

# RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

À tous les résidents et à leurs répondants

Le Comité des usagers est heureux de vous communiquer les résultats du sondage, mené du 5 au 24 juin 2018, sur la satisfaction des résidents et de leur famille quant aux services qu'ils reçoivent de la part du Centre d'hébergement du Boisé.

Nous avons utilisé la nouvelle version de l'outil **C'est MON opinion** de l'Association des Établissements Privés Conventionnés (AEPC) pour effectuer ce sondage. Le Comité des usagers a activement participé à la réalisation du sondage et trois membres ont collaboré aux entrevues dirigées auprès des résidents, Mme Catherine Gagné, M. Pierre Marcotte et moi-même, Mme Lise Landry.

Les résultats de cette démarche sont fiables puisque le taux de réponse est de **83%** (52/63 questionnaires complétés). Ce sont **52** résidents et répondants de résidents qui ont pris le temps de remplir le questionnaire. De ce nombre, 35 (67 %) répondants de résidents ont répondu par internet ou par la poste et 17 (33 %) résidents ont eu l'aide d'un membre du Comité des usagers.

## Voici ce qui s'est dégagé de l'analyse des résultats de ce sondage :

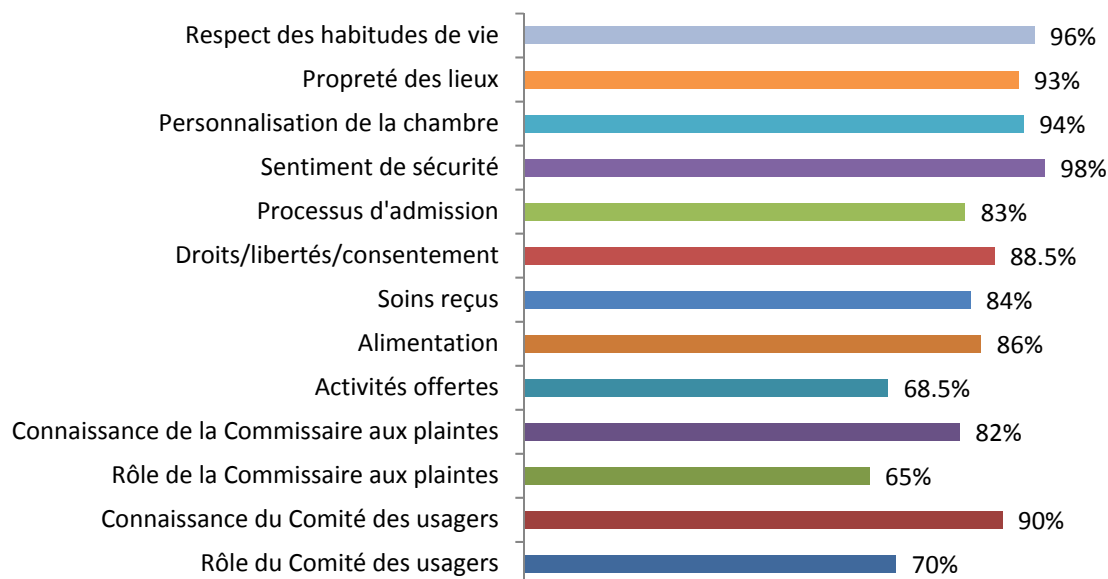
Parmi les répondants, 58% sont des femmes et 42% sont des hommes. De plus, 50% de ces résidents ont plus de 85 ans et 31% habitent le Centre depuis plus de 3 ans.

Il est fort agréable de constater que d'une façon générale, les résidents et leurs proches sont très satisfaits des soins et services reçus au Centre.

## Satisfaction générale à l'égard de l'établissement :



## Voici les taux de satisfaction obtenus pour chacun des principaux thèmes sondés :



# RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

## LES PRINCIPAUX POINTS EN DÉTAILS....

### Satisfaction générale à l'égard des activités offertes : 69%

20% des familles ne pouvaient se prononcer sur cette question

- a) Aide à la participation aux activités : 82 %
- b) Variété des activités : 82%
- c) Invitation à participer le plus souvent possible : 66 % (16 % ne peuvent se prononcer)  
☞ La volonté des personnes est toujours respectée et elles participent selon leurs goûts et leurs intérêts.



### Satisfaction globale à l'égard des soins reçus : 84 %

- a) Obtenir de l'aide rapidement : 86 %
- b) Accès à des médicaments pour contrôler la douleur : 82 %
- c) Accompagnement et soutien lors de changements de l'état de santé : 92 %
- d) Simplification des termes pour une meilleure compréhension : 88 %
- e) Accompagnement et soutien quand je veux être autonome ou effectuer des tâches moi-même : 71 %

### Satisfaction générale au niveau de l'alimentation : 86 %

6 % des familles ne pouvaient se prononcer sur cette question

- a) Variété des menus : 90 %
- b) Bonne température des aliments : 86 %
- c) Qualité des mets : 88 %
- d) Portions convenables : 92 %
- e) Aide à l'alimentation : 82 %
- f) Courtoisie et politesse durant repas : 94 %
- g) Suffisamment de temps pour manger : 84 %
- h) Accès à de la nourriture en dehors des repas : 88 %
- i) Présentation des repas : 90 %

### Satisfaction globale à l'égard des droits/libertés/consentement : 88,5 %

- a) Soutien moral apporté par le personnel au résident et à sa famille : 94 %
- b) Intimité lors des soins : 96 %
- c) Respect des valeurs culturelles/religieuses : 88 %
- d) Confidentialité des renseignements personnels : 78 % (18 % des répondants ne peuvent se prononcer)
- e) Renseignements faciles à obtenir quant aux décisions sur ma santé : 88 %
- f) Facilité à exprimer mon insatisfaction : 88 %

**En conclusion, nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont participé à ce sondage et ceux et celles qui ont contribué à sa réalisation. Nous aimerions également féliciter les membres du personnel et l'équipe de direction du Centre pour ces résultats qui illustrent, de façon éloquente, la qualité de leurs interventions, leur dévouement et leur engagement dans l'amélioration continue des services offerts aux résidents. À partir de ces résultats, nous identifierons les actions à entreprendre en vue d'améliorer les points qui laissent à désirer.**

Lise Landry  
Présidente du Comité des usagers