



## Pistes d'amélioration

### Sondage sur les services de soutien à domicile offerts par le CISSS Lanaudière

#### Réalisé par le Comité des usagers du Sud de Lanaudière et Médaillon Groupe Conseils

Présenté aux membres du **Comité des usagers du Sud de Lanaudière** le 21 avril 2016  
par Yvon L'Abbé et Daniel Landry membres du sous-comité CLSC du CDU du Sud de Lanaudière

### 1-Étapes préparatoires au sondage

#### *Formulaire utilisé*

Le formulaire ayant servi au sondage a été élaboré par les membres du **sous-comité CLSC du CDU du Sud de Lanaudière** en collaboration avec **Médaillon Groupe Conseils**.

#### *Dates du sondage et usagers sondés*

Les 295 usagers sondés sont ceux qui ont reçu des services de soins à domicile dans l'année 2015 et qui résidaient dans le Sud de Lanaudière. Il s'est déroulé en février et mars 2016.

#### *Liste fournie de 1000 noms d'usagers*

Le service des archives a fourni à la firme **Médaillon Groupe Conseils** une liste de 1000 noms d'usagers ayant bénéficié de services de soins à domicile dans le Sud de Lanaudière.

#### *Collaboration avec la direction du CISSS Lanaudière*

Les membres du sous-comité CLSC ont échangé avec la **Direction du CISSS Lanaudière** pour leur faire part de leur intention de mener un sondage sur les services de soins à domicile et obtenir leur collaboration. Des rencontres avec Messieurs Valiquette et Matteau ont permis de peaufiner notre formulaire de sondage et d'acheminer une lettre conjointe à 1000 usagers dont 295 ont été sondés. La lettre a suscité plusieurs interrogations parmi 16 usagers qui nous ont contactés. Parmi ces usagers nous avons accompagné deux d'entre eux pour les aider à formuler une plainte et avons référé trois autres au CAAP (Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes).



Cette lettre a également permis au CDU de faire connaître son rôle quant à l'évaluation de la satisfaction des usagers en regard des soins et services et à la défense de leurs droits.

La liste de 1000 noms d'usagers comportaient cependant plusieurs imprécisions; on nous a rapporté qu'environ 10% des usagers de la liste ne correspondait pas aux critères d'échantillonnage (ex. usagers en CHSLD, usagers non-aptés à répondre par téléphone, usagers décédés, usagers affirmant ne pas recevoir de services de soins à domicile). *Ce taux gagnerait à être amélioré lors d'un prochain sondage.*

## **2-Résultats de l'étude sur la satisfaction des services de soutien à domicile**

**Médailon Groupe Conseils** en collaboration avec le **sous-comité CLSC du CDU du Sud de Lanaudière** ont produit en mars 2016 le rapport ci-joint.

### **2.1-Principaux faits saillants issus du sondage auprès de 300 usagers**

L'indice global de satisfaction **de l'ensemble** des soins et des services reçus est **de 93**. Plus précisément, 78 % se sont déclarés très satisfaits, 18% assez satisfaits; 3% peu satisfaits; 1% pas du tout satisfaits (tableau no 49).

Un tel indice de satisfaction pourrait laisser penser qu'il y a peu de place à l'amélioration. Une analyse détaillée des résultats nous porte cependant à formuler différentes recommandations en vue d'améliorer les services de soutien à domicile.

Les tableaux 13 et 14 précisent par ordre décroissant les services les plus utilisés présentant un fort degré de satisfaction. Le service d'entretien ménager constitue le service le moins apprécié (tableau 27) avec un indice de satisfaction de 78%. Les autres services : d'aide domestique (tableau 27), d'assistance personnelle (tableau 28), de prêts d'équipement (tableau 29), de soins infirmiers (tableau 30) et de services professionnels (tableau 31) obtiennent un degré de satisfaction variant de 78% à 97 %.

Plusieurs usagers (7%) ont exprimé des réticences ou des inquiétudes à formuler une insatisfaction (ex. peur de perdre le service, d'être placé en CHSLD etc.). Parmi les usagers sondés, 14% disent avoir déjà formulé une insatisfaction, le plus souvent verbalement (90%) auprès de différentes instances (CLSC: 42%, travailleur social: 20%, coopérative 17%, autres 21%). Le taux de satisfaction concernant le règlement de l'insatisfaction exprimée est de 82% ce qui laisse place à plusieurs améliorations.



## 2.2-Pistes d'amélioration des services de soutien à domicile

### 1-Service d'entretien ménager

Ce service obtient la cote la plus basse : indice de satisfaction de 78 auprès de 75 usagers. En pourcentage : 63% se sont déclarés très satisfaits; 12% assez satisfaits; 1% peu satisfaits et 24% pas du tout satisfaits. Puisque 25 % des utilisateurs ne sont pas du tout ou peu satisfaits de ce service, il faudrait mieux connaître les motifs de leur insatisfaction afin d'apporter des correctifs, (ex. fréquence du service offert? façon d'effectuer le service? etc.). *L'organisme qui offre le service devrait pouvoir informer le Service de soutien à domicile des insatisfactions qui leurs sont formulées.*

### 2- Insatisfaction formulée

7% des usagers sondés (20/291) disent exprimer des réticences ou des inquiétudes à formuler une insatisfaction (ex. peur de perdre le service, etc.). Une telle situation ne devrait pas exister et le CISSS Lanaudière devrait informer les usagers de l'importance de formuler une insatisfaction car cela contribue à l'amélioration des services. La plupart des insatisfactions sont exprimées verbalement. Comment la **Direction du Service soins à domicile** est-elle informée de ces insatisfactions? À titre d'exemple, *un petit coupon pré-adressé à l'adresse de la direction(ou à un autre organisme indépendant) pourrait être fourni aux usagers du service des soins à domicile. Il préciserait l'importance de la contribution des usagers et stipulerait qu'aucun recours ne serait envisagé pour réduire l'ensemble des services qu'ils reçoivent.*

### 3- Degré de satisfaction concernant le règlement d'une insatisfaction

23% des usagers sondés (15/40) qui ont exprimé une insatisfaction ne sont pas du tout (8%) ou sont peu satisfaits (16%) concernant le règlement de l'insatisfaction. *Lorsqu'une mesure de correction d'une insatisfaction est proposée à l'utilisateur, la **Direction des services de soins à domicile** devrait s'enquérir de l'accord de l'utilisateur sur cette mesure correctrice dans les 2 ou 3 semaines suivant son application.*

### 4- Délai pour un premier service de soins à domicile

21% des usagers sondés (19/93) ne sont pas du tout (10%) ou sont peu satisfaits (11%) du délai avant de recevoir un premier service de soins à domicile. *L'ajout de budget additionnel pour permettre de diminuer ce taux d'insatisfaction serait fortement à considérer.*



#### 5- Changements apportés dans les services offerts au cours de la dernière année

20% (58/285) des usagers sondés ont eu de tels changements. La mesure du degré de satisfaction en regard des changements apportés suggère un taux d'insatisfaction d'environ 20% (9% ne sont pas du tout satisfaits et 11% sont peu satisfaits). **La Direction des services de soutien à domicile** lorsqu'elle propose des changements à l'offre de services devrait pouvoir mesurer les effets auprès des usagers dans les 2 ou 3 semaines suivantes. Il serait important de tenir compte du point de vue de l'utilisateur lorsqu'on propose ces changements, car 24% (14/58) des usagers sondés disent ne pas avoir été consultés en rapport avec ces changements.

#### 3-Conclusion

Le **Comité des usagers du Sud de Lanaudière** est fier d'avoir contribué l'évaluation de la satisfaction des usagers du Sud de Lanaudière concernant les **Services de soutien à domicile** et de suggérer quelques pistes d'amélioration. Ce sondage ne portait aucunement sur les listes d'attente qui se doivent d'être réduites. Nous félicitons dans l'ensemble la **Direction du CISSS Lanaudière et son personnel** pour leur implication professionnelle et humaine dans la distribution de l'offre de services.

Yvon L'Abbé et Daniel Landry

Sous-comité CLSC du CDU du Sud de Lanaudière.

Texte révisé le 7 juin 2016 avec la collaboration de M. Claude Asselin.