

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 7 au 23 septembre 2022, sur la satisfaction des résidents et de leur famille quant aux services qu'ils reçoivent de la part du Centre d'hébergement du Boisé.

Le taux de réponse est de **30%** (20/66 questionnaires complétés). Ce sont **20** résidents et répondants de résidents qui ont pris le temps de remplir le questionnaire.

Le taux de réponse a été très bas cette année comparativement aux années antérieures.

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

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.

**TOUS LES RÉPONDANTS AU SONDAGE
RECOMMANDERAIENT LE CENTRE
D'HÉBERGEMENT DU BOISÉ COMME MILIEU
D'HÉBERGEMENT**



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

1. Êtes-vous satisfait(e) de la façon dont vous avez été accueilli au Centre d'hébergement ?

100% DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS À TRÈS SATISFAIT

2. Êtes-vous satisfait(e) des informations contenues dans "Le guide d'accueil du résident" ?

100% DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS À TRÈS SATISFAIT

3. Êtes-vous satisfait(e) de la politesse et du respect démontrés par le personnel ?

100% DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS À TRÈS SATISFAIT

Par contre, nous avons reçu certains commentaires :

- Réponse plus sèche de la part de personnel
- Réponse plus lente aux cloches avec une impression de déranger
- La politesse est une force pour de nombreux employés

4. Êtes-vous satisfait(e) des repas ?

60% DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS À TRÈS SATISFAIT

30% DES RÉPONDANTS SONT PEU SATISFAIT

10% DES RÉPONDANTS NE SONT PAS DU TOUT SATISFAITS

Les commentaires reçus :

- Menus de pâtes et d'œufs qui reviennent souvent
- sauce brune trop salée
- pas de choix disponible
- 1 repas sur deux est bon

5. Êtes-vous satisfait(e) des collations ?

90% DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS À TRÈS SATISFAIT

10% DES RÉPONDANTS SONT PEU SATISFAIT

Les commentaires reçus :

- Collation parfois donnée à 15h30 donc trop près du souper
- Manque de variétés : ficello, fruits frais
- Doute de l'aide obtenu pour les résidents non-autonome

6. Êtes-vous satisfait(e) de la propreté des lieux ?

95% DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS À TRÈS SATISFAIT
5% DES RÉPONDANTS SONT PEU SATISFAIT

Les commentaires reçus :

- Fauteuil personnel pas toujours propre
- Cuvette, lavabo et sol parfois sales

7. Êtes-vous satisfait(e) de l'ambiance qui règne au Centre d'hébergement ?

95% DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS À TRÈS SATISFAIT
5% DES RÉPONDANTS SONT PEU SATISFAIT

Les commentaires reçus :

- Sensation de lassitude et de morosité au niveau du personnel
- Salutations plus discrètes entre famille et personnel
- On ne voit pas de personnel le soir
- Moins d'ambiance depuis la pandémie
- Trop calme mis à part les cris dérangeants.

8. Êtes-vous satisfait(e) des réponses que vous avez reçues à vos questions ?

95% DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS À TRÈS SATISFAIT
5% DES RÉPONDANTS SONT PEU SATISFAIT

Les commentaires reçus :

- Le personnel de soir hésite à répondre aux questions, tendance à référer au service de jour

9. Êtes-vous satisfait(e) de la communication entre les membres de l'équipe visant la réponse aux besoins du résident ?

95% DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS À TRÈS SATISFAIT
5% DES RÉPONDANTS SONT PEU SATISFAIT

Les commentaires reçus :

- Certaines demandes restent en suspens, doivent être répétées à plusieurs personnes plusieurs fois

10. Êtes-vous satisfait(e) des activités de loisirs ?

90% DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS À TRÈS SATISFAIT
10% DES RÉPONDANTS SONT PEU SATISFAIT

Les commentaires reçus :

- Avoir des salles d'activités plus stimulantes
- Sollicitation des familles

11. Êtes-vous satisfait(e) des soins infirmiers ?

100% DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS À TRÈS SATISFAIT

Porter attention à nettoyer la bouche et à laver les mains après les repas.

12. Êtes-vous satisfait(e) des interventions du médecin ?

100% DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS À TRÈS SATISFAIT

Les commentaires reçus :

- Informer les familles lors des changements

13. Êtes-vous satisfait(e) des actions réalisées par les intervenants spécialisés (travailleuse sociale, nutritionniste, thérapeute en réadaptation physique, pharmacien et récréologue) ?

100% DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS À TRÈS SATISFAIT

- Augmenter l'offre pour le service en réadaptation physique

D'autres commentaires reçus :

- Beau Centre
- Bon personnel
- Avoir un homme de maintenance le week-end
- Espérance d'une meilleure offre alimentaire

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.

***François Marcotte
Président du Comité des usagers***