

**Comité des usagers du
Lac-des-Deux-Montagnes**

**Résultats de l'étude
sur le degré de satisfaction des
services de soutien à domicile**

Octobre 2016

Plan de présentation

- Historique (p. 4)
- Approche méthodologique (p.7)
- L'échantillon (p.10)
- Démarche (p.11)
- Traitement des données (p.12)
- Profil des répondants (p. 14)
- Résultats (p. 15)
- Résultats satisfaisants(p.18)
- Résultats insatisfaisants (p. 27)
- Table de vigilance (p. 34)
- Approche de l'ensemble des intervenants (p.37)

Plan de présentation

- Démarches pour de nouveaux services (p. 40)
- Observations du comité des usagers concernant les résultats (p. 43)
- Recommandations du comité des usagers (p. 52)

Historique

- La qualité des services de soutien à domicile offerts aux usagers préoccupe le comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes depuis plusieurs années. Une recherche sommaire révèle que le dossier est actif et préoccupant tant au niveau des modalités de communication avec les usagers, des périodes de disponibilité que de la qualité des services offerts et ce, depuis 2009-2010.
- En 2012, à la suite d'une communication adressée aux usagers du Service par mesdames Francine Lajeunesse et Ginette Lavigne relativement aux contraintes liées à l'entrée en vigueur de la Loi 90, le comité des usagers envisageait déjà la possibilité de réaliser un sondage pour connaître le point de vue et les besoins des usagers à domicile, en lien avec les services reçus.

Historique

- En 2013, M. Bruno Brassard, chef administratif du Service de soutien à domicile, concluait une rencontre avec le comité des usagers en affirmant que « le Service est très sensible aux besoins de la clientèle et que son fonctionnement est davantage basé sur ces besoins que sur les horaires du personnel ».
- En 2014 et 2015, souhaitant s'assurer du bien-fondé des propos de M. Brassard – qui ne correspondaient pas à ce qu'il entendait des bénéficiaires du Service – le comité des usagers souhaitait aller de l'avant avec son projet de sondage. Les transformations majeures dans le réseau de la santé et des services sociaux avec l'adoption de la Loi 10 en avril 2015 ainsi que les changements de postes qui en ont découlé ont empêché la réalisation de ce projet.

Historique

- C'est au printemps 2016, que le comité menait son projet à terme en réalisant son sondage avec l'embauche d'une firme spécialisée dans ce domaine, reconnue par le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) et qui a d'ailleurs réalisé un tel sondage dans plusieurs régions administratives du Québec..
- Nous vous présentons aujourd'hui les résultats de ce sondage.

Approche méthodologique

- À la suite d'une rencontre avec la firme Médaillon conseils, le comité a opté pour une collecte de données téléphonique anonyme et confidentielle afin de rejoindre la clientèle ciblée à partir d'un échantillonnage aussi représentatif que possible.
- L'élément sondé étant le **degré** de satisfaction de l'utilisateur, soit l'écart entre la perception du service reçu par l'utilisateur et ses attentes et ceci dans le réseau des relations croisées entre usager, intervenants et l'organisation. L'outil retenu, le questionnaire, a été élaboré par Médaillon Groupe Conseils et adapté aux préoccupations du comité. Outre les données quantitatives, les commentaires et les suggestions des répondants ont été recueillis et seuls ceux qui étaient significatifs et récurrents ont été retenus pour cette présentation.

Approche méthodologique

- Les services sondés sont l'ensemble des soins et services offerts par l'équipe de soutien à domicile du CLSC Jean-Olivier-Chénier, à savoir :
 - les soins: infirmiers, médicaux, palliatifs
 - les services d'aide et d'assistance (réadaptation, nutrition, inhalothérapie, services psychosociaux)
 - le prêt d'équipements.
- Les usagers visés sont les personnes en perte d'autonomie temporaire ou permanente et leurs proches-aidants.

Approche méthodologique

- La collecte téléphonique a été faite au cours du mois de juin 2016 par des membres de l'équipe de Médaillon Groupe Conseils.

L'échantillon

- L'échantillon fourni était de 972 usagers du soutien à domicile du CISSS des Laurentides, Installations du Lac-des-Deux-Montagnes. Pour que l'étude soit valable en termes de résultats, nous avons atteint le seuil minimum de 300 répondants recevant au moins cinq (5) services.
- La marge d'erreur de l'ensemble de l'échantillon se situe à 5.7%, et ce, 19 fois sur 100.
- Les coordonnées des usagers nous ont été fournies par le service des archives du CLSC et ont été transmises à la Firme Médaille Groupe Conseils.

Démarche

- En mai 2016, le comité des usagers a posté une lettre aux usagers ciblés pour les informer qu'ils pourraient recevoir un appel téléphonique dans le cadre de cette étude et demander leur collaboration.
- La collecte téléphonique s'est déroulée au cours du mois de juin 2016 .
- Lorsque l'utilisateur ne pouvait répondre, c'est la personne aidante qui répondait pour lui.
- La saisie et le traitement des données ainsi que la transcription des suggestions et des commentaires des répondants ont été faits par Médaillon Groupe Conseils.

Traitement des données

- Le rapport présente des indices de satisfaction provenant d'une échelle de quatre degrés proposés aux répondants , soit:

Pas du tout satisfait

Peu satisfait

Satisfait

Très satisfait

- Les indices sont calculés en fonction d'une moyenne et ramenés sur une base de 100. Ainsi, plus l'indice est élevé, plus la satisfaction est grande.
- Le comité considère :
 - . que les indices de 90 et plus témoignent d'un niveau satisfaisant, mais n'excluent pas qu'il y ait encore place à l'amélioration;
 - . que les indices de 80 à 90 illustrent une certaine satisfaction;
 - . que tout ce qui est en deçà de 80 est beaucoup moins satisfaisant , l'indice de 70 étant la limite de l'acceptable.

Traitement des données

- À noter : il s'agit de la même méthodologie de calcul que pour les données recueillies par Agrément Canada. Les pourcentages sont arrondis, de sorte qu'il est possible que le total varie entre 99 et 101. La moyenne pondérée a pour effet de surélever les indices « *satisfaisant* » et « *très satisfaisant* ».

Profil des répondants

Personnes ayant répondu au sondage

| | |
|----------------|------|
| Usager | 70 % |
| Autre personne | 30 % |

Sexe des usagers

| | |
|-------|------|
| Homme | 38 % |
| Femme | 62 % |

Âge des usagers

| | |
|----------------|------|
| 18 - 34 ans | 1 % |
| 35- 54 ans | 6 % |
| 55 - 64 ans | 25 % |
| 65 - 74 ans | 56 % |
| 75 ans et plus | 12 % |

Résultats



Résultats

- Parmi l'ensemble des services de soutien à domicile, ceux qui obtiennent l'indice le plus élevé de satisfaction (95 et plus) sont :
 - Physiothérapie
 - Soins infirmiers
 - Prêt d'équipements
 - Services aux proches aidants
- À l'inverse, parmi l'ensemble des services de soutien à domicile, ceux qui obtiennent l'indice le moins élevé de satisfaction sont :
 - Soins d'hygiène (Indice de 70)
 - Informations sur les frais à déboursier qui ne sont pas inclus dans le prêt d'équipements (Indice de 84).

Services les plus utilisés en ordre décroissant d'utilisation (>30 % taux d'utilisation)

| | Recevez-vous le service ? | Quel est le degré de satisfaction sur le service reçu ? Indice de satisfaction |
|---|---------------------------|---|
| Suivi de votre état de santé par l'infirmière | 54 % | 96 |
| Soins d'hygiène | 48 % | 70 |
| Prêt d'équipements | 44 % | 93 |
| Aide pour une injection | 34 % | 95 |
| Soutien offert aux proches aidants | 31 % | 91 |

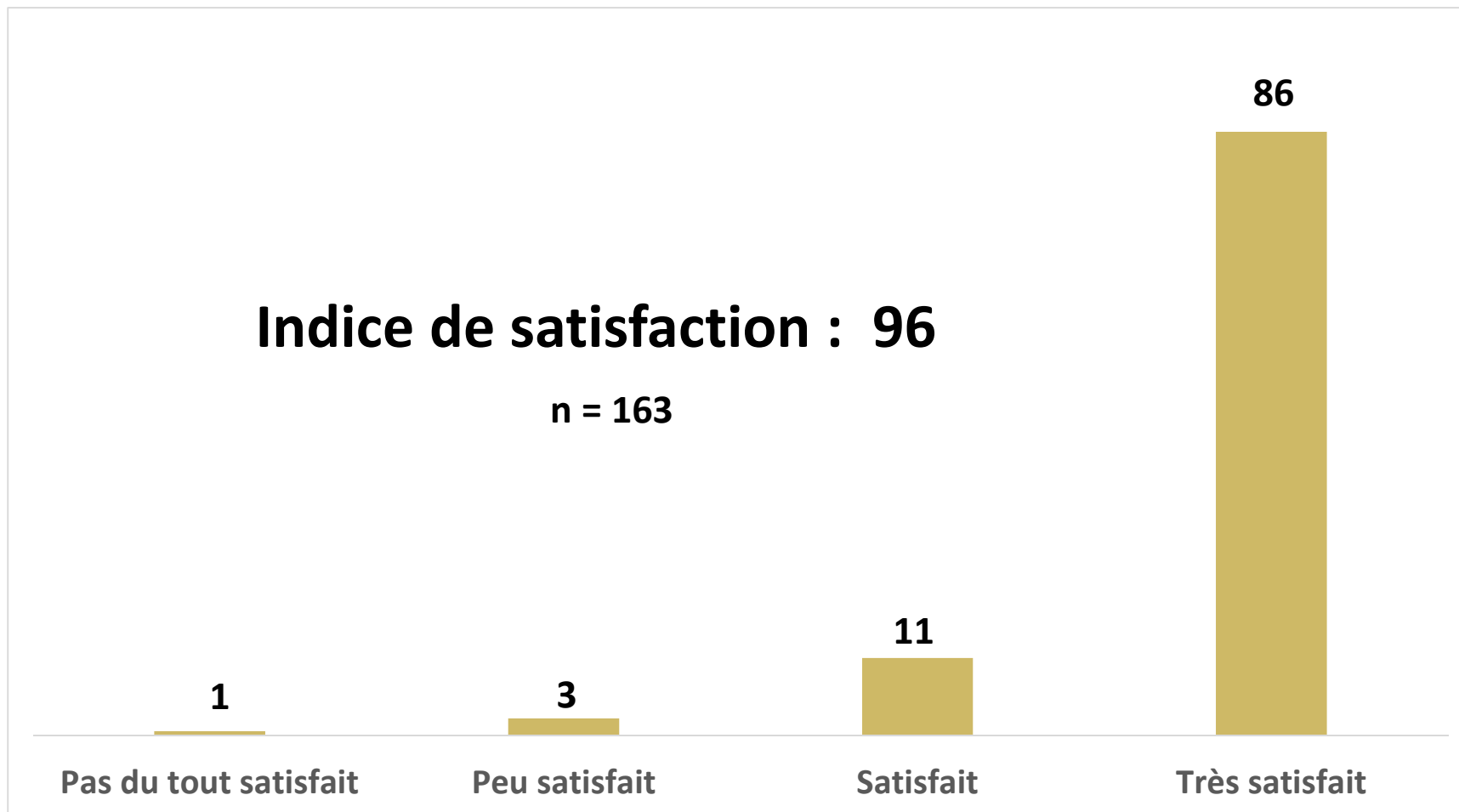
Résultats satisfaisants



Services professionnels

| | Recevez-vous le service? | Quel est le degré de satisfaction pour le service reçu ? Indice de satisfaction |
|--|--------------------------|--|
| 1- Intervenant pivot (personne-ressource) | 26 % | 93 |
| 2- Soutien offert pour les proches aidants | 31 % | 91 |
| 3- Ergothérapeute | 19 % | 93 |
| 4- Physiothérapeute | 16 % | 99 |
| 5- Nutritionniste | 16 % | 94 |
| 6- Travailleuse sociale | 21 % | 94 |

Suivi de votre état de santé par l'infirmière – 54 % taux d'utilisation



Soins infirmiers/médicaux

| | Recevez-vous le service? | Quel est le degré de satisfaction pour le service reçu? Indice de satisfaction |
|---|--------------------------|---|
| 1- Aide à la prise de la médication | 17 % | 98 |
| 2- Soins des plaies et aide pour les pansements | 21 % | 97 |
| 3- Aide pour une injection | 34 % | 95 |
| 4- Suivi de l'état de santé par l'infirmière | 54 % | 96 |

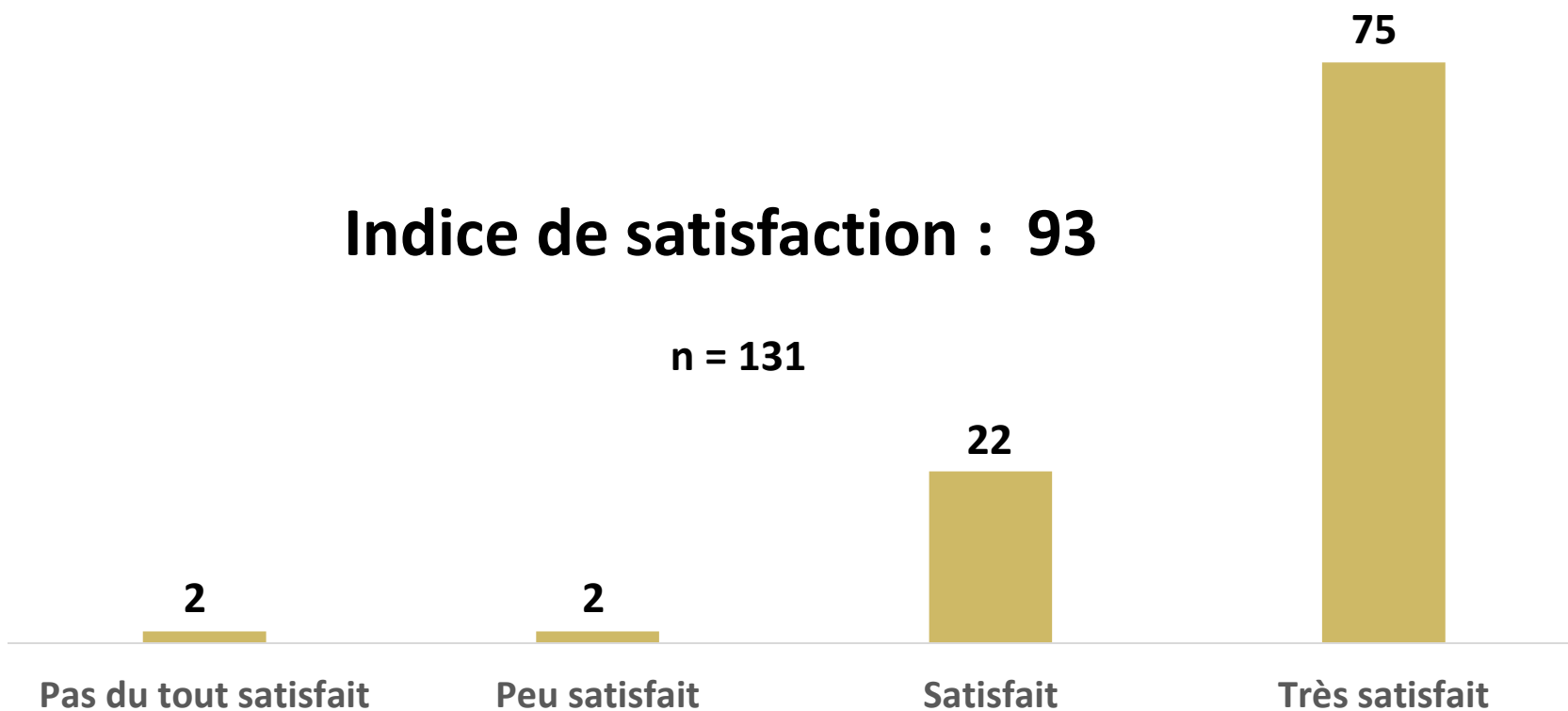
Commentaires (soins infirmiers)

- Il est à noter que la catégorie « *Suivi de l'état de santé par l'infirmière* » ne réfère pas à un modèle médical ou de nursing mais plutôt à la compréhension des répondants de la question posée. Les répondants ont mentionné la difficulté de créer des liens avec les infirmières et la difficulté d'avoir un suivi dans les informations sur leur dossier en raison des changements fréquents de personnel.
- Plusieurs mentionnent la difficulté d'obtenir le service de prises de sang.
- Quelques usagers font état de la rudesse et de la brusquerie de certaines infirmières.

Prêt d'équipements 44 % taux d'utilisation

Indice de satisfaction : 93

n = 131



Services de prêt d'équipements

| | Recevez-vous le service? | Quel est le degré de satisfaction... Indice de satisfaction |
|---|--------------------------|--|
| 1- Prêt d'équipements | 53 % | du délai de livraison ? 93 |
| 2- Fourniture de produits d'incontinence | 9 % | du délai de livraison ? 93 |
| 3- Informations sur les frais à déboursier qui ne sont pas inclus | 15 % | 84 |
| 4- Information reçue sur le prêt d'équipements ? | | 90 |

Commentaires (prêt d'équipements)

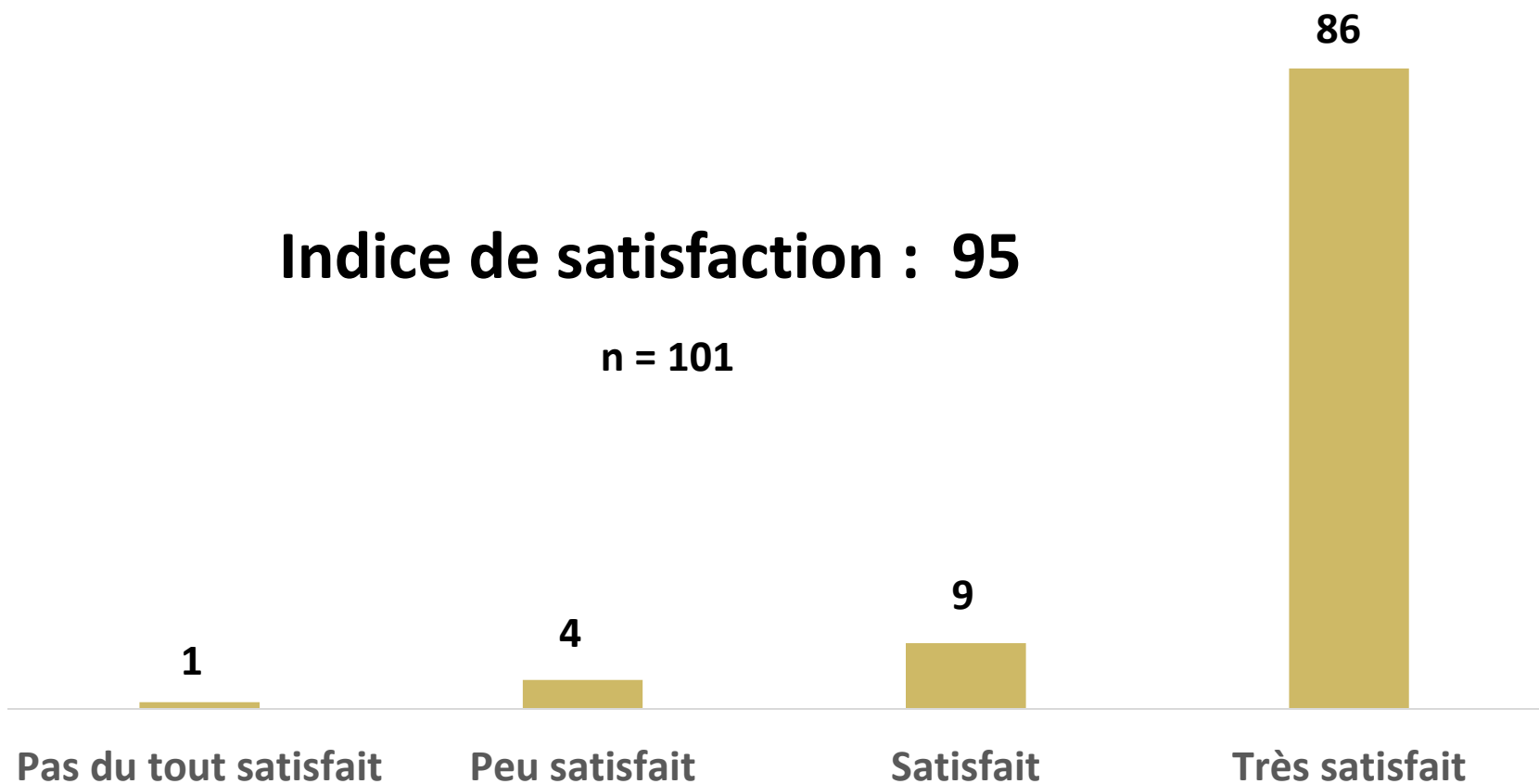
- Les répondants voudraient être mieux informés concernant le prêt d'équipements dont ils pourraient bénéficier. Ils mentionnent la lourdeur de la démarche pour faire une demande et pour qu'elle soit évaluée (ex: ordonnance médicale exigée), les critères d'admission trop élevés et les longs délais avant d'obtenir une réponse et de recevoir l'équipement.
- Les répondants dénoncent et remettent en question les frais additionnels tels: les frais d'installation et les montants maximums alloués.

Aide à l'injection

34 % taux d'utilisation

Indice de satisfaction : 95

n = 101



Résultats insatisfaisants

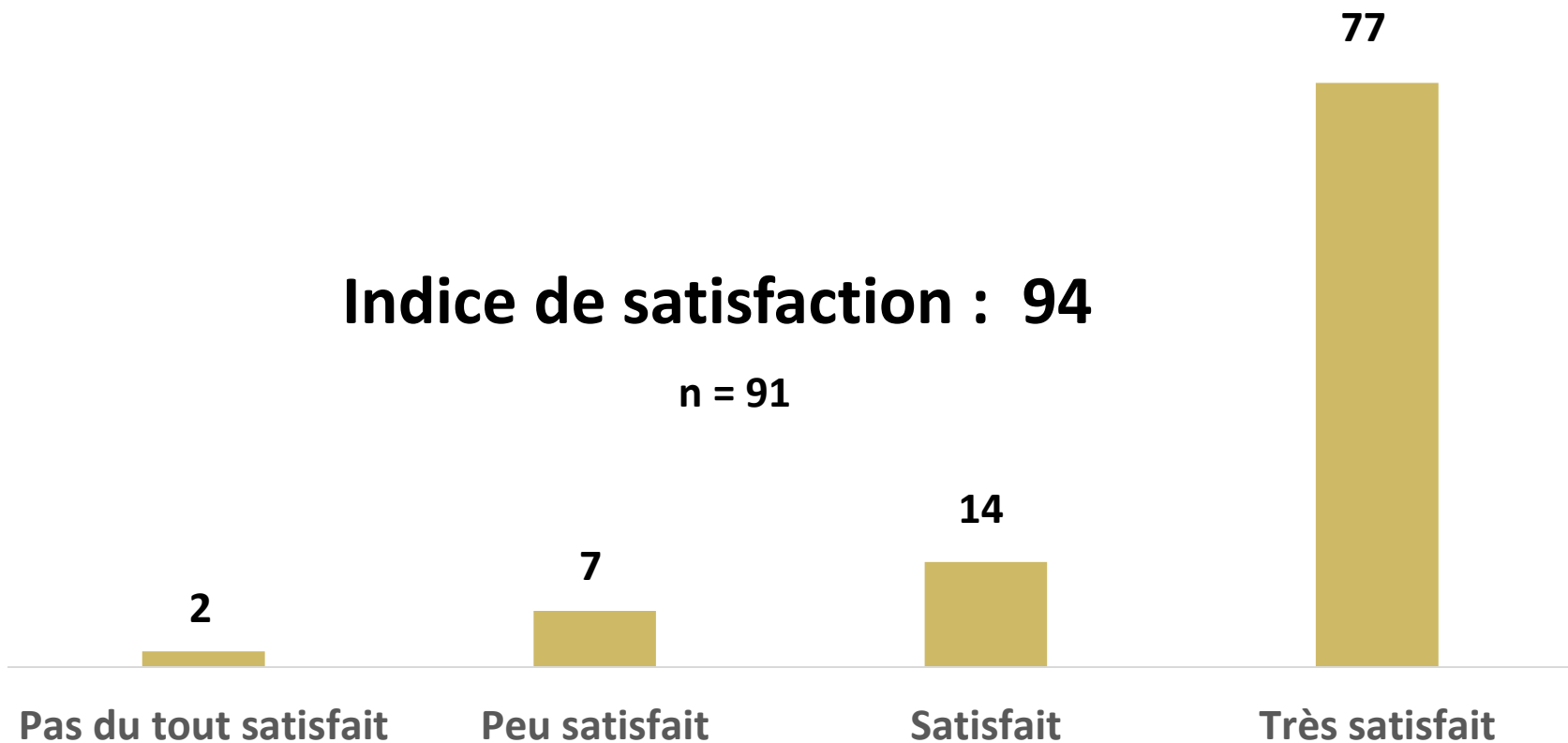


Soutien offert pour les proches-aidants

31 % taux d'utilisation

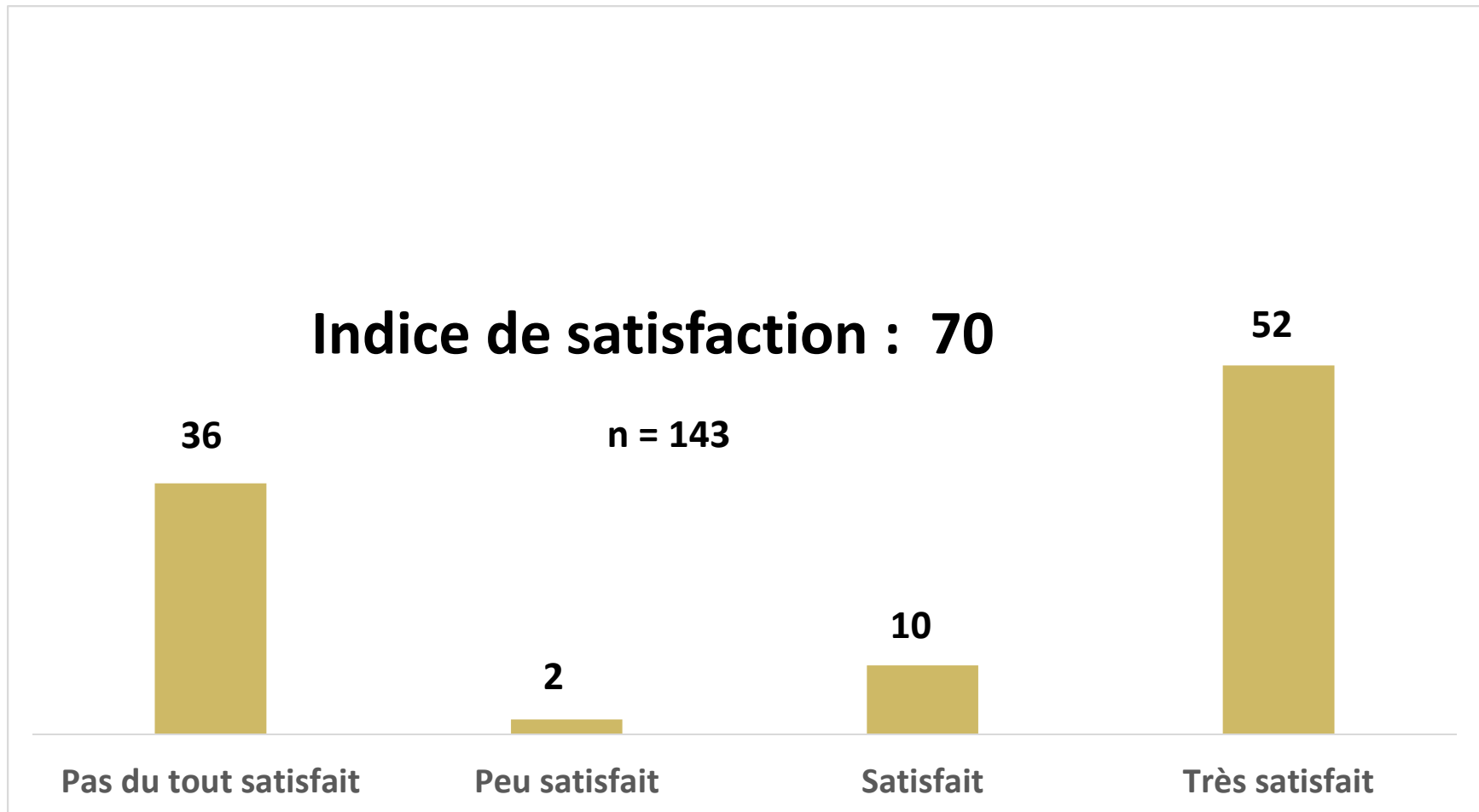
Indice de satisfaction : 94

n = 91



Aide aux soins d'hygiène

48 % taux d'utilisation



Commentaires (soins d'hygiène)

- Les répondants ont fait de nombreux commentaires d'insatisfaction concernant:
 - Les horaires de service qui ne conviennent pas
 - Le manque de stabilité et les changements fréquents du personnel
 - Les délais très longs pour obtenir le service ou un changement de services
 - La quantité insuffisante de services
 - L'absence de services lors de congés fériés
 - Les difficultés d'avoir les services requis à la sortie de l'hôpital, le changement de la plage horaire à la suite d'une hospitalisation

Commentaires (Soins d'hygiène)

- La difficulté de pouvoir parler à quelqu'un directement
- Le manque d'écoute de la direction et de considération face à la condition des usagers
- L'absence de flexibilité et la rigidité organisationnelle
- La perte de services si l'utilisateur n'accepte pas une modalité telle l'horaire
- La grande variation dans la qualité du service selon l'intervenante ou la variation entre la semaine et la fin de semaine.

Commentaires

- La firme Médaillon conseils nous a fait part d'une particularité importante, et surtout inquiétante, rapportée par l'équipe qui a fait les appels téléphoniques. Outre la peur de perdre des services et la peur des représailles - qui empêchent les usagers d'exprimer leurs insatisfactions- s'ajoute l'expression d'une grande détresse chez plusieurs répondants qui reçoivent des soins d'hygiène.
- Par ailleurs, le rôle de l'intervenant-pivot nous semble être mal compris par les répondants, alors que seulement 26 % d'entre eux affirment recevoir le service. La méconnaissance de l'intervenant-pivot a également été soulevée par la présidente du CUCI au C.A. du CISSS à sa réunion régulière du 5 octobre dernier. Mme Chevrier a rappelé que cet intervenant est essentiel pour la coordination et le suivi des services aux usagers à domicile.

Commentaires

- Seulement 31 % des répondants mentionnent recevoir des services de soutien pour le proche-aidant, alors que la politique de soutien à domicile du MSSS – Chez soi : le premier choix – reconnaît le proche-aidant à la fois comme un client qui a ses besoins propres et un partenaire, pour des actions concertées au bénéfice de la personne en perte d'autonomie.

Table de vigilance

- C'est dans le cadre de nos démarches que le comité a constaté que pour évaluer pleinement la satisfaction des services de soutien à domicile sur notre territoire, il nous fallait aller un peu plus loin en y ajoutant une interprétation qualitative venant des usagers.
- Comme le questionnaire quantitatif représente davantage les services offerts dans le cadre de la politique de soutien à domicile « Chez soi : le premier choix ». Nous voulions aussi entendre la perception de l'utilisateur tant qu'aux services qu'ils reçoivent.
- La table de vigilance se veut une voie pour les usagers ou le proche aidant ne pouvant être rejoint par les comités de résidents. Ces rencontres se résument en un lieu d'échange confidentiel, une opportunité de partage et d'informations.

Table de vigilance

- Le comité a tenu sa première table de vigilance le 26 septembre 2016 dans le cadre de la Semaine Provinciale Des Droits des Usagers.
- Les personnes ont été invitées à cette rencontre par le biais de lettre envoyée par la poste, de référencement d'organisme communautaire ou via les journaux locaux.
- Nous avons pu, non seulement faire plusieurs corrélations avec l'évaluation du sondage du degré de satisfaction des usagers du service de soutien à domicile, mais plusieurs autres thèmes enrichissants sont ressortis de cette première rencontre.
- Le comité des usagers a l'intention d'organiser une Table de vigilance une fois par trois mois.

Insatisfaction quant aux services reçus

Avez-vous déjà formulé une insatisfaction quant aux services reçus?

30 % OUI

De quelle façon?

56 % par écrit

Quel est le degré de satisfaction concernant le règlement de l'insatisfaction que vous avez exprimée?

65

Approche de l'ensemble des intervenants

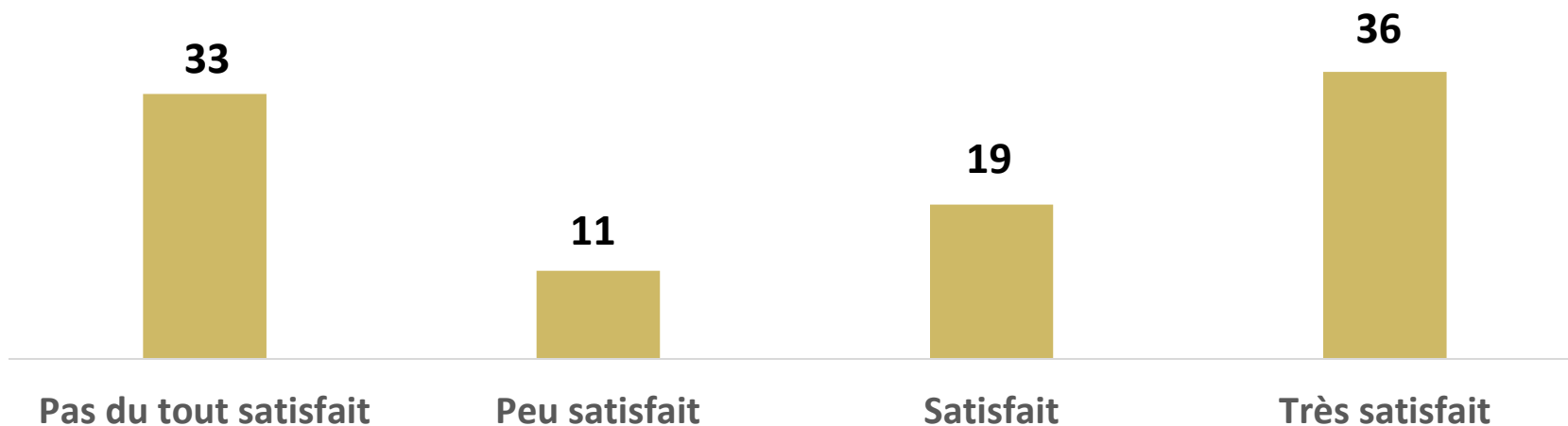


| Satisfaction de l'approche de l'ensemble des intervenants | Indice de satisfaction |
|--|-------------------------------|
| 1. La courtoisie démontrée par le personnel | 98 |
| 2. Le respect des heures convenues de visite ou de rendez-vous | 95 |
| 3. Le temps accordé | 94 |
| 4. L'écoute du personnel | 96 |
| 5. Le souci de respecter votre intimité | 97 |

Degré de satisfaction concernant le règlement d'une insatisfaction exprimée

Indice de satisfaction : 65

n = 89



Démarches pour de nouveaux services

- Au cours de la dernière année, 32 % des répondants ont eu à faire des démarches pour obtenir de nouveaux services.
- L'accueil reçu face à leur demande pour obtenir de nouveaux services (Indice de 70) et le délai pour obtenir ce nouveau service (Indice de 77) obtiennent des indices de satisfaction mitigés.
- 34 % des répondants ont vu des changements dans les services qui leur étaient offerts, changements auxquels 30% d'entre eux avaient contribué en les demandant.
- L'indice de satisfaction du délai qui s'est écoulé avant de recevoir un premier service à la suite de ces changements est de 89. De plus, la satisfaction liée aux changements apportés est élevée, avec un indice de 90.
- Cependant, les répondants mentionnent le manque d'information sur l'existence ou sur la disponibilité de nouveaux services ainsi que sur les longs délais d'attente, les changements sans préavis et le manque de suivi sur les services en attente.

Démarches pour de nouveaux services

- Au cours de la dernière année, 32 % des répondants ont eu à faire des démarches pour obtenir de nouveaux services.
- L'accueil reçu face à leur demande pour obtenir de nouveaux services (Indice de 70) et le délai pour obtenir ce nouveau service (Indice de 77) obtiennent des indices de satisfaction plutôt mitigés.
- 34 % des répondants ont vu des changements dans les services qui leur étaient offerts, changements auxquels 30% d'entre eux avaient contribué en les demandant.
- L'indice de satisfaction du délai qui s'est écoulé avant de recevoir un premier service à la suite de ces changements est de 89. De plus, la satisfaction liée aux changements apportés est élevée, avec un indice de 90.

Changements dans les services offerts

| | | |
|--|---|--|
| <p>Au cours de la dernière année y a t-il eu des changements dans les services qui vous ont été offerts ?</p> | <p>Avez-vous contribué à ces changements ?</p> | <p>Quel est le degré de satisfaction quant au délai qui s'est écoulé avant de recevoir un premier service à la suite de ces changements ?</p> |
| <p>34 %</p> | <p>31 %</p> | <p>Indice de satisfaction 89</p> |

Observations du comité des usagers concernant les résultats



Information et communication

- La Loi sur les services de santé et services sociaux, au chapitre 1 de ses dispositions générales, consacre le droit des usagers d'être informés de l'existence des services et des ressources disponibles dans leur milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources. Presque tous les éléments sondés concernant l'information aux usagers ont des indices de satisfaction en deçà de 70. Selon le comité, ils sont donc inacceptables.
- L'indice de satisfaction quant à l'information disponible sur les services de soutien à domicile est de 77.
- L'indice de satisfaction quant à la facilité à obtenir une réponse par téléphone sur les services de soutien à domicile est de 61.

Information et communication

- 22% des répondants, soit un peu plus du cinquième des usagers, indiquent avoir eu accès à de l'information disponible sur leurs droits en tant qu'usagers. L'indice de satisfaction quant à l'information disponible est de 68%.
- L'indice de satisfaction quant à l'information sur les frais à déboursier non inclus dans le prêt d'équipements est de 84%.
- 59 % seulement des répondants indiquent savoir à qui s'adresser en cas d'insatisfaction.

Services: Participation de l'utilisateur et insatisfaction

- L'indice de satisfaction quant à l'accueil face à une demande pour obtenir de nouveaux services est de 70%.
- L'indice de satisfaction quant au délai pour débiter un nouveau service est de 77%.
- Le taux de participation de l'utilisateur au processus de changement de service n'est que de 31% alors que l'article 10 du chapitre des dispositions générales de la Loi sur la santé et les services sociaux stipule que tout usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être.
- Il a notamment le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisés. Il en est de même pour toute modification apportée à ces plans.
- 30% des répondants ont déjà formulé une insatisfaction quant aux services reçus.
- L'indice de satisfaction concernant le règlement du problème est de 65%.

Prestation des services

- Les soins d'hygiène sont les deuxièmes services les plus utilisés parmi les services de soutien à domicile, soit un taux d'utilisation de 48%. Ils présentent un indice de satisfaction de 70% comparativement à 84 et plus pour tous les autres services sondés. En regard d'un objectif de satisfaction visant 90% et plus, le résultat est hautement inacceptable.

Prestation des services

- Les insatisfactions exprimées dans les commentaires des répondants sont nombreuses et concernent:
 - Horaires de services qui ne conviennent pas
 - Manque de stabilité et changements fréquents de personnel
 - Délais très longs pour obtenir le service ou un changement de service
 - Quantité insuffisante du service, voire absence de service lors de congés fériés
 - Difficultés de parler à quelqu'un directement
 - Manque d'écoute de la part de leurs intervenants et manque de compréhension de leur situation

Prestation des services

- Manque d'écoute de la part de la direction et de considération face à la condition des usagers
- Absence de flexibilité et rigidité de l'organisation
- Peur des représailles si une insatisfaction est exprimée (des usagers soulignent que la seule façon dont ils ont fini par régler une insatisfaction fut de mettre fin au service)
- Perte du service si l'utilisateur n'accepte pas le changement d'une modalité telle l'horaire
- Grande variation dans la qualité du service
- Grande variation dans la qualité du service entre la semaine et la fin de semaine

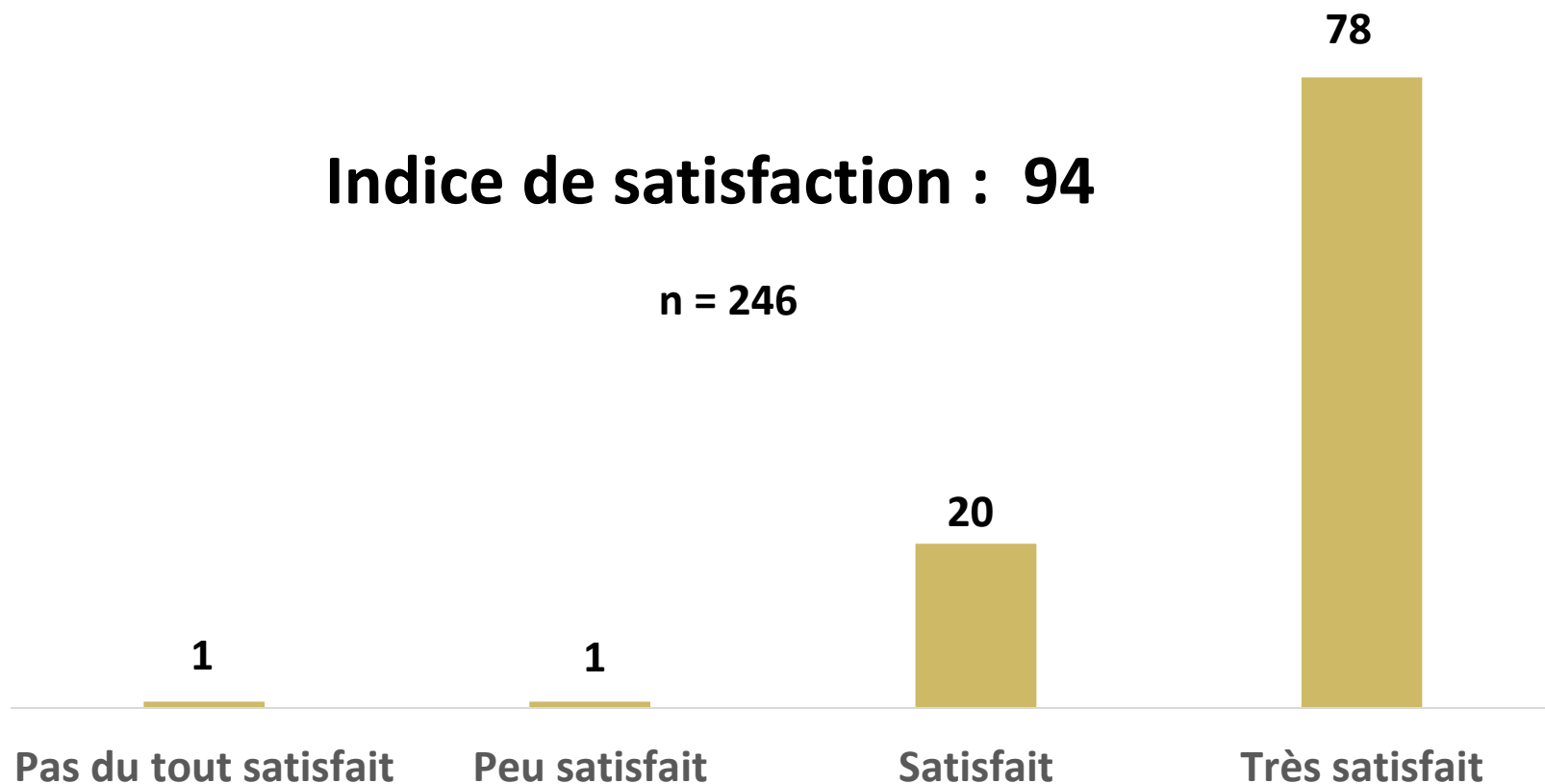
Avez-vous déjà eu accès à de l'information sur vos droits en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux?

| % oui | Quel est votre degré de satisfaction sur vos droits en tant qu'utilisateur ? |
|--------------|---|
| 22 | Indice de satisfaction 68 |

Quel est le degré global de satisfaction de l'ensemble des services de soutien à domicile que vous recevez ?

Indice de satisfaction : 94

n = 246



Recommandations du comité des usagers

Dans sa démarche, le comité des usagers poursuivait plusieurs objectifs, notamment les suivants :

- Connaître le niveau de concordance entre les besoins des usagers et les services reçus
- Permettre à l'utilisateur d'exprimer ses attentes et ses insatisfactions
- Formuler des recommandations dans le cadre de l'amélioration continue des services
- Mettre en place un processus dynamique permanent de suivi avec les usagers
- Communiquer les résultats du sondage aux usagers.

Recommandations du comité des usagers

C'est ainsi que considérant les résultats obtenus, le comité des usagers souhaite :

- Le développement d'une vision unique des services de soutien à domicile partagée par tous les dirigeants concernés et le comité, vision basée sur la réponse aux besoins des usagers , dans le respect de leurs droits. Ceci conformément à la LSSSS et sur la politique de soutien à domicile *Chez soi : le premier choix en vigueur*
- L'adaptation des modèles d'organisation des services de façon à ce qu'ils répondent à cette vision dans le contexte de l'évolution des besoins des usagers et malgré la complexité des contraintes politiques, budgétaires, corporatives; syndicales, etc.

Recommandations du comité des usagers

L'état des résultats de niveau « Inacceptable » - eu égard à l'information, la communication, la participation de l'utilisateur et tout particulièrement la prestation des services d'hygiène - associé à l'expression d'une détresse importante nous amène à recommander la prise de mesures correctives immédiates afin que cessent cette détresse et la grande insatisfaction exprimée.

Dans ce contexte , le comité des usagers a déjà mis en place un mécanisme permanent de lien avec les usagers et de soutien, qu'il désigne sous le nom de **Table de Vigilance** . La Table s'est réunie pour une première fois le 26 septembre 2016, à l'occasion de la Semaine des droits des usagers. Les 972 personnes qui avaient reçu une lettre pour le sondage y ont été invitées. L'information a également été transmise aux usagers à domicile par des organismes communautaires et les médias locaux. Au-delà de la validation des résultats du sondage, cette première rencontre a permis de faire ressortir plusieurs autres thèmes pertinents. Le comité des usagers a l'intention d'organiser une rencontre de la Table de vigilance une fois tous les trois mois.

Recommandations du comité des usagers

De plus, le comité des usagers déposera le document des résultats au CUCI avec l'intention que ce comité le soumette à une réunion du conseil d'administration du CISSS des Laurentides.

Le comité des usagers a également l'intention de communiquer les résultats du sondage aux usagers. Nous souhaitons le faire en février 2017, afin d'y inclure un message positif et d'espoir lié aux mesures correctives immédiates que les dirigeants concernés du CISSS se seront engagés à apporter. La Direction des communications du CISSS s'est d'ailleurs déjà engagée à nous accompagner dans cette démarche.

Le Comité des usagers offre sa participation et sa collaboration à tout plan de travail qui pourrait émerger concernant la réorganisation des services dans le cadre proposé.

Finalement, nous projetons de poursuivre notre mandat d'évaluation du degré de satisfaction des usagers en effectuant un sondage auprès des proches-aidants au cours de la prochaine année et nous évaluerons de nouveau la satisfaction des usagers des services de soutien à domicile dans deux ans.