

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 %   2021	90,5	89,8
Ont toujours reçu les services dans la langue de leur choix - parmi ceux qui préfèrent l'anglais %   2021	93,1	93,3
Ont toujours reçu les services dans la langue de leur choix - parmi ceux qui préfèrent le français %   2021	90,0	86,1

### Justesse

Les aides de soutien à domicile semblaient informés et à jour sur tous les soins que le client recevait %   2021	66,8	63,5
Les proches aidants ont obtenu les renseignements dont ils avaient besoin quand ils en avaient besoin, fortement d'accord %   2021	42,0	34,8

### Sécurité

Le client indique avoir souffert en raison d'une erreur ou d'une faute commise à la suite de services reçus %   2021	S	2,2
--	---	-----

### Communication

Les aides de soutien à domicile ont donné des explications qui étaient faciles à comprendre, toujours %   2021	82,2	80,2
Les aides de soutien à domicile ont traité le client avec courtoisie et respect, toujours %   2021	90,6	87,6

Zone 5  
Région de Restigouche

Province  
Nouveau-Brunswick

### Satisfaction globale

Évaluation favorable de 8, 9 ou 10 pour les services reçus au cours des deux derniers mois %   2021	93,3	87,9
Très satisfait du nombre de fois qu'il ont reçu des services %   2021	66,7	67,9

### Disponibilité des services

Ont connu des limites ou réductions dans le genre de services offerts %   2021	17,9	20,1
Ont connu des limites ou réductions dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles %   2021	18,1	21,7

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

Se laver %   2021	37,2	40,6
Faire des courses %   2021	68,0	58,2
Soins nutritifs ou pour manger %   2021	20,3	19,6
Faire sa toilette ou s'habiller %   2021	33,9	40,0
Ménage %   2021	93,2	93,5
Préparation des repas %   2021	65,7	72,2
Soins de répit %   2021	21,4	19,8
Transfert d'une place à l'autre à l'intérieur du domicile %   2021	21,9	19,3

## Accessibilité et disponibilité des services

Les services qu'ils ont reçus ont commencé dès qu'ils ont pensé en avoir besoin %   2021	90,5	89,8
Les services de soutien à domicile coûtaient trop cher %   2018	19,0	21,2

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

Ont connu des limites ou réductions dans le genre de services offerts %   2021	17,9	20,1
--	------	------

	Zone 5 Région de Restigouche	Province Nouveau-Brunswick
Ont connu des limites ou réductions dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles %   2021	18,1	21,7
<b>🕒 Au cours des 2 derniers mois...</b>		
Ont connu des limites, réductions ou annulations de services dues à la pandémie COVID-19 %   2021	13,3	13,0
Très satisfait du nombre de fois qu'il ont reçu des services %   2021	66,7	67,9

## Disponibilité d'information

### 📅 Avant de commencer à recevoir des services

Les informations étaient très faciles à obtenir %   2021	32,4	29,1
Les informations étaient très faciles ou assez faciles à obtenir %   2021	83,6	75,4
Il était très facile de remplir les documents nécessaires %   2018	33,7	31,9
Il était très facile ou assez facile de remplir les documents nécessaires %   2018	83,1	80,3

### 🏠 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 %   2018	58,8	61,5
Les clients savent à qui s'adresser en cas de plainte concernant leurs services %   2018	92,6	88,9
Ont eu des difficultés à obtenir les informations requises sur leurs services %   2018	7,2	8,2

## Langue de service

Ont toujours reçu les services dans la langue de leur choix (français ou anglais) %   2021	91,8	90,9
Préfère recevoir les services en anglais %   2021	53,1	69,4
...Est toujours servi en anglais %   2021	93,1	93,3
Préfère recevoir les services en français %   2021	40,0	24,4
...Est toujours servi en français %   2021	90,0	86,1

	Zone 5 Région de Restigouche	Province Nouveau-Brunswick
Quelqu'un a offert les services dans la langue de leur choix (français ou anglais) %   2021	96,7	91,5
A eu un problème au niveau de la langue avec les aides de soutien à domicile %   2018	3,6	3,1

## 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 %   2012	6,0	4,2
Les aides de soutien à domicile ont donné aux proches aidants des informations que le client ne voulait pas partager %   2015	6,7	4,2
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 %   2018	24,3	22,6
Les proches aidants ont obtenu les renseignements dont ils avaient besoin quand ils en avaient besoin, fortement d'accord %   2021	42,0	34,8
Quelqu'un leur a dit quel genre de services ils allaient recevoir %   2018	95,2	93,7

### 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 %   2018	76,8	71,6
Les aides de soutien à domicile ont soigné le client aussi délicatement que possible, toujours %   2021	89,9	86,2
Les aides de soutien à domicile ont donné des explications qui étaient faciles à comprendre, toujours %   2021	82,2	80,2
Les aides de soutien à domicile ont écouté attentivement ce que le client avait à dire, toujours %   2021	80,9	77,3
Les aides de soutien à domicile ont traité le client avec courtoisie et respect, toujours %   2021	90,6	87,6
Ont eu des problèmes avec les services reçus de leur aide de soutien à domicile %   2018	8,5	9,1

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

	Zone 5 Région de Restigouche	Province Nouveau-Brunswick
Les aides de soutien à domicile semblaient informés et à jour sur tous les soins que le client recevait %   2021	66,8	63,5
N'ont jamais reçu d'informations contradictoires de la part des différents aides de soutien à domicile %   2018	71,5	71,4

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

Les services ont aidé le client à rester à la maison %   2021	96,0	97,6
Les services ont été offerts à un moment qui leur convenait %   2021	77,1	71,9
Autres choses auraient pu être faites pour aider le client à rester à la maison %   2021	10,5	13,6

## Sécurité

Le client indique avoir souffert en raison d'une erreur ou d'une faute commise à la suite de services reçus %   2021	S	2,2
--	---	-----

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

Les aides de soutien à domicile portaient un masque, toujours %   2021	71,0	71,3
Les aides de soutien à domicile se tenaient à 2 mètres (6 pieds) de distance des autres lorsque cela était possible, toujours %   2021	58,2	60,7
Les aides de soutien à domicile se lavaient les mains avant de fournir des soins de personne à personne, toujours %   2021	83,1	81,6
Le client indique que les aides de soutien à domicile ont pris sa santé et sa sécurité au sérieux, certainement %   2021	92,2	90,1

## Satisfaction globale

Note favorable de 8, 9 ou 10 pour les services reçus au cours des deux derniers mois %   2021	93,3	87,9
Recommanderait son aide de soutien à domicile ou son agence à sa famille ou à ses amis, certainement %   2018	70,9	69,4

## 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