



# SONDAGE 2018

Les limites de la satisfaction :  
résultats de l'édition 2018 du  
Sondage sur les soins à domicile

## Qui nous sommes

La population du Nouveau-Brunswick a le droit de connaître les décisions prises, de faire partie du processus décisionnel, et de connaître les résultats livrés par le système de santé ainsi que ses coûts. Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) encouragera cette transparence, cet engagement et cette responsabilité en engageant la population dans un dialogue significatif, en mesurant, surveillant et évaluant la santé de la population et la qualité des services en santé, en informant la population sur l'état de la performance du système de santé et en recommandant des améliorations au ministre de la Santé.

## Pour plus d'information

Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick  
Pavillon J.-Raymond-Frenette  
100, rue des Aboiteaux, bureau 2200  
Moncton (Nouveau-Brunswick) E1A 7R1  
Téléphone : 1 (877) 225-2521  
1 (506) 869-6870  
Télécopieur : 1 (506) 869-6282  
Web : [www.csnb.ca](http://www.csnb.ca)

## Comment citer ce document

Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, « Les limites de la satisfaction : résultats de l'édition 2018 du Sondage sur les soins à domicile », 2019. [En ligne].

## This publication is available in English under the title

Beyond Satisfaction: Results of the 2018 edition of the Home Care Survey

ISBN 978-1-4605-2196-0 : Version imprimée en français

ISBN 978-1-4605-2195-3 : English print version

ISBN 978-1-4605-2198-4 : PDF français

ISBN 978-1-4605-2197-7 : English PDF

Publié : 5 mars 2019

Révisé :

Afin de faciliter la lecture, seule la forme masculine est utilisée dans ce texte. Cependant, toutes les informations contenues dans ce document s'appliquent aux hommes et aux femmes sans discrimination.

# Introduction

Les Néo-Brunswickois ont le droit d'être informés au sujet de la qualité des services de soins à domicile financés par les fonds publics. Voici l'expérience des clients qui bénéficient de ces services.

Au Nouveau-Brunswick, il existe deux types de services de soins à domicile financés par les fonds publics, comme démontré dans le diagramme ci-dessous.



## Catégories des programmes de soins à domicile financés par les fonds publics au Nouveau-Brunswick



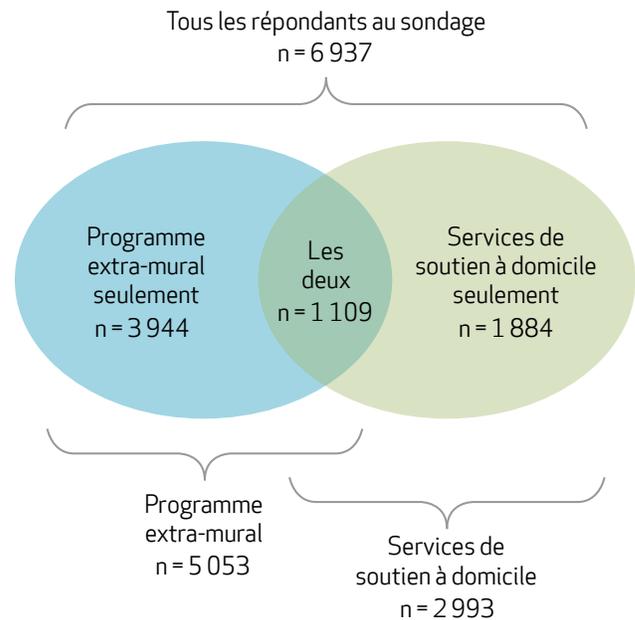
## Qu'est-ce que le Sondage sur les soins à domicile du Nouveau-Brunswick?

Le Sondage sur les soins à domicile du Nouveau-Brunswick mesure l'expérience vécue par les Néo-Brunswickois qui reçoivent des services de soins à domicile, à savoir leur satisfaction ainsi que plusieurs autres mesures de la qualité des services reçus. Le sondage est mené tous les trois ans et les dernières éditions ont été publiées en 2012 et en 2015. Dans l'édition 2018 du Sondage sur les soins à domicile, les réponses ont été fournies entre mars et mai 2018.

Au total, 14 068 questionnaires bilingues ont été envoyés partout au Nouveau-Brunswick aux clients qui avaient récemment reçu des services de soins à domicile. De ces questionnaires, 6 937 (49 %) ont été retournés. Les deux types de services de soins à domicile financés par les fonds publics ont été évalués dans ce sondage. En tout, 5 053 questionnaires ont été retournés pour les services du Programme extra-mural et 2 993 pour les services de soutien à domicile.

	Clients ayant reçu un sondage	Clients ayant répondu	Taux de réponse
Programme extra-mural	10 217	5 053	49 %
Services de soutien à domicile	6 042	2 993	50 %
Total	14 068*	6 937	49 %

\*Certains clients ont reçu les deux sondages



# Un niveau de satisfaction élevé des clients est-il toujours gage d'un niveau de qualité de services élevé?

Il a été établi que le fait de mesurer régulièrement l'expérience vécue du point de vue du citoyen constituait une étape cruciale pour déterminer les domaines à améliorer et surveiller l'incidence des changements. Dans le cadre des trois sondages sur les soins à domicile (2012, 2015 et 2018) menés par le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB), la satisfaction globale à l'égard des services reçus du Programme extra-mural était d'au moins 95 %. Par ailleurs, les résultats obtenus pour un certain nombre d'indicateurs mesurant la qualité des services étaient moins favorables. Comment devrions-nous interpréter ces résultats?

Pour les clients, la satisfaction peut englober de nombreux facteurs au-delà de la qualité des services. Pour certains, la satisfaction globale peut être élevée, car la possibilité qu'ils ont de rester à domicile peut l'emporter sur tout problème lié à la qualité des services en soi. De même, les clients ayant plusieurs conditions chroniques peuvent faire état d'une satisfaction élevée en raison de l'amabilité du personnel, mais il se peut que les services qu'ils ont reçus aient été donnés d'une manière qui ne les aide pas à prendre adéquatement en charge leurs problèmes de santé et à prévenir les admissions à l'hôpital évitables.

Afin de brosser le tableau le plus fidèle possible, le CSNB pose des questions aussi bien sur la satisfaction que sur des dimensions précises de

la qualité des services de santé. Les responsables de la prestation des services sont alors en mesure de déterminer les aspects précis de la qualité des services qui peuvent être améliorés.

À ceux qui se demandent pourquoi le CSNB continue de mener des sondages sur l'expérience vécue alors que les taux de satisfaction sont élevés : le CSNB répond qu'il continue de s'acquitter de son mandat qui consiste à évaluer la satisfaction des citoyens à l'égard des services de santé ainsi que d'autres mesures de la qualité de ces services. Tant que des points à améliorer seront décelés, le CSNB continuera de mener des sondages sur les soins à domicile tous les trois ans.

## Communication des données sur la qualité des services

Un niveau de satisfaction élevé n'est pas nécessairement gage d'une qualité de services élevée. Lorsque le niveau de satisfaction est élevé, mais que les mesures de rendement sont faibles pour ce qui est des dimensions de soins telles que l'accessibilité, l'efficacité, le rendement et la sécurité, force est de constater qu'il existe des possibilités d'amélioration de la qualité des services. Sans ces améliorations, les programmes de soins à domicile pourraient ne pas répondre à un ou plusieurs des objectifs clés suivants :

- Aider les citoyens à prendre en charge leur état de santé.
- Répondre aux besoins des citoyens en matière de soutien à domicile.
- Prévenir les admissions à l'hôpital ou les visites au service des urgences.
- Permettre aux personnes de rester chez elles le plus longtemps possible.

Le Sondage sur les soins à domicile du CSNB ne vise pas seulement à obtenir des données sur la satisfaction globale à l'égard des services reçus. Les résultats du sondage concernent aussi des aspects précis des soins afin de fournir une vue d'ensemble de la qualité des services du point de vue du client.

Comment le CSNB communique-t-il les données sur la qualité des services? Faute de cibles de rendement, le CSNB ne qualifie pas les expériences vécues de « qualité élevée » ou de « faible qualité ». Le CSNB cherche plutôt à signaler les régions en besoin d'amélioration. Si des cibles de rendement étaient établies par ceux qui sont responsables de la livraison des programmes, le CSNB pourrait dresser un meilleur portrait de la qualité des services en informant le public et les gestionnaires sur l'atteinte ou non de ces cibles ainsi que sur les priorités à envisager.

Dans le présent rapport, le CSNB fait plutôt état des écarts qui existent entre les régions géographiques. Bien qu'en général la satisfaction globale soit élevée pour les services de soins à domicile au Nouveau-Brunswick, les importants écarts observés dans les résultats de 2018 pour plusieurs indicateurs clés peuvent dénoter que les services ne sont pas équitables.

De même, si une région géographique présente un rendement parmi les plus faibles pour plusieurs indicateurs clés, cela peut également indiquer qu'il existe des problèmes dans la prestation du programme sur lesquels les responsables concernés devraient se pencher.

Les indicateurs sont la base d'amélioration de la qualité des services de soins à domicile. Certains des indicateurs de qualité des services varient considérablement d'une communauté à l'autre. Lorsque plusieurs indicateurs de qualité des services sont défavorables pour une même communauté, il peut être intéressant pour cette communauté de prendre exemple sur les communautés pour lesquelles les résultats sont plus favorables. Les citoyens s'attendent à recevoir un niveau uniforme de services de soins à domicile, peu importe où ils vivent ou à quels groupes de population ils appartiennent.

## Ce qu'on a évalué

Le CSNB a évalué la qualité des services du Programme extra-mural à partir de 14 indicateurs clés qui couvrent l'accessibilité, la justesse, la sécurité, la communication, la satisfaction et la disponibilité des services. Pour les services de soutien à domicile, nous avons 12 indicateurs qui couvrent les mêmes catégories.

	PEM	SSD
<b>Accessibilité</b>		
• Les services ont commencé dès que j'ai estimé en avoir besoin	X	X
• Je reçois toujours les services dans la langue de mon choix - parmi ceux qui préfèrent l'anglais	X	X
• Je reçois toujours les services dans la langue de mon choix - parmi ceux qui préfèrent le français	X	X
<b>Justesse</b>		
• Le personnel ou l'aide de maintien à domicile semblait toujours au courant de tous les services que je recevais à domicile	X	X
• Le personnel m'a donné les renseignements dont j'avais besoin pour que je puisse m'occuper de moi-même (fortement d'accord)	X	
• Mes proches aidants ont obtenu les renseignements qu'ils voulaient au moment où ils en avaient besoin (fortement d'accord)	X	X
<b>Sécurité</b>		
• Le personnel a discuté avec moi de tous les médicaments que je prenais	X	
• J'ai souffert en raison d'une erreur commise	X	X

	PEM	SSD
<b>Communication</b>		
• Le personnel ou l'aide de maintien à domicile donnait toujours des explications qui étaient faciles à comprendre	X	X
• Le personnel ou l'aide de maintien à domicile m'a toujours traité avec respect et courtoisie	X	X
<b>Satisfaction</b>		
• J'évalue favorablement les services reçus (8, 9 ou 10 sur une échelle de 0 à 10)	X	X
• Je suis très satisfait de la fréquence des services reçus	X	X
<b>Disponibilité des services</b>		
• Il y avait des limites ou des réductions dans le genre de services offerts	X	X
• Il y avait des limites ou des réductions dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles	X	X

PEM = Programme extra-mural

SSD = Services de soutien à domicile

# Résultats pour le Programme extra-mural

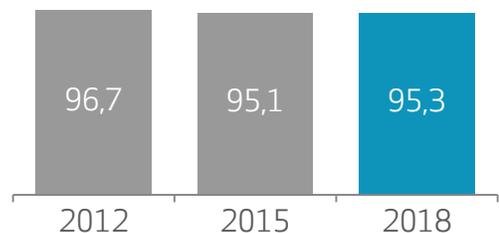


## Qu'est-ce que le Programme extra-mural?

Le Programme extra-mural (PEM) fournit des services de santé à domicile, soit des soins aigus, palliatifs, chroniques, de réadaptation et de soutien. Ces services comprennent les soins médicaux, l'ergothérapie, la physiothérapie, l'inhalothérapie, le

travail social, la diététique clinique, l'orthophonie, les soins pharmaceutiques et les soins infirmiers. Les services du PEM sont entièrement financés par le ministère de la Santé.

## Satisfaction globale avec le Programme extra-mural (%)

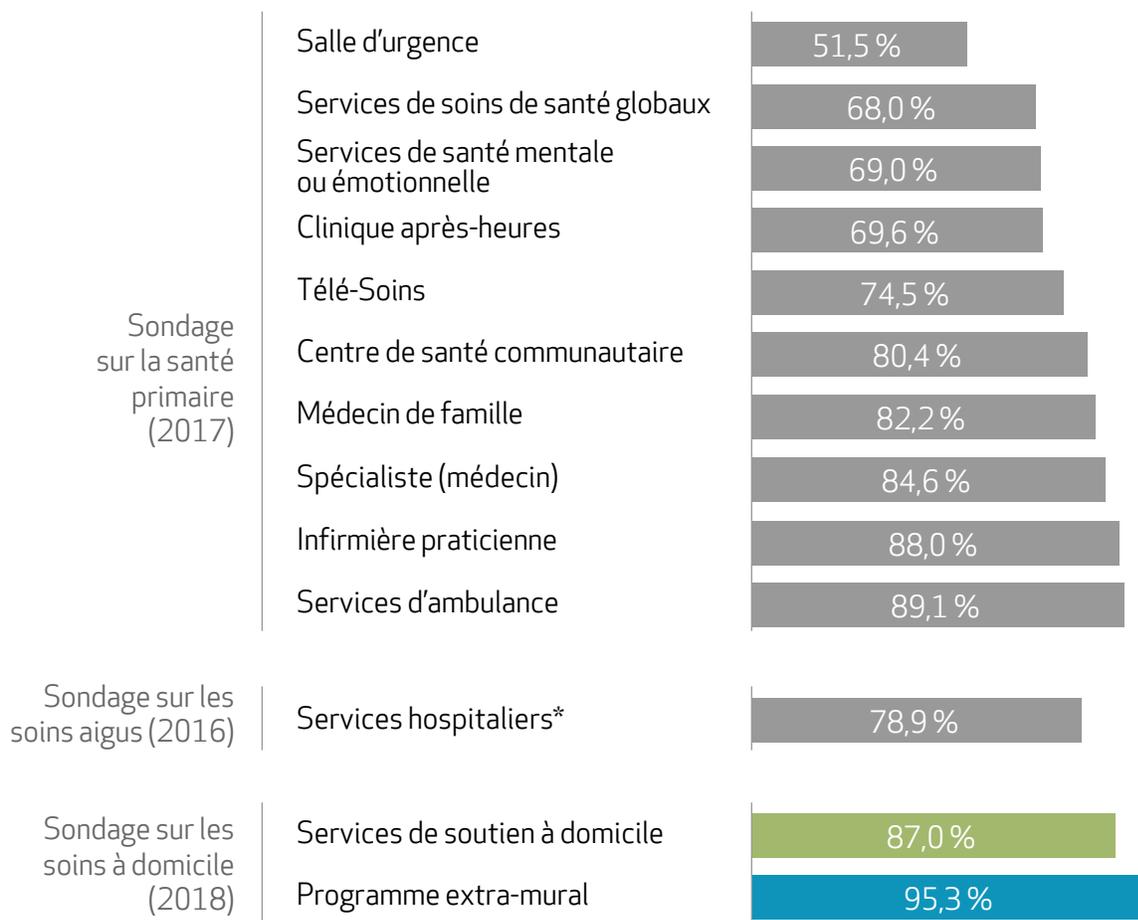


À la question liée à l'évaluation des services reçus de la part du personnel du Programme extra-mural, 95,3 % des clients avaient une réponse favorable, attribuant un 8, 9 ou 10 sur une échelle de 0 à 10. Dans les versions précédentes du sondage, la satisfaction globale à l'égard de ces services était de 95,1 % (2015) et de 96,7 % (2012).

## Programme extra-mural

Au cours des trois dernières années, le CSNB a demandé aux Néo-Brunswickois de faire part de leur expérience et de leur satisfaction à l'égard de plusieurs types de services de santé. En ce qui concerne la satisfaction globale, les services reçus du Programme extra-mural présentent le taux de réponses positives le plus élevé parmi les services évalués par le CSNB.

### Évaluation favorable des services (8, 9 ou 10 sur une échelle de 0 à 10) par type de service



\*Unités de soins médicaux, chirurgicaux ou de maternité

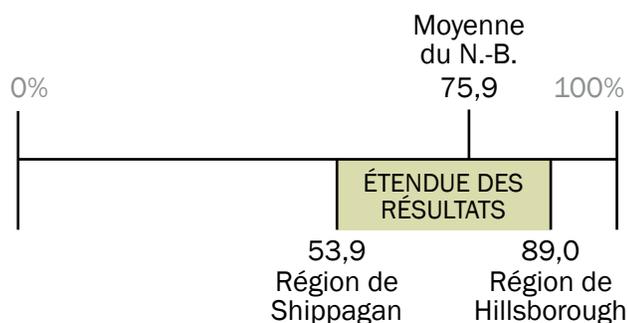
Programme extra-mural

# Les indicateurs avec d'importants écarts de qualité au sein de la province

Bien que la satisfaction globale soit élevée, nous continuons d'observer d'importants écarts dans la qualité des services reçus du Programme extra-mural entre les différentes communautés du Nouveau-Brunswick. L'examen des écarts dans la qualité des services entre les différentes régions de la province par les responsables concernés est un élément important du processus de planification, car il peut orienter les priorités et contribuer à combler les lacunes observées dans les services.

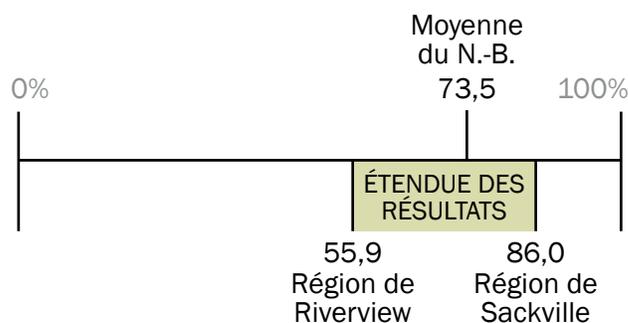
## INDICATEUR 1

Je suis très satisfait de la fréquence des services reçus



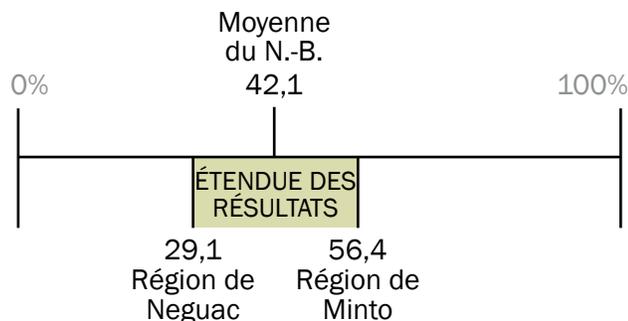
## INDICATEUR 2

Le personnel semblait toujours au courant de tous les services que je recevais à domicile

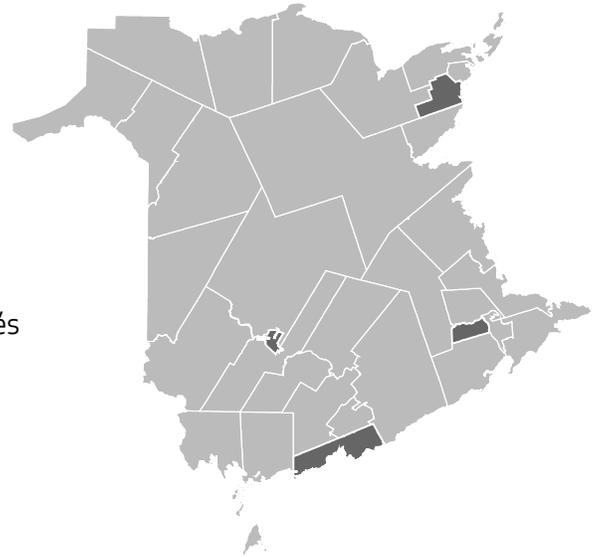


## INDICATEUR 3

Mes proches aidants ont obtenu les renseignements qu'ils voulaient au moment où ils en avaient besoin (% fortement d'accord)



# Les communautés avec des résultats défavorables pour plusieurs indicateurs



L'analyse des résultats du sondage au niveau des 33 communautés démontre que certaines communautés présentent une faible qualité pour plusieurs indicateurs. Les communautés ci-dessous affichent des résultats défavorables pour plusieurs indicateurs :

## Région de Saint John

	Résultat	Rang
Les services ont commencé dès que j'ai estimé en avoir besoin	90,9 %	29/33
Le personnel a discuté avec moi de tous les médicaments que je prenais	78,9 %	28/32
Le personnel donnait toujours des explications qui étaient faciles à comprendre	81,9 %	29/33
J'évalue favorablement les services reçus (8, 9 ou 10 sur une échelle de 0 à 10)	92,8 %	33/33

## Région de Tracadie

	Résultat	Rang
Le personnel semblait toujours au courant de tous les services que je recevais à domicile	60,3 %	28/29
Le personnel donnait toujours des explications qui étaient faciles à comprendre	80,1 %	31/33
Je suis très satisfait de la fréquence des services reçus	61,8 %	29/33

## Ville de Fredericton

	Résultat	Rang
Les services ont commencé dès que j'ai estimé en avoir besoin	90,7 %	31/33
Le personnel a discuté avec moi de tous les médicaments que je prenais	75,4 %	32/32
Il y avait des limites ou des réductions dans le genre de services offerts	10,8 %	30/33

## Région de Riverview

	Résultat	Rang
Les services ont commencé dès que j'ai estimé en avoir besoin	89,2 %	33/33
Le personnel semblait toujours au courant de tous les services que je recevais à domicile	55,9 %	29/29
Le personnel donnait toujours des explications qui étaient faciles à comprendre	76,2 %	33/33

Note : Le rang peut exclure certaines communautés en raison d'un faible nombre de répondants.

Programme extra-mural Indicateurs clés	% N.-B.			Étendue des résultats de 2018 :	
	2012	2015	2018	parmi les 7 zones de santé	parmi les 33 communautés
<b>ACCESSIBILITÉ</b>					
Les services ont commencé dès que j'ai estimé en avoir besoin	93,0	94,3	94,1	92,8 (Zone 2) à 95,0 (Zone 1)	89,2 (Riverview) à 100 (Salisbury)
Je reçois toujours les services dans la langue de mon choix - parmi ceux qui préfèrent l'anglais	97,5	96,8	96,9	90,1 (Zone 4) à 97,4 (Zone 2)	94,4 (Minto) à 100 (Quispamsis) <sup>2</sup>
Je reçois toujours les services dans la langue de mon choix - parmi ceux qui préfèrent le français	92,7	92,3	92,0	91,6 (Zone 6) à 95,9 (Zone 1) <sup>2</sup>	89,9 (Shippagan) à 98,5 (Shediac) <sup>2</sup>
<b>JUSTESSE</b>					
Le personnel semblait toujours au courant de tous les services que je recevais à domicile	77,1	73,3	73,5	66,8 (Zone 6) à 80,5 (Zone 5)	55,9 (Riverview) à 86,0 (Sackville) <sup>2</sup>
Le personnel m'a donné les renseignements dont j'avais besoin pour que je puisse m'occuper de moi-même (fortement d'accord)	49,3	48,3	49,6	47,6 (Zone 3) à 56,0 (Zone 5)	39,3 (Neguac) à 62,1 (Dieppe)
Mes proches aidants ont obtenu les renseignements qu'ils voulaient au moment où ils en avaient besoin (fortement d'accord)	42,8	42,3	42,1	40,1 (Zone 7) à 45,0 (Zone 4)	29,1 (Neguac) à 56,4 (Minto) <sup>2</sup>
<b>SÉCURITÉ</b>					
Le personnel a discuté avec moi de tous les médicaments que je prenais	72,3	83,4	84,1	81,3 (Zone 5) à 87,6 (Zone 7)	75,4 (Fredericton) à 94,6 (Florenceville-Bristol) <sup>2</sup>
J'ai souffert en raison d'une erreur commise <sup>1</sup>	0,7	1,3	1,4	1,4 (Zone 2) à 2,1 (Zone 4) <sup>2</sup>	n.d.
<b>COMMUNICATION</b>					
Le personnel donnait toujours des explications qui étaient faciles à comprendre	90,4	86,0	86,4	82,3 (Zone 6) à 88,6 (Zone 1)	76,2 (Riverview) à 93,7 (Grand Bay-Westfield)
Le personnel m'a toujours traité avec respect et courtoisie	96,4	93,6	94,5	91,5 (Zone 4) à 96,6 (Zone 5)	88,8 (Kedgwick) à 99,1 (Dalhousie)
<b>SATISFACTION</b>					
J'évalue favorablement les services reçus (8, 9 ou 10 sur une échelle de 0 à 10)	96,7	95,1	95,3	94,8 (Zone 2) à 96,2 (Zone 7)	92,8 (Saint John) à 98,1 (Caraquet, Dieppe)
Je suis très satisfait de la fréquence des services reçus	76,1	75,8	75,9	61,4 (Zone 6) à 81,7 (Zone 2)	53,9 (Shippagan) à 89,0 (Hillsborough)
<b>DISPONIBILITÉ DES SERVICES</b>					
Il y avait des limites ou des réductions dans le genre de services offerts <sup>1</sup>	7,6	8,2	6,9	5,1 (Zone 7) à 12,7 (Zone 5)	2,0 (Caraquet) à 14,6 (Dalhousie)
Il y avait des limites ou des réductions dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles <sup>1</sup>	7,6	6,6	6,6	4,8 (Zone 6) à 10,5 (Zone 5)	2,3 (Salisbury) à 12,9 (Dalhousie)
Répondants au niveau provincial : - 3 153 pour 2012 - 4 757 pour 2015 - 5 053 pour 2018	1 : Pour ces indicateurs, une valeur basse est préférable	2 : Certaines zones ou communautés ont été exclues de cette étendue en raison d'un faible nombre de répondants	n.d. : Les données ne sont pas disponibles en raison d'un faible nombre de répondants		

# Résultats pour les services de soutien à domicile

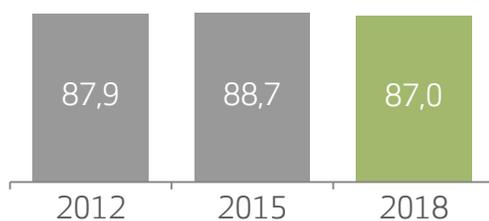


## Que sont les services de soutien à domicile?

Les services de soutien à domicile sont offerts aux clients qui ont besoin de soins personnels, comme de l'aide pour l'entretien ménager (nettoyage, lessive), préparer les repas, prendre le bain, se nourrir ou pour des soins nutritifs. Ces services sont assurés par les aides de maintien à domicile. Au Nouveau-Brunswick, les services de soutien à domicile sont financés en partie ou en totalité

par le ministère du Développement social dans le cadre du Programme de soins de longue durée ou du Programme de soutien aux personnes ayant un handicap. Le client a le choix de recevoir des services d'organismes de soutien à domicile agréés par le ministère du Développement social ou directement de particuliers du secteur privé.

## Satisfaction globale avec les services de soutien à domicile (%)



À la question liée à l'évaluation des services reçus de la part du personnel des services de soutien à domicile, 87,0 % des clients ont donné une réponse favorable en attribuant un 8, 9 ou 10 sur une échelle de 0 à 10. Dans les versions précédentes du sondage, la satisfaction globale à l'égard de ces services était de 88,7 % (2015) et de 87,9 % (2012).

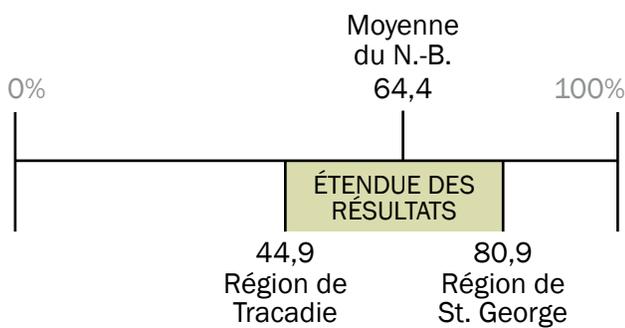
Services de soutien à domicile

# Les indicateurs avec d'importants écarts de qualité au sein de la province

Nous continuons d'observer d'importants écarts dans la qualité des services de soutien à domicile entre les différentes communautés du Nouveau-Brunswick. L'examen des écarts dans la qualité des services entre les différentes régions de la province par les responsables concernés est un élément important du processus de planification, car il peut orienter les priorités et contribuer à combler les lacunes observées dans les services.

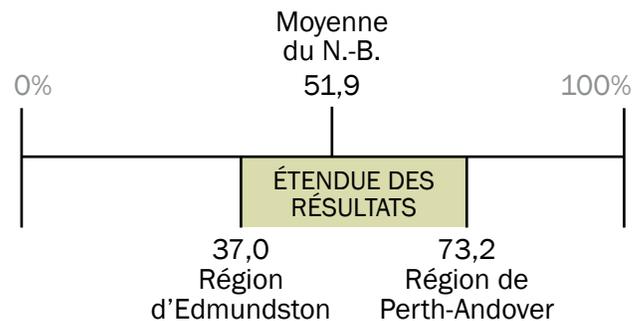
## INDICATEUR 1

Je suis très satisfait de la fréquence des services reçus



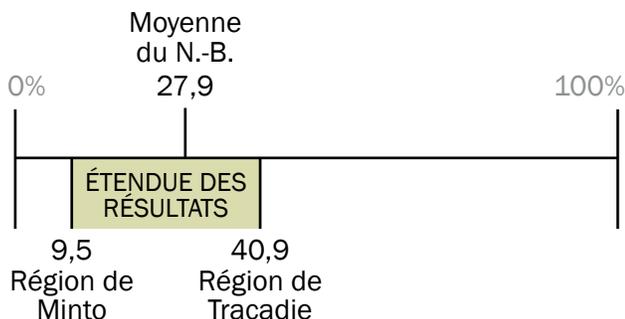
## INDICATEUR 2

L'aide de maintien à domicile semblait toujours au courant de tous les services que je recevais à domicile



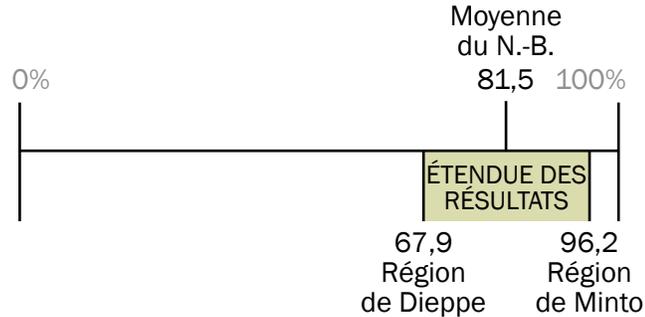
## INDICATEUR 3

Il y avait des limites ou des réductions dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles



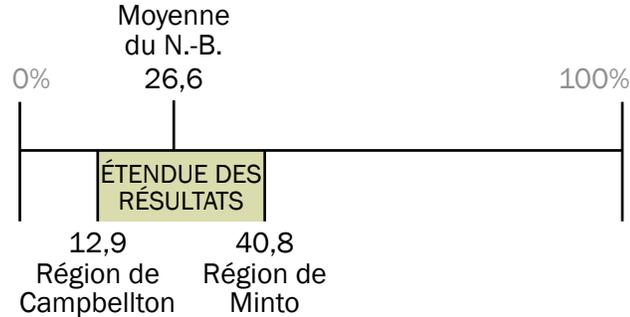
**INDICATEUR 4**

Les services ont commencé dès que j'ai estimé en avoir besoin



**INDICATEUR 5**

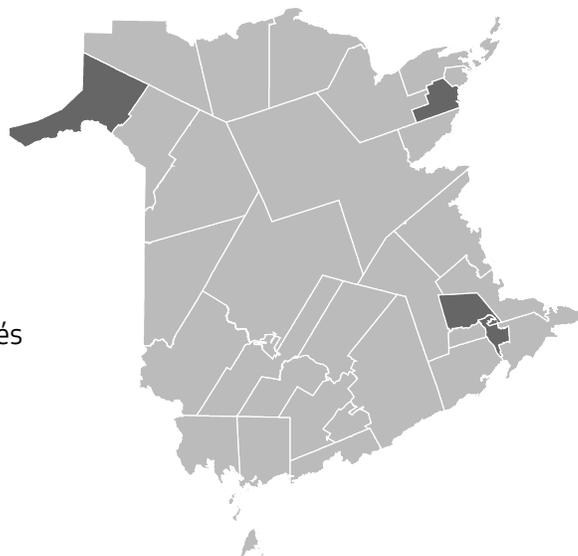
Mes proches aidants ont obtenu les renseignements qu'ils voulaient au moment où ils en avaient besoin (% fortement d'accord)



## Services de soutien à domicile

# Les communautés avec des résultats défavorables pour plusieurs indicateurs

L'analyse des résultats du sondage au niveau des 33 communautés démontre que certaines communautés présentent une faible qualité pour plusieurs indicateurs. Les communautés ci-dessous affichent des résultats défavorables pour plusieurs indicateurs :



## Région d'Edmundston

	Résultat	Rang
L'aide de maintien à domicile semblait toujours au courant de tous les services que je recevais à domicile	37,0 %	17/17
L'aide de maintien à domicile donnait toujours des explications qui étaient faciles à comprendre	68,3 %	25/26
Je suis très satisfait de la fréquence des services reçus	45,6 %	24/26
Il y avait des limites ou des réductions dans le genre de services offerts	33,8 %	26/26

## Région de Dieppe

	Résultat	Rang
Les services ont commencé dès que j'ai estimé en avoir besoin	67,9 %	26/26
L'aide de maintien à domicile donnait toujours des explications qui étaient faciles à comprendre	66,3 %	26/26
L'aide de maintien à domicile m'a toujours traité avec respect et courtoisie	76,1 %	26/26
J'évalue favorablement les services reçus (8, 9 ou 10 sur une échelle de 0 à 10)	78,2 %	26/26

## Région de Tracadie

	Résultat	Rang
Je suis très satisfait de la fréquence des services reçus	44,9 %	26/26
Il y avait des limites ou des réductions dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles	40,9 %	26/26

## Ville de Moncton

	Résultat	Rang
Les services ont commencé dès que j'ai estimé en avoir besoin	74,0 %	25/26
Il y avait des limites ou des réductions dans le genre de services offerts	29,7 %	24/26

Note : Le rang peut exclure certaines communautés en raison d'un faible nombre de répondants.

## Services de soutien à domicile - Indicateurs clés

N.-B. 2012    % N.-B. 2015    N.-B. 2018

Étendue des résultats de 2018 :  
 parmi les 7 zones de santé    parmi les 33 communautés

	N.-B. 2012	% N.-B. 2015	N.-B. 2018		
<b>ACCESSIBILITÉ</b>					
Les services ont commencé dès que j'ai estimé en avoir besoin	80,1	79,4	81,5	76,9 (Zone 1) à 85,5 (Zone 3)	67,9 (Dieppe) à 96,2 (Minto)
Je reçois toujours les services dans la langue de mon choix - parmi ceux qui préfèrent l'anglais	97,3	96,1	95,2	81,9 (Zone 4) à 96,7 (Zone 2)	86,4 (Bathurst) à 100 (St. George, Nackawic)
Je reçois toujours les services dans la langue de mon choix - parmi ceux qui préfèrent le français	90,7	91,6	91,1	76,0 (Zone 1) à 95,3 (Zone 6)	85,4 (Campbellton) à 96,9 (Bathurst)
<b>JUSTESSE</b>					
L'aide de maintien à domicile semblait toujours au courant de tous les services que je recevais à domicile	67,8	55,9	51,9	38,5 (Zone 4) à 65,4 (Zone 5)	37,0 (Edmundston) à 73,2 (Perth-Andover)
Mes proches aidants ont obtenu les renseignements qu'ils voulaient au moment où ils en avaient besoin (fortement d'accord)	27,3	28,7	26,6	19,9 (Zone 5) à 29,4 (Zone 3)	12,9 (Campbellton) à 40,8 (Minto)
<b>SÉCURITÉ</b>					
J'ai souffert en raison d'une erreur commise <sup>1</sup>	1,8	2,5	2,5	1,5 (Zone 3) à 6,9 (Zone 4)	n.d.
<b>COMMUNICATION</b>					
L'aide de maintien à domicile donnait toujours des explications qui étaient faciles à comprendre	84,5	77,8	77,2	73,5 (Zone 4) à 83,9 (Zone 7)	66,3 (Dieppe) à 86,5 (St. Stephen)
L'aide de maintien à domicile m'a toujours traité avec respect et courtoisie	90,3	86,4	85,5	83,1 (Zone 4) à 90,8 (Zone 5)	76,1 (Dieppe) à 98,3 (Neguac)
<b>SATISFACTION</b>					
J'évalue favorablement les services reçus (8, 9 ou 10 sur une échelle de 0 à 10)	87,9	88,7	87,0	84,5 (Zone 2) à 91,2 (Zone 7)	78,2 (Dieppe) à 100 (Neguac)
Je suis très satisfait de la fréquence des services reçus	70,6	65,8	64,4	49,8 (Zone 4) à 70,8 (Zone 3)	44,9 (Tracadie) à 80,9 (St. George, Minto)
<b>DISPONIBILITÉ DES SERVICES</b>					
Il y avait des limites ou des réductions dans le genre de services offerts <sup>1</sup>	19,8	23,0	22,5	19,3 (Zone 6) à 29,9 (Zone 4)	11,4 (Minto) à 33,8 (Edmundston)
Il y avait des limites ou des réductions dans la durée des services ou le nombre d'heures disponibles <sup>1</sup>	25,6	30,4	27,9	25,9 (Zone 1) à 29,5 (Zone 2)	9,5 (Minto) à 40,9 (Tracadie)

Répondants au niveau provincial :  
 - 1 905 pour 2012  
 - 2 796 pour 2015  
 - 2 993 pour 2018

Certaines zones ou communautés ont été exclues des étendues de données en raison d'un faible nombre de répondants

1 : Pour ces indicateurs, une valeur basse est préférable

n.d. : Les données ne sont pas disponibles en raison d'un faible nombre de répondants

## L'importance des points repère et des cibles

Lorsqu'une organisation indépendante telle que le CSNB mène des sondages sur les soins à domicile de manière périodique, des points repère sont établis et le changement observé d'un sondage à l'autre peut être communiqué au public. S'il est utile et intéressant pour les Néo-Brunswickois de savoir comment le rendement des programmes évolue, ces renseignements ne leur donnent pas une idée claire du rendement auquel ils devraient s'attendre de la part des responsables concernés. Pour ce faire, des cibles de rendement doivent être établies.

Les dirigeants qui planifient les services offerts dans le cadre des programmes peuvent se servir de ces points repère pour fixer des cibles de rendement, qui peuvent ensuite être intégrées dans les rapports sur les résultats des sondages. Quelle peut être l'utilité de ces données dans la production de rapports?

Regardons le « temps d'attente moyen pour une évaluation de soins à domicile », un indicateur fondé sur des données administratives pour lequel le ministère du Développement social a établi une cible de rendement de 85 jours. La moyenne provinciale pour cet indicateur est de 60 jours - un rendement qui atteint bien la cible. Mais si nous examinons les résultats des zones de santé, nous remarquons que la région de Moncton n'atteint pas la cible avec un temps d'attente de 88 jours, tandis que la région de la Péninsule acadienne a un rendement très élevé avec une attente de seulement 40 jours. De telles cibles proposent aux Néo-Brunswickois une base sur laquelle fonder leurs attentes en matière de services

et fournissent aux gestionnaires de programmes une rétroaction sur les domaines prioritaires à améliorer et les endroits qui disposeraient des pratiques exemplaires.

Nous encourageons donc les organisations responsables des programmes de soins à domicile financés par les fonds publics d'établir des cibles de rendement pour les indicateurs clés de l'expérience vécue, tels que ceux figurant dans ce rapport. Si cette mesure était prise, le CSNB pourrait utiliser ces cibles de rendement afin d'améliorer les rapports produits dans le cadre de l'édition 2021 du Sondage sur les soins à domicile, ce qui servirait les intérêts du public et des responsables des programmes. Ces rapports améliorés aideront le public à comprendre les défis liés aux programmes et à contribuer au changement et permettront de cerner avec précision les régions géographiques et les groupes de population qui n'atteignent pas ces cibles.

## Considération supplémentaire concernant les points repère

Les points repère revêtent une importance particulière lorsque se produisent des changements considérables dans la prestation ou la gestion des services, car ils permettent d'évaluer l'impact de ces changements. Avant le 1<sup>er</sup> janvier 2018, les services du Programme extra-mural étaient gérés par les deux régions régionales de la santé du Nouveau-Brunswick, à savoir le Réseau de santé Horizon et le Réseau de santé Vitalité. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, ces services sont gérés par Services de santé Medavie du Nouveau-Brunswick.

En vertu de son contrat avec Services de santé Medavie du Nouveau-Brunswick, le ministère de la Santé informe le public sur le rendement du Programme extra-mural au moyen d'une liste d'indicateurs de rendement clés, ainsi que de points repère et de cibles. L'un de ces indicateurs de rendement clés est la satisfaction globale évaluée dans le cadre du Sondage sur les soins à domicile du CSNB, dont la cible de rendement est de 95 %.

S'il n'y avait pas eu les versions de 2012 et de 2015 du Sondage sur les soins à domicile, dans le cadre desquelles les citoyens ont fait état d'un niveau de satisfaction globale d'au moins 95 %, quelle cible de rendement aurait été utilisée dans

le contrat conclu avec Services de santé Medavie du Nouveau-Brunswick? À titre d'exemple, si aucun sondage antérieur n'avait été mené et que la cible de satisfaction globale avait été fixée à 80 %, ce qui se rapproche de la satisfaction globale signalée par le CSNB pour les services aux patients hospitalisés, la barre à atteindre par Services de santé Medavie du Nouveau-Brunswick à cet égard aurait été placée très basse. Même si une cible était fondée sur une mesure de la satisfaction globale définie par d'autres territoires de compétence au Canada, par exemple 90 %, la barre aurait été placée à un niveau de rendement inférieur à celui qu'atteignait le Nouveau-Brunswick avant la signature du contrat entre la province et Services de santé Medavie du Nouveau-Brunswick.

Si les résultats de l'édition 2018 du Sondage sur les soins à domicile ne permettent pas de comprendre dans toute son ampleur l'incidence que le contrat entre la province et Services de santé Medavie du Nouveau-Brunswick a eue sur l'expérience vécue (les questionnaires ont été envoyés entre mars et mai 2018), la prochaine version, en 2021, permettra d'évaluer avec précision l'expérience vécue liée aux services gérés par cette entreprise.