Comité des usagers

CLSC - CHSLD de Sherbrooke - IUGS

# RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION MENÉE DANS LES QUATRE CHSLD DE SHERBROOKE

Rapport sommaire
Juin 2017

819 780-2220 poste 40296
611, boul. Queen-Victoria, bureau 0016, Sherbrooke (QC) J1H 3R6
comitedesusagers.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

# RAPPORT SOMMAIRE DE L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION MENÉE AUPRÈS DES RÉSIDENTS ET RÉPONDANTS DES QUATRE CHSLD DE SHERBROOKE

**QUAND**

Les données ont été collectées du 13 mars au 5 avril 2017.

**COMMENT**

Un questionnaire écrit comprenant des questions fermées avec une échelle de réponse en quatre points (+ *Je ne sais pas*) ainsi que des espaces pour commentaires et deux questions ouvertes.

Échelle de mesure :

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|
| | | | |
| *Pas du tout satisfait* | *Peu satisfait* | *Assez satisfait* | *Très satisfait* |

Questions ouvertes :

- *Qu'est-ce que vous appréciez le plus du centre d'hébergement?*
- *Quelle serait d'après vous, la chose la plus pressante à améliorer dans ce milieu de vie?*

**AUPRÈS DE QUI**

Tous les résidents des quatre CHSLD de Sherbrooke aptes à répondre à un questionnaire et les répondants des autres résidents (hormis ceux sous curatelle). Les résidents aptes ont été identifiés par les chefs d'unité.

Nombre de questionnaires distribués : 687

**PAR QUI**

Les membres des comités de résidents ont procédé à la collecte des données auprès des résidents aptes.

Le questionnaire a été envoyé par la poste à tous les répondants des résidents non aptes.

Les réponses ont été compilées et analysées par un consultant externe, M. Guillaume Leblanc, doctorant en psychologie organisationnelle à l'Université de Sherbrooke.

**ÉCHANTILLON**

**389 participants** (96 résidents et 293 répondants), ce qui représente près de 50 % de la population hébergée en CHSLD à Sherbrooke.

Chaque CHSLD y est représenté à peu près également, les proportions de participation respectives variant de 21 % à 30 %.

**TAUX DE RÉPONSE**

**56,6 %**

**RÉSULTATS**

Les pages qui suivent présentent les résultats sommaires de l'évaluation.

Un rapport détaillé est disponible sur demande auprès du comité des usagers ou d'un des quatre comités de résidents. Des rapports des résultats propres à chaque CHSLD sont aussi disponibles.

### *Qu'est-ce que vous appréciez le plus du centre d'hébergement?*

- Le personnel de l'unité (mentionné par la très grande majorité des participants) : sa gentillesse, les sourires, l'ambiance chaleureuse…
- Les activités de loisirs
- La qualité et la disponibilité des soins
- La propreté des lieux

### Principales forces selon les résultats aux questions fermées

La majorité des participants disent être ***Très satisfaits* de** :

- La façon dont le personnel s'adresse au résident (59 %; score moyen de 3,6 sur 4)
- La propreté des lieux : chambre, corridors, salle à manger (56 %; scores moyens de 3,5 et 3,6 sur 4)

### *Quelle serait la chose la plus pressante à améliorer dans ce milieu de vie?*

- Avoir plus de personnel (mentionné par la très grande majorité des participants)
- Une plus grande stabilité dans le personnel et combler les absences
- Bonifier les loisirs (activités individuelles et de groupe)
- Augmenter le nombre de bains
- Favoriser la transmission de l'information sur la condition de santé du résident

### Principaux éléments d'insatisfaction selon les résultats aux questions fermées

Des nombres relativement élevés de participants (entre 17 % et 34,5 %) disent être ***Peu satisfaits* ou *Pas du tout satisfaits*** au regard des éléments suivants :

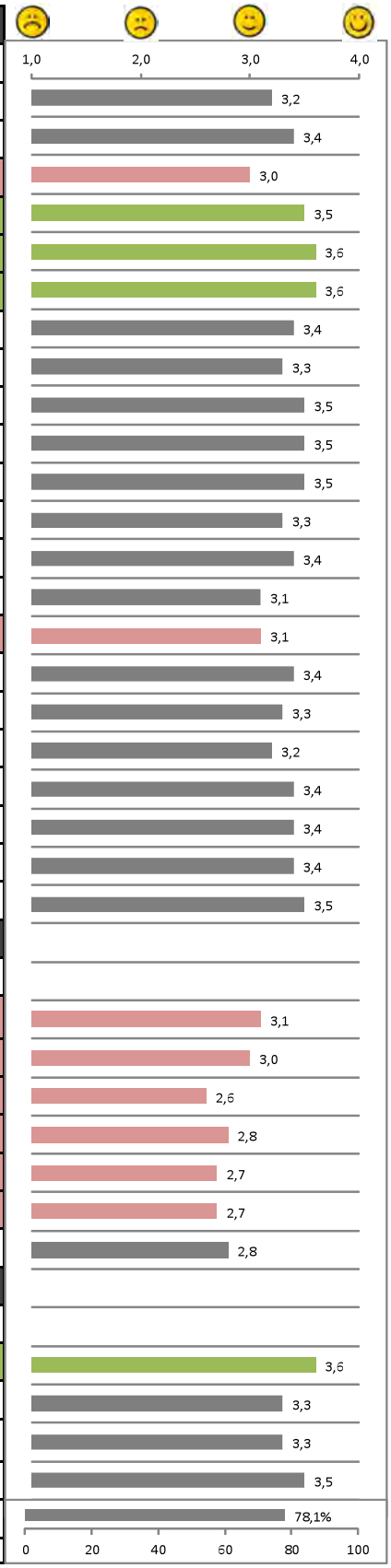
- La fréquence des bains (34,5 %; score moyen de 2,6 sur 4)
- Le temps de réponse aux cloches (17,5 % et score moyen de 2,8 sur 4 le matin; 18 % et 23 % respectivement avec des scores moyens de 2,7 sur 4 l'après-midi et le soir)
- Les efforts mis à récupérer les objets personnels égarés (19 %; score moyen de 3,0 sur 4)
- Les soins d'hygiène corporelle, surtout les soins des ongles, des pieds et des cheveux (19 %; score moyen de 3,1 sur 4)
- La fréquence de l'aide à aller aux toilettes ou du changement de la culotte d'incontinence (18 %; score moyen de 3,0 sur 4)
- La variété des mets (17 %; score moyen de 3,1)

Selon les personnes qui ont écrit des commentaires, la majorité des lacunes perçues sont attribuables à un manque de personnel.

La page qui suit présente les scores moyens obtenus à chacune des questions fermées. Code de couleur utilisé : vert = plus de 50 % de réponses « *Très satisfait* »; rouge = au moins 17 % de réponses « *Pas du tout satisfait* » et « *Peu satisfait* ». Le point de coupure au taux d'insatisfaction de 17 % a été identifié en raison d'un écart notable entre cette proportion et les subséquentes. (Les pourcentages ont été arrondis pour les fins du présent rapport.)

# Évaluation de la satisfaction des résidents des quatre CHSLD

| | | |
|---|---|---|
| | **Votre centre d'hébergement en tant que milieu de vie** | |
| | *Satisfaction à l'égard...* | |
| 1 | De l'entretien apporté aux articles de toilette personnelle | 3,2 |
| 2 | Des efforts mis pour que les vêtements portés par les résidents soient propres | 3,4 |
| 3* | Des efforts mis à récupérer les objets personnels égarés | 3,0 |
| 4 | De la propreté de la chambre | 3,5 |
| 5 | De la propreté des corridors | 3,6 |
| 6 | De la propreté de la salle à dîner | 3,6 |
| 7 | De la qualité de la literie | 3,4 |
| 8 | De la qualité des serviettes | 3,3 |
| 9 | De l'heure à laquelle est servi le déjeuner | 3,5 |
| 10 | De l'heure à laquelle est servi le dîner | 3,5 |
| 11 | De l'heure à laquelle est servi le souper | 3,5 |
| 12 | De l'heure du lever des résidents | 3,3 |
| 13 | De l'heure du coucher des résidents | 3,4 |
| 14 | Du goût de la nourriture | 3,1 |
| 15 | De la variété des mets | 3,1 |
| 16 | De la variété des activités offertes | 3,4 |
| 17* | Du type d'activités offertes | 3,3 |
| 18* | De la fréquence des activités offertes | 3,2 |
| 19 | De la tranquillité du milieu de vie des résidents le matin | 3,4 |
| 20 | De la tranquillité du milieu de vie des résidents l'après-midi | 3,4 |
| 21 | De la tranquillité du milieu de vie des résidents le soir | 3,4 |
| 22* | De la tranquillité du milieu de vie des résidents la nuit | 3,5 |
| | **Quelques éléments de soins reçus** | |
| | *Satisfaction à l'égard...* | |
| 23 | De la qualité des soins d'hygiène corporelle (lavage des cheveux, coupe des ongles, toilette partielle, etc.) | 3,1 |
| 24 | De la fréquence de l'aide à aller aux toilettes et/ou au changement de la culotte d'incontinence | 3,0 |
| 25 | Du nombre de bains reçus par les résidents | 2,6 |
| 26* | Du temps de réponse aux cloches le matin | 2,8 |
| 27* | Du temps de réponse aux cloches l'après-midi | 2,7 |
| 28* | Du temps de réponse aux cloches le soir | 2,7 |
| 29* | Du temps de réponse aux cloches la nuit | 2,8 |
| | **La communication et le respect de certains droits** | |
| | *Satisfaction à l'égard...* | |
| 30 | De la façon dont le personnel s'adresse aux résidents | 3,6 |
| 31 | De l'information reçue quant à la condition de santé du résident | 3,3 |
| 32 | De la participation qui est accordé (au résident ou à son proche) dans les décisions liées aux soins de santé du résident | 3,3 |
| 33 | De la communication entre le personnel et les répondants | 3,5 |
| 34 | Savoir où s'adresser en cas d'insatisfaction | 78,1% |




** Plus de 30% de données manquantes («Je ne sais pas» ou question laissée sans réponse)*

## COMMENTAIRES

L'évaluation de la satisfaction s'est déroulée deux ans après l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux*. Au cours de ces deux années, les membres des comités de résidents ont été témoins d'un nombre croissant d'insatisfactions, notamment en ce qui a trait au manque de personnel pouvant assurer tous les jours une qualité de vie adéquate aux résidents. Cela s'est d'ailleurs répercuté dans les médias, avec des sorties dans les bulletins de nouvelles et le journal *La Tribune*, relatant que tel ou tel résident n'a pas été levé de son lit pendant une période de temps inacceptable ou que des activités de loisirs sont fréquemment annulées faute de remplacement du personnel attitré à ces tâches. De son côté, la direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) explique devoir faire face à une pénurie de main-d'œuvre et à la difficulté de rejoindre les personnes qualifiées pour assurer des remplacements à brève échéance. Le réseau de la santé est certes fortement touché par la pénurie d'une main-d'œuvre qualifiée. Le CIUSSS de l'Estrie-CHUS a néanmoins mis en place un processus d'embauche massive, notamment pour augmenter les effectifs de préposés aux bénéficiaires dans les CHSLD. Quant aux activités de loisirs, une analyse des besoins d'une clientèle de plus en plus lourde est en cours et l'offre de service est présentement en train d'être revue.

Les personnes qui ont répondu au questionnaire ont néanmoins porté un regard général sur les conditions de vie des résidents et ils affichent somme toute une satisfaction plutôt élevée. Au cœur de cette satisfaction on retrouve au premier plan la gentillesse du personnel et la qualité des soins reçus. Avoir des activités de loisirs et un milieu de vie propre grâce au travail du personnel de l'entretien y contribuent aussi grandement. En contrepartie, en concordance avec le commentaire ci-dessus, les participants sont nombreux à réclamer plus de personnel ainsi qu'une plus grande stabilité de personnel. Ces demandes, accompagnées de nombreux commentaires qui témoignent de la préoccupation des proches devant les lacunes observées, ont d'ailleurs été entendues à maintes reprises lors des assemblées générales des quatre comités de résidents tenues en avril et mai 2017.

Il nous importe de mentionner que lors de la passation du questionnaire auprès des résidents aptes, les membres des comités de résidents ont entendu des commentaires du type « *ce n'est pas de la faute des employés* », « *ceux-ci font leur possible* » et « *ils courent tout le temps* ». De tels commentaires émis par des résidents avaient pour but d'expliquer qu'ils comprennent pourquoi il n'y aura pas une réponse rapide à une demande d'assistance. Puis, au sujet des activités de loisirs, quelques résidents ont mentionné ne pas être intéressés par ce qui est offert, mais que « *ce n'est pas grave puisque d'autres résidents aiment ça et en profitent* ». Si nous saluons l'attitude de bienveillance manifestée par de tels propos, nous sommes par ailleurs préoccupés de voir que les résidents se contentent d'un milieu de vie déficient. Malheureusement, tel que le révèlent des résultats de recherche, face à des besoins non satisfaits les personnes âgées tendent à se résigner à leur situation (Levasseur et al., 2012)[1]. Les chercheurs soulignent également l'importance d'activités de loisirs compatibles avec les aspirations de l'individu pour diminuer les conséquences du vieillissement et pour réduire l'isolement social et la solitude.

Les comités de résidents ont à cœur que les centres d'hébergement soient des milieux de vie propices au bien-être des personnes dont c'est la demeure. Dans les mois à venir, ils vont s'affairer à être la voix de ces résidents, autant pour remercier le personnel d'en prendre aussi bien soin que pour contribuer à la mise en oeuvre de changements nécessaires.

---

[1] Levasseur, M. et al. (2012). Concordance entre besoins et interventions de participation des aînés recevant des services d'aide à domicile. *Gérontologie et société, 143*, 111-131.

## REMERCIEMENTS


- **Merci au président et aux présidentes des comités de résidents** ainsi qu'aux membres les ayant à l'occasion remplacés pour leur apport constant tout au cours de la démarche d'évaluation : Yvon Rousseau et Claude Moreau (St-Joseph), Roxane Beauchemin (St-Vincent), Claire Mercier (Argyll) et Denise Labrecque (D'Youville). Ces personnes ont planifié la démarche, ont défini les objets d'évaluation, ont assuré la passation des questionnaires auprès des résidents aptes à y répondre et la préparation de l'envoi postal aux répondants. Elles continuent de s'impliquer dans la diffusion des résultats et l'élaboration d'un plan d'action comme suite à l'évaluation.

- **Merci à tous les membres des comités de résidents** qui ont participé à la passation du questionnaire auprès des résidents aptes et contribué à la préparation de l'envoi postal aux répondants.

- **Merci à monsieur Guillaume Leblanc**, notre consultant externe, doctorant en psychologie organisationnelle à l'Université de Sherbrooke, qui nous a judicieusement guidés tout au cours de cette démarche et qui a réalisé la compilation et l'analyse des données. Il a également rédigé des rapports détaillés de l'évaluation (un rapport pour les résultats combinés des quatre CHSLD puis un rapport spécifique pour chaque CHSLD) et fait une présentation des résultats à chacun des comités concernés.

- **Merci à madame Danika Manseau**, coordonnatrice des services d'hébergement, qui a validé le questionnaire, a facilité l'accès aux résidents et leurs répondants et nous a guidés dans les suites à donner. Merci à son adjointe administrative, **madame Caroline Hamel**, qui nous a fourni les listes des personnes aptes ainsi que les étiquettes nécessaires aux envois postaux.

- **Merci au CUCI (comité des usagers du centre intégré CIUSSS de l'Estrie-CHUS)** qui a contribué financièrement à la réalisation de cette évaluation, menée conformément à notre mandat.

- **Merci à tous les résidents et répondants** qui ont pris le temps de répondre au questionnaire et d'y écrire de nombreux commentaires utiles à l'interprétation des résultats.


Nicole Chiasson
Présidente du comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS

Votre **allié**, votre **voix**