

## SONDAGE SUR LES SOINS À DOMICILE

# Qualité des services du Programme extra-mural







Communauté Région de St. île Campobello

Zone 2 Stephen, Saint Région de Fundy Nouveau-Brunswick et de Saint John

**Province** 

Disponibilité des services			
Les services ont commencé dès que nécessaire %   2024	99,0	95,5	96,3
A connu des limites ou réductions au cours des 12 dernie	rs mois		
Dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles %   2024	7,5	6,4	6,8
Dans le genre de services offerts %   2024	8,8	7,1	7,0
Au cours des 2 derniers mois			
Satisfait du nombre de fois qu'il a reçu des services, très satisfait %   2024	81,6	80,5	77,7
Disponibilité d'information			
En recevant des services			
Sait qui contacter pour déposer une plainte concernant les services %   2024	76,3	74,7	73,1
En contactant le bureau du Programme extra-mural au cou	ırs des 2 derni	ers mois	
A reçu l'aide ou les conseils nécessaires, toujours %   2024	93,9	95.8	97.2



	Communauté Région de St. Stephen, Saint Andrews, île Campobello	Zone 2 Région de Fundy et de Saint John	<b>Province</b> Nouveau-Brunswick
Préfère recevoir les services en anglais %   2024	99,3	99,7	72,9
A toujours reçu les services en anglais, au cours des 2 derniers mois %   2024	98,8	97,6	97,4
Préfère recevoir les services en français %   2024	0,0	0,0	21,6
$\dots$ A toujours reçu les services en français, au cours des 2 derniers mois $\%$	S.O.	S.O.	\$.0.
Quelqu'un a offert les services dans sa langue officielle de leur choix $\% \mid 2024$	91,6	92,0	95,2
Au cours des 2 derniers mois			
A toujours reçu des services dans sa langue officielle de préférence $\% \mid$ 2024	98,8	97,6	96,4
A eu un problème au niveau de la langue avec le personnel %   2024	0,0	S	0,7
Expérience avec les employés du Programn  Au début de la réception des services	ne extra-m	ural	
Quelqu'un a parlé de comment adapter leur maison pour se déplacer de façon sécuritaire %   2024	80,0	84,5	87,1
Le personnel a donné la chance d'établir son buts et priorités, en accord ou fortement en accord %   2024	79,3	80,7	83,5
Au cours des 12 derniers mois			
Le personnel lui a donné les renseignements nécessaires pour prendre soin de lui-même, en accord ou fortement en accord %   2024	93,0	92,7	93,2
Le personnel le tenait au courant de ses progrès, en accord ou fortement en accord %   2024	91,5	90,3	90,6
Le personnel discutait avec lui du type de renseignements à donner à sa famille ou amis, en accord ou fortement en accord %   2024	72,5	75,9	78,3
Leurs proches aidants obtenaient les renseignements nécessaires au bon moment, en accord ou fortement en accord %   2024	84,8	87,3	88,7



	Communauté Région de St. Stephen, Saint Andrews, île Campobello	Zone 2 Région de Fundy et de Saint John	<b>Province</b> Nouveau-Brunswick
Le personnel l'encourageait à faire des choses par lui-même, en accord ou fortement en accord $\% \mid$ 2024	90,4	91,7	92,8
Le personnel ne prenait pas ses valeurs spirituelles ou culturelles en considération %   2024	0,0	1,2	1,1
Au cours des 2 derniers mois			
Le personnel les soignait aussi délicatement que possible, toujours $\%$ $\mid$ $2024$	94,9	94,7	94,4
Le personnel donnait des explications faciles à comprendre, toujours $\% \mid 2024$	88,3	90,7	90,1
Le personnel les écoutait attentivement, toujours %   2024	90,4	90,8	91,1
Le personnel les traitaient avec courtoisie et respect, toujours $\% \mid 2024$	95,6	96,4	96,4
A eu des problèmes avec le personnel %   2024	S	2,1	1,6
Le personnel semblait avoir des connaissances à jour sur tous les soins reçus, toujours $\%\mid$ 2024	75,6	78,6	78,5
N'a jamais reçu de renseignements contradictoires %   2024	92,7	91,0	89,6
Le personnel les tenait informés de l'heure de leur arrivée, toujours %   2024	80,4	85,2	87,7
Expérience avec les services du Programme	e extra-mu	ral	
Au cours des 2 derniers mois			
Les services les ont aidés à rester à la maison %   2024	96,9	96,2	97,5
Autres choses auraient pu être faites pour les aider à rester à la maison %   2021	6,3	4,9	6,4
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	1,2	2,5
A dû se rendre à une salle d'urgence d'un hôpital %   2024	38,0	32,5	29,9



Communauté Région de St. île Campobello

Zone 2 Stephen, Saint Région de Fundy Nouveau-Brunswick et de Saint John

**Province** 

Continuité des soins			
A connu une continuité positive des soins entre différents services %   2024	69,8	66,6	71,
Le personnel de l'hôpital lui a expliqué le genre de service qu'il recevrait à domicile %   2024	80,7	82,5	87
Son médecin de famille ou son infirmière praticienne semblait au courant de ses soins à domicile %   2024	93,3	95,7	96
Sécurité			
au cours des 12 derniers mois			
A cru avoir souffert en raison d'une erreur ou d'une faute %   2015	0,0	1,1	1,
au cours des 2 derniers mois			
Le personnel se lavait les mains avant de fournir des soins de personne à personne, toujours %   2024	76,9	78,5	80
Médicaments			
Lorsqu'ils ont commencé à recevoir des services			
Quelqu'un du programme a parlé avec lui de ses médicaments %   2024	90,0	87,9	88
Quelqu'un du programme a demandé à voir ses médicaments %   2024	87,6	90,2	90
Satisfaction globale			
Recommanderait le Programme extra-mural aux membres de sa famille ou à des amis, certainement %   2024	92,2	88,6	89

### Au cours des 2 derniers mois



Communauté

Région de St. Zone 2 Stephen, Saint Région de Fundy Nouveau-Brunswick et de Saint John

**Province** 

île Campobello

Expérience générale, bonne ou très bonne % | 2024

95,7

96,0

96,7



## 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