

SONDAGE SUR LES SOINS À DOMICILE

# Qualité des services du Programme extra-mural



**Communauté**  
Riverview et  
Coverdale



**Zone 1**  
Région de  
Moncton et du  
Sud-Est



**Province**  
du Nouveau-Brunswick

## Indicateurs clés

### **Accessibilité**

Les services qu'ils ont reçus ont commencé dès qu'ils ont pensé en avoir besoin %   2021	<b>93,6</b>	<b>96,4</b>	<b>96,6</b>
Ont toujours reçu les services dans la langue de leur choix - parmi ceux qui préfèrent l'anglais %   2021	<b>94,5</b>	<b>90,5</b>	<b>91,5</b>
Ont toujours reçu les services dans la langue de leur choix - parmi ceux qui préfèrent le français %   2021	S	<b>82,8</b>	<b>77,3</b>

### **Justesse**

Les professionnels de la santé semblaient informés et à jour sur tous les soins que le patient recevait %   2021	<b>71,4</b>	<b>75,0</b>	<b>76,6</b>
Les professionnels de la santé ont donné les renseignements dont ils avaient besoin pour prendre soin d'eux-mêmes, fortement d'accord %   2021	<b>38,6</b>	<b>48,3</b>	<b>47,6</b>
Les proches aidants ont obtenu les renseignements dont ils avaient besoin quand ils en avaient besoin, fortement d'accord %   2021	<b>40,0</b>	<b>42,5</b>	<b>40,5</b>

### **Sécurité**

Quelqu'un du programme leur a parlé de tous les médicaments qu'ils prenaient %   2021	<b>82,3</b>	<b>85,3</b>	<b>86,0</b>
Le patient indique avoir souffert en raison d'une erreur médicale ou d'une faute commise à la suite de services reçus %   2021	S	<b>1,1</b>	<b>1,0</b>

### **Communication**

	Communauté Riverview et Coverdale	Zone 1 Région de Moncton et du Sud-Est	Province Nouveau-Brunswick
Les professionnels de la santé ont donné des explications qui étaient faciles à comprendre, toujours %   2021	86,4	87,0	87,8
Les professionnels de la santé ont traité le patient avec courtoisie et respect, toujours %   2021	94,8	93,8	95,1
<b>🏠 Satisfaction globale</b>			
Évaluation favorable de 8, 9 ou 10 pour les services reçus au cours des deux derniers mois %   2021	93,4	96,2	95,6
Très satisfait du nombre de fois qu'il ont reçu des services %   2021	77,9	79,4	77,3
<b>🏢 Disponibilité des services</b>			
Ont connu des limites ou réductions dans le genre de services offerts %   2021	5,5	5,0	5,8
Ont connu des limites ou réductions dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles %   2018	7,3	6,1	6,6

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

Diététiste %   2021	12,2	14,4	18,2
Infirmière %   2021	70,3	79,8	76,6
Ergothérapeute %   2021	12,9	13,6	15,9
Physiothérapeute %   2021	22,6	17,6	19,8
Assistant à la réadaptation %   2021	4,7	3,2	3,3
Thérapeute respiratoire (inhalothérapeute) %   2021	18,6	18,8	22,5
Orthophoniste %   2021	S	3,1	4,2
Travailleur social %   2021	8,5	10,5	13,6

## Disponibilité des services

	Communauté Riverview et Coverdale	Zone 1 Région de Moncton et du Sud-Est	Province Nouveau-Brunswick
Les services qu'ils ont reçus ont commencé dès qu'ils ont pensé en avoir besoin %   2021	93,6	96,4	96,6
<b>🕒 Au cours des 12 derniers mois...</b>			
Ont connu des limites ou réductions dans le genre de services offerts %   2021	5,5	5,0	5,8
Ont connu des limites ou réductions dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles %   2018	7,3	6,1	6,6
<b>🕒 Au cours des 2 derniers mois...</b>			
Ont connu des limites, réductions ou annulations de services dues à la pandémie COVID-19 %   2021	4,5	6,2	6,9
Très satisfait du nombre de fois qu'il ont reçu des services %   2021	77,9	79,4	77,3

## Disponibilité d'information

Les informations étaient très faciles à obtenir avant de commencer à recevoir les services %   2018	59,5	64,1	61,1
Les patients savent à qui s'adresser en cas de plainte concernant leurs services %   2021	69,6	68,5	64,2
Ont eu des difficultés à obtenir les informations requises sur leurs services %   2018	S	1,6	3,1
A obtenu l'aide ou les conseils dont ils avaient besoin en contactant le bureau du Programme extra-mural, toujours %   2021	94,9	97,6	96,5

## Langue de service

Ont toujours reçu les services dans la langue de leur choix (français ou anglais) %   2021	93,1	88,3	88,0
Préfère recevoir les services en anglais %   2021	95,4	67,6	74,1
...Est toujours servi en anglais %   2021	94,5	90,5	91,5
Préfère recevoir les services en français %   2012	0,0	25,1	25,4
...Est toujours servi en français %   2021	S	82,8	77,3

	Communauté Riverview et Coverdale	Zone 1 Région de Moncton et du Sud-Est	Province Nouveau-Brunswick
Quelqu'un a offert les services dans la langue de leur choix (français ou anglais) %   2021	93,7	95,6	94,9
A eu un problème au niveau de la langue avec les professionnels de la santé %   2012	0,0	S	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	92,8	95,8	94,9
Quelqu'un du programme leur a expliqué comment adapter leur maison pour se déplacer de façon sécuritaire %   2021	88,8	86,0	86,7
Les professionnels de la santé ont donné aux patients la chance d'établir leurs buts et priorités, fortement d'accord %   2021	22,3	27,5	27,8

### 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	38,6	48,3	47,6
Les professionnels de la santé ont donné des renseignements aux patients au sujet de leurs progrès, fortement d'accord %   2021	40,4	47,9	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	24,8	35,5	34,2
Les proches aidants ont obtenu les renseignements dont ils avaient besoin quand ils en avaient besoin, fortement d'accord %   2021	40,0	42,5	40,5
Les professionnels de la santé n'ont pas tenu compte de leurs valeurs spirituelles ou culturelles %   2018	0,0	0,7	0,7
Les professionnels de la santé ont donné aux proches aidants des informations que le patient ne voulait pas partager %   2018	0,0	1,8	2,5

### Au cours des 2 derniers mois...

Les professionnels de la santé ont soigné le patient aussi délicatement que possible, toujours %   2021	92,1	90,9	91,7
---	------	------	------

	Communauté Riverview et Coverdale	Zone 1 Région de Moncton et du Sud-Est	Province Nouveau-Brunswick
Les professionnels de la santé ont donné des explications qui étaient faciles à comprendre, toujours %   2021	86,4	87,0	87,8
Les professionnels de la santé ont écouté attentivement ce que le patient avait à dire, toujours %   2021	87,1	87,9	88,4
Les professionnels de la santé ont traité le patient avec courtoisie et respect, toujours %   2021	94,8	93,8	95,1
Ont eu des problèmes avec les professionnels de la santé de ce programme %   2021	S	2,0	1,7
Les patients étaient toujours bien informés à savoir quand les professionnels de la santé viendraient à leur domicile %   2018	83,4	84,0	77,8

## Expérience avec les services du Programme extra-mural

Ont eu des problèmes avec leurs services %   2012	6,1	2,2	2,2
---	-----	-----	-----

### Au cours des 2 derniers mois...

Les services ont aidé le patient à rester à la maison %   2021	95,1	97,9	97,0
Autres choses auraient pu être faites pour aider le patient à rester à la maison %   2021	7,9	7,0	6,4

### Au cours des 12 derniers mois...

A été admis à l'hôpital pour une condition qui aurait pu être traitée avec de meilleurs services de ce programme %   2021	S	1,6	1,7
S'est présenté à une salle d'urgence d'un hôpital %   2021	S	1,8	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	71,4	75,0	76,6
N'ont jamais reçu d'informations contradictoires de la part des différents professionnels de la santé %   2021	86,5	89,0	88,7

### Continuité des soins

	Communauté Riverview et Coverdale	Zone 1 Région de Moncton et du Sud-Est	Province Nouveau-Brunswick
Ont connu une continuité positive des soins entre les services hospitaliers, les services de soins à domicile et les services de santé primaire %   2021	55,0	71,7	71,1
Le personnel hospitalier a expliqué le type de services qu'ils allaient recevoir à domicile %   2021	83,5	88,9	87,3
Leur médecin de famille ou leur infirmière praticienne semblait informé des services qu'ils recevaient à domicile %   2021	93,2	96,8	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	S	1,1	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	96,0	97,4	97,1
Les professionnels de la santé se tenaient à 2 mètres (6 pieds) de distance des autres lorsque cela était possible, toujours %   2021	81,7	81,5	81,5
Les professionnels de la santé se lavaient les mains avant de fournir des soins de personne à personne, toujours %   2021	92,3	91,6	90,4
Le patient indique que les professionnels de la santé ont pris sa santé et sa sécurité au sérieux, certainement %   2021	94,5	97,3	97,2

## Médicaments

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

Quelqu'un du programme leur a parlé de tous les médicaments qu'ils prenaient %   2021	82,3	85,3	86,0
Quelqu'un du programme a demandé de voir tous les médicaments qu'ils prenaient %   2021	79,7	84,7	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	62,1	72,9	72,8
--	------	------	------

	Communauté Riverview et Coverdale	Zone 1 Région de Moncton et du Sud-Est	Province Nouveau-Brunswick
Les professionnels de la santé ont discuté avec eux à savoir quand il fallait prendre leurs nouveaux médicaments %   2018	52,1	60,5	63,4
Les professionnels de la santé ont discuté avec eux des effets secondaires de leurs nouveaux médicaments %   2018	36,7	49,5	52,5
<b>Satisfaction globale</b>			
Évaluation favorable de 8, 9 ou 10 pour les services reçus au cours des deux derniers mois %   2021	93,4	96,2	95,6
Recommanderait le Programme extra-mural à sa famille ou à ses amis, certainement %   2021	88,2	91,4	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