



# MÉDAILLON GROUPE CONSEILS



## Sondage du Comité des usagers sur le degré de satisfaction de la clientèle



**Nathalie Ebnoether, M.A.**

Mai 2011

**Médailon Groupe Conseils**  
n.ebnoether@medailonconseils.com



# Table des matières

- Mise en contexte p 3
- Méthodologie p 4
- Principaux constats p 6
- Résultats détaillés 2009-2011 p 7
- Les plus grandes forces en 2011 p 16
- Retour sur les plus grands défis d'amélioration de 2009 p 19
- Identification des défis d'amélioration pour 2011 p 21
- Les plus grandes progressions entre 2009 et 2011 p 23
- Recommandations p 25



# Mise en contexte

- Soucieux de viser l'amélioration continue, le comité des usagers a mandaté Médailon Groupe Conseils représenté par Madame Nathalie Ebnoether, M.A. pour consulter les résidents sur leur satisfaction
- Le questionnaire utilisé en 2009 a été reconduit avec quelques ajouts de questions principalement dans la section du Comité des usagers. Celui-ci avait été élaboré notamment à partir des sources suivantes:
  - Charte des droits des résidents et code d'éthique du personnel
  - Sondage déjà réalisé au Centre au cours des dernières années.
- La personne ressource du Centre pour représenter le comité des usagers est :
  - Monsieur Louis-Aimé Blouin



# Méthodologie

- Période de collecte de données : avril-mai 2011
- Méthode combinée:
  - Entrevue dirigée, avec les résidents aptes à répondre, réalisée par une personne ressource de Médailon Groupe conseils
  - Questionnaire auto-administré transmis par la poste aux personnes répondantes au nom des résidents - Retour par la poste de façon anonyme et confidentielle
- Excellent taux de participation : 46/51 soit 90%
- Indice de satisfaction basé sur la moyenne pondérée de l'échelle ramenée sur la base de 100 %

– Pas du tout satisfait	0
– Un peu satisfait	1
– Assez satisfait	2
– Très satisfait	3



# Méthodologie (*suite*)

- Le questionnaire comporte quatre dimensions:
  - L'intervention auprès des résidents
  - Le milieu de vie
  - Les services offerts :
    - L'alimentation
    - Le lavage des vêtements
    - Les activités
  - Le Comité des usagers
- Une série de questions est reliée à chacune des dimensions.
- Une moyenne de chacune des questions est calculée afin d'obtenir un indice pour chaque dimension.
- Un indice global est calculé basé sur la moyenne obtenues pour chacune des sections.
- Les commentaires sont présentés dans un rapport en annexe.



# Principaux constats

- Hausse appréciable du degré de satisfaction globalement :
  - L'Indice moyen global basé sur la moyenne de tous les énoncés est passé de 82 % en 2009 à 87 % en 2011.
  - Les indices moyens liés à **l'intervention auprès des résidents et au milieu de vie** ont dépassé les 90 %.
  - Onze énoncés obtiennent une hausse de 5 points et plus de leur énoncé et ce, plus particulièrement au niveau **des activités offertes** (10 points et plus).
  - Tous les énoncés identifiés en 2009 comme étant des pistes d'amélioration obtiennent des hausses de leur indice en 2011.
  - En 2009, cinq énoncés ont obtenus un indice de 80 % et moins alors qu'en 2011, ce sont deux énoncés.
- Aucun énoncé peut être considéré comme ayant un recul significatif par rapport à 2011 bien que trois énoncés obtiennent, au plus, un recul de 3 points tout en obtenant des indices supérieur à 90 %. Dans un souci constat d'amélioration, ceux-ci peuvent être considérés comme étant à surveiller.



# Résultats détaillés 2009 - 2011



## L'intervention auprès des résidents

	2009	2011
■ La courtoisie du personnel	91	94
■ Le respect démontré en me nommant par le nom qui me convient.	96	97
■ Le vouvoiement ou selon ma préférence	96	94
■ La douceur de l'approche du personnel	89	91
■ Le temps accordé par le personnel pour écouter mes besoins	83	87
■ Le respect de l'expression de ma foi	90	93
■ Le respect de ma vie intime ( recevoir de la visite ou besoin de solitude)	93	95



## L'intervention auprès des résidents (*suite*)

	2009	2011
■ L'attention portée pour favoriser mon temps de sommeil	90	<b>95</b>
■ Le respect de mes heures de lever et de coucher	84	<b>93</b>
■ Le respect de mon rythme lors des interventions de soin	83	<b>88</b>
■ La dispensation des soins et des services d'hygiène en préservant mon intimité	88	<b>89</b>
■ La possibilité de participer aux décisions concernant mes soins	83	<b>90</b>
■ La préoccupation d'apaiser ma douleur	93	<b>95</b>



<b>L'intervention auprès des résidents (suite)</b>	<b>2009</b>	<b>2011</b>
■ Les explications fournies pour prendre soin de moi-même de façon sécuritaire	88	<b>94</b>
■ La possibilité d'exprimer mes goûts et mes choix pour conserver mon autonomie	90	<b>90</b>
■ La rapidité pour recevoir une réponse lorsque je signale un besoin (Ex. cloche)	83	<b>83</b>
■ La rapidité pour recevoir des réponse à mes interrogations	85	<b>90</b>
■ La clarté des explications obtenues lorsque demandées	86	<b>93</b>
■ <b><i>En général, mon niveau de satisfaction face aux interventions du personnel est...</i></b>	<b>88</b>	<b>94</b>



## Le milieu de vie

	2009	2011
■ Le soutien pour m'intégrer au milieu de vie (information, aide, etc.)	82	84
■ L'horaire des soins afin de favoriser ma participation aux activités	82	84
■ La possibilité de personnaliser ma chambre	94	94
■ Mon accès à mes effets personnels dans ma chambre	95	92
■ L'entretien ménager de ma chambre	94	96
■ Mon sentiment de sécurité dans ma chambre	95	98
■ Le respect de mes biens personnels	91	95



## Le milieu de vie (*suite*)

	2009	2011
■ L'aménagement de type familial dans les salles à manger	85	88
■ L'attention apportés pour favoriser un environnement paisible	88	89
■ L'aménagement des aires communes	92	89
■ L'information disponible sur les services ou les soins des autres organismes (ex: coiffeuse, soins des pieds, dentistes, vêtements adaptés, etc.)	86	88

***En général, mon niveau de satisfaction face à mon milieu de vie est...***

88

91



## Les services offerts (*Alimentation*)

	2009	2011
■ Le choix de menus ou de collations	78	81
■ Le goût des aliments servis	n/a	77
■ Le temps alloué pour les repas ou les collations	86	91
■ La température des repas	75	83
■ Les heures de repas en fonction de mes préférences	82	90

***En général, mon niveau de satisfaction face à l'alimentation est..***      **76**      **83**



<b>Les services offerts (<i>Lavage des vêtements</i>)</b>	<b>2009</b>	<b>2011</b>
■ Les délais pour le lavage de mes vêtements	83	83
■ Le soin pris pour laver mes vêtements	83	83
■ L'attention portée à mes vêtements pour ne pas les perdre	69	77
<b><i>En général, mon niveau de satisfaction face au lavage des vêtements est..</i></b>	<b>77</b>	<b>86</b>



## Les services offerts (*Activités*)

	2009	2011
■ Le choix offert d'activités et de divertissements	72	82
■ Les moyens pris pour publiciser les activités	n/a	81
■ La possibilité de choisir une activité	71	82

*En général, mon niveau de satisfaction face aux activités est...* 72 86



## Le comité des usagers

2009

2011

- L'information reçue par le Comité des usagers
- Les efforts du Comité des usagers pour vous représenter
- Les activités organisées avec le Comité des usagers (ex: fête familiale, semaine de la confidentialité, implantation du PAP, calendrier, achat de cadres sur les droits des résidents, etc.)

n/a

83

n/a

88

n/a

89

***En général, mon niveau de satisfaction face au Comité des usagers est...***

n/a

87



# Les plus grandes forces en 2011



# Nos plus grandes forces

*(95 % et plus en 2011)*

<b>L'intervention auprès des résidents</b>	2009	2011
■ Le respect démontré en me nommant par le nom qui me convient	96	97
■ Le respect de ma vie intime ( recevoir de la visite ou besoin de solitude)	93	95
■ L'attention portée pour favoriser mon temps de sommeil *	90	95
■ La préoccupation d'apaiser ma douleur	93	95

\* *Progression significative depuis 2009*



# Nos plus grandes forces *(suite)*

*(95 % et plus en 2011)*

<b>Le milieu de vie</b>	2009	2011
■ L'entretien ménager de ma chambre	94	<b>96</b>
■ Mon sentiment de sécurité dans ma chambre	95	<b>98</b>
■ Le respect de mes biens personnels	91	<b>95</b>



# **Retour sur les plus grands défis d'amélioration de 2009**

*(Moins de 75 %)*



## Défis d'amélioration de 2009

	2009	2011
■ Le choix offert d'activités et de divertissements	72	82
■ La possibilité de choisir une activité	71	82
■ En général, mon niveau de satisfaction face aux activités est...	72	86
■ L'attention portée à mes vêtements pour ne pas les perdre	69	77

*Constat de progressions significatives sur tous les énoncés identifiées en 2009 comme étant à défis d'amélioration (plus de 5 points)*



# Identification de défis d'amélioration pour 2011

*(Moins de 80 %\*)*

*Puisque les principes d'amélioration continue sont de toujours identifier des pistes, la barre de 75 % et moins est élevée à 80 % dans le cadre de la présente évaluation.*



<b>Défis d'amélioration en 2011 (moins de 80 %)</b>	<b>2009</b>	<b>2011</b>
■ Le goût des aliments servis	n/a	<b>77</b>
■ L'attention portée à mes vêtements pour ne pas les perdre	69	<b>77</b>



## Les plus grandes progressions entre 2009 et 2011 (8 points d'écart et plus)

*Tous les énoncés mesurés ayant obtenu un écart de 5 points et plus de progression peuvent être considérés comme s'étant améliorés de façon significatives. Au total, 11 énoncés obtiennent un écart positif de 5 points ou plus.*



## Progression de 8 points ou plus

Écart

- |   |      |
|---|------|
| * En général, mon niveau de satisfaction face aux activités est...          | + 14 |
| * Le choix offert d'activités et de divertissements                         | + 10 |
| * En général, mon niveau de satisfaction face au lavage des vêtements est.. | + 9  |
| * Le respect de mes heures de lever et de coucher                           | + 9  |
| * L'attention portée à mes vêtements pour ne pas les perdre                 | + 8  |
| * La température des repas  | + 8  |
| * Les heures de repas selon mes préférences                                 | + 8  |



# Recommandations

- Communiquer les résultats de ce sondage à toutes les instances:
  - Résidents
  - Administration
  - Employés.
- Afin que la satisfaction des usagers demeure à la fois un défi et un enjeu pour le Centre, il est recommandé de porter une attention particulière à tous les énoncés obtenant un indice de 85 % et moins et ce, plus spécifiquement aux deux énoncés obtenant un indice de moins de 80 %.
- Échanger sur les actions avec les résidents afin de s'assurer de maintenir la satisfaction.
- Communiquer les actions d'amélioration aux résidents.
- Remesurer la satisfaction des résidents en 2013.



# Équipe de réalisation

- Nathalie Ebnoether, M.A., directrice de projet et présidente de Médaille Groupe Conseils
- Francine Nicholas, assistante – réalisation d’entrevues
- France Nicholas, A. E. C., technicienne en traitement de l’information

**Pour nous rejoindre :**

**514-928-5193**

**Médaille Groupe Conseils**  
n.ebnoether@medaillonconseils.com



C'est grâce à l'évaluation que l'on peut identifier ce qui doit être amélioré et ce qui mérite d'être maintenu dans nos actions quotidiennes !

Nathalie Ebnoether, M.A.  
Présidente  
Médaille\* Groupe Conseils



Le médaillon évoque une médaille d'or tout comme un athlète qui la vise par ses performances. Il évoque aussi un bijoux précieux que l'on porte près du cœur et qui peut s'ouvrir vers des personnes précieuses, d'une part, notre clientèle et d'autre part, notre personnel.

Médaille se dit aussi d'une équipe chevronnée qui accompagne les organisations vers l'excellence par ses services et conseils judicieux en matière d'approche client et d'approche auprès des employés.