

## SONDAGE SUR LES SOINS À DOMICILE

# Qualité des services de soutien à domicile

### Indicateurs clés

#### **Accessibilité**

Les services qu'ils ont reçus ont commencé dès qu'ils ont pensé en avoir besoin %

Ont toujours reçu les services dans la langue de leur choix - parmi ceux qui préfèrent l'anglais %

Ont toujours reçu les services dans la langue de leur choix - parmi ceux qui préfèrent le français %

#### **Justesse**

Les aides de soutien à domicile semblaient informés et à jour sur tous les soins que le client recevait %

Les proches aidants ont obtenu les renseignements dont ils avaient besoin quand ils en avaient besoin, fortement d'accord %

#### **Sécurité**

Le client indique avoir souffert en raison d'une erreur ou d'une faute commise à la suite de services reçus %

#### **Communication**

Les aides de soutien à domicile ont donné des explications qui étaient faciles à comprendre, toujours %

Les aides de soutien à domicile ont traité le client avec courtoisie et respect, toujours %

#### **Satisfaction globale**

Évaluation favorable de 8, 9 ou 10 pour les services reçus au cours des deux derniers mois %

Très satisfait du nombre de fois qu'il ont reçu des services %

#### **Disponibilité des services**

Ont connu des limites ou réductions dans le genre de services offerts %

Ont connu des limites ou réductions dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles %

### Services reçus d'un aide de soutien à domicile au cours des 2 derniers mois

Se laver %

Faire des courses %

Soins nutritifs ou pour manger %

Faire sa toilette ou s'habiller %

Ménage %

Préparation des repas %

Soins de répit %

Transfert d'une place à l'autre à l'intérieur du domicile %

## Accessibilité et disponibilité des services

Les services qu'ils ont reçus ont commencé dès qu'ils ont pensé en avoir besoin %

Les services de soutien à domicile coûtaient trop cher %

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

Ont connu des limites ou réductions dans le genre de services offerts %

Ont connu des limites ou réductions dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles %

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

Ont connu des limites, réductions ou annulations de services dues à la pandémie COVID-19 %

Très satisfait du nombre de fois qu'il ont reçu des services %

## Disponibilité d'information

### Avant de commencer à recevoir des services

Les informations étaient très faciles à obtenir %

Les informations étaient très faciles ou assez faciles à obtenir %

Il était très facile de remplir les documents nécessaires %

Il était très facile ou assez facile de remplir les documents nécessaires %

## En recevant des services

Le client indique qu'il était facile d'appeler son aide de soutien à domicile ou son agence lorsqu'il a eu besoin d'aide, d'informations ou de conseils %

Les clients savent à qui s'adresser en cas de plainte concernant leurs services %

Ont eu des difficultés à obtenir les informations requises sur leurs services %

## Langue de service

Ont toujours reçu les services dans la langue de leur choix (français ou anglais) %

Préfère recevoir les services en anglais %

...Est toujours servi en anglais %

Préfère recevoir les services en français %

...Est toujours servi en français %

Quelqu'un a offert les services dans la langue de leur choix (français ou anglais) %

A eu un problème au niveau de la langue avec les aides de soutien à domicile %

## Expérience avec les aides de soutien à domicile

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

Les aides de soutien à domicile n'ont pas tenu compte de leurs valeurs spirituelles ou culturelles %

Les aides de soutien à domicile ont donné aux proches aidants des informations que le client ne voulait pas partager %

Les aides de soutien à domicile ont discuté avec eux du type d'information qui pouvait être partagée avec les proches aidants, fortement d'accord %

Les proches aidants ont obtenu les renseignements dont ils avaient besoin quand ils en avaient besoin, fortement d'accord %

Quelqu'un leur a dit quel genre de services ils allaient recevoir %

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

Les clients étaient toujours bien informés à savoir quand les aides de soutien à domicile viendraient à leur domicile %

Les aides de soutien à domicile ont soigné le client aussi délicatement que possible, toujours %

Les aides de soutien à domicile ont donné des explications qui étaient faciles à comprendre, toujours %

Les aides de soutien à domicile ont écouté attentivement ce que le client avait à dire, toujours %

Les aides de soutien à domicile ont traité le client avec courtoisie et respect, toujours %

Ont eu des problèmes avec les services reçus de leur aide de soutien à domicile %

### **A reçu des services de plus d'une personne**

Les aides de soutien à domicile semblaient informés et à jour sur tous les soins que le client recevait %

N'ont jamais reçu d'informations contradictoires de la part des différents aides de soutien à domicile %

## Expérience avec les services au cours des 2 derniers mois

Les services ont aidé le client à rester à la maison %

Les services ont été offerts à un moment qui leur convenait %

Autres choses auraient pu être faites pour aider le client à rester à la maison %

## Sécurité

Le client indique avoir souffert en raison d'une erreur ou d'une faute commise à la suite de services reçus %

### **Services reçus au cours des 2 derniers mois pendant la pandémie de COVID-19**

Les aides de soutien à domicile portaient un masque, toujours %

Les aides de soutien à domicile se tenaient à 2 mètres (6 pieds) de distance des autres lorsque cela était possible, toujours %

Les aides de soutien à domicile se lavaient les mains avant de fournir des soins de personne à personne, toujours %

Le client indique que les aides de soutien à domicile ont pris sa santé et sa sécurité au sérieux, certainement %

## Satisfaction globale

Note favorable de 8, 9 ou 10 pour les services reçus au cours des deux derniers mois %

Recommanderait son aide de soutien à domicile ou son agence à sa famille ou à ses amis, certainement %

## À propos de ce tableau

### Contenu et description

Données sur l'expérience vécue à l'égard des services de soutien à domicile. 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 avec les aides de soutien à domicile, de l'expérience avec les services, de la sécurité 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 soutien à domicile, nous pouvons mieux évaluer la qualité des services. Cela encourage les responsables des programmes 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