



Résultats du
Sondage de satisfaction
des résidents et/ou leurs proches
du Milieu de Vie
2021

Le sondage sur le Milieu de vie a été réalisé au mois d'août 2021.
Vu la situation particulière de 2 dernières années (pandémie, changement rapide de la clientèle), ce sondage a été proposé à la clientèle qui est admise au CHSLD Manoir Harwood depuis au moins 6 mois.
La participation de nos résidents et de leurs proches a été de 28 sur 37 résidents sondés soit 76 % de notre clientèle. Les sondages ont été réalisés de manière anonyme.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

De façon générale êtes-vous satisfait du personnel de la résidence sur les points suivants:	EXCELLENT	TRÈS BIEN	ASSEZ BIEN	MOYEN	FAIBLE	NON-APPLICABLE
Accueil et courtoisie	46%	43%		3%	3%	3%
Respect de la clientèle	50%	36%	7%	3%		3%
Politesse	50%	36%	7%	3%		3%
Dévouement	36%	46%	3%		3%	3%
Compétence	21%	50%	21%	3%		3%
Équité	18%	61%	11%	7%		3%
Attitude professionnelle	21%	46%	18%	11%		14%
Intérêt de répondre à vos besoins	32%	39%	11%	11%	3%	3%
Suivi de vos demandes	29%	46%	7%	11%	3%	3%

Globalement, l'évaluation de la qualité du service auprès de la clientèle par les employés reçoit une perception positive, toutefois, il y a des points à améliorer, comme attitude professionnelle, intérêt de répondre aux besoins et le suivi des demandes.

ACCESSIBILITÉ ET QUALITÉ DE SOINS

Selon votre expérience personnelle, comment évaluez-vous les points suivants:	EXCELLENT	TRÈS BIEN	ASSEZ BIEN	MOYEN	FAIBLE	NON-APPLICABLE
Vous savez à qui vous adresser pour obtenir vos réponses concernant votre parent.	36%	36%	18%	3%	7%	
On prend le temps de vous répondre et vous vous sentez à l'aise de poser vos questions?	32%	39%	14%	11%	3%	
La disponibilité du personnel de soins est ...médecin et infirmiers):	11%	50%	29%	3%	7%	
Vous vous sentez concerné et inclus dans le traitement de votre parent	32%	29%	21%	7%	3%	7%
Le résident obtient rapidement l'aide ou l'assistance requise pour recevoir des soins?	29%	29%	36%	3%	3%	

ACCESSIBILITÉ ET QUALITÉ DE SOINS (SUITE)	EXCELLENT	TRÈS BIEN	ASSEZ BIEN	MOYEN	FAIBLE	NON-APPLICABLE
Les intervenants en milieu de vie connaissent la problématique et les besoins du résident?	18%	57%	18%	3%	3%	
Les soins, l'aide ou l'assistance dispensés au résident répondent-ils à l'ensemble de ses besoins?	18%	50%	25%	3%	3%	
Les changements dans la condition du résident sont-ils détectés et traités promptly?	29%	39%	25%	3%	3%	
La continuité des interventions requises pour le résident est-elle maintenue entre quart de travail et d'un jour à l'autre?	14%	39%	36%	7%	3%	
Lorsque vous exprimez une insatisfaction, avez-vous une réponse rapide?	18%	39%	32%		7%	3%
Si on vous demande de mesurer la qualité des soins de votre parent ou pour vous-même. Quel serait votre évaluation?	21 %	50%	18%	3%	3%	3%

L'accessibilité et la qualité des soins est reconnue de manière générale comme très bonne. Cependant, notre personnel doit porter plus d'attention sur le temps attribué à la clientèle et leurs familles lors des réponses à leurs questions. Résultats du sondage nous montrent, que personnel ne donne pas assez du temps.

Sécurité du résident/proche

Selon vous est-ce que les mesures mises en place sont suffisant pour les points suivants?	EXCELLENT	TRÈS BIEN	ASSEZ BIEN	MOYEN	FAIBLE	NON-APPLICABLE
Corridors dégagés	32%	54%	11%		3%	
Escaliers accessibles	25%	32%	7%		3%	32%
Planchers sec	21%	46%	25%			7%
Les produits suivants sont-ils conservés dans un endroit sécuritaire?						
Médicaments	50%	43%				7%
Outils coupants	57%	32%				11%
Produits dangereux	54%	32%				14%
Les équipements et procédures mis en place en ca de sinistre vous rassurent-ils?						
Détecteurs de fumée	32%	43%	7%	7%		11%
Extincteurs dans les corridors	32%	43%	3%	7%		14%
Gicleurs	36%	43%	7%	3%		11%

La satisfaction par rapport au sentiment de sécurité est majoritairement bien reconnue.

SALLE À MANGER

Selon votre expérience personnelle et vos habitudes régulières, nous voulons savoir si vous êtes satisfait des facteurs suivants:	EXCELLENT	TRÈS BIEN	ASSEZ BIEN	MOYEN	FAIBLE	NON-APPLICABLE
Ambiance de la salle à manger	14%	21%	39%	18%		11%
Accueil et courtoisie du personnel	14%	43%	14%	18%		11%
Qualité du service	18%	25%	29%	11%	3%	14%
Variété du menu	14%	21%	18%	18%	18%	11%
Présentation de l'assiette	11%	32%	14%	18%	3%	21%
Température des aliments	7%	25%	25%	7%	3%	32%
Efficacité du service	7%	36%	21%	7%	3%	25%
Tenue vestimentaire du personnel	14%	50%	11%	7%		18%

Quelques points d'améliorations sont à noter concernant le service alimentaire et le service à la salle à manger. Les éléments principaux dont la perception de la qualité est moindre sont la variété des menus, la présentation des assiettes, l'ambiance de la salle à manger et l'accueil et courtoisie du personnel.

ENTRETIEN DES LIEUX

Comment évaluez-vous la propreté des lieux suivants dans votre milieu de vie?	EXCELLENT	TRÈS BIEN	ASSEZ BIEN	MOYEN	FAIBLE	NON-APPLICABLE
Votre appartement ou chambre	29%	50%	18%	3%		
Votre salle de bain	21%	25%	18%	11%		25%
Le hall d'entrée	39%	43%	18%			
La salle à manger	36%	50%	11%	3%		
Les lieux pour activités	36%	39%	14%		3%	25%
Les toilettes communes	14%	29%	18%	7%		32%
L'hygiène des salles communes et des chambres reçoit une perception très positive.						

ACTIVITÉS ET LOISIRS

De façon générale que pensez-vous de l'animation et des activités offertes par le CHSLD?	EXCELLENT	TRÈS BIEN	ASSEZ BIEN	MOYEN	FAIBLE	NON-APPLICABLE
Accueil et courtoisie de l'équipe d'animation	21%	39%	14%			25%
Calendrier des activités du mois (disponibilité, variété des activités)	39%	21%	21%	7%		11%
Durée des activités	29%	14%	21%	3%		32%
Respect de vos choix	32%	14%	7%	3%	3%	39%
Consultation auprès des participants	25%	18%	3%	11%	3%	39%
Diffusion de l'information	25%	18%	11%	7%	7%	32%
Accessibilité au programme des activités	29%	21%	11%		7%	39%
Les installations de la salle d'activités	21%	21%	18%		3%	36%
Les équipements disponibles	21%	11%	21%		3%	43%

Le degré de satisfaction en termes d'activités et de loisirs est très bien, mais, il faut d'avantage augmenter la consultation auprès des participants

Communication

Quel est votre satisfaction quant à la communication sur l'état de santé de votre proche?	EXCELLEN	TRÈS BIEN	ASSEZ BIEN	MOYEN	FAIBLE	NON-APPLICABLE
La fréquence	25%	29%	18%	11%	7%	11%
Moyen de communication	32%	25%	18%	7%	7%	11%
Le suivi d'information	21%	36%	18%	3%	11%	11%
<p>Quant à la satisfaction concernant la communication, les résultats sont différents : de EXCELLANT à FAIBLE. Nous devons augmenter la fréquence de la communication, et, surtout, le suivi d'information.</p>						

PAROLES DE RÉSIDENTS

Comment vous sentez-vous dans votre milieu de vie?	EXCELLENT	TRÈS BIEN	ASSEZ BIEN	MOYEN	FAIBLE	NON-APPLICABLE
Êtes-vous satisfait de l'ambiance générale?	21%	36%	11%	7%	3%	21%
Vous sentez-vous en sécurité?	25%	29%	21%	0%	3%	21%
Participez-vous aux activités?	18%	18%	3%	7%	18%	36%
Participez-vous aux réunions du comité des résidents?	3%	14%	7%	7%	11%	57%
Vous sentez-vous consulté pour vos idées ou commentaires?	14%	14%	11%	3%	11%	46%
Savez-vous à qui vous adresser pour suggérer des améliorations de service?	18%	29%	14%	3%	3%	25%
Vos remarques et commentaires sont-elles prises en considération?	21%	21%	7%	11%	3%	36%
Recommanderiez-vous la résidence à un ami?	36%	14%	11%		3%	36%

La satisfaction liée à l'ambiance générale est unanime et appréciée. De même, un élément primordial de perception de sécurité au sein du CHSLD Manoir Harwood est élevé.

Les résultats inférieurs concernant les activités et les réunions du comité des résidents reflètent une participation d'une minorité des résidents/proches mais ne diminuent pas la qualité et la nécessité de ceux-ci. Le sentiment d'être écouté par les répondants au sondage est préoccupant. De manière globale, la satisfaction est très bonne mais, les répondants se sentent légèrement moins consultés par rapport à leurs idées et commentaires, ils ne perçoivent pas la prise en considération de leurs remarques et commentaires. Il sera intéressant d'intégrer ces éléments dans les points d'amélioration.

LES SUGGESTIONS, DES COMMENTAIRES.

« Dit qu'il ne se sent à sa place, qu'il aimerait être entouré des gens de son âge. »

« Dommage qu'il n'y est pas une chaise confortable lors de mes visites, une chaise pliante est dure pour le dos. »

« Au sujet des appareils auditifs, les préposés n'ont pas de formation pour s'occuper des appareils auditifs qui coutent cher et fragile. Il y a juste une préposée s'en occupe très bien et c'est Simonne qui en passant est très bonne avec ma mère. »

« Les menus de repas pourraient être améliorer! »

« Plus de belle musique dans les espaces communes, corridors, etc., salle à manger. Salon pour les résidents. »

« Propreté du fauteuil roulant. Propreté des vêtements (parfois, comme s'il n'y avait pas de tablier pour les repas) »

« Le changement de personnel assez fréquent apport des lacunes dans la distribution des soins. Souvent, j'ai comme réponse : je ne suis pas au courant ou personne ne m'a informé. Une meilleure communication orale ou écrite serait à améliorer.

Selon nous, il y a des employés(es) qui sont super compétents et méritent une mention. D'autres, cependant, manquent d'intérêt et de formation. »

« Mon mary refuse de se faire changer des couches assez souvent, même s'il est à salle à manger insistez à le changer. Depuis qu'ils ont changé de couches à chaque visite le piqué et pantalon sont plein d'urine. Les couches Tena étaient meilleures. Dans l'ensemble, M. est heureux ici malgré ses pertes de mémoire. Merci de votre patience et dévouement. »

« Je trouve que les collations de l'après-midi sont toujours pareilles, 3 sortes de biscuits, du melon d'eau et du fromage (très faible).

Les repas toujours les mêmes. Au temps des petits fruits, les résidents auraient probablement aimé en manger. Communication et suivi du patient malade est faible. »

« Ma sœur a un cognitif très bas...elle me semble heureuse et satisfaite des attentions, des soins qu'elle recoit...c'est ça que je constate lors de mes visites. Ce sondage me semble plus destiné aux résidents qui ont cognitif moyen. Quant à l'anonymat que vous semblez garantir à ce questionnaire ou sondage, j'en doute. Certaines évaluations me sont impossible à répondre, veuillez m'en excuser !! »

« Étant donné l'état de santé de mon proche, il est impossible d'avoir une opinion sur qualité des soins, et tous ce que demande ce sondage. C'est une impression de ma part compte tenu de son état. Je suis satisfaite des services offerts au Manoir. »

« Plus de communication avec des aidants naturels. Pourriez-vous être un peu plus à l'écoute des proches aidants? (Je parle ici aux professionnelles du Manoir). Je voudrais souligner l'excellent travail :

Des infirmières : Danai, Cyntia, Maria.

Des préposés : Alexandre, Catherine Michaud, Olivier Masse, Nakora, Brenda, Diane Charrette. Merci à M. Blanchard pour sa compréhension concernant mes visites de soir. »

« Je vous suggère de nous mettre au courant des activités qui ont lieu, hors du calendrier. »

« En général, nous sommes très satisfaites des services offerts. »

