SONDAGE SUR LES SOINS À DOMICILE

Qualité des services du Programme extra-mural

Province
Nouveau-Brunswick

Indicateurs clés

Accessibilité

Les services qu'ils ont reçus ont commencé dès qu'ils ont pensé en avoir besoin % | 2021	**96,6**
Ont toujours reçu les services dans la langue de leur choix - parmi ceux qui préfèrent l'anglais % | 2021	**91,5**
Ont toujours reçu les services dans la langue de leur choix - parmi ceux qui préfèrent le français % | 2021	**77,3**

Justesse

Les professionnels de la santé semblaient informés et à jour sur tous les soins que le patient recevait % | 2021	**76,6**
Les professionnels de la santé ont donné les renseignements dont ils avaient besoin pour prendre soin d'eux-mêmes, fortement d'accord % | 2021	**47,6**
Les proches aidants ont obtenu les renseignements dont ils avaient besoin quand ils en avaient besoin, fortement d'accord % | 2021	**40,5**

Sécurité

Quelqu'un du programme leur a parlé de tous les médicaments qu'ils prenaient % | 2021	**86,0**
Le patient indique avoir souffert en raison d'une erreur médicale ou d'une faute commise à la suite de services reçus % | 2021	**1,0**

Communication

Les professionnels de la santé ont donné des explications qui étaient faciles à comprendre, toujours % | 2021	**87,8**
Les professionnels de la santé ont traité le patient avec courtoisie et respect, toujours % | 2021	**95,1**

Province
Nouveau-Brunswick

Satisfaction globale

Évaluation favorable de 8, 9 ou 10 pour les services reçus au cours des deux derniers mois % | 2021	**95,6**
Très satisfait du nombre de fois qu'il ont reçu des services % | 2021	**77,3**

Disponibilité des services

Ont connu des limites ou réductions dans le genre de services offerts % | 2021	**5,8**
Ont connu des limites ou réductions dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles % | 2021	**4,6**

A reçu des services de ces professionnels de la santé au cours des 2 derniers mois

Diététiste % | 2021	**18,2**
Infirmière % | 2021	**76,6**
Ergothérapeute % | 2021	**15,9**
Physiothérapeute % | 2021	**19,8**
Assistant à la réadaptation % | 2021	**3,3**
Thérapeute respiratoire (inhalothérapeute) % | 2021	**22,5**
Orthophoniste % | 2021	**4,2**
Travailleur social % | 2021	**13,6**

Disponibilité des services

Les services qu'ils ont reçus ont commencé dès qu'ils ont pensé en avoir besoin % | 2021	**96,6**

Au cours des 12 derniers mois...

Ont connu des limites ou réductions dans le genre de services offerts % | 2021	**5,8**
Ont connu des limites ou réductions dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles % | 2021	**4,6**

Au cours des 2 derniers mois...

	Province Nouveau-Brunswick
Ont connu des limites, réductions ou annulations de services dues à la pandémie COVID-19 % | 2021	**6,9**
Très satisfait du nombre de fois qu'il ont reçu des services % | 2021	**77,3**

Disponibilité d'information

Les informations étaient très faciles à obtenir avant de commencer à recevoir les services % | 2018	**61,1**
Les patients savent à qui s'adresser en cas de plainte concernant leurs services % | 2021	**64,2**
Ont eu des difficultés à obtenir les informations requises sur leurs services % | 2018	**3,1**
A obtenu l'aide ou les conseils dont ils avaient besoin en contactant le bureau du Programme extra-mural, toujours % | 2021	**96,5**

Langue de service

Ont toujours reçu les services dans la langue de leur choix (français ou anglais) % | 2021	**88,0**
Préfère recevoir les services en anglais % | 2021	**74,1**
...Est toujours servi en anglais % | 2021	**91,5**
Préfère recevoir les services en français % | 2021	**20,1**
…Est toujours servi en français % | 2021	**77,3**
Quelqu'un a offert les services dans la langue de leur choix (français ou anglais) % | 2021	**94,9**
A eu un problème au niveau de la langue avec les professionnels de la santé % | 2021	**0,5**

Expérience avec les employés du Programme extra-mural

Lorsqu'ils ont commencé à recevoir des services...

Quelqu'un leur a dit quel genre de services ils allaient recevoir % | 2018	**94,9**
Quelqu'un du programme leur a expliqué comment adapter leur maison pour se déplacer de façon sécuritaire % | 2021	**86,7**
Les professionnels de la santé ont donné aux patients la chance d'établir leurs buts et priorités, fortement d'accord % | 2021	**27,8**

	Province Nouveau-Brunswick

Au cours des 12 derniers mois...

Les professionnels de la santé ont donné les renseignements dont ils avaient besoin pour prendre soin d'eux-mêmes, fortement d'accord % | 2021	**47,6**
Les professionnels de la santé ont donné des renseignements aux patients au sujet de leurs progrès, fortement d'accord % | 2021	**47,1**
Les professionnels de la santé ont discuté avec eux du type d'information qui pouvait être partagée avec les proches aidants, fortement d'accord % | 2021	**34,2**
Les proches aidants ont obtenu les renseignements dont ils avaient besoin quand ils en avaient besoin, fortement d'accord % | 2021	**40,5**
Les professionnels de la santé n'ont pas tenu compte de leurs valeurs spirituelles ou culturelles % | 2021	**0,8**
Les professionnels de la santé ont donné aux proches aidants des informations que le patient ne voulait pas partager % | 2018	**2,5**

Au cours des 2 derniers mois...

Les professionnels de la santé ont soigné le patient aussi délicatement que possible, toujours % | 2021	**91,7**
Les professionnels de la santé ont donné des explications qui étaient faciles à comprendre, toujours % | 2021	**87,8**
Les professionnels de la santé ont écouté attentivement ce que le patient avait à dire, toujours % | 2021	**88,4**
Les professionnels de la santé ont traité le patient avec courtoisie et respect, toujours % | 2021	**95,1**
Ont eu des problèmes avec les professionnels de la santé de ce programme % | 2021	**1,7**
Les patients étaient toujours bien informés à savoir quand les professionnels de la santé viendraient à leur domicile % | 2018	**77,8**

Expérience avec les services du Programme extra-mural

Ont eu des problèmes avec leurs services % | 2018	**2,4**

Au cours des 2 derniers mois...

Les services ont aidé le patient à rester à la maison % | 2021	**97,0**
Autres choses auraient pu être faites pour aider le patient à rester à la maison % | 2021	**6,4**

Au cours des 12 derniers mois...

	Province Nouveau-Brunswick
A été admis à l'hôpital pour une condition qui aurait pu être traitée avec de meilleurs services de ce programme % | 2021	**1,7**
S'est présenté à une salle d'urgence d'un hôpital % | 2021	**2,2**

A reçu des services de plus d'une personne au cours des 2 derniers mois

Les professionnels de la santé semblaient informés et à jour sur tous les soins que le patient recevait % | 2021	**76,6**
N'ont jamais reçu d'informations contradictoires de la part des différents professionnels de la santé % | 2021	**88,7**

Continuité des soins

Ont connu une continuité positive des soins entre les services hospitaliers, les services de soins à domicile et les services de santé primaire % | 2021	**71,1**
Le personnel hospitalier a expliqué le type de services qu'ils allaient recevoir à domicile % | 2021	**87,3**
Leur médecin de famille ou leur infirmière praticienne semblait informé des services qu'ils recevaient à domicile % | 2021	**96,1**

Sécurité

Le patient indique avoir souffert en raison d'une erreur médicale ou d'une faute commise à la suite de services reçus % | 2021	**1,0**

Services reçus au cours des 2 derniers mois pendant la pandémie de COVID-19

Les professionnels de la santé portaient un masque, toujours % | 2021	**97,1**
Les professionnels de la santé se tenaient à 2 mètres (6 pieds) de distance des autres lorsque cela était possible, toujours % | 2021	**81,5**
Les professionnels de la santé se lavaient les mains avant de fournir des soins de personne à personne, toujours % | 2021	**90,4**
Le patient indique que les professionnels de la santé ont pris sa santé et sa sécurité au sérieux, certainement % | 2021	**97,2**

Médicaments

Lorsqu'ils ont commencé à recevoir des services

	Province Nouveau-Brunswick
Quelqu'un du programme leur a parlé de tous les médicaments qu'ils prenaient % | 2021	**86,0**
Quelqu'un du programme a demandé de voir tous les médicaments qu'ils prenaient % | 2021	**86,6**

Patients prenant de nouveaux médicaments sur ordonnance au cours des 2 derniers mois

Les professionnels de la santé ont discuté avec eux de la raison qu'ils prenaient de nouveaux médicaments % | 2018	**72,8**
Les professionnels de la santé ont discuté avec eux à savoir quand il fallait prendre leurs nouveaux médicaments % | 2018	**63,4**
Les professionnels de la santé ont discuté avec eux des effets secondaires de leurs nouveaux médicaments % | 2018	**52,5**

Satisfaction globale

Évaluation favorable de 8, 9 ou 10 pour les services reçus au cours des deux derniers mois % | 2021	**95,6**
Recommanderait le Programme extra-mural à sa famille ou à ses amis, certainement % | 2021	**89,9**

À propos de ce tableau

Contenu et description
Données sur l'expérience vécue à l'égard des services du Programme extra-mural. D'abord, les indicateurs clés (identiques aux indicateurs clés de l'édition 2018) sont présentés pour permettre une comparaison facile.
Les indicateurs sont organisés en fonction des types de services reçus, de la disponibilité des services, de la disponibilité d'information, de la langue de service, de l'expérience et communication avec les employés, de la sécurité, de l'expérience avec les services, des médicaments et de la satisfaction avec les services reçus.

Pourquoi c'est important
En ayant une meilleure compréhension de l'expérience des citoyens avec les services du Programme extra-mural, nous pouvons mieux évaluer la qualité des services. Cela encourage les responsables du programme à établir des cibles de performance en fonction des indicateurs du sondage.

Disponibilité des données
L'information pour ce tableau de données est disponible pour différents niveaux géographiques et groupes démographiques. De plus amples renseignements sont disponibles sur notre page Sondage sur les soins à domicile.

Note sur les données de 2021
Les résultats de l'édition 2021 du Sondage sur les soins à domicile doivent être interprétés dans le contexte de la pandémie COVID-19. Depuis mars 2020, notre système de soins de santé s'est adapté et a évolué pour répondre à la COVID-19, ce qui inclut les fournisseurs de services de soins à domicile.

Légende

s.o. = Sans objet / donnée non disponible

S = Donnée supprimée pour des raisons de confidentialité ou en raison de la petite taille de l'échantillon

Performance supérieure à la moyenne

Performance inférieure à la moyenne