



C'est MON opinion - volet familles

Sondage expérience vécue par le résident
hébergé en soins de longue durée

CHSLD Du Boisé

Février 2016

Établissement : CHSLD Du Boisé

Dates du sondage : Du 15 au 24 février 2016

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité des services qu'il offre à sa clientèle, le CHSLD Du Boisé réalise un sondage d'évaluation de la satisfaction de la clientèle et des familles.

L'analyse des résultats obtenus devrait permettre :

- de connaître l'état de satisfaction de la clientèle;
- de dégager des pistes d'action et des moyens afin d'apporter les améliorations nécessaires, le cas échéant.

Description et taille de l'échantillon

Le CHSLD Du Boisé compte 64 lits.

20 questionnaires ont été complétés par les familles et proches des résidents sur les 29 transmis, soit un taux de réponse de 69,0 %.

Pondération

Pour les questions « odomètre » , voici la gradation utilisée :

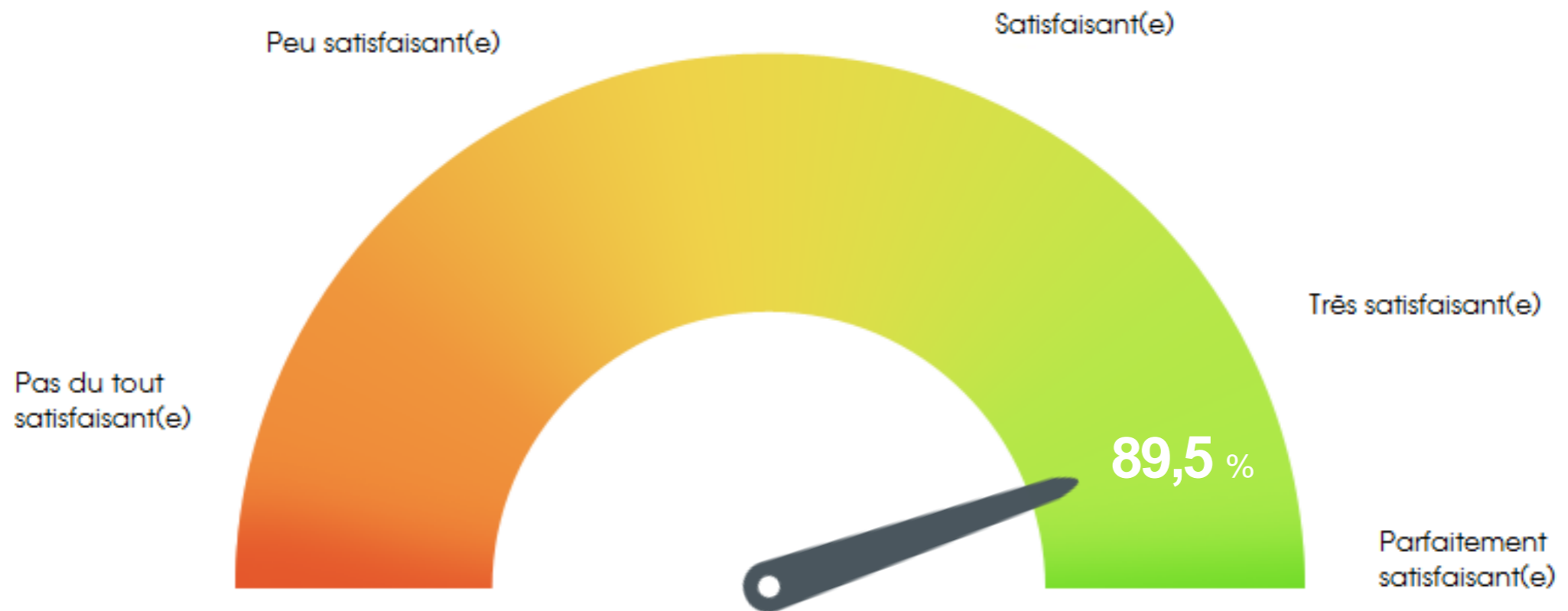
Parfaitement satisfaisant(e)	100%
Très satisfaisant(e)	70,0% - 99,9%
Satisfaisant(e)	50,0% - 69,9%
Peu satisfaisant(e)	20,0% - 49,9%
Pas du tout satisfaisant(e)	0,0% - 19,9%
Ne sais pas	Données non comptabilisés
N/A	Données non comptabilisés

Finalement, pour mieux comprendre les statistiques dans ce rapport, vous pouvez vous référer au glossaire joint à la fin de celui-ci, qui définit simplement les notions utilisées soient : la moyenne, la médiane et l'écart type.

N. B. Les remarques ou suggestions émises par les résidents ou familles à l'intérieur des sondages n'ont pas été traitées dans ces analyses statistiques. Les commentaires seront lus attentivement par la direction générale et des actions jugées appropriées seront prises le cas échéant.

01

Le respect et la politesse du personnel à votre égard sont



Nb répondants

20

Médiane

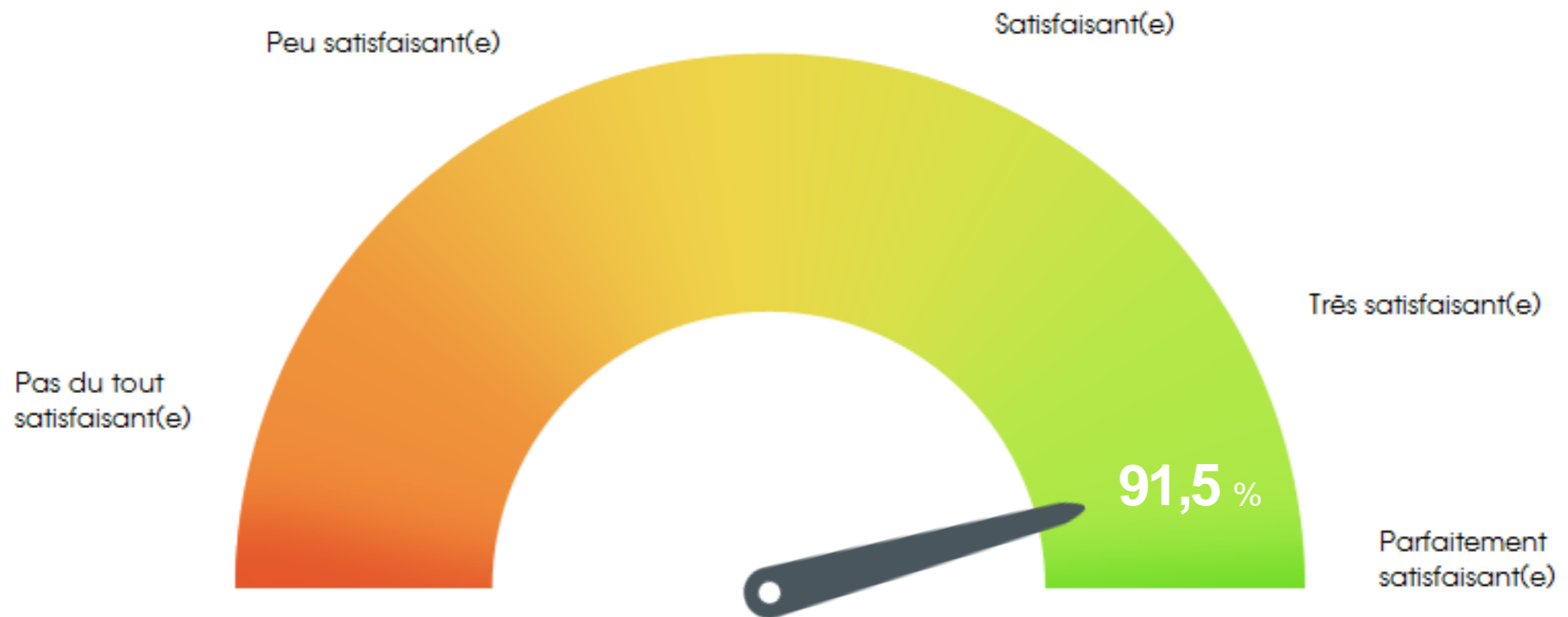
95,0%

Écart type

14,3%

02

La possibilité d'exprimer vos commentaires à l'égard des soins et des services rendus à votre proche est



Nb répondants

20

Médiane

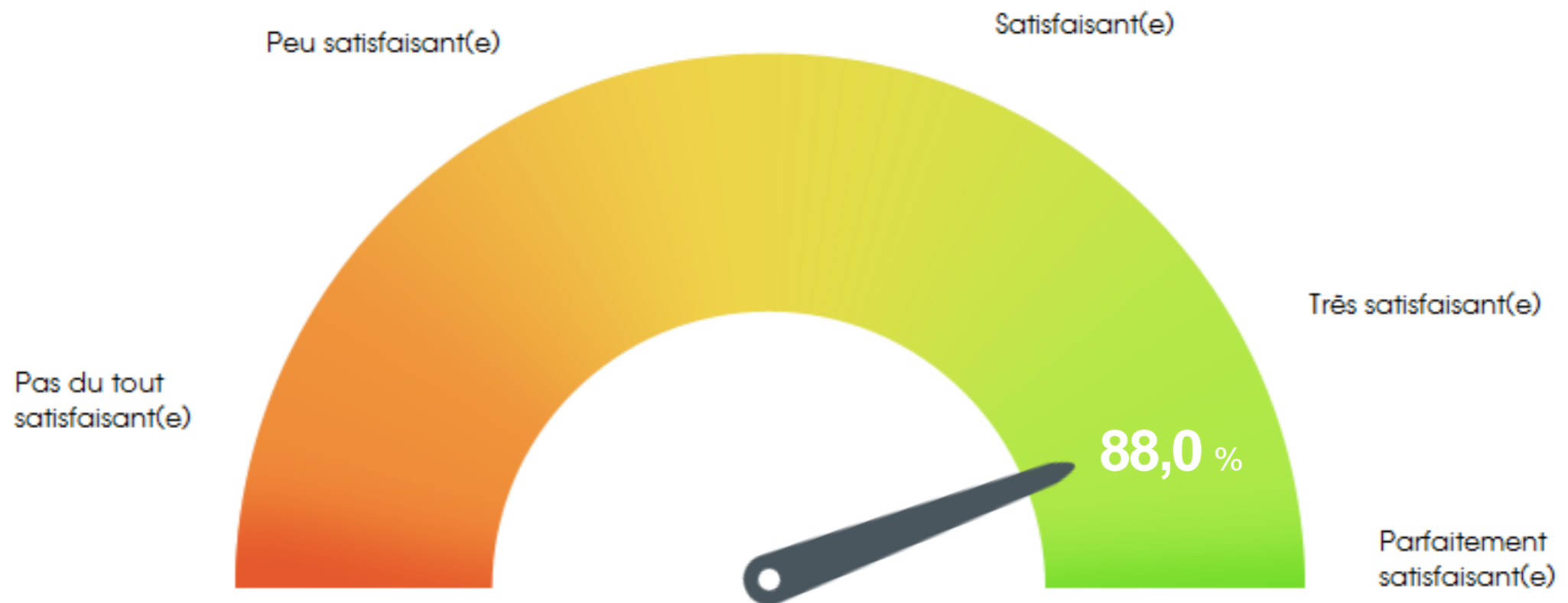
100,0 %

Écart type

13,1 %

03

La possibilité de participer aux décisions concernant les soins de votre proche est



Nb répondants

20

Médiane

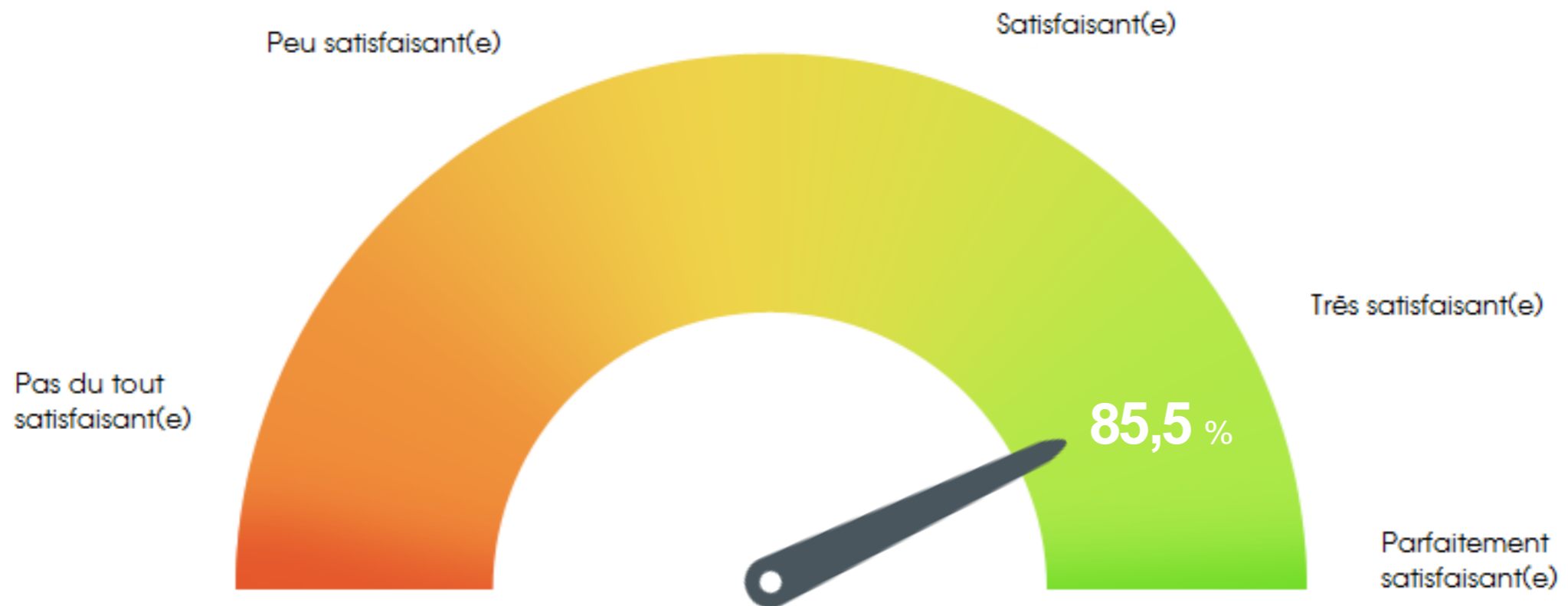
95,0 %

Écart type

16,4 %

04

La disponibilité du personnel à répondre à vos questions est



Nb répondants

20

Médiane

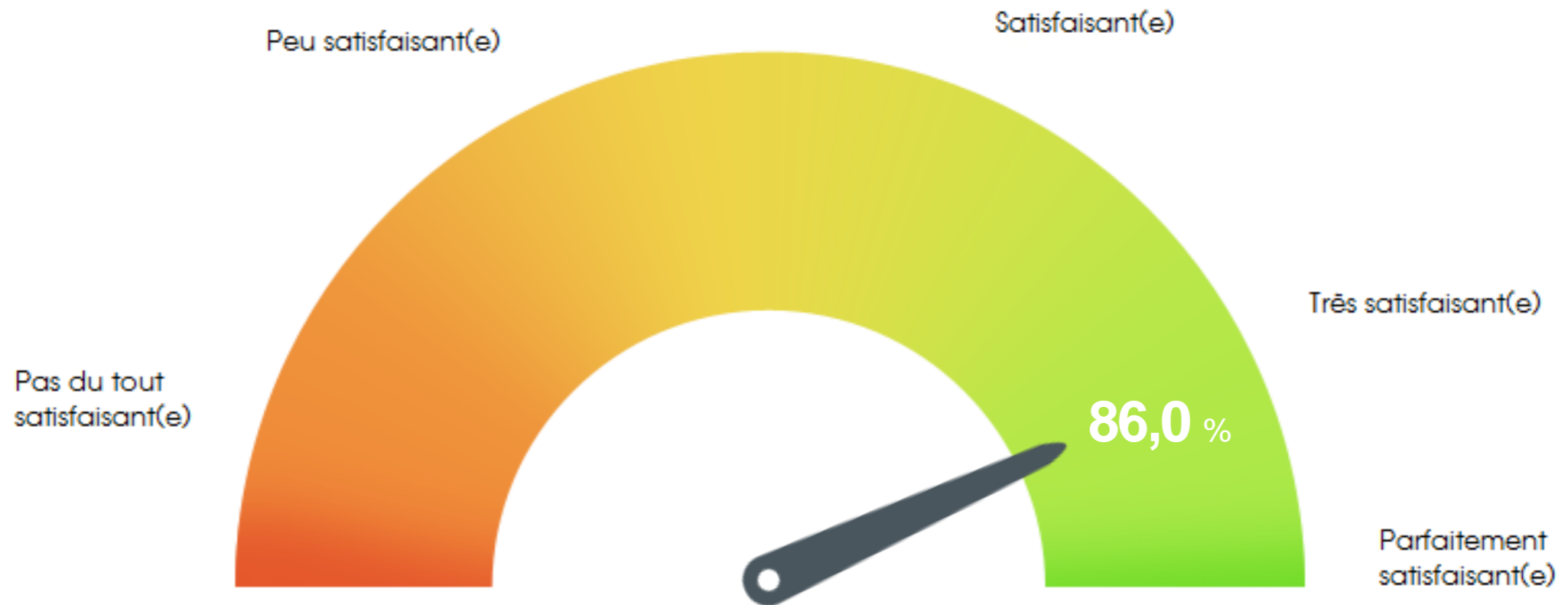
95,0 %

Écart type

18,8 %

05

L'accueil de la famille et des amis lors de leur visite est



Nb répondants

20

Médiane

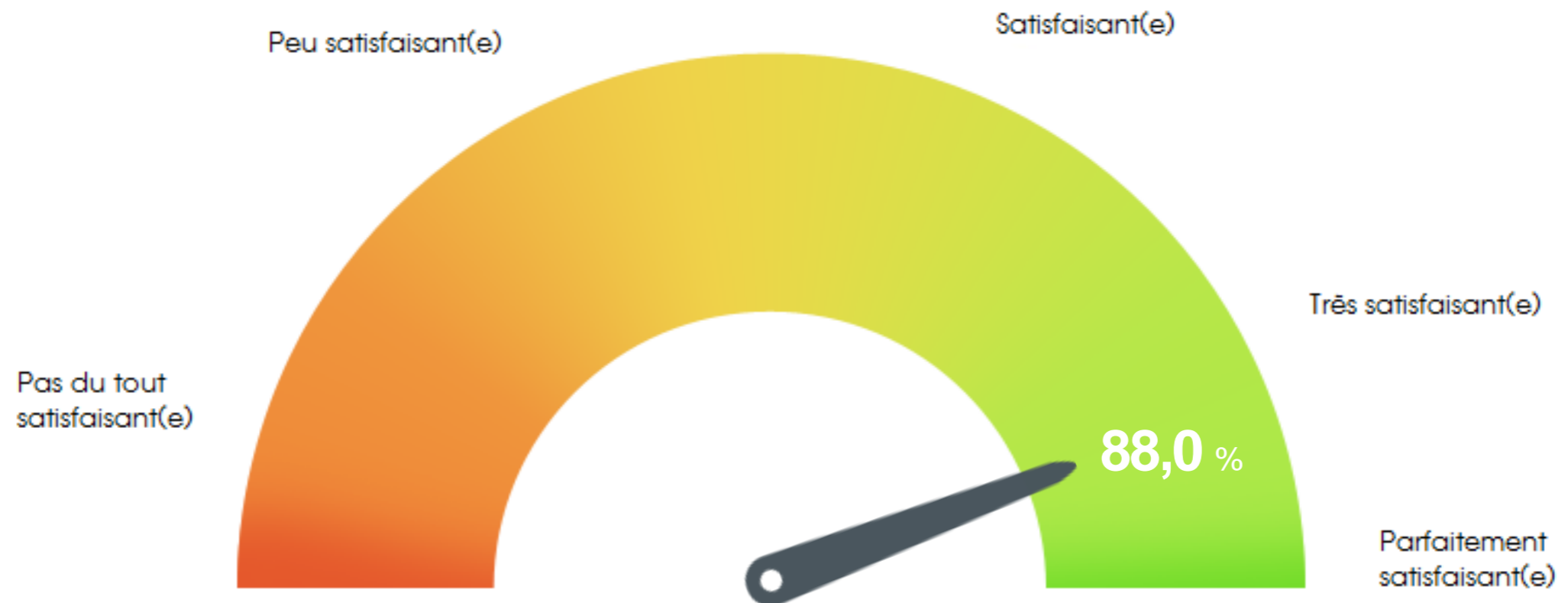
95,0%

Écart type

17,6%

06

Le soutien du personnel tout au long du séjour de votre proche est



Nb répondants

20

Médiane

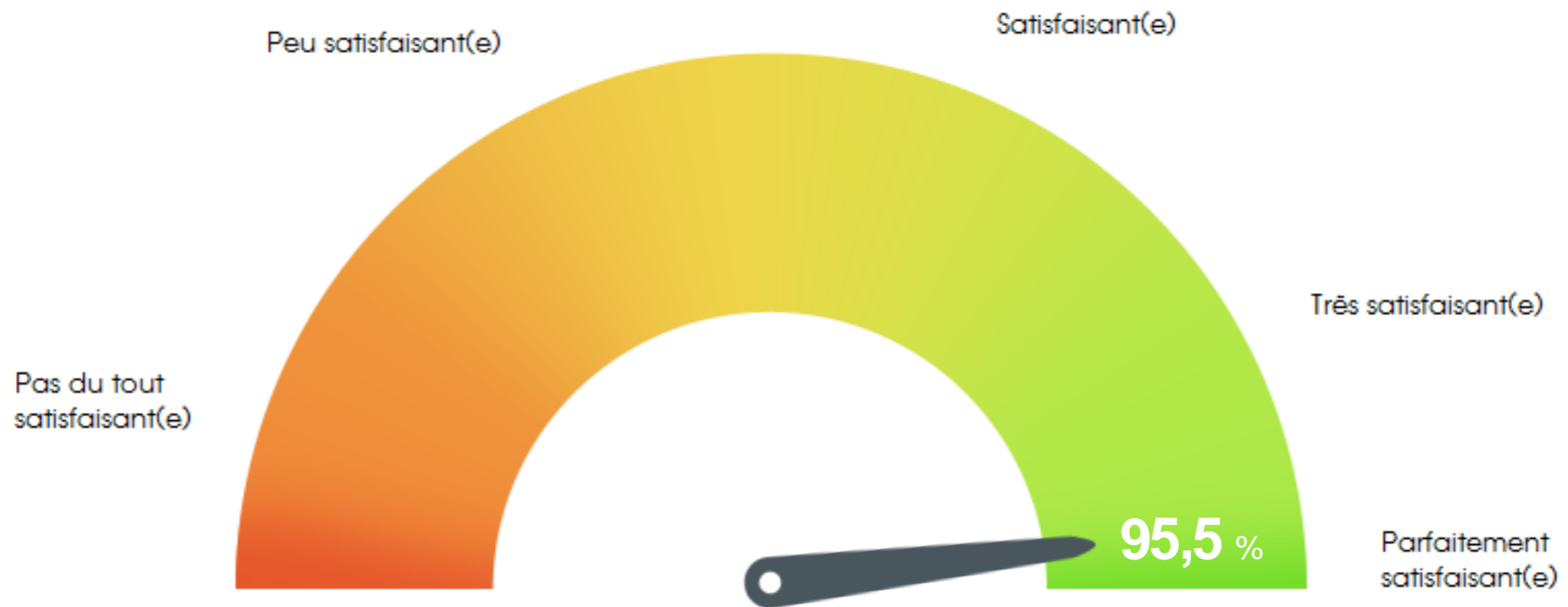
90,0 %

Écart type

13,2 %

07

Nous sommes rassurés que notre proche soit hébergé dans cet établissement



Nb répondants

20

Médiane

100,0%

Écart type

11,5%

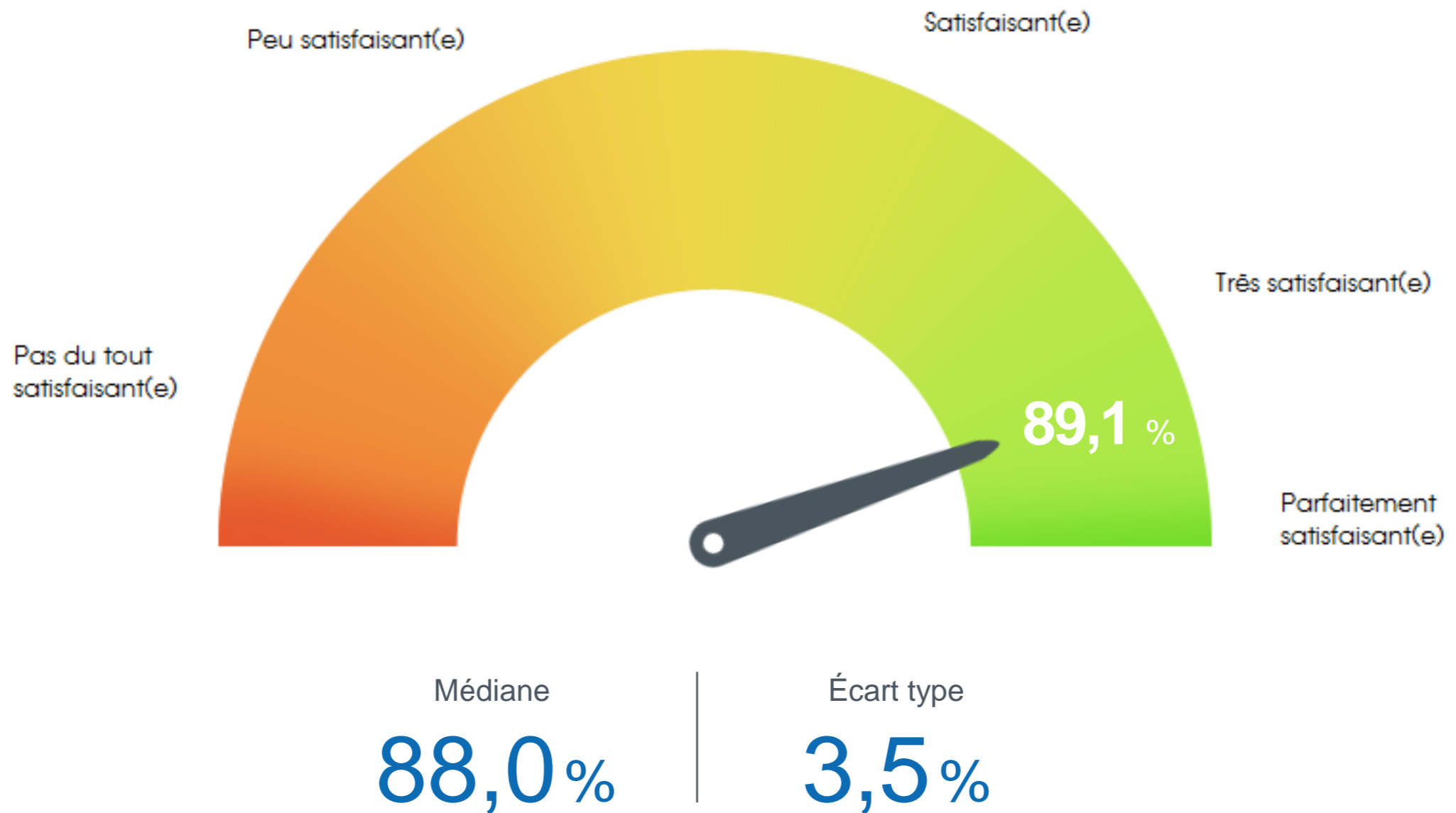


ASSOCIATION DES
ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS
CONVENTIONNÉS
SANTÉ • SERVICES SOCIAUX



En conclusion

Satisfaction globale face à l'établissement



Glossaire

Moyenne : Mesure de tendance centrale égale à la somme des scores obtenus chaque sujet pour une variable divisée par le nombre total de scores.

En somme, c'est simplement la moyenne arithmétique de l'ensemble des réponses.

L'inconvénient de la moyenne est qu'elle peut être influencée par ces valeurs extrêmes ou aberrantes, ce qui peut créer des distorsions susceptibles de fausser l'interprétation des données.

Médiane : Mesure de tendance centrale indiquant le point milieu d'une distribution d'effectifs, c'est-à-dire le point en dessous duquel se trouvent 50 % des sujets et au-dessus duquel se trouvent 50 % des sujets.

L'avantage certain de la médiane comme mesure de tendance centrale est qu'elle n'est pas influencée par les valeurs extrêmes ou aberrantes ou même par une distribution désaxée.

Un exemple concret provenant de notre propre sondage :

Parfaitement satisfaisant(e)	100%
Très satisfaisant(e)	70,0% - 99,9%
Satisfaisant(e)	50,0% - 69,9%
Peu satisfaisant(e)	20,0% - 49,9%
Pas du tout satisfaisant(e)	0,0% - 19,9%
Ne sais pas	Données non comptabilisées
N/A	Données non comptabilisées

Si nous avons une médiane à 72,0 %, cela signifie qu'en général les répondants sont très satisfaits.

Écart type : Mesure de dispersion des scores d'une distribution, qui tient compte de la distance de chacun des scores par rapport à la moyenne du groupe. Il mesure donc la dispersion autour de la moyenne.

L'écart type est influencé par les valeurs aberrantes; une seule de ces valeurs pourrait avoir une grande influence sur les résultats de l'écart type.

En somme, plus l'écart type est près du chiffre zéro ou petit, moins de valeurs élevées ou de valeurs faibles il y a. Qui plus est, plus on s'approche du zéro, plus l'échantillon est homogène.

En voici un exemple concret :

Deux ensembles différents de résultats d'examen de 30 élèves
Les notes du premier examen varient de 31 % à 98% et celles du second, de 82 % à 93 %.

Compte tenu de ces étendues ou de cette dispersion, l'écart-type serait plus grand pour les résultats du premier examen.

N. B. Ces définitions représentent une grande simplification de notions très complexes. Elles vous sont soumises simplement pour mieux comprendre les résultats de vos sondages.

Référence

Fortin, M.F. (1996) Méthode d'échantillonnage. Dans Décarie Éditeur. Le processus de la recherche (pp. 365-367). Ville Mont-Royal, QC : Décarie Éditeur.

Statistique Canada. Variance et écart type. Retrouvé le 10 avril 2015 dans <http://www.statcan.gc.ca/edu/power-pouvoir/ch12/5214891-fra.htm>

Statistique Canada. Calcul de la médiane. Retrouvé le 10 avril 2015 dans <http://www.statcan.gc.ca/edu/power-pouvoir/ch11/median-médiane/5214872-fra.htm>

Statistique Canada. Calcul de la moyenne. Retrouvé le 10 avril 2015 dans <http://www.statcan.gc.ca/edu/power-pouvoir/ch11/mean-moyenne/5214871-fra.htm>