

# Comité d'évaluation de la satisfaction des usagers sur les services de soutien à domicile dans Lanaudière<sup>1</sup>



Résultats de l'étude sur la satisfaction des usagers de Lanaudière sur les services de soutien à domicile

## Rapport de synthèse

18 août 2020

Réalisée en partenariat entre le Comité des usagers du Nord de Lanaudière, le Comité des usagers du Sud de Lanaudière et le CISSS de Lanaudière.

Sondage effectué entre le 9 mars et le 17 avril 2020 par



<sup>1</sup> Composition : Comités des usagers du Nord et du Sud de Lanaudière : 8 membres.

Pour le CISSS de Lanaudière : le directeur du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées et le directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique.

# Table des matières

## Partie 1 — Contexte et méthodologie

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Profil des répondants.....   | 4 |
| Indices de satisfaction..... | 5 |

## Partie 2 — Résultats

|  |          |  |           |
|--|----------|--|-----------|
| <b>1. Indice de satisfaction globale.....</b>  | <b>5</b> | <b>4. Services d'aide à domicile.....</b>        | <b>10</b> |
| <b>2. Accès, attente, continuité des soins<br/>et des services (Section A).....</b>  | <b>6</b> | <b>5. Services aux proches aidants.....</b>      | <b>11</b> |
| <b>2.1</b> Participation au choix de l'horaire<br>des services de soutien à domicile |          | <b>6. Approches relationnelles.....</b>          | <b>12</b> |
| <b>2.2</b> Démarches pour obtenir<br>de nouveaux services                            |          | <b>7. Insatisfactions, plaintes, droits.....</b> | <b>13</b> |
| <b>2.2.1</b> Facilité à obtenir<br>de nouveaux services                              |          | <b>7.1</b> Information sur vos droits en santé   |           |
| <b>2.2.2</b> Changements apportés<br>dans les services<br>qu'on vous a offerts       |          | <b>7.2</b> Insatisfactions                       |           |
| <b>2.3</b> Services reçus par les professionnels<br>de la santé de votre CLSC        |          | <b>7.3</b> Connaissance                          |           |
| <b>3. Services offerts (Section B1).....</b>   | <b>8</b> |  |           |
| <b>3.1</b> Intervenant pivot   |          |  |           |
| <b>3.2</b> Infirmière à domicile   |          |  |           |
| <b>3.3</b> Travail social à domicile   |          |  |           |
| <b>3.4</b> Services en ergothérapie à domicile                                       |          |  |           |
| <b>3.5</b> Services de nutrition à domicile  |          |  |           |

# Table des matières (suite)

## Partie 3 — Les conclusions

|   |    |   |    |
|---|----|---|----|
| Satisfaction globale .....  | 15 | Services d'assistance personnelle .....   | 16 |
| Participation au choix de l'horaire<br>des services de soutien à domicile ..... | 15 | Services d'aide pour<br>vos activités domestiques.....  | 16 |
| Démarches pour obtenir<br>de nouveaux services .....                            | 15 | Services aux proches aidants.....   | 17 |
| Intervenant pivot.....  | 15 | Droits .....  | 17 |
| Infirmière .....  | 16 | Insatisfactions .....   | 17 |
| Travailleur social.....   | 16 | Comité des usagers –<br>Commissaire aux plaintes –<br>Centre d'accompagnement<br>et d'assistance aux plaintes ..... | 17 |
| Ergothérapie .....  | 16 | Les commentaires exprimés .....   | 17 |
| Nutrition .....   | 16 |   |    |

## Partie 4 — Pistes de recommandations

|  |    |
|--|----|
| Pour les comités des usagers.....  | 18 |
| Pour le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services..... | 18 |
| Pour la Direction générale.....  | 19 |

# Partie 1 — Contexte et méthodologie

De par le mandat que lui confère la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (article 212 de la LSSSS), les comités des usagers ont pour fonction de **promouvoir l'amélioration** de la qualité des conditions de vie des usagers et **d'évaluer leur degré de satisfaction** à l'égard des services obtenus de l'établissement. Un comité d'évaluation de la satisfaction des usagers composé de huit membres des comités des usagers du Nord et du Sud de Lanaudière et de deux directeurs du CISSS de Lanaudière a été créé.

L'objectif du sondage consistait à évaluer la satisfaction des usagers sur les services de soins à domicile dans les six MRC de Lanaudière et d'en dégager des pistes d'amélioration à soumettre à la direction.

La firme Médaille Groupe Conseils a été retenue à la suite d'appels d'offre. Le comité d'évaluation a élaboré un questionnaire de sondage qui a été soumis à la firme Médaille Groupe conseils qui a procédé à sa validation et à un pré-test. Par la suite elle a procédé à un sondage téléphonique auprès de 1000 usagers de Lanaudière entre le 9 mars et le 17 avril 2020.

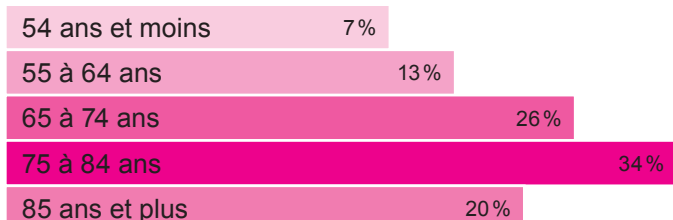
## Profil des répondants

69 % des répondants sont des usagers et 31 % des proches aidants.

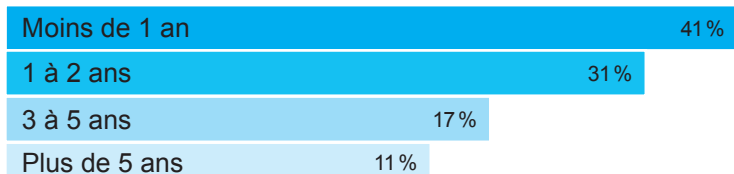
Les répondants sont majoritairement des personnes de 75 ans et plus (54 %), recevant des services depuis 2 ans et moins (72 %). 39 % sont des hommes et 61 % des femmes. Le profil des répondants du Nord et du Sud est sensiblement semblable.

### Profil des répondants — TOTAL

#### 1.1 – Groupe d'âge



#### 1.2 – Temps réception des services de soutien à domicile



#### 1.3 – Sexe



# Partie 1 — Contexte et méthodologie (suite)

## Indices de satisfaction

L'approche retenue a consisté à l'utilisation d'une échelle pour chaque énoncé évalué :

- Très satisfait (4);
- Assez satisfait (3);
- Peu satisfait (2);
- Pas du tout satisfait (1).

Et ce, afin de dégager un indice de satisfaction en pourcentage pour chaque question.

**Les résultats aux différentes questions ont permis de dégager quatre catégories d'indices de satisfaction :**

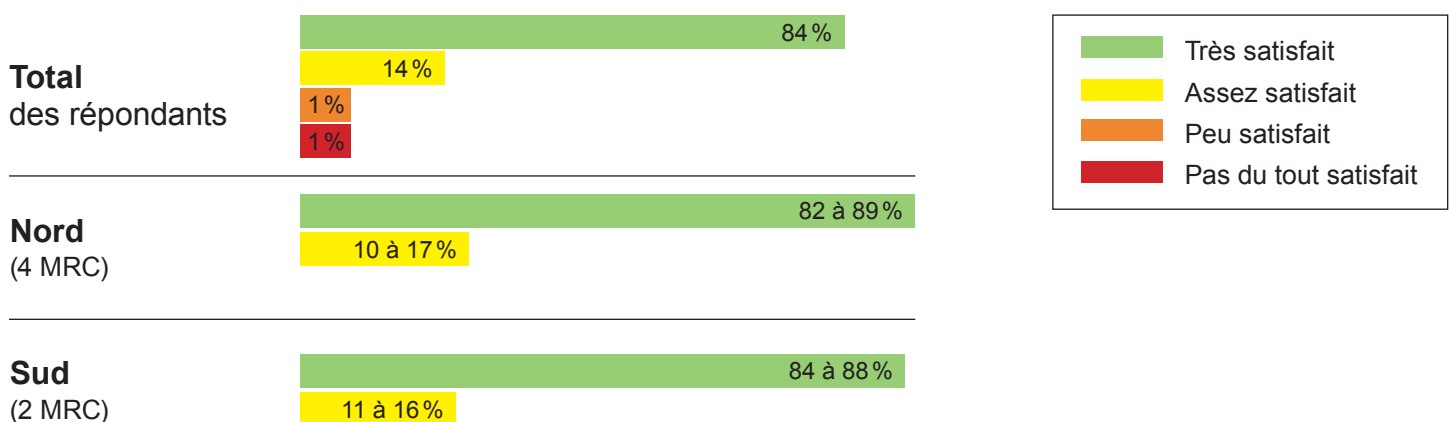
- 90 et plus : **Les grandes forces à maintenir**;
- 85 à 89 : Les forces à consolider ;
- 80 à 84 : Les améliorations potentielles ;
- Moins de 80 : **Les défis d'amélioration**.

# Partie 2 — Résultats

## 1. Indice de satisfaction globale

**96 : une force à maintenir**

À la question : « 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 ? »



## Partie 2 — Résultats (suite)

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.

## 2. Accès, attente, continuité des soins et des services

### (section A)

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

Indice de satisfaction de 91 : Une force à maintenir

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

Au total, la moitié des répondants (49 %) ont participé au choix de l'horaire des services de soutien à domicile. Également, la moitié de ceux-ci (50 %) indique avoir participé au choix des services offerts. D'entre eux, seuls 13 % ont eu des changements dans les services offerts et, parmi eux, 80 % ont pu en discuter avec un employé du CISSS. Toutefois, pour ces derniers, l'indice de satisfaction est de 79. Ce qui représente un défi d'amélioration.

## Partie 2 — Résultats (suite)

### 2.2 – Démarches pour obtenir de nouveaux services

#### 2.2.1 Facilité à obtenir de nouveaux services :

Indice de satisfaction de 90 : Une force à maintenir

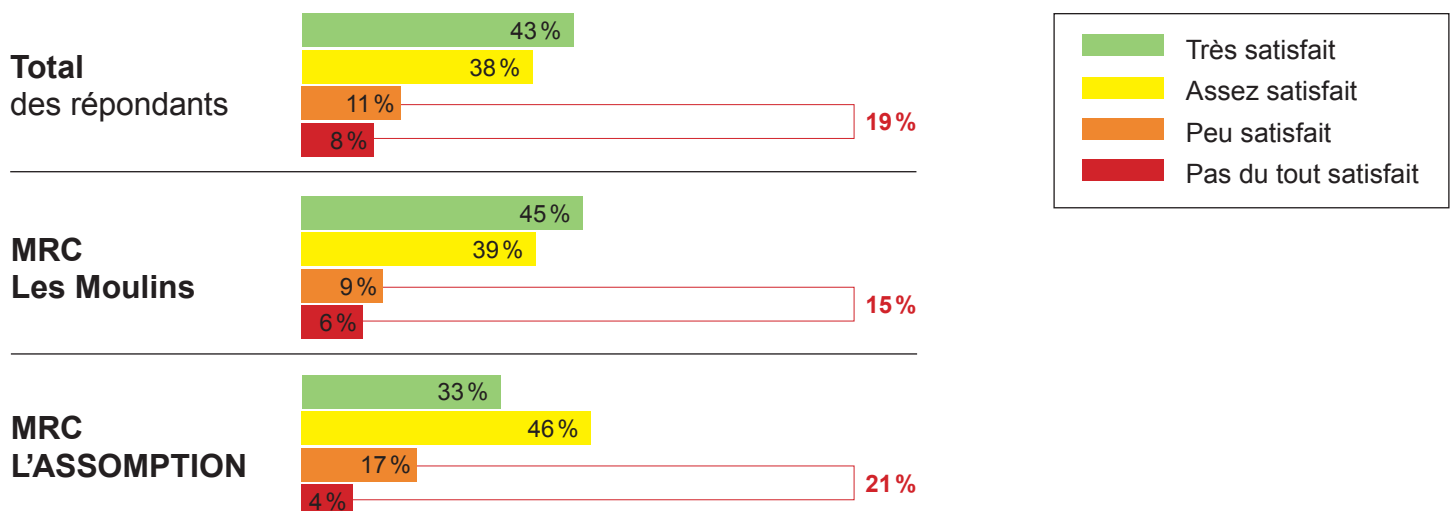
Au cours de la dernière année, 80 % des usagers ont effectué des démarches pour obtenir de nouveaux services. Ces nouveaux services étaient pour un professionnel de la santé du CLSC pour 70 % d'entre eux. Dans l'ensemble des demandes 30 % ont attendu un mois et plus avant le début de ce nouveau service, ce qui constitue un défi d'amélioration et ce, particulièrement dans trois MRC : Joliette (35%); Les Moulins (36%) et l'Assomption (21%).

| Questions  | % de oui |      |       | Indice de satisfaction |
|--|----------|------|-------|------------------------|
|  | COOP     | CLSC | AUTRE |                        |
| <b>A3.5</b> Au cours de la dernière année, avez-vous effectué des démarches pour obtenir de nouveaux services ?      | 80 %     |      |       |                        |
| <b>A3.6</b> Combien de temps avez-vous attendu avant le début de ce ou de ces nouveaux services ? (au moins un mois) | 30 %     |      |       |                        |
| <b>A3.7</b> De quel type de service ou de soins s'agissait-il ?  | 23 %     | 70 % | 8 %   |                        |

#### 2.2.2 Changements apportés dans les services que l'on vous a offerts :

Indice de satisfaction de 79 : Un défi d'amélioration

Au total 19% des répondants sont peu ou pas du tout satisfaits des changements apportés dans leurs services offerts. Le défi d'amélioration est plus évident dans deux MRC : Montcalm (17% pas du tout satisfait et 8% un peu satisfait) et Les Moulins (17% peu ou pas du tout satisfait et 4% un peu satisfait) des changements apportés dans les services.



## Partie 2 — Résultats (suite)

### 2.3 Services reçus par les professionnels de la santé de votre CLSC

Facilité à obtenir ces nouveaux services de soin et du délai entre la demande et le début de ces services sont respectivement.

Indice de satisfaction de 90 et 89 : Une force à maintenir.

## 3. Services offerts (section B1)

### 3.1 Intervenant pivot

Indice de satisfaction de 90 : Une force à maintenir.

Au total des répondants, 70 % disent connaître leur intervenant pivot. Parmi eux, 60 % ont eu besoin de le contacter. Au total, le taux de personnes qui se disent **très satisfait** atteint les 70 %. Seulement 6 % des répondants se déclarent peu ou pas du tout satisfait.

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

### 3.2 Infirmière à domicile

Indice de satisfaction de 96 : Une force à maintenir.

Les trois-quarts des répondants reçoivent un suivi de leur état de santé à leur domicile par une infirmière. Par ailleurs, le taux de personnes qui se disent **très satisfaits** est de 85%, et 13% **assez satisfaites** ce qui représente un très haut taux.

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



## Partie 2 — Résultats (suite)

### 3.3 Travail social à domicile

Indice de satisfaction de 92 : Une force à maintenir.

Au total des répondants, environ un cinquième d'entre eux (21 %) reçoit les services d'un travailleur social à leur domicile. Par ailleurs, le taux de personnes se disant **très satisfaites** est de 77 %, et 20 % **assez satisfaites**, ce qui est bon.

| Questions  | % oui | Indice de satisfaction |
|--|-------|------------------------|
| <b>B1.3.a</b> Recevez-vous des services d'une travailleuse social à votre domicile ? | 21 %  |                        |
| <b>B1.3.b</b> Quel est votre degré de satisfaction sur la facilité à la contacter ?  |       | 92                     |

### 3.4 Services en ergothérapie à domicile

Indice de satisfaction de 90 : Une force à maintenir.

Au total des répondants, ce sont 12 % qui disent recevoir des services d'ergothérapie à domicile. Par ailleurs, le taux de personnes qui se disent **très satisfaites** est de 77 % et 16 % **assez satisfaites**, ce qui est bon.

| Questions  | % oui | Indice de satisfaction |
|--|-------|------------------------|
| <b>B1.4.a</b> Recevez-vous des services d'ergothérapie à votre domicile ?                                  | 12 %  |                        |
| <b>B1.4.b</b> Quel est votre degré de satisfaction concernant les services reçus de votre ergothérapeute ? |       | 90                     |

### 3.5 Services de nutrition à domicile

Indice de satisfaction de 90 : Une force à maintenir.

Au total des répondants, seulement 4 % des répondants disent recevoir des services de nutrition à leur domicile. Toutefois, seulement 12 % se disent peu, ou pas du tout satisfait.

| Questions   | % oui | Indice de satisfaction |
|---|-------|------------------------|
| <b>B1.5.a</b> Recevez-vous des services en nutrition à votre domicile ?                         | 4 %   |                        |
| <b>B1.5.b</b> Quel est votre degré de satisfaction concernant les services en nutrition reçus ? |       | 90                     |

## Partie 2 — Résultats (suite)

### 4. Services d'aide à domicile

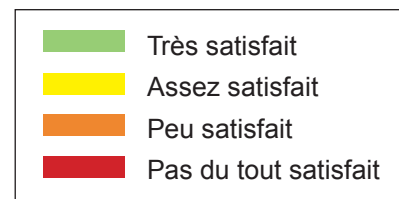
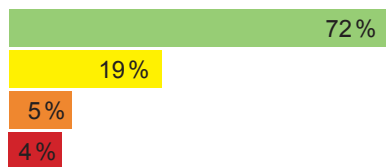
Au total des répondants, ce sont près d'un cinquième soit 19 % qui disent recevoir des services d'un organisme du milieu.

#### Assistance personnelle

Indice de satisfaction de 90 : Une force à maintenir

Au total des répondants, ce sont 30 % qui disent recevoir des services d'assistance personnelle (soins d'hygiène, aide à l'habillage, aide à l'alimentation, etc.). Cette proportion est légèrement plus élevée dans le Nord (33 %) que dans le Sud de Lanaudière (26 %).

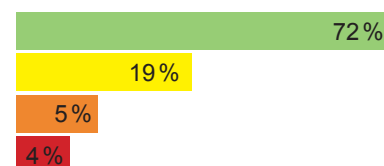
Répondants  
recevant  
des services  
d'assistance  
personnelle



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

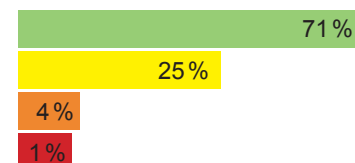
#### Services d'assistance personnelle – Total (QC1.1.b)

Quel est votre degré de satisfaction concernant les services d'assistance personnelle reçus de cet organisme ?



#### Services d'aides pour vos activités domestiques – Total (QC1.2b)

Quel est votre degré de satisfaction concernant les services d'aides pour vos activités domestiques reçus de cet organisme ?



### 5. Services aux proches aidants

**Délai avant d'obtenir le premier service de répit**

Indice de satisfaction de 89 : Une force à consolider

**Durée du service de répit**

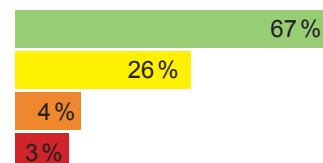
Indice de satisfaction de 94 : Une force à maintenir

Globalement, l'aide aux proches aidants est reçue par 55 % des répondants. Pour 74 % d'entre eux, cette aide est pour la réalisation des activités quotidiennes.

| Questions   | % oui | Indice de satisfaction |
|---|-------|------------------------|
| <b>D1</b> Recevez-vous de l'aide d'un proche aidant ?   | 55 %  |                        |
| <b>D1.1</b> Est-ce qu'un proche vous aide dans la réalisation de vos activités quotidiennes ?                         | 74 %  |                        |
| <b>D1.2</b> Votre proche aidant a-t-il demandé répit à son intervenant pivot ?  | 29 %  |                        |
| <b>D2.2</b> Votre proche aidant a-t-il reçu le répit demandé ?  | 90 %  |                        |
| <b>D2.3</b> Quel est votre degré de satisfaction concernant le délai avant d'obtenir le premier service de répit ?    |       | <b>89</b>              |
| <b>D2.4</b> Quel est votre degré de satisfaction concernant la durée du répit obtenu lors de votre dernière demande ? |       | <b>94</b>              |

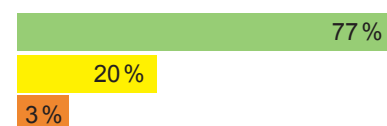
#### Services aux proches aidants – Total (QD.2.3)

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



#### Services aux proches aidants – Total (QD.2.4)

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



### 6. Approches relationnelles

#### Attitude

Indice de satisfaction de 95 : Une force à maintenir

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, et ce, peu importe la MRC.

| Questions                                | 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                     |

| Questions                                | MRC du Nord de Lanaudière |          |           |          | MRC du SUD de Lanaudière |             |
|--|---------------------------|----------|-----------|----------|--------------------------|-------------|
|  | D'Au-tray                 | Joliette | Matawinie | Montcalm | L'Assomption             | Les Moulins |
| 1. La courtoisie des intervenants        | 98                        | 96       | 99        | 98       | 98                       | 99          |
| 2. L'écoute de vos besoins               | 97                        | 94       | 97        | 94       | 96                       | 96          |
| 3. La clarté des informations transmises | 96                        | 94       | 97        | 93       | 96                       | 95          |
| 4. La confidentialité des informations   | 99                        | 97       | 98        | 97       | 98                       | 97          |
| 5. Le respect de votre intimité physique | 99                        | 98       | 99        | 97       | 98                       | 98          |
| 6. Le respect de votre milieu de vie     | 99                        | 97       | 98        | 96       | 98                       | 97          |

## Partie 2 — Résultats (suite)

### 7. Insatisfactions, plaintes, droits

#### 7.1 Information sur vos droits en santé

Seulement 45 % des répondants indiquent avoir reçus de l'information sur leurs droits ce qui constitue un point à améliorer.

| Question   | MRC du Nord de Lanaudière |          |           |          | MRC du SUD de Lanaudière |             |
|--|---------------------------|----------|-----------|----------|--------------------------|-------------|
|  | D'Autray                  | Joliette | Matawinie | Montcalm | 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 ? | 44 %                      | 40 %     | 45 %      | 43 %     | 42 %                     | 52 %        |

#### 7.2 Insatisfactions

Cette proportion est similaire pour les deux territoires du Nord (12 %) et du Sud de Lanaudière (11 %). La plupart de ces usagers en ont parlé à un intervenant ou à un responsable de leur CLSC. Le degré de satisfaction de la réponse obtenue est de 68 pour le Nord et 74 pour le Sud.

| Questions  | % oui                  |           |
|--|------------------------|-----------|
|  | Nord                   | Sud       |
| <b>G2.1</b> Avez-vous déjà exprimé une insatisfaction à l'égard des services de soutien à domicile ? | 12 %                   | 11 %      |
|  | Indice de satisfaction |           |
| <b>G2.1.a</b> Quel est votre degré de satisfaction face à la réponse obtenue ?                       | <b>68</b>              | <b>74</b> |

Le graphique 44 indique que globalement, 35% des usagers sont soit pas du tout satisfaits (19%) ou un peu satisfaits (16%) de la réponse obtenue, ce qui constitue un défi d'amélioration.

| Questions  | % oui | Indice de satisfaction |
|--|-------|------------------------|
| <b>G3.1</b> Avez-vous déjà exprimé une insatisfaction à l'égard des services de soutien à domicile ? | 11 %  |                        |
| <b>G3.1.a</b> Si oui, à qui avez-vous parlé ?  |       |                        |
| - Intervenant CLSC   | 39 %  |                        |
| - Personne responsable au CLSC   | 52 %  |                        |
| - Comité des usagers   | 2 %   |                        |
| - Autres   | 7 %   |                        |
| <b>G3.1.b</b> Quel est votre degré de satisfaction face à la réponse obtenue ?                       |       | <b>71</b>              |

## Partie 2 — Résultats (suite)

### Répondants ayant déjà reçu de l'information sur leurs droits en tant qu'usagers du réseau de la santé et des services sociaux



Au total, 35 % des répondants sont peu ou pas du tout satisfaits.

#### Indice de satisfaction :

Peu ou pas du tout satisfait : 39 % pour le Nord et 28 % pour le Sud.

### 7.3 Connaissance

Le comité des usagers est connu par 29 % des répondants : **point à améliorer** ;

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est connu par 44 % des répondants : **point à améliorer** ;

Le centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes est connu par seulement 19 % des répondants : **point à améliorer**.

| Questions   | MRC du Nord de Lanaudière |          |           |          | MRC du SUD de Lanaudière |             |
|---|---------------------------|----------|-----------|----------|--------------------------|-------------|
|   | D'Autray                  | Joliette | Matawinie | Montcalm | L'Assomption             | Les Moulins |
| <b>G4.1</b> Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler du Comité des usagers ?   | 30 %                      | 32 %     | 26 %      | 28 %     | 24 %                     | 34 %        |
| <b>G5.1</b> 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 %     | 43 %                     | 44 %        |
| <b>G6.1</b> Saviez-vous que le centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes peut vous aider gratuitement à formuler une plainte ?       | 18 %                      | 22 %     | 18 %      | 21 %     | 18 %                     | 20 %        |

## Partie 3 — 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.

### 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 connu 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.

### 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 ces nouveaux services.

### 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.

### Intervenant pivot

Au total des répondants, 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.

## Partie 3 — Les conclusions (suite)

### 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.

### 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 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 pour les usagers concernés par ces services.

### 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'aide 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 d'un 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.



## Partie 3 — Les conclusions (suite)

### Services aux proches aidants

L'aide aux proches aidants a été reçue par environ la moitié des usagers (55 %). Pour les 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.

### Droits

Moins de la moitié (45 %) disent 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 d'amélioration.

### 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 répondants (44 %). 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 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 prévu afin de permettre aux usagers de s'exprimer et de permettre à l'interviewer de tenir compte de leurs commentaires.

# Partie 4 — Pistes de recommandations

## Pour les comités des usagers

- Remercier **les usagers** de leur participation à l'évaluation par un 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 ;
- 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.

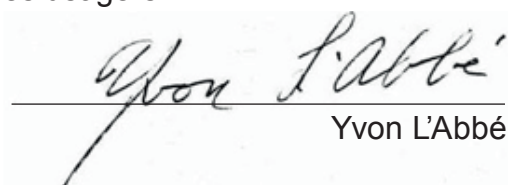
## Pour le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- 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.

## Partie 4 — Pistes de recommandations (suite)

### 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 disposent d'observations complémentaires ;
- Ce plan d'action devra également tenir compte des améliorations possibles, telles qu'identifiées 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 ;
- 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 d'informer l'utilisateur 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.
- 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.

  
Yvon L'Abbé