

### SONDAGE SUR LES SOINS À DOMICILE

# Qualité des services du Programme extra-mural







Zone 6 Région de Péninsule acadienne



Disponibilité des services			
Les services ont commencé dès que nécessaire %   2024	99,0	98,7	96,3
A connu des limites ou réductions au cours des 12 dernier	s mois		
Dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles %   2018	8,0	4,8	6,6
Dans le genre de services offerts %   2018	9,0	5,4	6,9
Au cours des 2 derniers mois			
Satisfait du nombre de fois qu'il a reçu des services, très satisfait %   2024	64,1	68,2	77,7
Disponibilité d'information			
En recevant des services			
Sait qui contacter pour déposer une plainte concernant les services %   2024	59,9	63,9	73,1
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 %   2024	100,0	99,2	97,2

### Langue de service



	Communauté Tracadie et Saint- Isidore	Zone 6 Région de Bathurst et de la Péninsule acadienne	<b>Province</b> Nouveau-Brunswick
Préfère recevoir les services en anglais %   2018	5,6	17,4	71,1
A toujours reçu les services en anglais, au cours des 2 derniers mois %   2024	S	96,9	97,4
Préfère recevoir les services en français %   2024	92,8	77,3	21,6
A toujours reçu les services en français, au cours des 2 derniers mois $\% \mid 2024$	99,0	96,5	94,6
Quelqu'un a offert les services dans sa langue officielle de leur choix %   2024	100,0	98,5	95,2
Au cours des 2 derniers mois			
A toujours reçu des services dans sa langue officielle de préférence $\% \mid$ 2024	97,2	96,4	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 Program	me extra-mi	ural	
Au début de la réception des services  Quelqu'un a parlé de comment adapter leur maison pour se déplacer	me extra-mi	ural 90,1	87,1
Au début de la réception des services			87,1
Au début de la réception des services  Quelqu'un a parlé de comment adapter leur maison pour se déplacer de façon sécuritaire %   2024  Le personnel a donné la chance d'établir son buts et priorités, en	95,7	90,1	······································
Au début de la réception des services  Quelqu'un a parlé de comment adapter leur maison pour se déplacer de façon sécuritaire %   2024  Le personnel a donné la chance d'établir son buts et priorités, en accord ou fortement en accord %   2024	95,7	90,1	······································
Au début de la réception des services  Quelqu'un a parlé de comment adapter leur maison pour se déplacer de façon sécuritaire %   2024  Le personnel a donné la chance d'établir son buts et priorités, en accord ou fortement en accord %   2024  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 %	95,7 90,5	90,1 88,8	83,5
Au début de la réception des services  Quelqu'un a parlé de comment adapter leur maison pour se déplacer de façon sécuritaire %   2024  Le personnel a donné la chance d'établir son buts et priorités, en accord ou fortement en accord %   2024  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  Le personnel le tenait au courant de ses progrès, en accord ou	95,7 90,5 94,9	90,1 88,8 95,4	93,2
Au début de la réception des services			



	Communauté Tracadie et Saint- Isidore	Zone 6 Région de Bathurst et de la Péninsule acadienne	<b>Province</b> Nouveau-Brunswick
Le personnel l'encourageait à faire des choses par lui-même, en accord ou fortement en accord $\%\mid$ 2024	95,9	94,8	92,8
Le personnel ne prenait pas ses valeurs spirituelles ou culturelles en considération %   2021	0,0	S	0,8
Au cours des 2 derniers mois			
Le personnel les soignait aussi délicatement que possible, toujours %   2024	94,7	94,1	94,4
Le personnel donnait des explications faciles à comprendre, toujours %   2024	90,1	90,9	90,1
Le personnel les écoutait attentivement, toujours %   2024	92,7	92,5	91,1
Le personnel les traitaient avec courtoisie et respect, toujours %   2024	96,8	97,1	96,4
A eu des problèmes avec le personnel %   2024	0,0	S	1,6
Le personnel semblait avoir des connaissances à jour sur tous les soins reçus, toujours %   2024	78,2	78,0	78,5
N'a jamais reçu de renseignements contradictoires %   2024	83,3	86,3	89,6
Le personnel les tenait informés de l'heure de leur arrivée, toujours %   2024	95,8	92,4	87,7
Expérience avec les services du Programn	ne extra-mui	ral	
Au cours des 2 derniers mois			
Les services les ont aidés à rester à la maison %   2024	100,0	98,8	97,5
Autres choses auraient pu être faites pour les aider à rester à la maison $\% \mid$ 2024	7,9	5,7	6,1
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	6,7	3,3	2,5
A dû se rendre à une salle d'urgence d'un hôpital %   2024	37,3	28,6	29,9



Communauté

Zone 6 Région de acadienne

**Province** Tracadie et Saint-Isidore Bathurst et de la Nouveau-Brunswick

78,7	75,7	71,9
97,3	94,1	87,3
99,1	97,9	96,4
0,0	2,5	1,7
87,8	85,4	80,2
94,6	92,9	88,3
97,2	95,6	90,4
98,2	93,1	89,1
	97,3 99,1 0,0 87,8 94,6	97,3 94,1 99,1 97,9  0,0 2,5  87,8 85,4  94,6 92,9  97,2 95,6

#### Au cours des 2 derniers mois



Zone 6
Communauté
Tracadie et SaintIsidore

Région de
Bathurst et de la
Péninsule
acadienne
Province
Nouveau-Brunswick
acadienne

Expérience générale, bonne ou très bonne % | 2024

99,0 98,3 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