



EXPÉRIENCE VÉCUE PAR LE RÉSIDENT HÉBERGÉ EN SOINS DE LONGUE DURÉE ET LEURS PROCHES

Sondage réalisé à l'automne 2021

Rapport présenté par Geneviève Angers

Conseillère à la qualité, la performance et la gestion des risques

Inspiré du sondage «Expérience vécue» de l'Association des établissements privés conventionnés (2018)

Généralités

Administration du sondage :

- Le sondage a été administré du 7 octobre au 5 novembre 2021 ;
- Dans un souci environnemental, le sondage a été présenté aux répondants des résidents sur la plateforme web *Survey Monkey* via un lien dans un courriel;
- Les personnes invitées à répondre au sondage pouvait également se procurer une copie « papier » du sondage à la réception de la Résidence si c'était pour eux plus simple.
- La conseillère à la qualité, la performance et la gestion des risques a rencontré les résidents identifiés par les chefs d'unité comme étant aptes à répondre au questionnaire ;
- De nouvelles questions ont été ajoutées à la version 2018 du sondage de l'AEPC :
 - o 3 questions portant sur le rôle du médecin;
 - o 1 question portant sur la gestion des événements indésirables;
 - o 1 question portant sur la politique de Lutte contre la maltraitance envers les aînés ;
 - o 3 questions sur la gestion de la pandémie à la Résidence ;
 - o 1 question sur les trousseaux occupationnelles ;
 - o Une section sur la communication avec les intervenants ;
 - o Une section sur la gestion des insatisfactions et la procédure d'examen des plaintes ;

Personnes ayant répondu au questionnaire :

- 9 résidents ont accepté, étaient disponibles et ont semblés aptes à répondre aux questions. D'autres résidents ont seulement souhaité donné un commentaire, sans répondre aux questions. Les commentaires sont à la dernière section de ce document ;
- 63 personnes représentant un résident de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay ont participé au sondage sur la plateforme web « *Survey Monkey* » ;
- 2 personnes ont utilisé la version « papier » du sondage ;
- 15% des répondants sont des résidents, 85% sont des proches d'un résident ;
- Le résident répondant ou pour qui le proche a répondu est, en moyenne, âgé de plus de 85 ans (71%) et habite à la Résidence depuis moins de 3 ans (80%).

Interprétation des résultats :

- Le taux de satisfaction a été calculé à partir du nombre total de réponses en excluant les réponses « ne s'applique pas »;

Constats, faits Saillants et analyse

Globalement

- Les résultats ont subi une légère diminution depuis le sondage en 2019. Ces résultats sont en partie justifiés par les changements dus aux directives sanitaires suite à la pandémie et le délestage de certaines activités.

Intégration

- En général, les personnes sont satisfaites à 89% du processus de leur intégration. Il est certain qu'en 2020, au moment de la reprise des admissions en CHSLD, les visites des proches aidants étaient encore limitées, ce qui a certainement nuit au niveau de satisfaction des nouveaux résidents et de leurs proches.

Satisfaction générale

- Le niveau de satisfaction générale est passé de 88% en 2019 à 85% en 2021 (Question 3, page 7) ;
- Encore une fois, on peut penser que le contexte de pandémie a eu un impact négatif sur la satisfaction des usagers à l'égard des soins et services à cause du délestage de certaines activités, ainsi qu'en lien avec la pénurie de personnel.

Lieux et milieu de vie

- 90% des répondants se sentent en sécurité dans notre établissement, comparativement à 98% en 2019, et 90% en 2018 (Question 4, page 8) ;
- Le niveau de satisfaction à l'égard de la propreté dans la chambre est passé de 88% en 2019 à 83% en 2021 (Question 6, page 9) ;
- La diminution de satisfaction la plus significative dans cette section concerne les salles mises à la disposition des familles pour se rassembler avec un proche. Pendant plusieurs mois, les proches ne pouvaient pas se réunir à la Résidence à cause de la limite de visiteurs imposée par les directives ministérielles, mais aussi parce que la salle polyvalente était utilisée pour la clinique de dépistage, et les employés, afin de respecter la distanciation physique pendant les repas, utilisent le Grand salon (Question 7, page 9).
- 85% des répondants sait qu'il existe une politique de lutte contre la maltraitance à la Résidence, soit une légère augmentation comparativement à 2019 (Question 9, page 10).

Les Activités

- La satisfaction générale à l'égard des activités offertes a diminué à 73% en 2021, alors qu'elle était à 88% en 2019 (Question 13, page 12);
- 82% des répondants qui ont fourni une réponse ont affirmé être satisfait de

l'offre d'activités dans le contexte de la pandémie, mais 35% ont affirmé que ce n'était pas applicable (Question 11, page 11)

- 25% des répondants sont satisfaits par les trousseaux occupationnelles mises à leur disposition, alors que près de 50% mentionne que cela ne s'applique pas à leur situation (Question 13, page 15) ;
- La question ne permet pas de savoir si les proches sont au fait de la disponibilité des trousseaux ni ce qui freine leur utilisation.
- Les résidents qui ont pu participer au sondage ont émis quelques suggestions pour améliorer l'offre d'activités qui leur est faite, notamment par des activités cognitives comme un groupe de jeux de cartes, un groupe de discussion, une bibliothèque. Ces suggestions se trouvent au Verbatim.

Droits, Liberté et Consentement

- 100% des résidents perçoivent que leur intimité est respectée durant les soins (Question 17, page 14) ;
- Les répondants se sentent moins bien soutenus par le personnel qu'en 2019 (Questions 16 et 20) ;
- 77% des répondants sont satisfaits des informations reçues au sujet de leur condition de santé ou de la condition de leur proche hébergé, contre 93% en 2019 (Question 20, page 16).

Communications

- 95% des répondants sont satisfaits de la communication entre les usagers et l'organisation en contexte de pandémie (Question 22, page 17) ;
- 20% des répondants ne savent pas à qui s'adresser s'ils ont une question, un commentaire ou une demande de suivi (Question 23, page 17).

Alimentation

- Le niveau de satisfaction générale à l'égard de l'alimentation offert par l'établissement est demeuré semblable au résultat obtenu en 2019
- 85% des répondants considèrent que l'ambiance lors des repas est agréable (Question 31, page 21).

Soins

- 78% des répondants sont d'accord avec l'affirmation qu'il est possible d'obtenir en tout temps de l'aide rapidement, soit une légère diminution depuis le sondage de 2019 : 89% (Question 37, page 25) ;
- 78% des répondants ont répondu qu'ils sont d'accord pour dire que le médecin est disponible en cas de besoin et 69% pensent qu'il est possible de communiquer avec leur médecin traitant au besoin (Question 43-44, page 34) ;

Gestion des insatisfactions et régime d'examen des plaintes

- 59% des répondants disent avoir été satisfait du suivi offert par la chef d'unité après qu'ils aient eu exprimé une insatisfaction, alors que 30% disent que ça ne s'applique pas ou ne savent pas;
- 44% des répondants sait qu'il y a une agente à la bienveillance et à la qualité des services à la Résidence, ce qui est somme toute positif étant donné qu'il s'agit d'une nouveauté.

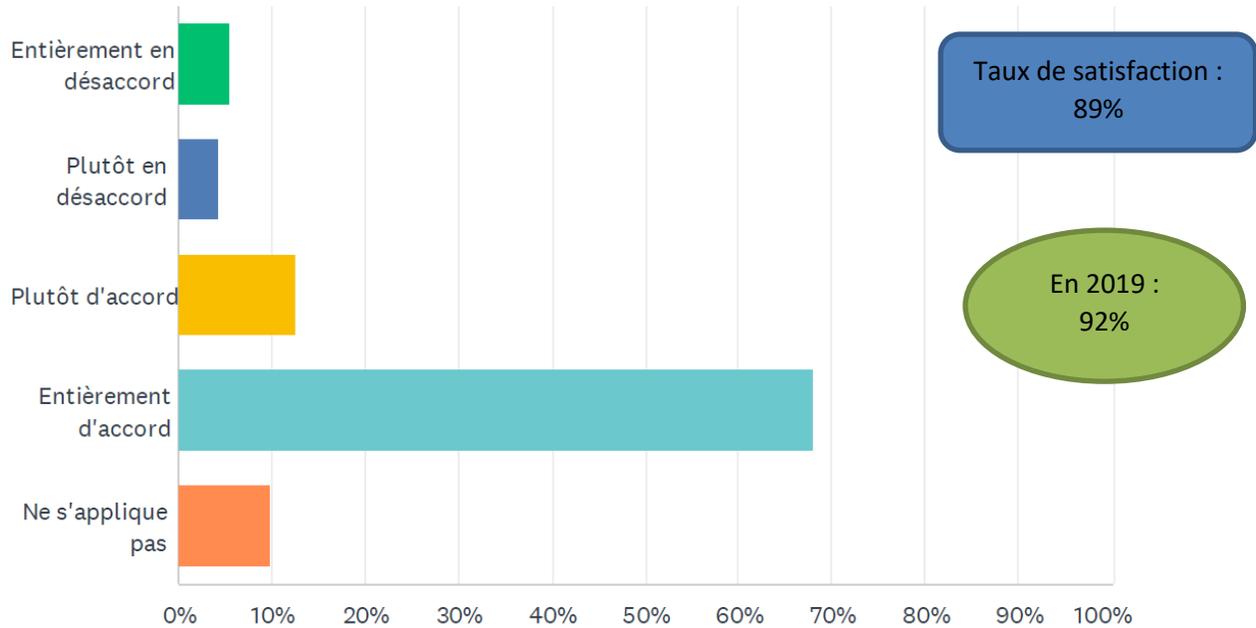
Verbatim

- Plusieurs commentaires portent sur la stabilité du personnel, les activités et l'alimentation.

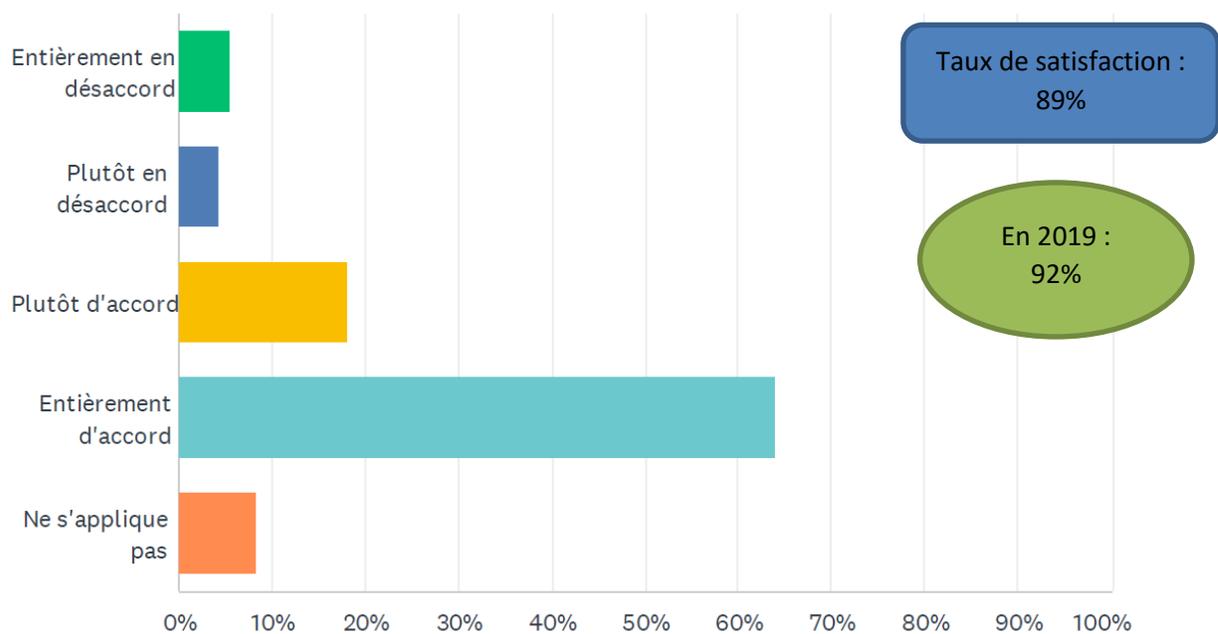
INTÉGRATION

Section 1

1. Je me suis senti bien entouré et appuyé lors de mon intégration.



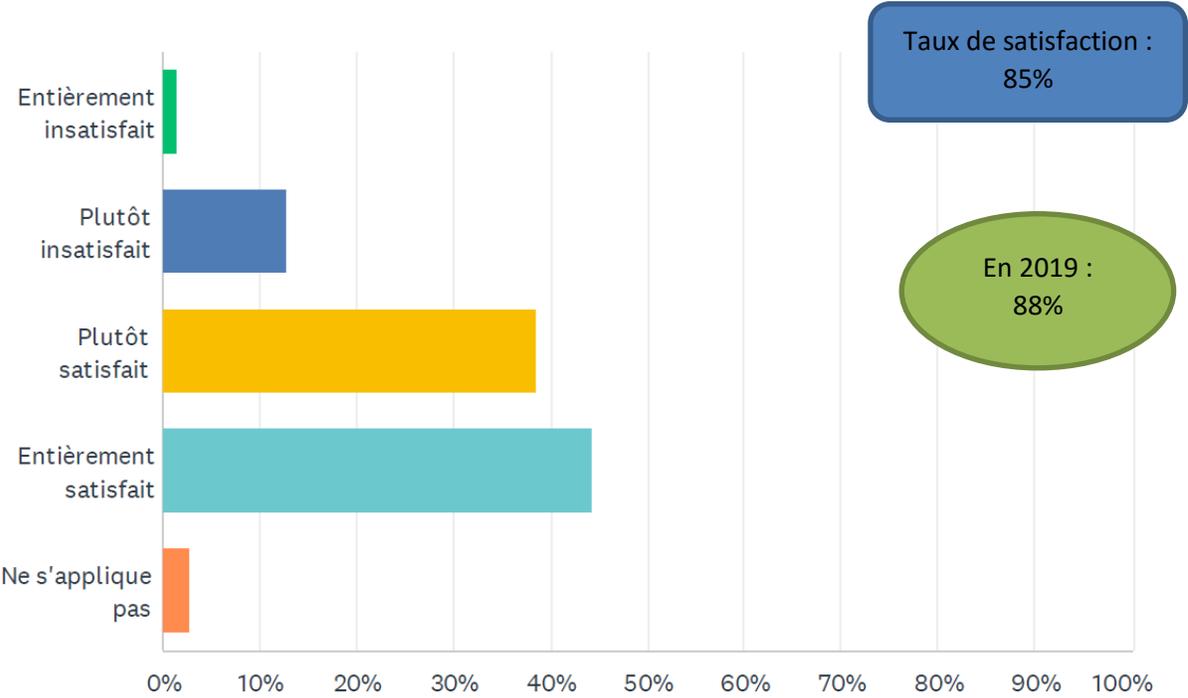
2. J'ai reçu les informations nécessaires lors de mon intégration.



SATISFACTION GÉNÉRALE

Section 2

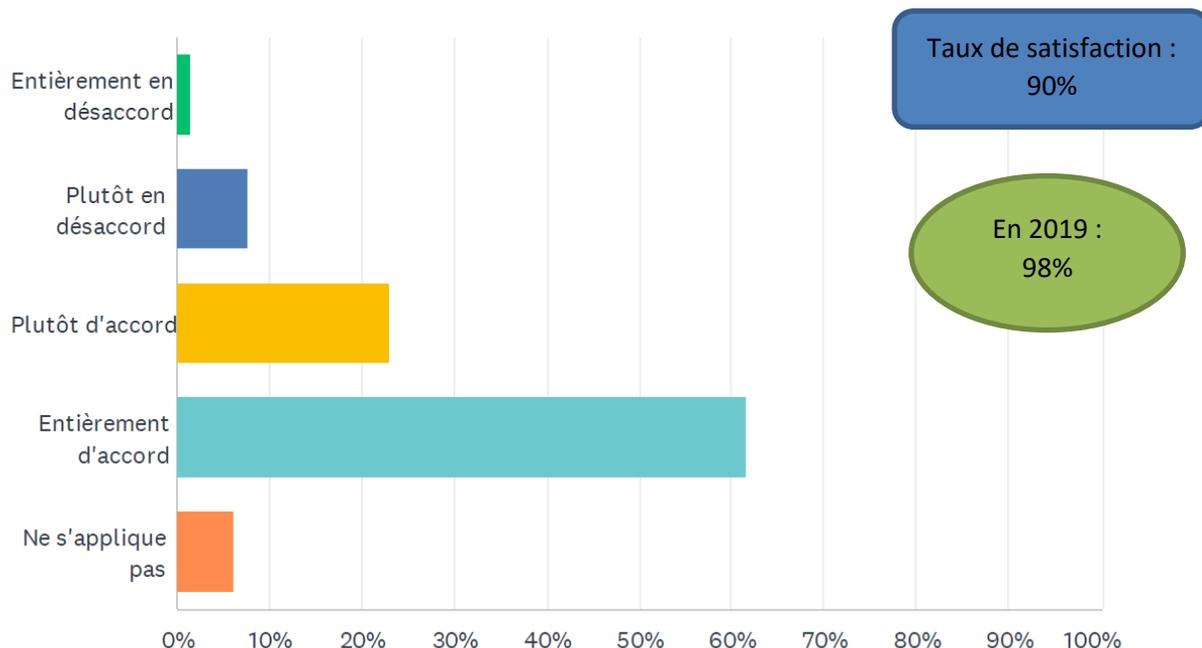
3. Mon niveau de satisfaction générale est :



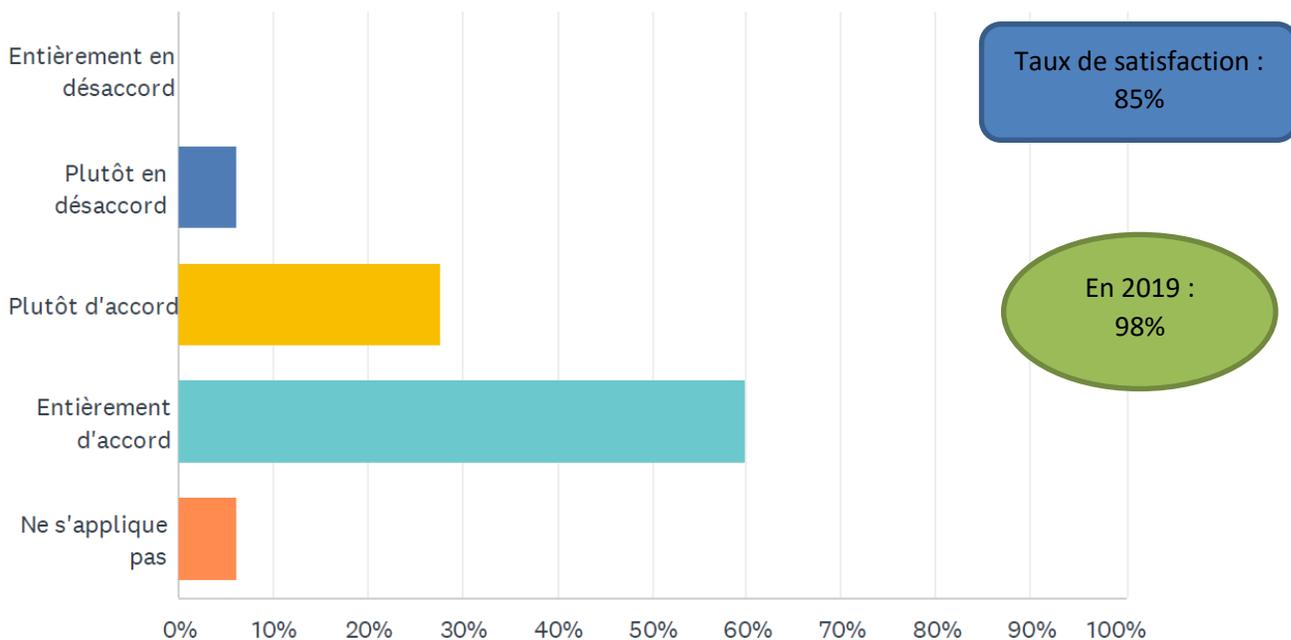
LIEUX ET MILIEU DE VIE

Section 3

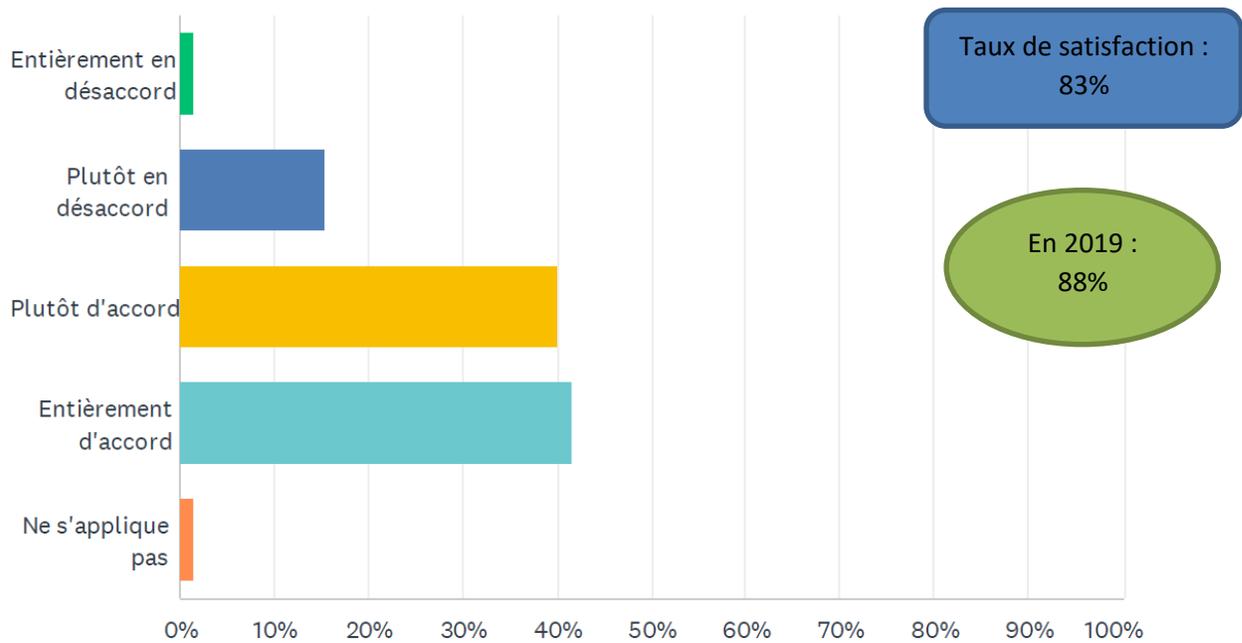
4. Je me sens en sécurité dans cet établissement.



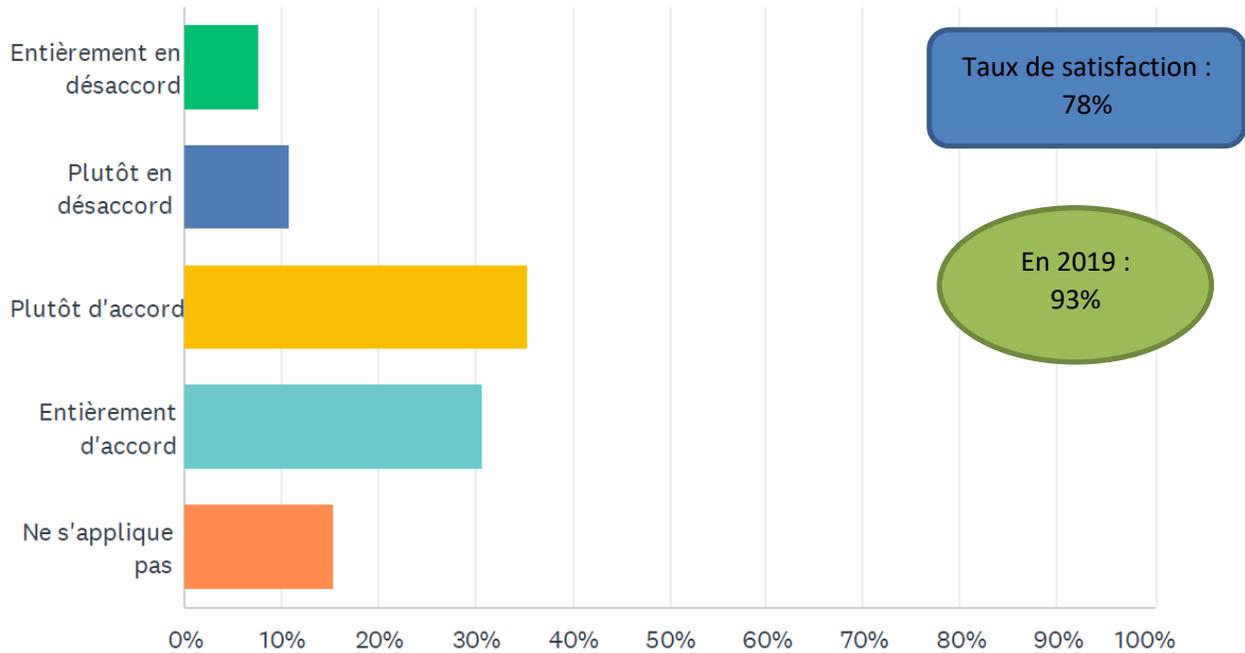
5. Il est possible d'organiser et de personnaliser ma chambre tel que désiré.



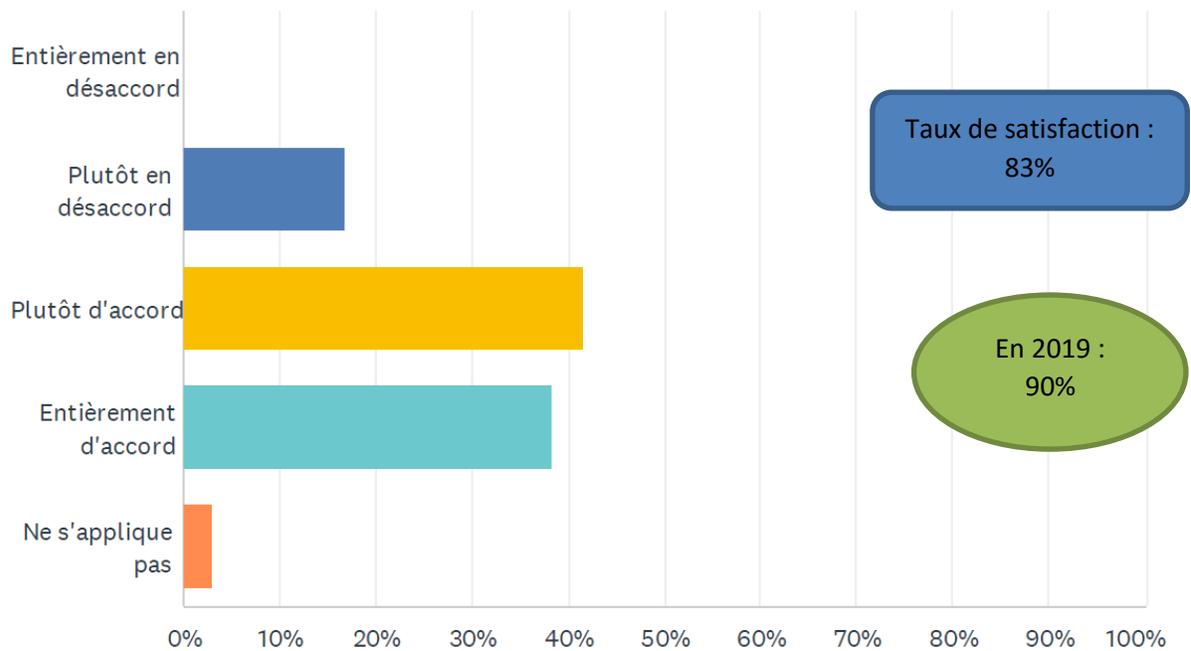
6. Ma chambre est toujours propre.



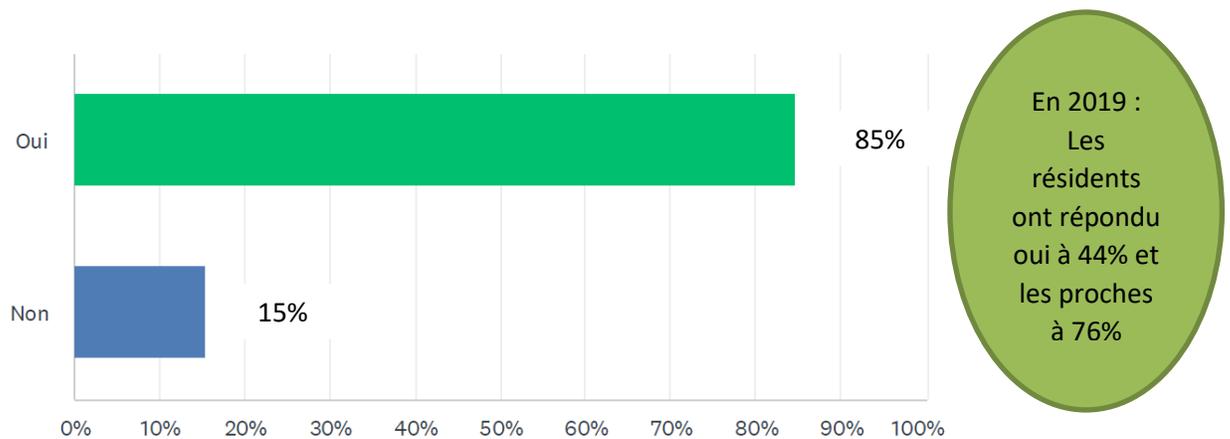
7. Il y a des espaces communs qui me permettent de recevoir mes proches en contexte de pandémie.



8. Mes habitudes sont respectées en tout temps.



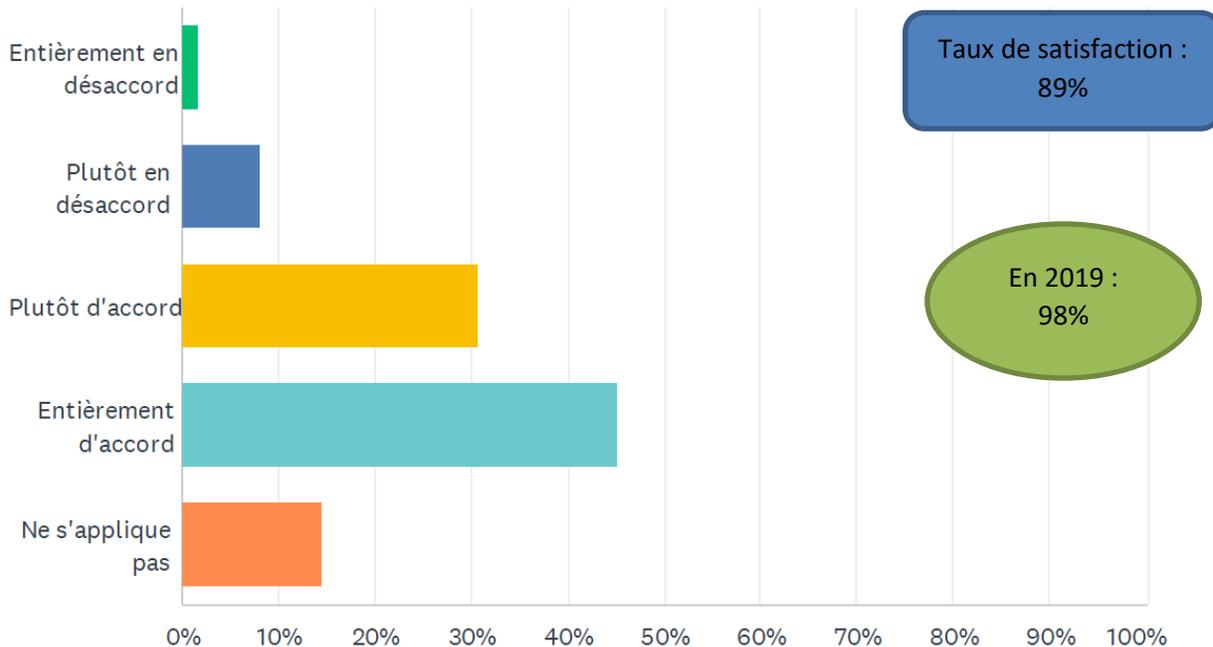
9. Je connais la politique de lutte contre la maltraitance envers les usagers en vigueur à la Résidence.



ACTIVITÉS

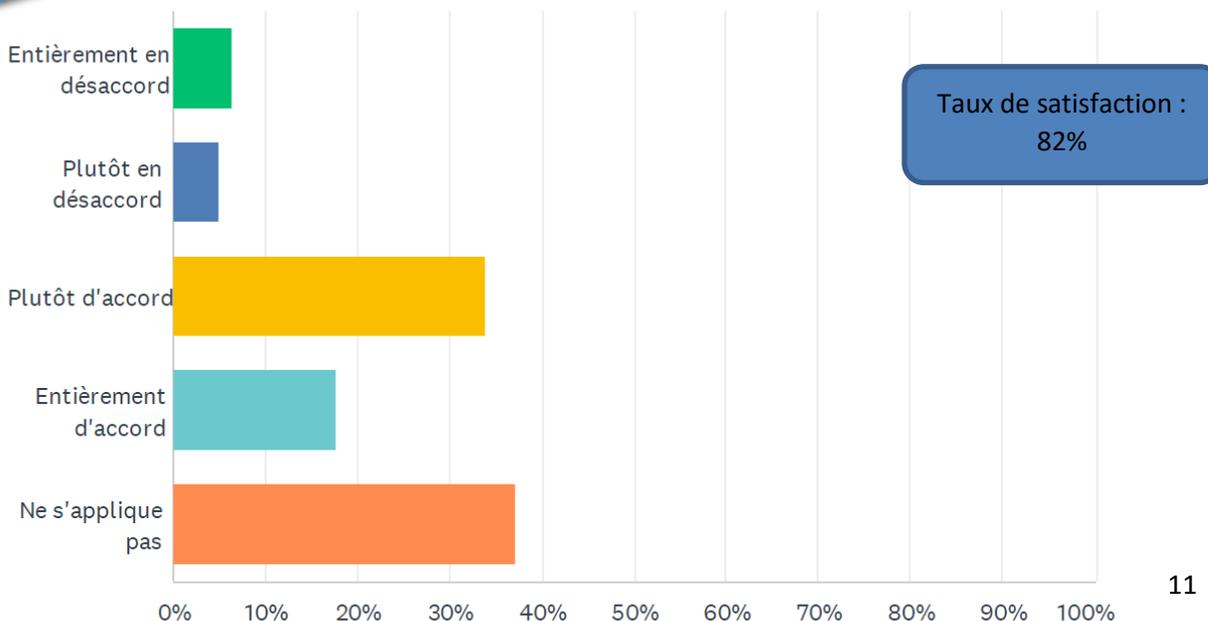
Section 4

10. Le personnel me porte l'aide dont j'ai besoin pour me permettre de participer aux activités qui m'intéressent.

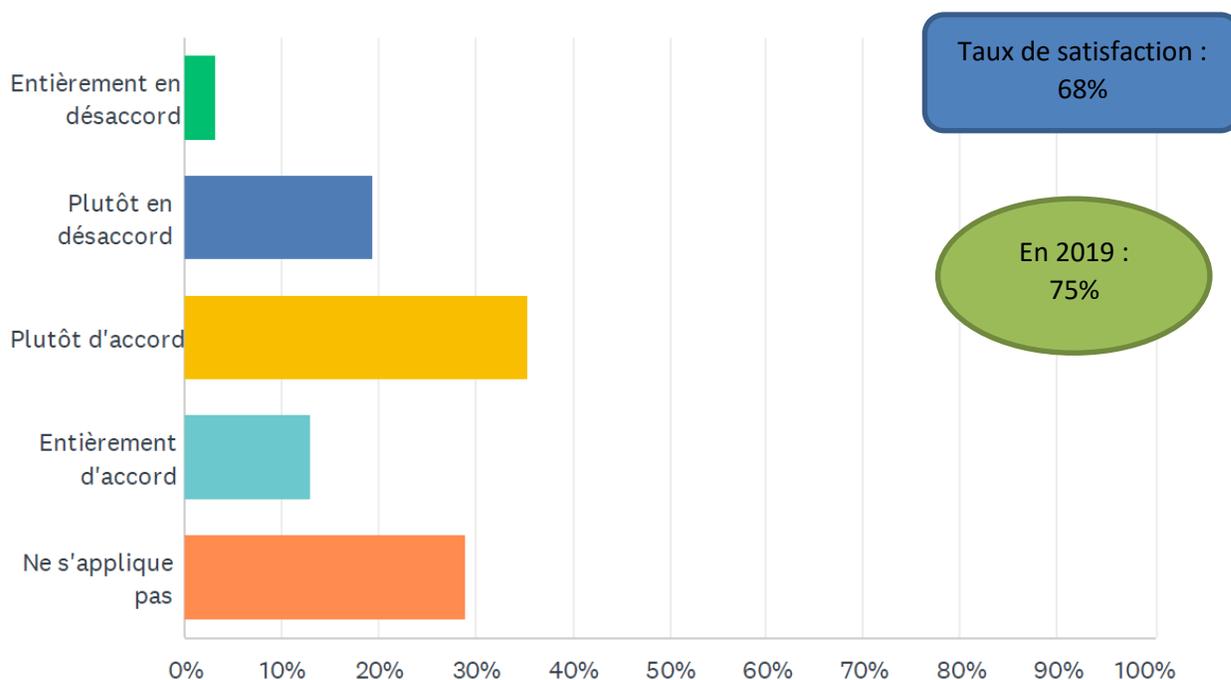


11. Dans le contexte de la pandémie, j'ai pu participer à des activités stimulantes dans le respect des consignes sanitaires.

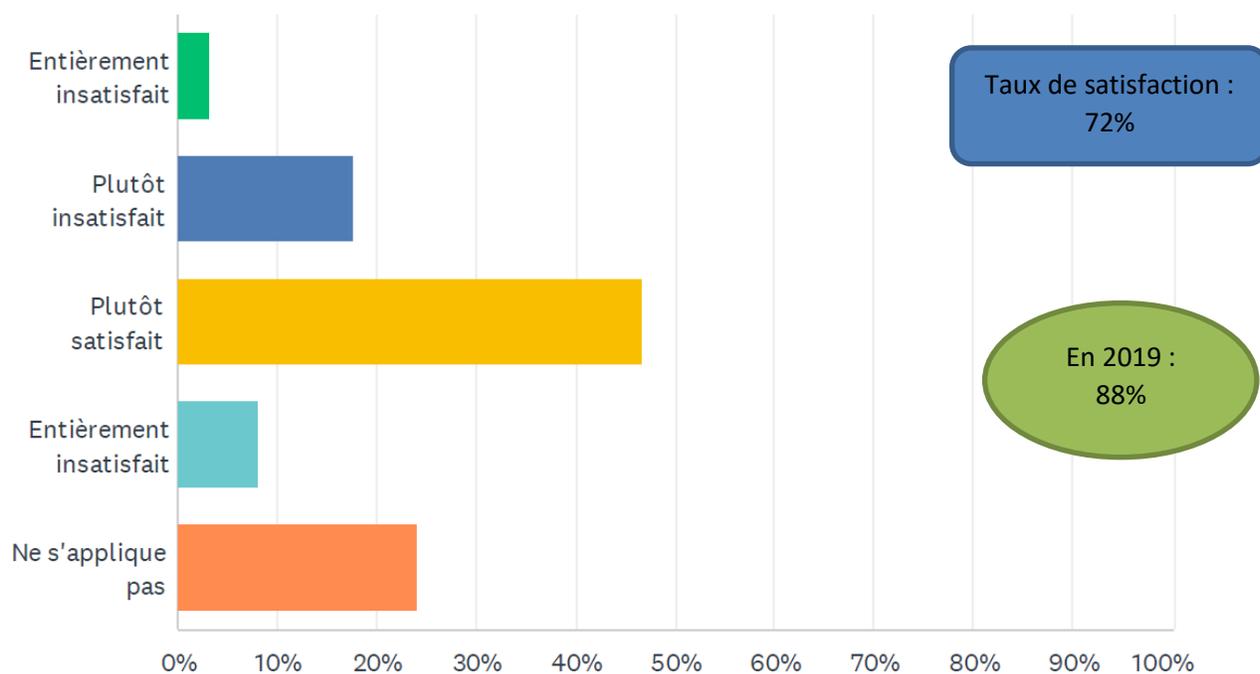
Nouveauté



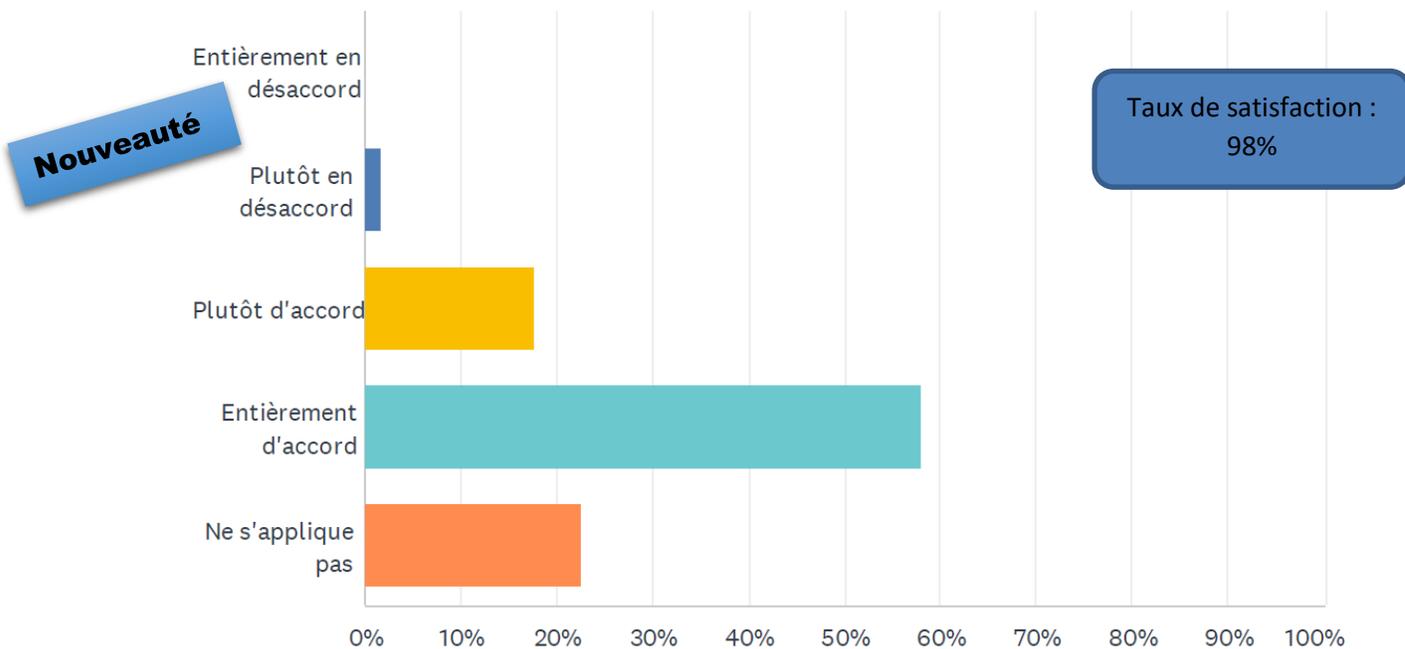
12. Je participe le plus souvent possible aux activités.



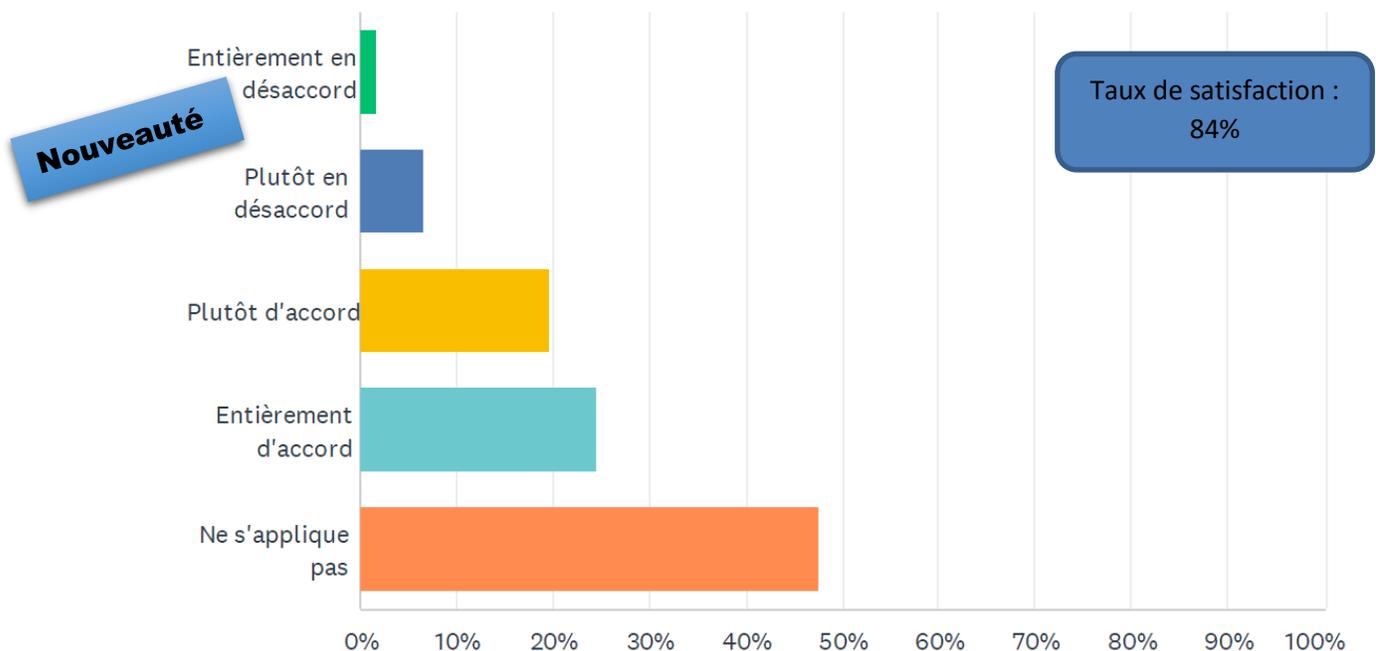
13. Ma satisfaction générale à l'égard des activités offertes à l'établissement :



14. Dans le contexte de la pandémie, j'ai pu recevoir de l'aide pour entrer en contact avec mes proches (ou avec mon proche hébergé si je suis une personne proche aidante).



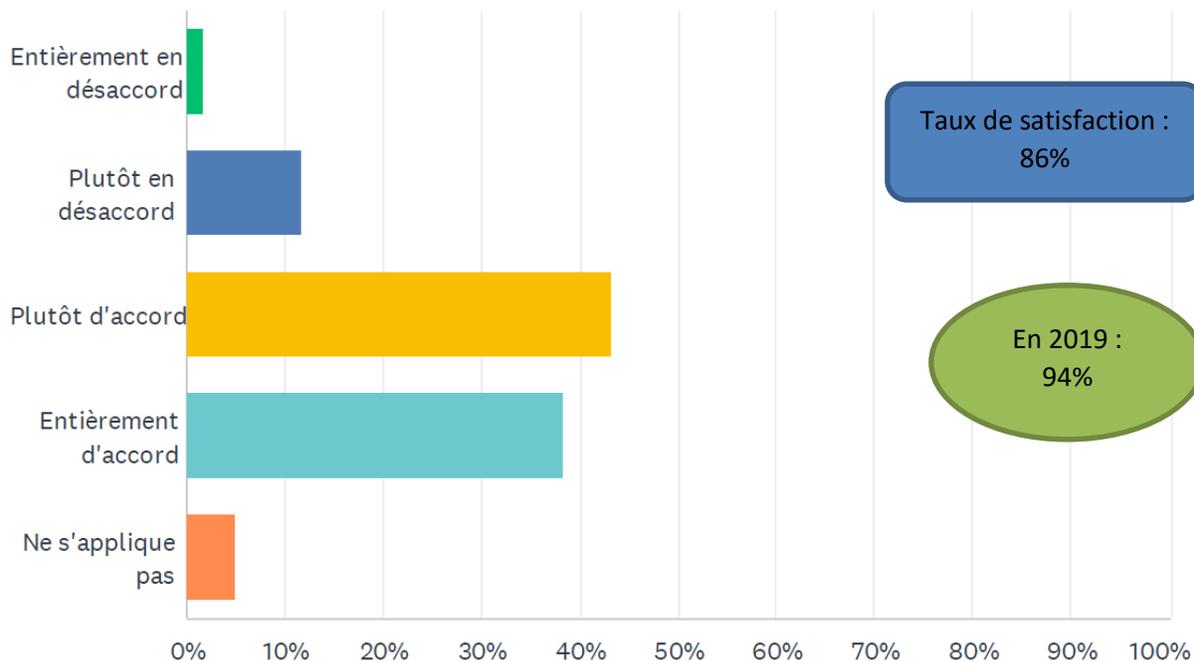
15. Lors de mes visites, les trousseaux occupationnelles m'aident en tant que proche aidant.



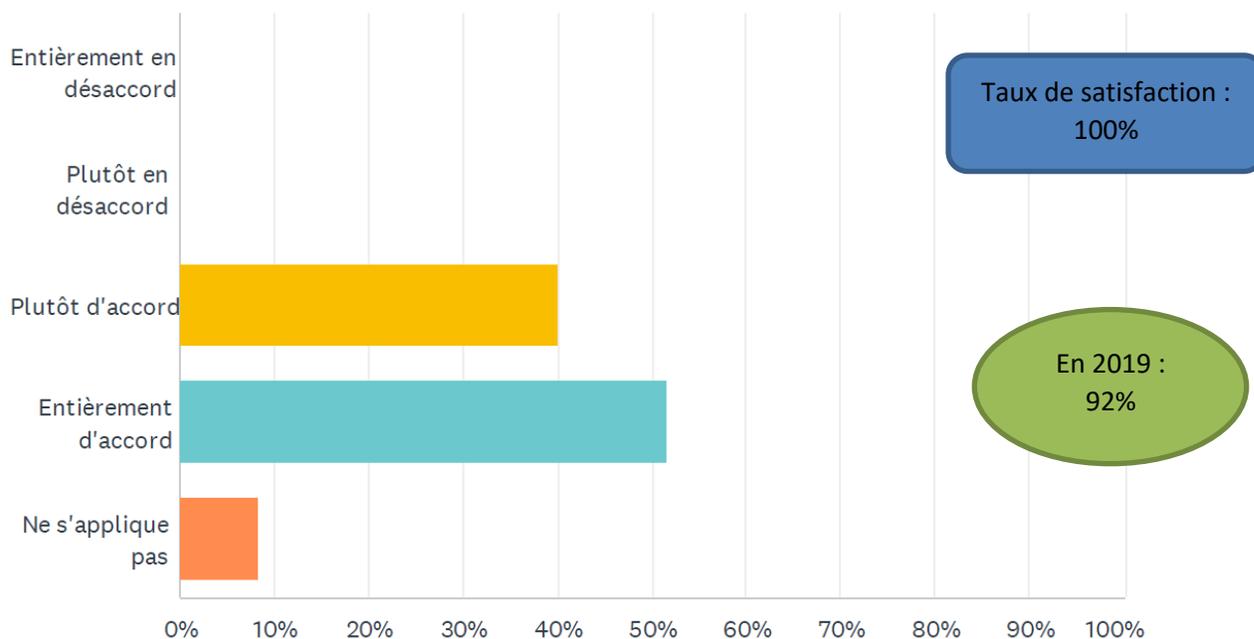
DROITS, LIBERTÉ ET CONSENTEMENT

Section 5

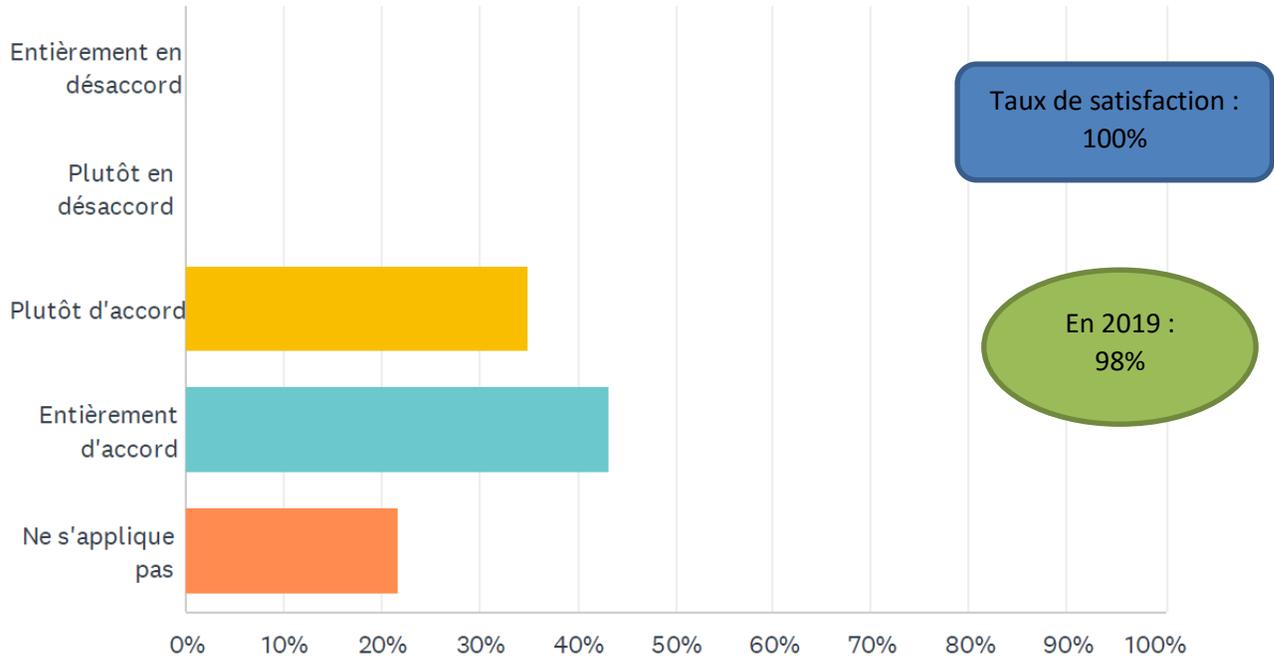
16. Le personnel me fournit, ainsi qu'à ma famille le soutien affectif dont j'ai besoin.



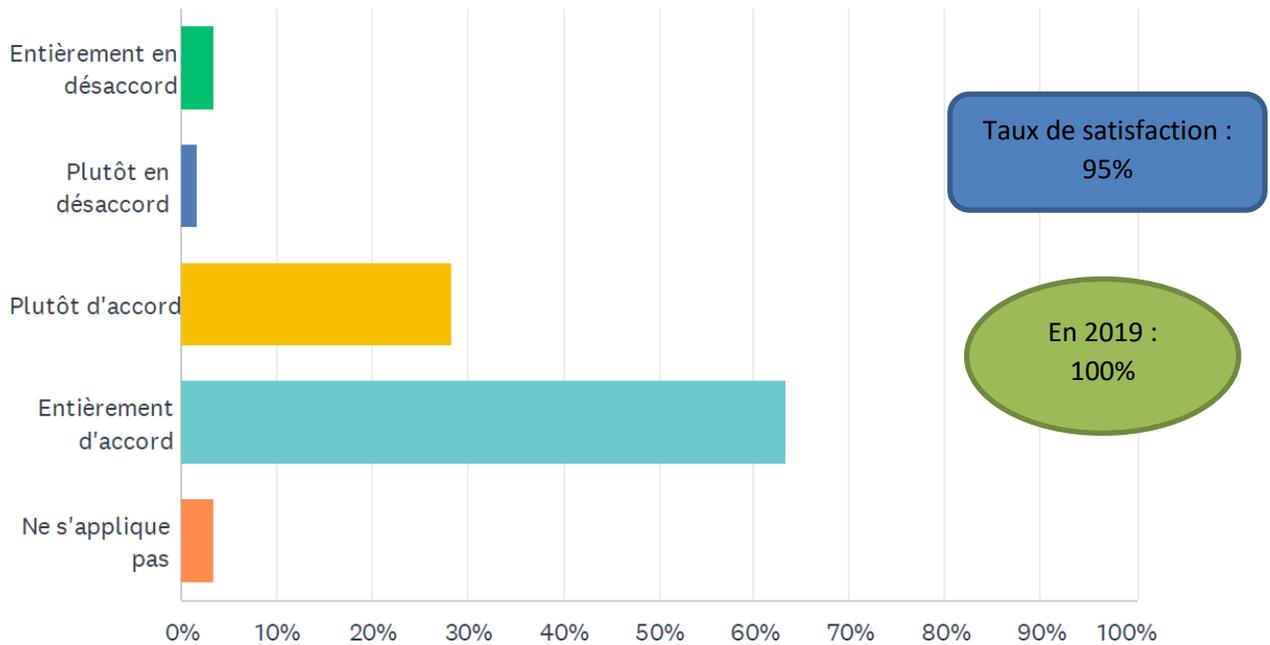
17. Lors des soins et traitements, mon intimité est respectée



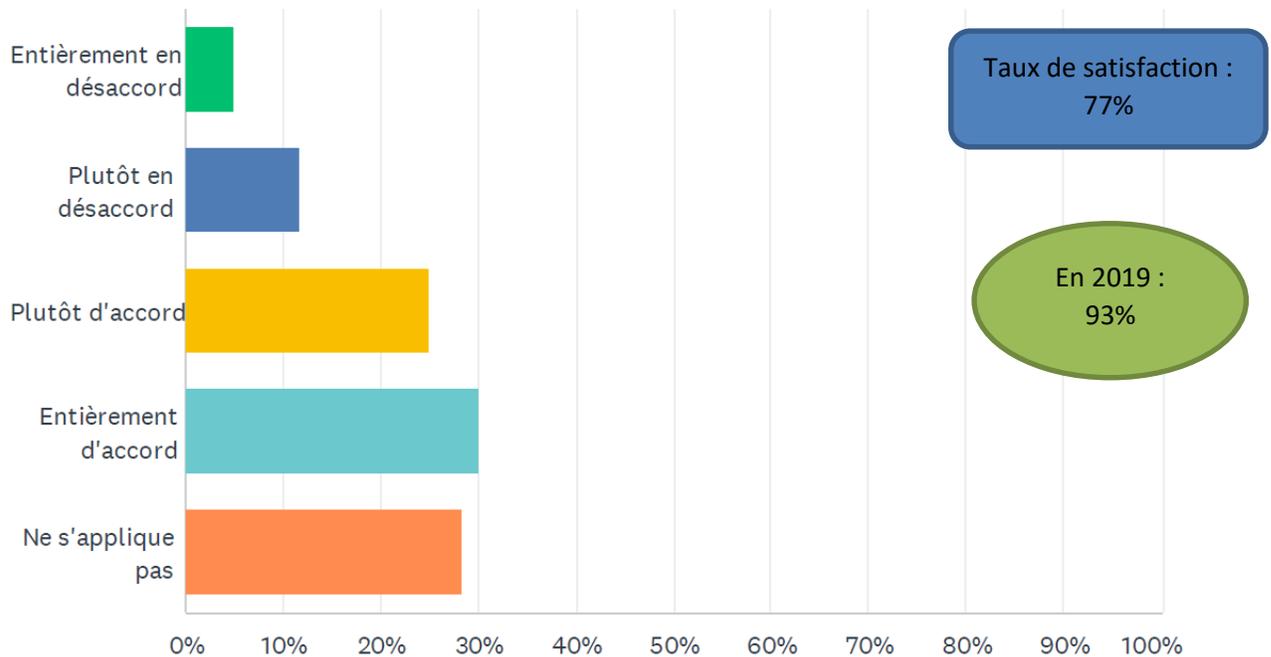
18. Le personnel tient compte de mes valeurs culturelles/religieuses et de celles de ma famille.



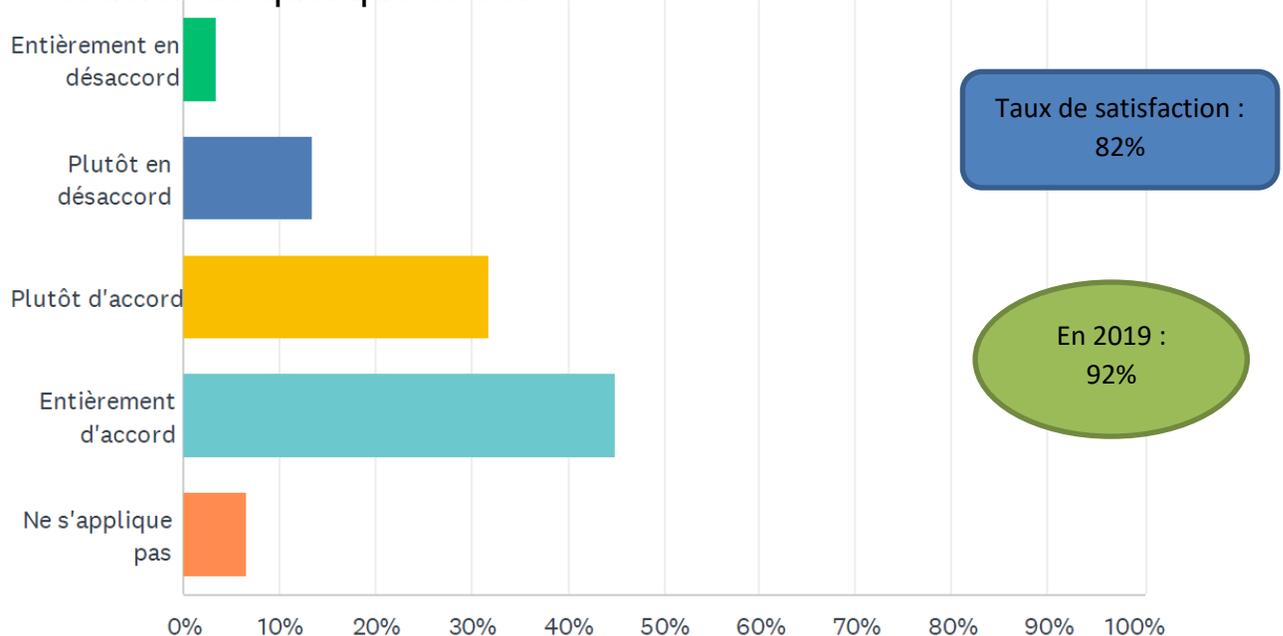
19. Je suis convaincu que mes renseignements personnels demeurent confidentiels en tout temps.



20. Je peux obtenir facilement les informations dont j'ai besoin pour prendre mes propres décisions concernant ma condition.



21. Je me sens à l'aise d'exprimer une plainte si je ne suis pas satisfait de quoi que ce soit

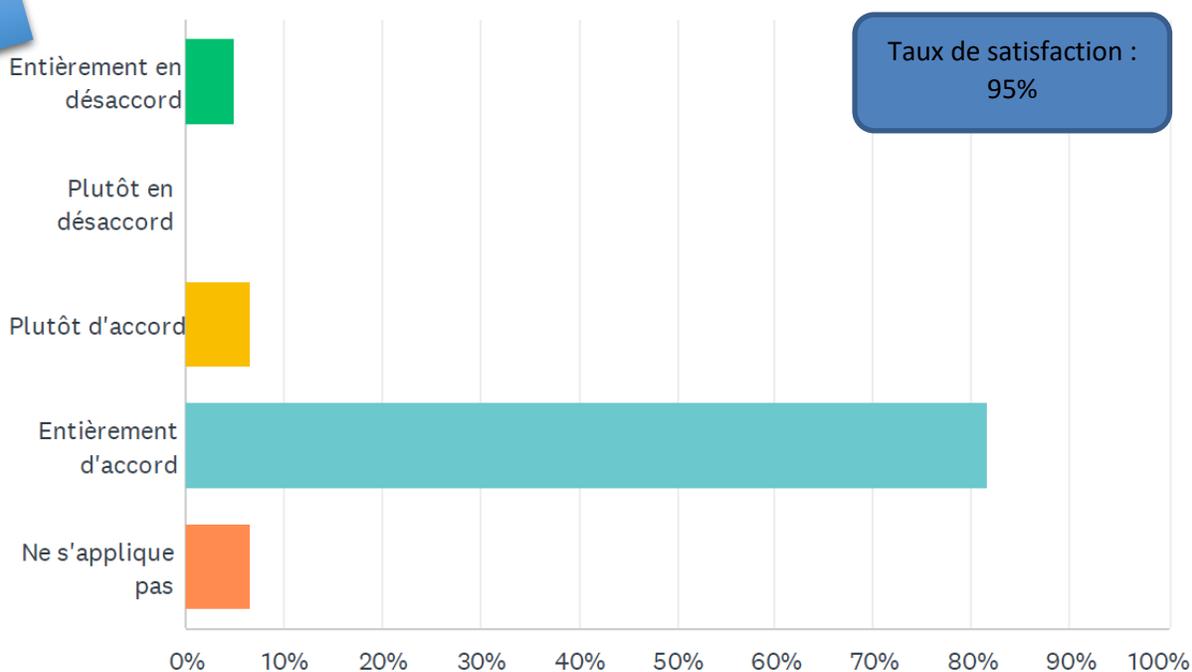


COMMUNICATIONS

Section 6

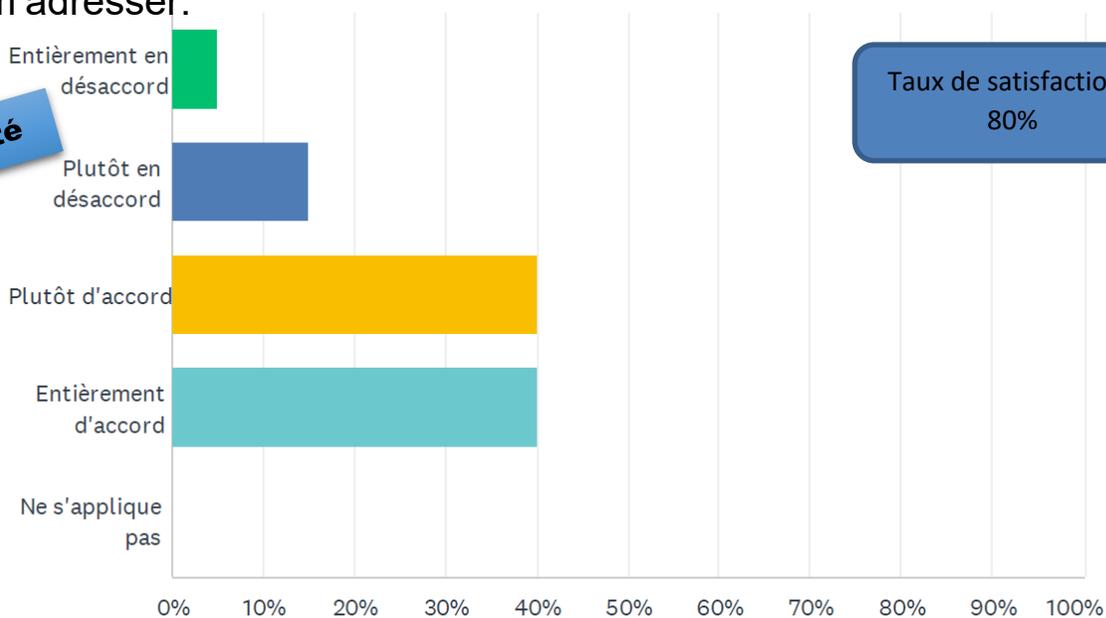
22. Les directives ministérielles concernant les consignes sanitaires en CHSLD pour les personnes proches aidantes nous sont communiquées clairement et en temps opportun.

Nouveauté



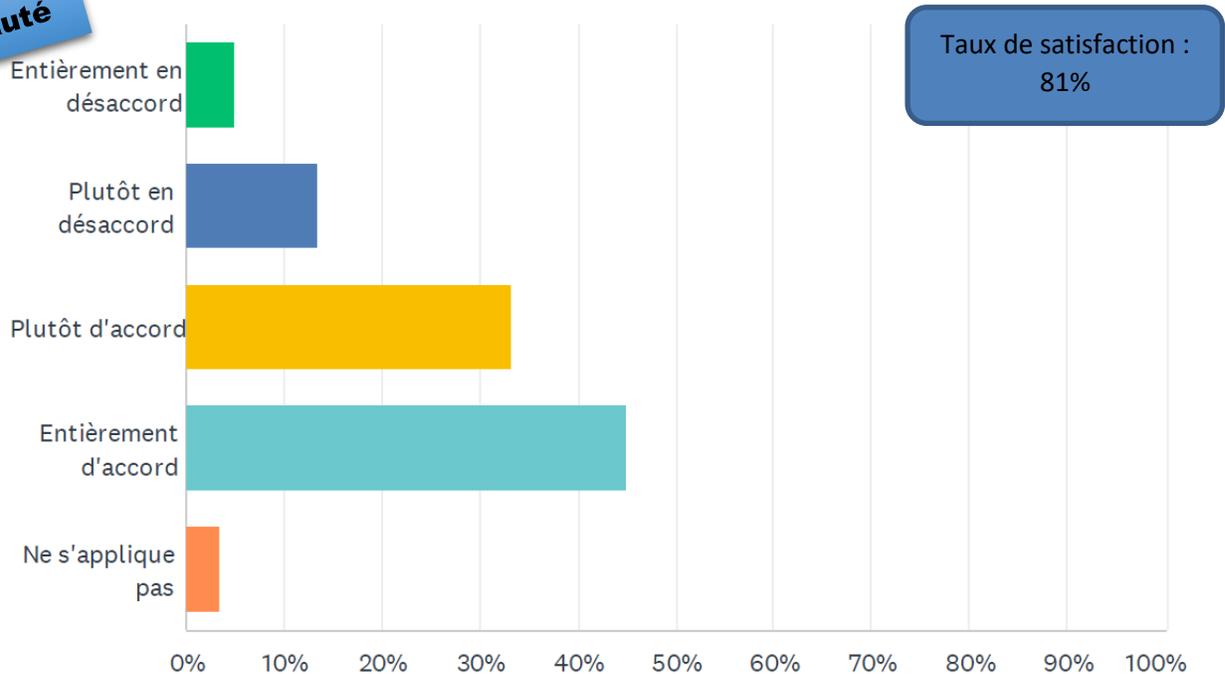
23. Quand j'ai des questions ou commentaires, je sais à qui m'adresser.

Nouveauté

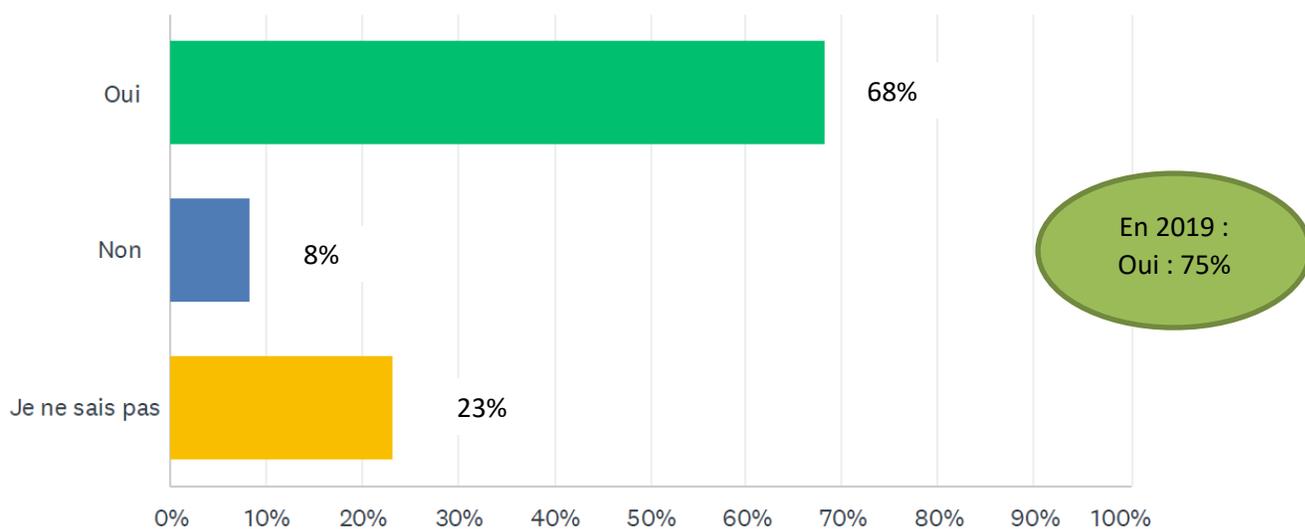


24. Quand j'ai des questions ou commentaires, je suis satisfait du suivi que l'on m'offre.

Nouveauté



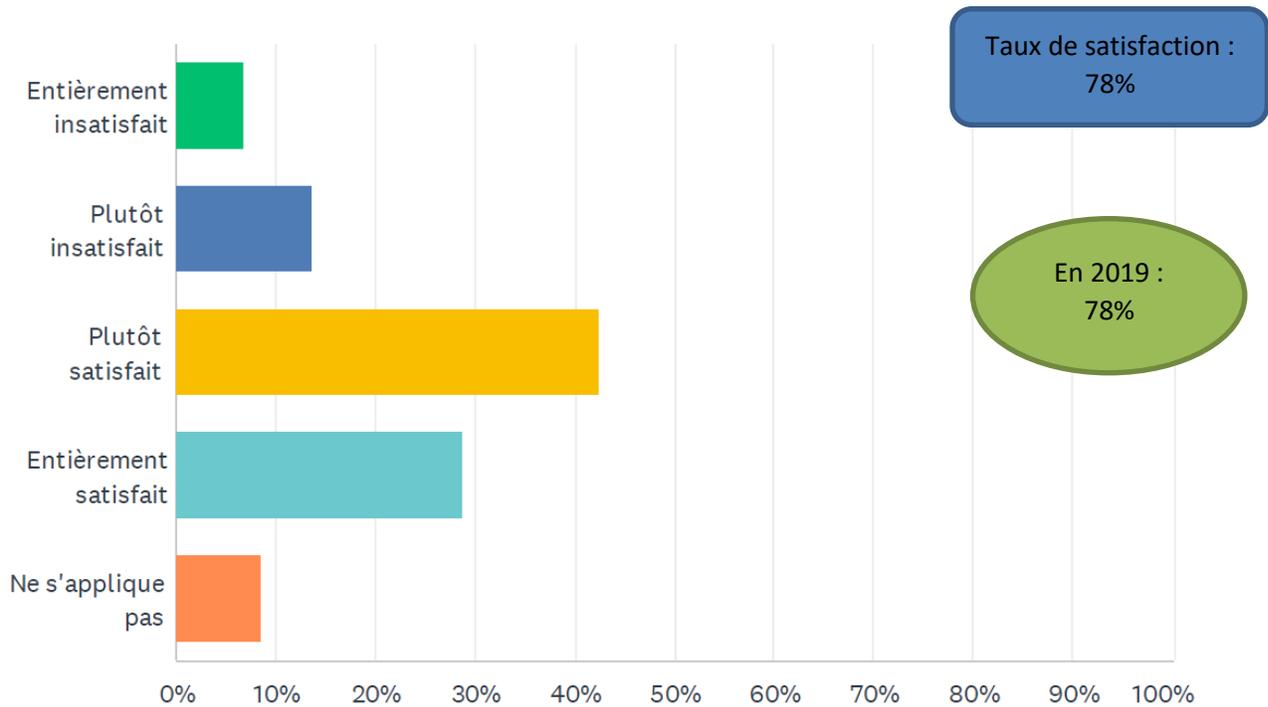
25. Lorsqu'un évènement indésirable survient, par exemple une chute, je reçois toutes les informations pertinentes.



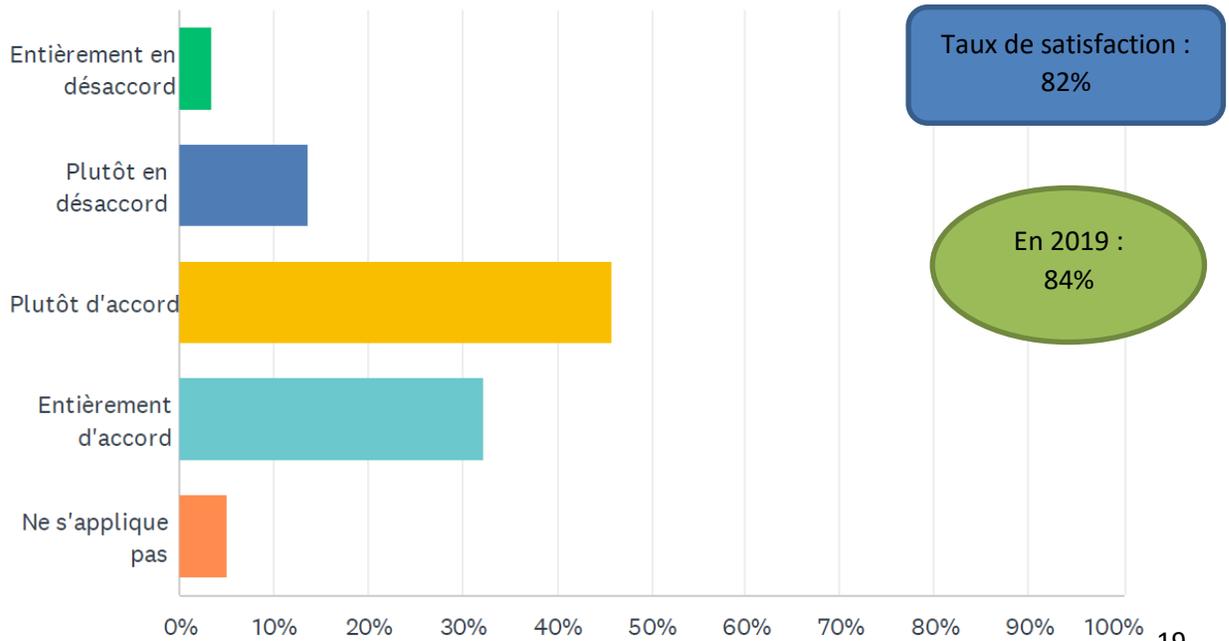
ALIMENTATION

Section 7

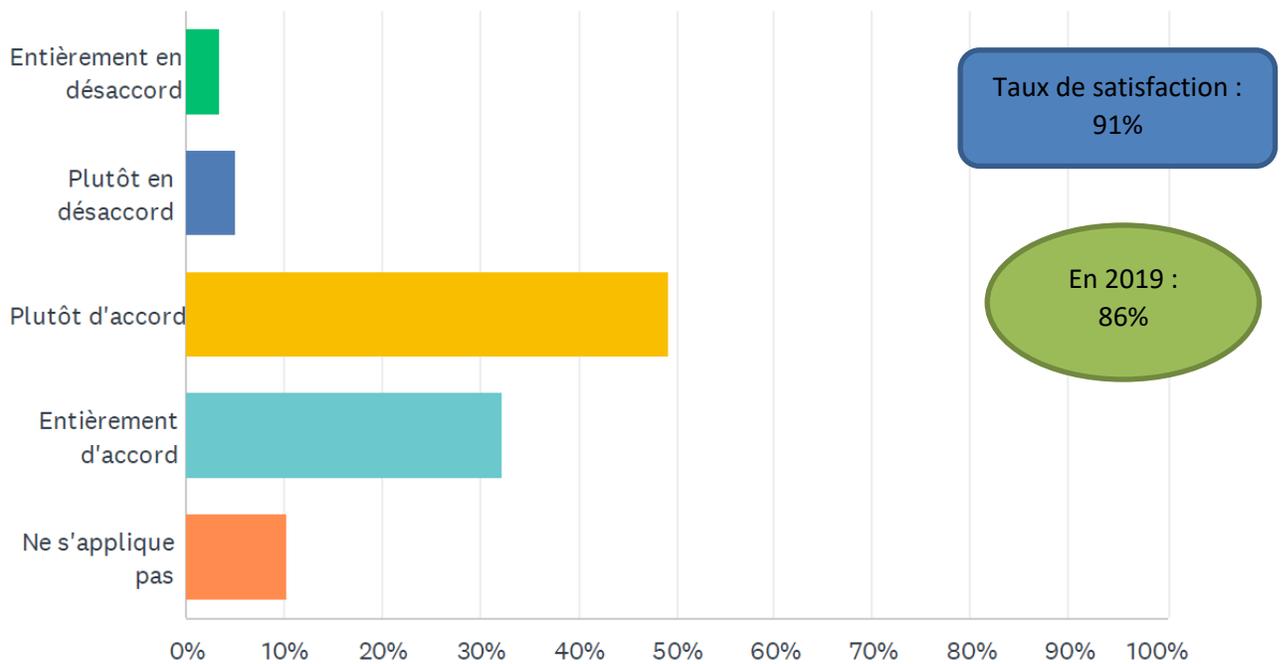
26. Mon niveau de satisfaction générale à l'égard de l'alimentation offert par l'établissement.



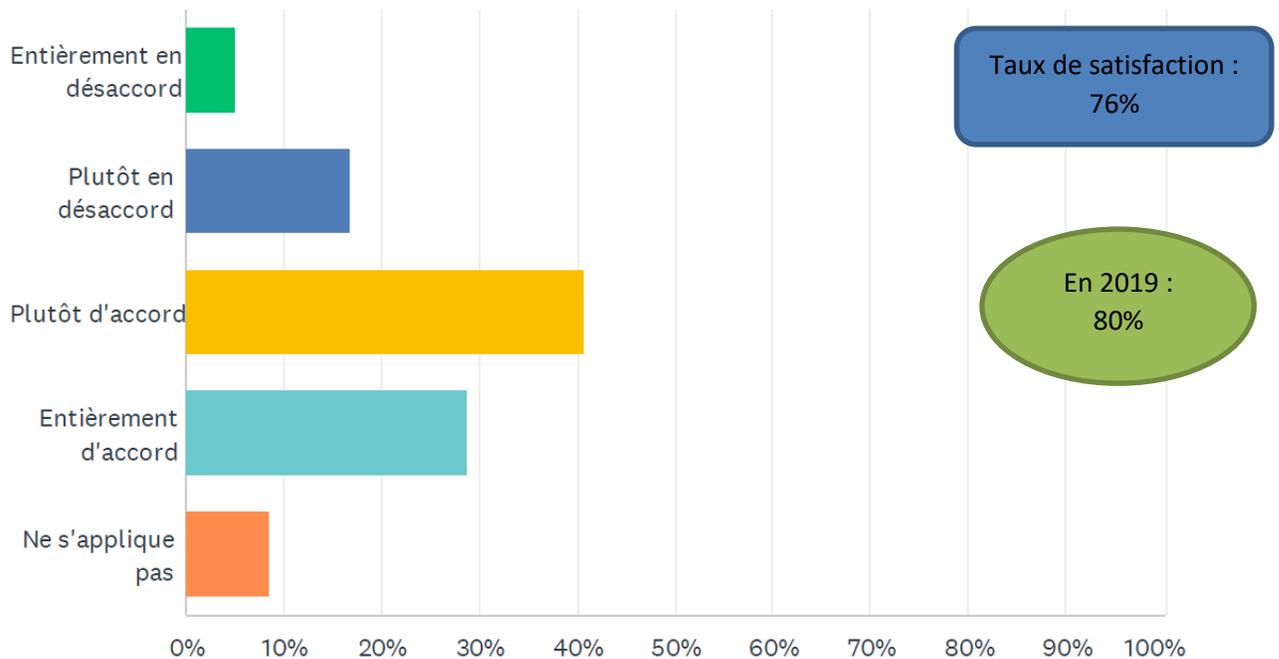
27. Les menus sont variés.



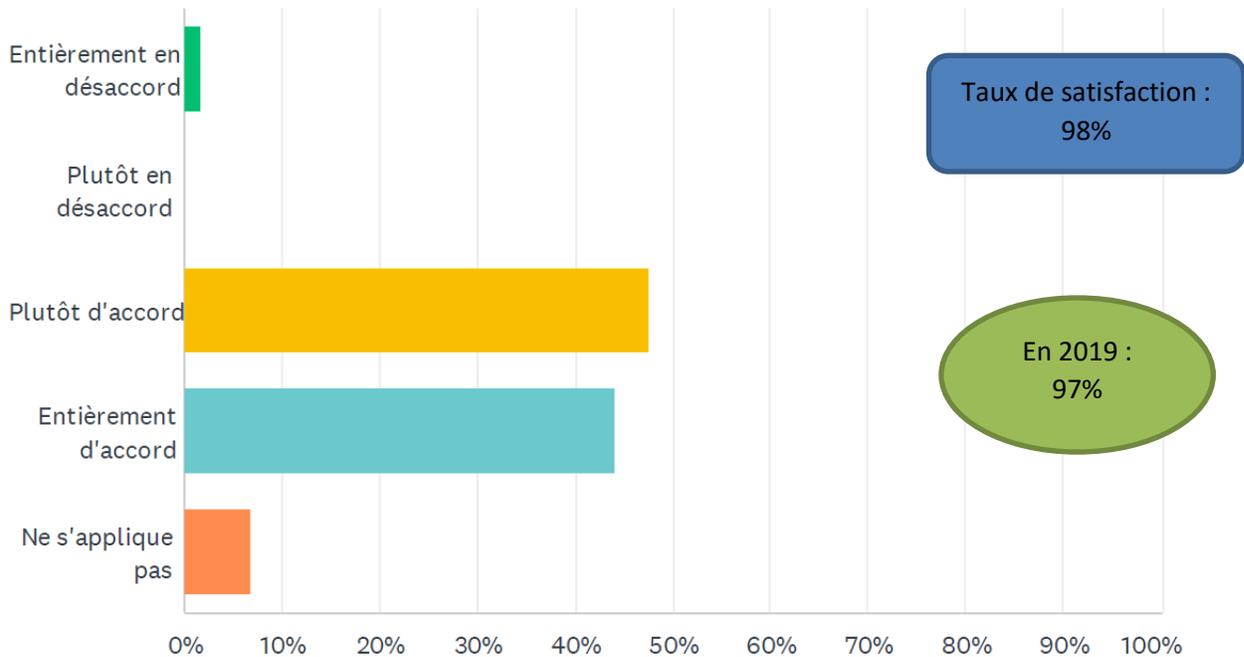
28. Les mets sont servis à une bonne température.



29. Les mets sont bons.

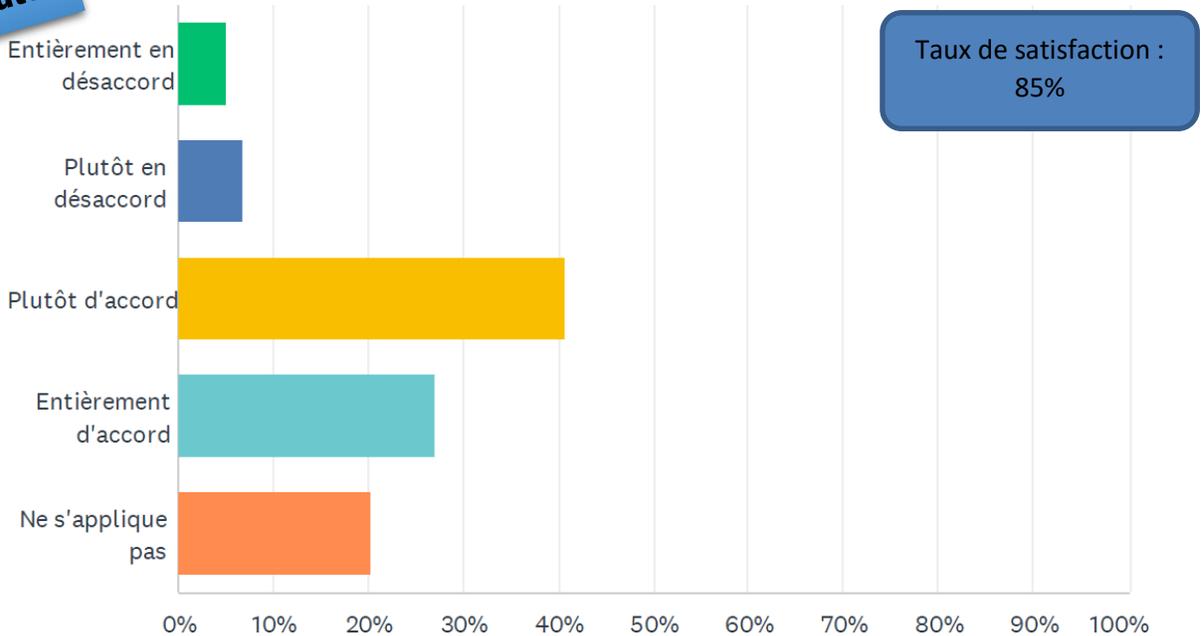


30. Les portions me conviennent.

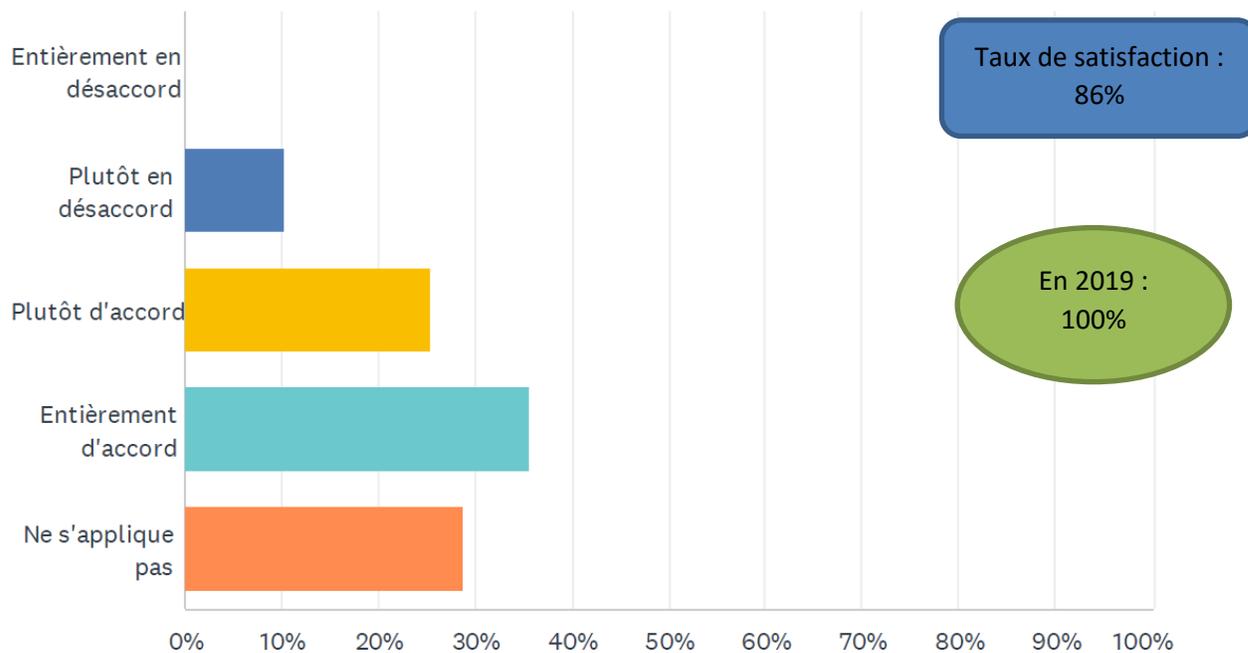


31. L'ambiance au moment des repas est accueillante et favorise le plaisir de savourer un repas.

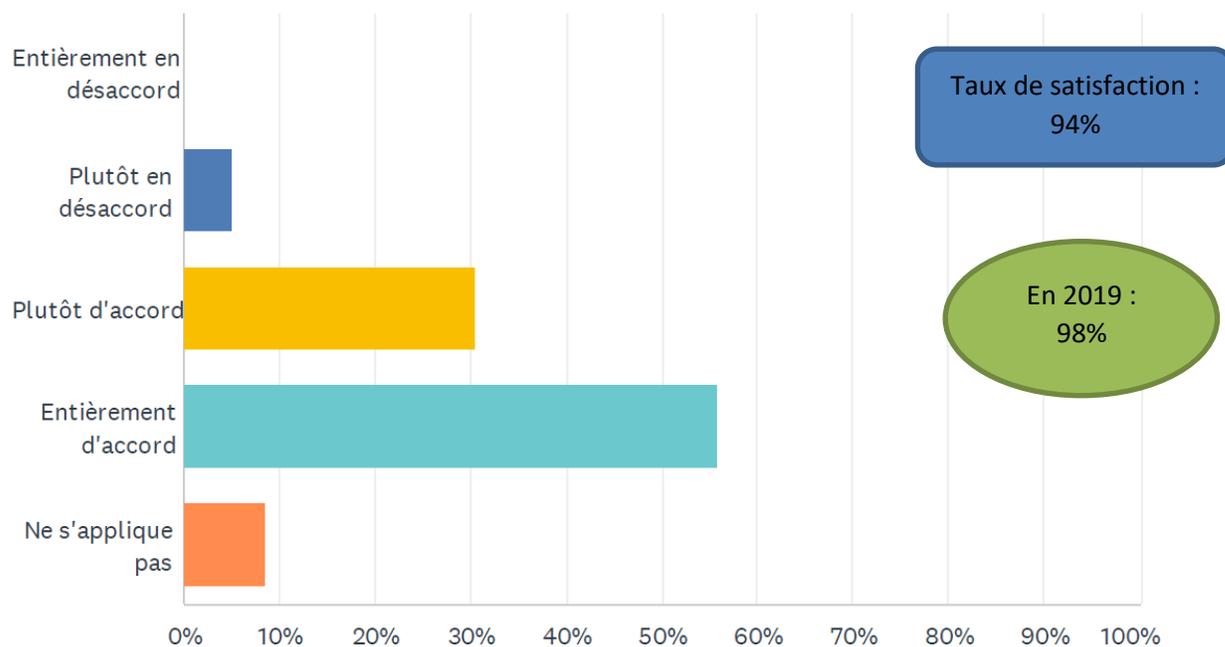
Nouveauté



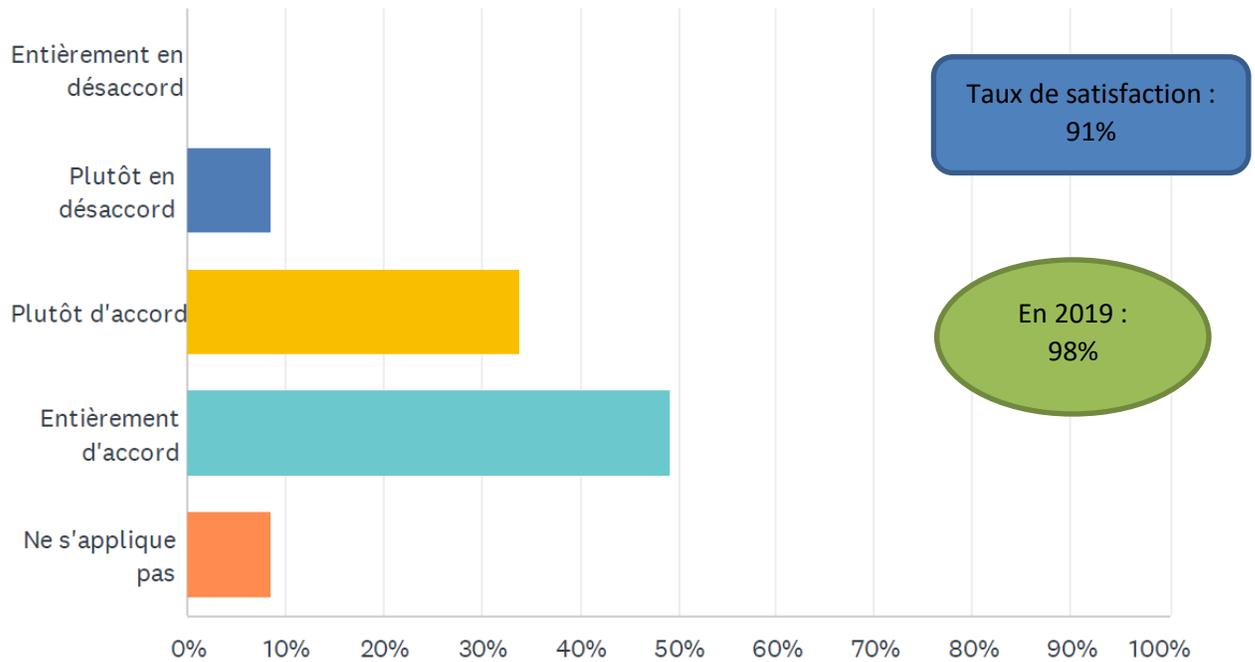
32. Il est possible d'obtenir de l'aide du personnel pour manger.



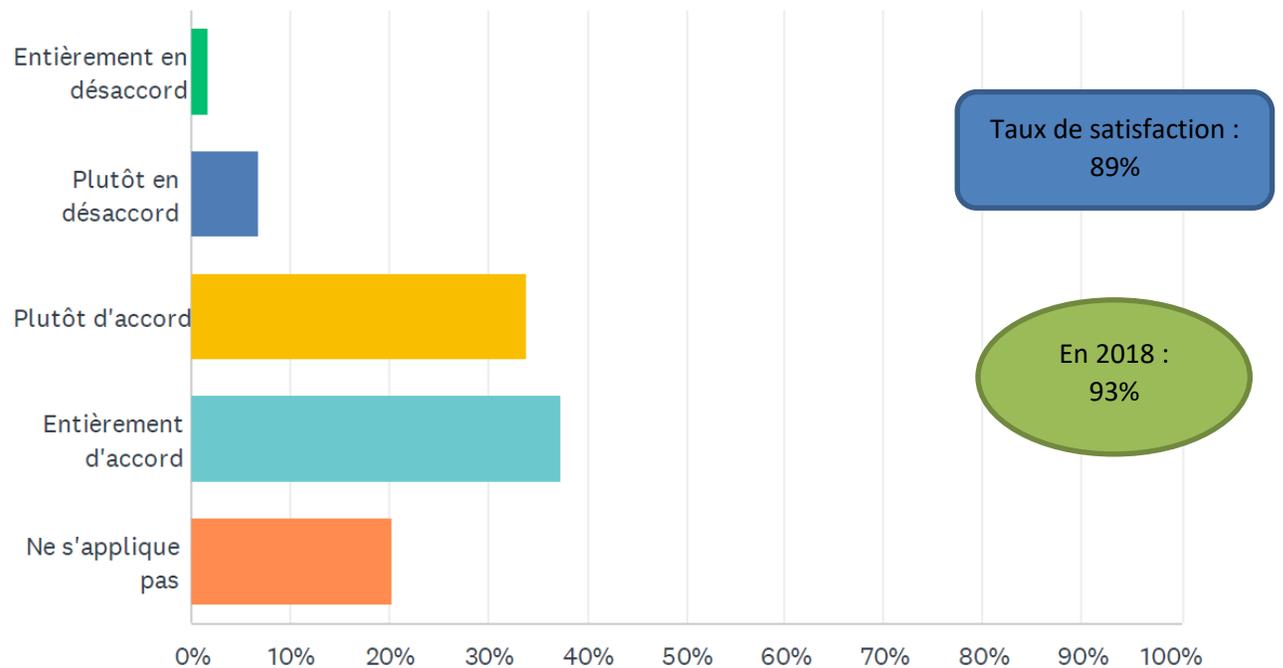
33. Le personnel lors des repas est courtois et fait preuve de politesse.



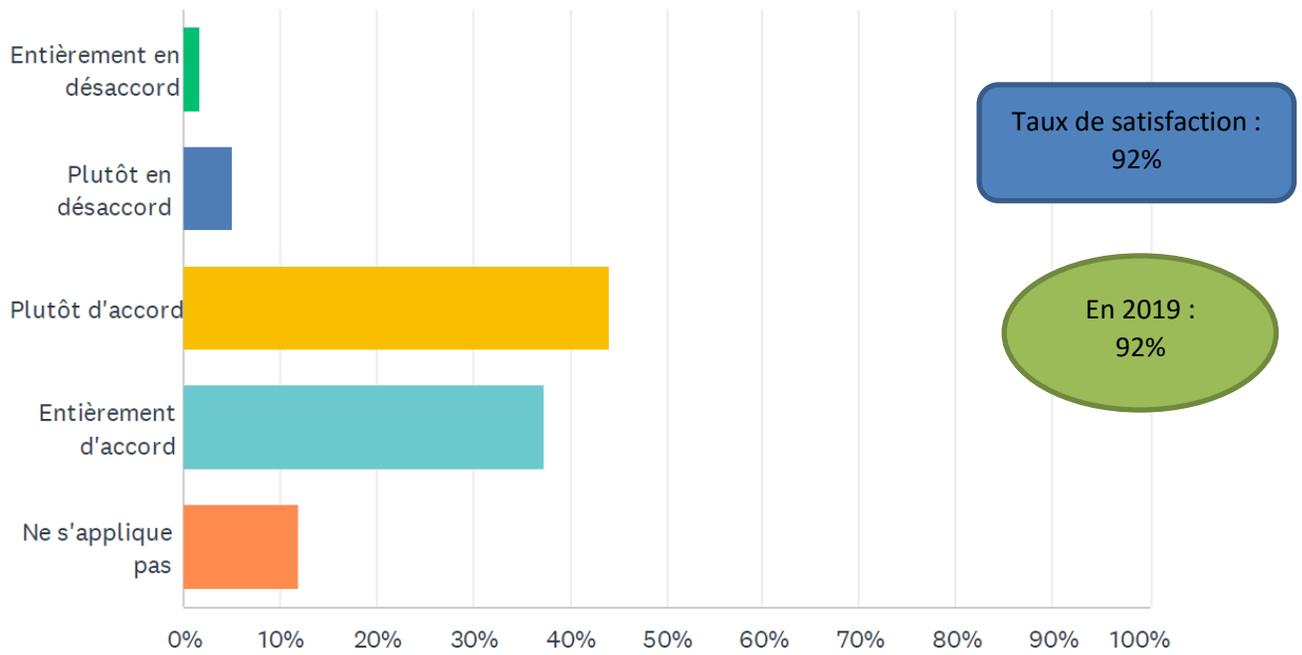
34. Le personnel me donne suffisamment de temps pour manger.



35. L'accès à de la nourriture ou des boissons en dehors des heures de repas est facile.



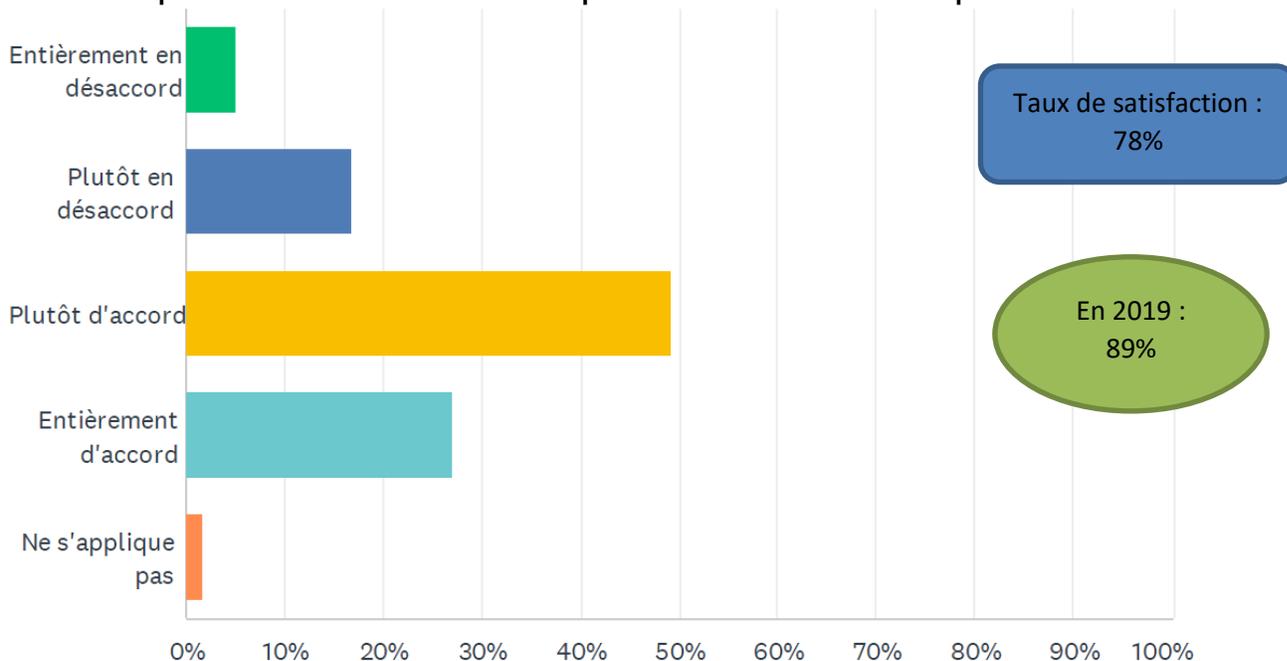
36. Les repas sont bien présentés.



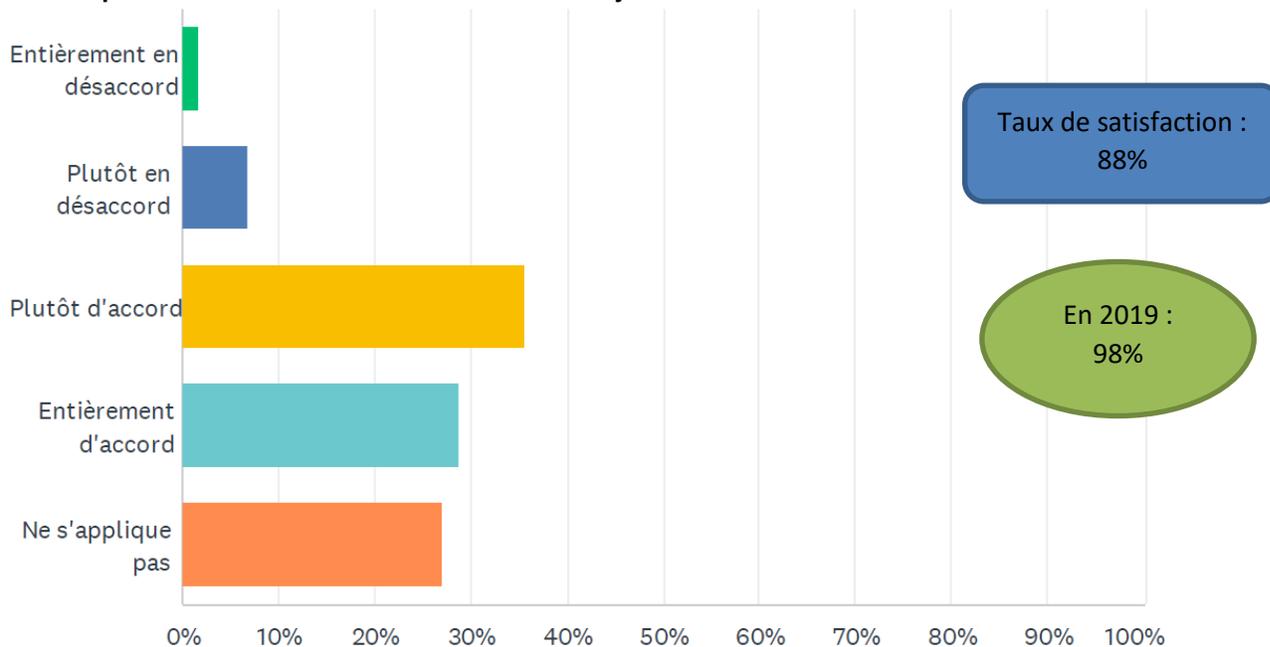
SOINS

Section 8

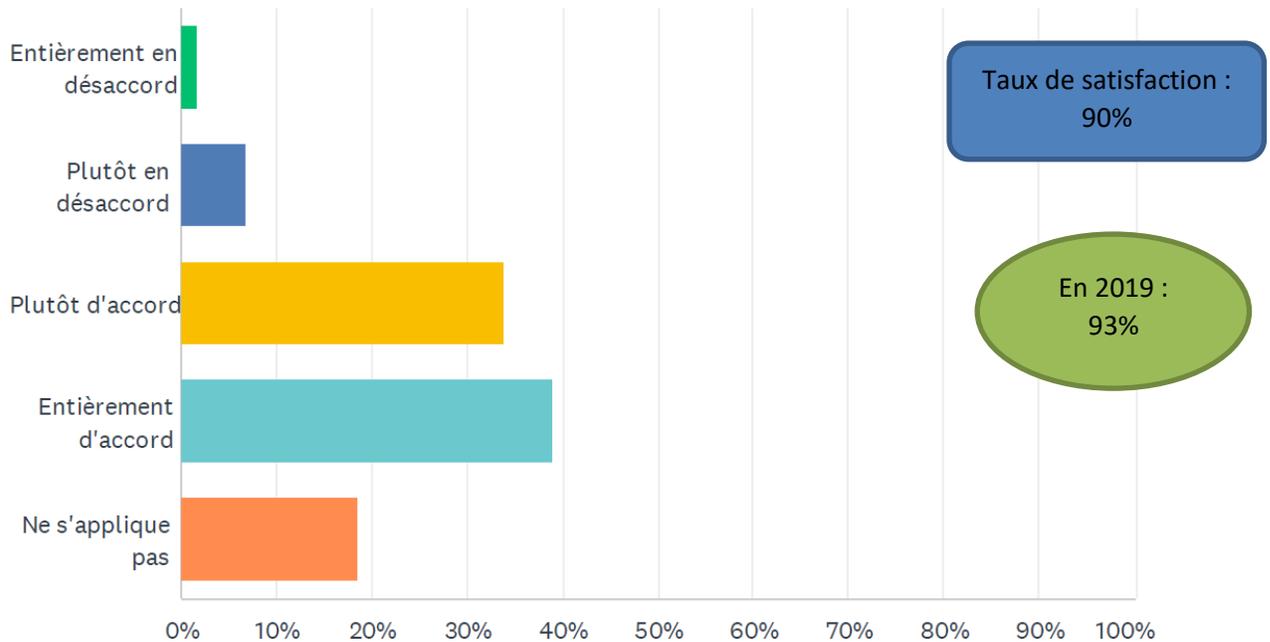
37. Je peux obtenir de l'aide rapidement en tout temps.



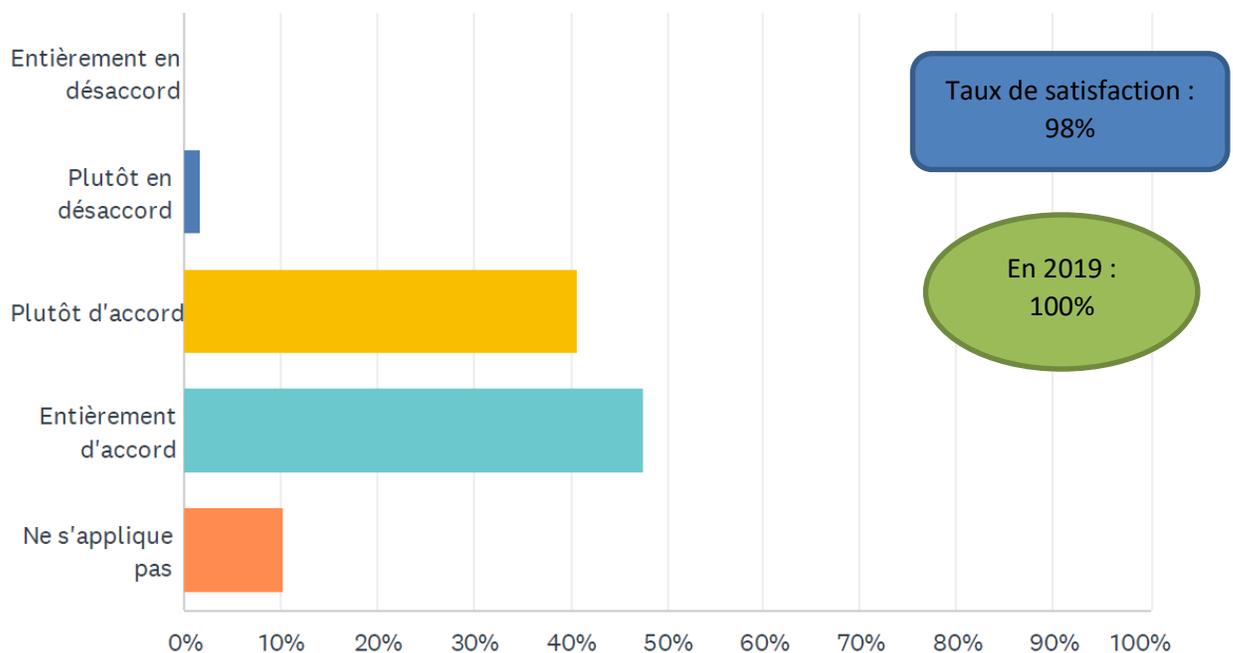
38. Lorsque j'ai besoin de médicaments pour contrôler la douleur, le personnel me donne ce dont j'ai besoin.



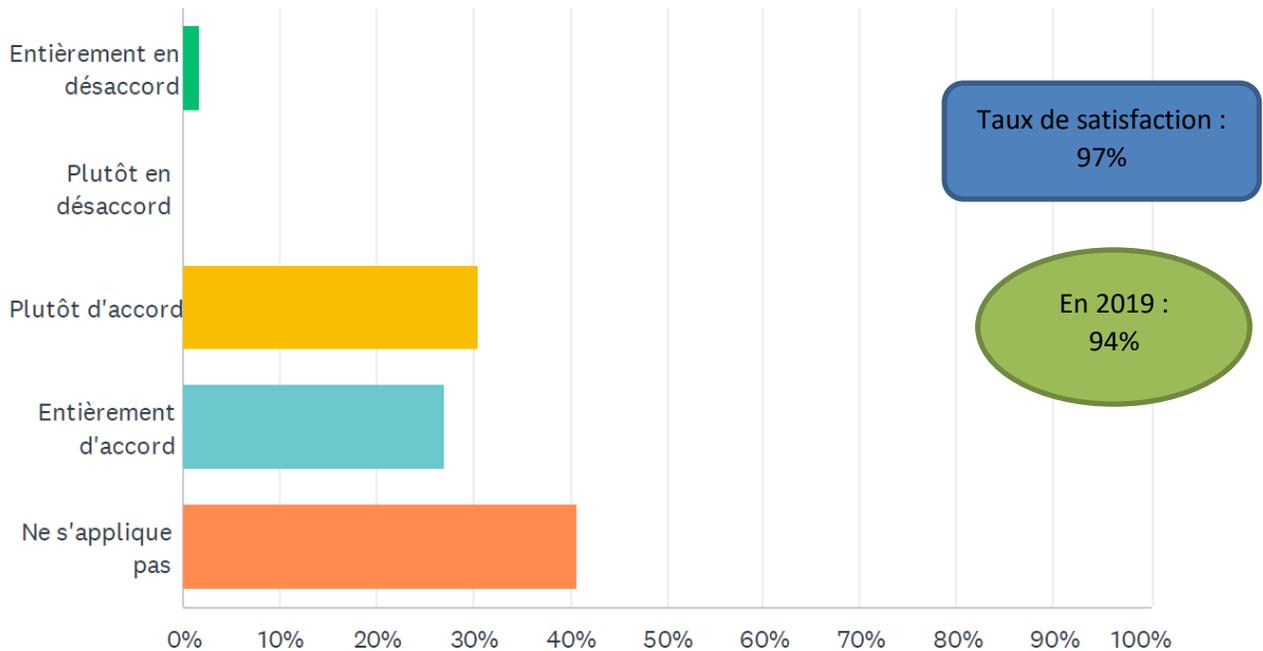
39. Je me sens bien accompagné et soutenu par le personnel lorsqu'il y a des changements à ma condition.



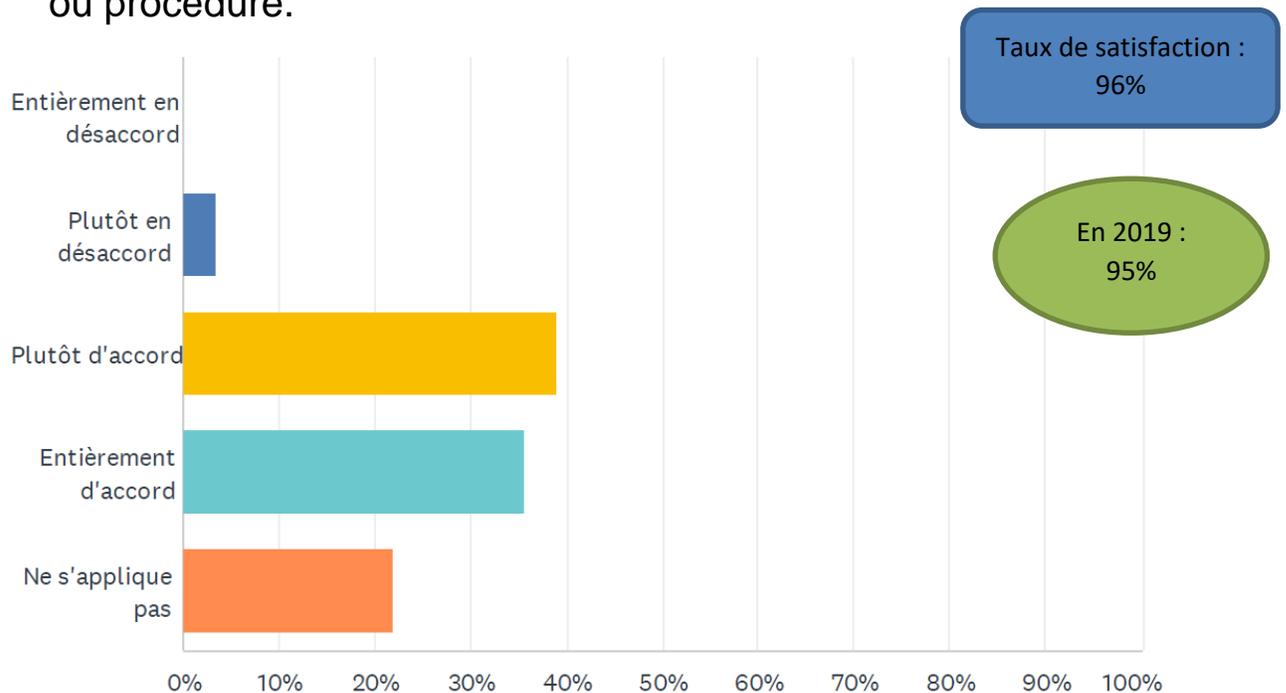
40. Le personnel me parle toujours en utilisant des termes qui sont faciles à comprendre.



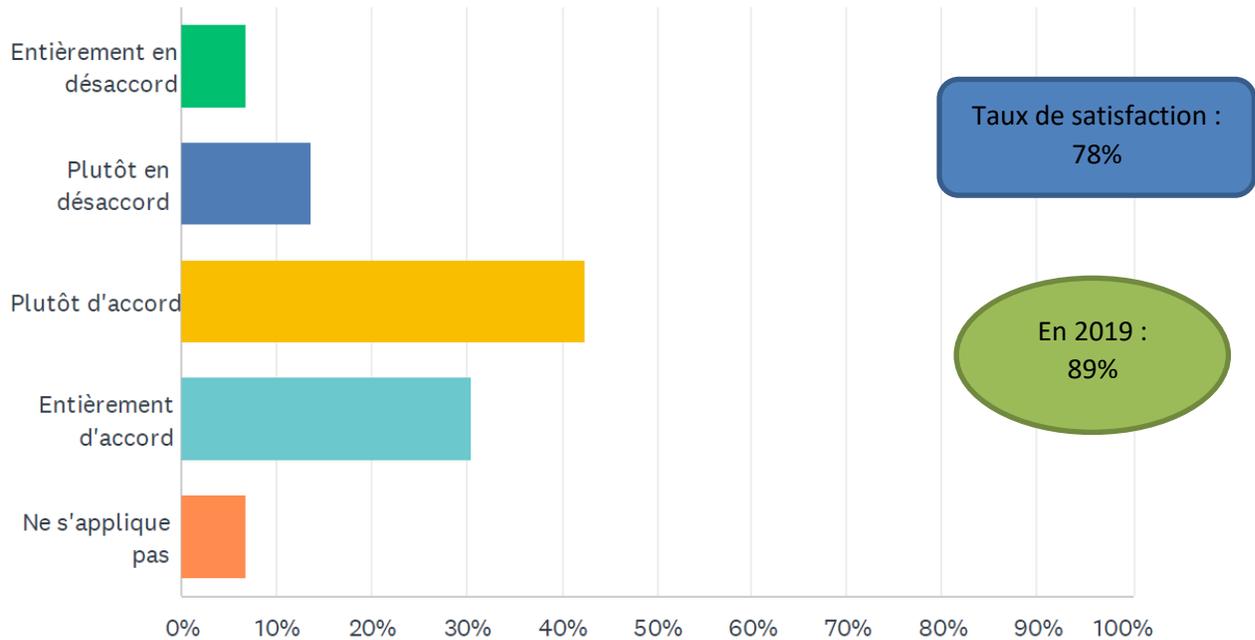
41. Je me sens soutenu et accompagné lorsque je veux être autonome ou effectuer des tâches moi-même.



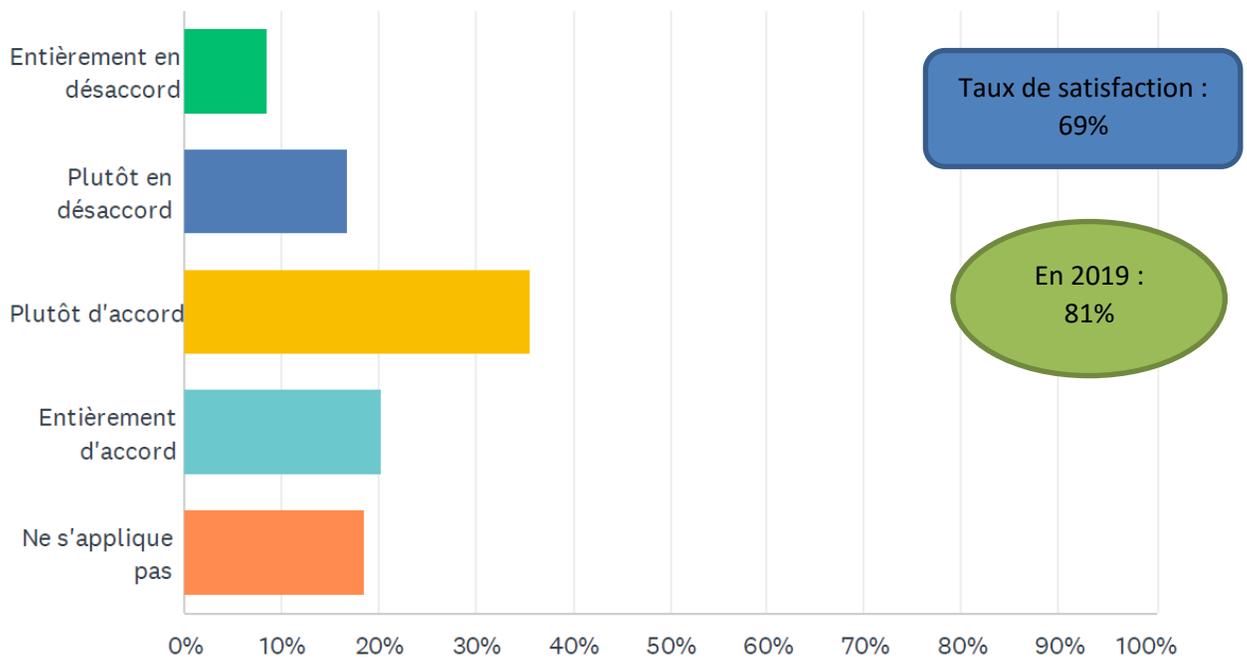
42. Le personnel m'explique clairement et en termes que je comprends à quoi m'attendre pendant mon traitement, test ou procédure.



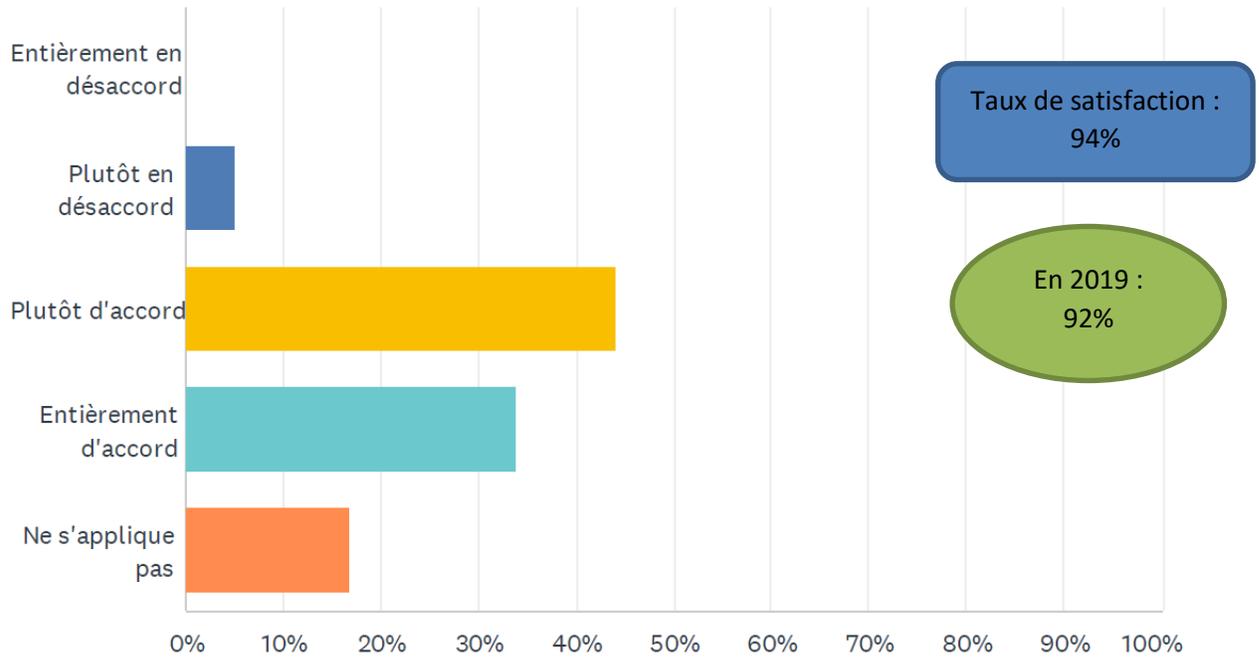
43. Le médecin est disponible pour m'évaluer lorsque ma condition médicale change.



44. Il est possible de communiquer avec le médecin traitant.



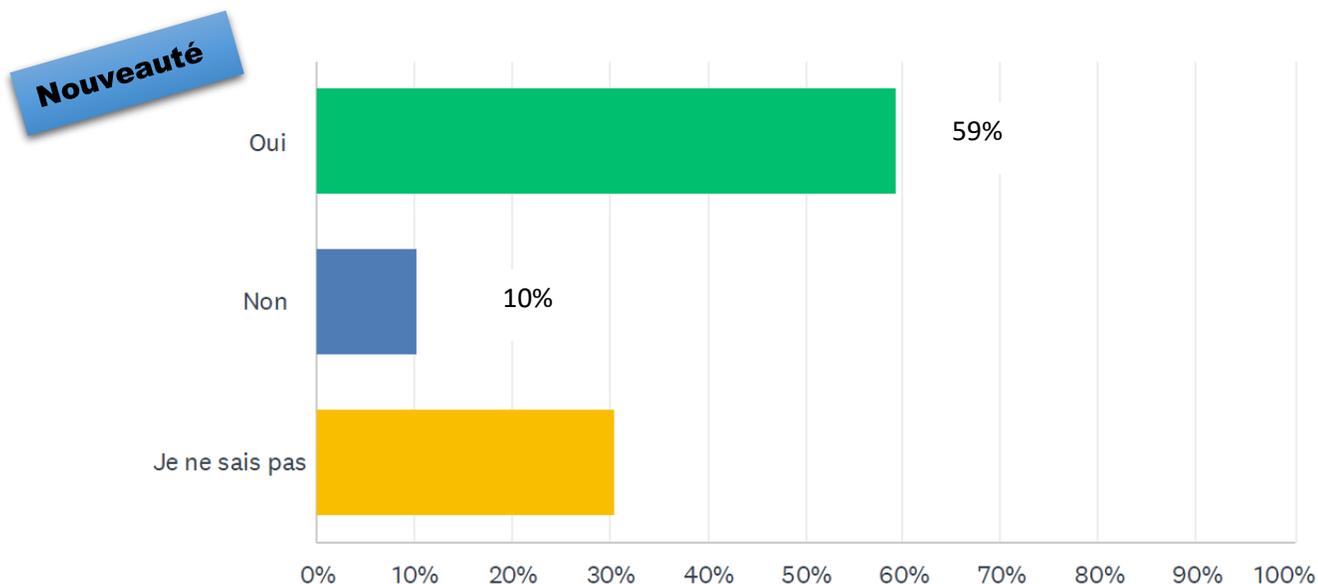
45. Le médecin s'assure de soulager ma douleur lorsque nécessaire.



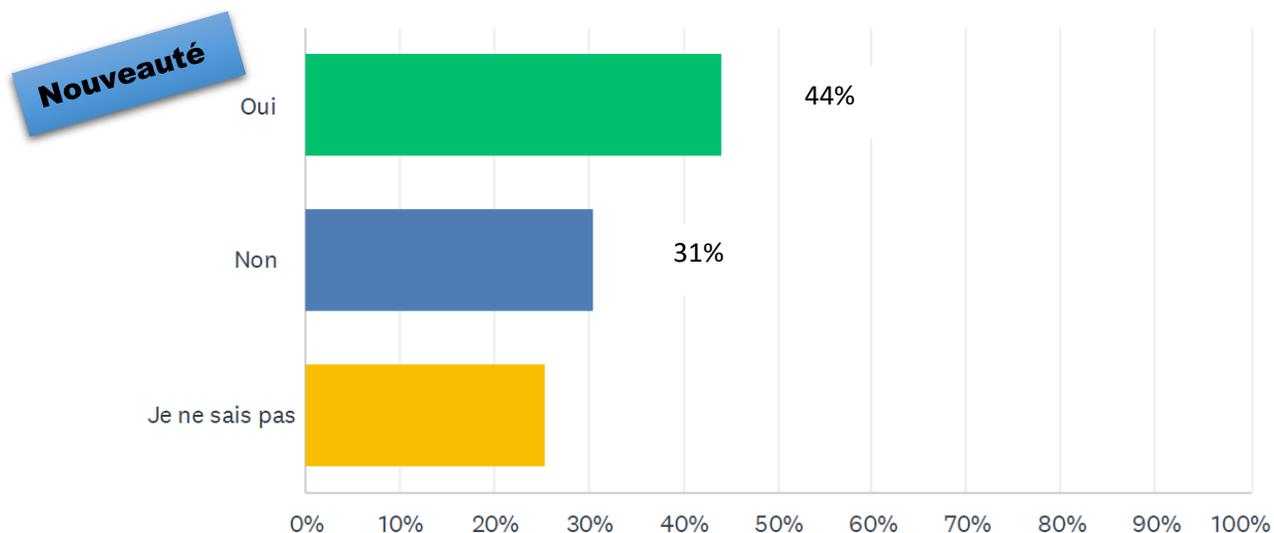
GESTION DES INSATISFACTIONS ET RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Section 9

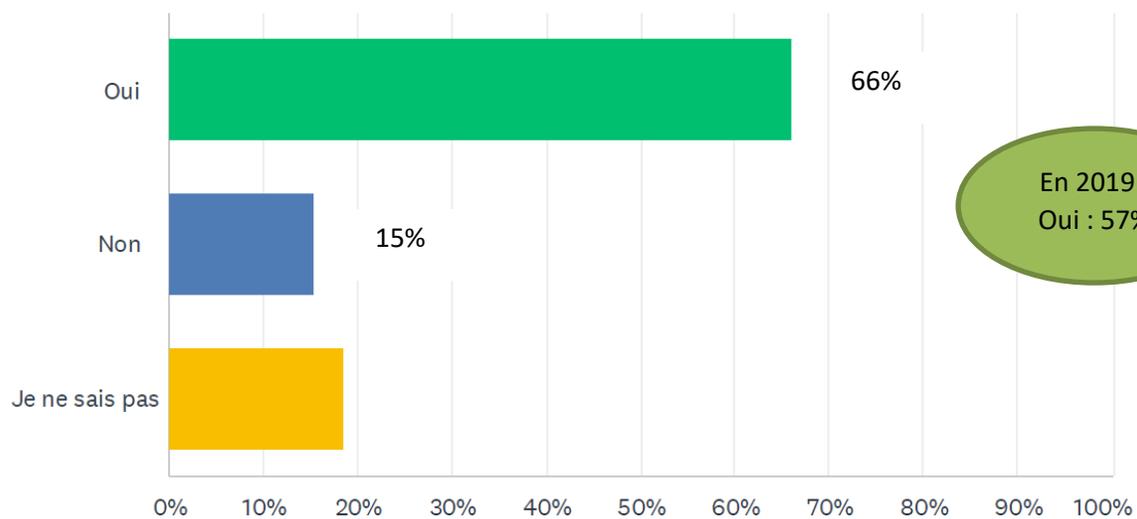
46. Lorsque j'ai exprimé une insatisfaction à la chef d'unité, j'ai senti mon commentaire bien accueilli et j'ai été satisfait du suivi.



47. Je sais qu'il y a une agente à la bienveillance et à la qualité des services à la Résidence et je connais son rôle.



48. Je connais le rôle de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.



49. Je sais comment joindre la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services si nécessaire.

