

### SONDAGE SUR LES SOINS À DOMICILE

# Qualité des services du Programme extra-mural







Communauté Kedgwick, Saint-Grimmer

Zone 4 Région du Quentin et Madawaska et du Nouveau-Brunswick Nord-Ouest

**Province** 

Disponibilité des services			
Les services ont commencé dès que nécessaire %   2021	94,3	95,7	96,6
A connu des limites ou réductions au cours des 12 derniei	rs mois		
Dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles %   2012	17,9	12,5	7,6
Dans le genre de services offerts %   2021	0,0	7,5	5,8
Au cours des 2 derniers mois			
Satisfait du nombre de fois qu'il a reçu des services, très satisfait %   2021	62,9	60,7	77,3
Disponibilité d'information			
En recevant des services			
Sait qui contacter pour déposer une plainte concernant les services %   2021	53,9	56,1	64,2
En contactant le bureau du Programme extra-mural au cou	rs des 2 derni	ers mois	
A reçu l'aide ou les conseils nécessaires, toujours %   2018	100,0	98,4	96,6
Langue de service			
Préfère recevoir les services en anglais %   2024	S	8,8	72,9



Quentin et	Région du Madawaska et du	
\$.0.	S.O.	S.O.
93,2	76,5	20,1
S	96,0	94,6
97,6	95,6	94,9
S	95,2	96,4
0,0	S	0,5
<b>95,0</b> S	90,9 87,3	86,7
······	······································	
······	······································	
S	87,3	83,5
S	93,2	93,2
S	93,2 93,6	93,2 90,6
	Quentin et Grimmer s.o. 93,2 S 97,6	Quentin et Madawaska et du Grimmer Nord-Ouest   s.o. s.o.   93,2 76,5   S 96,0   97,6 95,6   S 95,2



	Communauté Kedgwick, Saint- Quentin et Grimmer	Région du Madawaska et du	<b>Province</b> Nouveau-Brunswick
Le personnel ne prenait pas ses valeurs spirituelles ou culturelles en considération $\% \mid$ 2021	0,0	S	0,8
Au cours des 2 derniers mois			
Le personnel les soignait aussi délicatement que possible, toujours $\%$ $\mid$ 2021	94,5	86,6	91,7
Le personnel donnait des explications faciles à comprendre, toujours %   2021	91,0	83,8	87,8
Le personnel les écoutait attentivement, toujours %   2021	88,6	85,0	88,4
Le personnel les traitaient avec courtoisie et respect, toujours %   2021	88,6	92,0	95,1
A eu des problèmes avec le personnel %   2021	0,0	S	1,7
Le personnel semblait avoir des connaissances à jour sur tous les soins reçus, toujours %   2018	67,9	71,8	73,5
N'a jamais reçu de renseignements contradictoires %   2024	S	82,6	89,6
Le personnel les tenait informés de l'heure de leur arrivée, toujours $\%$ $\mid$ $2024$	S	90,6	87,7
Expérience avec les services du Programm	ne extra-mu	ral	
Au cours des 2 derniers mois			
Les services les ont aidés à rester à la maison %   2021	92,1	96,5	97,0
Autres choses auraient pu être faites pour les aider à rester à la maison %   2024	S	6,2	6,1
X Au cours des 12 derniers mois			
A été admis à l'hôpital pour un problème qui aurait pu, selon lui, être évité s'il a reçu de meilleurs services de ce programme %   2024	S	4,6	2,5
A dû se rendre à une salle d'urgence d'un hôpital $\%$   2024	S	30,9	29,9
Continuité des soins			



		Région du Madawaska et du I	<b>Province</b> Nouveau-Brunswick
A connu une continuité positive des soins entre différents services $\%$ 2024	S	79,2	71,9
Le personnel de l'hôpital lui a expliqué le genre de service qu'il recevrait à domicile %   2018	91,0	89,7	86,0
Son médecin de famille ou son infirmière praticienne semblait au courant de ses soins à domicile %   2021	97,4	98,4	96,1
Sécurité			
Au cours des 12 derniers mois			
A cru avoir souffert en raison d'une erreur ou d'une faute %   2021	0,0	1,5	1,0
Au cours des 2 derniers mois			
Le personnel se lavait les mains avant de fournir des soins de personne à personne, toujours %   2021	97,2	90,8	90,4
Médicaments			
Quelqu'un du programme a parlé avec lui de ses médicaments %   2021	91,4	87,9	86,0
Quelqu'un du programme a demandé à voir ses médicaments %   2021	97,5	91,6	86,6
Satisfaction globale			
Recommanderait le Programme extra-mural aux membres de sa famille ou à des amis, certainement %   2021	92,2	92,3	89,9
Au cours des 2 derniers mois			
Expérience générale, bonne ou très bonne %   2021	96,2	95,2	95,6



## À propos de ce tableau

#### Contenu et description

Données sur l'expérience que les citoyens ont rapportée lorsqu'ils ont reçu des services du Programme extra-mural. Les thèmes abordés comprennent la disponibilité des services, la disponibilité des informations, la langue de service, l'expérience avec le personnel du programme, l'expérience avec les services du programme, la continuité des soins, la sécurité, les médicaments et l'expérience générale.

#### Pourquoi est-ce 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. Plus d'information sur notre <u>page Sondage sur</u> les soins à domicile.

#### Note au sujet des groupes démographiques

En 2023, le CSNB a entrepris une révision des questions démographiques de ses sondages afin de mieux rendre compte de l'expérience des citoyens qui s'identifient à des groupes particuliers. Ainsi, à partir de 2024, tous les groupes démographiques (caractéristiques) ont été ajustés pour refléter ce changement. Les tableaux de données et les pages d'indicateurs ont été ajustés pour permettre l'établissement de tendances, le cas échéant.

#### 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