SONDAGE SUR LES SOINS À DOMICILE

# Qualité des services du Programme extra-mural



**Zone 2**
Région de Fundy et de Saint John



**Province**
Nouveau-Brunswick

## Disponibilité des services

| | | |
|---|---|---|
| Les services ont commencé dès que nécessaire % \| 2024 | **95,5** | **96,3** |

### A connu des limites ou réductions au cours des 12 derniers mois

| | | |
|---|---|---|
| Dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles % \| 2024 | **6,4** | **6,8** |
| Dans le genre de services offerts % \| 2024 | **7,1** | **7,0** |

### Au cours des 2 derniers mois

| | | |
|---|---|---|
| Satisfait du nombre de fois qu'il a reçu des services, très satisfait % \| 2024 | **80,5** | **77,7** |

## Disponibilité d'information

### En recevant des services

| | | |
|---|---|---|
| Sait qui contacter pour déposer une plainte concernant les services % \| 2024 | **74,7** | **73,1** |

### En contactant le bureau du Programme extra-mural au cours des 2 derniers mois

| | | |
|---|---|---|
| A reçu l'aide ou les conseils nécessaires, toujours % \| 2024 | **95,8** | **97,2** |

## Langue de service

| | | |
|---|---|---|
| Préfère recevoir les services en anglais % \| 2024 | **99,7** | **72,9** |
| ...A toujours reçu les services en anglais, au cours des 2 derniers mois % \| 2024 | **97,6** | **97,4** |
| Préfère recevoir les services en français % \| 2024 | **0,0** | **21,6** |

| | Zone 2<br>Région de Fundy et de Saint John | Province<br>Nouveau-Brunswick |
|---|---|---|
| ...A toujours reçu les services en français, au cours des 2 derniers mois % | s.o. | s.o. |
| Quelqu'un a offert les services dans sa langue officielle de leur choix % \| 2024 | **92,0** | **95,2** |

### Au cours des 2 derniers mois

| | | |
|---|---|---|
| A toujours reçu des services dans sa langue officielle de préférence % \| 2024 | **97,6** | **96,4** |
| A eu un problème au niveau de la langue avec le personnel % \| 2015 | **0,8** | **0,9** |

## Expérience avec les employés du Programme extra-mural

### Au début de la réception des services

| | | |
|---|---|---|
| Quelqu'un a parlé de comment adapter leur maison pour se déplacer de façon sécuritaire % \| 2024 | **84,5** | **87,1** |
| Le personnel a donné la chance d'établir son buts et priorités, en accord ou fortement en accord % \| 2024 | **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 | **92,7** | **93,2** |
| Le personnel le tenait au courant de ses progrès, en accord ou fortement en accord % \| 2024 | **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 | **75,9** | **78,3** |
| Leurs proches aidants obtenaient les renseignements nécessaires au bon moment, en accord ou fortement en accord % \| 2024 | **87,3** | **88,7** |
| Le personnel l'encourageait à faire des choses par lui-même, en accord ou fortement en accord % \| 2024 | **91,7** | **92,8** |
| Le personnel ne prenait pas ses valeurs spirituelles ou culturelles en considération % \| 2024 | **1,2** | **1,1** |

### Au cours des 2 derniers mois

| | | |
|---|---|---|
| Le personnel les soignait aussi délicatement que possible, toujours % \| 2024 | **94,7** | **94,4** |
| Le personnel donnait des explications faciles à comprendre, toujours % \| 2024 | **90,7** | **90,1** |

| | Zone 2<br>Région de Fundy et de Saint John | Province<br>Nouveau-Brunswick |
|---|---|---|
| Le personnel les écoutait attentivement, toujours % \| 2024 | **90,8** | **91,1** |
| Le personnel les traitaient avec courtoisie et respect, toujours % \| 2024 | **96,4** | **96,4** |
| A eu des problèmes avec le personnel % \| 2024 | **2,1** | **1,6** |
| Le personnel semblait avoir des connaissances à jour sur tous les soins reçus, toujours % \| 2024 | **78,6** | **78,5** |
| N'a jamais reçu de renseignements contradictoires % \| 2024 | **91,0** | **89,6** |
| Le personnel les tenait informés de l'heure de leur arrivée, toujours % \| 2024 | **85,2** | **87,7** |

## Expérience avec les services du Programme extra-mural

### Au cours des 2 derniers mois

| | | |
|---|---|---|
| Les services les ont aidés à rester à la maison % \| 2024 | **96,2** | **97,5** |
| Autres choses auraient pu être faites pour les aider à rester à la maison % \| 2024 | **6,2** | **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 | **1,2** | **2,5** |
| A dû se rendre à une salle d'urgence d'un hôpital % \| 2024 | **32,5** | **29,9** |

## Continuité des soins

| | | |
|---|---|---|
| A connu une continuité positive des soins entre différents services % \| 2024 | **66,6** | **71,9** |
| Le personnel de l'hôpital lui a expliqué le genre de service qu'il recevrait à domicile % \| 2024 | **82,5** | **87,3** |
| Son médecin de famille ou son infirmière praticienne semblait au courant de ses soins à domicile % \| 2024 | **95,7** | **96,4** |

## Sécurité

### Au cours des 12 derniers mois

| | Zone 2<br>Région de Fundy et de Saint John | Province<br>Nouveau-Brunswick |
|---|---|---|
| A cru avoir souffert en raison d'une erreur ou d'une faute % \| 2024 | **1,5** | **1,7** |

### Au cours des 2 derniers mois

| | | |
|---|---|---|
| Le personnel se lavait les mains avant de fournir des soins de personne à personne, toujours % \| 2024 | **78,5** | **80,2** |

## Médicaments

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

| | | |
|---|---|---|
| Quelqu'un du programme a parlé avec lui de ses médicaments % \| 2024 | **87,9** | **88,3** |
| Quelqu'un du programme a demandé à voir ses médicaments % \| 2024 | **90,2** | **90,4** |

## Satisfaction globale

| | | |
|---|---|---|
| Recommanderait le Programme extra-mural aux membres de sa famille ou à des amis, certainement % \| 2024 | **88,6** | **89,1** |

### Au cours des 2 derniers mois

| | | |
|---|---|---|
| Expérience générale, bonne ou très bonne % \| 2024 | **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 page Sondage sur 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