

COMITÉ DES USAGERS EN DI-TSA DU CISSMO

(Usagers résidant en Montérégie-Est et Montérégie-Centre)

SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES REPRÉSENTANTS D'USAGERS À L'ÉGARD DES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT

2. SOMMAIRE EXÉCUTIF

FÉVRIER-MARS 2020

2. SOMMAIRE EXÉCUTIF

Dans le cadre de ses fonctions, le comité des usagers doit, entre autres responsabilités, promouvoir l'amélioration des conditions de vie de l'utilisateur et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services de l'établissement;

C'est dans cette perspective que nous avons entrepris en février 2020 de faire un sondage de satisfaction à l'égard des services d'hébergement auprès des 966 parents et représentants des usagers inscrits dans les ressources – ressources de type familial (RTF), ressources intermédiaires (RIRG) et ressources à assistance continue (RAC). Le sondage touchait divers sujets répartis en 55 questions. Deux cents (200) parents et représentants d'utilisateur (21% de la population sondée) ont répondu à l'appel.

Nos objectifs en procédant à ce sondage étaient de :

- **Confirmer** ou infirmer notre perception du niveau de satisfaction des représentants des usagers par rapport aux divers milieux résidentiels substituts;
- **Vérifier** la justesse de notre perception quant aux forces et aux faiblesses des services d'hébergement;
- **Déterminer** leur importance pour les représentants;
- **Nous permettre** de mieux orienter nos actions et interventions auprès des familles et de la Direction déficiences du CISSSMO.

Résumé des résultats

La lecture du rapport d'analyse des résultats du sondage apportera aux lecteurs une compréhension plus approfondie et nuancée des forces et des faiblesses de la vie en résidence telle que perçue par les représentants. On y constatera que les répondants se disent en grande majorité satisfaits ou très satisfaits du choix de la résidence, de la qualité des services et des communications avec la ressource et les intervenants du CISSSMO. L'insatisfaction moyenne globale se situe à 9%.

Parmi les sujets abordés, certains génèrent cependant un niveau d'insatisfaction significativement plus important que la moyenne générale et s'avèrent préoccupants. Ce sont :

- **Le pairage** : Les personnes insatisfaites du pairage (11%) sont de 2 à 3 fois plus insatisfaites pour la majorité des autres sujets abordés dans le sondage. **Le choix de la ressource et tout particulièrement le pairage en sont des éléments clés.** La compréhension du « bon pairage » semble diverger selon qu'on soit représentants d'utilisateurs ou représentants de l'établissement et demanderait d'être clarifiée.
- **La vie sociale** : Les loisirs communautaires et les activités organisées par la ressource sont jugés insatisfaisants dans une proportion de 21% à 29%. **La vie sociale des usagers apparaît comme l'un des éléments les plus préoccupants. Pour le comité comme pour les représentants,** une vie sociale équilibrée pour les usagers passe par leur participation

à des activités de jour, des stages de travail et de loisirs communautaires, en tenant compte des aptitudes de chacun et de la disponibilité des services. Pourtant reconnus nécessaires, ces services sont jugés insuffisants.

- **Par ailleurs, la dynamique sociale dans la résidence** est souvent non-encouragée ou même carrément déficiente (à titre d'exemple, absence de matériel d'activités, retrait dans la chambre ou absence de sorties), et les activités communautaires sont parfois mal adaptées aux intérêts des usagers (20% à 30% d'insatisfaction). Une réflexion devrait être entreprise sur ce sujet.
- **La gestion financière** : Le délai de traitement et la clarté des rapports ainsi que l'absence de pièces justificatives sont particulièrement visés (21% et 17% d'insatisfaction respective);
- **L'entretien et la perte des vêtements**, l'identification des vêtements, le respect des besoins alimentaires individuels et l'administration des médicaments sans ordonnance accusent des taux d'insatisfaction variant de 13% à 20%;
- **Les relations entre les représentants et la ressource ou le personnel de l'établissement** génèrent quant à elles, de l'insatisfaction à hauteur de 13% à 19%.

Ces taux d'insatisfaction s'expriment de façon encore plus importante si nous les examinons par rapport aux caractéristiques des répondants, des usagers ou du type de résidence. Ils peuvent atteindre des sommets se situant entre 20% et 47% selon le cas (voir le document d'analyse détaillé).

Nous considérons ces résultats comme très inquiétants, compte tenu que la satisfaction à l'égard du milieu résidentiel de leur fils ou fille (ou autre proche selon le répondant), est sans nul doute déterminante quant à la satisfaction de ses représentants à l'égard des autres questions (choix de la ressource, communications, etc.).

De plus, des pourcentages relativement élevés de « Ne sais pas » ont été enregistrés pour plusieurs questions traitant des activités quotidiennes (qualité de l'alimentation, des soins quotidiens...). **Cette situation demeure un sujet d'intérêt.** Ce choix de réponse est lié à l'incapacité d'accéder à de l'information éclairée : de ce fait, un des garde-fous susceptibles de veiller à la qualité de vie des usagers est inopérant.

Le sondage nous confirme, entre autres, que la qualité de vie quotidienne des usagers est au centre des préoccupations. Ainsi:

- **Plusieurs informations concernant divers aspects de la vie de l'utilisateur sont difficilement accessibles à leurs représentants.** Cette absence d'information génère préoccupation et méfiance. Être informés de l'existence, de la fréquence et des résultats des mécanismes de vérification seraient de nature à conforter les représentants;

D'autres éléments, plus spécifiques, méritent notre attention du fait qu'ils sont sources de mécontentement et de frustration. Il s'agit :

- **Du statut légal, du rôle et de la zone d'influence des parents** dans le processus d'hébergement. Ils doivent être clairement définis et à tout le moins connus de chacun;

- **Du respect** de la divulgation des incidents et accidents
- **De la participation** des répondants des usagers aux prises de décision concernant la vie des usagers en résidence, dont les règles devraient être rappelées aux intervenants;
- **Des insatisfactions concernant les RAC, les RI et les RTF regroupant plus de 6 usagers**, en particulier celles **qui font appel à du personnel sur rotation, où on retrouve en général des** insatisfactions plus prononcées que pour les autres ressources.

Conclusion

Malgré des résultats majoritairement positifs, le sondage fait ressortir les difficultés importantes vécues par certains et qui méritent notre attention. Ce sont les mêmes difficultés régulièrement rapportées au comité par le biais de ses diverses activités en contact avec les représentants d'usagers. Nous ne sommes donc pas surpris de voir ainsi soulignés les sujets les plus sensibles ni de l'intensité avec laquelle ils nous sont communiqués dans les commentaires des répondants.

Notre expérience auprès des parents nous permettait déjà de connaître certaines réalités frôlant l'inacceptable, confirmées par notre sondage qui fait ressortir des points devant être améliorés pour le mieux-être des usagers. Nous espérons que ces résultats détaillés et le sérieux qui a prévalu du début à la fin de notre démarche permettront au comité des usagers et à la Direction des programmes déficiences de travailler ensemble concrètement à l'amélioration de la qualité de vie en résidence pour tous les usagers, comme nous y engageant nos fonctions.

Sondage réalisé en février-mars 2020 / Comité des usagers en DI-TSA du CISSSMO / usagers résidant en Montérégie-Est et Montérégie-Centre

