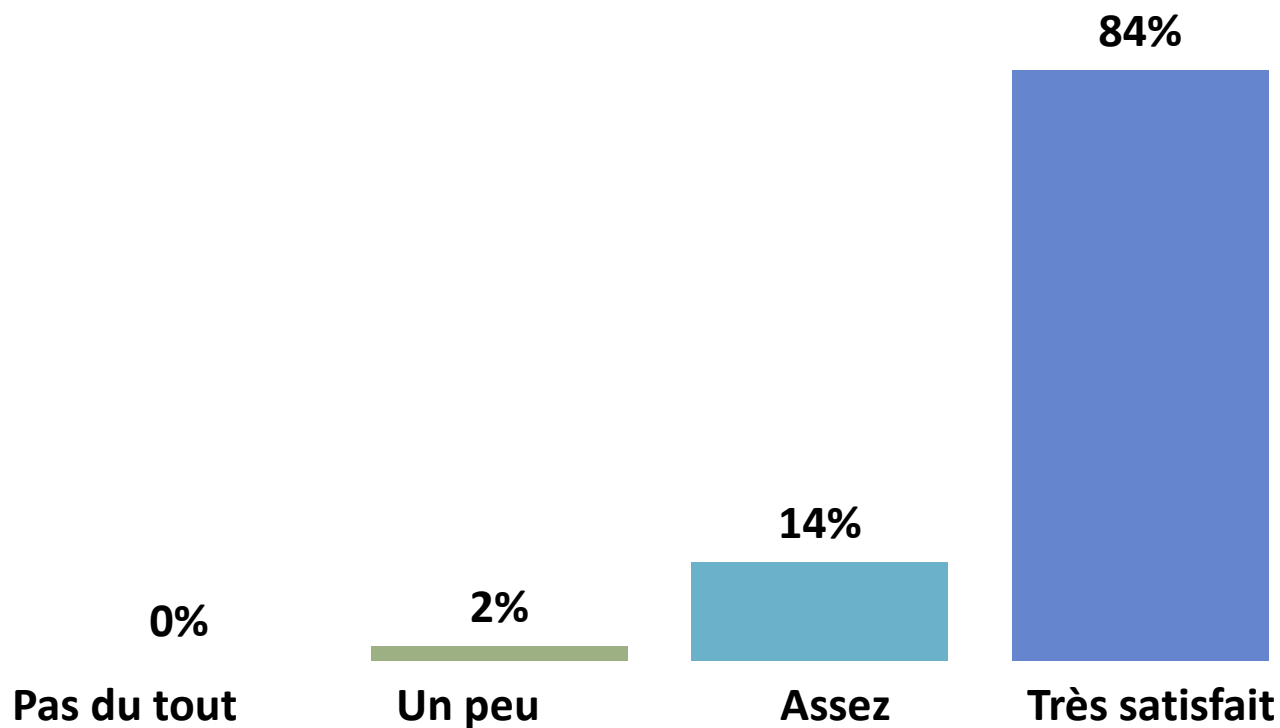
| | D'Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| A2.2 Respect des heures de visites | 95 | 89 | 92 | 79 |
| A3.4 Changements apportés dans les services* | n/d | n/d | n/d | n/d |
| A3.9 Facilité à obtenir ces nouveaux services* | n/d | 89 | n/d | n/d |
| A.3.10 Délai entre votre demande et le début de ces services * | n/d | 88 | n/d | n/d |

* n/d : Tailles des sous-échantillons trop petites pour présenter des données.

Graphique 10

MRC D'Autray

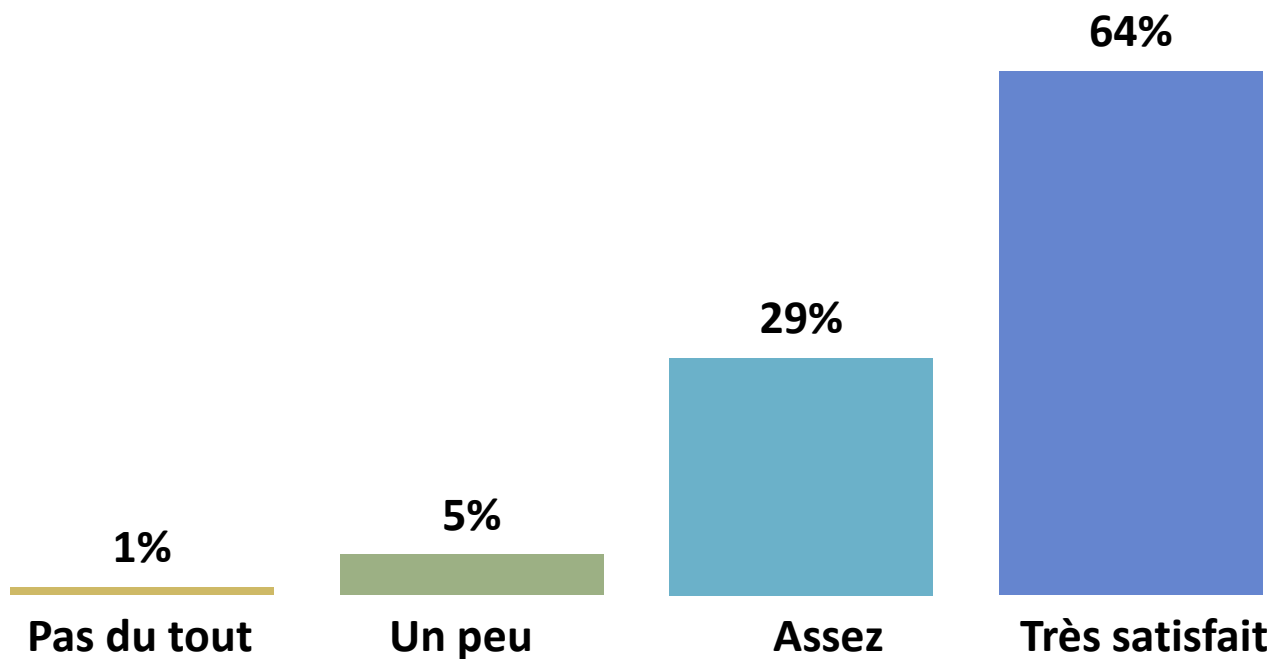
A2.2 Respect des heures de visites



Graphique 11

MRC Joliette

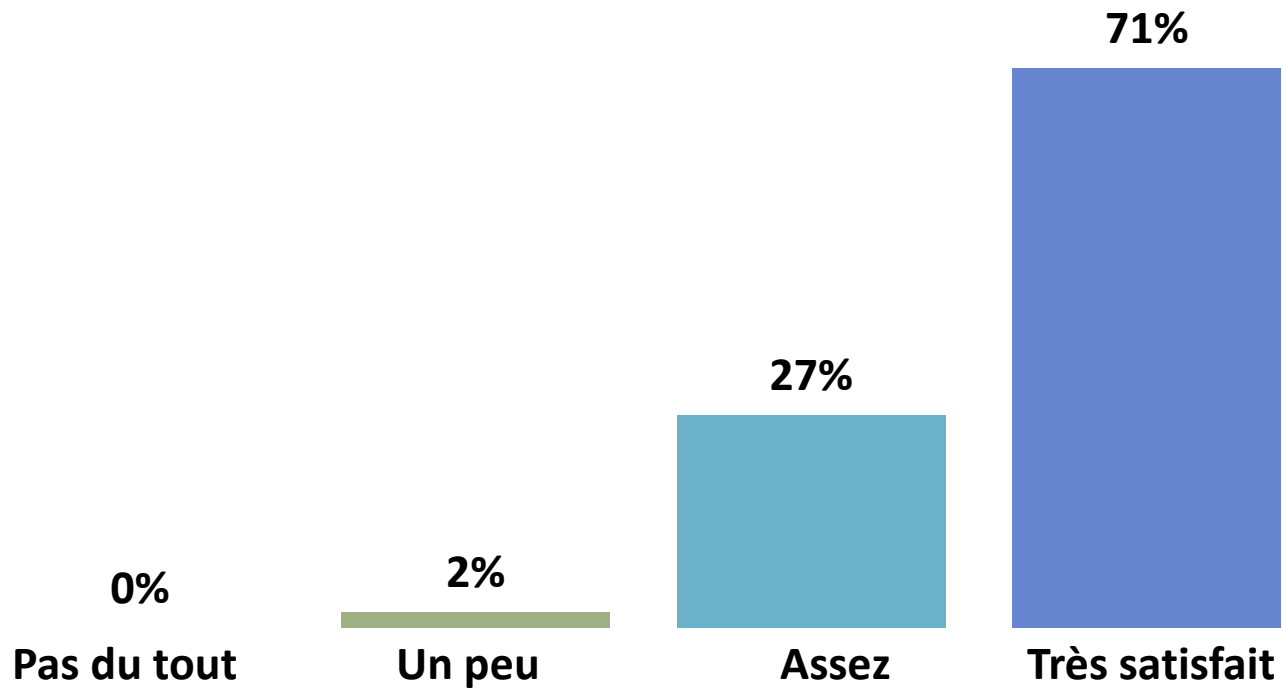
A2.2 Respect des heures de visites



Graphique 12

MRC Matawinie

A2.2 Respect des heures de visites



Graphique 13

MRC Montcalm

A2.2 Respect des heures de visites

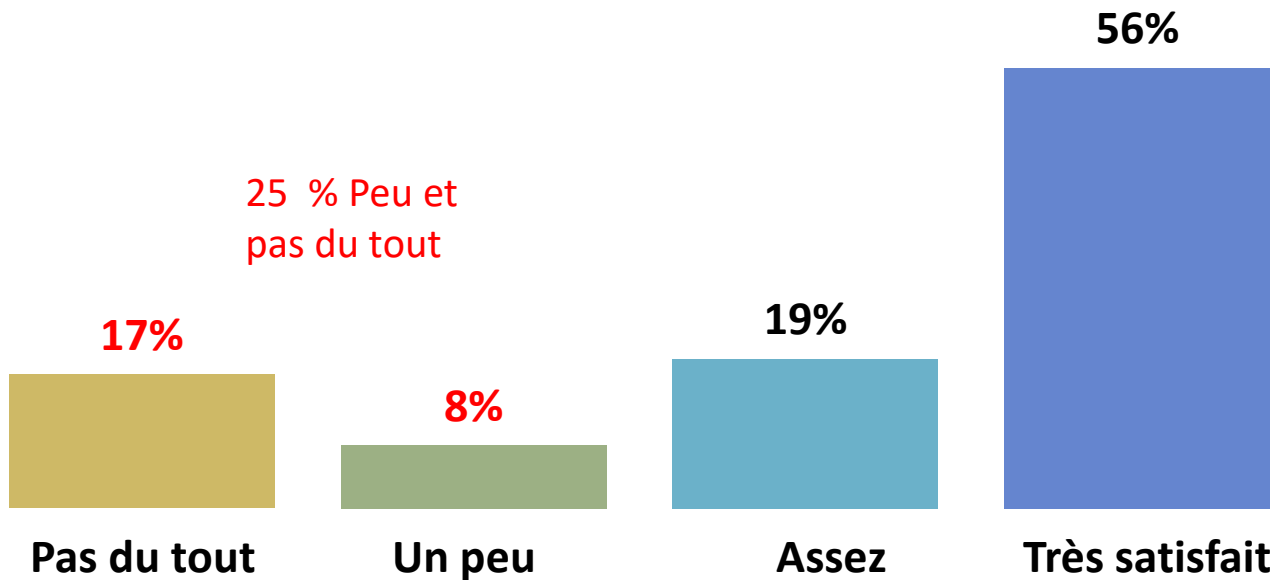


Tableau 10

Démarches pour obtenir de nouveaux services - Nord

| | D'Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| A3.5 Au cours de la dernière année, avez-vous effectué des démarches pour obtenir de nouveaux services ? | 20 % | 26 % | 19 % | 21 % |
| A3.7 Combien de temps avez-vous attendu avant le début de ce ou de ces nouveaux services ? (au moins un mois) | n/d* | 35 % | n/d* | n/d* |

* Taille des sous-échantillons trop petites pour présenter des données.

Faits saillants - Sud de Lanaudière

Participation au choix de l'horaire des services de soutien à domicile et changement dans les services offerts (tableau 11, p. 60)

- Moins de la moitié des répondants indiquent avoir participé au choix de l'horaire des services de soutien à domicile est similaire dans les deux MRC soit 48 % et 46 % respectivement. Pour ces usagers concernés, l'indice de satisfaction concernant le respect des heures de visites est de 92 et de 91.
- La répartition du degré de satisfaction est similaire pour les deux MRC. Le % de ***très satisfait*** est le même soit 74 % concernant le respect des heures de visites (graphiques 14, p. 63 et 16, p. 65).

Faits saillants – Sud de Lanaudière (*suite*)

Participation au choix des services de soutien à domicile (tableau 11, p.60)

- Ce sont 52 % des répondants des deux MRC qui indiquent avoir participé au choix des services offerts. D'entre eux, seuls 13 % et 14 % ont eu des changements dans les services offerts. Parmi eux, 82 % et 87 % ont pu en discuter avec un employé du CISSS.
- Pour ces usagers concernés, en regard de changement apportés à leurs services, l'indice de satisfaction est de 81 pour la MRC L'Assomption avec 15 % de ***peu ou pas du tout satisfait*** (graphique 14, p. 63). Pour la MRC Les Moulins, l'indice est de 77 et ils sont 21% à indiquer être ***peu ou pas du tout satisfait*** (graphique 16, p 65) des changements apportés. **Démarches pour obtenir de nouveaux services** (tableau 13, p. 62)
- Au cours de la dernière année, le taux d'usagers qui ont effectué des démarches pour obtenir de nouveaux services est de 20 % et 24 % selon les deux MRC. Le temps attendu pour obtenir de nouveaux services (au moins un mois) est légèrement plus élevé pour la MRC de Les Moulins (36 %) que pour celle de L' Assomption (21 %).

Faits saillants – Sud de Lanaudière(*suite*)

La facilité à obtenir ces nouveaux services

- Les indices de satisfaction à l'égard de la facilité à obtenir ces nouveaux services et du délai entre la demande et le début de ces services est autour 90 (tableau 12, p.61).
- Toutefois, le taux d'usagers qui se disent **Très satisfait** se situent à 64 % et 70 % respectivement pour les MRC L'Assomption et Des Moulins (graphiques 15, p.63 et 17, p. 64).

Délai entre la demande et le début de ces services

- Pour les deux MRC les indices de satisfaction sont autour de 90. Il s'agit de **forces à maintenir** (tableau 12, p. 61).
- Toutefois, le taux d'usagers qui se disent **Très satisfait** n'atteint pas 70 % soit 67 % et 69 % respectivement pour les deux MRC (graphiques 15, p. 63 et 17, p. 64).

Tableau 11

Participation au choix de l'horaire des services de soutien à domicile et changements dans les services – Sud de Lanaudière

| | % oui | L'Assomption | Les Moulins |
|---|-------|--------------|-------------|
| A2.1 Avez-vous participé au choix de l'horaire des services de soutien à domicile ? | | 48 % | 46 % |
| A3.1 Avez-vous participé au choix des services offerts ? | | 52 % | 52 % |
| A3.2 Au cours de la dernière année, y a-t-il eu des changements dans les services offerts ? | | 14 % | 13 % |
| A3.3 Avez-vous pu en discuter avec un employé du CISSS ? | | 82 % | 87 % |

Tableau 12

Indices de satisfaction – Sud de Lanaudière
Respect des heures de visites – Changements - Services reçus par
les professionnels de la santé de votre CLSC

| | L'Assomption | Les Moulins |
|--|--------------|-------------|
| A2.2 Respect des heures de visites | 92 | 91 |
| A3.4 Changements apportés dans les services | 81 | 77 |
| A3.9 Facilité à obtenir ces nouveaux services de soin | 89 | 91 |
| A.3.10 Délai entre votre demande et le début de ces services | 89 | 90 |

Tableau 13

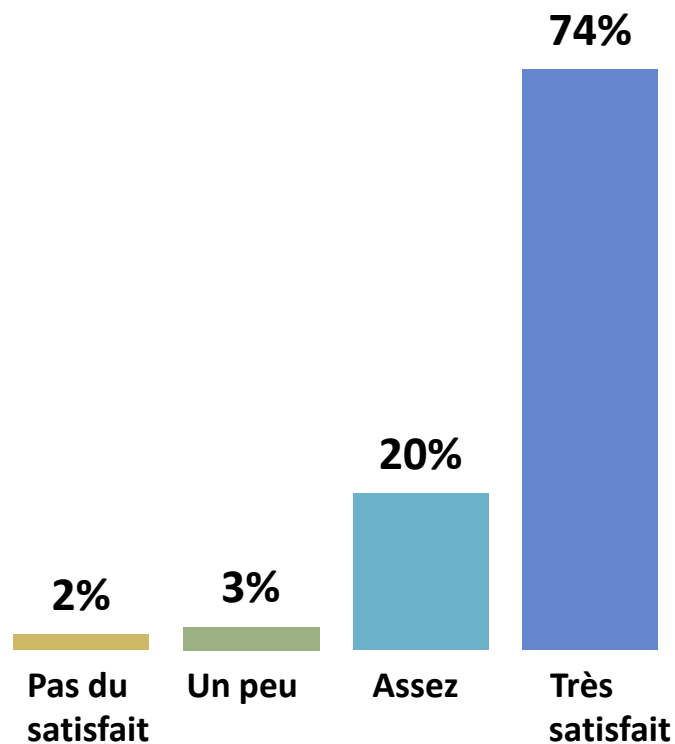
Démarches pour obtenir de nouveaux services Sud de Lanaudière

| | % oui | L'Assomption | Les Moulins |
|--|-------|--------------|-------------|
| A3.5 Au cours de la dernière année, avez-vous effectué des démarches pour obtenir de nouveaux services ? | | 20 % | 24 % |
| A3.7 Combien de temps avez-vous attendu avant le début de ce ou de ces nouveaux services ? (<i>au moins un mois</i>) | | 21 % | 36 % |

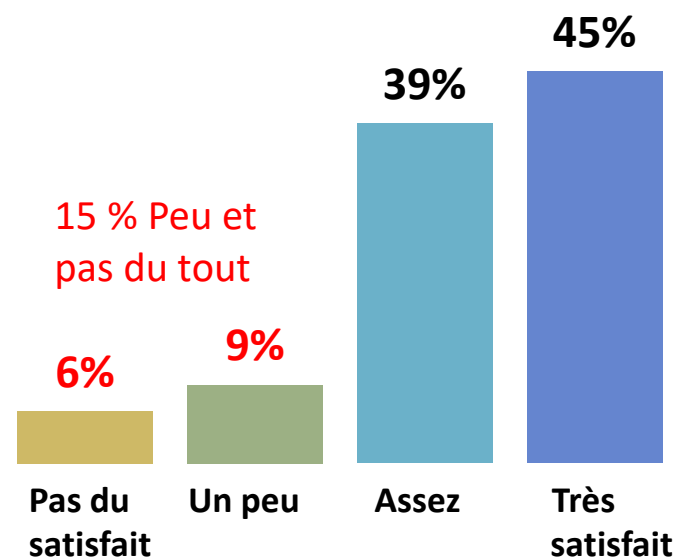
Graphique 14

MRC L'Assomption

A2.2 Respect des heures de visites



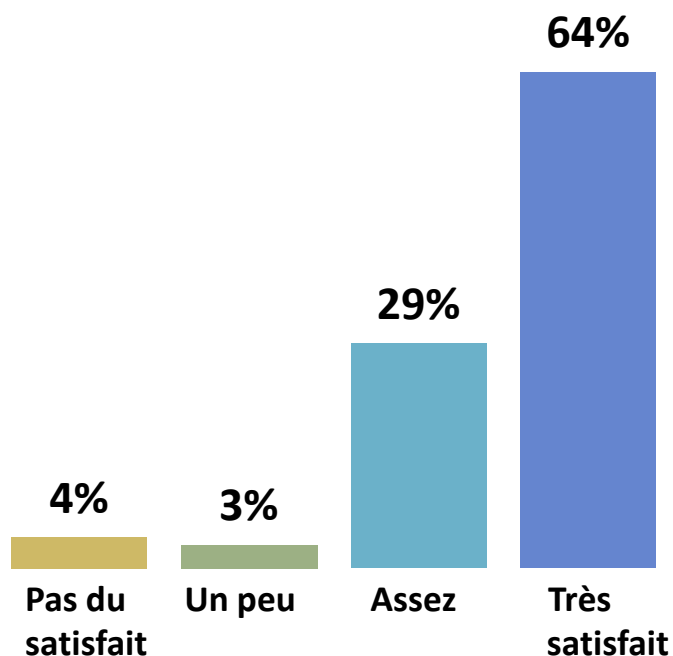
A3.4 Changements apportés dans les services



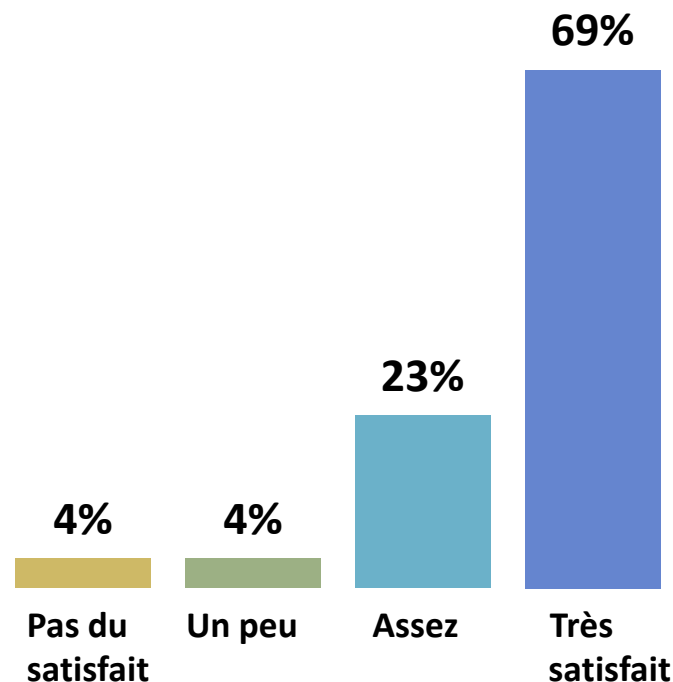
Graphique 15

MRC L'Assomption

A3.9 Facilité à obtenir ces nouveaux services de soin



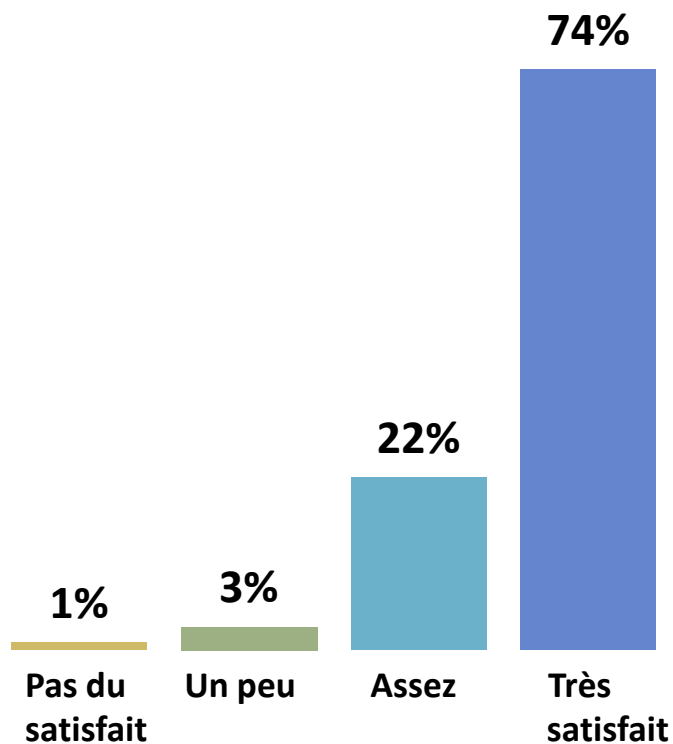
A3.10 Délai entre votre demande et le début de ces services



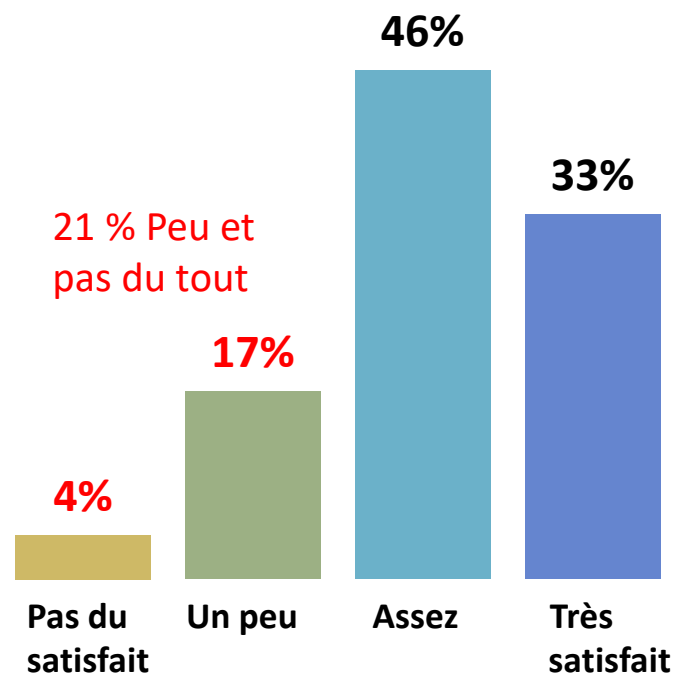
Graphique 16

MRC Les Moulins

A2.2 Respect des heures de visites



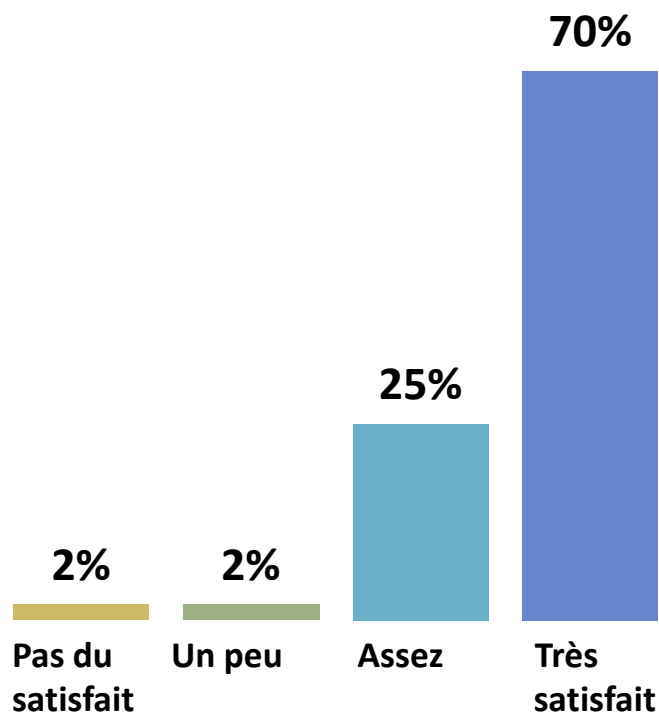
A3.4 Changements apportés dans les services



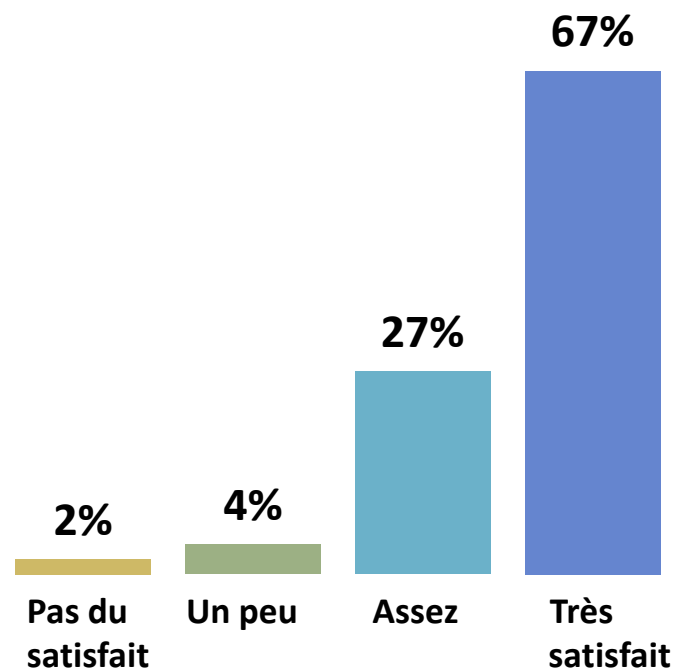
Graphique 17

MRC Les Moulins

A3.9 Facilité à obtenir ces nouveaux services de soin



A3.10 Délai entre votre demande et le début de ces services



3. Services offerts (Section B1)



B1.1 Intervenant pivot



Faits saillants - total

- Au total des répondants, 70% disent connaître leur intervenant pivot (tableau 14, p. 70). Parmi eux, 60 % ont eu besoin de le contacter. La facilité à le contacter représente une **force à maintenir** considérant que l'indice de satisfaction est de 90.
- Le taux de personnes qui se disent **très satisfait** atteint les 70 %. Un faible taux de personnes se disent peu ou pas satisfaites soit 6 % (graphique 18, p. 71).

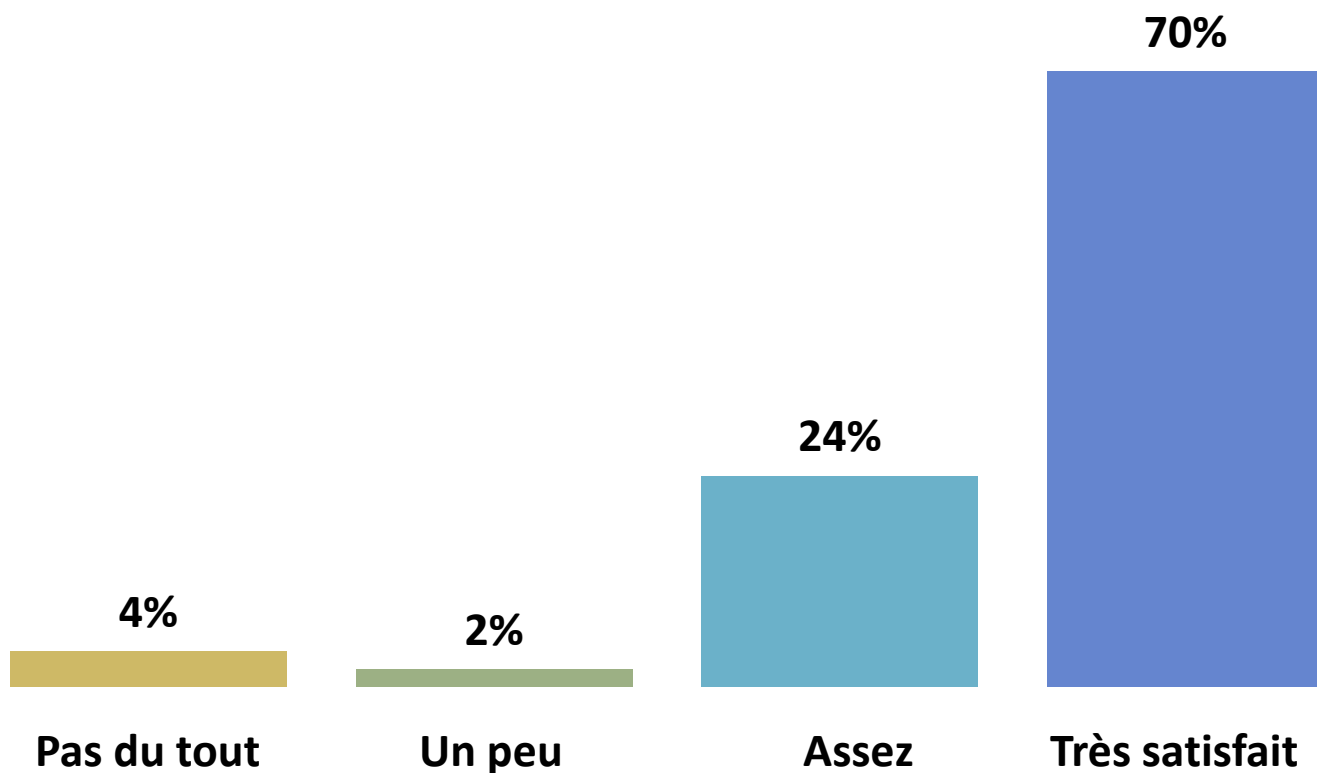
Tableau 14

Intervenant pivot - total

| | % de oui |
|---|-------------------------------|
| B1.1 Connaissez-vous votre intervenant pivot ? | 70 % |
| B1.2.a Avez-vous déjà eu besoin de le contacter? | 60 % |
| | Indice de satisfaction |
| B1.2.b Quel est votre degré de satisfaction sur la facilité à le contacter? | 90 |

Graphique 18

Quel est votre degré de satisfaction sur la facilité à le contacter? Total (QB1.2.b)



Faits saillants – Nord de Lanaudière

- La proportion des répondants dans le nord de Lanaudière qui disent connaître leur intervenant pivot varie entre 63 % et 72 % (tableau 15, p. 73). Parmi eux, la proportion varie entre 42 % et 68 % pour ceux qui ont eu besoin de le contacter. La facilité à le contacter représente par ailleurs une **force à maintenir** considérant que l'indice de satisfaction est autour de 90 pour chacune des MRC (à l'exception D'Autray dont l'indice est de 96).
- Le taux de personnes qui se disent **très satisfait** se situe entre 61 % et 83 %. Eu égard, aux marges d'erreur associées aux tailles d'échantillon, il s'agit d'importantes variations (graphiques 19, p. 74 et 20, p. 75).

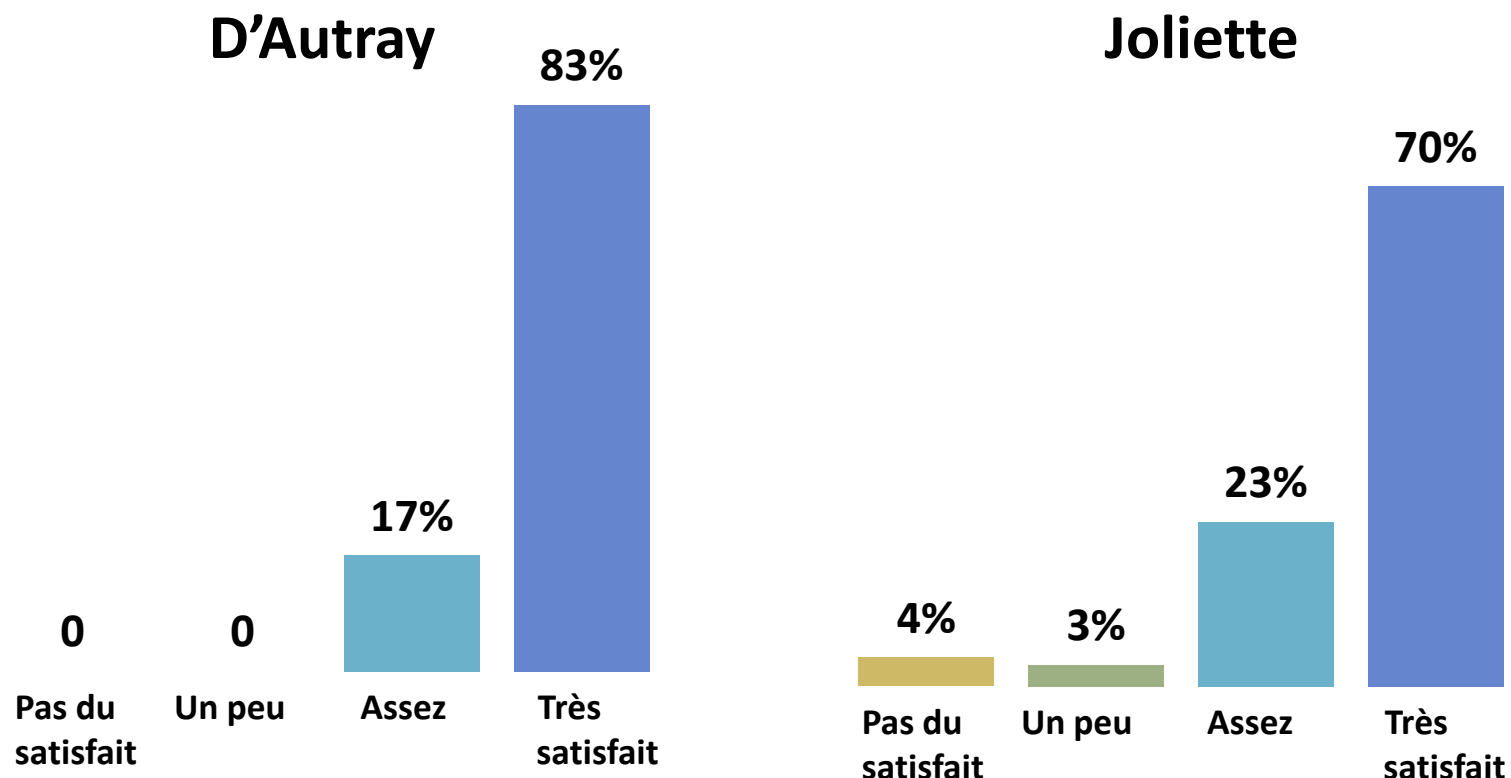
Tableau 15

Intervenant pivot – Nord de Lanaudière

| | D'Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm |
|---|----------|----------|-----------|----------|
| B1.1 Connaissez-vous votre intervenant pivot ? | 63 % | 72 % | 69 % | 68 % |
| B1.2.a Avez-vous déjà eu besoin de le contacter? | 45 % | 42 % | 61 % | 68 % |
| B1.2.b Quel est votre degré de satisfaction sur la facilité à le contacter? | 96 | 90 | 88 | 90 |

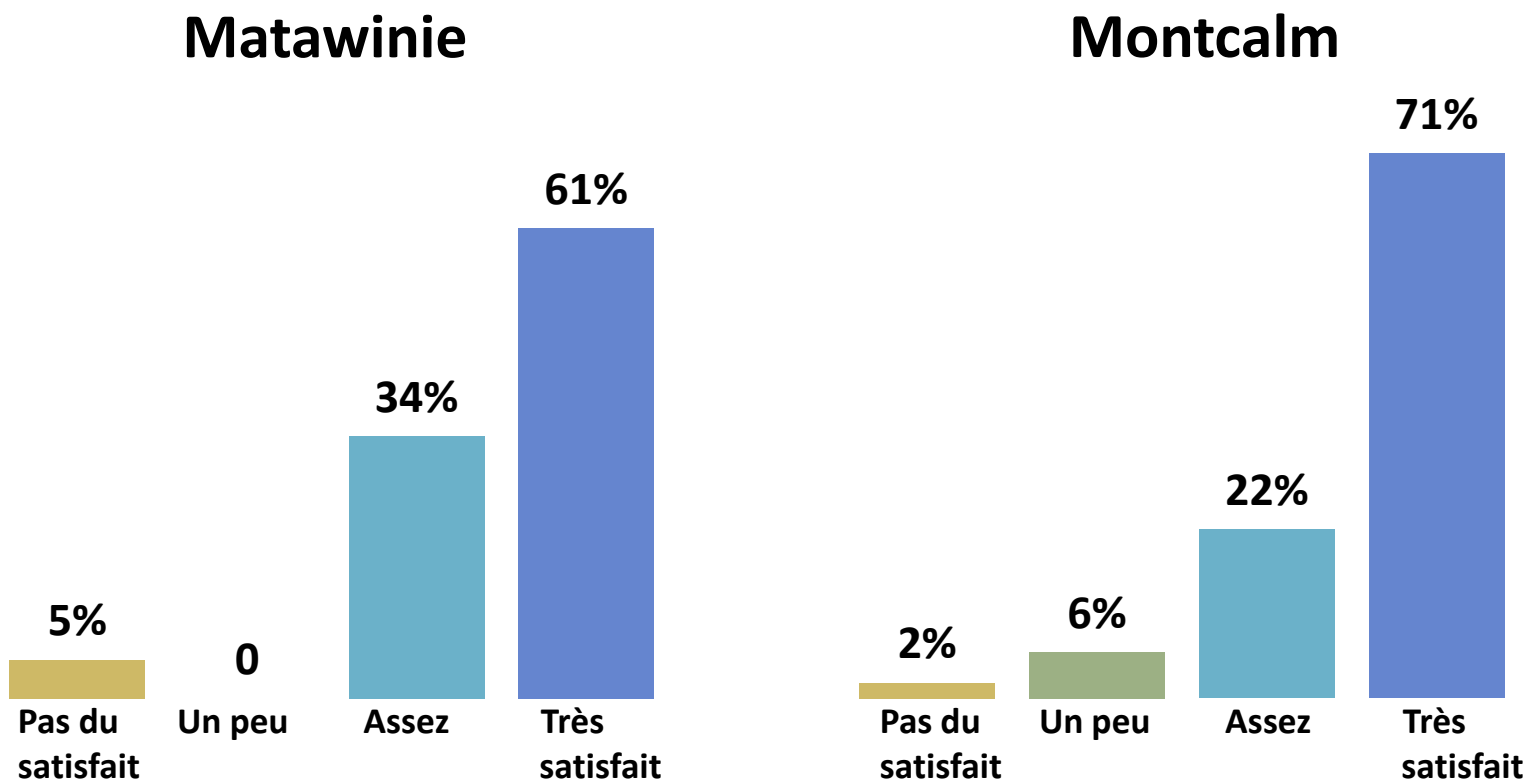
Graphique 19

Intervenant pivot - Nord de Lanaudière (QB1.2.b)



Graphique 20

Intervenant pivot - Nord de Lanaudière (QB1.2b) – (suite)



Faits saillants – Sud de Lanaudière

- La proportion des répondants dans le sud de Lanaudière qui disent connaître leur intervenant pivot est relativement semblable, soit 71 % et 74 % (tableau 16, p. 77). Parmi eux, la proportion de ceux qui ont eu besoin de le contacter est aussi semblable soit, 61 % et 62 %. La facilité à le contacter représente par ailleurs une **force à maintenir** considérant que l'indice de satisfaction est autour de 90 pour chacune des MRC.
- Toutefois, le taux de personnes qui se disent ***très satisfait*** se situe entre 66 % et 73 %. Notons que près de 10 % se disent ***peu ou pas du tout satisfait*** pour la MRC des Moulins. Eu égard, aux marges d'erreur associées aux tailles d'échantillon, il s'agit d'importantes variations (graphique 21, p.78).

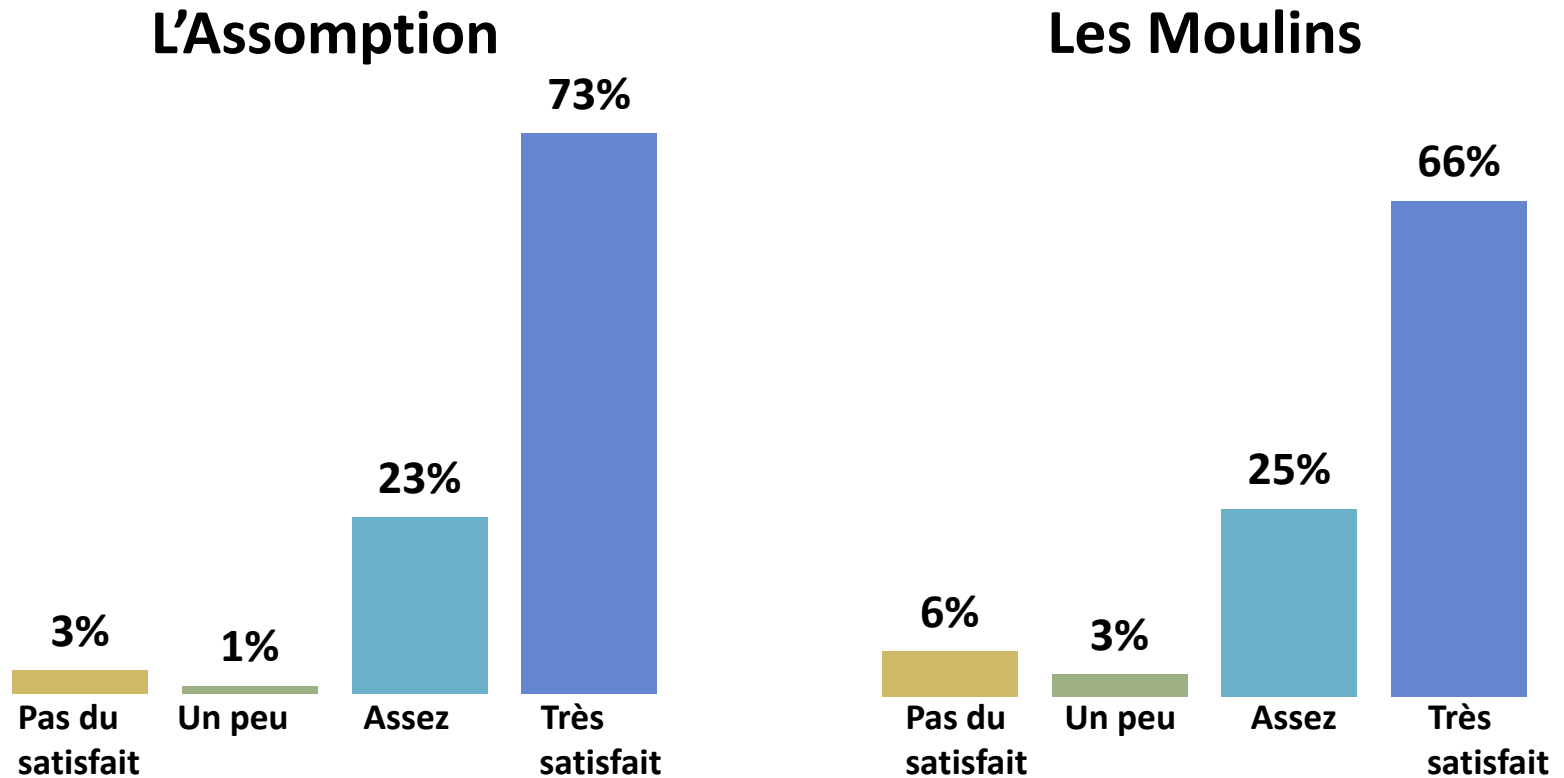
Tableau 16

Intervenant pivot – Sud de Lanaudière

| | L'Assomption | Les Moulins |
|---|--------------|-------------|
| B1.1 Connaissez-vous votre intervenant pivot ? | 71 % | 74 % |
| B1.2.a Avez-vous déjà eu besoin de le contacter? | 61 % | 62 % |
| B1.2.b Quel est votre degré de satisfaction sur la facilité à le contacter? | 91 | 88 |

Graphique 21

Intervenant pivot - Sud de Lanaudière (QB1.2b)



B1.3. Infirmière à domicile



Faits saillants - total

- Les trois-quarts des répondants reçoivent un suivi de leur état de santé à leur domicile par une infirmière (tableau 17, p. 80). Comme l'indice de satisfaction sur ces services reçus est de 96, il est clair qu'il s'agit d'une **force à maintenir**.
- Par ailleurs, le taux de personnes qui se disent **très satisfait** est de 85 %, 13% pour les **assez satisfait** ce qui représente un très haut taux (graphique 22, p. 82).

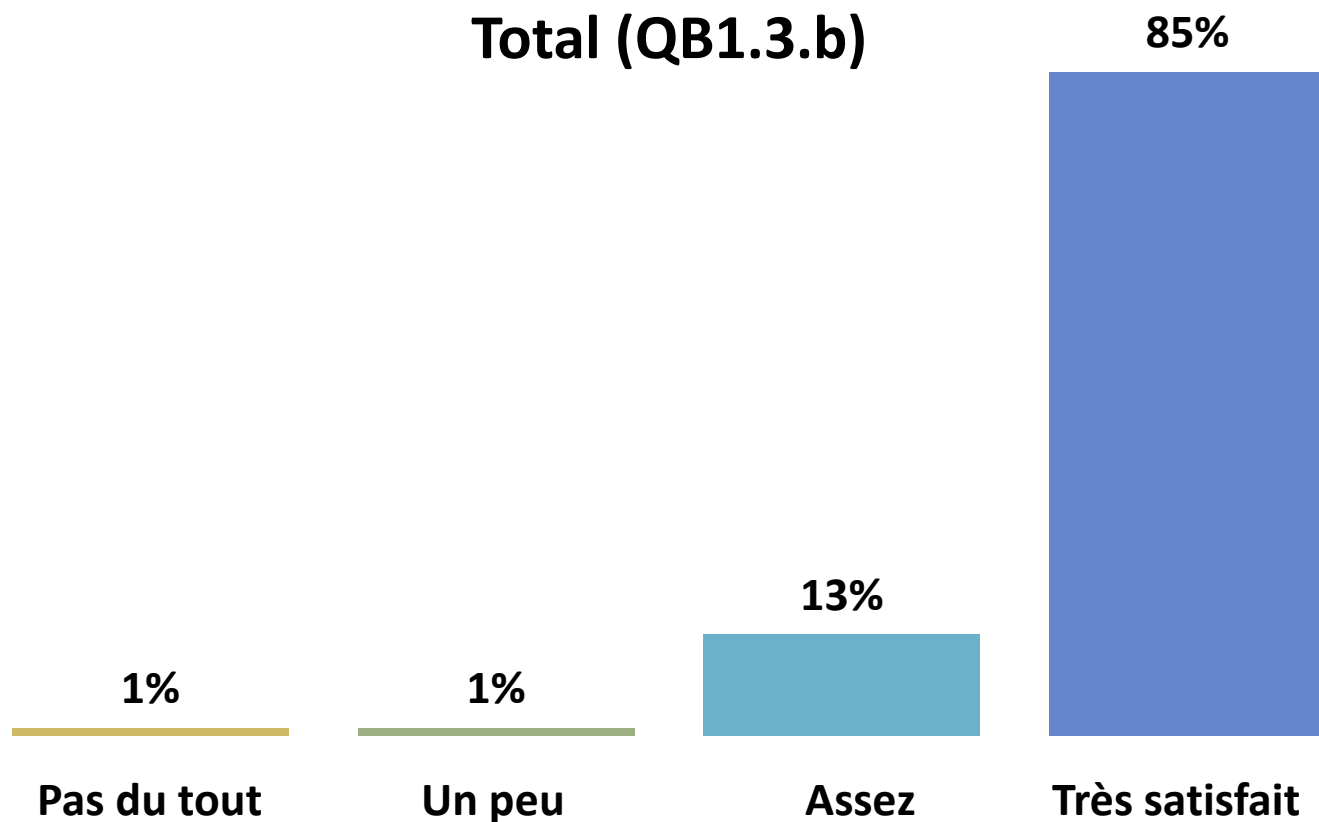
Tableau 17

Infirmière à domicile - total

| | % oui |
|--|-------------------------------|
| B1.3.a Une infirmière effectue-t-elle un suivi de votre état de santé à votre domicile ? | 75 % |
| | Indice de satisfaction |
| B1.2.b Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus de votre infirmière à domicile ? | 96 |

Graphique 22

Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus de votre infirmière à domicile ?



Faits saillants – Nord de Lanaudière

- La proportion des répondants dans le sud de Lanaudière disant qu'une infirmière effectue un suivi de leur état de santé à domicile varie entre 68 % et 75 % selon la MRC (tableau 18, p. 84). Les indices de satisfaction sont tous au dessus de 95, ce qui est une force à maintenir pour toutes les MRC.
- Par ailleurs, le taux de personnes qui se disent **très satisfait** varie entre 83 % et 89 % selon les MRC, ce qui représente un très haut taux (graphiques 23, p. 85 et 24, p. 86).

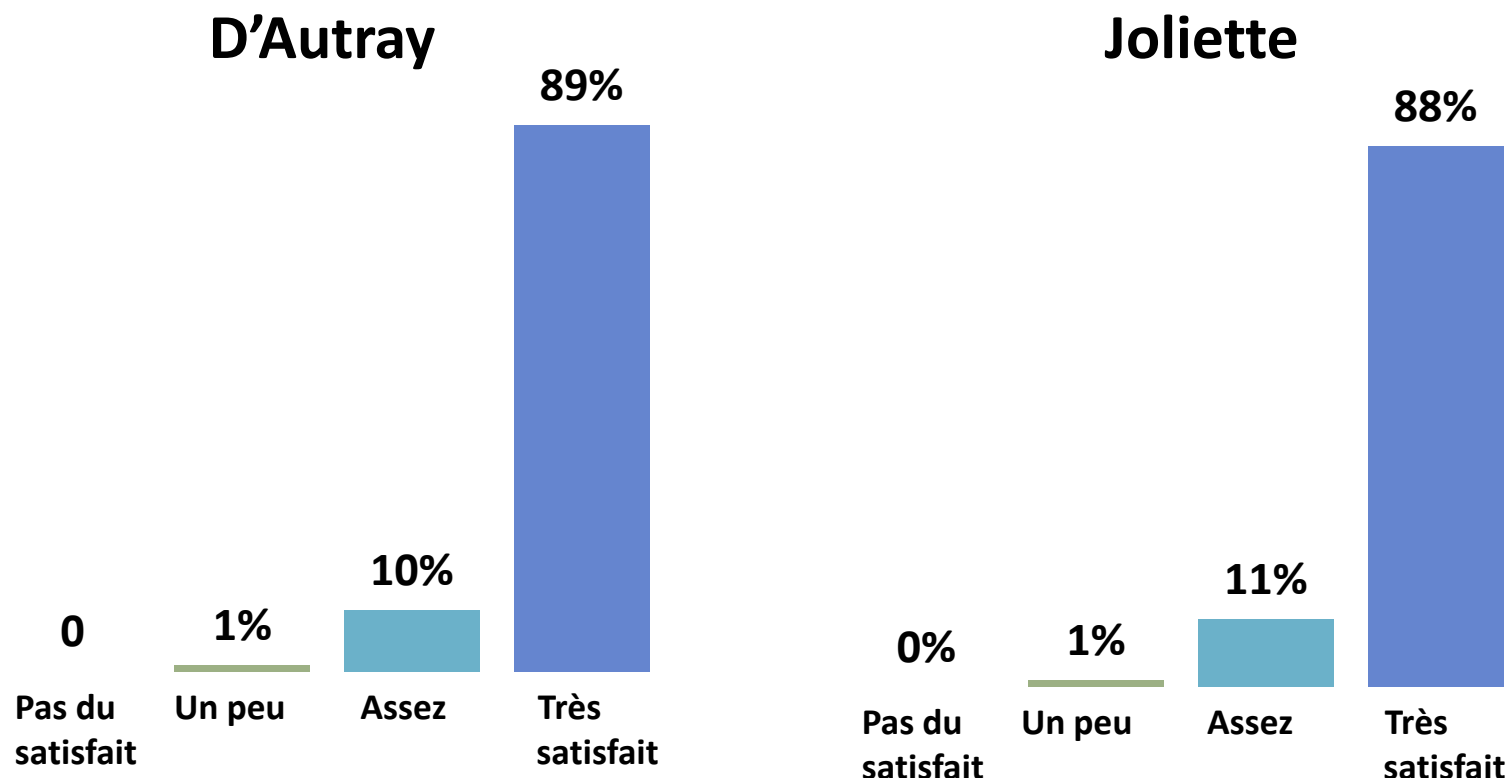
Tableau 18

Infirmière à domicile – Nord de Lanaudière

| | D'Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm |
|--|----------|----------|-----------|----------|
| B1.3.a Une infirmière effectue-t-elle un suivi de votre état de santé à votre domicile ? % oui | 75 % | 72 % | 68 % | 69 % |
| B1.3.b Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus de votre infirmière à domicile ? | 96 | 97 | 95 | 95 |

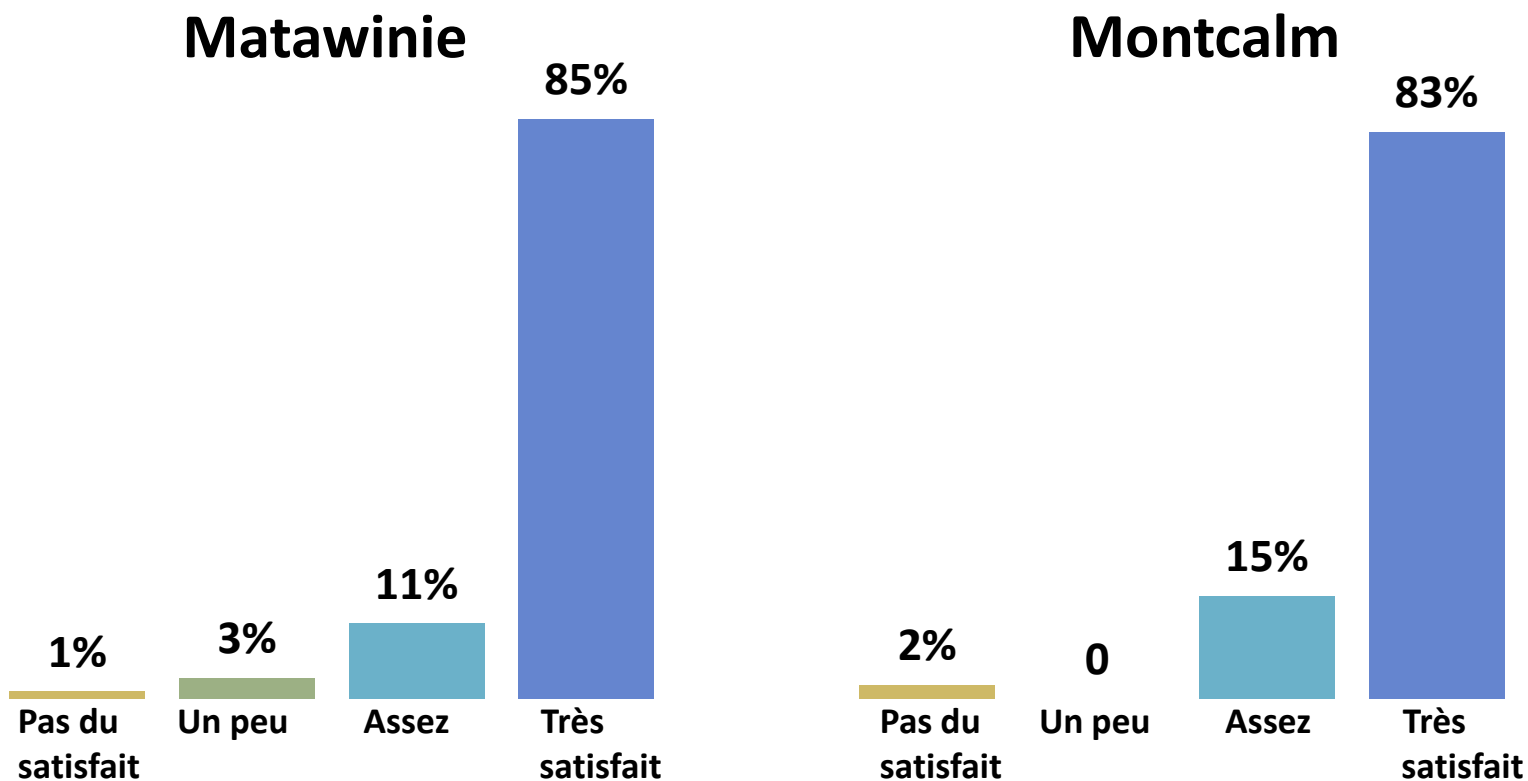
Graphique 23

Infirmière à domicile - Nord de Lanaudière (QB1.3.b)



Graphique 24

Infirmière à domicile - Nord de Lanaudière (QB1.3.b) – (suite)



Faits saillants – Sud de Lanaudière

- Ils sont plus des trois quarts des répondants dans chacune des deux MRC à dire qu'ils reçoivent une infirmière pour effectuer un suivi de leur état de santé à domicile, soit entre 76 et 80 % (tableau 19, p. 88). L'indice de satisfaction est de 95 pour les deux MRC, ce qui est une force à maintenir.
- Par ailleurs, le taux de personnes qui se disent **très satisfait** est de 82 % et 86 % selon les MRC, ce qui représente un très haut taux (graphique 25, p. 89).

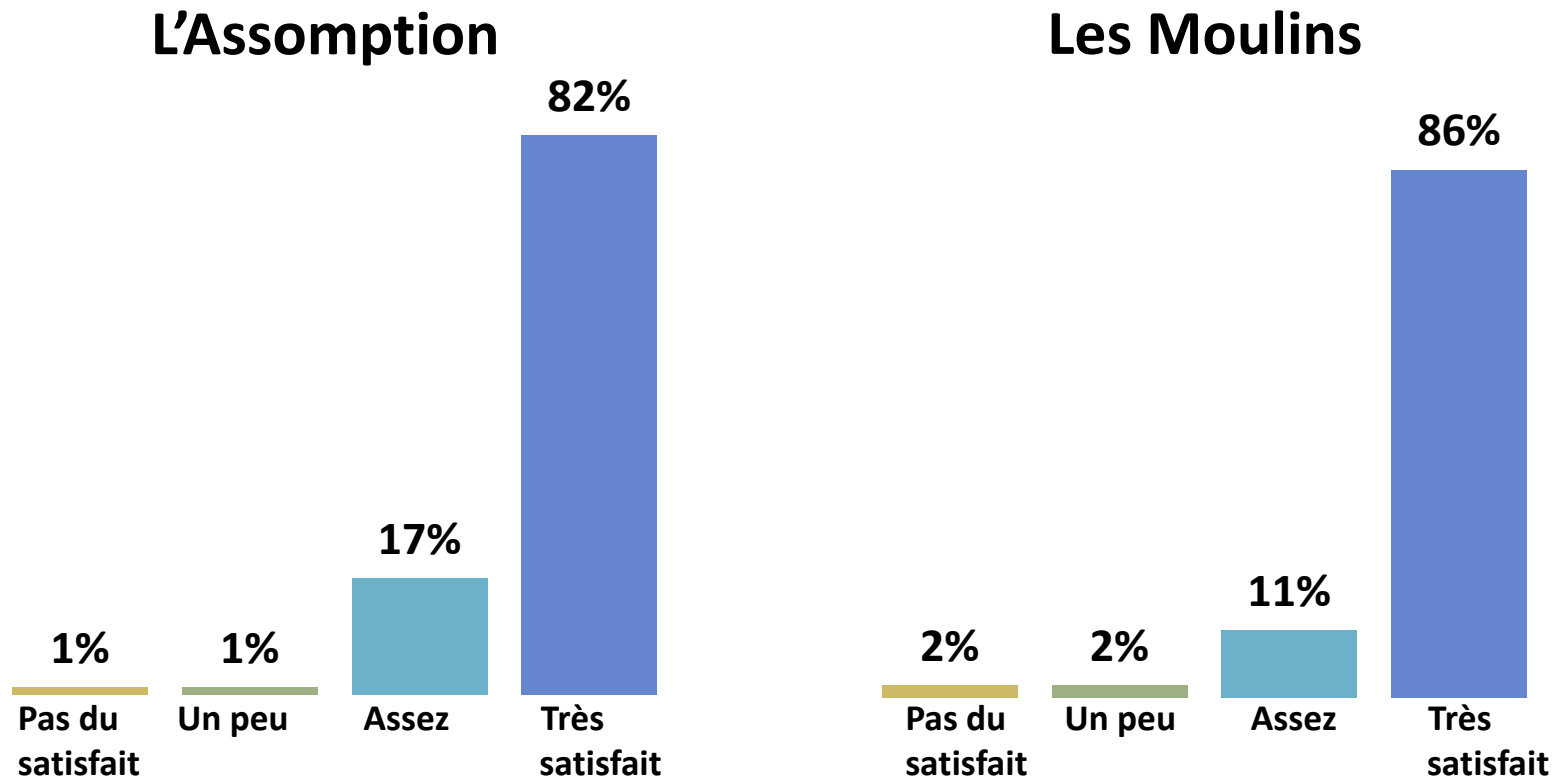
Tableau 19

Infirmière à domicile – Sud de Lanaudière

| | L'Assomption | Les Moulins |
|--|--------------|-------------|
| B1.3.a Une infirmière effectue-t-elle un suivi de votre état de santé à votre domicile ? | 76 % | 80 % |
| B1.3.b Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus de votre infirmière à domicile ? | 95 | 95 |

Graphique 25

Infirmière à domicile - Sud de Lanaudière (QB1.3.b)



B1.4 Travail social à domicile



Faits saillants - total

- Au total des répondants, environ un cinquième d'entre eux (21 %) reçoivent des services d'un travailleur social à leur domicile (tableau 20, p. 91). Comme l'indice de satisfaction sur la facilité à le contacter est de 92, il est clair qu'il s'agit d'une **force à maintenir**.
- Par ailleurs, le taux de personnes se disant **très satisfait** est de 77 %, ce qui représente un bon taux (graphique 26, p. 93).
- Ces constats sont similaires en ce qui concerne les deux territoires soit le Sud et le Nord de Lanaudière (tableau 21, p. 94). Compte tenu du faible taux d'utilisation dans certaines MRC, les données sont analysées de façon agglomérée par territoire lorsque les données par MRC ne le permettent pas dû aux faibles taux de répondants.

Tableau 20

Travail social à domicile - total

| | |
|--|-------------------------------|
| B1.4.a Recevez-vous des services d'un ou d'une travailleur-se en travail social à votre domicile ? | 21 % |
| | Indice de satisfaction |
| B1.2.b Quel est votre degré de satisfaction sur la facilité à le ou la contacter? | 92 |

Graphique 26

**Quel est votre degré de satisfaction concernant les services
reçus en travail social ?
Total (QB1.4.b)**

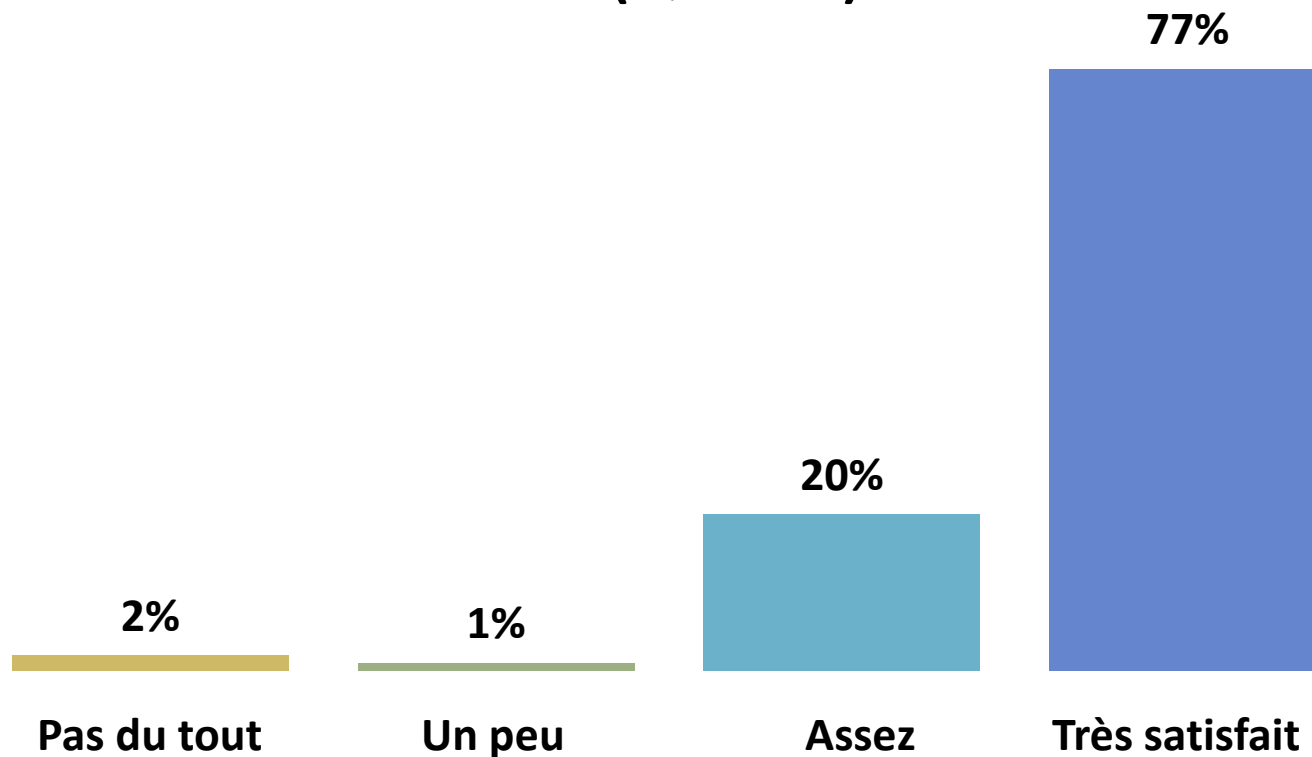


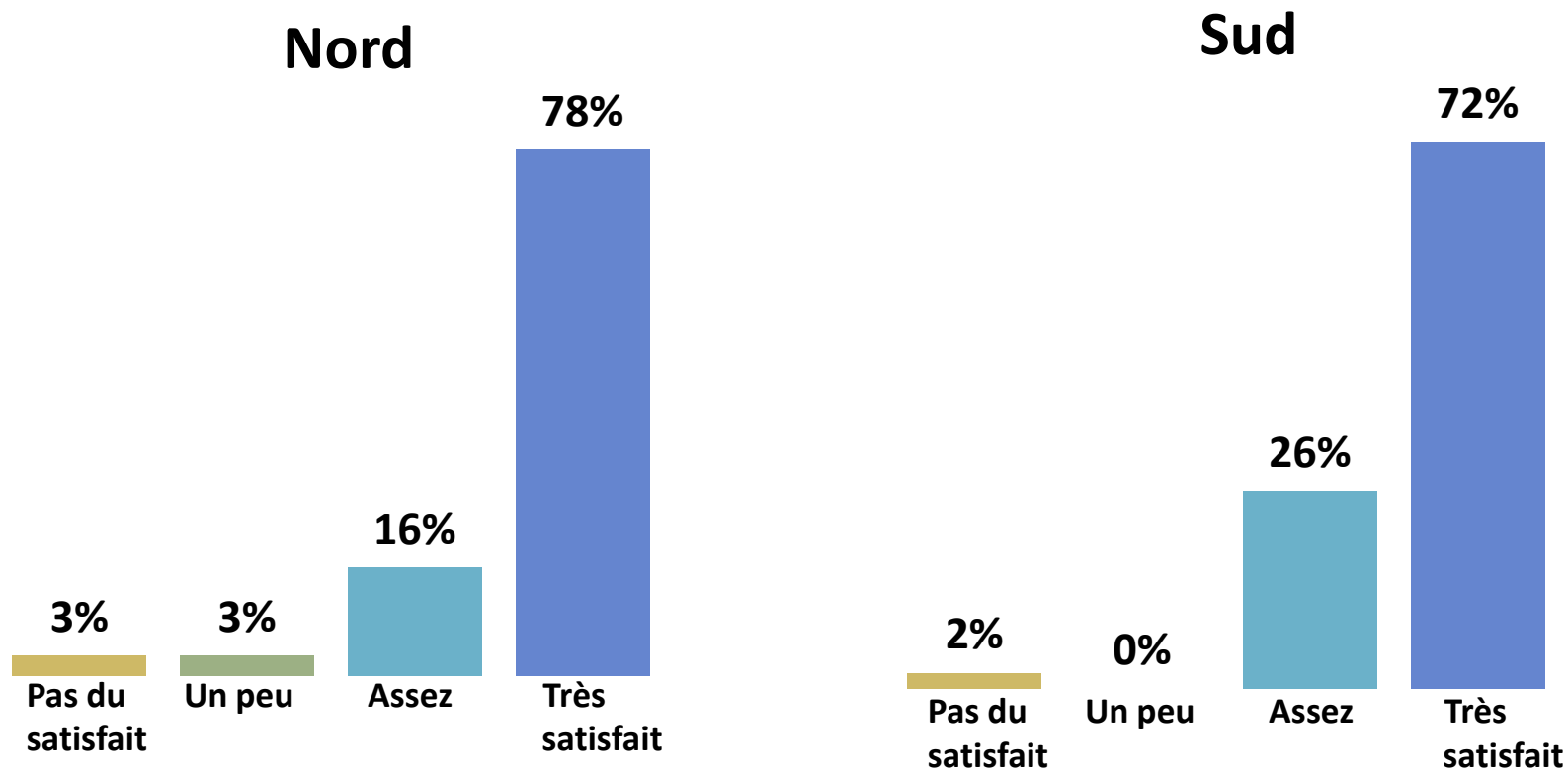
Tableau 21

Travail social à domicile – Nord et Sud de Lanaudière

| | Nord | Sud |
|--|------------------------|------|
| B1.4.a Recevez-vous des services d'un ou d'une travailleur-se en travail social à votre domicile ? | 21 % | 20 % |
| | Indice de satisfaction | |
| B1.4.b Quel est votre degré de satisfaction sur la facilité à le contacter? | 93 | 92 |

Graphique 27

Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus en travail social à votre domicile ? Nord et Sud de Lanaudière (QB1.4.b)



Faits saillants – Nord de Lanaudière

- Sur le territoire du Nord de Lanaudière, plus spécifiquement, il est constaté que le taux de répondants recevant des services d'un travailleur social à leur domicile varie entre 14 % et 34 %, ce qui correspond à de grands écarts (tableau 22, p. 97).
- Toutefois, seules pour les MRC Joliette et Montcalm, il est possible de retenir les indices de satisfaction de la facilité à contacter leur travailleur social soit 90 et 91 respectivement (tableau 22, p. 97).
- La répartition sur l'échelle du degré de satisfaction indique un taux de 74 % de **très satisfait** (graphique 28, p. 98). Par contre, le taux de **peu ou pas du tout satisfait** atteint 10 % pour la MRC de Joliette.

Tableau 22

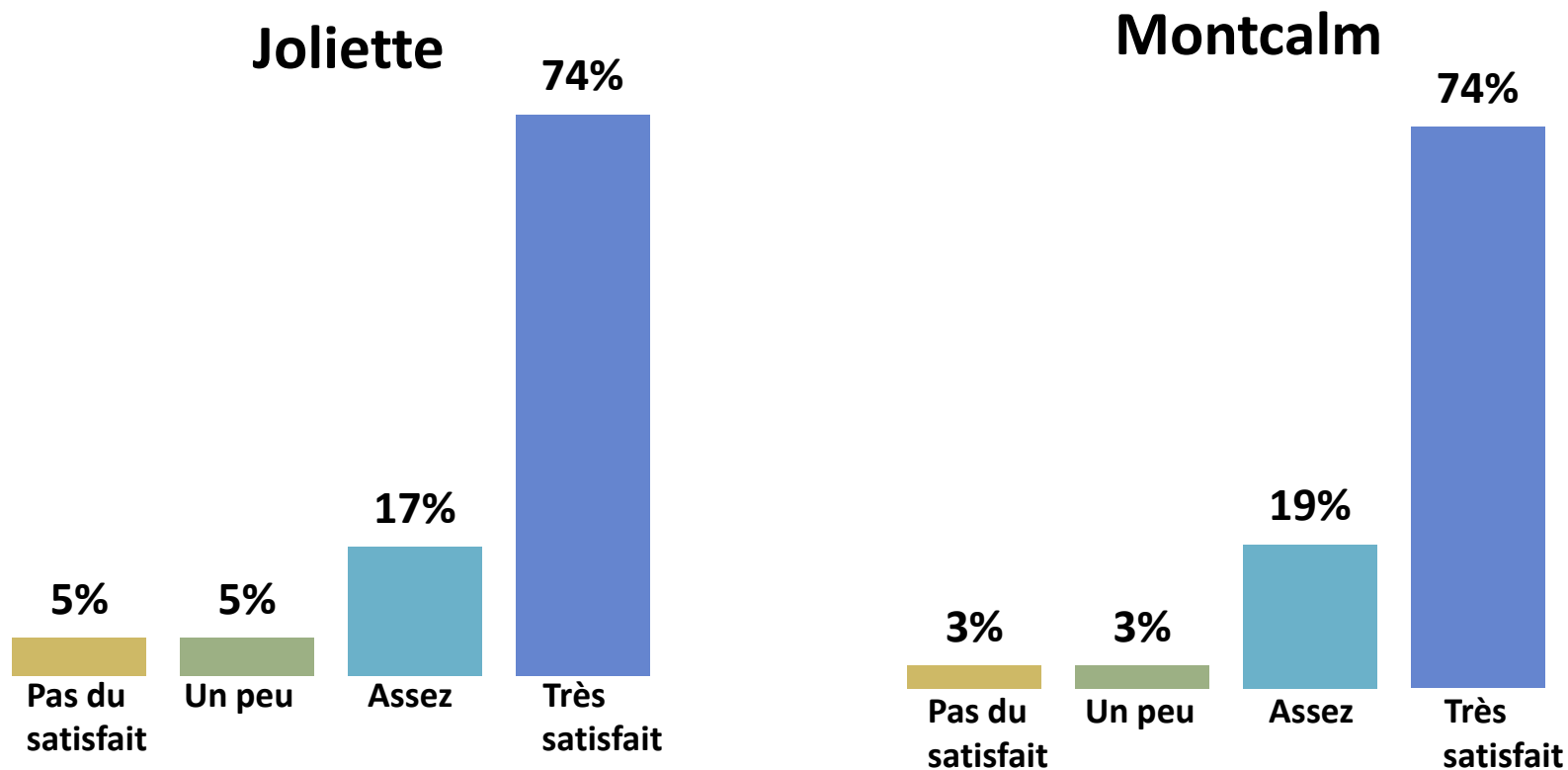
Travail social à domicile – Nord de Lanaudière

| | D'Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm |
|--|----------|----------|-----------|----------|
| B1.4.a Recevez-vous des services d'un ou d'une travailleur-se en travail social à votre domicile ? | 18 % | 21 % | 14 % | 34 % |
| B1.4.b Quel est votre degré de satisfaction sur la facilité à le contacter ? | n/d* | 90 | n/d* | 91 |

* Tailles des sous-échantillons trop petites pour présenter des données.

Graphique 28

Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus en travail social à votre domicile ? Nord de Lanaudière (QB1.4.b)



Faits saillants – Sud de Lanaudière

- Sur le territoire du Sud de Lanaudière, plus spécifiquement, il est constaté que le taux de répondants recevant des services d'un travailleur social à leur domicile varie entre 18 % et 22 %, ce qui correspond à des proportions relativement similaires (tableau 23, p. 100).
- Les indices de satisfaction de la facilité à contacter leur travailleur social correspond à ***une force à maintenir*** soit 90 et 91 respectivement (tableau 23, p. 100).
- La répartition en % du degré de satisfaction pour les ***très satisfait*** varie entre les deux MRC soit 77 % et 68 % respectivement (graphique 29, p. 101)

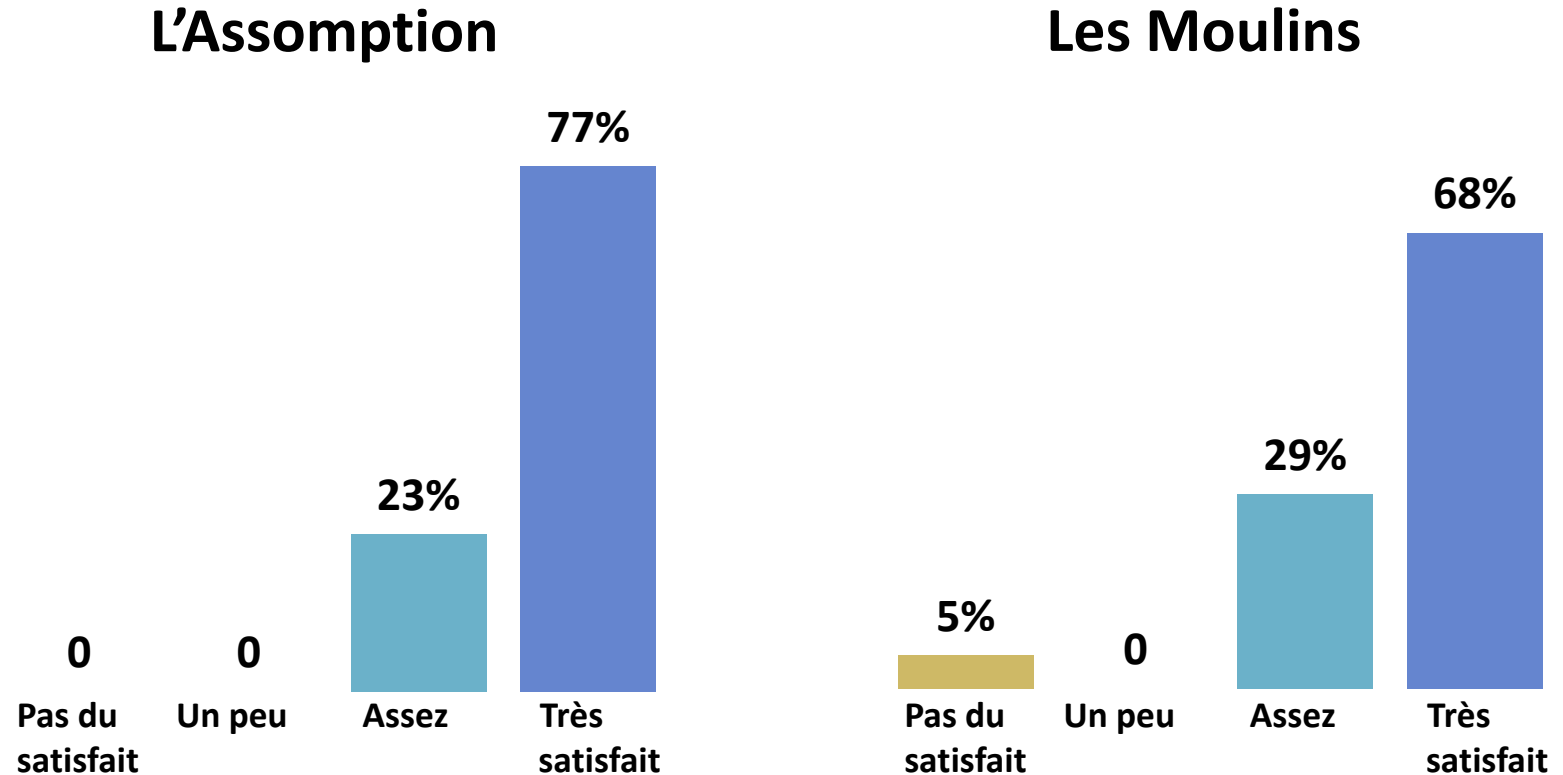
Tableau 23

Travail social à domicile – Sud de Lanaudière

| | L'Assomption | Les Moulins |
|--|--------------|-------------|
| B1.4.a Recevez-vous des services d'un ou d'une travailleur-se en travail social à votre domicile ? | 22 % | 18 % |
| B1.4.b Quel est votre degré de satisfaction sur la facilité à le contacter ? | 94 | 89 |

Graphique 29

Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus en travail social à votre domicile ? Sud de Lanaudière (QB1.4.b)



B1.5. Services en ergothérapie à domicile



Faits saillants - total

- Au total des répondants, ce sont 12 % qui disent recevoir des services d'ergothérapie à domicile (tableau 24, p. 104). Comme l'indice de satisfaction sur ces services reçus est de 90, il est clair qu'il s'agit d'une **force à maintenir**.
- Par ailleurs, le taux de personnes qui se disent ***très satisfait*** est de 77 %, ce qui représente un bon taux (graphique 30, p. 105).
- Ces constats sont similaires en ce qui concerne les deux territoires soit le Sud et le Nord de Lanaudière (tableau 25, p. 106). Compte tenu du faible taux d'utilisation dans certaines MRC, les données sont analysées de façon agglomérée par territoire lorsque les données par MRC car les taux de répondants visés par ces services sont trop petits.

Tableau 24

Services d'ergothérapie à domicile - total

| | |
|---|-------------------------------|
| B1.5.a Recevez-vous des services en ergothérapie à votre domicile ? | 12 % |
| | Indice de satisfaction |
| B1.5.b Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus en ergothérapie ? | 92 |

Graphique 30

Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus en ergothérapie à domicile ?

Total (QB1.5.b)

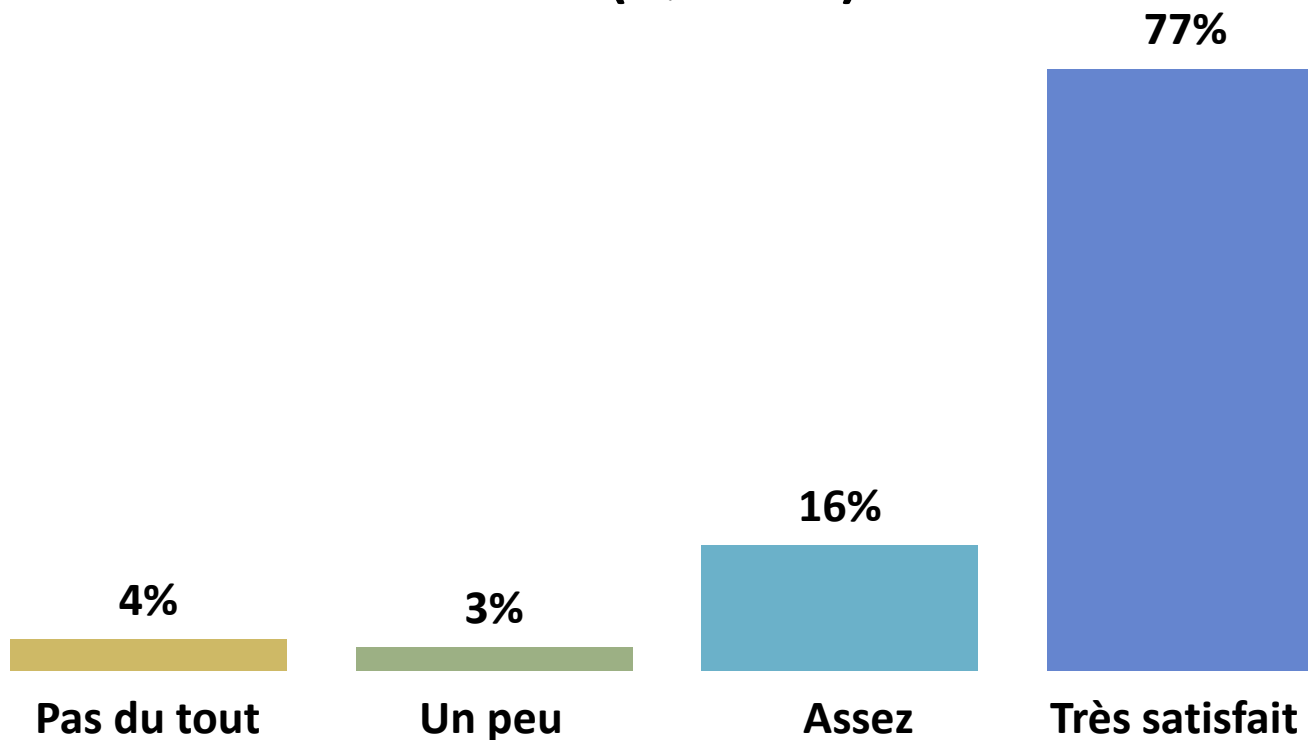


Tableau 25

Services d'ergothérapie à domicile – Nord et Sud de Lanaudière

| | Nord | Sud |
|---|------|-----|
| B1.5.a Recevez-vous des services en ergothérapie à votre domicile ? | 14 % | 9 % |
| B1.5.b Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus en ergothérapie ? | 92 | 91 |

Graphique 31

Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus en ergothérapie à domicile - (QB1.5.b)

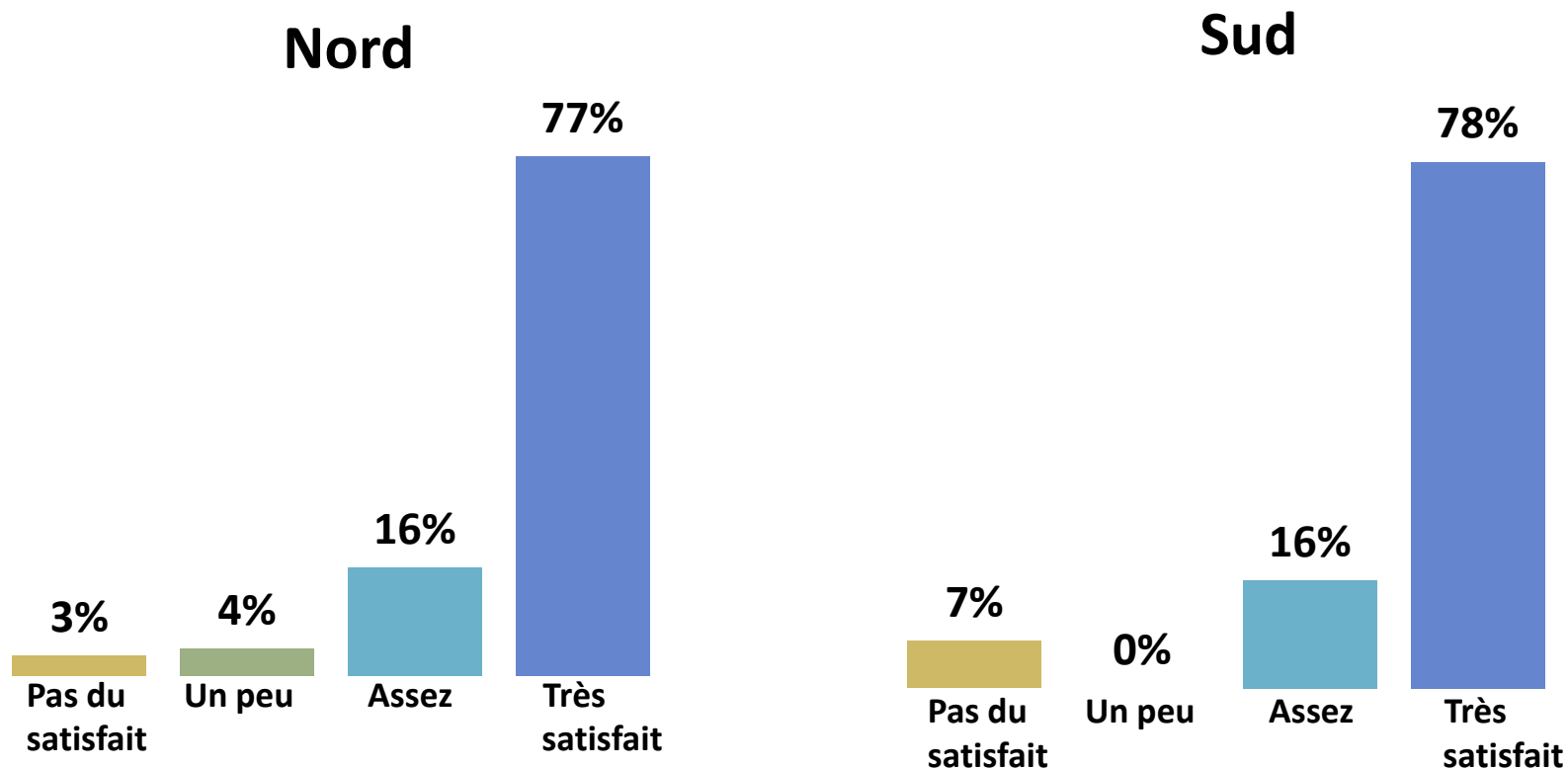


Tableau 26

Services d'ergothérapie à domicile Nord de Lanaudière

| | D'Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm |
|--|----------|----------|-----------|----------|
| B1.5.a Recevez-vous des services en ergothérapie à votre domicile? | 12 % | 11 % | 13 % | 26 % |

Sud de Lanaudière

| | L'Assomption | Les Moulins |
|--|--------------|-------------|
| B1.5.a Recevez-vous des services en ergothérapie à votre domicile? | 10 % | 9 % |

B1.7.a Services en nutrition à domicile



Faits saillants - total

- Au total des répondants, ce sont 4 % qui disent recevoir des services de nutrition à leur domicile (tableau 27, p. 111). Comme l'indice de satisfaction sur ces services reçus est de 90, il s'agit d'une **force à maintenir**.
- Par ailleurs, le taux de personnes qui se disent **très satisfait** est de 79 %, ce qui représente un bon taux (graphique 32, p. 112) malgré que le taux de **peu ou pas du tout satisfait** soit de 12 %.
- Ces constats sont similaires en ce qui concerne les deux territoires soit le Sud et le Nord de Lanaudière (tableau 28, p. 113). Compte tenu du faible taux d'utilisation dans certaines MRC, les données sont analysées de façon agglomérée par territoire lorsque les données par MRC car les taux de répondants visés par ces services sont trop petits.

Tableau 27

Services de nutrition à domicile - total

| | |
|--|-------------------------------|
| B1.7.a Recevez-vous des services en nutrition à votre domicile ? | 4 % |
| | Indice de satisfaction |
| B1.7.b Quel est votre degré de satisfaction concernant le service reçus en nutrition ? | 90 |

Graphique 32

Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus en nutrition ?

Total (QB1.7.b)

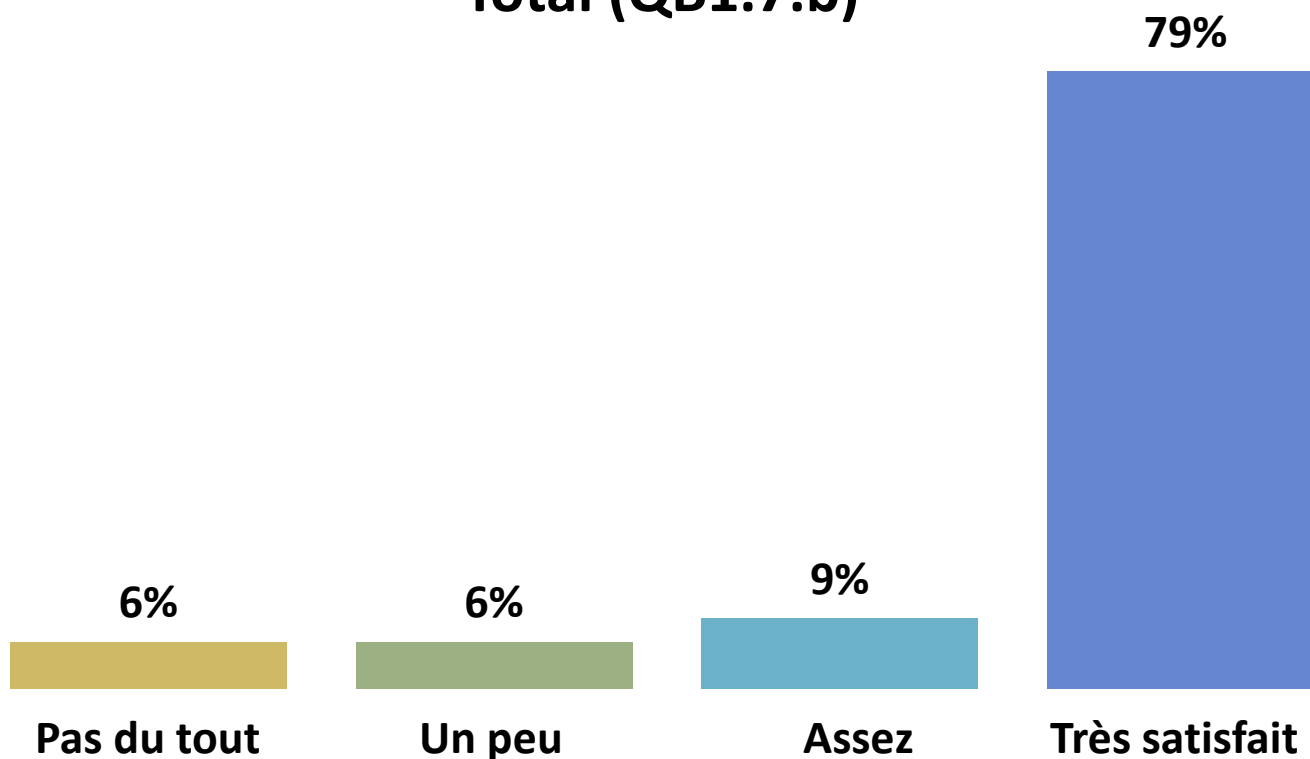


Tableau 28

Services de nutrition à domicile Nord de Lanaudière

| | D'Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm |
|--|----------|----------|-----------|----------|
| B1.7.a Recevez-vous des services en nutrition à votre domicile ? | 4 % | 2 % | 3 % | 6 % |

Sud de Lanaudière

| | L'Assomption | Les Moulins |
|--|--------------|-------------|
| B1.7.a Recevez-vous des services en nutrition à votre domicile ? | 3 % | 4 % |

4. Services d'aides à domicile : Service d'assistance personnelle et services d'aides pour activités domestiques (Section C)



Faits saillants - total

- Au total des répondants, ce sont près d'un cinquième soit 19 % qui disent recevoir des services d'aides à domicile de d'un organisme du milieu (tableau 29, p. 116).
- Cependant, cette proportion varie d'une MRC à une autre. Pour le Nord de Lanaudière, elle varie entre 16 % et 25 % (tableau 30, p. 117) alors que pour le Sud de Lanaudière, elle est de 21 % et 39 %, ce qui représente un grand écart entre les deux MRC de ce territoire (tableau 31, p. 118).
- Les principaux organismes du milieu identifiés par les répondants qui reçoivent des services d'aides de leur part sont la Coopérative de services à domicile d'Autray, la Coopérative de solidarité de services à domicile de la MRC de Joliette et le Service d'aides à domicile du Rousseau dans le Nord Lanaudière et Coopérative de solidarité en soutien à domicile de la MRC de L'Assomption et la Coopérative d'aide à domicile Les Moulins dans le Sud de Lanaudière.

Tableau 29

Services d'aides à domicile reçus d'un organisme du milieu (QC)

| | % oui |
|--|--------------|
| C- Recevez-vous ce type de services d'un organisme du milieu ? | 19 % |

Tableau 30

Services d'aides à domicile reçus d'un organisme du milieu (C) - Nord de Lanaudière

| | D'Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm |
|--|---|--|---------------------------------------|----------|
| C. Recevez-vous ce type de services d'un organisme du milieu ? | 25 % | 16 % | 20 % | 18 % |
| Si oui, lequel ?* | Coopérative de services à domicile d'Autray | Coopérative de solidarité de services à domicile de la MRC de Joliette | Service d'aide à domicile du Rousseau | |
| * Principal organisme mentionné par les usagers | | | | |

Tableau 31

Services d'aides à domicile reçus d'un organisme du milieu (C)- Sud de Lanaudière

| | L'Assomption | Les Moulins |
|--|---|---|
| C. Recevez-vous ce type de services d'un organisme du milieu ? | 39 % | 21 % |
| Si oui, lequel ?* | Coopérative de solidarité en soutien à domicile de la MRC de L'Assomption | Coopérative d'aide à domicile Les Moulins |
| * Principal organisme mentionné par les usagers | | |

C.1. Assistance personnelle



Faits saillants - total

Services d'assistance personnelle (soins d'hygiène, aide à l'habillage, aide à l'alimentation, etc.)

- Au total des répondants, ce sont 30 % (tableau 32, p. 121) qui disent recevoir ces services de l'organisme identifié par l'utilisateur. Cette proportion est légèrement plus élevée dans le Nord (33 %) que dans le Sud de Lanaudière (26 %) (tableau 33, p. 123). Comme l'indice de satisfaction pour ces services reçus est de 90, il est clair qu'il s'agit d'une **force à maintenir** (tableau 32, p. 121). Cet indice est similaire pour les deux territoires. Par ailleurs, le taux de personnes qui se disent **très satisfait** est de 72 %, ce qui représente un bon taux (graphique 33, p. 123). Ce qui est similaire pour les deux territoires (graphique 34, p. 124).

Services d'aides pour vos activités domestiques (entretien ménager par une coopérative, préparation de repas, effectuer des emplettes, lessive)

- Au total des répondants, ils sont 67 % (tableau 32, p. 121) à recevoir ces services de l'organisme identifié. Cette proportion est similaire dans le Nord et dans le Sud de Lanaudière (tableau 33, p. 123). Par contre, cette proportion peut varier entre 57 % et 74 %, ce qui représente un grand écart et ce, particulièrement pour le sud de Lanaudière (tableau 34, p. 125). L'indice de satisfaction pour ces services pour lesquels le nombre de répondants est suffisamment élevé est autour de 90, il s'agit donc d'une **force à maintenir** (tableaux 33, p. 121 et 34, p. 125). Par ailleurs, le taux de **très satisfait** comporte un écart significatif de 10 points entre le Nord (66 %) et le Sud (76 %) (graphique 34, p. 124).

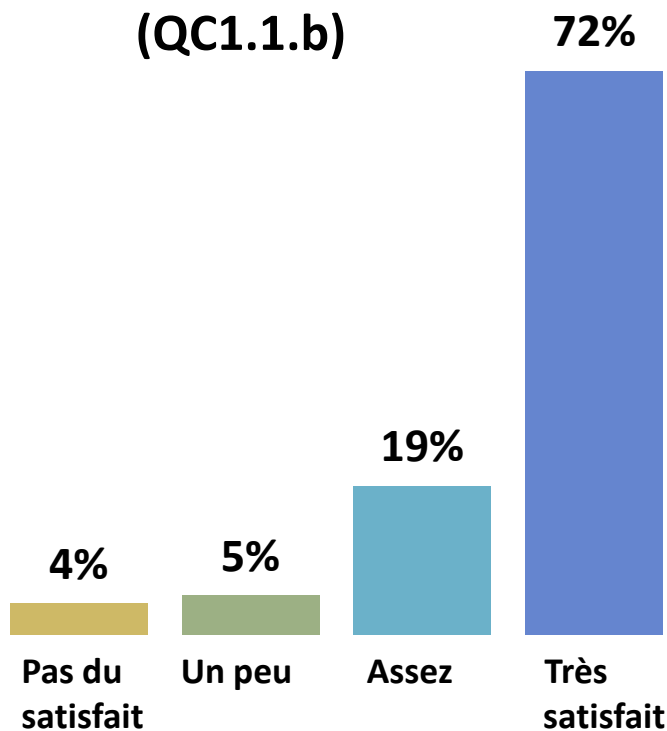
Tableau 32

Services d'assistance personnelle - total

| | % oui |
|---|-------------------------------|
| C1.1.a Recevez-vous des services d'assistance personnelle (soins d'hygiène, aide à l'habillage, aide à l'alimentation, etc.) de cet organisme ? | 30 % |
| C1.2.a Recevez-vous des services d'aides pour vos activités domestiques (entretien ménager par une coopérative, préparation de repas, effectuer des emplettes, lessive) de cet organisme ? | 67 % |
| | Indice de satisfaction |
| C1.1.b Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus d'assistance personnelle reçus de cet organisme ? | 90 |
| C1.2.b Quel est votre degré de satisfaction concernant les services d'assistance personnel reçus de cet organisme ? | 91 |

Graphique 33

Services d'assistance personnelle :
Quel est votre degré de satisfaction concernant les services d'assistance personnelle reçus de cet organisme - Total (QC1.1.b)



Services d'aides pour vos activités domestiques :
Quel est votre degré de satisfaction concernant les services d'assistance personnelle reçus de cet organisme - Total (Q1.2.b)

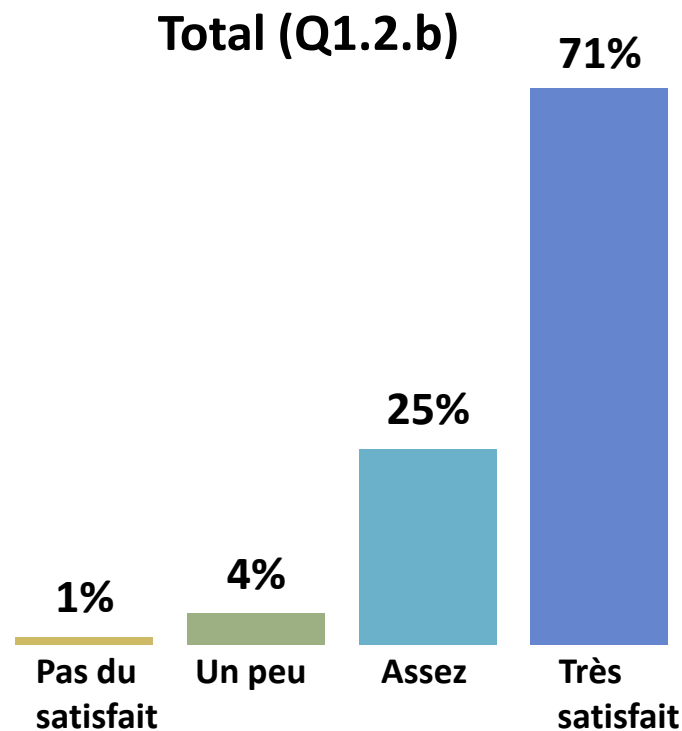


Tableau 33

Services d'assistance personnelle – Nord et Sud de Lanaudière

| | % oui | Nord | Sud |
|---|-------|-------------------------------|------|
| C1.1.a Recevez-vous des services d'assistance personnelle (soins d'hygiène, aide à l'habillage, aide à l'alimentation, etc.) de cet organisme ? | | 33 % | 26 % |
| C1.2.a Recevez-vous des services d'aides pour vos activités domestiques (entretien ménager par une coopérative, préparation de repas, effectuer des emplettes, lessive) de cet organisme ? | | 68 % | 65 % |
| | | Indice de satisfaction | |
| C1.1.b Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus d'assistance personnelle reçus de cet organisme ? | | 91 | 88 |
| C1.2.b Quel est votre degré de satisfaction concernant les services d'assistance personnelle reçus de cet organisme ? | | 90 | 93 |

Graphique 34

Services d'assistance personnelle - Quel est votre degré de satisfaction concernant les services d'assistance personnelle reçus de cet organisme - Total (QC1.1.b)



Services d'aides pour vos activités domestiques - Quel est votre degré de satisfaction concernant les services d'assistance personnelle reçus de cet organisme - Total (QC1.2.b)



Tableau 34

Services d'assistance personnelle
Nord de Lanaudière
% oui
D'Autray
Joliette
Matawinie
Montcalm

 C1.1.a Recevez-vous **des services d'assistance personnelle** (soins d'hygiène, aide à l'habillage, aide à l'alimentation, etc.) de cet organisme ?

24 %
27 %
60 %
39 %

 C1.2.a Recevez-vous des **services d'aides pour vos activités domestiques** (entretien ménager par une coopérative, préparation de repas, effectuer des emplettes, lessive) de cet organisme ?

63 %
71 %
75 %
63 %

C1.2.b Quel est votre degré de satisfaction concernant les services d'assistance personnelle reçus de cet organisme ? (indice de satisfaction)

n/d *

89

n/d*

n/d*

Sud de Lanaudière
% oui
L'Assomption
Les Moulins

 C1.1.a Recevez-vous **des services d'assistance personnelle** (soins d'hygiène, aide à l'habillage, aide à l'alimentation, etc.) de cet organisme ?

39 %
14 %

 C1.2.a Recevez-vous des **services d'aides pour vos activités domestiques** (entretien ménager par une coopérative, préparation de repas, effectuer des emplettes, lessive) de cet organisme ?

57 %
74 %

C1.2.b Quel est votre degré de satisfaction concernant les services d'assistance personnelle reçus de cet organisme ? (indice de satisfaction)

94
93

* Tailles des sous-échantillons trop petites pour présenter des données ainsi que pour C1.1a.

5. Services aux proches aidants (Section D) :



Faits saillants - total

- Globalement, l'aide aux proches aidants est reçue par 55 % des répondants (tableau 35, p. 128). Pour 74 % d'entre eux, cette aide est pour de l'aide dans la réalisation des activités quotidiennes.
- Pour 29 % qui ont reçu de l'aide aux proches aidants, la demande a été faite au moins une fois auprès de l'intervenant pivot de leur CLSC. Parmi eux, 90 % ont reçu au moins une fois le répit demandé (tableau 35, p. 128).
- L'indice de satisfaction concernant le délai avant d'obtenir le premier service de répit est 89 et l'indice de satisfaction concernant la durée du répit obtenu lors de la dernière demande est aussi de 94 (tableau 35, p. 128). Ce qui représente **des forces à maintenir**.
- Toutefois, la répartition en % du degré de satisfaction concernant le délai avant d'obtenir le premier service n'atteint pas 70 % de très satisfait avec 67 % alors que pour la durée du répit, le % de très satisfait est de 77 %.

Tableau 35

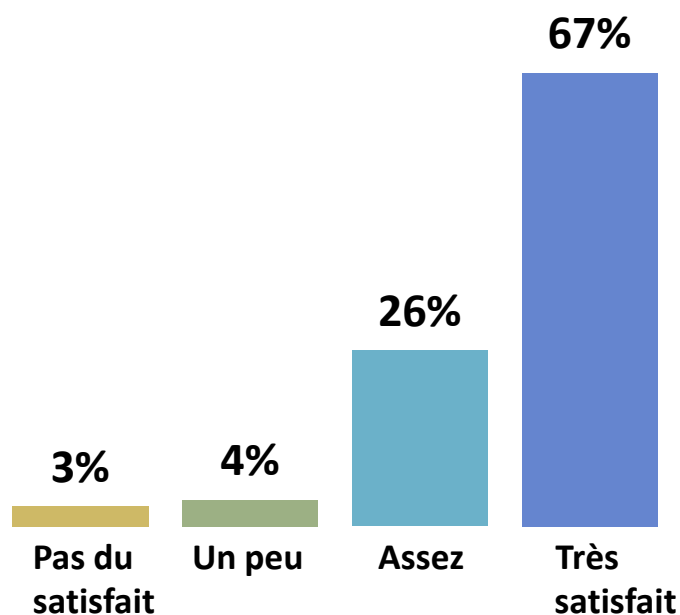
Services aux proches aidants - total

| | % oui |
|---|-------------------------------|
| D1 Recevez-vous de l'aide d'un proche aidant? | 55 % |
| D1.1 Est-ce qu'un proche vous aide dans la réalisation de vos activités quotidiennes ? | 74 % |
| D2.1 Votre proche aidant a-t-il demandé répit à son intervenant pivot ? | 29 % |
| D2.2 Votre proche aidant a-t-il reçu le répit demandé? | 90 % |
| n=104 | Indice de satisfaction |
| D2.4 Quel est votre degré de satisfaction concernant le délai avant d'obtenir le premier service de répit? | 89 |
| D2.5 Quel est votre degré de satisfaction concernant la durée du répit obtenu lors de votre dernière demande? | 94 |

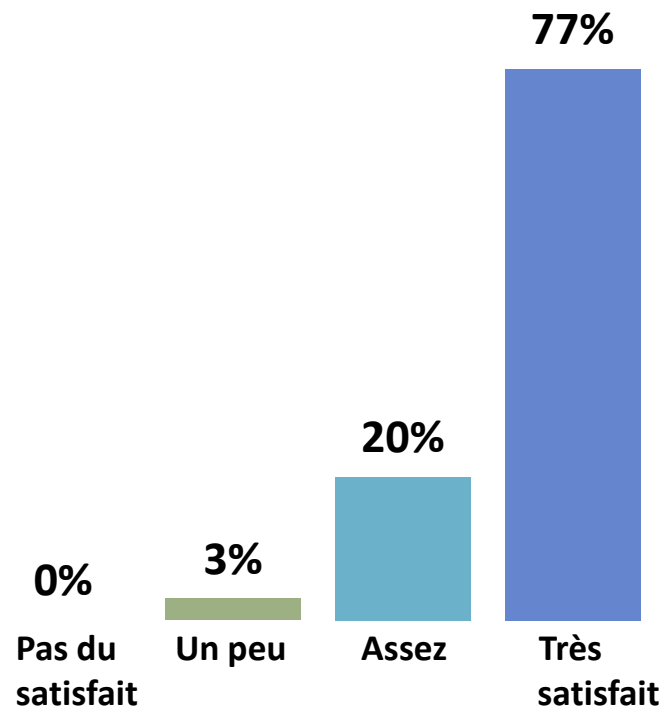
Graphique 35

Services aux proches aidants - total

D2.4 Quel est votre degré de satisfaction concernant le délai avant d'obtenir le premier service de répit?



D2.5 Quel est votre degré de satisfaction concernant la durée du répit obtenu lors de votre dernière demande?



Faits saillants – Nord de Lanaudière

- Sur le territoire du Nord de Lanaudière, l'aide aux proches aidants est reçue par 53 % des répondants (tableau 36, p. 131). Pour 70 % d'entre eux, cette aide est pour de l'aide dans la réalisation des activités quotidiennes.
- Pour 27 % qui ont reçu de l'aide aux proches aidants, la demande a été faite au moins une fois auprès de l'intervenant pivot de leur CLSC. Parmi eux, 87 % ont reçu au moins une fois le répit demandé (tableau 36, p. 131).
- L'indice de satisfaction concernant le délai avant d'obtenir le premier service de répit est de 91 et l'indice de satisfaction concernant la durée du répit obtenu lors de la dernière demande est de 93 (tableau 36, p. 131).
- La répartition en % du degré de satisfaction concernant le délai avant d'obtenir le premier service pour la durée du répit est de 73 % et 76 % respectivement (graphique 36, p. 131).

Tableau 36

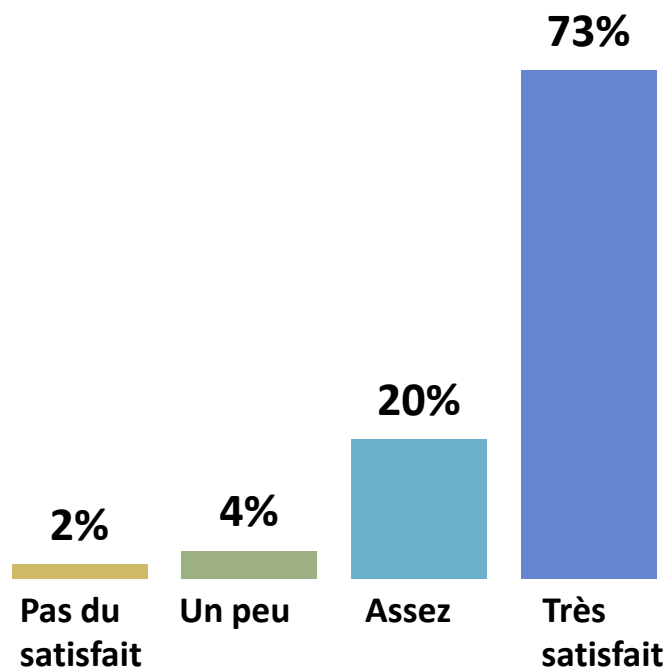
Services aux proches aidants – Nord de Lanaudière

| | % oui |
|---|-------------------------------|
| D1 Recevez-vous de l'aide d'un proche aidant? | 53 % |
| D1.1 Est-ce qu'un proche vous aide dans la réalisation de vos activités quotidiennes ? | 70 % |
| D2.1 Votre proche aidant a-t-il demandé répit à son intervenant pivot? | 27 % |
| D2.2 Votre proche aidant a-t-il reçu le répit demandé? | 87 % |
| | Indice de satisfaction |
| D2.4 Quel est votre degré de satisfaction concernant le délai avant d'obtenir le premier service de répit? | 91 |
| D2.5 Quel est votre degré de satisfaction concernant la durée du répit obtenu lors de votre dernière demande? | 93 |

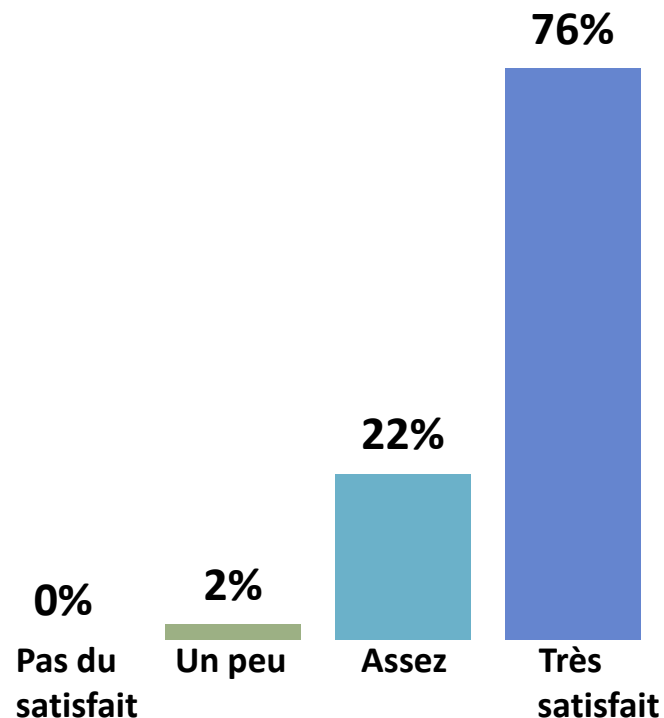
Graphique 36

Services aux proches aidants – Nord de Lanaudière

D2.4 Quel est votre degré de satisfaction concernant le délai avant d’obtenir le premier service de répit?



D2.5 Quel est votre degré de satisfaction concernant la durée du répit obtenu lors de votre dernière demande?



Faits saillants – Sud de Lanaudière

- Au total du territoire du Sud de Lanaudière, les résultats sont similaires à ceux du Nord de Lanaudière en ce qui concerne l'aide aux proches aidants qui est reçue par 57 % des répondants (tableau 37, p.134). Pour 79 % d'entre eux, cette aide est pour de l'aide dans la réalisation des activités quotidiennes.
- Pour 30 % qui ont reçu de l'aide aux proches aidants, la demande a été faite au moins une fois auprès de l'intervenant pivot de leur CLSC. Parmi eux, 92 % ont reçu au moins une fois le répit demandé (tableau 37, p. 134).
- L'indice de satisfaction concernant le délai avant d'obtenir le premier service de répit est près de 90 soit 88 et l'indice de satisfaction concernant la durée du répit obtenu lors de la dernière demande est de 94 (tableau 37, p. 134).
- Toutefois, la répartition en % du degré de satisfaction concernant le délai avant d'obtenir le premier service n'atteint pas 70 % de très satisfait avec 62% alors que pour la durée du répit, le % de très satisfait est de 77 % (graphique 37, p. 134).

Tableau 37

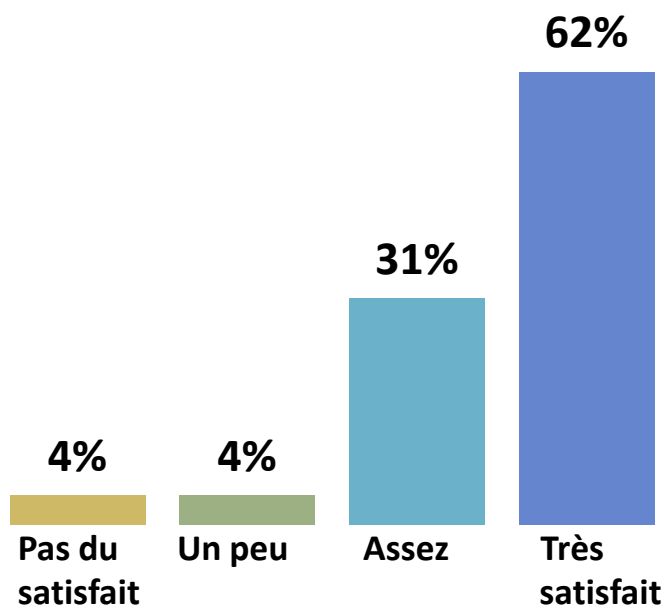
Services aux proches aidants – Sud de Lanaudière

| | % oui |
|---|-------------------------------|
| D1 Recevez-vous de l'aide d'un proche aidant? | 57 % |
| D1.1 Est-ce qu'un proche vous aide dans la réalisation de vos activités quotidiennes ? | 79 % |
| D2.1 Votre proche aidant a-t-il demandé répit à son intervenant pivot? | 30 % |
| D2.2 Votre proche aidant a-t-il reçu le répit demandé? | 92 % |
| | Indice de satisfaction |
| D2.4 Quel est votre degré de satisfaction concernant le délai avant d'obtenir le premier service de répit? | 88 |
| D2.5 Quel est votre degré de satisfaction concernant la durée du répit obtenu lors de votre dernière demande? | 94 |

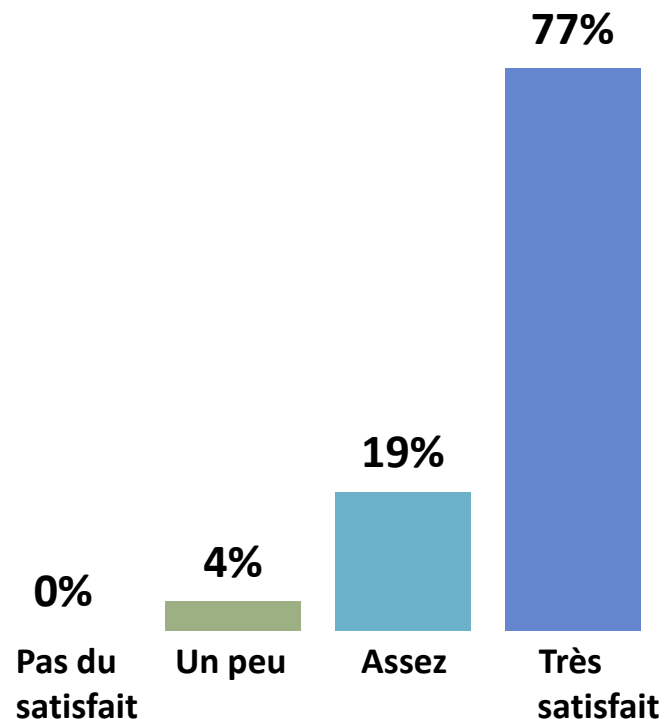
Graphique 37

Services aux proches aidants – Sud de Lanaudière

D2.4 Quel est votre degré de satisfaction concernant le délai avant d’obtenir le premier service de répit?



D2.5 Quel est votre degré de satisfaction concernant la durée du répit obtenu lors de votre dernière demande?



6. Approche relationnelle – Attitudes (Section F)



Faits saillants - total

- L'approche relationnelle de l'ensemble des intervenants du CLSC qui donnent des services ou des soins à domicile est perçue positivement en terme de satisfaction par l'ensemble des répondants (tableau 38, p. 138), et ce, peu importe la MRC (tableaux 39, p. 145 et 40, p. 146). Pour chacune des attitudes évaluées, l'indice de satisfaction est supérieure à 95. Il est clair qu'il s'agit d'une **force à maintenir** (tableau 38, p. 138). Cet indice est similaire pour les deux territoires et ne comportent aucune nuance à souligner.
- Le taux de personnes qui se disent **très satisfait**, varie entre 83 % et 93 %, pour chacune des questions, ce qui représente un bon taux (graphiques 38, p. 138, à 43, p. 144). Le plus faible taux est pour **la clarté des informations transmises** dont ce taux est de 83 %. **La courtoisie** et **le respect de votre intimité physique** sont les deux questions pour lesquelles la proportion de **très satisfait** est la plus élevée avec 93 %.

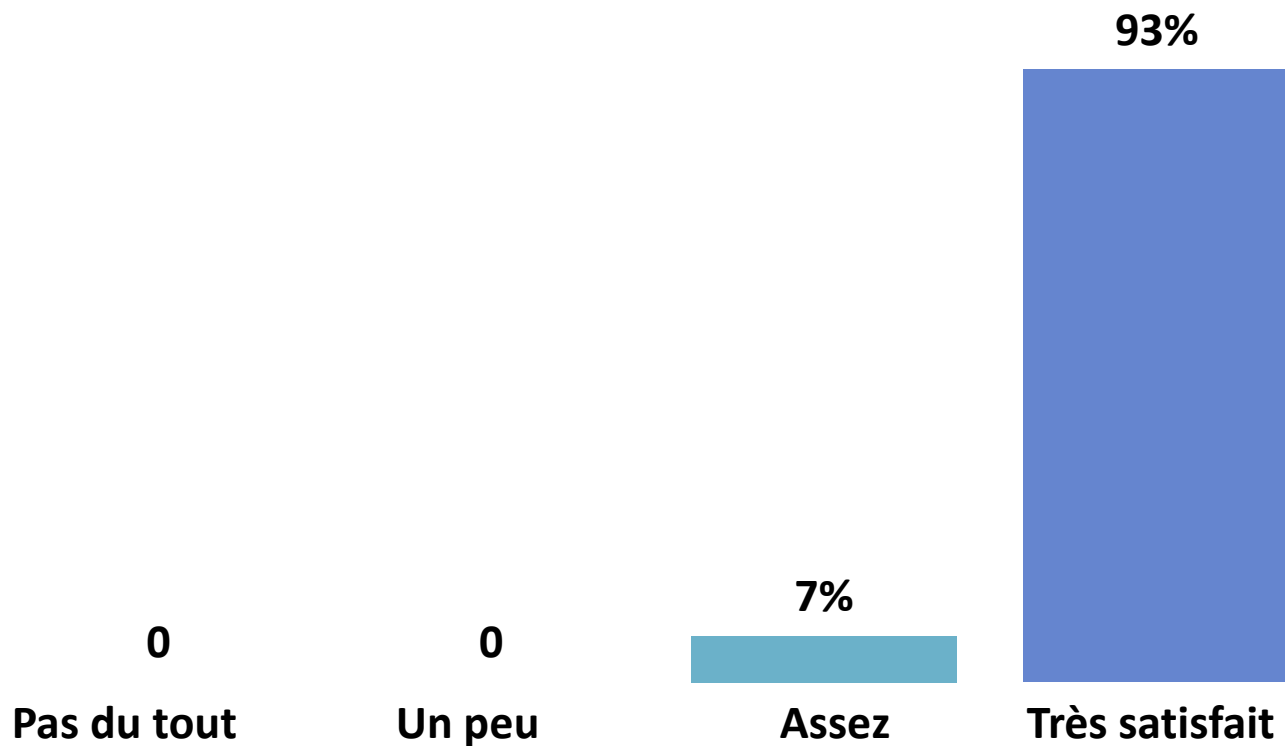
Tableau 38

Indices de satisfaction (QF1.1 à QF1.6) – Total

| | Indice de satisfaction |
|--|------------------------|
| 1. La courtoisie des intervenants | 98 |
| 2. L'écoute de vos besoins | 96 |
| 3. La clarté des informations transmises | 95 |
| 4. La confidentialité des informations | 97 |
| 5. Le respect de votre intimité physique | 98 |
| 6. Le respect de votre milieu de vie | 97 |

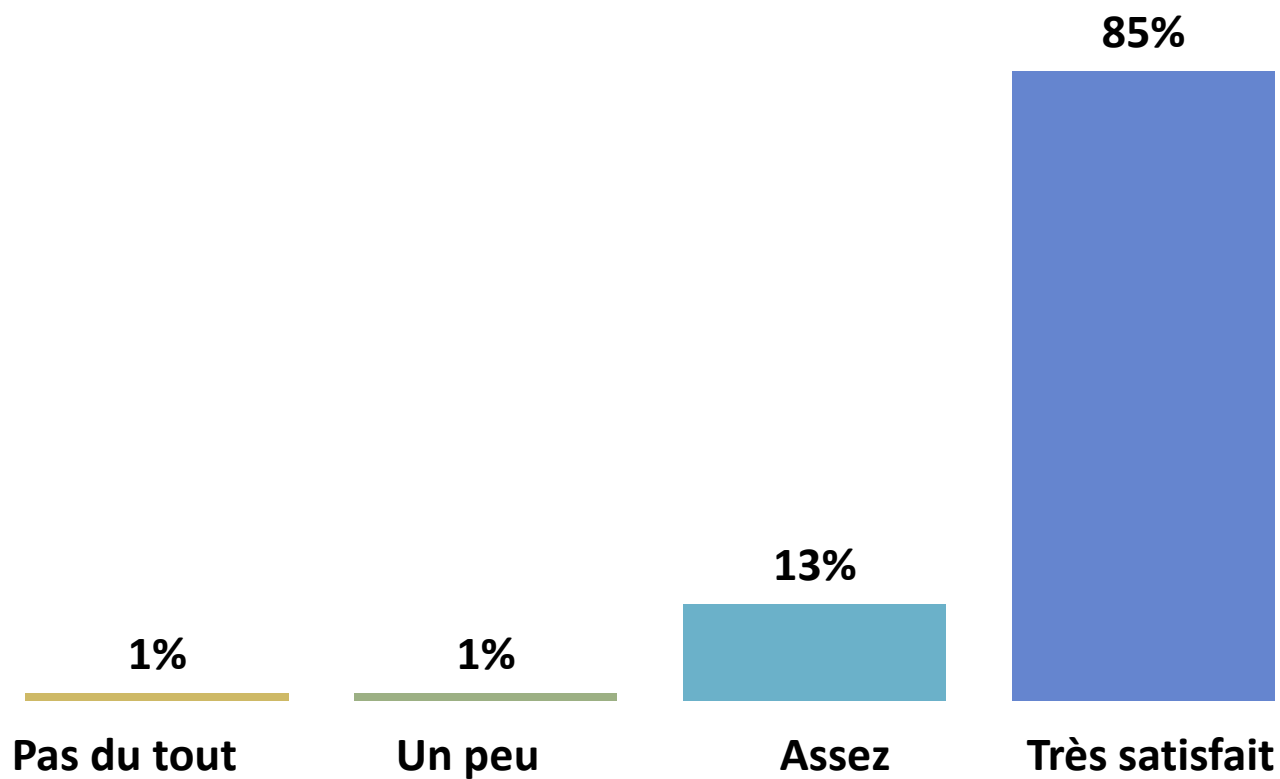
Graphique 38

La courtoisie des intervenants – Total (QF1.1)



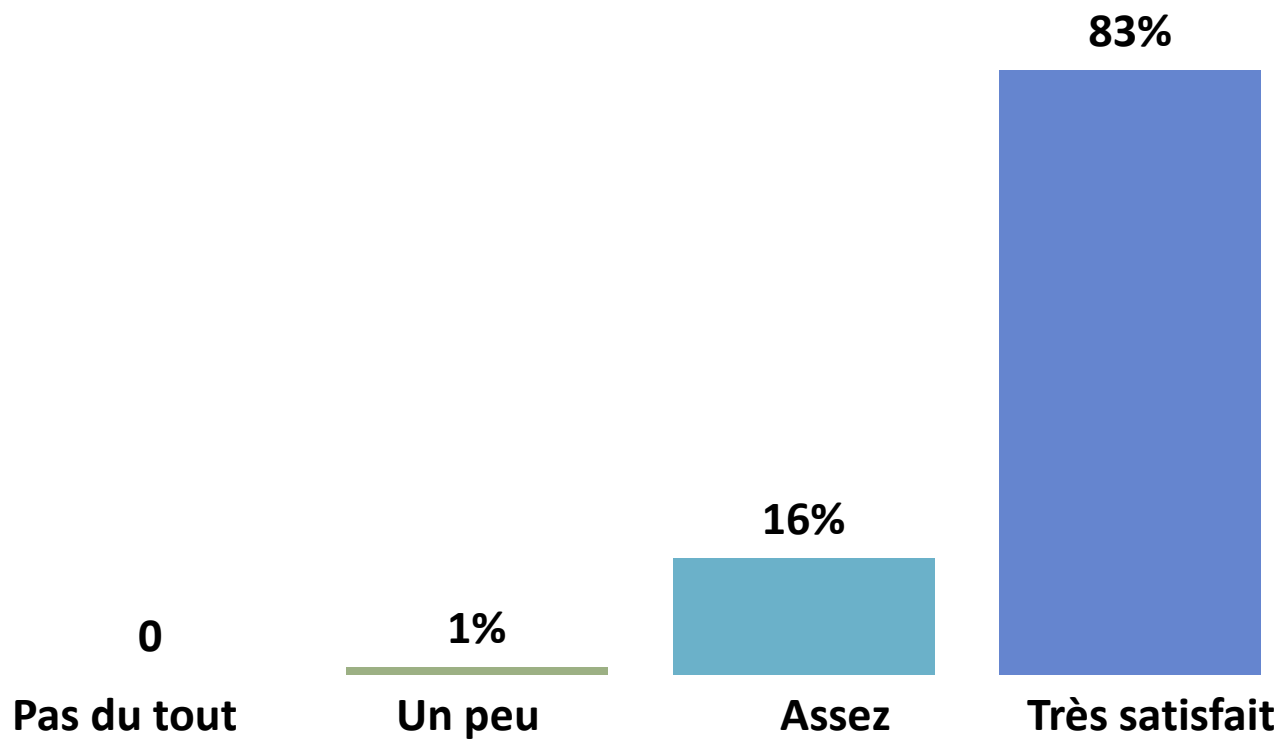
Graphique 39

L'écoute de vos besoins - Total (QF1.2)



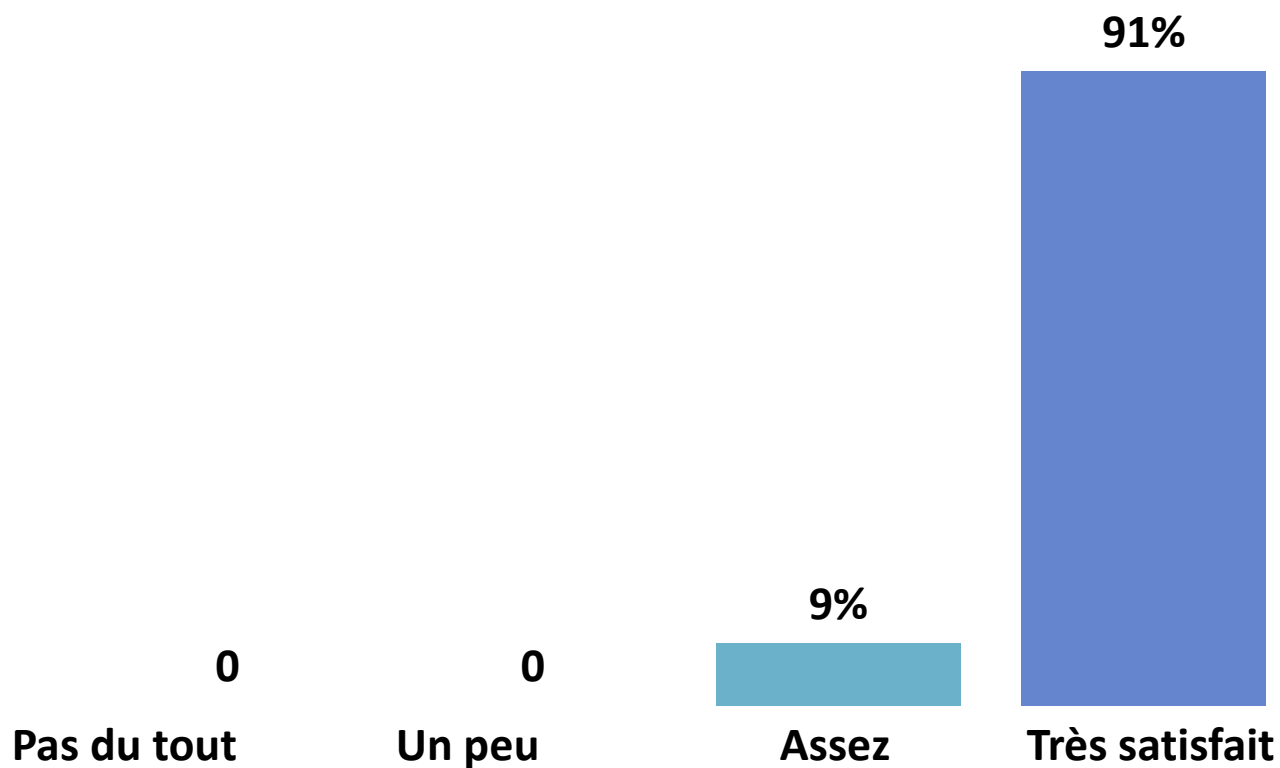
Graphique 40

La clarté des informations transmises - Total (QF1.3)



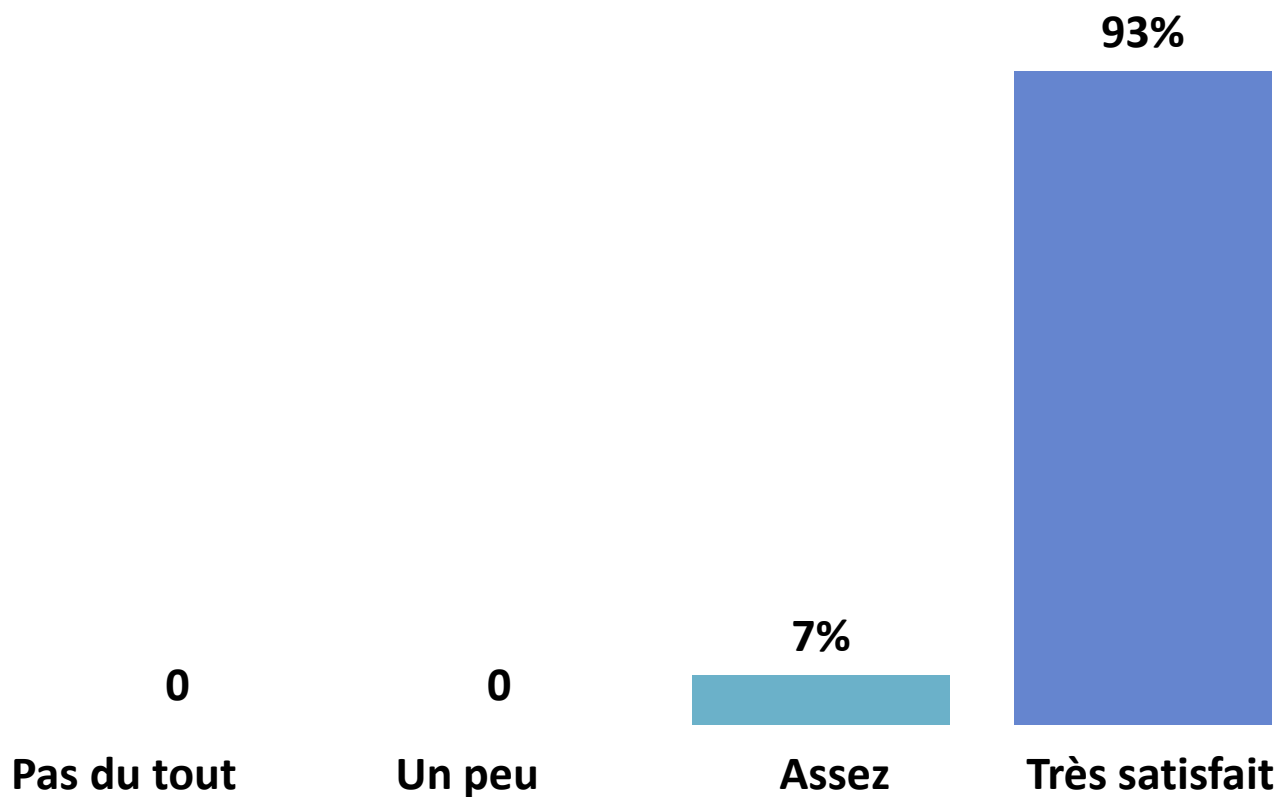
Graphique 41

La confidentialité des informations – Total (QF1.4)



Graphique 42

Le respect de votre intimité physique - Total (QF1.5)



Graphique 43

Le respect de votre milieu de vie - Total (QF1.6)

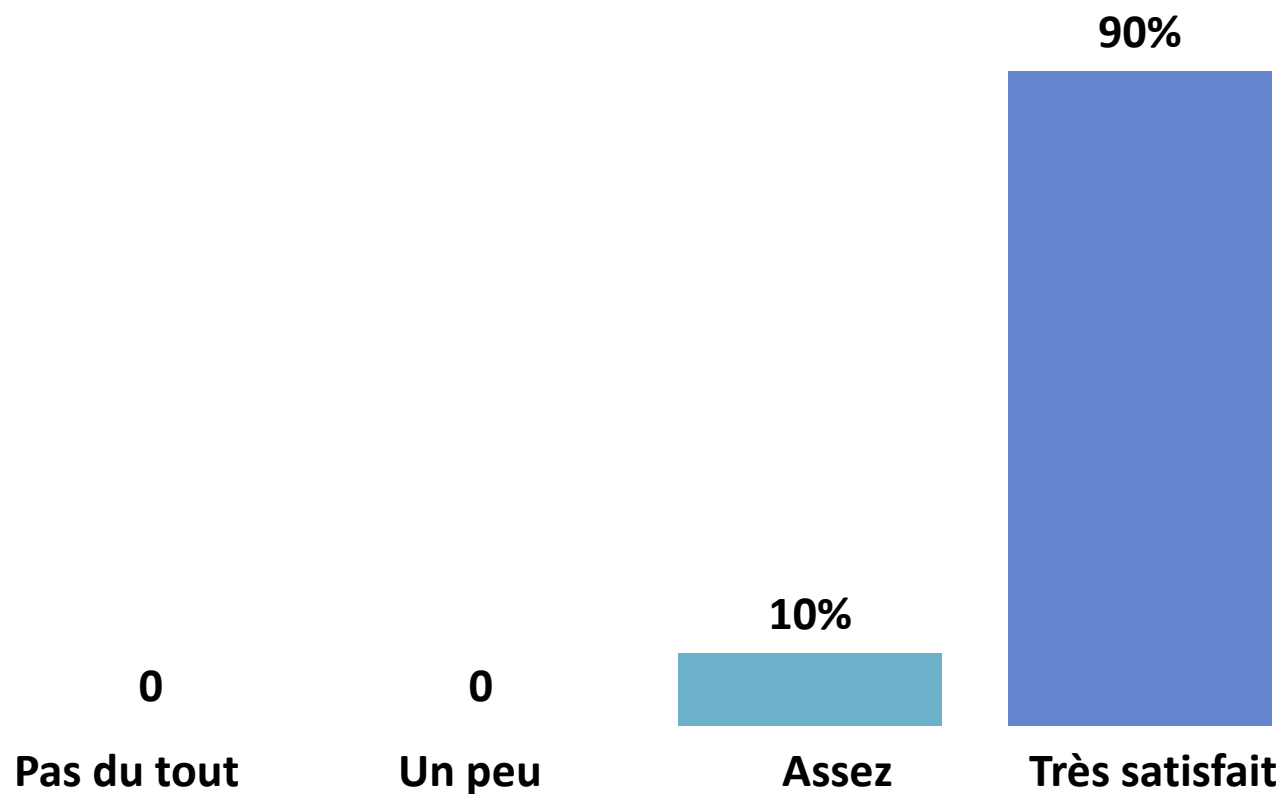


Tableau 39

Indices de satisfaction (QF1.1 à QF1.6) – Nord de Lanaudière

| | D’Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm |
|--|----------|----------|-----------|----------|
| 1. La courtoisie des intervenants | 98 | 96 | 99 | 98 |
| 2. L’écoute de vos besoins | 97 | 94 | 97 | 94 |
| 3. La clarté des informations transmises | 96 | 94 | 97 | 93 |
| 4. La confidentialité des informations | 99 | 97 | 98 | 97 |
| 5. Le respect de votre intimité physique | 99 | 98 | 99 | 97 |
| 6. Le respect de votre milieu de vie | 99 | 97 | 98 | 96 |

Tableau 40

Indices de satisfaction (QF1.1 à QF1.6) Sud de Lanaudière

| | L'Assomption | Les Moulins |
|--|--------------|-------------|
| 1. La courtoisie des intervenants | 98 | 99 |
| 2. L'écoute de vos besoins | 96 | 96 |
| 3. La clarté des informations transmises | 96 | 95 |
| 4. La confidentialité des informations | 98 | 97 |
| 5. Le respect de votre intimité physique | 98 | 98 |
| 6. Le respect de votre milieu de vie | 98 | 97 |

7. Insatisfactions - Plaintes – Droits : (Section G)



1- Droits



Source : [http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/cissl_lanaudiere/Votre_CISSL/Comite_usagers/cuci-banniere-longue.jpg](http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/cisss_lanaudiere/Votre_CISSL/Comite_usagers/cuci-banniere-longue.jpg)

Faits saillants - total

- Au total des répondants, ce sont moins de 50 % soit 45 % qui disent avoir déjà reçu de l'information sur leurs droits en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux (tableau 41, p.150).
- Qu'importe la MRC des deux territoires du Sud ou du Nord de Lanaudière, ce taux est similaire sauf concernant la MRC des Moulins pour laquelle ce taux est légèrement plus élevé en dépassant le 50 % (52 %) (tableau 42, p.151).
- Il serait souhaitable de viser d'augmenter ces taux concernant l'information reçue sur les droits en tant qu'utilisateur de la santé et des services sociaux.

Tableau 41

Information sur les droits (QG1.1)

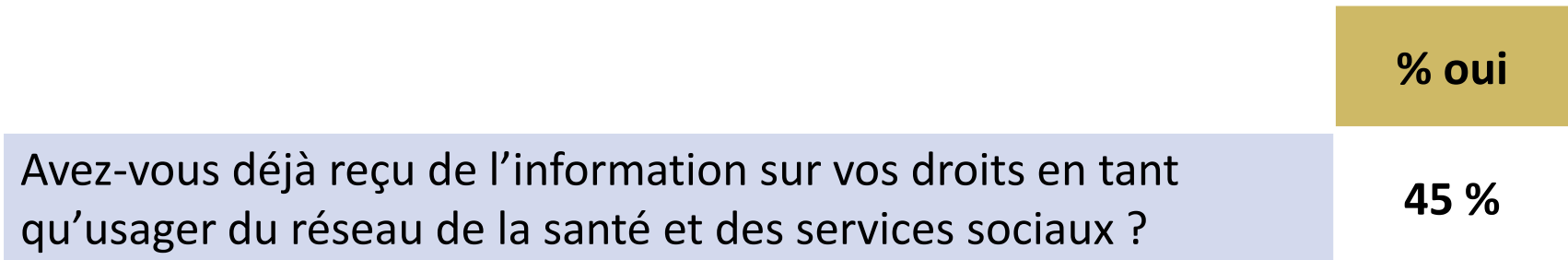


Tableau 42

Information sur les droits (QG1.1) Nord de Lanaudière

| | D'Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm |
|--|----------|----------|-----------|----------|
| Avez-vous déjà reçu de l'information sur vos droits en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux ? | 44 % | 40 % | 45 % | 43 % |

Sud de Lanaudière

| | L'Assomption | Les Moulins |
|--|--------------|-------------|
| Avez-vous déjà reçu de l'information sur vos droits en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux ? | 42 % | 52 % |

2- Traitement des insatisfactions



Faits saillants - total

- Au total des répondants, ils représentent 11 % des usagers qui ont déjà exprimé une insatisfaction à l'égard des services de soutien à domicile. Cette proportion est similaire pour les deux territoires du Nord (12 %) et du Sud de Lanaudière (11 %) (tableau 44, p. 156). La plupart de ces usagers en ont parlé à un intervenant ou à un responsable de leur CLSC.
- En raison, de la petitesse de l'échantillon par MRC, seuls des regroupements de territoire Nord et Sud permettent de présenter des données ainsi que pour la MRC Montcalm. L'indice de satisfaction de la réponse obtenue est de 71, il s'agit d'un **défi amélioration** (tableau 43, p. 154). C'est un défi d'amélioration pour les deux territoires (Nord :68) et (Sud : 74) (tableau 44, p. 156).
- Par ailleurs, le taux de personnes qui se disent **très satisfait** est que de 36 % alors qu'à l'inverse, le taux de **peu ou pas du tout satisfait** est de 35 % (graphique 44, p. 155). La tendance vers l'insatisfaction est légèrement plus prononcée au Nord qu'au Sud (graphique 45, p. 157).
- Le taux d'usagers ayant exprimé une insatisfaction est légèrement plus élevé dans la MRC Montcalm (17 %) que dans les autres (tableau 45, p. 158).

Tableau 43

Traitement des insatisfactions - total

| | |
|---|-------------------------------|
| G2.1 Avez-vous déjà exprimé une insatisfaction à l'égard des services de soutien à domicile ? | 11 % |
| G2.1.a Si oui, à qui avez-vous parler ? | |
| 39% Intervenant CLSC | |
| 52% personne responsable au CLSC | |
| 2% Comité de usagers | |
| 7% Autres | |
| | Indice de satisfaction |
| G2.2 Quel est votre degré de satisfaction de la réponse obtenue ? | 71 |

Graphique 44

Quel est votre degré de satisfaction de la réponse obtenue ? Total (QG2.2)

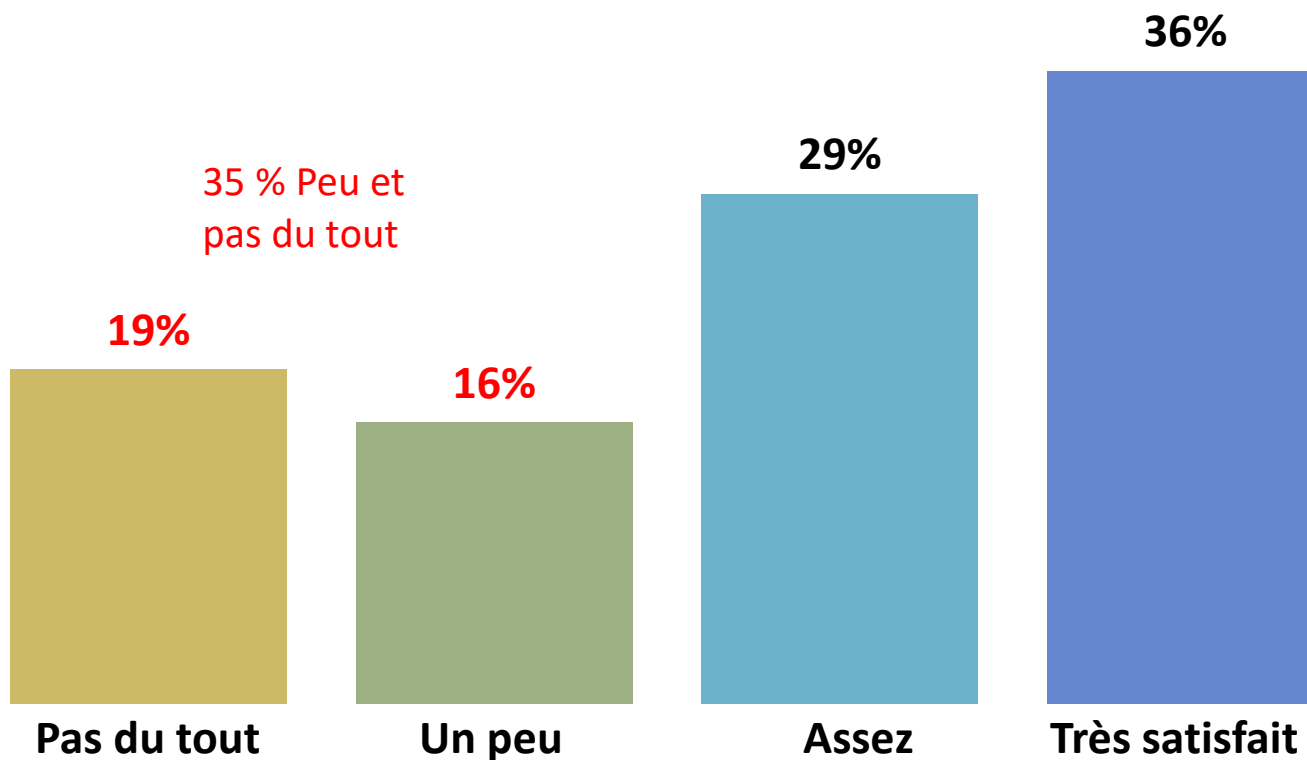


Tableau 44

Traitement des insatisfactions Nord et Sud de Lanaudière

| | Nord | Sud |
|---|------|------|
| G2.1 Avez-vous déjà exprimé une insatisfaction à l'égard des services de soutien à domicile ? | 12 % | 11 % |
| G2.3 Quel est votre degré de satisfaction de la réponse obtenue ? | 68 | 74 |

Graphique 45

Quel est votre degré de satisfaction de la réponse obtenue ? (QG2.3)

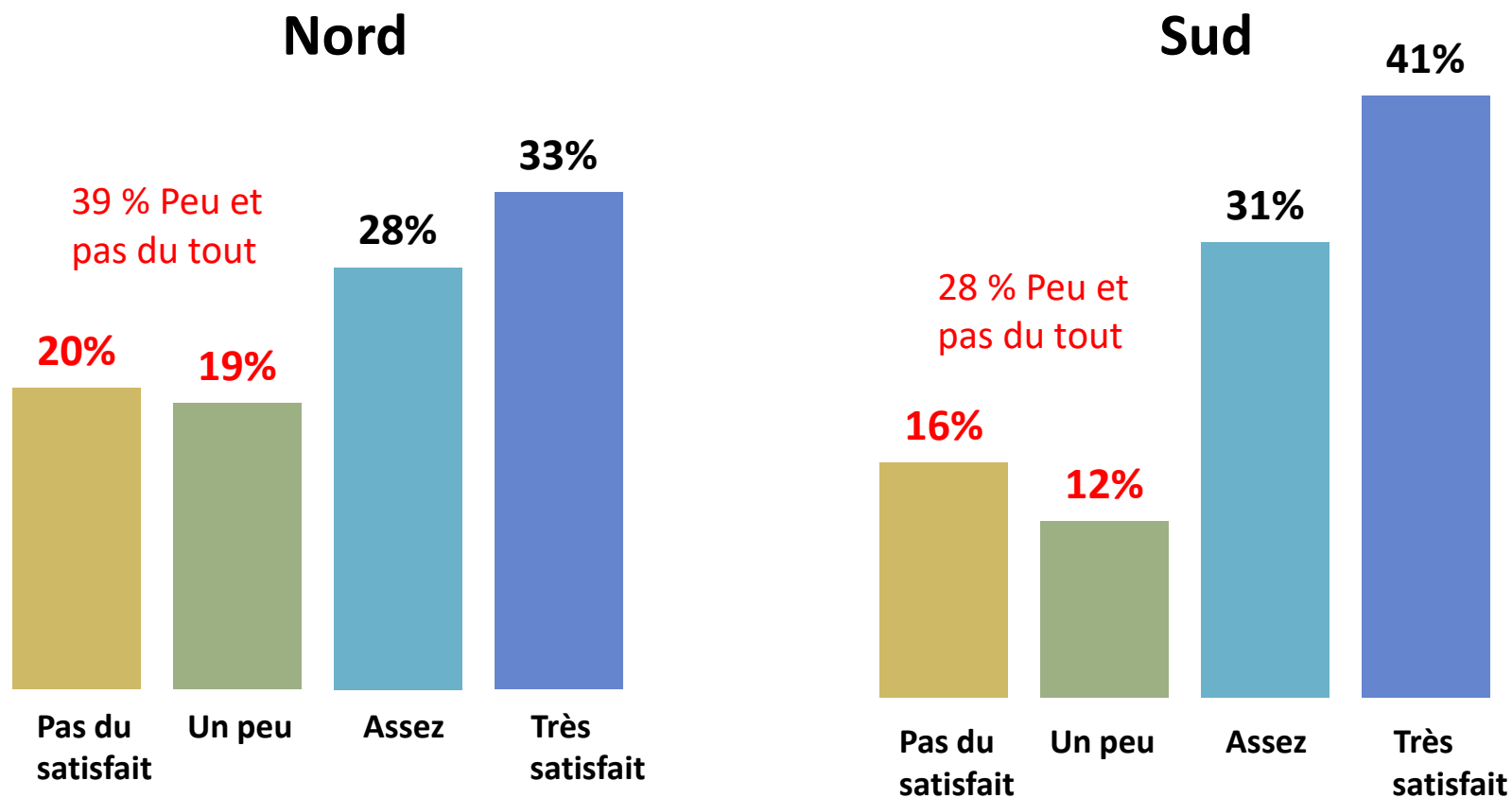


Tableau 45

Traitement des insatisfactions

Nord de Lanaudière

| | D'Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm |
|---|----------|----------|-----------|----------|
| G2.1 Avez-vous déjà exprimé une insatisfaction à l'égard des services de soutien à domicile ? | 7 % | 12 % | 12 % | 17 % |

Sud de Lanaudière

| | L'Assomption | Les Moulins |
|---|--------------|-------------|
| G2.1 Avez-vous déjà exprimé une insatisfaction à l'égard des services de soutien à domicile ? | 9 % | 13 % |

3- Comité des usagers

À VOS CÔTÉS
POUR FAIRE RESPECTER
VOS DROITS



Source : <https://www.cdulanaudieresud.ca/images/visionneuse/01.png>

Faits saillants - total

- Avant cette étude, 29 % des répondants indiquent avoir déjà entendu parler du Comité des usagers.
- Porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, si cela est nécessaire, est connu par 44 % des répondants. Le Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes peut les aider gratuitement à formuler une plainte et il est connu par seulement 19 % des répondants.
- Ces proportions sont similaires pour toutes les MRC (tableaux 47, p. 162 et 48, p. 163).

Tableau 46

Comité des usagers (G3) - total

| | % de oui |
|---|-----------------|
| G3.1 Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler du Comité des usagers ? | 29 % |
| G4.1 Saviez-vous que vous pouvez porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, si cela est nécessaire ? | 44 % |
| G5.1 Saviez-vous que le centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes peut vous aider gratuitement à formuler une plainte ? | 19 % |

Tableau 47

Comité des usagers (G3) – Nord de Lanaudière

| % oui | D'Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm |
|---|----------|----------|-----------|----------|
| G3.1 Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler du Comité des usagers ? | 30 % | 32 % | 26 % | 28 % |
| G4.1 Saviez-vous que vous pouvez porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, si cela est nécessaire ? | 45 % | 46 % | 44 % | 40 % |
| G5.1 Saviez-vous que le centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes peut vous aider gratuitement à formuler une plainte ? | 18 % | 22 % | 18 % | 21 % |

Tableau 48

Comité des usagers (G3) – Sud de Lanaudière

| | % oui | L'Assomption | Les Moulins |
|---|-------|--------------|-------------|
| G3.1 Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler du Comité des usagers ? | | 24 % | 34 % |
| G4.1 Saviez-vous que vous pouvez porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, si cela est nécessaire ? | | 43 % | 44 % |
| G5.1 Saviez-vous que le centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes peut vous aider gratuitement à formuler une plainte ? | | 18 % | 20 % |

Partie 3 : Commentaires généraux émis



Commentaires généraux émis

- Des exemples de commentaires **positifs** suivis de commentaires **négatifs** sont présentés dans les deux pages suivantes avant de présenter une synthèse, sous forme de **typologie** des principaux commentaires émis aux tableaux 49 à 55).
- La grande majorité des commentaires semblent indiquer que le personnel fait preuve de professionnalisme et de courtoisie.
- Plusieurs commentaires semblent démontrer que les usagers éprouvent certains problèmes par rapport à la stabilité du service. La rotation du personnel est la principale raison, mais également le remplacement des employés. Plusieurs usagers ont laissé entendre que le manque de personnel se faisait sentir. : Une plus grande stabilité du personnel demeure un défi d'amélioration.
- Sinon, plusieurs des commentaires démontrent qu'il y a un problème de communication avec le personnel des CLSC. Que ce soit avec l'intervenant pivot, l'infirmière, le travailleur social ou encore l'administration, la communication semble irriter certains usagers. Ces commentaires ressortent indépendamment de la MRC et demeurent des défis d'amélioration.

Exemples de commentaires positifs

- Fier de son CLSC pour son excellent service.
- L'utilisateur reçoit de l'aide au bain depuis 1 ½ an et l'apprécie beaucoup.
- Extrêmement satisfaite. Personnel formidable et toujours souriant suite à l'évaluation réalisée par l'infirmière, le jumelage de l'utilisateur avec la coopérative s'est fait rapidement.
- Quand on a eu besoin du CLSC, il était là pour nous.
- L'utilisateur dit être une personne facile et peu exigeante. Il reçoit des services à domicile depuis de nombreuses années et les apprécie.
- L'utilisateur dit se sentir en sécurité lorsque les infirmières viennent. Ça le rassure.
- Travailleuse sociale les aide beaucoup pour de l'information et a fait une demande pour un déambulateur.

Exemples de commentaires négatifs

- Le proche-aidant trouve que c'est long d'avoir des nouvelles lorsqu'on fait une demande au CLSC ainsi que pour les retours d'appel.
- Travailleuse sociale difficile à rejoindre.
- La seule chose que sa fille déplore c'est que le personnel qui va pour le bain de sa mère change trop souvent.
- La seule chose que monsieur aime moins c'est que le personnel bouge trop pour le répit. Monsieur se sent moins en sécurité.
- L'infirmière de Madame était en vacances et celle qui devait la remplacer n'est jamais venue. Madame a dû se déplacer pour ses prises de sang.
- Lorsque l'infirmière est en vacances, la personne qui remplace parfois elle ne vient pas et monsieur ça le choque.

Tableau 49

Section A: Accès, attente continuité des soins et des services Nord et Sud de Lanaudière*

| | Nord | Sud |
|---|------|-----|
| Commentaires positifs | | |
| Rapide avant d'obtenir les services (+) | 3 | 4 |
| Satisfaction par rapport au service (+) | | 7 |
| Commentaires négatifs | | |
| Long avant de recevoir les services (-) | | 9 |
| Instabilité du service (-) | 6 | |
| Problèmes de communication avec le CLSC (-) | | 2 |
| Procédures difficiles pour avoir de nouveaux services (-) | | 3 |

* Nombre de commentaires

Tableau 50

Section B: Soins et services professionnels du CLSC*

| | Nord | Sud |
|--|-----------|-----------|
| Commentaires positifs | | |
| Satisfaction à l'égard du service (+) | 68 | 83 |
| Courtoisie du personnel (+) | 22 | 5 |
| À l'écoute des besoins (+) | 2 | |
| Commentaires négatifs | | |
| Problèmes de communication avec le personnel (-) | 11 | 5 |
| Insatisfait des services (-) | | 4 |
| Horaires non respectés (-) | | 2 |
| Stabilité du service (-) | | 2 |

* Nombre de commentaires

Tableau 51

Section C: Assistance personnelle*

| | Nord | Sud |
|---|------|-----|
| Commentaires positifs | | |
| Satisfaction à l'égard des services (+) | 7 | 22 |
| Courtoisie du personnel (+) | 2 | |
| Commentaires négatifs | | |
| Insatisfaction du service (-) | 4 | 2 |
| Stabilité du service (-) | 2 | 3 |

* Nombre de commentaires

Tableau 52

Section D: Service aux proches aidants*

| | Nord | Sud |
|---|------|-----|
| Commentaires positifs | | |
| Satisfaction à l'égard des services (+) | 4 | 6 |
| Commentaires négatifs | | |
| Besoin de plus de service (-) | 2 | 5 |
| Long avant d'avoir des services (-) | | 3 |
| Stabilité du service (-) | | 2 |

* Nombre de commentaires

Tableau 53

Section F: Approche relationnelle*

| | Nord | Sud |
|--|-----------|------------|
| Commentaires positifs | | |
| Approche du personnel (+) | 83 | 178 |
| Commentaires négatifs | | |
| Insatisfaction à l'égard du service (-) | | 3 |
| Pas assez d'information de la part du CLSC (-) | | 3 |
| Stabilité du service (-) | | 2 |
| Horaires non respectés (-) | | 2 |

* Nombre de commentaires

Tableau 54

Section G: Insatisfactions, plaintes – Droits*

| | Nord | Sud |
|--|------|-----|
| Commentaires positifs | | |
| Satisfaction des informations reçues (+) | 2 | 3 |
| Plainte qui a eu des effets positifs (+) | | 3 |
| Commentaires négatifs | | |
| Problème de communication des droits des usagers (-) | 6 | 4 |
| Jamais entendu parlé du comité des usagers (-) | 4 | 5 |
| Difficile de faire valoir une plainte (-) | 2 | |
| Manque de communication de la part du CLSC (-) | 2 | |

* Nombre de commentaires

Tableau 55

Section H: Commentaires généraux*

| | Nord | Sud |
|---|------------|------------|
| Commentaires positifs | | |
| Satisfaction à l'égard des services (+) | 161 | 154 |
| Commentaires négatifs | | |
| Instabilité du service (-) | | 11 |
| Demande plus de service (-) | | 4 |
| Prend du temps avant de recevoir les services (-) | 2 | |
| Insatisfait des services (-) | 2 | |
| Difficile de communiquer avec le personnel (-) | | 2 |

* Nombre de commentaires

Partie 4 : Les conclusions



Les conclusions

Satisfaction globale :

Globalement les usagers semblent satisfaits des services reçus, et ce, peu importe le territoire ou la MRC. On note, par contre, par les commentaires émis, que plusieurs usagers souhaiteraient recevoir davantage de services notamment concernant les soins d'hygiène comme le bain.

Des forces sont à maintenir au niveau de l'approche relationnelle des intervenants du soutien à domicile du CLSC, au niveau de la courtoisie, de l'écoute, la clarté des informations, la confidentialité, le respect de l'intimité physique et du milieu de vie des usagers.

Les conclusions *(suite)*

Participation au choix de l'horaire des services de soutien à domicile

- La moitié des usagers ont participé au choix de l'horaire des services de soutien à domicile et ceux-ci présentent un indice de satisfaction de 91. Il s'agit **d'une force à maintenir.**
- Par ailleurs, 50% des usagers indiquent avoir participé au choix des services offerts. Pour ceux qui ont connus des changements dans les services offerts et qui ont pu en discuter avec un employé du CISSS, l'indice de satisfaction est de 79. Ce qui représente un **défi d'amélioration.**

Les conclusions *(suite)*

Démarches pour obtenir de nouveaux services

- Plus des trois-quarts des usagers ont effectué des démarches pour obtenir de nouveaux services, principalement pour un service d'un professionnel de la santé du CLSC, au cours de la dernière année. Environ la moitié d'entre eux ont attendu au moins un mois avant le début de ce ou de ce(s) nouveau(x) service(s).

Services reçus par les professionnels de la santé de votre CLSC

- La satisfaction à propos de la facilité à obtenir ces nouveaux services et du délai entre la demande et le début de ces services est autour 90, ce qui représente **une force à maintenir**.

Les conclusions *(suite)*

Intervenant pivot

- Au total des répondants, que 70 % disent connaître leur intervenant pivot (tableau 14, p. 70) alors qu'en principe, la plupart des usagers du soutien à domicile ont un intervenant pivot assigné. Par ailleurs, pour ceux qui ont eu à le contacter, l'indice de satisfaction est de 90, ce qui représente une **force à maintenir**. Notons toutefois que le taux de personnes qui ***disent connaître leur intervenant pivot peut varier d'une MRC à une autre.***

Infirmière

- Les trois-quarts des répondants reçoivent un suivi de leur état de santé à leur domicile par une infirmière. Toutefois, ce taux varie légèrement d'une MRC à une autre, mais présente néanmoins un indice de satisfaction avoisinant les 95. Il s'agit donc d'une **force à maintenir**.

Les conclusions (suite)

Travailleur social

- Environ un cinquième des usagers (21 %) reçoivent des services d'un travailleur social à leur domicile. ***Toutefois, selon les MRC, ce taux peut varier significativement.*** Qu'importe la MRC, l'indice de satisfaction sur ces services est supérieur à 90, il s'agit d'une **force à maintenir**.

Ergothérapie

- Un usager sur dix (12) % dit recevoir des services d'ergothérapie à domicile à son domicile. ***Toutefois, selon les MRC, ce taux peut varier significativement.*** L'indice de satisfaction pour ces services reçus est supérieur à 90. Il s'agit d'une **force à maintenir**.

Nutrition

- Environ 4 % des usagers disent recevoir des services de nutrition à leur domicile. Et pour ceux-ci l'indice de satisfaction sur ces services reçus est de 90. Il s'agit d'une **force à maintenir** les usagers concernés par ces services.

Les conclusions *(suite)*

Services d'assistance personnelle (soins d'hygiène, aide à l'habillage, aide à l'alimentation, etc.)

- Au total des répondants, ce sont 30 % qui disent recevoir ces services de l'organisme identifié par l'utilisateur. Cette proportion est légèrement plus élevée dans le Nord (33 %) que dans le Sud de Lanaudière (26 %). Comme l'indice de satisfaction pour ces services reçus est de 90, il est clair qu'il s'agit d'une **force à maintenir**. Cet indice est similaire pour les deux territoires.

Services d'aides pour vos activités domestiques (entretien ménager par une coopérative, préparation de repas, effectuer des emplettes, lessive)

- Au total des répondants, ils sont 67 % à recevoir ces services de l'organisme identifié. Cette proportion est similaire dans le Nord et dans le Sud de Lanaudière. Par contre, **cette proportion peut varier entre 57 % et 74 %, ce qui représente un grand écart et ce, particulièrement pour le sud de Lanaudière**. L'indice de satisfaction pour ces services pour lesquels le nombre de répondants est suffisamment élevé est autour de 90, il s'agit donc d'une **force à maintenir**.

Les conclusions *(suite)*

Services aux proches aidants

- L'aide aux proches aidants a été reçue par environ la moitié des usagers (55 %). Pour le trois quarts d'entre eux, ils reçoivent de l'aide pour la réalisation de leurs activités quotidiennes.
- La demande pour obtenir un service de répit a été faite au moins une fois auprès de l'intervenant pivot de leur CLSC pour moins du tiers d'entre eux (30 %). Pratiquement la totalité (90 %) a reçu au moins une fois le répit demandé.
- La satisfaction concernant le délai avant d'obtenir le premier service de répit ainsi que la satisfaction concernant la durée du répit obtenu lors de la dernière demande sont autour de 90. Il s'agit de **forces à maintenir**.
- Ces constats sont similaires d'une MRC à une autre.

Les conclusions *(suite)*

Droits

- Moins de la moitié (45 %) dise avoir déjà reçu de l'information sur leurs droits en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux. Cette proportion est similaire pour toutes les MRC sauf pour Les Moulins pour laquelle le résultat est légèrement plus élevé (52 %). Cela représente un **défi d'amélioration**.

Insatisfactions

- Environ un usager sur dix a déjà exprimé une insatisfaction à l'égard des services de soutien à domicile. Cette proportion est similaire pour chacune des MRC mais légèrement plus élevée pour la MRC Montcalm (17 %). La plupart de ces usagers en ont parlé à une personne du CLSC. Toutefois, la satisfaction de la réponse obtenue est mitigée (71) et représente un **défi amélioration**.

Les conclusions *(suite)*

Comité des usagers – Commissaire aux plaintes – Centre d’accompagnement et d’assistance aux plaintes

- Avant cette étude, moins du tiers (29 %) des répondants indiquent avoir déjà entendu parler du Comité des usagers.
- Porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, si cela est nécessaire, est connu par moins de la moitié des usagers (44 %) des répondants et que le Centre d’accompagnement et d’assistance aux plaintes peut les aider gratuitement à formuler une plainte, pour un cinquième (19 %) des répondants.
- Ces constats sont similaires pour toutes les MRC.

Les conclusions *(suite)*

Les commentaires exprimés

- Bien que les usagers se disent assez satisfaits des services en général, plusieurs commentaires semblent nuancer cette satisfaction. Plusieurs usagers ont mentionné que la stabilité du personnel les dérangeait dans la mesure où ils ont besoin notamment d'établir un lien de confiance avec les intervenants.
- **Il faut prendre note que certaines entrevues ont été beaucoup plus longues que prévues afin de permettre aux usagers de s'exprimer et de permettre à l'interviewer de tenir compte de leurs commentaires.**

Partie 5 : Pistes de recommandations



Recommandations pour les Comités d'usagers du Nord et du Sud de Lanaudière

Pour les Comités des usagers

- Remercier **les usagers** de leur participation à l'évaluation par une communiqué écrit transmis aux mêmes usagers qui ont reçu une lettre leur annonçant la venue de ce sondage.
- Présenter et échanger sur les résultats avec les principaux membres de l'organisation :
 - Comités des usagers du Nord et du Sud de Lanaudière ;
 - CUCI du CISSS ;
 - Direction de la qualité, innovation, évaluation, performance, éthique (DQIEPE)
 - Direction générale ;
 - Conseil d'administration ;
 - Assemblée générale des usagers.
- Présenter et échanger sur les résultats avec **le bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services** et développer des moyens pour mieux faire connaître le droit de porter plainte et les recours disponibles.

Pour les Comités des usagers *(suite)*

- Se doter d'un plan d'action afin de publiciser davantage **l'information auprès des usagers afin de leur permettre de mieux connaître leurs droits** et demander au CISSS sa collaboration afin que cette information puisse circuler auprès du personnel, dans chacune des installations et sur le site Internet du CISSS.
- Sonder de nouveau la satisfaction après la période de mise en place d'un plan d'action en utilisant le même questionnaire afin de suivre l'évolution de l'amélioration et s'il y a lieu, d'identifier d'autres défis d'amélioration.
- Identifier d'autres clientèles parmi les plus vulnérables afin d'évaluer leur satisfaction à l'égard des services reçus et du respect de leurs droits.

Recommandations pour le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Pour le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- Se doter d'un plan d'action afin de diffuser l'information sur les droits et les obligations des usagers dans le but d'améliorer la possibilité pour une personne de faire valoir ses droits de manière adéquate ;
- Assurer la promotion du régime d'examen des plaintes afin de s'assurer de rejoindre la clientèle du soutien à domicile ;
- Travailler en collaboration avec les comités des usagers pour promouvoir les droits des usagers auprès de la clientèle du soutien à domicile.

Recommandations pour la Direction générale

Pour la Direction générale

- Établir un plan d'action issu des pistes d'amélioration de ce sondage et en assurer le suivi en concertation avec les Comités des usagers, qui dispose bien souvent d'informations ou d'observations complémentaires.
- Ce plan d'action devra également tenir compte des améliorations possibles, tels qu'identifiés dans les résultats ainsi que tenir compte des particularités de chaque MRC.
- Se questionner sur l'accessibilité de certains services compte tenu de certains écarts dans les taux d'utilisation dans les MRC et en tenir compte dans l'établissement de plans d'action
- Tenir compte des commentaires émis afin de cibler davantage les actions d'amélioration possibles.
- Porter une attention plus particulière envers les personnes les plus vulnérables vivant souvent seules et n'ayant pas de famille car elles ne bénéficient pas de personnes proches-aidantes comme soutien.

Pour la Direction générale (*suite*)

- Dans l'élaboration du plan d'action plus spécifiquement :
 - Tenir compte de l'importance d'informer les usagers sur les possibilités offertes de services de soutien à domicile ;
 - Évaluer la possibilité d'établir une ligne directe (sans boîte vocale) pour répondre aux besoins pressants des usagers ;
 - S'assurer d'écouter et de prendre en charge une insatisfaction afin d'augmenter le taux de satisfaction quant à la résolution de l'insatisfaction et s'assurer de l'informer que chaque insatisfaction transmise est toujours considérée et ne fera en aucun temps l'objet de représailles;
 - Considérer que l'information auprès des usagers sur les droits de ceux-ci est une responsabilité partagée entre les comités des usagers, l'établissement ainsi que le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Il serait ainsi important de renforcer la communication auprès des différents publics internes et externes afin de mieux faire connaître les droits et les recours des usagers.

Pour la Direction générale *(suite)*

- Faire connaître davantage l'existence des Comités des usagers de son territoire comme étant une instance auprès de laquelle les usagers peuvent s'adresser advenant une insatisfaction ou une demande d'information à l'égard de leurs droits, par exemple.
- Poursuivre la sensibilisation sur une base régulière du personnel de l'établissement ainsi que celui des partenaires sur le respect du code d'éthique afin de s'assurer de maintenir et de consolider les grandes forces en matière de satisfaction des usagers notamment au niveau de l'accueil.
- Rédiger un plan de communication efficace et durable afin de présenter les actions d'amélioration à la population dans un esprit de partenariat avec les comités des usagers.

Partie 6 : Collaborations



Nathalie Ebnoether, M.A.
Directrice de projet



Nicolas Ebnoether-Noel, B.A.
Chargé de projet
Responsable du traitement
des données et supervision



Éric Légaré Roussin, M.A.
Coordonnateur de la
collecte des données et
analyste qualitatif

Collaborations *(suite)*



Nathalie Beaupré
Interviewer principal



Linda Bourgault
Interviewer principal



Francine Légaré
Interviewer principal

Composition des membres du Comité d'évaluation de la satisfaction des usagers sur les services de soutien à domicile de Lanaudière

Pour le Comité des usagers du Nord de Lanaudière :

Mesdames Colette Arpin-Poirier, Louise Forget, Noëlla Goyet et Denise Lavallée.
Personne ressource : Monsieur Jean-François Quessy.

Pour le Comité des usagers du Sud de Lanaudière :

Messieurs Yvon L'Abbé, Pierre Landry et Claude Chénier
Personne ressource : Madame Louise Burgoyne.

Pour le CISSS de Lanaudière :

Monsieur Éric Matteau, Directeur du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées.

Monsieur Stéphane Mercier, Directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique.

Remerciements

Aux membres du CUCI de Lanaudière et à la Direction générale du CISSS de Lanaudière pour leur soutien financier.

À mesdames

Mélissa Gagnon-Bourassa pour son soutien à l'élaboration du questionnaire du sondage.

Claudine Bisson pour le soutien technique à la réalisation du sondage.

C'est grâce à l'évaluation que l'on peut identifier ce qui doit être amélioré et ce qui mérite d'être maintenu dans nos actions quotidiennes !

Nathalie Ebnoether, M.A.
Présidente
Médaille* Groupe Conseils



Le médaillon évoque une médaille d'or tout comme un athlète qui la vise par ses performances. Il évoque aussi un bijoux précieux que l'on porte près du cœur et qui peut s'ouvrir vers des personnes précieuses, d'une part, notre clientèle et d'autre part, notre personnel.

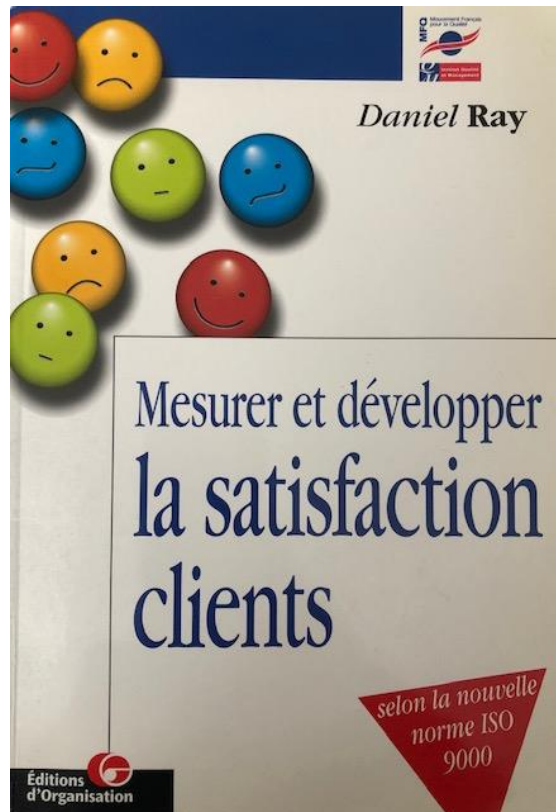
Médaille se dit aussi d'une équipe chevronnée qui accompagne les organisations vers l'excellence par ses services et conseils judicieux en matière d'approche client et d'approche auprès des employés.

Étude réalisée par l'équipe de Médailion Groupe Conseils

Merci pour votre confiance
www.medailionconseils.com

Annexe

Marge d'erreur (intervalle de confiance) Utilisation des indices de satisfaction



Calcul de la marge d'erreur

La marge d'erreur dans la présente étude est basée sur la formule statistique en considérant qu'il s'agit d'un échantillon aléatoire. Le lecteur peut notamment se référer à Ray (2001), p. 175

2.4.2.2 Comment calculer un intervalle de confiance ?

Pour une proportion, la formule de calcul de l'intervalle de confiance est la suivante :

$$f \pm 1,96 \sqrt{\frac{[f * (1 - f)]}{n}}$$

Où f représente le pourcentage obtenu, et n la taille de l'échantillon.

20 % de clients insatisfaits dans notre échantillon de 100 personnes. Que peut-on dire de ce résultat sur l'ensemble de nos clients ?

f = 0,20 et n = 100 → l'intervalle de confiance est donc de
1,96*(racine carrée((0,2*(1 - 0,2))/100)) → 0,0784, soit environ 8 %

Le nombre d'insatisfaits est donc compris en réalité entre 12 % (20 % - 8 %) et 28 % (20 % + 8 %).

Choix de l'utilisation d'un indice de satisfaction et de la répartition du %

Dans la présente étude, le choix de l'utilisation d'un indice de satisfaction et de la répartition du % sur le niveau de satisfaction est basé sur les considérants suivants :

- Calcul utilisé dans les sondages du Conseil québécois d'agrément (moyenne sur une échelle de 1 à 10);
- Utilisation dans de nombreuses études de satisfaction dont celle réalisée en 2016 pour le Comité des usagers du Sud de Lanaudière;
- Choix d'auteurs dans la littérature en matière de mesure de la satisfaction de la clientèle et de la qualité.

Extrait de Ray (2001), Mesurer et développer la satisfaction clients, p 219.

Satisfaction sur le respect des délais

| | Effectifs | % | Cumul |
|-------------|-----------|------|-------|
| Non réponse | 171 | 21,2 | 21,2 |
| 1 | 35 | 4,3 | 25,5 |
| 2 | 177 | 22 | 47,5 |
| 3 | 320 | 39,7 | 87,2 |
| 4 | 103 | 12,8 | 100 |
| TOTAL | 806 | 100 | |

Rappelons que les chiffres obtenus sur un échantillon, pour pouvoir être extrapolés à la population concernée, doivent être interprétés en acceptant la notion de marge d'erreur statistique aléatoire (cf. partie Échantillonnage). Ainsi, dans le cas traité ci-dessus, lorsque nous affirmons que « 12,8 % des clients se déclarent très satisfaits », nous devrions plutôt dire : « Avec 95 % de chances de ne pas nous tromper, nous pouvons affirmer qu'entre 10,5 % et 15,1 % des clients se déclarent très satisfaits ».

En pratique, il suffit souvent de rappeler cette notion en début de présentation, puis de ne citer que le chiffre obtenu afin de simplifier le propos.

Extrait de Ray (2001), Mesurer et développer la satisfaction clients, p 220.

2.1.2 La moyenne

La moyenne permet de résumer en un seul nombre une série importante de données.

Elle donne une tendance centrale, proche du « centre de gravité » en physique. L'influence d'une valeur est donc double : « poids » et « distance » par rapport aux autres valeurs. Cet indicateur est donc très sensible aux valeurs extrêmes.

Dans le cas des mesures de satisfaction client, la moyenne est un indicateur très pratique et donc systématiquement utilisé. Le mode de présentation de moyennes, et notamment des moyennes de l'ensemble des indicateurs de satisfaction, sera abordé dans le chapitre 10.

En reprenant notre tableau sur le respect des délais, on peut calculer la moyenne : $((35*1) + (177*2) + (320*3) + (103*4)) / (35+177+320+103) = 2,77$

On peut donc dire que la satisfaction moyenne concernant le respect des délais est de 2,77.

Cette valeur, qui comporte des décimales, ne semble avoir aucun sens puisque les répondants n'avaient que 4 choix possibles : 1, 2, 3 ou 4. Mais, en pratique, cette approximation est devenue naturelle (ne dit-on pas que les Français ont en moyenne 2,3 enfants...).

Extrait de Ray (2001), Mesurer et développer la satisfaction clients, p 220 (*suite*).

De même que pour les tableaux de fréquence, rappelons que les moyennes obtenues doivent être interprétées en intégrant l'intervalle de confiance. Ainsi, lorsque nous affirmons que « la satisfaction moyenne concernant le respect des délais est de 2,77 », nous devrions plutôt dire : « *Avec 95 % de chances de ne pas nous tromper, nous pouvons affirmer que la satisfaction moyenne de nos clients sur le respect des délais est comprise entre 2,71 et 2,83.* »

Tout comme pour les fréquences, il est conseillé de rappeler cette notion en début de présentation, puis de ne citer que les moyennes afin de simplifier le propos.

Une question revient souvent :

« *À partir de quand peut-on dire que la moyenne obtenue sur un item est satisfaisante, c'est-à-dire suffisamment élevée pour que ce critère ne soit pas considéré comme un point faible ?* »

Extrait de Ray (2001), Mesurer et développer la satisfaction clients, p 242.

3.3. Comment réaliser un « zoom » sur les clients insatisfaits ?

Cette sous-population est particulièrement importante. Il est en effet vital pour l'entreprise :

1. De connaître les caractéristiques des clients concernés, et notamment de s'assurer que leur répartition ne fait pas apparaître des « lieux de mécontentement » forts.
2. De déterminer les principales raisons d'insatisfaction

Au vu des résultats de nombreuses enquêtes de satisfaction client, on peut observer trois « cas types » :

- Cas n° 1 : Moyenne de satisfaction globale basse → nombre important d'insatisfaits ayant affecté des notes inférieures à la note « médiane » de l'échelle proposée. Ce cas est relativement rare
- Cas n°2 : Moyenne globale « correcte », c'est-à-dire à peu près au 3/4 de l'échelle proposée (en ramenant celle-ci à un indice 100 pour simplifier, on serait ici aux alentours de 75) → les insatisfaits ne dépassent pas 10 à 15 % des cas. Ce cas est le plus répandu à l'heure actuelle.
- Cas n°3 : Moyenne globale très bonne voire excellente, c'est-à-dire généralement située au dessus des 4/5^e de l'échelle proposée (supérieure à 80/85 sur 100) → Le nombre d'insatisfaits est ici extrêmement faible (< 5 %, voire à 2,5 %). Ce cas est encore peu courant aujourd'hui⁵, mais on peut espérer qu'il le sera moins à l'avenir...

Suivant le cas concerné, ce zoom sur les insatisfaits ne présente pas le même intérêt.

Annexe 2

Typologie des principaux commentaires émis *



* Il s'agit de commentaires de la part des répondants qui sont regroupés lorsque plus d'un commentaire concerne le même sujet. Certains commentaires isolés, il faut faire attention à leur généralisation.

Tableau 56

Section A: Accès, attente continuité des soins et des services – Nord et Sud de Lanaudière*

| | Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm | L'Assomption | Moulins |
|---|--------|----------|-----------|----------|--------------|----------|
| Long avant de recevoir les services (-) | | | | | 3 | 6 |
| Rapide avant d'obtenir les services (+) | | 3 | | | 4 | |
| Satisfaction par rapport au service (+) | | | | | 7 | |

* Nombre de commentaires

Tableau 57

Section A: Accès, attente continuité des soins et des services – Nord et Sud de Lanaudière*

| | Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm | L'Assomption | Moulins |
|---|--------|----------|-----------|----------|--------------|---------|
| Instabilité du service (-) | | 2 | | 4 | | |
| Problèmes de communications avec le CLSC (-) | | | | | | 2 |
| Procédures difficiles pour avoir de nouveaux services (-) | | | | | | 3 |

* Nombre de commentaires

Tableau 58

Section B: Soins et services professionnels Nord et Sud de Lanaudière*

| | Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm | L'Assomption | Moulins |
|--|--------|----------|-----------|----------|--------------|---------|
| Satisfait des services (+) | 26 | 12 | 15 | 15 | 57 | 26 |
| Courtoisie du personnel (+) | | 14 | 8 | | 3 | 2 |
| Problèmes de communication avec le personnel (-) | | 8 | 3 | | 2 | 3 |

* Nombre de commentaires

Tableau 59

Section B: Soins et services professionnels Nord et Sud de Lanaudière*

| | Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm | L'Assomption | Moulins |
|------------------------------|--------|----------|-----------|----------|--------------|---------|
| Insatisfait des services (-) | | | | | | 4 |
| À l'écoute des besoins (+) | | | | 2 | | |
| Horaires non respectés (-) | | | | | 2 | |
| Stabilité du service (-) | | | | | 2 | |

* Nombre de commentaires

Tableau 60

Section C: Assistance personnelle Nord et Sud de Lanaudière*

| | Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm | L'Assomption | Moulins |
|-----------------------------|--------|----------|-----------|----------|--------------|---------|
| Satisfait des services (+) | 5 | | 2 | | 13 | 9 |
| Insatisfait du service (-) | | | 2 | 2 | | 2 |
| Stabilité du service (-) | | | 2 | | 3 | |
| Courtoisie du personnel (+) | | | | 2 | | |

* Nombre de commentaires

Tableau 61

Section D: Service aux proches aidants Nord et Sud de Lanaudière*

| | Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm | L'Assomption | Moulins |
|-------------------------------------|--------|----------|-----------|----------|--------------|---------|
| Satisfait du service (+) | 2 | | | 2 | 2 | 4 |
| Besoin de plus de service (-) | | 2 | | | 5 | |
| Long avant d'avoir des services (-) | | | | | | 3 |
| Stabilité du service (-) | | | | | | 2 |

* Nombre de commentaires

Tableau 62

Section F: Approche relationnelle Nord et Sud de Lanaudière*

| | Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm | L'Assomption | Moulins |
|-------------------------------|--------|----------|-----------|----------|--------------|---------|
| Approche du personnel (+) | 34 | 2 | 27 | 20 | 60 | 78 |
| Insatisfaction du service (-) | | | | | 3 | |
| Pas assez d'information (-) | | | | | | 3 |
| Stabilité du service (-) | | | | | 2 | |
| Horaires non respectés (-) | | | | | | 2 |

* Nombre de commentaires

Tableau 63

Section G: Insatisfactions, plaintes – Droits Nord et Sud de Lanaudière*

| | Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm | L'Assomption | Moulins |
|---|--------|----------|-----------|----------|--------------|---------|
| Problème de communication des droits des usagers(-) | | 3 | | 3 | | 4 |
| Jamais entendu parlé du comité des usagers (-) | 4 | | | | 2 | 3 |
| Satisfait des informations reçues (+) | | 2 | | | | 3 |

* Nombre de commentaires

Tableau 64

Section G: Insatisfactions, plaintes – Droits (*suite*) Nord et Sud de Lanaudière*

| | Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm | L'Assomption | Moulins |
|--|--------|----------|-----------|----------|--------------|---------|
| Plainte qui a eu des effets positifs (-) | | | | | | 3 |
| Difficile de faire valoir une plainte (-) | | 2 | | | | |
| Manque de communication de la part du CLSC (-) | | 2 | | | | |

* Nombre de commentaires

Tableau 65

Section H: Commentaires généraux Nord et Sud de Lanaudière*

| | Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm | L'Assomption | Moulins |
|----------------------------|--------|----------|-----------|----------|--------------|---------|
| Satisfait des services (+) | 26 | 63 | 45 | 27 | 79 | 75 |
| Instabilité du service (-) | | | | | 3 | 8 |
| Plus de service (-) | | | | | 2 | 2 |

* Nombre de commentaires

Tableau 66

Section H: Commentaires généraux (*suite*) Nord et Sud de Lanaudière*

| | Autray | Joliette | Matawinie | Montcalm | L'Assomption | Moulins |
|---|--------|----------|-----------|----------|--------------|---------|
| Prend du temps avant de recevoir les services (-) | | | 2 | | | |
| Insatisfait des services (-) | | | | 2 | | |
| Difficile de communiquer avec le personnel (-) | | | | | | 2 |

* Nombre de commentaires

Références

- **CSMO**, Comité sectoriel de main-d'œuvre économie sociale action-communautaire, *Comment mener une étude de A à Z, Guide méthodologique à l'intention des regroupements, fédérations, entreprises et organismes du secteur de l'économie sociale et de l'action communautaire*, CSMO-ÉSAC, mai 2007
- **DEMANGE E., HENRY E., PRÉAU M.** *De la recherche en collaboration à la recherche communautaire. Un guide méthodologique*. Paris. ANRS/Coalition Plus. Coll. Sciences sociales et sida, 2012
- **DURAND**, Claire, Ph.D, *Cours Méthodes de sondage*, Département de sociologie, Université de Montréal, 2019
<https://www.webdepot.umontreal.ca/Enseignement/SOCIO/Intranet/Sondage/public/presentations/dixneuffoisurvingtshw.pdf>
- **EBNOETHER**, Nathalie, M.A. et **SOUBEIGA**, Dieudonné Ph.D, L'évaluation de la satisfaction des usagers dans le Journal du RPCU, vol 4, no3, pp 3 – 6, mars 2013
- **RAY**, Daniel, *Mesurer et développer la satisfaction clients selon la nouvelle norme ISO 9000*, Éditions d'Organisation, 2001

Étude réalisée par l'équipe de Médailon Groupe Conseils

Merci pour votre confiance
www.medailonconseils.com