

## Zone 4 : Région de Madawaska / Nord-ouest

Voici les résultats du sondage pour les citoyens du Nouveau-Brunswick ayant récemment reçu des services de soins à domicile (Programme extra-mural ou services de soutien à domicile ou les deux). Les services du Programme extra-mural sont fournis par des professionnels de la santé tels qu'une infirmière, un physiothérapeute ou un travailleur social. Les services de soutien à domicile sont fournis par des aides de maintien à domicile pour aider avec des tâches tels que le ménage ou la préparation de repas.

Dans le cadre du Programme extra-mural, les services sont financés par le ministère de la Santé et ces services sont assurés par les deux régions régionales de la santé du Nouveau-Brunswick, le Réseau de santé Vitalité et le Réseau de santé Horizon. Ce sondage porte également sur les services de soutien à domicile financés en partie ou en totalité par le ministère du Développement social dans le cadre du Programme de soins de longue durée et du Programme de soutien aux personnes ayant un handicap.



Tous les résultats du sondage sont pondérés par âge et par sexe afin de mieux représenter la population qui reçoit des services de soins à domicile.

	Zone 4 2015 (%)	N.-B. 2015 (%)
<b>BESOINS NON SATISFAITS</b>		
	<i>n=652</i>	<i>n=6 641</i>
<b>Y-a-t-il autre chose qui aurait pu être fait pour vous aider à rester à la maison? (oui)</b>	16,4	14,5
Dans cette zone, 16,4 % des citoyens ayant reçu des soins à domicile (Programme extra-mural ou soins de soutien à domicile ou les deux) ont rapporté en 2015 que d'autre chose aurait pu être fait pour les aider à rester à la maison, comparativement à 12,7 % en 2012. Pour ce type d'indicateur, un « meilleur » résultat est atteint lorsque l'indicateur a une valeur « moins » élevée.		
<b>Autres choses qui auraient pu être faites pour aider le client à rester à la maison (3 réponses principales)</b>		
Un plus grand nombre de services de soutien (travaux extérieurs, livraison de repas)	28,8	16,3
Un plus grand nombre d'heures de services (soirs de semaine, fin de semaine)	12,8	28,8
Un plus grand nombre de dispositifs (fauteuils roulants, poignées de douche)	10,2	12,5
<b>PROCHES AIDANTS</b>		
	<i>n=652</i>	<i>n=6 641</i>
<b>Est-ce qu'un ami, un membre de la famille ou un bénévole vous aide avec vos soins à domicile? (oui)</b>	55,3	61,5
Qui vous aide le plus?		
Époux(se) ou conjoint(e)	41,1	41,3
Fils ou fille	30,2	33,9
Autre membre de la famille	9,4	9,3
Ami ou bénévole	8,1	6,7
Mère ou père	7,5	6,5
À quelle fréquence recevez-vous de l'aide?		
À tous les jours	56,7	59,0
Quelques fois par semaine	24,1	22,0
Une fois par semaine ou moins	16,9	17,9

Cette communauté comprend :

Région d'Edmundston, Région de Grand-Sault, Région de Kedgwick

## Zone 4 : Région de Madawaska / Nord-ouest

	Zone 4 2015 (%)	N.-B. 2015 (%)
<b>PROFIL DES CITOYENS RECEVANT DES SOINS À DOMICILE</b>		
	<i>n=652</i>	<i>n=6 641</i>
<b>Groupe d'âge</b>		
Moins de 18	1,9	5,2
18 à 64	38,1	29,1
65 à 74	18,8	20,0
75 à 84	23,4	24,7
85 et plus	17,8	21,0
<b>Sexe</b>		
Homme	41,2	41,0
Femme	58,8	59,0
<b>Niveau de scolarité</b>		
Pas de diplôme d'études secondaires	58,3	53,2
Diplôme d'études secondaires ou plus	41,7	46,8
<b>Revenu du ménage</b>		
Moins de 25 000\$	69,7	63,2
25 000\$ ou plus	30,3	36,8
<b>Choix de la langue de service</b>		
Anglais	29,5	77,5
Français	70,5	22,5
<b>Autochtone</b>		
Oui	3,4	2,2
<b>Auto-évaluation de la santé globale</b>		
Excellente/Très bonne	11,0	13,0
Bonne	29,6	28,4
Passable	42,9	40,1
Mauvaise	16,5	18,5
<b>Auto-évaluation de la santé mentale ou émotionnelle</b>		
Excellente/Très bonne	32,6	30,5
Bonne	37,6	37,2
Passable	25,6	25,7
Mauvaise	4,3	6,5
<b>Problèmes de santé chroniques</b>		
Haute pression ou hypertension	52,9	54,0
Arthrite	43,4	45,8
Douleur chronique	33,1	30,4
Maladie cardiaque	31,3	31,4
Diabète	27,0	29,9
Reflux gastrique (RGO)	24,1	24,5
Maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC) ou emphysème	20,4	18,7
Dépression	19,7	22,3
Cancer	18,6	24,1
Asthme	16,7	15,4
Accident vasculaire cérébral (AVC)	11,0	12,7
Démence	4,7	6,5
Trouble bipolaire, la manie, la psychose maniaco-dépressive ou la dysthymie	4,6	4,2
Maladie d'Alzheimer	2,1	2,9

## Zone 4 : Région de Madawaska / Nord-ouest

	Zone 4 2015 (%)	N.-B. 2015 (%)
<b>UTILISATION DES SERVICES (Programme extra-mural)</b>		
	n=482	n=4 757
<b>Service reçu au cours des deux derniers mois</b>		
Infirmière	79,2	73,3
Travailleur social	24,1	15,8
Physiothérapeute	21,7	17,7
Thérapeute respiratoire (inhalothérapeute)	20,9	20,7
Diététiste	17,9	18,1
Ergothérapeute	13,6	16,1
Assistant à la réadaptation	4,5	2,1
Orthophoniste	3,1	3,3
<b>Depuis combien de temps recevez-vous des services?</b>		
Depuis au moins une année	54,2	49,2
<b>À quelle fréquence recevez-vous des services?</b>		
À tous les jours	5,8	4,6
Quelques fois par semaine	23,4	19,9
Une fois par semaine ou moins	70,8	75,5

	Zone 4 2015 (%)	N.-B. 2015 (%)
<b>UTILISATION DES SERVICES (Services de soutien à domicile)</b>		
	n=299	n=2 796
<b>Service reçu au cours des deux derniers mois</b>		
Le ménage (nettoyage, lessive)	94,4	93,4
La préparation des repas	68,8	75,7
Aider le client à s'habiller ou à faire sa toilette	35,7	44,6
Aider le client à se laver	34,9	45,1
Les soins nutritifs et aider le client à manger	25,9	23,0
Les transferts (d'une place à l'autre à l'intérieur de la maison)	23,1	22,4
Soins de relève (pour donner un repos aux proches aidants qui aident avec les soins)	11,8	22,7
<b>Depuis combien de temps recevez-vous des services?</b>		
Depuis au moins une année	84,1	72,6
<b>À quelle fréquence recevez-vous des services?</b>		
À tous les jours	40,6	51,2
Quelques fois par semaine	39,1	38,1
Une fois par semaine ou moins	20,3	10,7

	Zone 4 2012 (%)	Zone 4 2015 (%)	N.-B. 2015 (%)
<b>QUALITÉ DES SERVICES (Programme extra-mural)</b>			
	n=321	n=482	n=4 757
<b>Accessibilité</b>			
Est-ce que les soins à domicile ont commencé dès que vous pensiez en avoir besoin? (oui)	92,1	▲ 96,2	94,3
Avez-vous toujours eu l'aide dont vous aviez besoin après avoir contacté le bureau? (oui)	97,3	98,9	97,3
À quelle fréquence avez-vous reçu les services dans la langue de votre choix? (toujours)	Anglais	Anglais	Anglais
	87,2	94,5	96,8
	Français	Français	Français
	89,2	91,7	92,3

Les symboles indiquent une différence statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % :

▲ ▼ = Changement favorable entre 2012 et 2015

△ ▽ = Changement défavorable entre 2012 et 2015

■ = Résultat favorable contre le N.-B.

□ = Résultat défavorable contre le N.-B.

## Zone 4 : Région de Madawaska / Nord-ouest

	Zone 4 2012 (%)	Zone 4 2015 (%)	N.-B. 2015 (%)
<b>QUALITÉ DES SERVICES (Programme Extra-Mural)</b>			
	n=321	n=482	n=4 757
<b>Justesse</b>			
À quelle fréquence les prestataires semblaient-ils être au courant de tous les soins reçus? (toujours)	82,0	▽ 72,0	73,3
À quelle fréquence receviez-vous des renseignements contradictoires au sujet de vos soins? (jamais)	80,7	81,1 □	86,4
Les prestataires m'ont donné les renseignements que j'avais besoin pour que je puisse m'occuper de moi-même (fortement d'accord)	43,3	▲ 53,5 ■	48,3
Mes proches aidants ont obtenu les renseignements dont ils avaient besoin quand ils en avaient besoin (fortement d'accord)	34,4	▲ 44,9	42,3
<b>Efficacité</b>			
Les citoyens avec un problème de santé chronique <sup>1</sup> ont confiance en leur habileté à contrôler et à gérer leur état de santé (très confiant)	28,5	26,9 ■	22,4
<b>Sécurité</b>			
On vous a expliqué comment adapter votre maison pour vous déplacer de façon sécuritaire (oui)	75,5	▲ 87,9 ■	80,4
Est-ce qu'on vous a parlé de tous les médicaments que vous preniez? (oui)	81,0	▲ 87,5 ■	83,4
Croyez-vous avoir souffert en raison d'une erreur commise suite à des soins de ce programme? (oui)	-	-	1,3
<b>Rendement</b>			
Avez-vous été admis à l'hôpital ou avez-vous dû vous rendre dans une salle d'urgence de l'hôpital durant la période que vous receviez des services? (oui)	42,0	47,6	46,4
Continuité des soins entre les services hospitaliers, les soins à domicile et la santé primaire <sup>2</sup>	68,1	70,0	67,1
<b>Communication</b>			
À quelle fréquence les explications des prestataires étaient-elles faciles à comprendre? (toujours)	86,2	▽ 80,4 □	86,0
À quelle fréquence étiez-vous traités avec courtoisie et respect? (toujours)	94,2	91,4	93,6
<b>Satisfaction</b>			
Évaluation globale des services de soins à domicile (8, 9 ou 10 sur une échelle de zéro à dix)	95,3	95,6	95,1
Est-ce que vous recommanderiez ce programme aux membres de votre famille ou à des amis? (certainement)	93,1	90,8	88,5
Satisfaction par rapport à la fréquence des soins (très satisfait)	76,9	▽ 66,5 □	75,8
<b>Difficultés rencontrées en obtenant les soins</b>			
Limites ou réductions dans ...			
Le genre de services ou soins offerts (oui)	11,9	9,9	8,2
La durée du service ou le nombre d'heures (oui)	12,5	8,1	6,6

Les symboles indiquent une différence statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % :

▲ ▼ = Changement favorable entre 2012 et 2015

△ ▽ = Changement défavorable entre 2012 et 2015

■ = Résultat favorable contre le N.-B.

□ = Résultat défavorable contre le N.-B.

<sup>1</sup> Autodéclaré par le répondant : Maladie d'Alzheimer, arthrite, asthme, cancer, douleur chronique, démence, dépression, diabète, emphysème ou MPOC, reflux gastrique (RGO), maladie cardiaque, haute pression ou hypertension, trouble de l'humeur autre que la dépression, ou AVC

<sup>2</sup> Le personnel de l'hôpital a expliqué au citoyen les soins à domicile qu'il allait recevoir, ET les prestataires de soins à domicile semblaient être au courant de tous les soins reçus à la maison, ET le prestataire de santé primaire semblait être au courant des soins reçus à domicile

## Zone 4 : Région de Madawaska / Nord-ouest

	Zone 4 2012 (%)	Zone 4 2015 (%)	N.-B. 2015 (%)
<b>QUALITÉ DES SERVICES (Services de soutien à domicile)</b>	<i>n=188</i>	<i>n=299</i>	<i>n=2 796</i>
<b>Accessibilité</b>			
Avant de commencer à recevoir des soins à domicile, est-ce que cela a été facile ou difficile d'obtenir des renseignements? (très facile)	12,7	16,0 <span style="color:red">□</span>	29,4
Est-ce que les soins à domicile ont commencé dès que vous pensiez en avoir besoin? (oui)	81,7	78,8	79,4
Est-ce que cela est facile ou difficile de contacter le bureau de l'agence ou l'aide de maintien à domicile pour obtenir de l'aide? (très facile)	21,7	▲ 34,7 <span style="color:red">□</span>	63,7
À quelle fréquence avez-vous reçu les services dans la langue de votre choix? (toujours)	Anglais	Anglais	Anglais
	78,3	92,8	96,1
	Français	Français	Français
	89,9	▲ 97,5 <span style="color:green">■</span>	91,6
<b>Justesse</b>			
À quelle fréquence les aides de maintien à domicile semblaient-ils être au courant de tous les soins reçus? (toujours)	54,2	55,0	55,9
À quelle fréquence receviez-vous des renseignements contradictoires au sujet de vos soins? (jamais)	60,9	73,5	74,2
Mes proches aidants ont obtenu les renseignements dont ils avaient besoin quand ils en avaient besoin (fortement d'accord)	16,6	22,7	28,7
<b>Sécurité</b>			
Croyez-vous avoir souffert en raison d'une erreur commise suite à des soins à domicile? (oui)	-	-	2,5
<b>Communication</b>			
À quelle fréquence les explications des aides de maintien à domicile étaient-elles faciles à comprendre? (toujours)	72,4	74,6	77,8
À quelle fréquence étiez-vous traités avec courtoisie et respect? (toujours)	84,2	81,7 <span style="color:red">□</span>	86,4
<b>Satisfaction</b>			
Évaluation globale des services de soins à domicile (8, 9 ou 10 sur une échelle de zéro à dix)	77,5	▲ 85,2	88,7
Est-ce que vous recommanderiez cette agence ou cet aide de maintien à domicile aux membres de votre famille ou à des amis? (certainement)	64,7	▲ 77,8	73,6
Satisfaction par rapport à la fréquence des soins (très satisfait)	56,2	▼ 44,5 <span style="color:red">□</span>	65,8
<b>Difficultés rencontrées en obtenant les soins</b>			
Avez-vous déjà trouvé que les services de soins à domicile coûtent trop cher? (oui)	28,1	21,0	21,7
Limites ou réductions dans ...			
Le genre de services ou soins offerts (oui)	26,6	26,9	23,0
La durée du service ou le nombre d'heures (oui)	35,8	28,2	30,4

Les symboles indiquent une différence statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % :

▲ ▼ = Changement favorable entre 2012 et 2015  
 ▲ ▼ = Changement défavorable entre 2012 et 2015

■ = Résultat favorable contre le N.-B.  
 □ = Résultat défavorable contre le N.-B.