



C'est MON opinion - volet résidents

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. Ainsi, sur les 31 résidents qui sont en mesure de compléter le questionnaire, 24 y ont répondu, soit un taux de réponse de 77,4 %.

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.



section 1 Milieu de vie

Résultat global



01

La possibilité de personnaliser votre chambre est



Nb répondants

23

Médiane

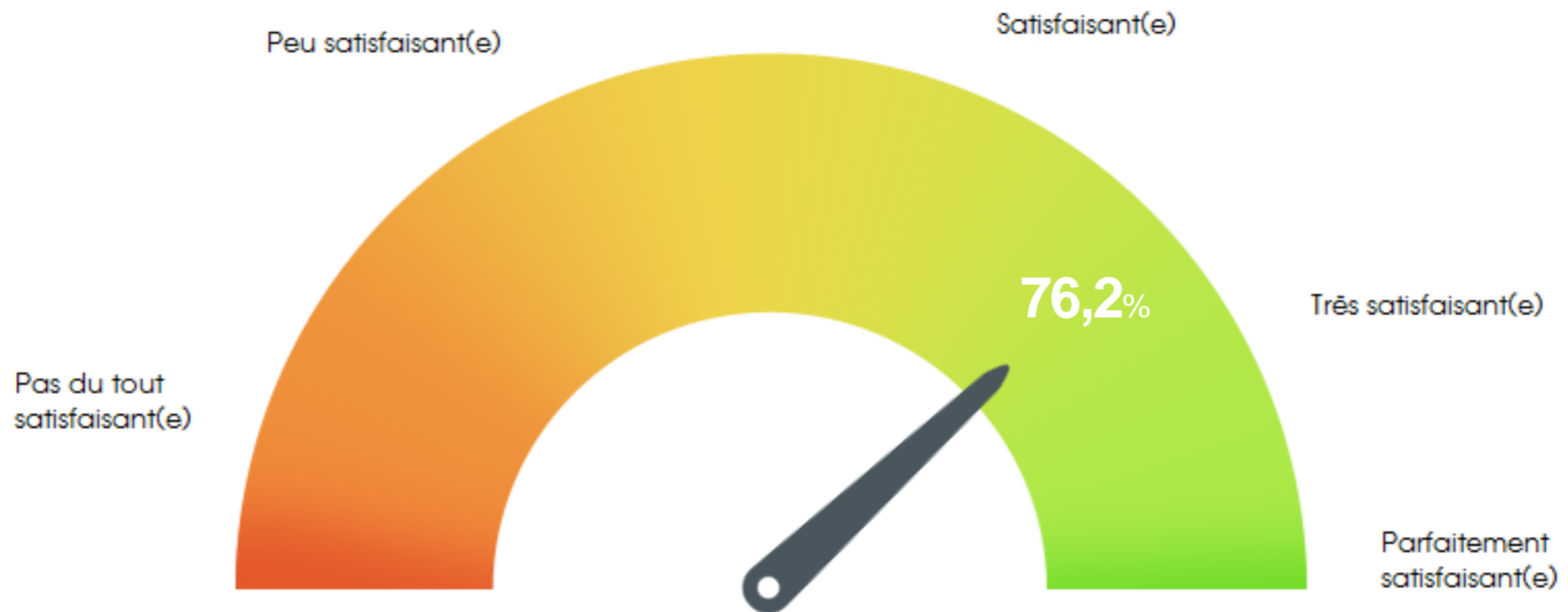
90,0 %

Écart type

24,1 %

02

Il y a des espaces intérieurs et extérieurs rappelant un milieu de vie familial



Nb répondants

21

Médiane

80,0%

Écart type

29,4%



section 2

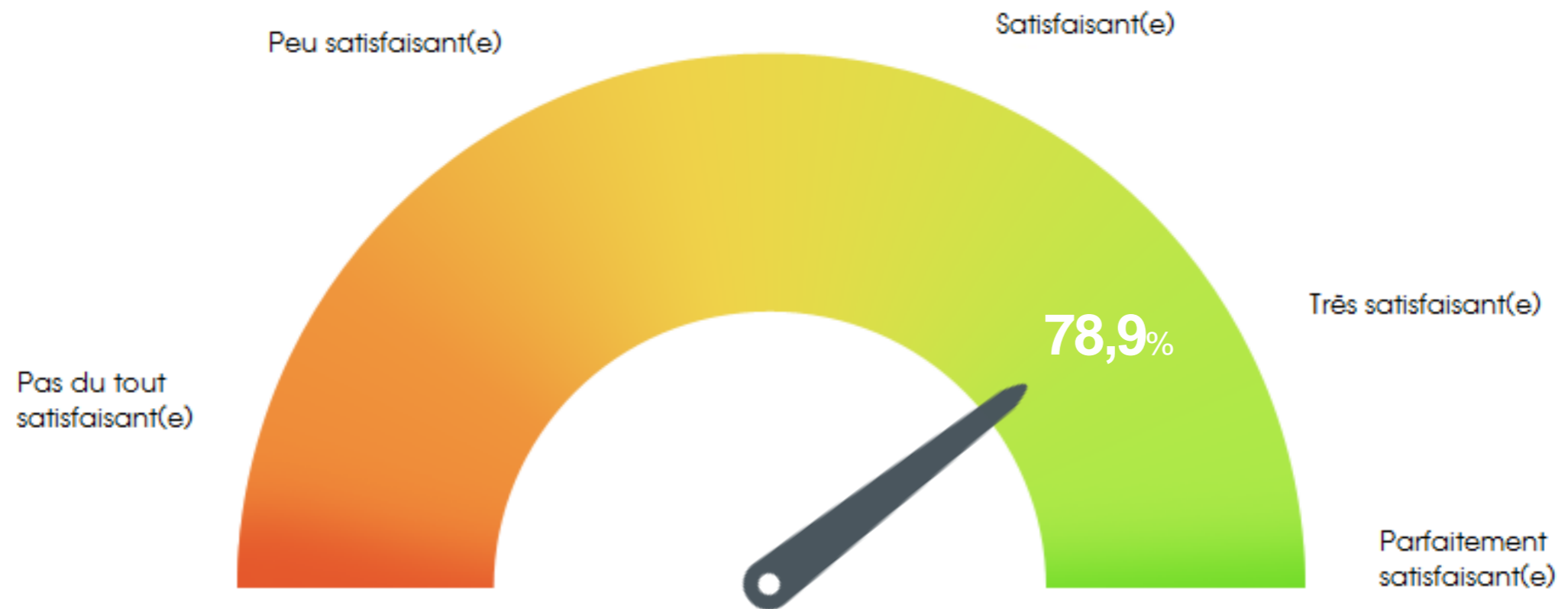
Activités récréationnelles

Résultat global

Moyenne	Médiane	Écart type
77,2 %	77,2 %	2,4 %

03

La variété des activités offertes est



Nb répondants

19

Médiane

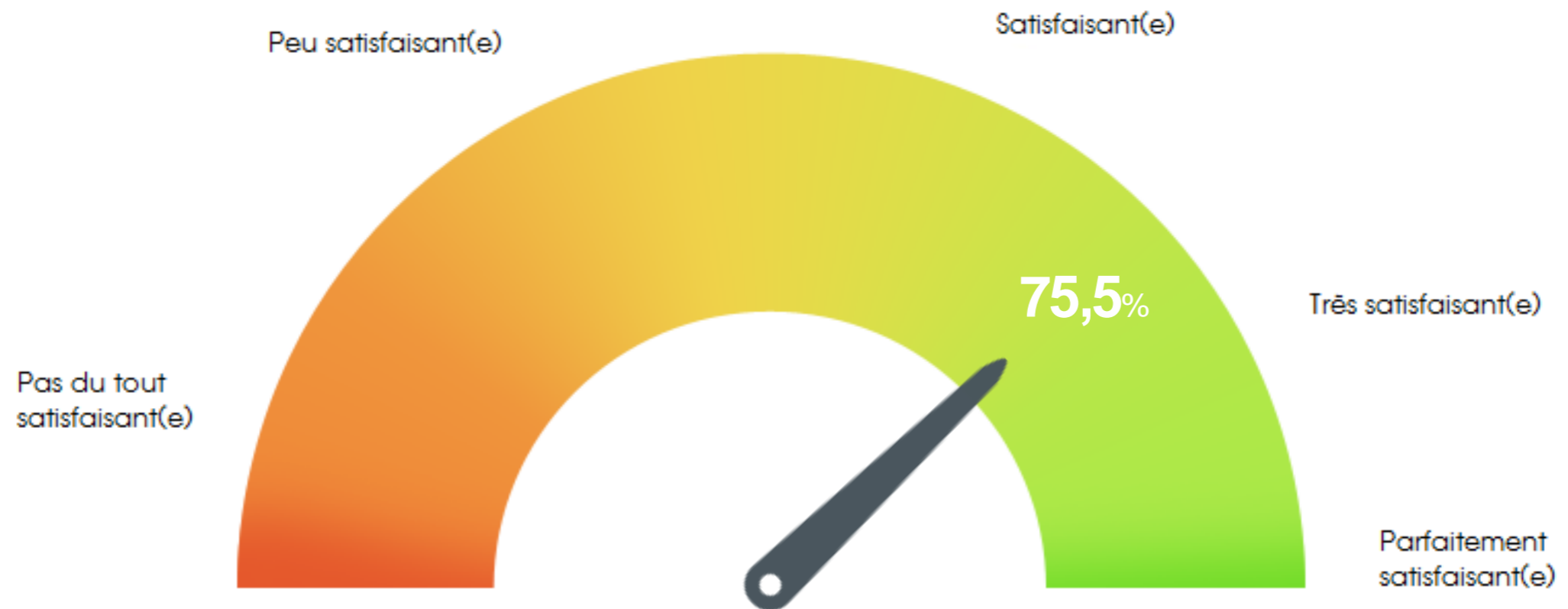
90,0%

Écart type

26,9%

04

La fréquence des activités offertes est



Nb répondants

20

Médiane

80,0%

Écart type

25,6%



section 3

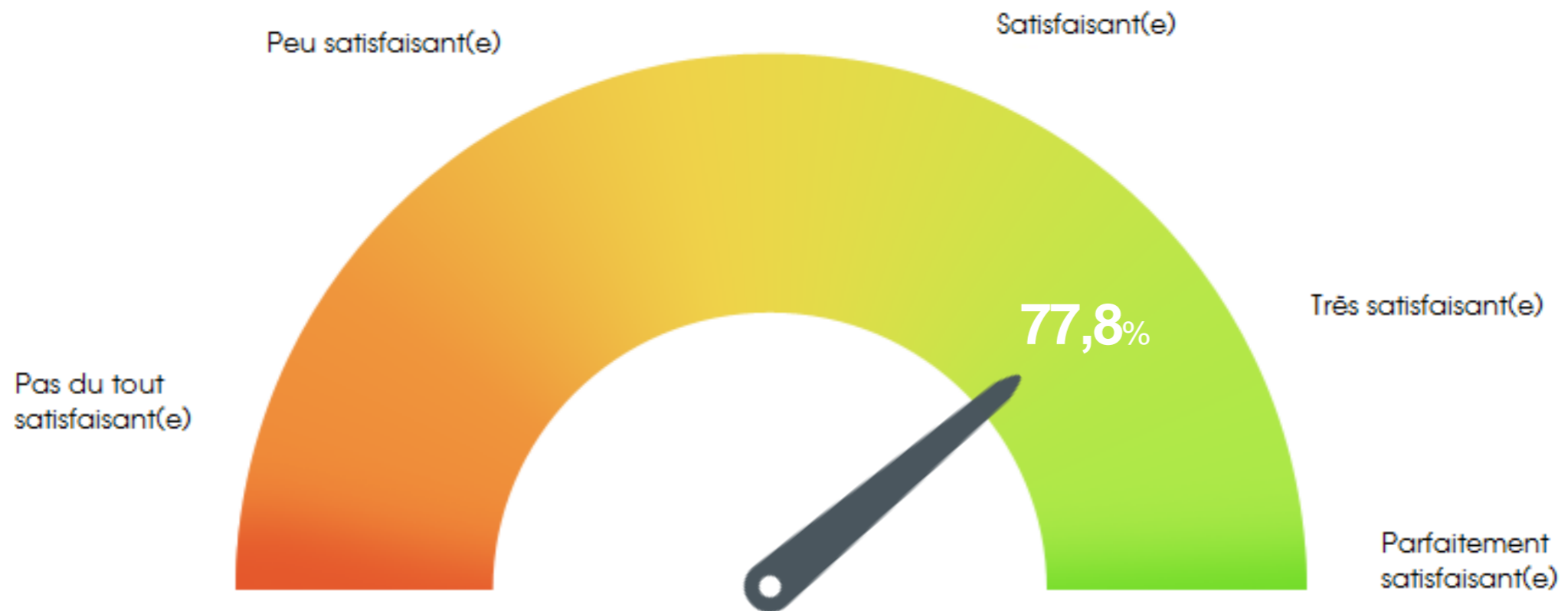
Droits / libertés / consentement

Résultat global



05

La façon dont le personnel vous explique ce qu'il va faire lors des soins est



Nb répondants

23

Médiane

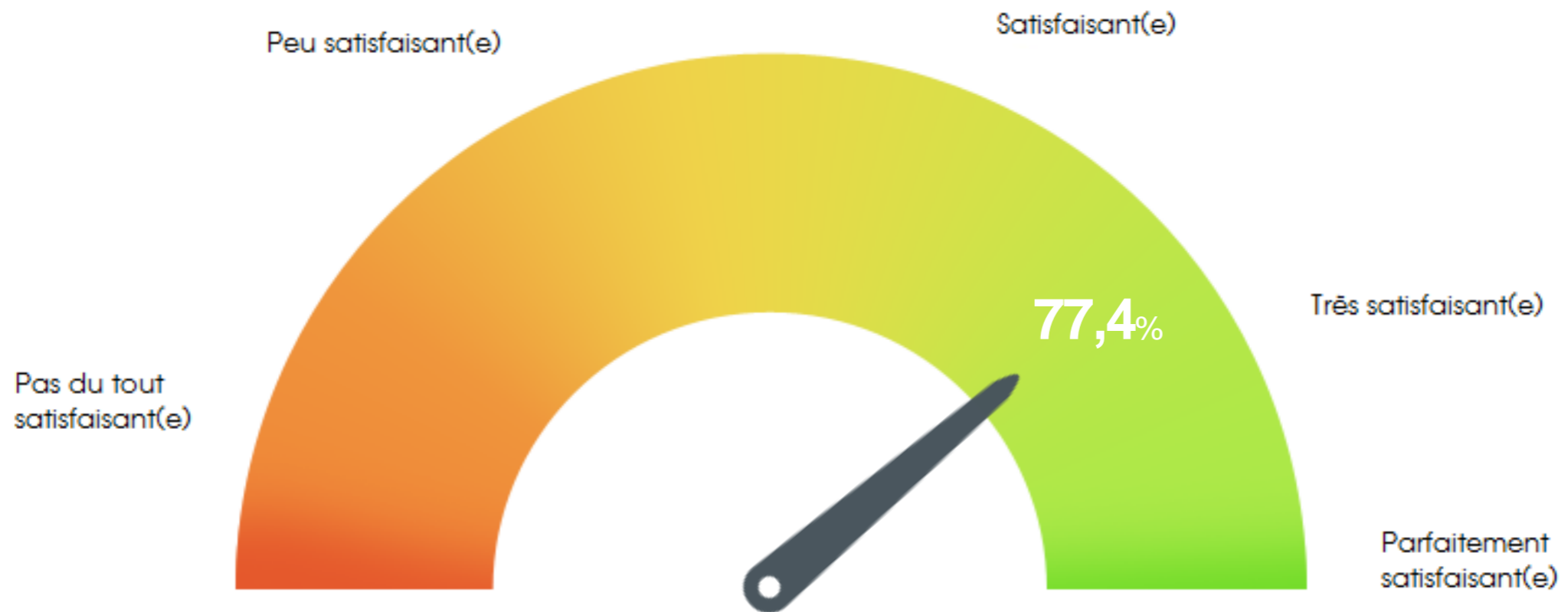
80,0%

Écart type

22,8%

06

Votre participation aux décisions qui vous concernent (ex: le plan d'intervention) est



Nb répondants

23

Médiane

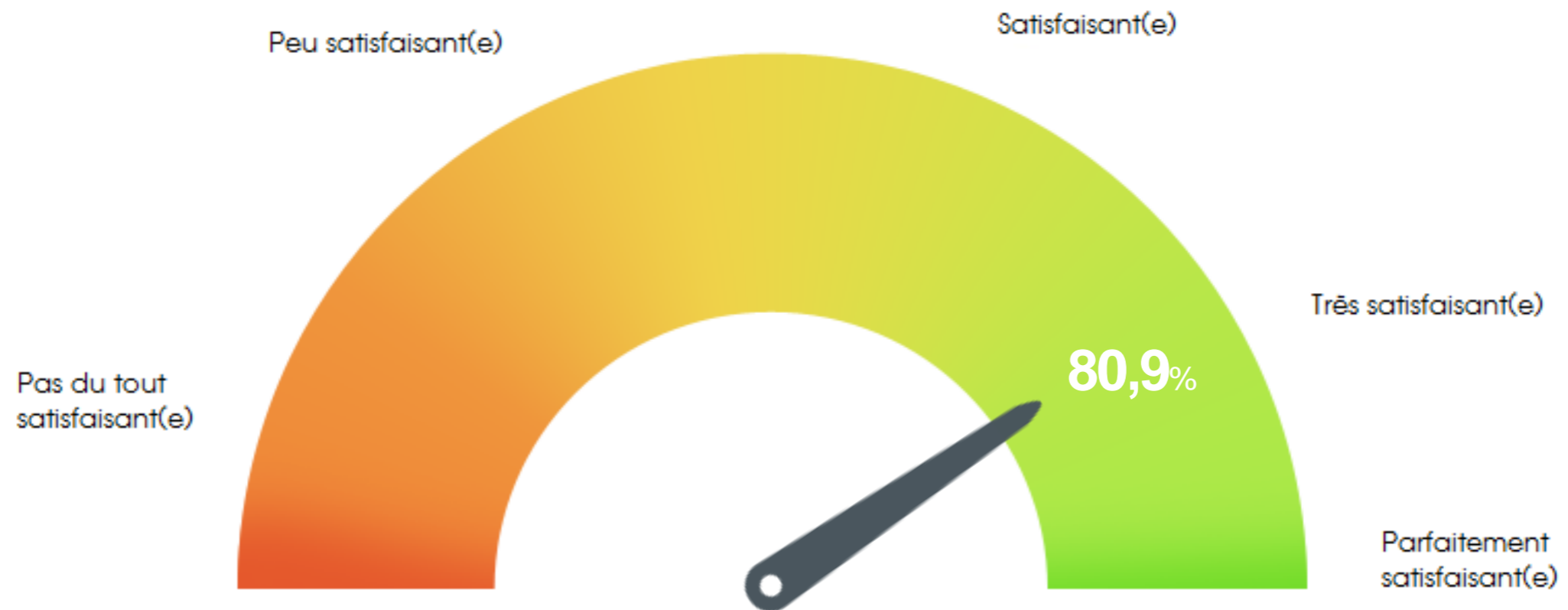
80,0%

Écart type

24,0%

07

Les informations sur votre santé vous sont transmises dans un langage facile à comprendre



Nb répondants

23

Médiane

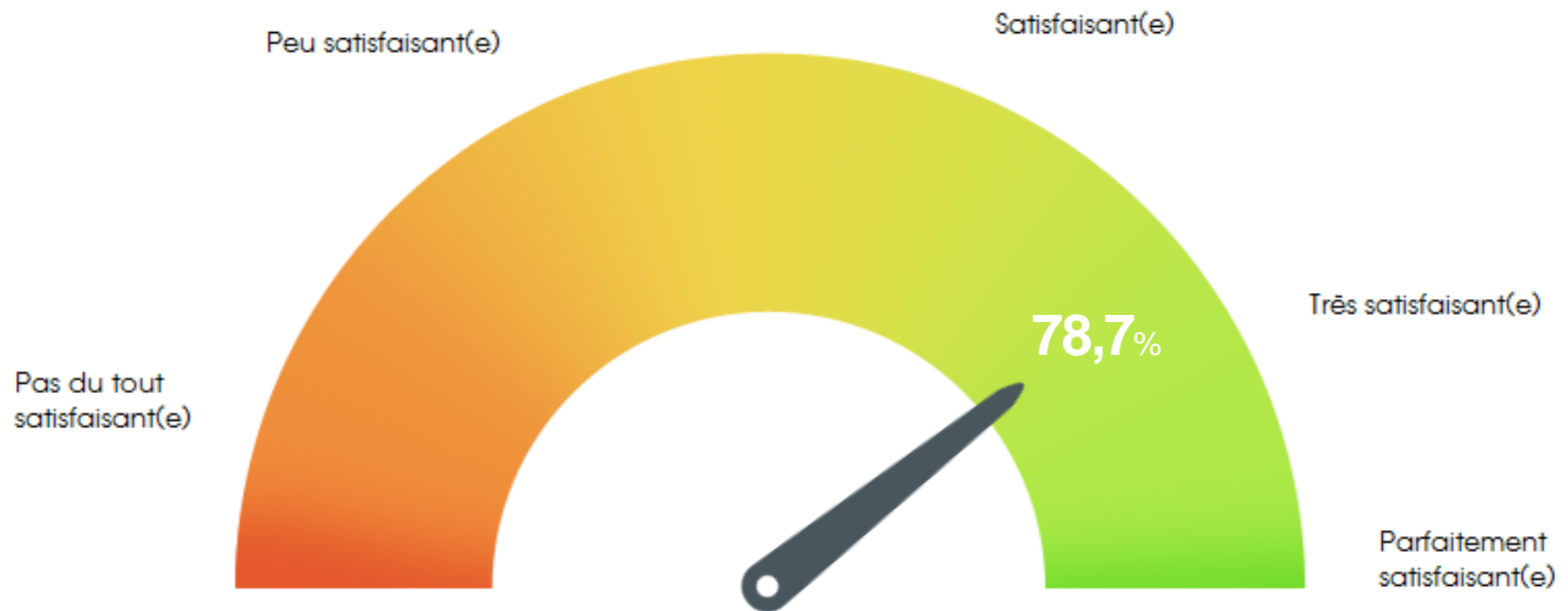
90,0%

Écart type

24,3%

08

Vous avez les informations nécessaires pour prendre les décisions qui vous concernent



Nb répondants

23

Médiane

80,0%

Écart type

24,7%

09

Le respect de votre vie intime (ex: recevoir de la visite) est



Nb répondants

24

Médiane

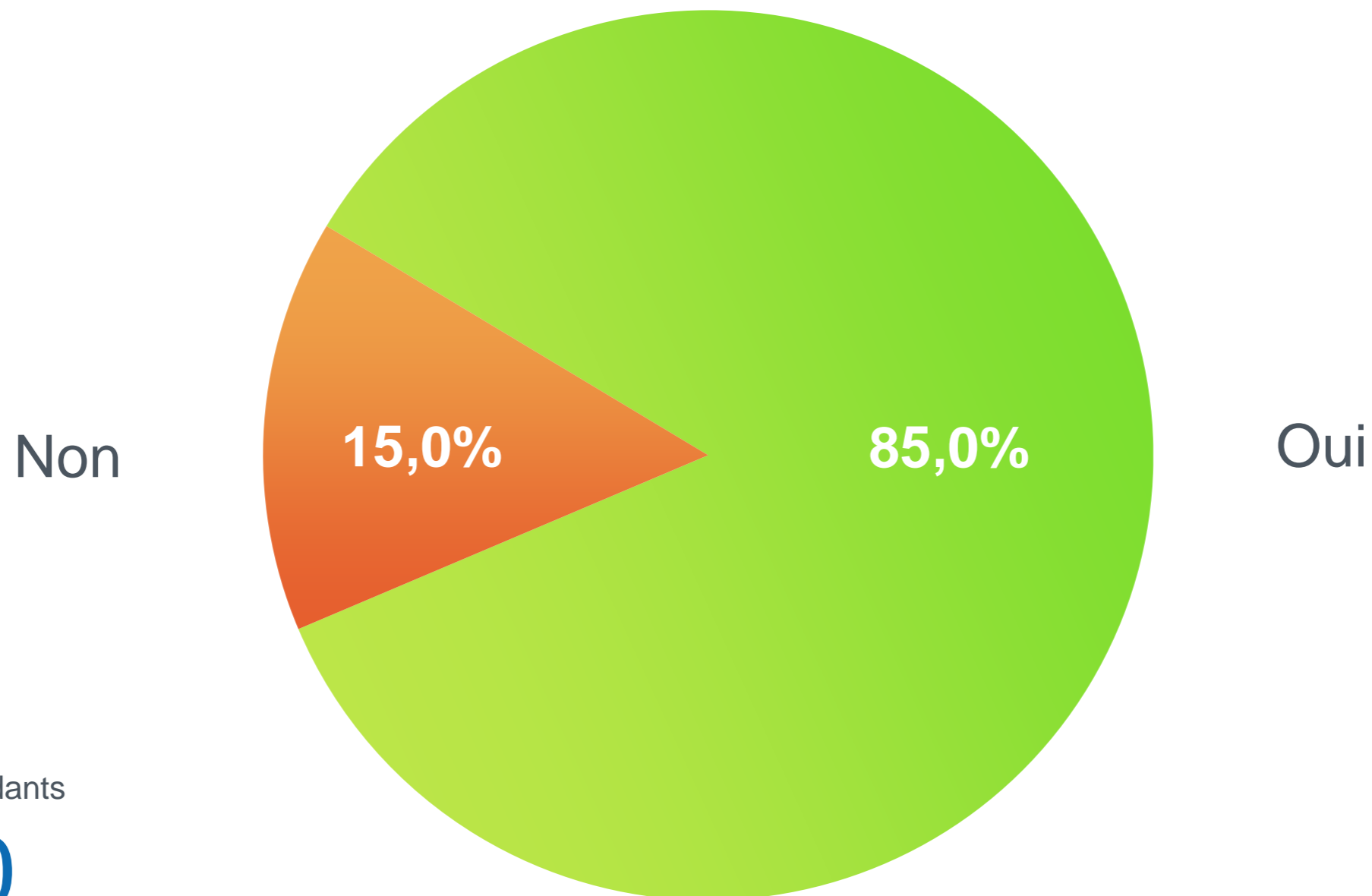
100,0%

Écart type

24,0%

10

Le personnel vous demande votre permission avant de vous donner un soin ou un service



Nb répondants

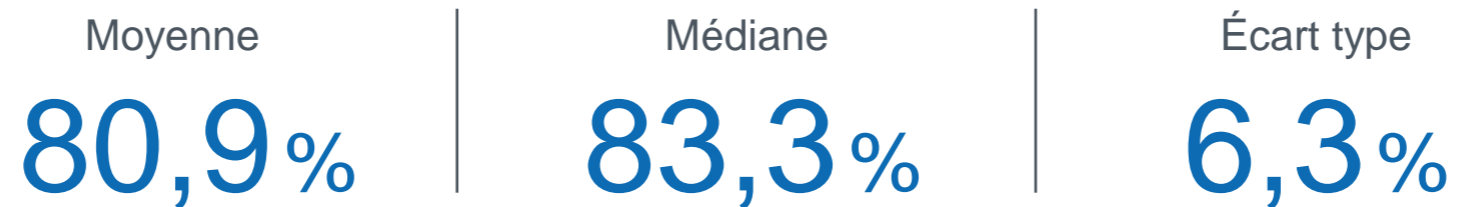
20



section 4

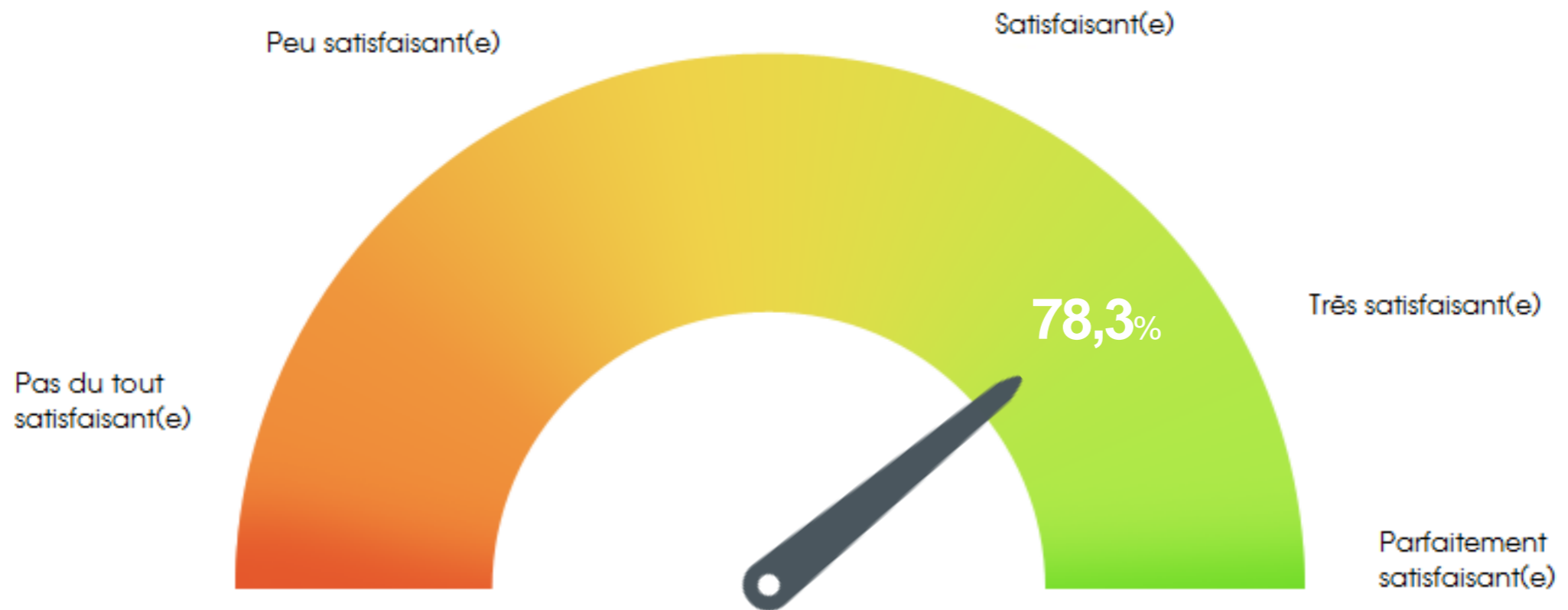
Alimentation

Résultat global



11

La variété des menus et des collations est



Nb répondants

24

Médiane

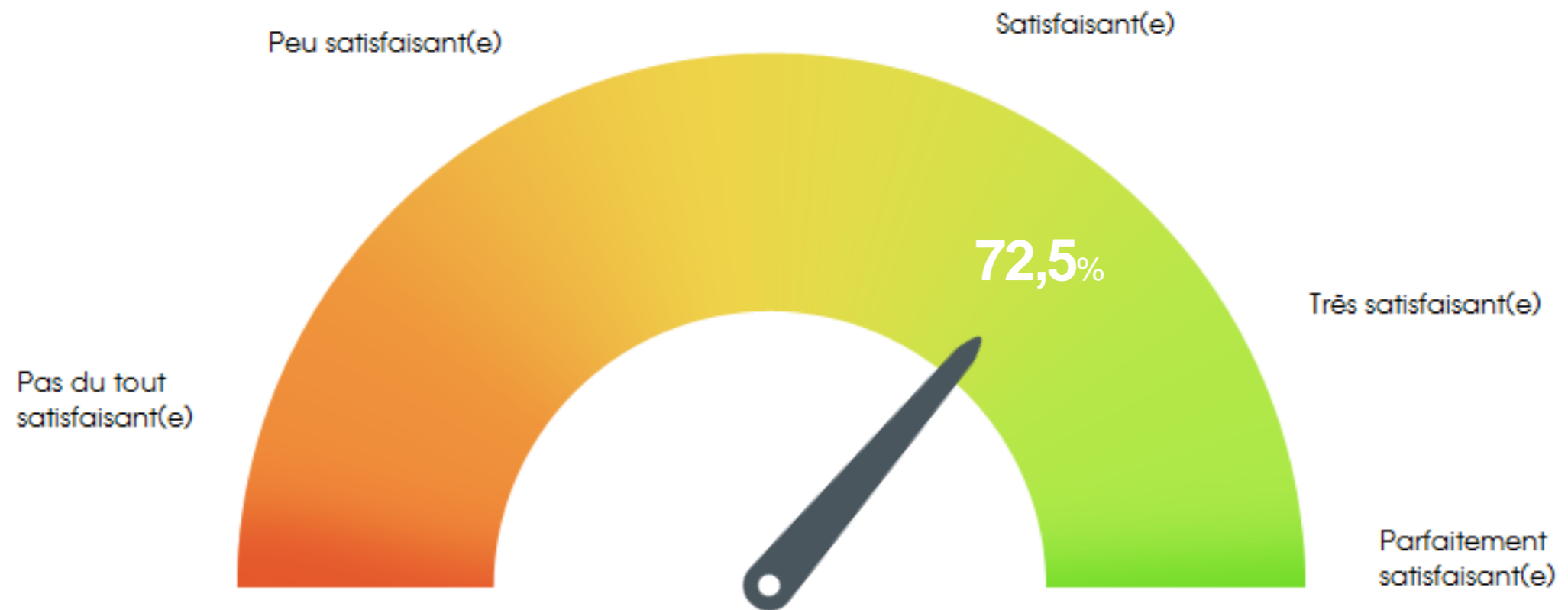
90,0%

Écart type

25,3%

12

La température des aliments est



Nb répondants

24

Médiane

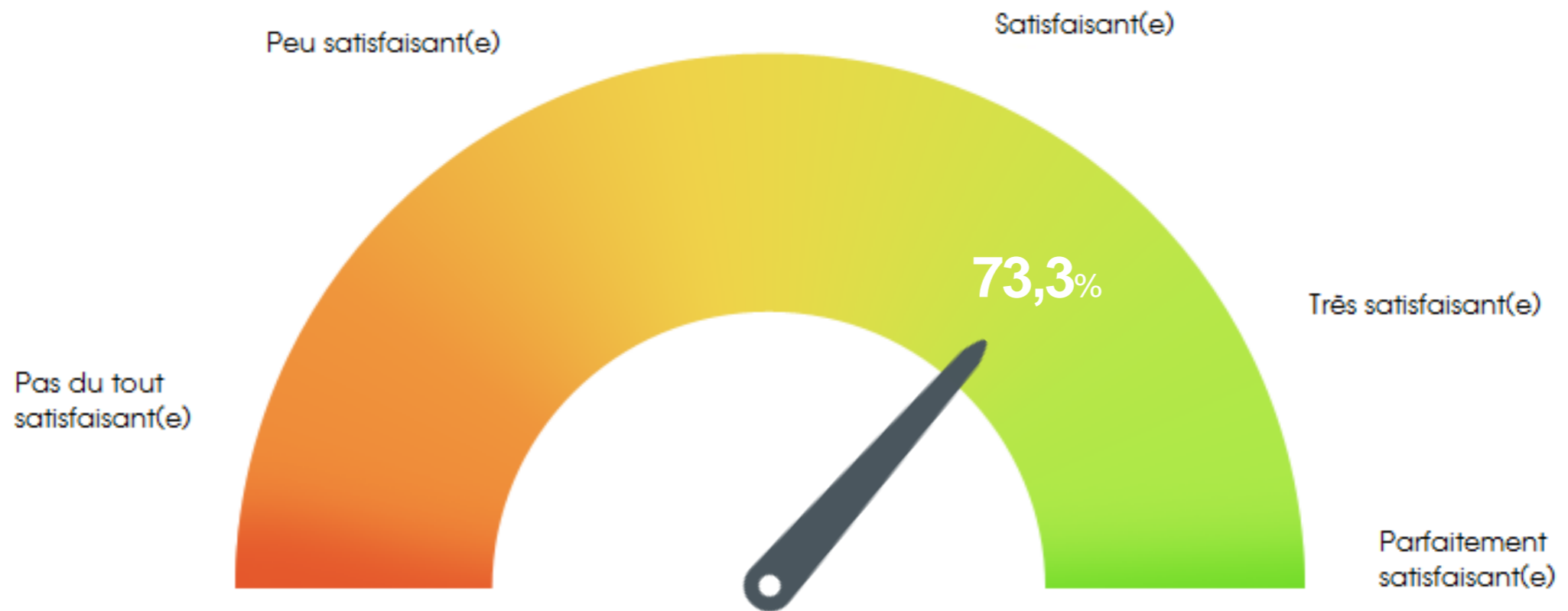
80,0%

Écart type

25,6%

13

Le goût des aliments servis est



Nb répondants

24

Médiane

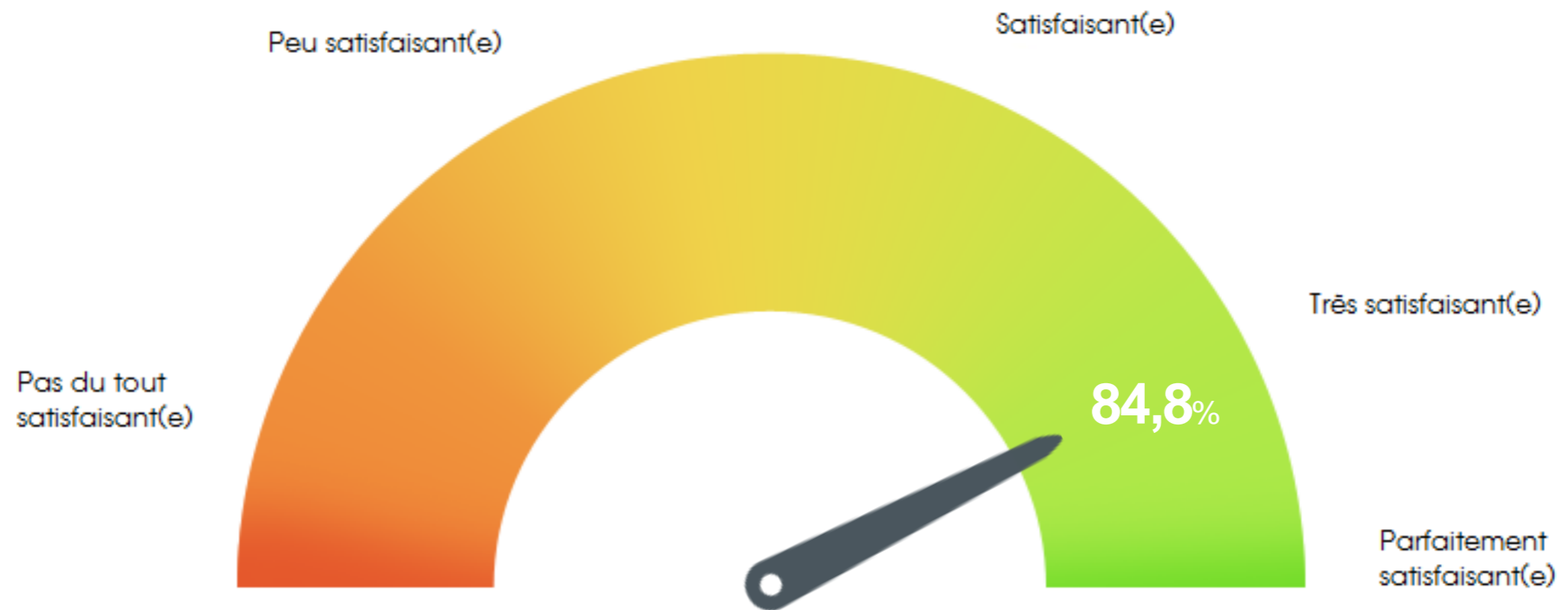
80,0%

Écart type

27,8%

14

L'accessibilité à la nourriture, de l'eau et des boissons en tout temps est



Nb répondants

23

Médiane

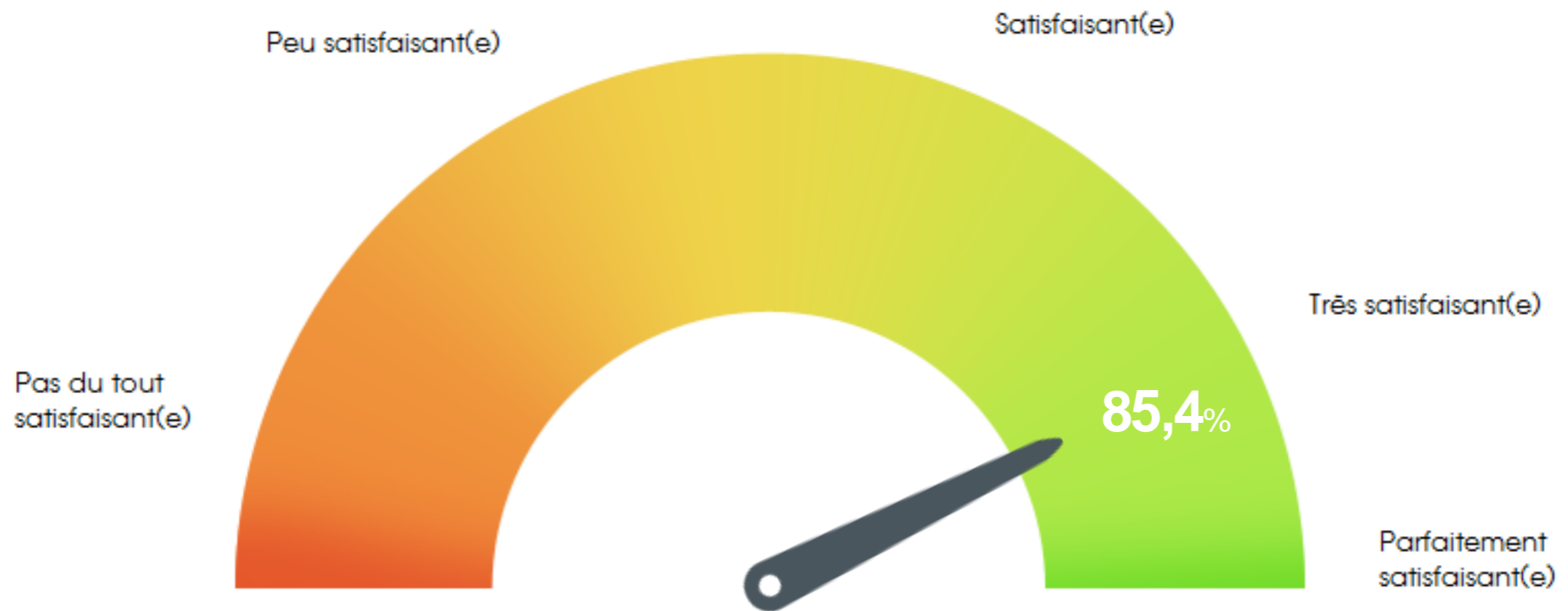
100,0%

Écart type

23,7%

15

La présentation des repas est



Nb répondants

24

Médiane

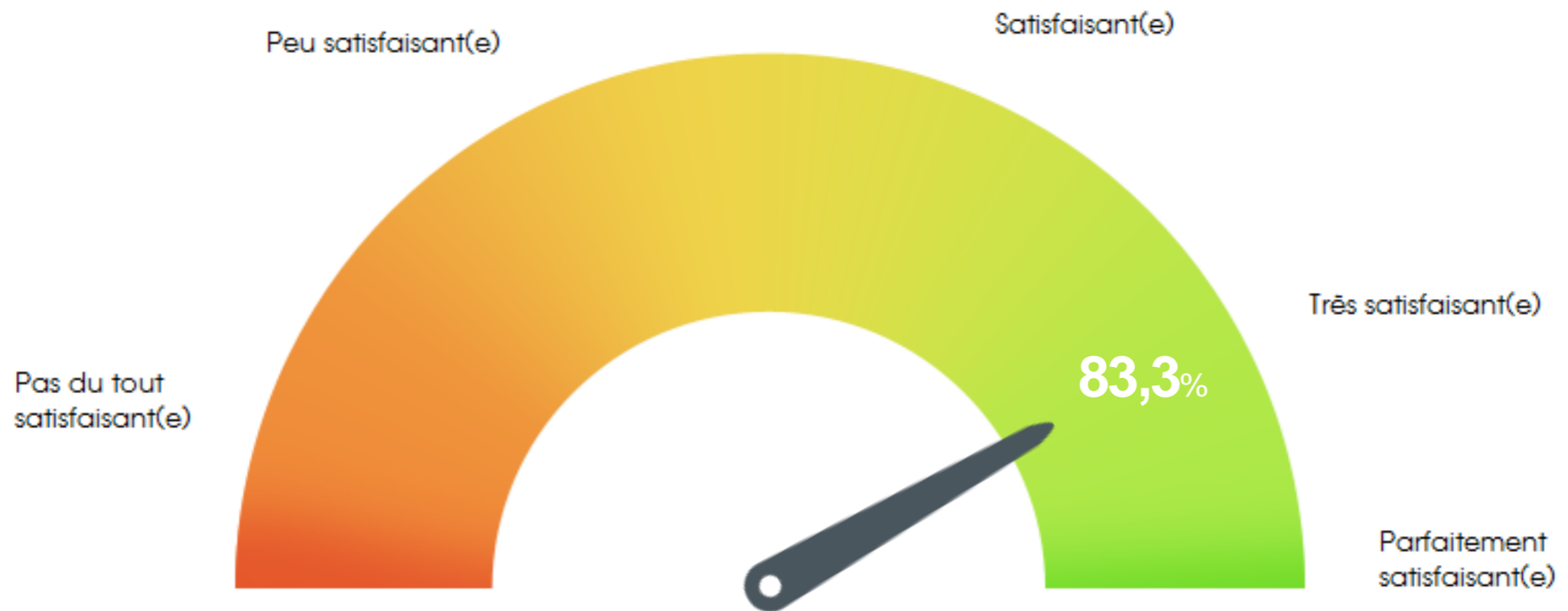
90,0%

Écart type

25,9%

16

Le temps alloué pour prendre vos repas est



Nb répondants

24

Médiane

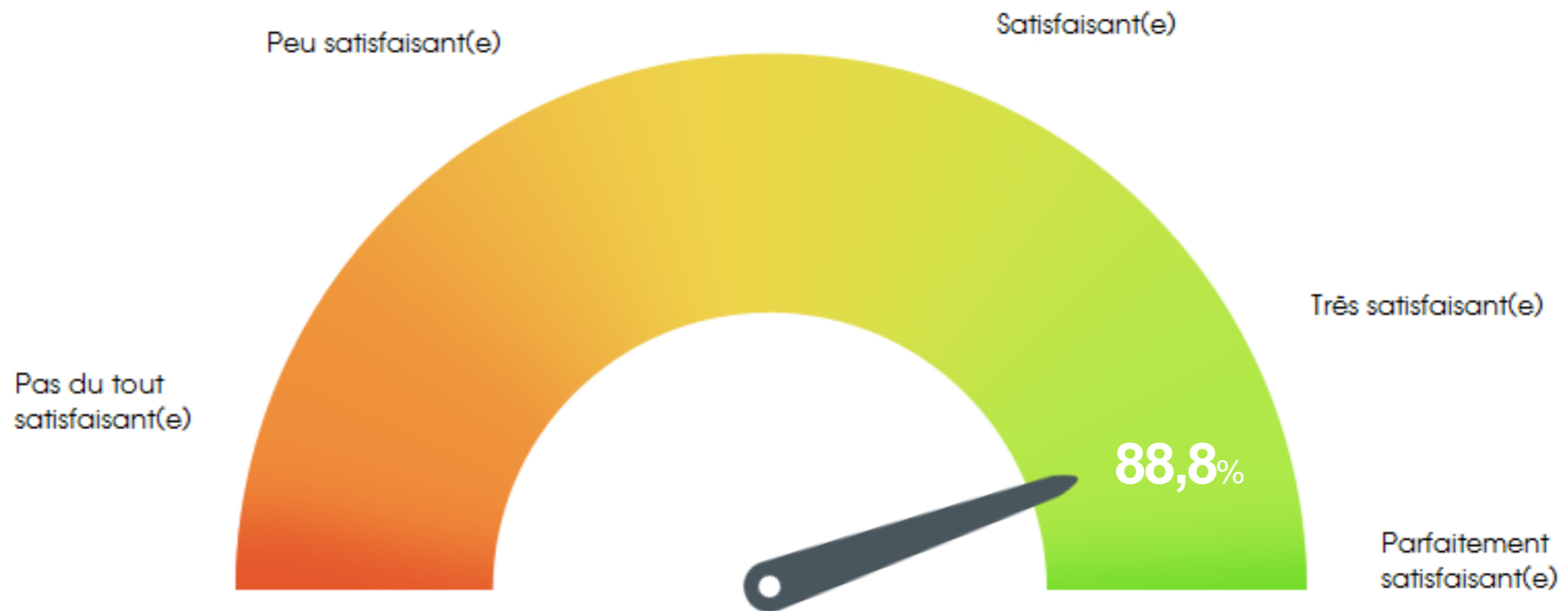
95,0%

Écart type

26,6%

17

Vous êtes installé confortablement lors de vos repas



Nb répondants

24

Médiane

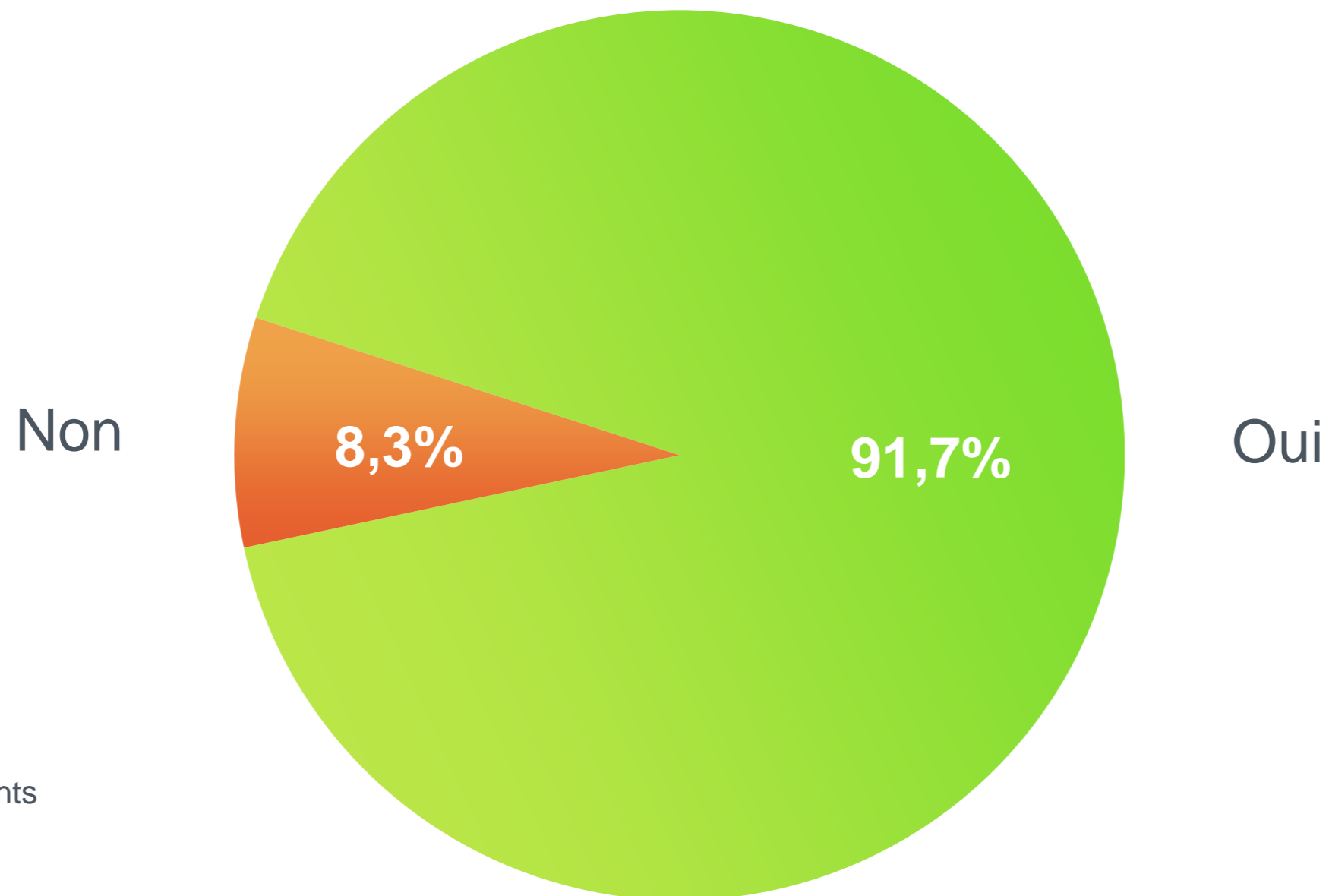
100,0%

Écart type

22,7%

18

Les besoins et demandes d'assistance, au moment des repas, sont répondus



Nb répondants

24



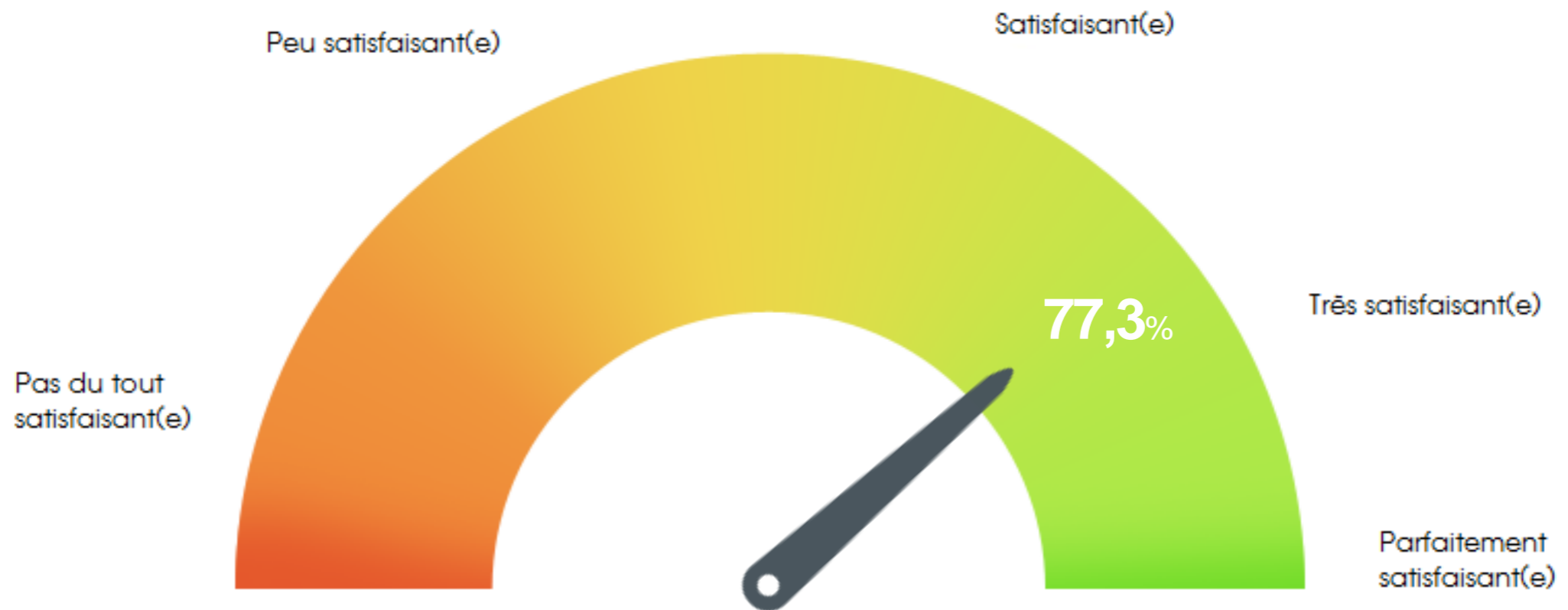
section 5
Gestion de la douleur

Résultat global

Moyenne	Médiane	Écart type
77,3%	77,3%	0,0%

19

Votre niveau de satisfaction face au traitement de votre douleur est



Nb répondants

22

Médiane

80,0%

Écart type

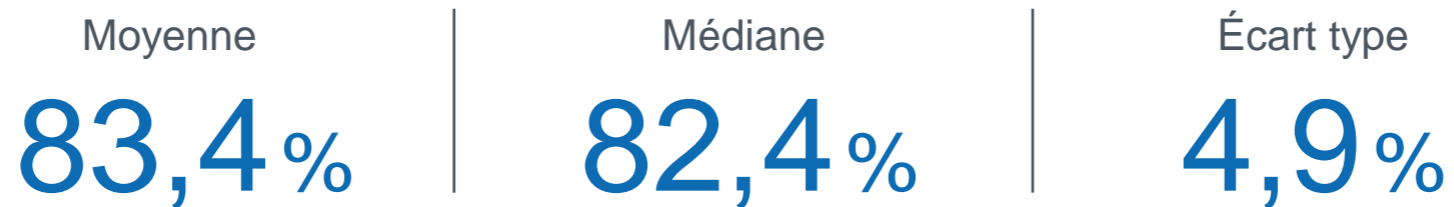
23,9%



section 6

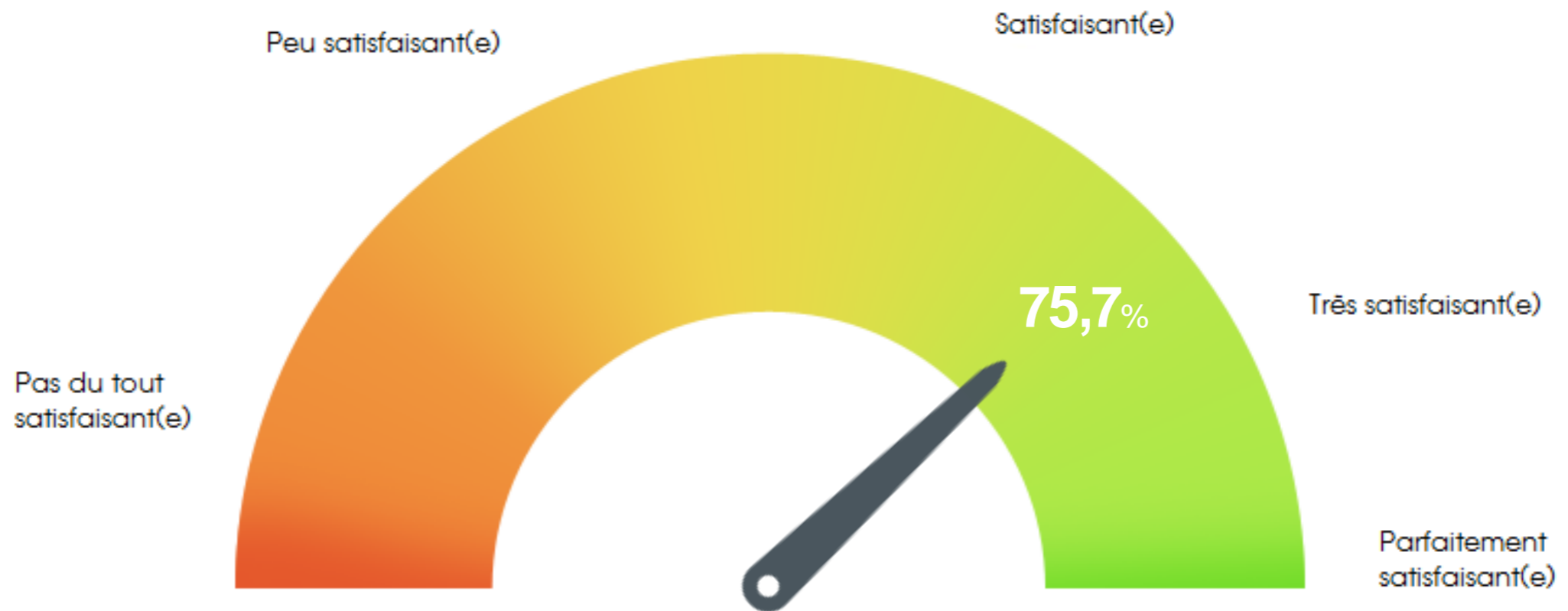
Soins de santé et d'assistance

Résultat global



20

La possibilité d'obtenir de l'aide, en tout temps, est



Nb répondants

23

Médiane

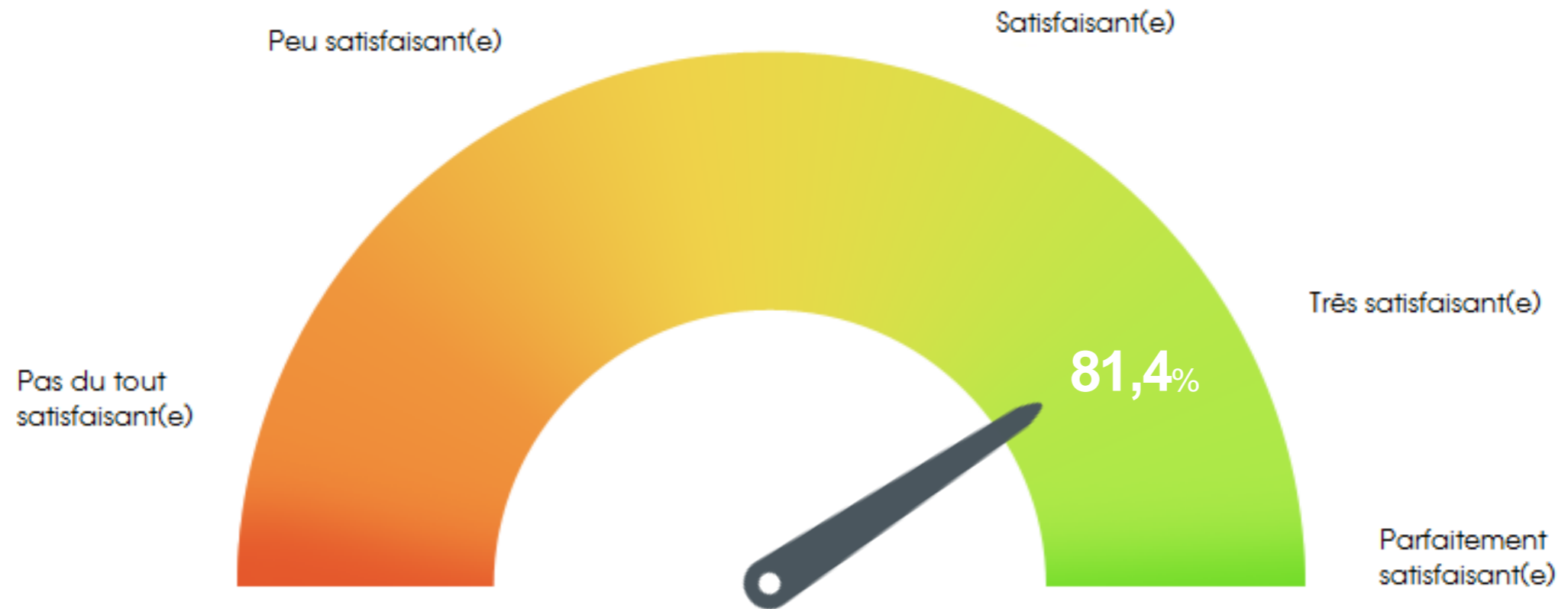
80,0%

Écart type

25,2%

21

Le respect de votre rythme, lors des interventions et des soins, est



Nb répondants

22

Médiane

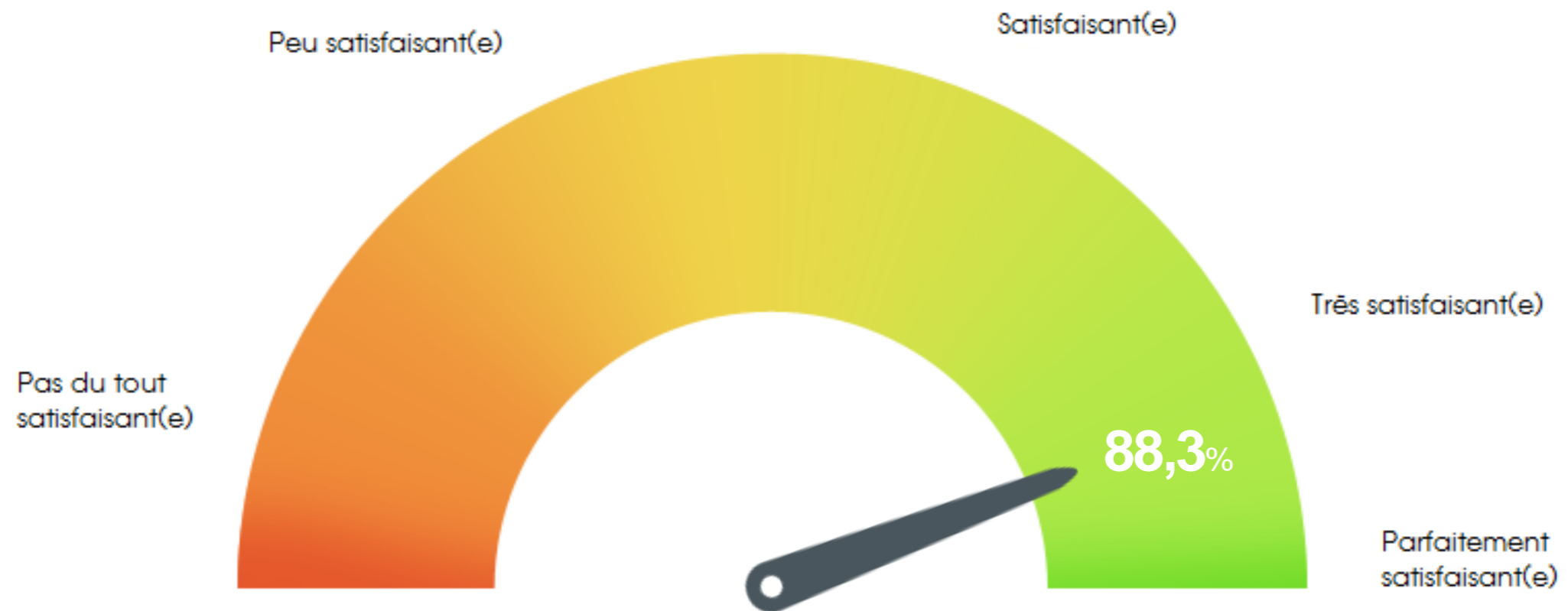
80,0%

Écart type

19,3%

22

Le respect de votre intimité, lors des soins et des traitements, est



Nb répondants

23

Médiane

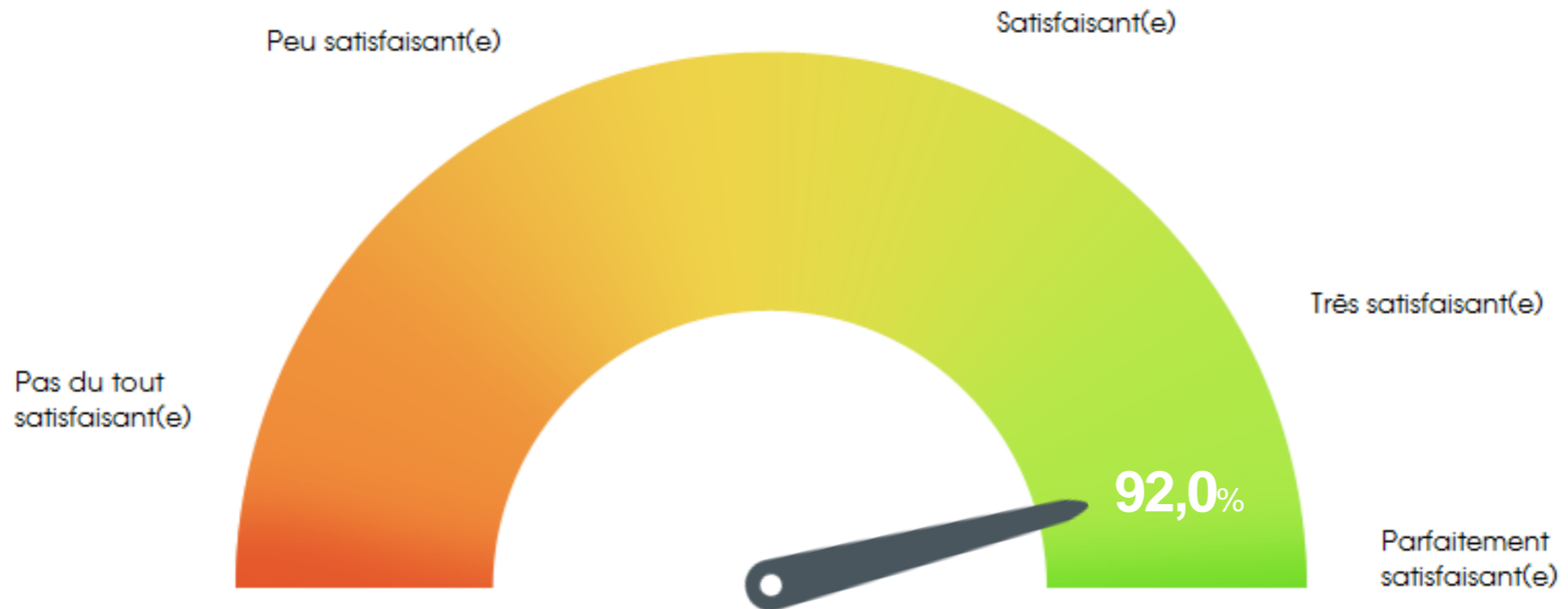
100,0%

Écart type

14,7%

23

La possibilité de choisir un membre du personnel du sexe de
votre choix pour vos soins d'hygiène est



Nb répondants

15

Médiane

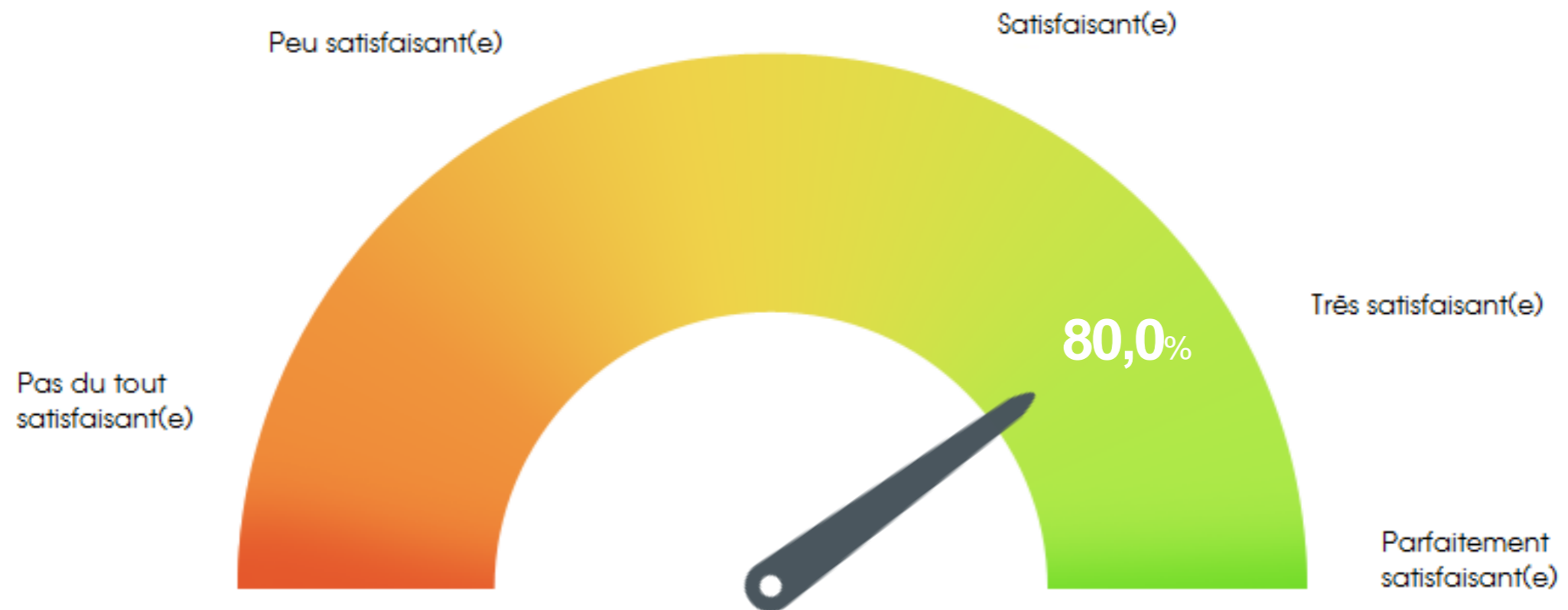
100,0%

Écart type

15,7%

24

Les interventions de l'équipe soignante pour assurer votre confort sont



Nb répondants

24

Médiane

90,0%

Écart type

24,1%

25

Le respect de vos habitudes de vie
(ex: les activités, l'intimité, les heures du lever et du coucher) est



Nb répondants

24

Médiane

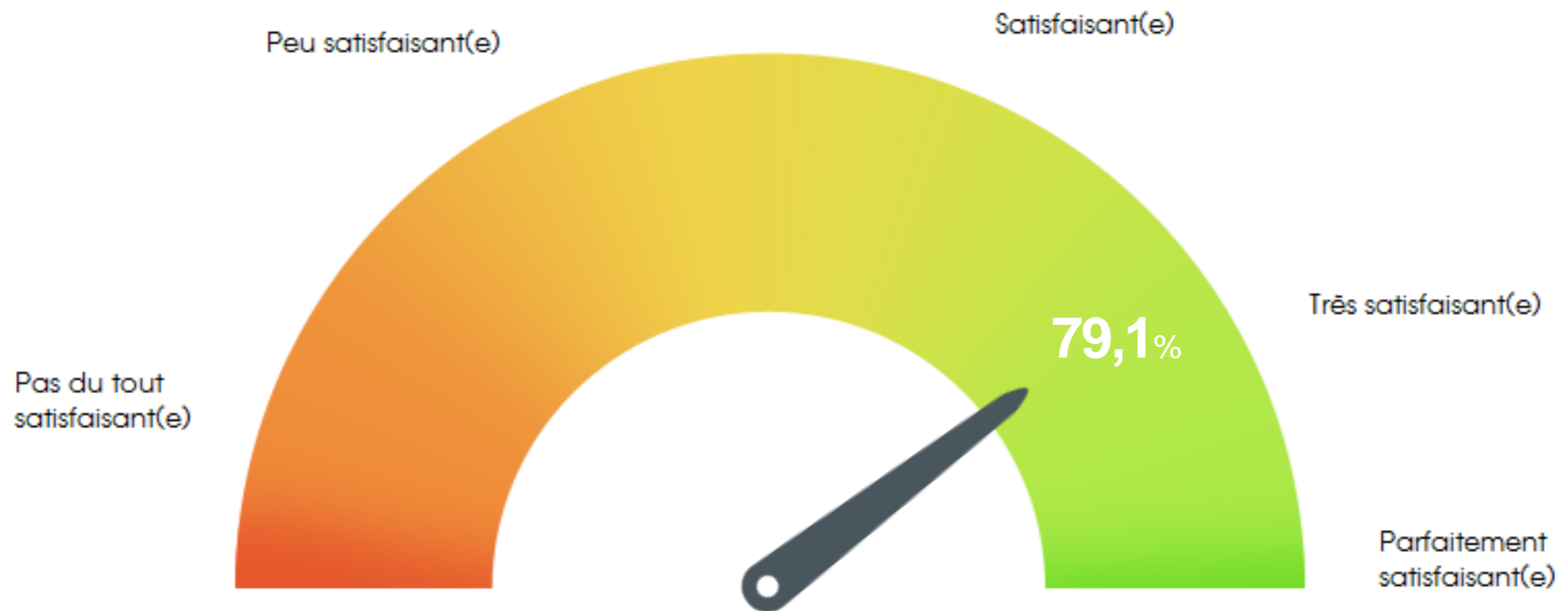
100,0%

Écart type

22,5%

26

Les membres du personnel sont bien informés de vos besoins



Nb répondants

23

Médiane

80,0%

Écart type

25,0%

27

La possibilité d'exprimer vos goûts et vos choix pour conserver votre autonomie est



Nb répondants

22

Médiane

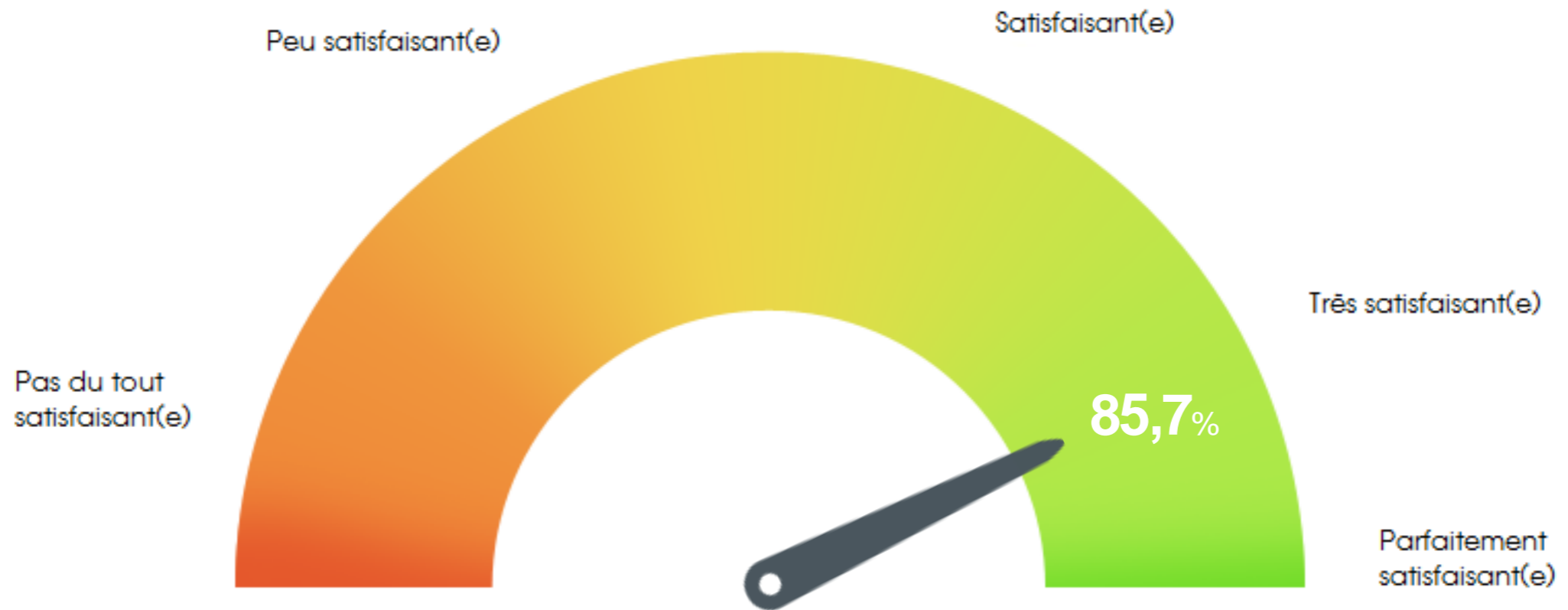
90,0%

Écart type

17,8%

28

La possibilité d'effectuer les tâches que vous êtes capable de faire est



Nb répondants

21

Médiane

90,0%

Écart type

16,9%

29

Le sentiment d'être soutenu et entouré par le personnel est



Nb répondants

24

Médiane

90,0%

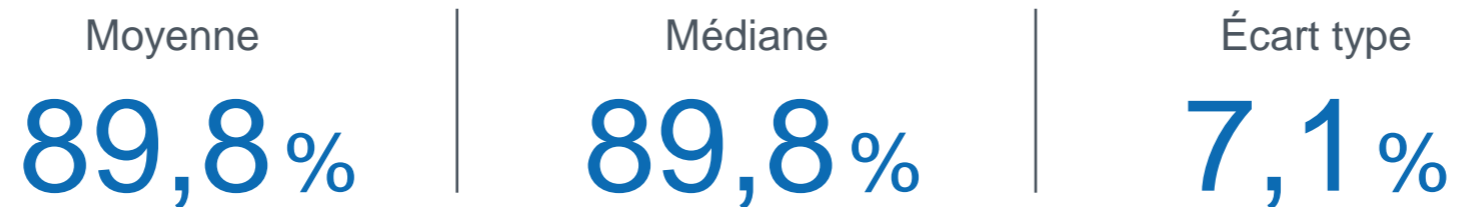
Écart type

24,8%



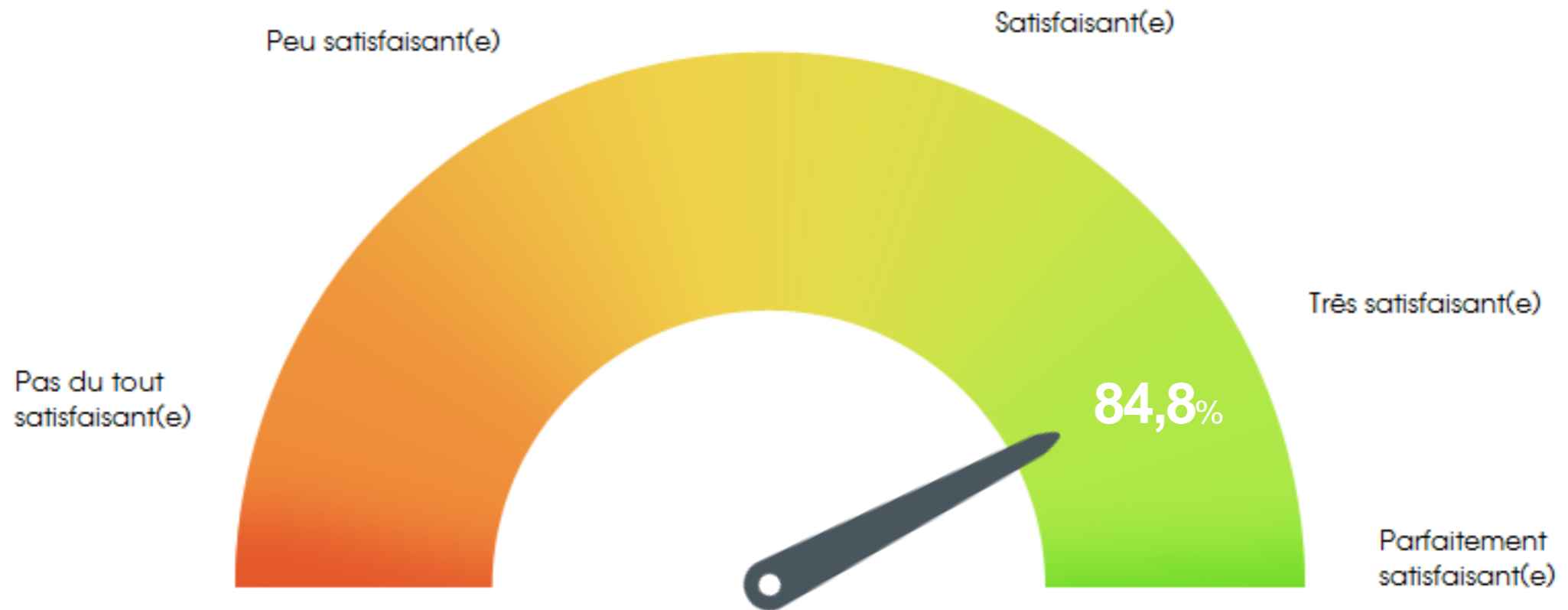
section 7
Spirituel / culturel

Résultat global



30

Le respect de vos choix culturels est



Nb répondants

23

Médiane

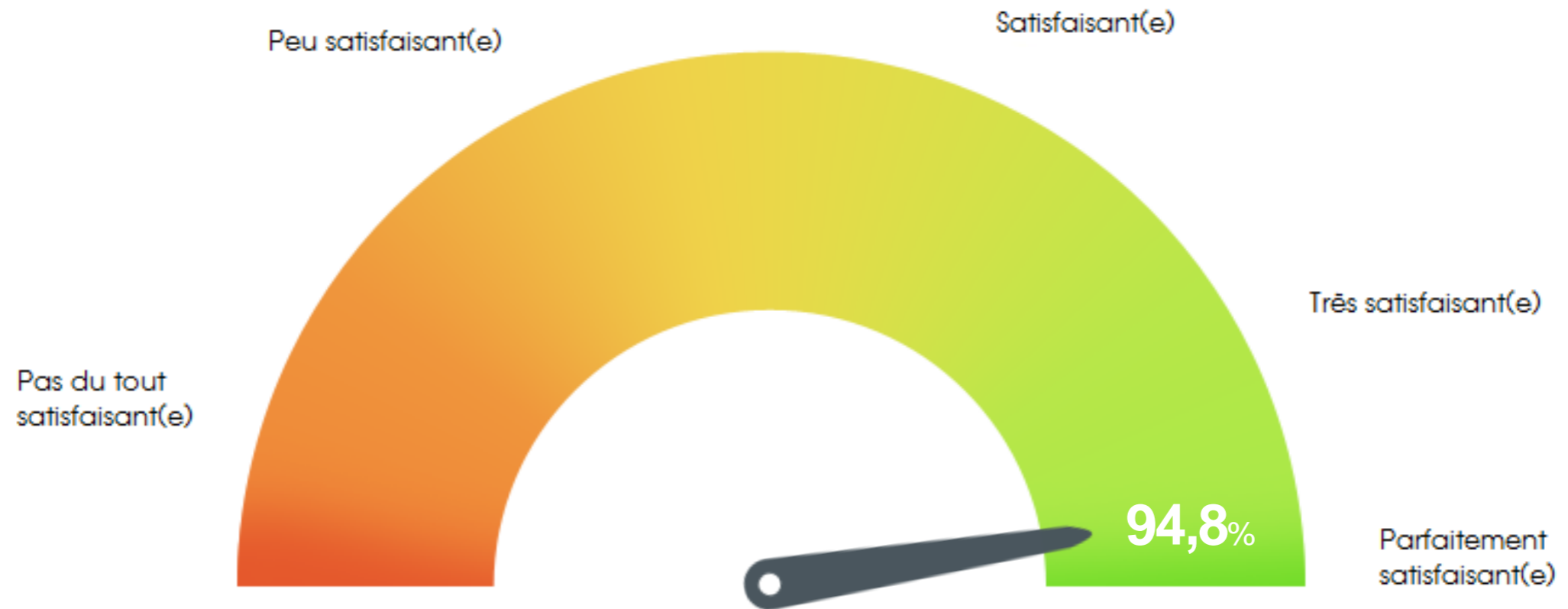
100,0%

Écart type

24,7%

31

Le respect de vos choix spirituels est



Nb répondants

21

Médiane

100,0%

Écart type

12,1%



section 8

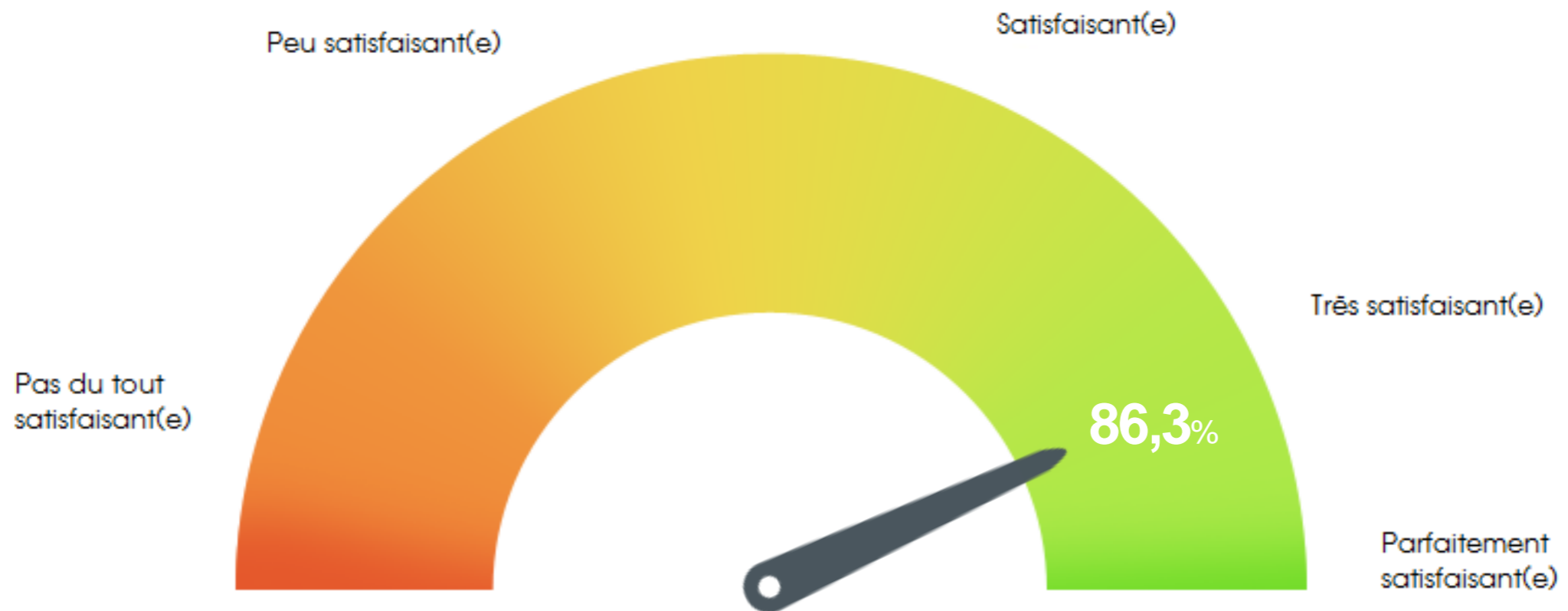
Relation avec le personnel

Résultat global



32

L'attention que l'on vous consacre pour bien s'occuper de vous est



Nb répondants

24

Médiane

100,0%

Écart type

23,9%

33

Le respect et la politesse du personnel envers vous (ex: frapper à la porte) sont



Nb répondants

24

Médiane

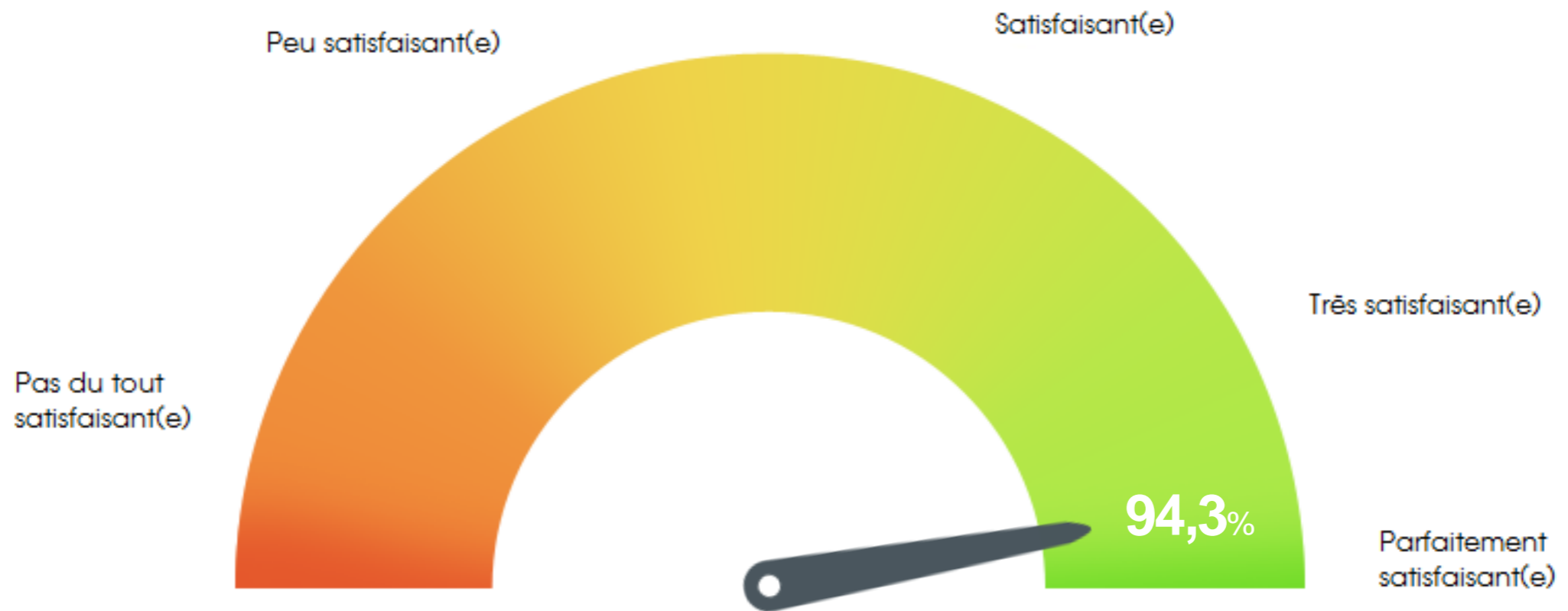
100,0%

Écart type

25,0%

34

L'utilisation du vouvoiement est



Nb répondants

23

Médiane

100,0%

Écart type

14,4%



section 9

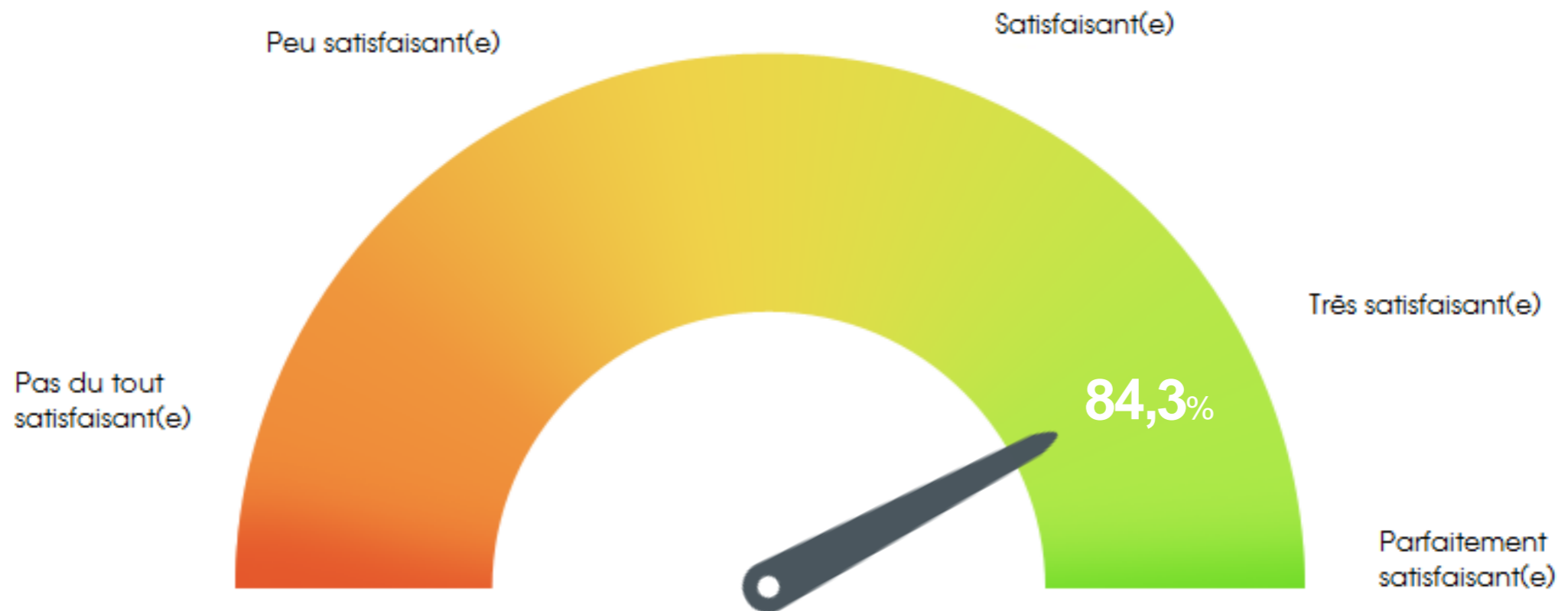
Propreté des lieux

Résultat global

Moyenne	Médiane	Écart type
87,0%	87,9%	2,3%

35

La propreté de votre toilette est



Nb répondants

23

Médiane

90,0%

Écart type

25,0%

36

La propreté de votre chambre est



Nb répondants

24

Médiane

95,0%

Écart type

16,9%

37

La propreté des espaces communs (par ex. le salon,
la salle à manger, la salle de bain, etc.) est



Nb répondants

24

Médiane

100,0%

Écart type

22,5%



section 10

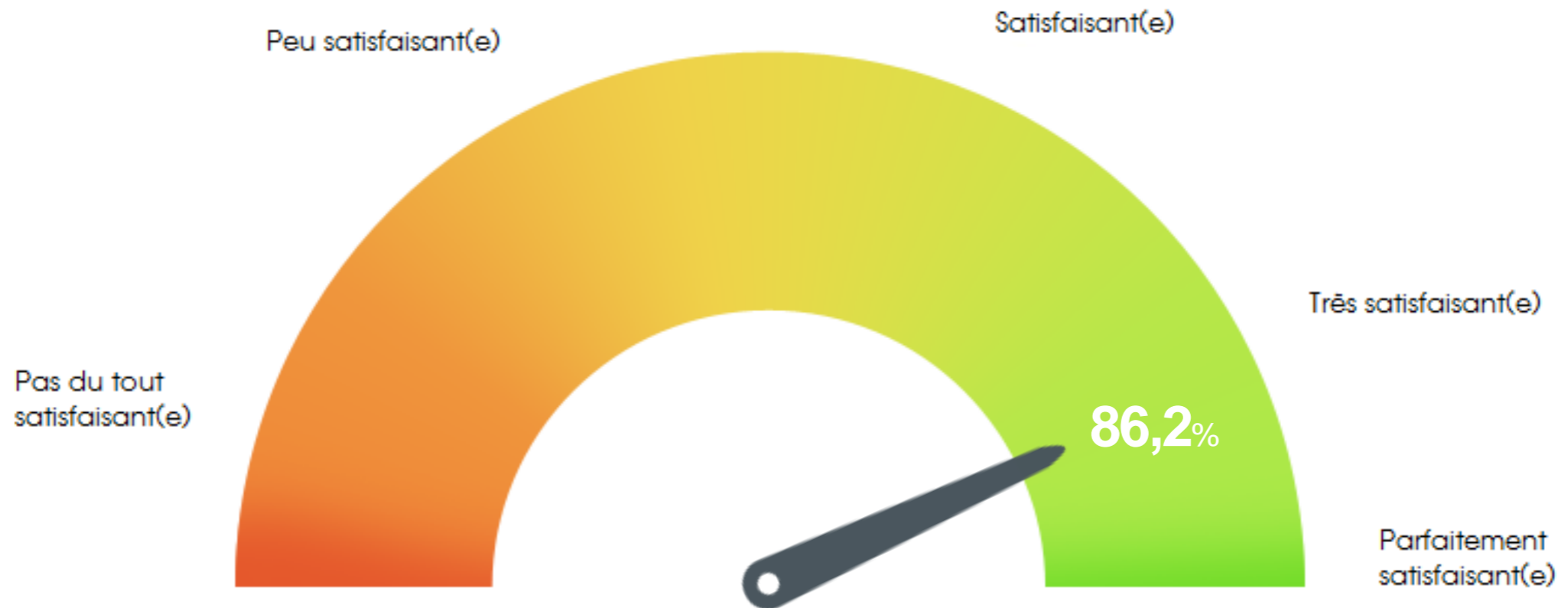
Bâtisse et environnement

Résultat global



38

L'entretien du bâtiment est



Nb répondants

21

Médiane

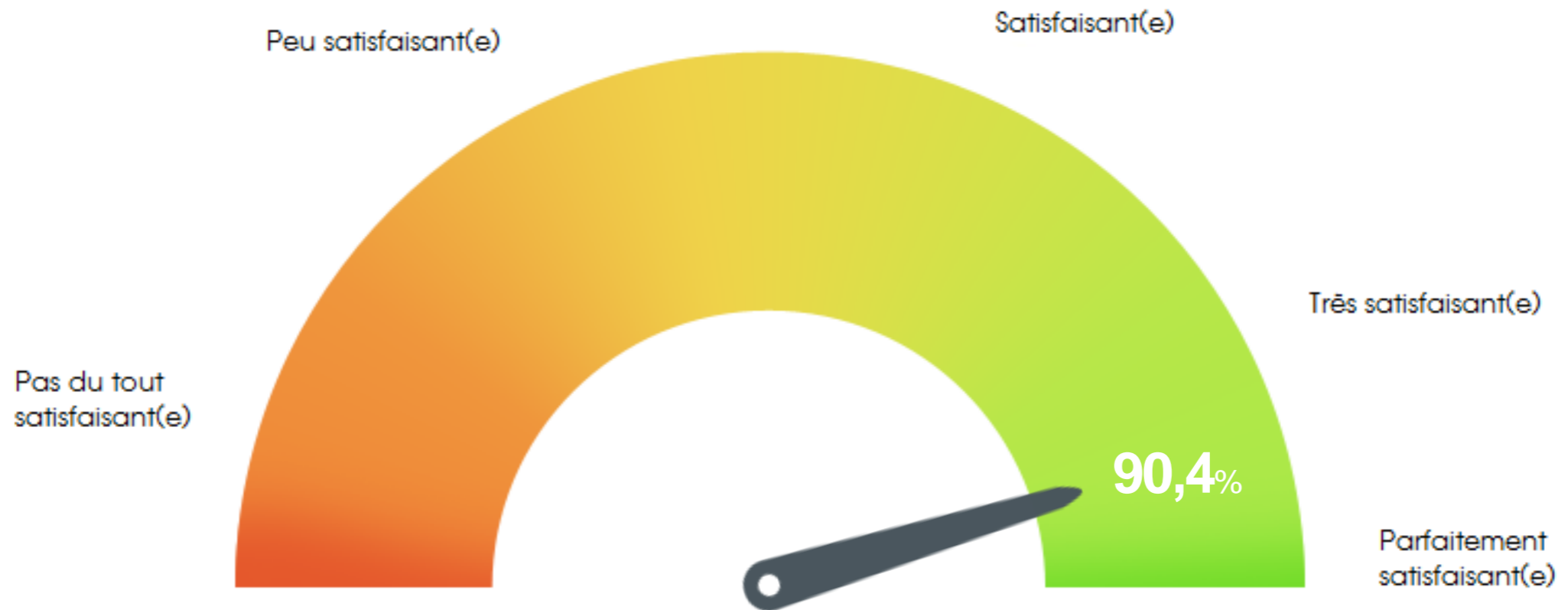
100,0%

Écart type

25,2%

39

Les corridors vous permettent de circuler en sécurité



Nb répondants

24

Médiane

100,0%

Écart type

22,7%

40

Il est facile de s'orienter dans l'établissement grâce aux différents outils visuels (par ex. l'horloge, les flèches, le calendrier, la signalisation)



Nb répondants

21

Médiane

100,0%

Écart type

24,1%



section 11

Traitement des plaintes

Résultat global



41

Vous vous sentez libre et sans crainte d'exprimer vos insatisfactions une personne responsable



Nb répondants

22

Médiane

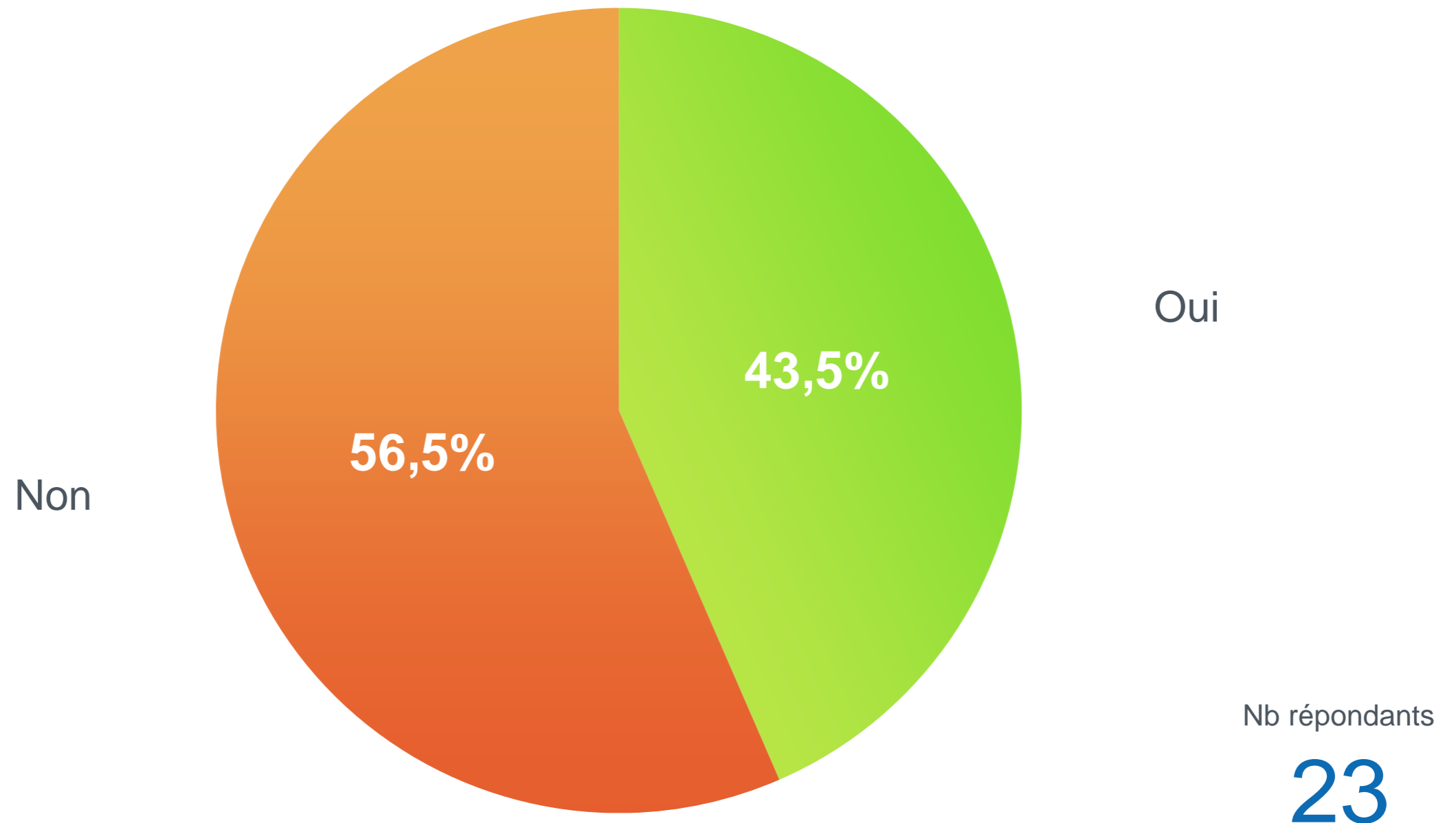
95,0%

Écart type

25,0%

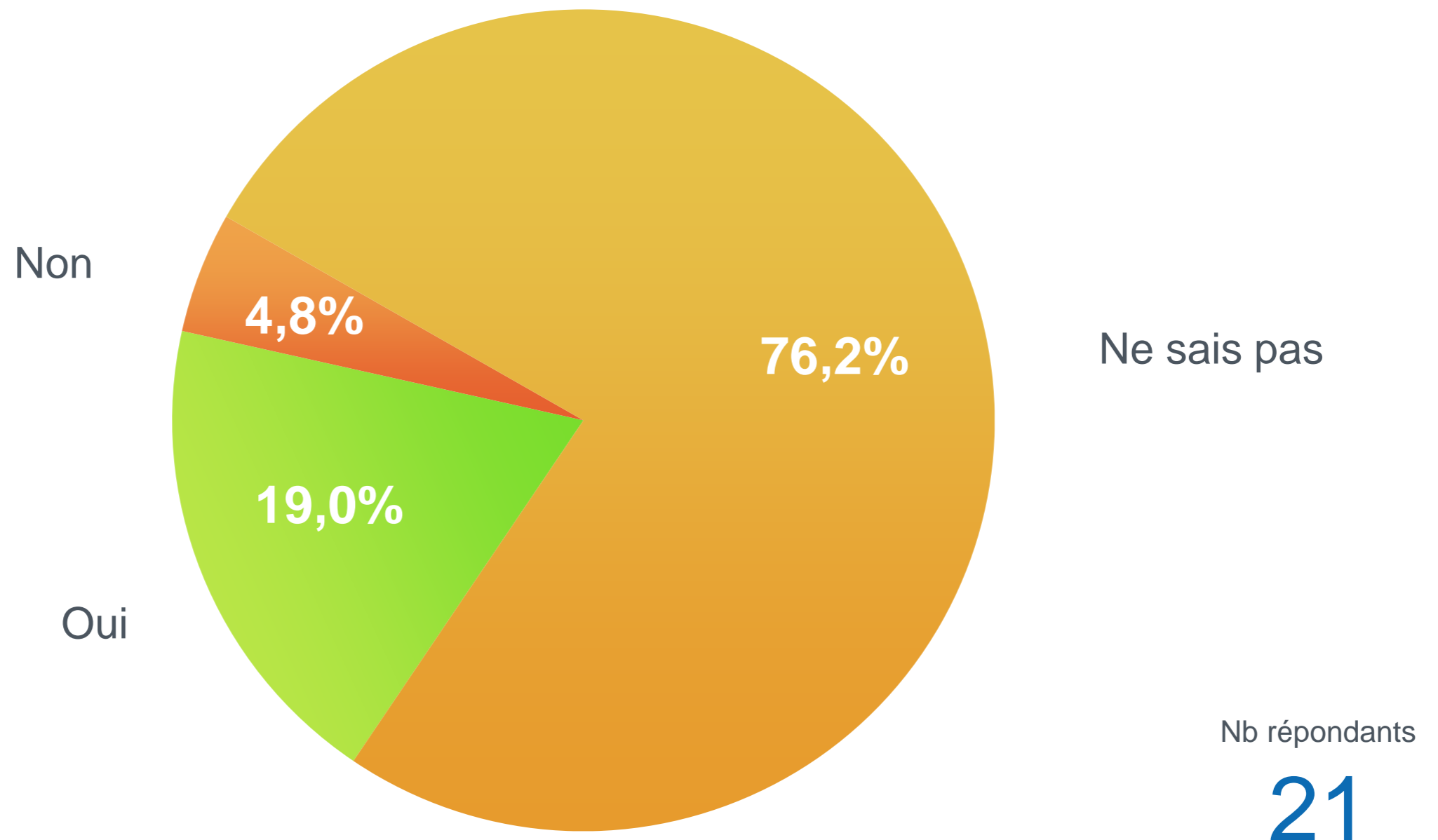
42

Vous savez où trouver le formulaire pour déposer une plainte



43

Le formulaire pour déposer une plainte est clair et simple à utiliser





section 12

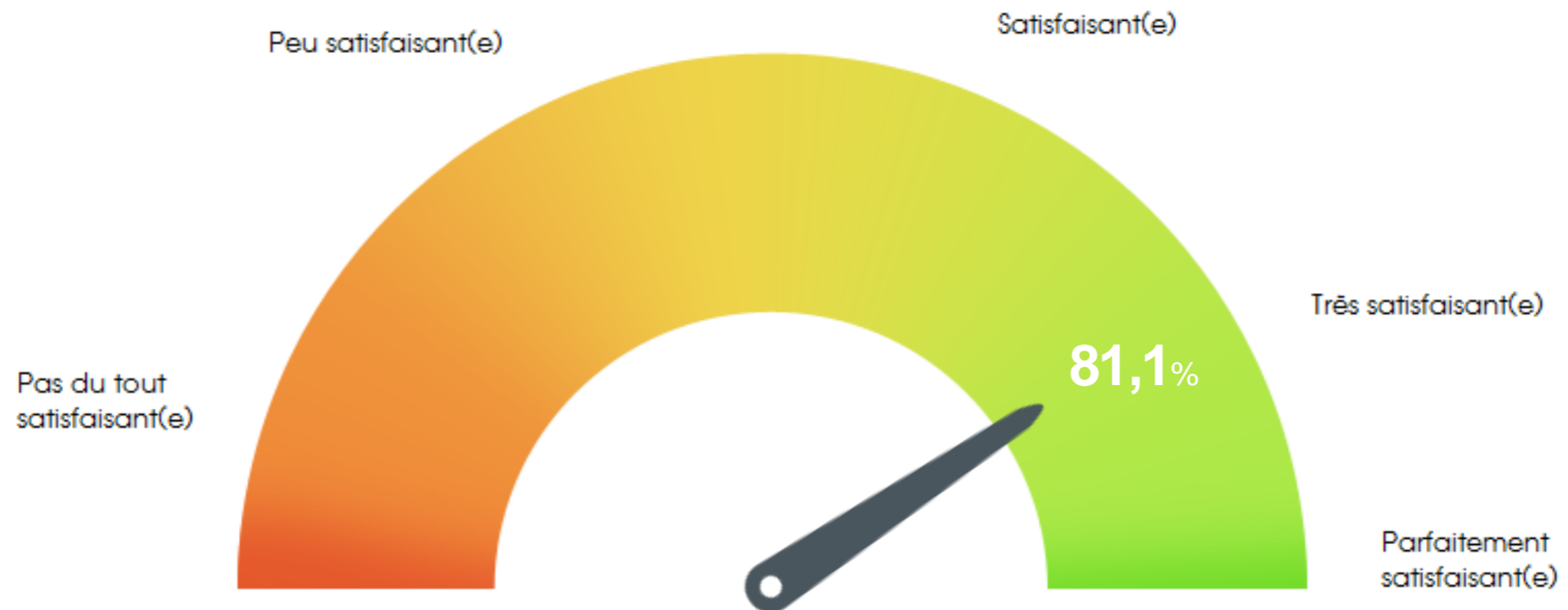
Communication

Résultat global

Moyenne	Médiane	Écart type
84,0%	84,2%	3,0%

44

Les renseignements fournis en matière de santé (par ex. la prévention des chutes, le lavage des mains, la charte de vie, les mesures d'urgence et autres aspects touchant à la sécurité) sont



Nb répondants

18

Médiane

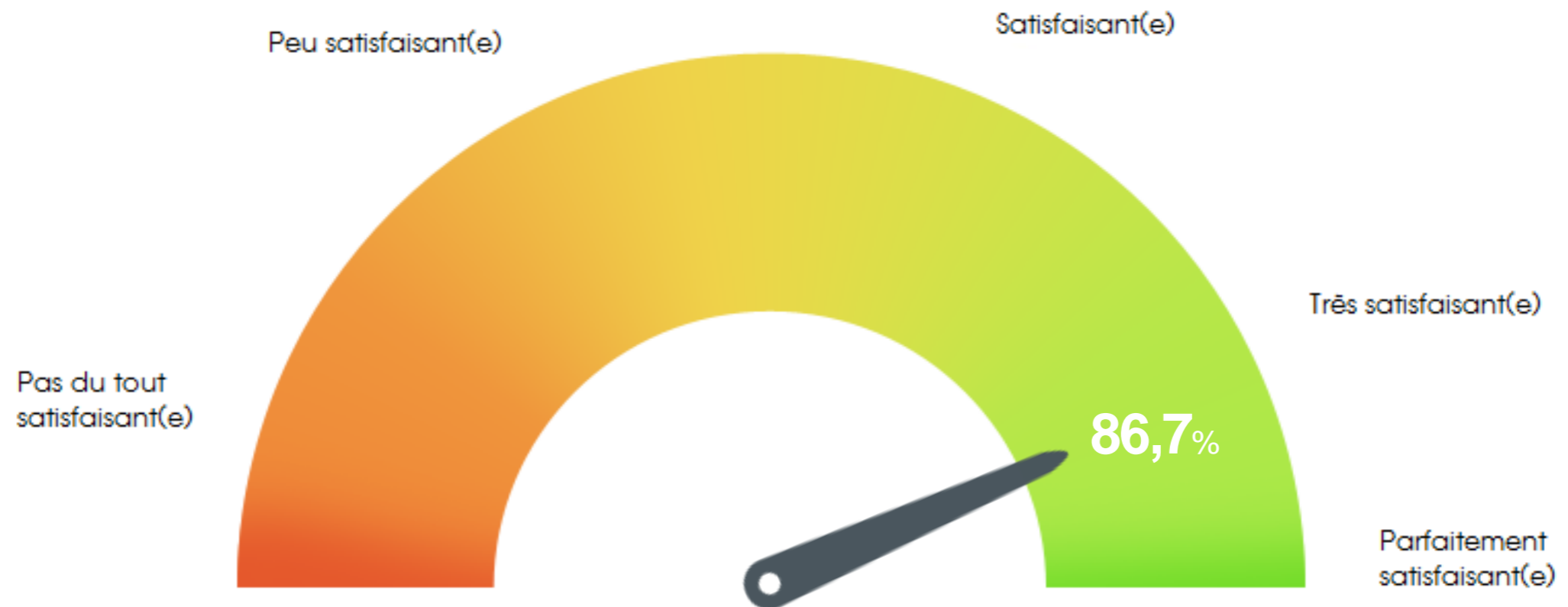
90,0%

Écart type

26,3%

45

Vous recevez régulièrement des informations utilisées faciles à comprendre de l'établissement (ex: le calendrier des loisirs, le journal interne)



Nb répondants

24

Médiane

100,0%

Écart type

18,3 %

46

L'accueil par le personnel et le soutien à l'intégration ont facilité votre arrivée (ex: la documentation, l'information, l'enseignement et autres aspects de l'accueil...)



Nb répondants

23

Médiane

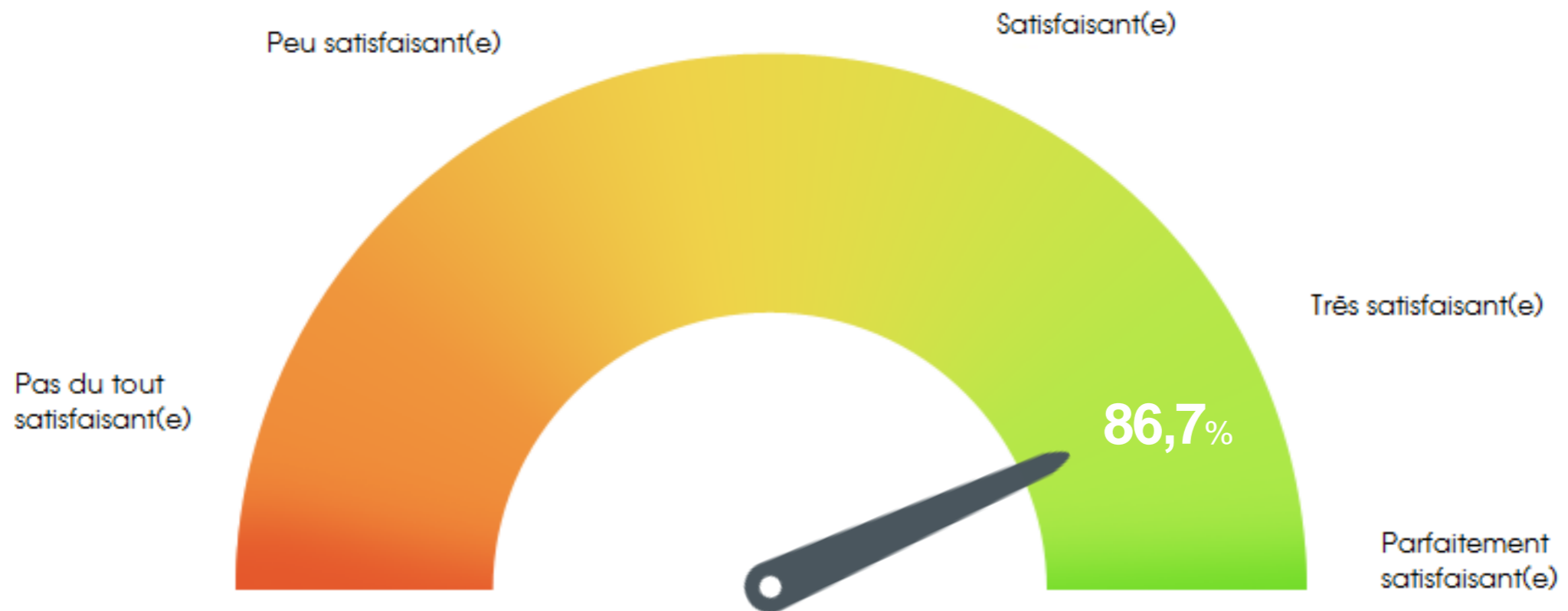
90,0%

Écart type

26,6%

47

Les informations qui vous concernent sont traitées discrètement et confidentiellement



Nb répondants

21

Médiane

100,0%

Écart type

24,2%



section 13 Sécurité

Résultat global

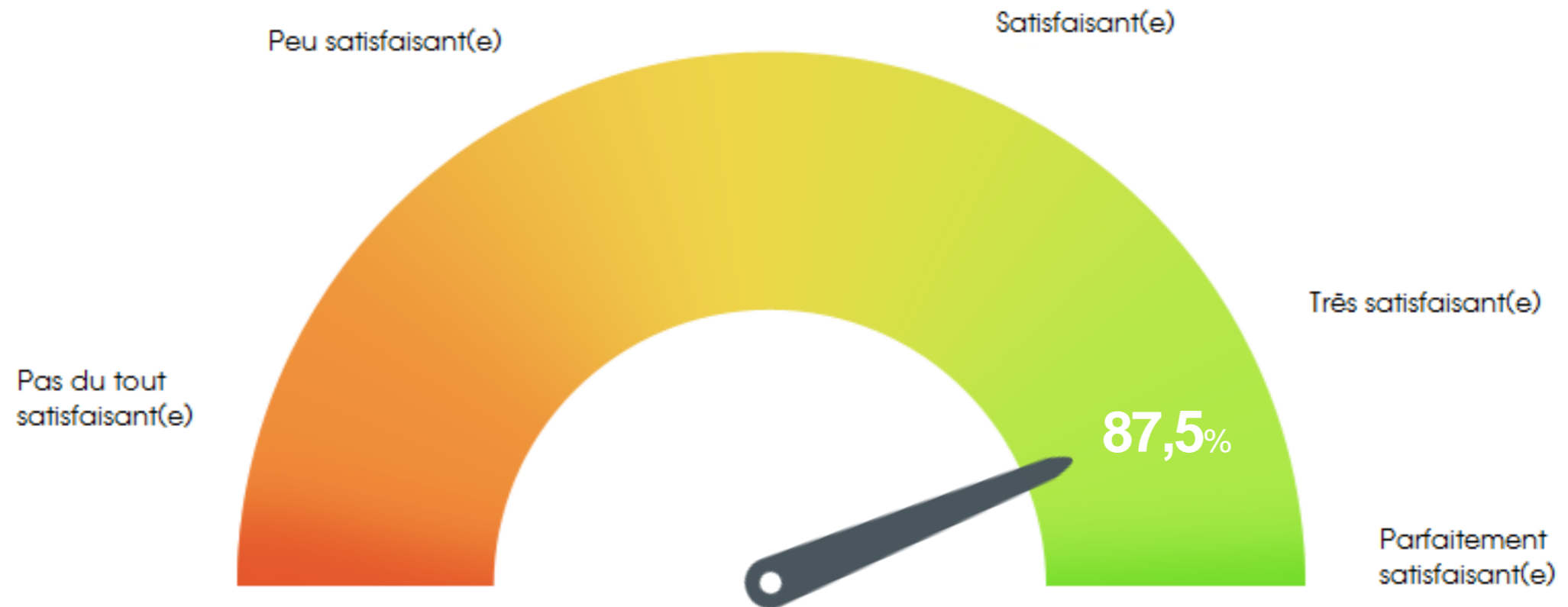
Moyenne
87,5%

Médiane
87,5%

Écart type
0,0%

48

Votre sécurité dans l'établissement est



Nb répondants

24

Médiane

100,0%

Écart type

22,5%



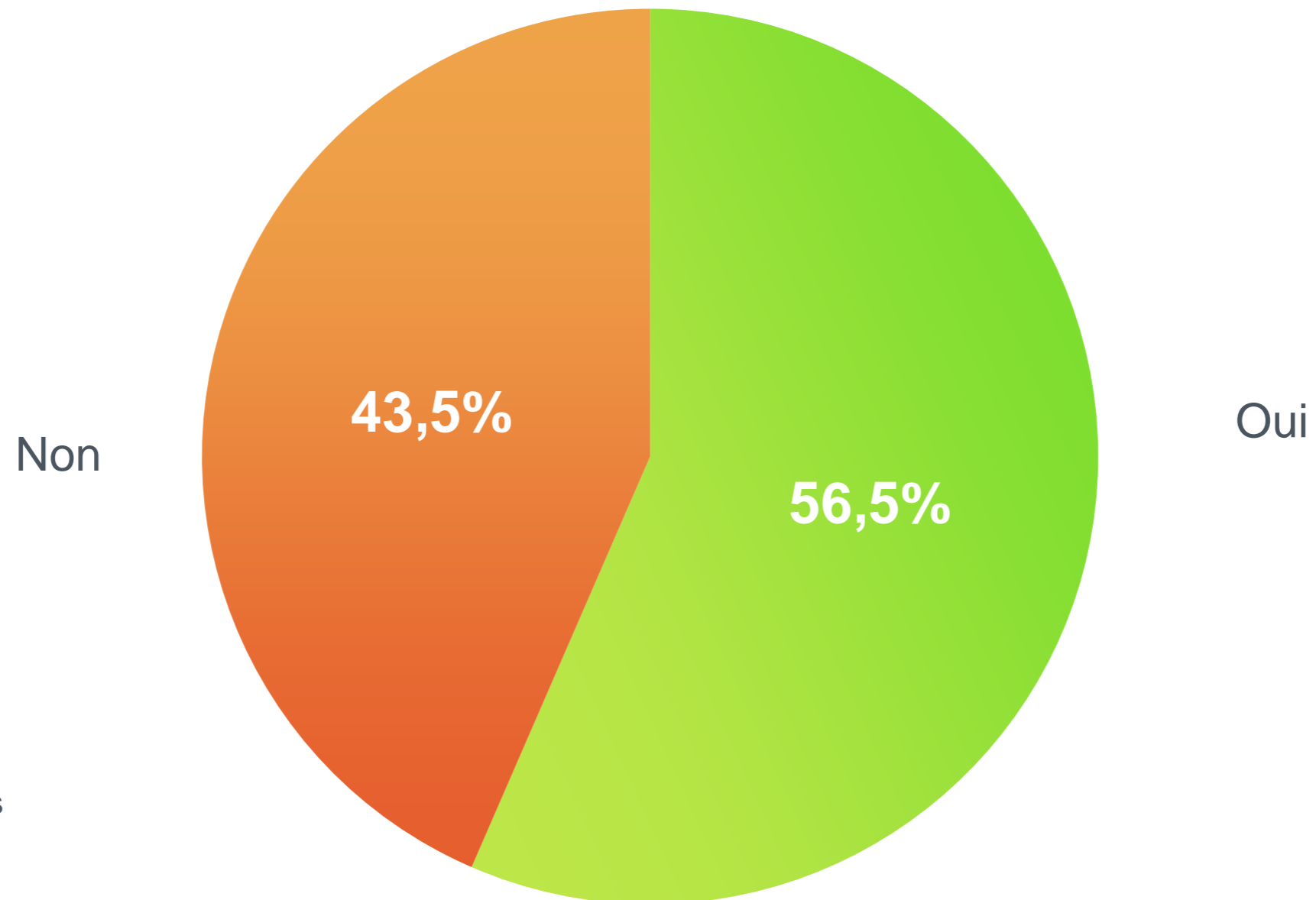
ASSOCIATION DES
ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS
CONVENTIONNÉS
SANTÉ • SERVICES SOCIAUX



section 14 Divers

49

Connaissez-vous le rôle du Comité des résidents?

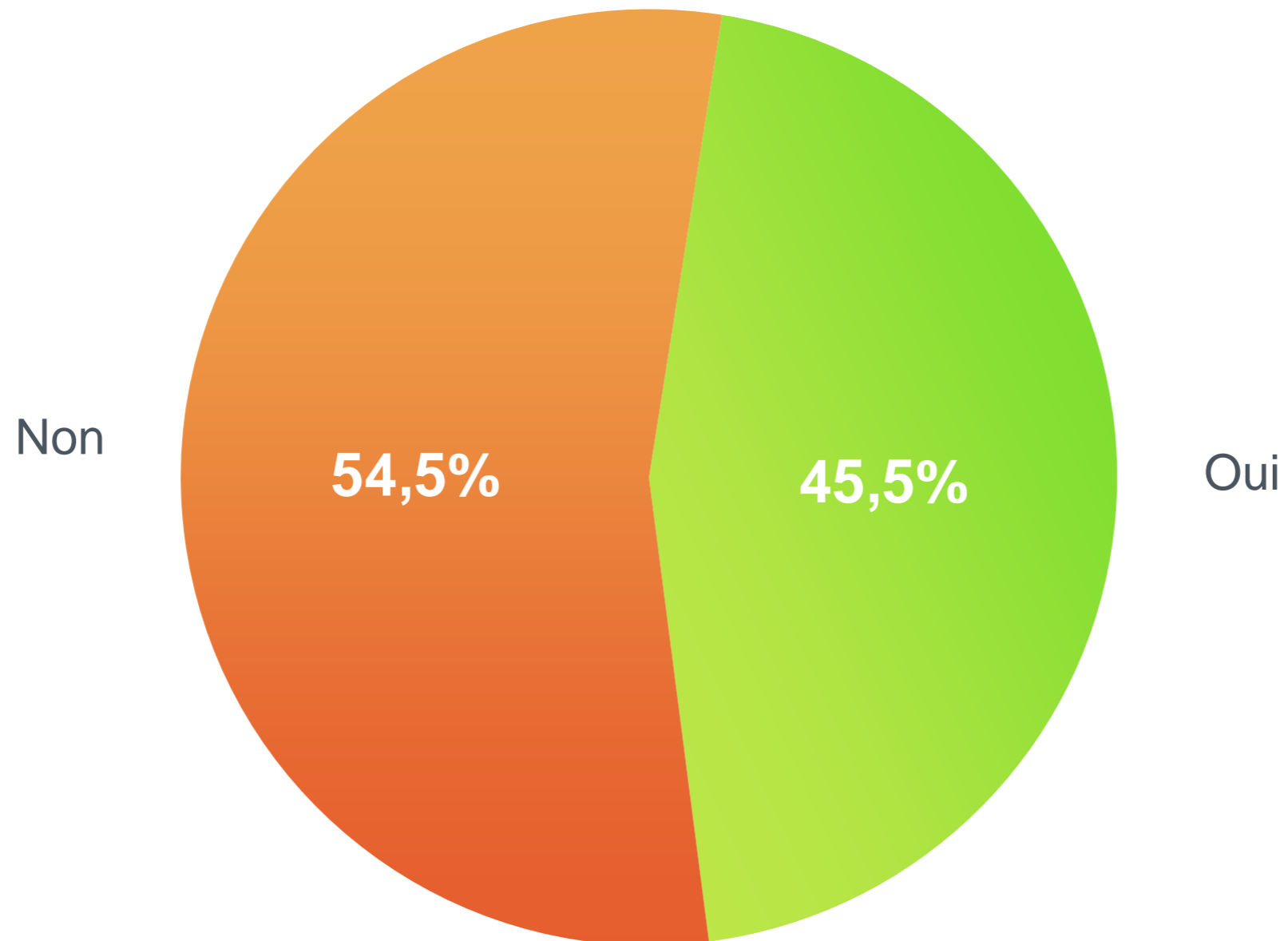


Nb répondants

23

50

Connaissez-vous le rôle du Commissaire local aux plaintes?

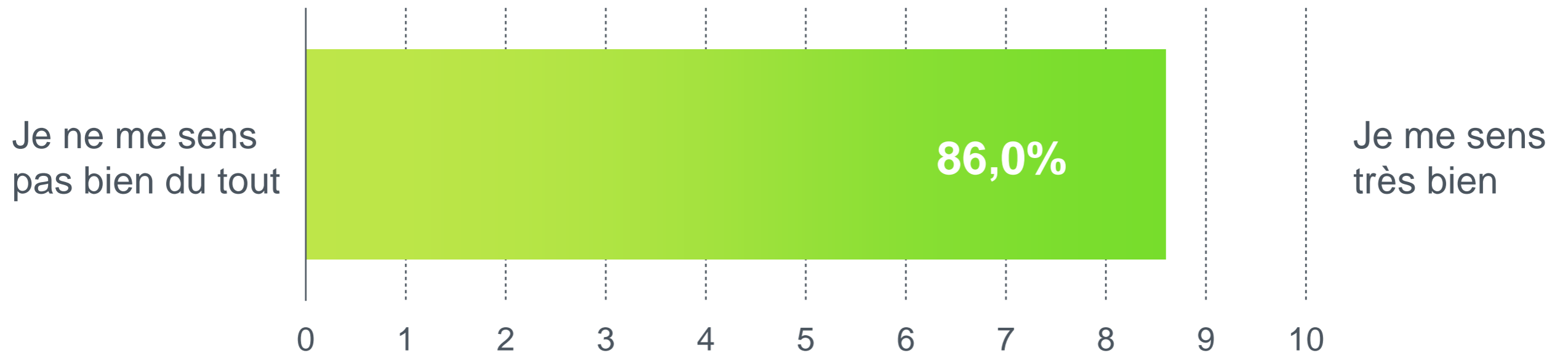


Nb répondants

22

51

Votre sentiment de bien-être dans l'établissement est



Nb répondants

20

Médiane

100,0%

Écart type

18,8%



ASSOCIATION DES
ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS
CONVENTIONNÉS
SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

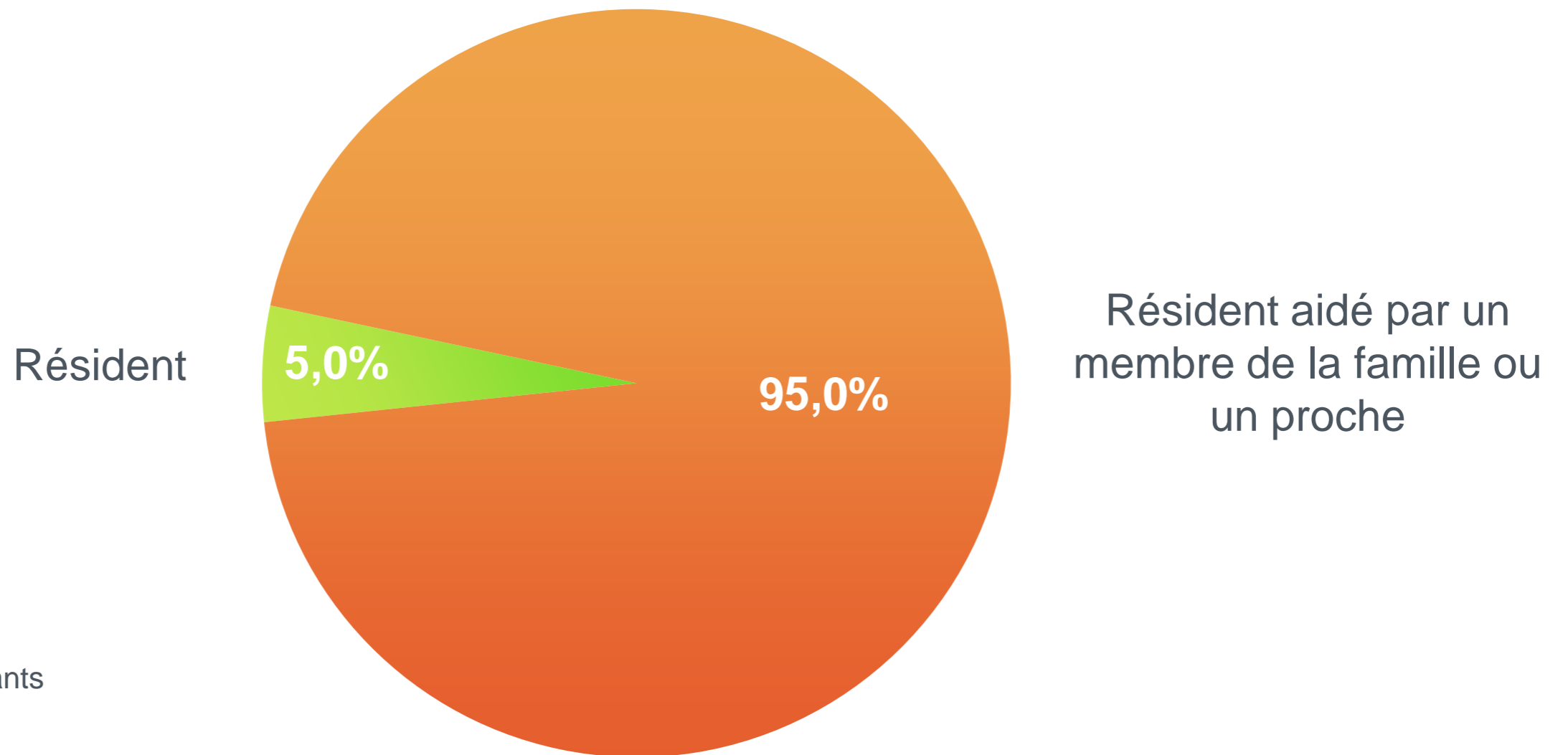


section 15

Renseignements généraux

52

Vous répondez à titre de

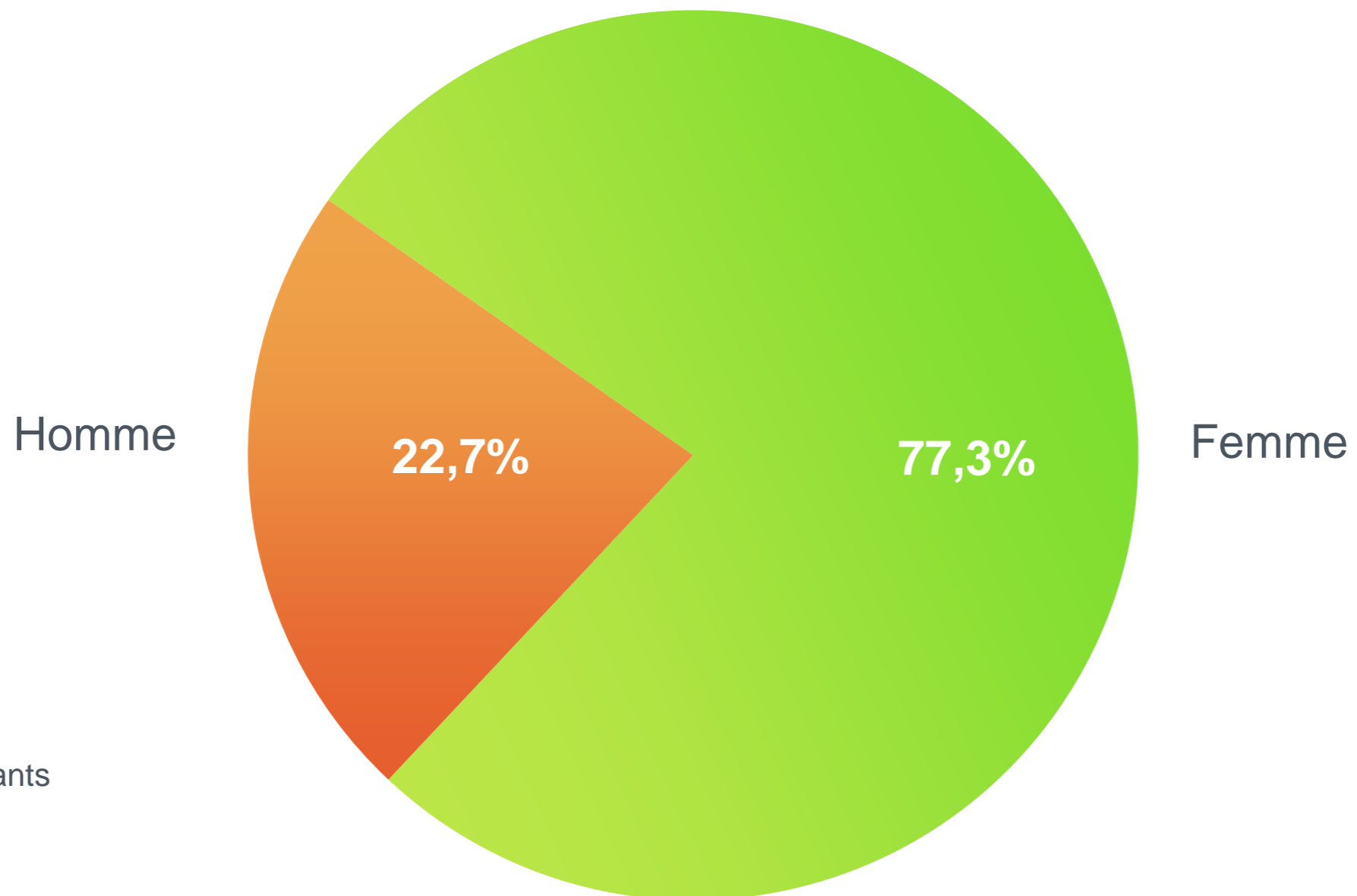


Nb répondants

20

53

Le résident est un/une

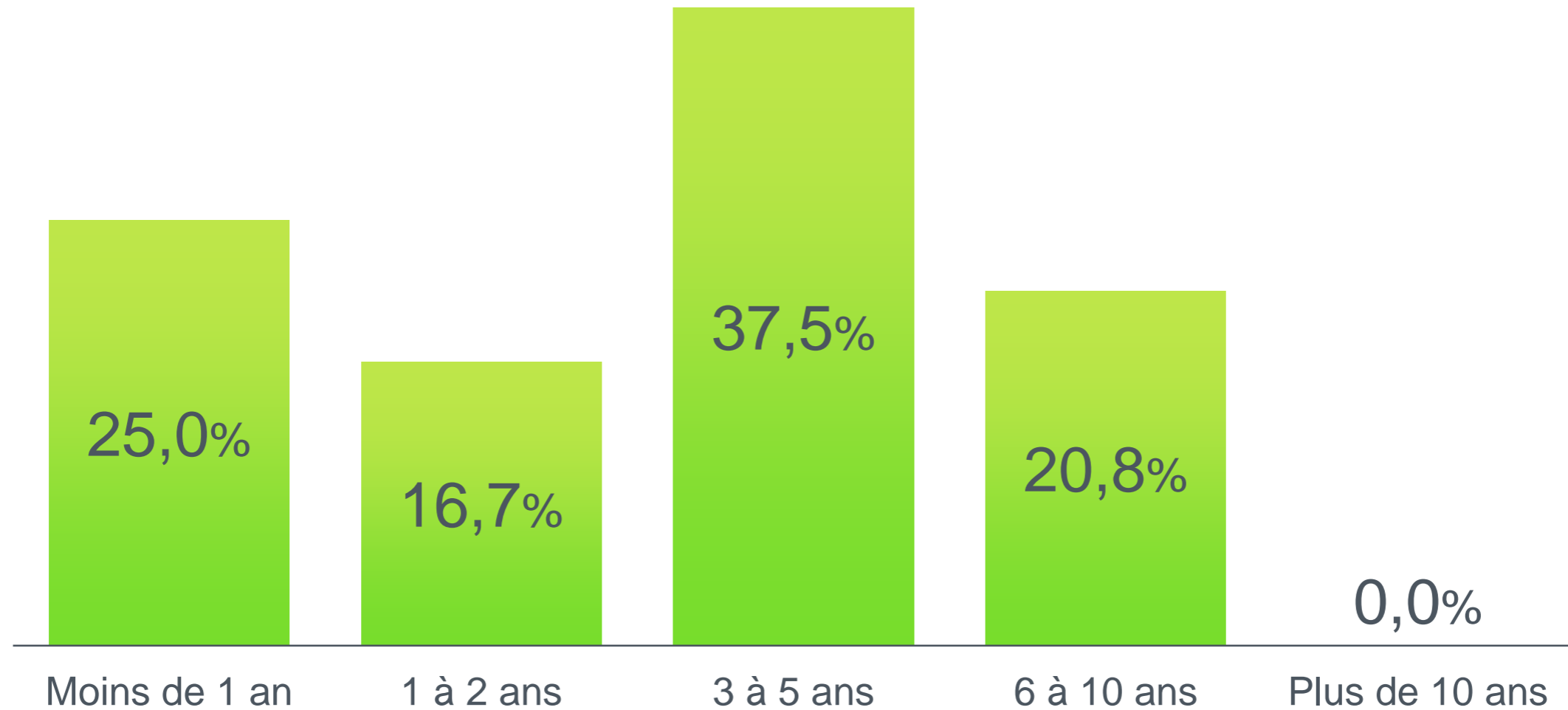


Nb répondants

22

54

Le résident habite l'établissement depuis

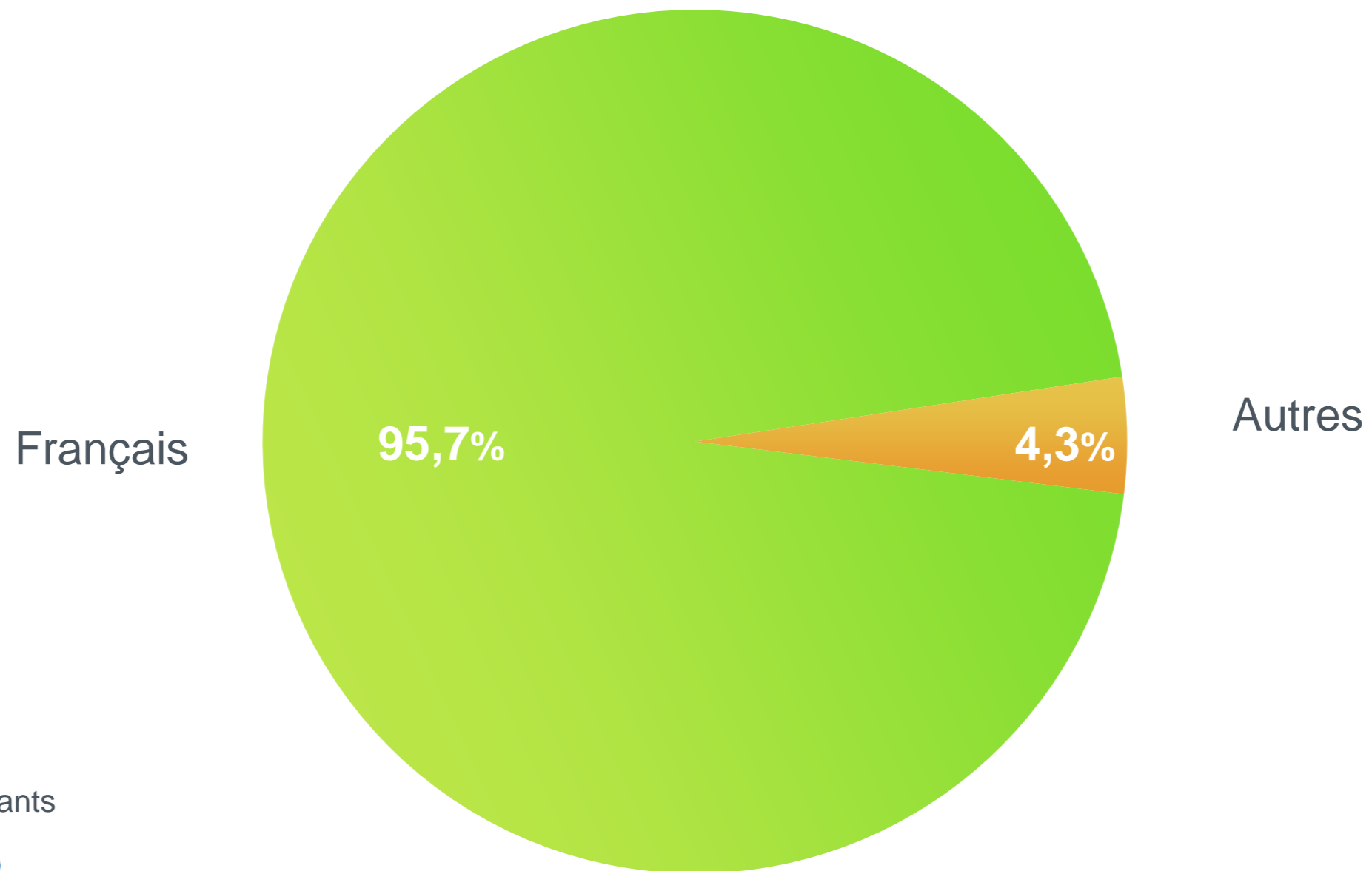


Nb répondants

24

55

Langue d'usage du résident

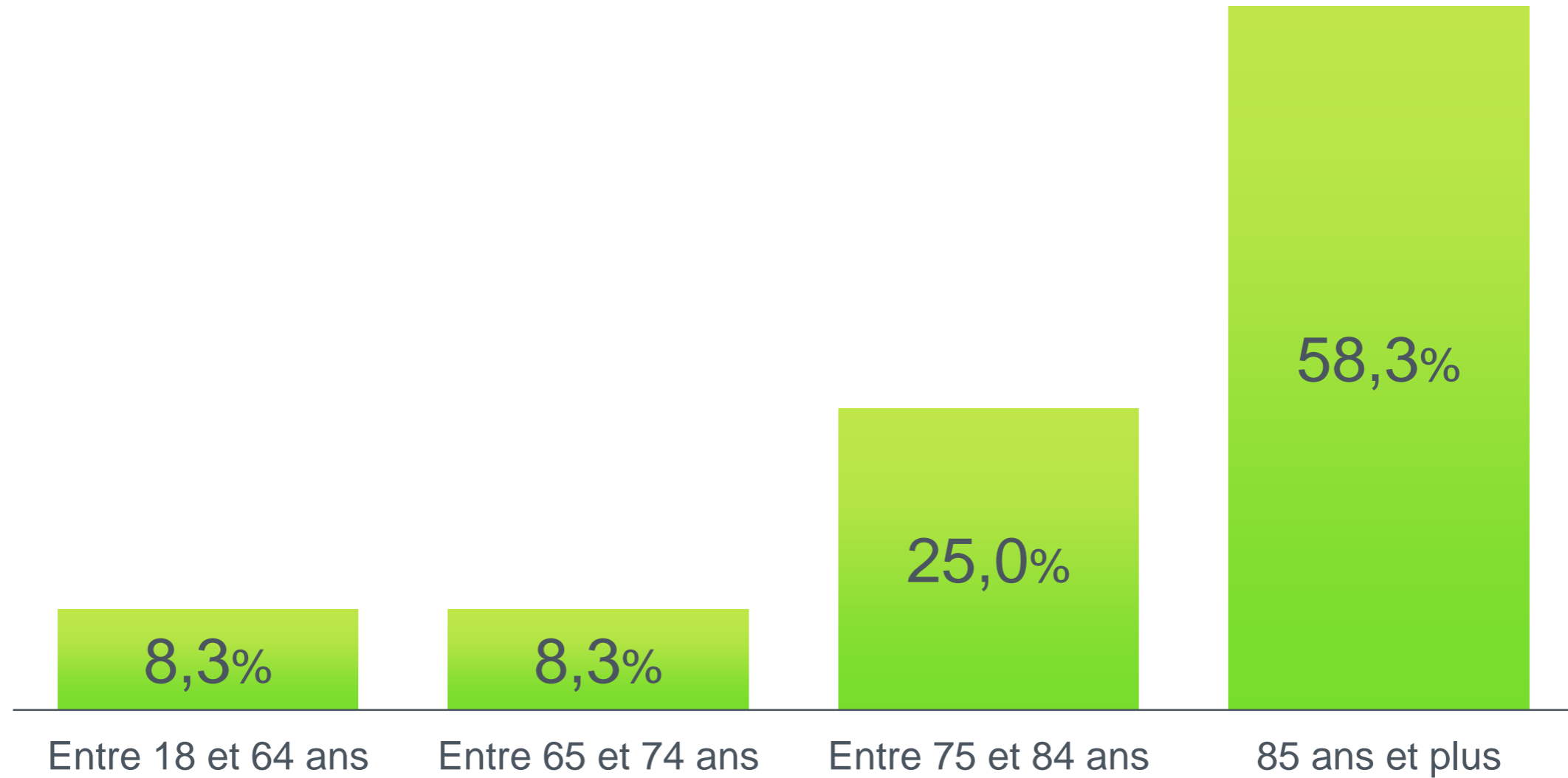


Nb répondants

23

56

L'âge du résident est



Nb répondants

24



section 16

Satisfaction globale

Satisfaction globale face à l'établissement



Médiane
84,0%

Écart type
4,3%

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>