



*Rapport du sondage auprès des clients des
services de soutien à domicile, des clients
des services ambulatoires
gériatriques et des aidants naturels*



MRC Rimouski-Neigette et la Mitis

*Direction de la santé publique
de la planification et de l'évaluation*

RRSSS du Bas-Saint-Laurent



Février 2003



Analyse et rédaction :

*Jocelyne Pelletier, M.Sc.,
administration de la santé.*

Saisie et traitement des données :

Roger Dubé, t.r.e.s.

Mise en page :

Pauline Landry, secrétaire.

ISBN : 2-921342-43-X

Dépôt légal – 1^{er} trimestre 2003

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

Table des matières

	<i>Page</i>
<i>Liste des tableaux.....</i>	<i>iv</i>
<i>Liste des annexes</i>	<i>vi</i>
<i>Introduction</i>	<i>7</i>
1. Méthodologie.....	8
1.1. Population à l'étude et échantillon	8
1.2. Outils et mode de collecte de données	8
1.3. Analyse.....	9
1.4. Taux de réponse	9
2. Résultats auprès des clients	11
2.1. Caractéristiques des répondants.....	11
2.2. Type de services reçus par les répondants	12
2.3. Degré de satisfaction globale face aux services reçus	13
2.4. Degré de satisfaction envers des éléments spécifiques des services reçus	15
2.5. Services estimés nécessaires mais non reçus	16
2.6. Perception de l'état de santé et satisfaction face à la vie	16
2.7. Aide apportée par des aidants naturels ou des personnes rémunérées	19
3. Résultats auprès des aidants.....	20
3.1. Caractéristiques des aidants	20
3.2. Services fournis par les aidants.....	21
3.3. Perception de la lourdeur de la tâche par les aidants	24
3.4. Relations entre la personne aidante et la personne aidée.....	27
3.5. Commentaires des personnes aidantes	28
4. Synthèse et recommandations	29
4.1. Satisfaction des usagers	29
4.2. Acceptabilité de la tâche par les aidants	29

Liste des tableaux

	Page
Tableau 1 : <i>Personnes contactées et répondants pour les services de SAD dans la MRC de Rimouski-Neigette</i>	10
Tableau 2 : <i>Répartition des répondants selon le sexe, la MRC et la catégorie de services reçus.....</i>	11
Tableau 3 : <i>Répartition des répondants selon l'âge, la MRC et la catégorie de services reçus.....</i>	11
Tableau 4 : <i>Répartition des répondants selon le groupe d'âge, la catégorie de services reçus et la MRC.</i>	12
Tableau 5 : <i>Type de services reçus par les répondants des services de SAD</i>	12
Tableau 6 : <i>Types de services reçus par les usagers des SAG.....</i>	13
Tableau 7 : <i>Degré de satisfaction globale des répondants recevant des services de SAD.....</i>	14
Tableau 8 : <i>Degré de satisfaction globale des répondants des services de SAG.....</i>	14
Tableau 9 : <i>Perception de l'état de santé des répondants</i>	17
Tableau 10 : <i>Degré de perception du stress dans la vie personnelle.....</i>	18
Tableau 11 : <i>Perception du bonheur.....</i>	19
Tableau 12 : <i>Répartition des personnes recevant de l'aide rémunérée et non rémunérée.....</i>	20

Tableau 13 : Répartition des aidants selon l'âge moyen et médian	21
Tableau 14 : Répartition des aidants selon la catégorie d'âge	21
Tableau 15 : Tâches accomplies par les personnes aidantes	22
Tableau 16 : Évolution du nombre et de la proportion de personnes aidantes intervenant dans les AVQ entre 2000 et 2002	23
Tableau 17 : Répartition des aidants selon le nombre de tâches accomplies	24
Tableau 18 : Perception par les aidants de la lourdeur de la tâche	24
Tableau 19 : Difficultés éprouvées très souvent ou souvent par les personnes aidantes.....	25
Tableau 20 : Répartition des personnes aidantes selon l'ampleur des difficultés éprouvées.....	26
Tableau 21 : Façon dont les personnes aidantes perçoivent la contribution des personnes aidées.....	27
Tableau 22 : Degré de partage entre la personne aidée et la personne aidante	28

Liste des annexes

Annexe 1 : *Questionnaire aidants – questionnaire clients.*

Annexe 2 : *Construction de deux échelles.*

Annexe 3 : *Commentaires de clients et des personnes aidantes.*

Introduction

Le présent sondage s'inscrit dans un ensemble de mesures évaluatives de certains éléments du guichet unique, des services de soutien à domicile (SAD) et des services ambulatoires gériatriques (SAG) pour les MRC de Rimouski-Neigette et La Mitis, s'étendant sur une période de 3 années (1999-2002). On retrouvera donc dans un rapport global d'évaluation du guichet unique et des SAG, les principaux éléments de la présente analyse.

Un premier sondage auprès des clients et des aidants naturels a déjà été réalisé en 2000 ¹. Le présent document présente donc les résultats du sondage effectué en 2002 de même qu'une analyse de l'évolution des opinions des personnes sondées (usagers et personnes aidantes) durant les deux dernières années. Essentiellement, dans le cadre de l'exercice d'évaluation plus large dans lequel il se situe, il vise à répondre aux questions suivantes :

- Les usagers des services de SAD et des SAG sont-ils satisfaits?*
- Les proches aidant ces personnes estiment-ils acceptable la tâche qui leur échoit?*

¹ *Pelletier Jocelyne, Lapointe Gilles. Sondage auprès des clients des services de soutien à domicile et des services ambulatoires gériatriques et des aidants naturels. MRC Rimouski-Neigette et La Mitis. Direction de la santé publique. RSSS du Bas-Saint-Laurent. Mars 2001.*

1. Méthodologie

1.1. Population à l'étude et échantillon

La population à l'étude est constituée de toutes les personnes nouvellement inscrites, entre le 1^{er} avril 2001 et le 31 mars 2002, aux services de soutien à domicile (SAD) à long terme, (ce qui signifie pour les fins de cette étude inscrites pour une période de 30 jours et plus), ou aux services ambulatoires gériatriques (SAG), pour les MRC de Rimouski-Neigette et La Mitis et demeurant toujours dans ces MRC. De plus, le questionnaire étant en français, les personnes devaient pouvoir y répondre dans cette langue.

Les personnes recevant des services de SAD répondant aux critères retenus étaient au nombre de 366 dans la MRC de Rimouski-Neigette. Pour des raisons de faisabilité nous avons limité le nombre de répondants à 100 personnes, ce qui était un nombre suffisamment représentatif pour les informations recherchées. Un échantillon aléatoire systématique fut tiré en deux temps, à partir de la liste établie des usagers, pour atteindre le nombre de 100 répondants. Dans la MRC La Mitis, la liste des personnes correspondant à la population ciblée aux services de SAD étant de 154 personnes, la population entière fut contactée. Pour les usagers des SAG, toutes les personnes faisant partie de la population retenue furent contactées dans chacune des MRC. Le seul groupe où nous avons retenu un échantillon est donc celui des usagers des services de SAD pour la MRC de Rimouski-Neigette.

Les personnes aidantes étaient identifiées par les usagers rejoints et leurs coordonnées étaient transmises aux intervieweuses.

1.2. Outils et mode de collecte de données

Les questionnaires administrés par téléphone, utilisés pour les usagers et les personnes aidantes furent les mêmes qu'en l'an 2000. Le questionnaire s'adressant aux usagers a été largement inspiré d'un questionnaire de satisfaction utilisé par la Régie régionale de Montréal². Ce questionnaire situe le degré de satisfaction sur une échelle s'étendant de 0

² Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal. *Étude sur les attentes et la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux. Phase II. Rapport final. Octobre 1997.*

à 10 et le degré d'importance accordé par le répondant à chacun des éléments investigués également sur une échelle s'étendant de 0 à 10 (ex. : satisfaction du respect porté; importance accordée au respect). Toutefois, dans le sondage réalisé en 2000, les réponses apportées à cette valeur d'importance étaient toujours supérieures à 9 et ne permettaient aucunement de discriminer. Cette partie du questionnaire fut donc omise en 2002.

Le questionnaire utilisé pour recueillir les données auprès des personnes aidantes emprunte, pour sa part, plusieurs questions à l'échelle de mesure du fardeau de Zarit ³.

La collecte des données a été effectuée entre le 1^{er} octobre 2002 et le 20 octobre 2002. Deux intervieweuses, formées à cet effet, ont effectué les appels téléphoniques à des heures différentes du jour, tous les jours de la semaine, y compris les samedi et les dimanche, afin de rejoindre le plus de répondants possible. Avant de déclarer forfait, 6 appels étaient passés à des heures et jours différents.

1.3. Analyse

Les données ont été traitées à l'aide du logiciel SPSS. L'analyse des données est principalement descriptive avec éléments de comparaison avec les résultats de l'an 2000. Le test du Khi carré (χ^2) est utilisé pour vérifier la relation entre deux variables, lorsque l'une d'elles est nominale. Le coefficient de corrélation de Spearman (r_s) sert à établir la relation entre deux variables ordinales.

1.4. Taux de réponse

Dans la MRC de Rimouski-Neigette, pour les usagers des services de SAD, 163 personnes furent contactées. Selon le dénominateur utilisé (personnes éligibles; personnes éligibles et aptes à répondre; personnes éligibles, aptes à répondre et rejointes), le taux de réponse est de 71,4%, 80,0% ou 95,2% (tableau 1).

Dans la MRC de La Mitis pour les mêmes types de services de SAD, 154 personnes constituaient la population entière; elles furent toutes contactées, pour un échantillon final de 72 répondants (tableau 1). Les taux de réponse varient selon le dénominateur utilisé de 61,0% à 91,0%.

³ Zarit D., Steven H. Relatives of the impaired elderly : correlate our feeling of burden. *The Gerontologist*. 20 : 6. 1980.

Pour les SAG, tous les usagers correspondant à la population ciblée furent contactés, soit 59 personnes dans la MRC de Rimouski-Neigette et 60 personnes dans la MRC de La Mitis. Le nombre de répondants fut de 37 dans la MRC de Rimouski-Neigette et de 28 dans la MRC de La Mitis (tableau 1). Les taux de réponse se situent entre 72,5% et 100,0% pour la MRC de Rimouski-Neigette et entre 58,3% et 82,4% pour la MRC de La Mitis.

Tableau 1 : Personnes contactées et répondants pour les services de SAD dans la MRC de Rimouski-Neigette

	MRC Rimouski-Neigette		MRC La Mitis	
	SAD	SAG	SAD	SAG
Personnes contactées	163	64	154	67
Personnes non éligibles	23	13	37	19
Déménagées ou ligne téléphonique interrompue	10	4	13	8
Décédées	3	1	6	3
Hospitalisées	0	0	6	4
Personne anglophone	0	0	1	0
Aucun service reçu durant la période de référence *	10	8	11	4
Personnes éligibles	140	51	117	48
Non-Répondants	40	14	45	20
Questionnaires incomplets	2	0	5	2
Refus de répondre	3	0	2	4
Ligne toujours occupée	2	0	0	0
Personnes absentes	2	3	1	1
Messages non retournés ou non réponse	16	9	8	3
Incapables de répondre	15	2	29	10
Répondants	100	37	72	28
Taux de réponse des personnes éligibles	71,4%	72,5%	61,5%	58,3%
Taux de réponse des personnes éligibles et aptes à répondre	80,0%	75,5%	81,8%	73,7%
Taux de réponse des personnes éligibles, aptes à répondre et rejointes	95,2%	100,0%	91,1%	82,4%

* Il est probable qu'il s'agit de clients toujours inscrits, dont les dossiers n'ont pas été fermés, mais qui n'ont pas reçu de services durant la période de référence.

2. Résultats auprès des clients

2.1. Caractéristiques des répondants

Le tableau 2 illustre la répartition des répondants selon le sexe, la MRC et la catégorie de services reçus. Les répondants sont majoritairement des femmes. L'âge moyen est de 76 ans et 74 ans selon la MRC et l'étendue des âges va de 23 ans à 98 ans (tableau 3).

Tableau 2 : Répartition des répondants selon le sexe, la MRC et la catégorie de services reçus

MRC	Sexe	SAD		SAG		Total	
		Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Rimouski-Neigette	Masculin	31	31,0	11	29,7	42	30,7
	Féminin	69	69,0	26	70,3	95	69,3
	Total	100	100,0	37	100,0	137	100,0
La Mitis	Masculin	29	40,3	12	42,9	41	41,0
	Féminin	43	59,7	16	57,1	59	59,0
	Total	72	100,0	28	100,0	100	100,0

Tableau 3 : Répartition des répondants selon l'âge, la MRC et la catégorie de services reçus

MRC	Âge	SAD	SAG
Rimouski-Neigette	Minimum	27	48
	Maximum	97	90
	Moyenne	76	77
La Mitis	Minimum	23	52
	Maximum	98	92
	Moyenne	74	75

La plupart des répondants ont 75 ans et plus et les personnes de 85 ans et plus constituent plus de 20% des répondants recevant des services de SAD (tableau 4).

Tableau 4 : Répartition des répondants selon le groupe d'âge, la catégorie de services reçus et la MRC

Groupes d'âge	SAD				SAG			
	Estuaire		Mitis		Estuaire		Mitis	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
0 – 64	17	17,0	17	23,6	2	5,4	5	17,9
65 – 74	17	17,0	9	12,5	9	24,3	5	17,9
75 – 84	43	43,0	31	43,1	22	59,5	15	53,5
85 et plus	23	23,0	15	20,8	4	10,8	3	10,7
Total	100	100,0	72	100,0	37	100,0	28	100,0

2.2. Type de services reçus par les répondants

Les répondants recevant des services de SAD dans les deux MRC utilisent surtout les services à domicile qui se rapportent aux soins infirmiers, aux soins d'hygiène et à l'aide domestique (tableau 5). Sur ce dernier point, il est possible que les répondants ne fassent pas la différence entre l'aide fournie par le CLSC et l'aide fournie par un organisme d'économie sociale.

Tableau 5 : Type de services reçus par les répondants des services de SAD

Type de services	MRC			
	Rimouski-Neigette N. = 100		La Mitis N. = 72	
Soins infirmiers à domicile	79	79,0%	52	72%
Aide domestique à domicile	44	44,0%	42	58%
Soins d'hygiène à domicile	33	33,0%	28	39%
Physiothérapie à domicile	4	4,0%	11	15%
Ergothérapie à domicile	4	4,0%	9	13%
Inhalothérapie à domicile	4	4,0%	0	0%
Autres services	9	9,0%	4	6%

Les répondants recevant des SAG sont nombreux à recevoir également des services de soutien à domicile (tableau 6). Toutefois, pour ce groupe de répondants, l'analyse fut concentrée sur la satisfaction au regard des SAG. Les types de services reçus par ces répondants sont illustrés au tableau 6.

Tableau 6 : Types de services reçus par les usagers des SAG

Type de services	MRC			
	Rimouski-Neigette		La Mitis	
	N. = 37		N. = 28	
Physiothérapie au SAG	25	67,6%	25	89,3%
Ergothérapie au SAG	2	5,4%	2	7,1%
Autres services au SAG	13	35,1%	2	7,1%
Soins infirmiers à domicile	17	45,9%	7	25,0%
Aide domestique à domicile	18	48,6%	11	39,3%
Soins d'hygiène à domicile	15	40,5%	6	21,4%
Physiothérapie à domicile	1	2,7%	1	3,6%
Ergothérapie à domicile	0	0,0%	2	7,1%
Autres services	2	5,4%	1	3,6%

2.3. Degré de satisfaction globale face aux services reçus

Le tableau 7 fait état d'un haut degré de satisfaction globale au regard de chaque type de services reçus par les usagers des services de SAD. Les moyennes très élevées en 2000 ont peu varié en 2002. La satisfaction face aux services d'aide domestique obtient un score moyen moins élevé (qui demeure toutefois au-delà de 8,5) et des appréciations minimales plus basses.

Tableau 7 : Degré de satisfaction globale des répondants recevant des services de SAD

Services reçus SAD	Rimouski-Neigette			La Mitis		
	Minimum	Moyenne	Moyenne	Minimum	Moyenne	Moyenne
	2002	2002	2000	2002	2002	2000
<i>Soins infirmiers</i>	5,00	9,75	9,86	5,00	9,40	9,79
<i>Aide domestique</i>	0,00	8,89	9,29	5,00	9,02	9,24
<i>Soins d'hygiène</i>	4,00	9,67	9,65	7,00	9,14	9,86
<i>Physiothérapie</i>	8,00	9,50	9,20	6,00	9,10	10,0
<i>Ergothérapie</i>	8,00	9,25	10,0	9,00	9,78	9,67
<i>Inhalothérapie</i>	9,00	9,75	-----	-----	-----	10,0
<i>Autres services*</i>	8,00	9,44	10,0	8,00	9,25	9,79

* services sociaux, services bénévoles (transport, popote roulante etc.).

La satisfaction globale des usagers des SAG est également élevée. On note une légère baisse de satisfaction envers les services de physiothérapie et d'ergothérapie dans la MRC de Rimouski-Neigette entre 2000 et 2002 (tableau 8).

Tableau 8 : Degré de satisfaction globale des répondants des services de SAG

Services reçus SAG	Rimouski-Neigette			La Mitis		
	Minimum	Moyenne	Moyenne	Minimum	Moyenne	Moyenne
	2002	2002	2000	2002	2002	2000
<i>Physiothérapie</i>	4,00	9,00	9,25	8,00	9,72	9,67
<i>Ergothérapie</i>	7,00	8,50	9,67	10,00	10,00	9,88
<i>Autres SAG*</i>	8,00	9,77	9,29	10,00	10,00	9,67

* services de loisirs, soins infirmiers, services sociaux.

2.4. Degré de satisfaction envers des éléments spécifiques des services reçus

Les éléments spécifiques des services de SAD sur lesquels les usagers ont exprimé leur degré de satisfaction sont les suivants :

- *le respect avec lequel ils étaient traités,*
- *l'attention portée à leur problème,*
- *la confidentialité dans le traitement de l'information donnée,*
- *la rapidité pour obtenir des services après la demande,*
- *le respect des heures déterminées pour les services,*
- *le temps pris par les intervenants pour s'occuper d'eux,*
- *la cordialité du personnel.*

Les moyennes de satisfaction envers ces éléments spécifiques étaient toutes supérieures à 9,0 en 2000 pour quelque service que ce soit, rendu à domicile. En 2002, on note un changement dans la MRC de Rimouski-Neigette pour les services de physiothérapie à domicile et d'ergothérapie à domicile, où les moyennes de satisfaction au regard de la rapidité d'obtention du service sont respectivement de 8,2 et 8,0, alors qu'elles étaient de 9,5 et 10,0 en 2000.

Quant aux SAG, les éléments soumis à l'appréciation des usagers étaient :

- *le respect avec lequel ils étaient traités,*
- *l'attention portée à leur problème,*
- *la confidentialité dans le traitement de l'information donnée,*
- *la rapidité pour obtenir des services après la demande,*
- *le respect des heures de rendez-vous,*
- *le temps pris par les intervenants pour s'occuper d'eux,*
- *le choix des mesures prises pour régler le problème,*
- *le respect des horaires de transport,*
- *la distance à parcourir pour recevoir les services,*
- *la propreté des locaux et de l'équipement,*
- *la qualité de la nourriture (pour ceux qui mangeaient dans les locaux des SAG),*
- *l'atmosphère en général.*

La seule cote moyenne d'appréciation en 2000, inférieure à 9,0, fut portée sur la qualité de la nourriture (7,9). Bien qu'il s'agisse toujours en 2002 de l'élément qui affiche la moyenne la plus faible, cette dernière est maintenant de 8,8. Pour ce qui est des autres caractéristiques les moyennes sont de 9,4 et plus.

Des commentaires spécifiques furent émis par cinq usagers :

- « *J'ai fait affaire avec Sécur-médic car ça aurait pris un an avec le CLSC* »,
- « *Il devrait y avoir plus d'accessibilité et de concertation entre le CLSC et les loisirs de la ville pour les gens jeunes et à mobilité réduite* »,
- « *Je préférerais que l'aide domestique fasse ce que je veux* »,
- « *J'aurais aimé continuer au Centre de jour* »,
- « *Je n'ai pas assez d'heures d'activités aux SAG* ».

2.5. Services estimés nécessaires mais non reçus

Globalement, 33 personnes (14,4%) ont identifié des services non reçus qu'elles estimaient nécessaires. Cette observation n'est pas différente de celle faite en l'an 2000.

Parmi les répondants recevant des services de SAD, 19 personnes (19%) identifient des services non reçus mais jugés nécessaires, dans la MRC de Rimouski-Neigette. La plupart réclame des services d'aide domestique ou plus de temps de ce type de services. Dans la MRC de La Mitis 5 personnes réclament plus de services (7,0%).

Les usagers des SAG sont au nombre de 6 dans la MRC de Rimouski-Neigette (16,2%) à désirer recevoir plus de services et au nombre de 3 dans la MRC La Mitis (10,7%). Les services estimés nécessaires et non reçus sont variés : aide pour les repas, aide domestique, aide aux courses, physiothérapie à domicile, soins d'hygiène, soins des pieds, services sociaux, soins infirmiers à domicile, gardiennage, accessoires (barres de lit).

2.6. Perception de l'état de santé et satisfaction face à la vie

Ces variables furent investiguées afin d'être mise en relation avec le degré de satisfaction exprimé par les usagers. À titre d'exemple, nous aurions pu observer un degré moins élevé de satisfaction chez les gens se disant en général plus stressés et moins heureux. Toutefois, comme très peu de gens ont un degré de satisfaction inférieur à 9 sur 10, ce

nombre est insuffisant pour analyser les caractéristiques spécifiques des gens moins satisfaits.

Les données de perception de l'état de santé, du stress et du bonheur demeurent cependant intéressantes, d'autant plus que nous pouvons les comparer avec celles recueillies en 2000, nous fournissant ainsi une information supplémentaire pour estimer la qualité de vie des usagers.

Peu de répondants s'estiment en excellente ou très bonne santé (tableau 9). Alors que dans la MRC de la Mitis, les répondants des deux catégories de services se ressemblent quant à la perception de leur état de santé, dans la MRC de Rimouski-Neigette, les gens recevant des services de SAG ont une meilleure perception de leur état de santé. Globalement toutefois les perceptions recueillies en 2002 ressemblent au portrait tracé en 2000. La proportion de répondants se percevant en moyenne ou mauvaise santé (toutes catégories confondues, 66,0%), excède de beaucoup cette proportion dans la population de 15 ans et plus du Bas-Saint-Laurent, qui est de 14,7%⁴. La perception de l'état de santé ne varie ni selon le sexe, ni selon le groupe d'âge des répondants.

Tableau 9 : Perception de l'état de santé des répondants

MRC	Perception de la santé	SAD		SAG	
		Nbre	%	Nbre	%
Rimouski- Neigette	Excellente ou très bonne	18	18,0	8	21,6
	Bonne	21	21,0	12	32,4
	Moyenne	38	38,0	15	40,5
	Mauvaise	23	23,0	2	5,4
	Total	100	100,0	37	100,0
La Mitis	Excellente ou très bonne	10	13,9	4	14,3
	Bonne	19	26,4	7	25,0
	Moyenne	24	33,3	11	39,3
	Mauvaise	19	26,4	6	21,4
	Total	72	100,0	28	100,0

⁴ Institut national de santé publique. Le portrait de santé : le Québec et ses régions. Édition 2001.

Le tableau 10 illustre la répartition des répondants selon leur degré de perception de stress dans leur vie personnelle. Dans les deux MRC, plus du tiers des répondants se situent dans des catégories élevées de stress, situation inchangée depuis l'an 2000. La perception du stress n'est liée ni au sexe, ni au groupe d'âge. Elle est toutefois liée à la perception de l'état de santé : on retrouve significativement plus de gens dans les catégories élevées de stress qui se perçoivent également en mauvaise santé (territoires confondus, $\chi^2 = 20,97$; $dl = 12$, $p = 0,05$).

Tableau 10 : Degré de perception du stress dans la vie personnelle

MRC	Degré de perception du stress dans la vie	SAD		SAG	
		Nbre	%	Nbre	%
Rimouski - Neigette	Très stressante	8	8,0	3	8,1
	Plutôt stressante	31	31,0	12	32,4
	Pas très stressante	31	31,0	13	35,1
	Pas stressante du tout	30	30,0	9	24,3
	Total	100	100,0	37	100,0
La Mitis	Très stressante	11	15,5	3	10,7
	Plutôt stressante	13	18,3	10	35,7
	Pas très stressante	34	47,9	12	42,9
	Pas stressante du tout	13	18,3	3	10,7
	Total	71	100,0	28	100,0
	Pas de réponse	1			

Malgré les difficultés éprouvées la très grande majorité des répondants se sont dits « très heureux » ou « plutôt heureux » (tableau 11). Toutefois, la proportion des gens « pas très heureux » est un peu plus élevée en 2002 (18,6%, toutes catégories confondues) qu'elle ne l'était en 2000 (13,0%). Cette perception du bonheur semble influencée par la perception de l'état de santé ($\chi^2 = 30,73$; $dl = 8$, $p = 0,00$) et par la perception du stress ($\chi^2 = 69,00$; $dl = 6$, $p = 0,00$). Une perception positive de l'état de santé influence positivement la perception du bonheur, tout comme le fait une perception peu élevée du stress.

Tableau 11 : Perception du bonheur

MRC	Degré de perception du bonheur	SAD		SAG	
		Nbre	%	Nbre	%
<i>Rimouski - Neigette</i>	<i>Très heureux</i>	33	33,0	7	18,9
	<i>Plutôt heureux</i>	56	56,0	21	56,8
	<i>Pas très heureux</i>	11	11,0	9	24,3
	Total	100	100,0	37	100,0
<i>La Mitis</i>	<i>Très heureux</i>	17	23,9	4	14,3
	<i>Plutôt heureux</i>	38	53,5	16	57,1
	<i>Pas très heureux</i>	16	22,5	8	28,6
	Total	71	100,0	28	100,0
	<i>Pas de réponse</i>	1			

2.7. Aide apportée par des aidants naturels ou des personnes rémunérées

Usagers des SAG et des services de SAD confondus, pour Rimouski-Neigette, 88 personnes ont reconnu avoir de l'aide apportée par des personnes rémunérées ou non, soit 64,2% des répondants (88/137). Pour La Mitis, cette proportion est de 80,0% (80/100). Dans 54,5% (48/88) des cas, il s'agit d'une personne non rémunérée dans la MRC de Rimouski-Neigette et dans 48,8% (39/80) des cas dans la MRC de La Mitis. À cet égard, il y a une différence importante entre la situation observée en 2002 et celle prévalant en 2000 (tableau 12). Parmi les personnes requérant une aide supplémentaire aux services dispensés par le réseau, la proportion de personnes recevant une aide rémunérée a augmenté de façon significative dans les 2 MRC ($p < 0,05$).

Tableau 12 : Répartition des personnes recevant de l'aide rémunérée et non rémunérée

	MRC Rimouski-Neigette*				MRC La Mitis *			
	2000		2002		2000		2002	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
<i>Aide rémunérée</i>	14	14,6	40	45,5	9	12,5	41	51,3
<i>Aide non rémunérée</i>	82	85,4	48	54,5	63	87,5	39	48,7
Total	96	100,0	88	100,0	72	100,0	80	100,0

* Différences statistiquement significatives $p < 0,05$

Certains usagers recevant des services à domicile ont dit n'avoir pas besoin d'aide pour se déplacer à l'extérieur. Bien que ce ne soit aucunement l'objet du présent rapport, il est intéressant de noter que théoriquement du moins, ces usagers auraient pu recevoir certains services professionnels à l'extérieur du domicile, ce qui ne fut pas toujours le cas. Si pour les services de physiothérapie ces cas sont marginaux (2 personnes dans la MRC de Rimouski-Neigette), ils sont plus fréquents pour les services de soins infirmiers où 30 personnes dans la MRC de Rimouski-Neigette et 8 personnes dans la MRC La Mitis, n'ayant pas besoin d'aide pour se déplacer à l'extérieur ont reçu des services de soins infirmiers à domicile.

3. Résultats auprès des aidants

3.1. Caractéristiques des aidants

Les usagers ont accepté de fournir les coordonnées de la personne les aidant bénévolement dans 95,8% des cas (46/48) dans la MRC de Rimouski-Neigette et dans 84,6% des cas (33/39) dans la MRC de La Mitis. La très grande majorité des personnes aidantes ont pu être rejointes et ont accepté de répondre au questionnaire téléphonique (40/46, soit 87,0% dans la MRC de Rimouski-Neigette et 30/33, soit 90,9% dans la MRC La Mitis).

Dans 83,9% des cas pour la MRC de Rimouski-Neigette et 80,0% pour la MRC de La Mitis, la personne aidante est un(e) conjoint(e) ou un(e) enfant. Bien que les femmes

représentent la plus grande partie des aidants naturels, les hommes y comptent également pour une bonne part dans la MRC de Rimouski-Neigette, soit 30,0% alors qu'il n'y en a qu'un seul dans la MRC de La Mitis.

Les tableaux 13 et 14 présentent la répartition de l'âge des aidants. Bien que la majorité des aidants soient des adultes de 25 à 64 ans (67,1%), une proportion importante d'aidants a 65 ans et plus (31,4%).

Tableau 13 : Répartition des aidants selon l'âge moyen et médian

<i>MRC</i>	<i>Étendue</i>	<i>Âge moyen</i>	<i>Âge médian</i>
<i>Rimouski-Neigette</i>	23-85	57 ans	57 ans
<i>La Mitis</i>	25-78	58 ans	58 ans

Tableau 14 : Répartition des aidants selon la catégorie d'âge

<i>MRC</i>	<i>Moins de 25 ans</i>	<i>25 à 49 ans</i>	<i>50 à 64 ans</i>	<i>65 ans et plus</i>	<i>Total</i>
<i>Rimouski-Neigette</i>	1 (2,5%)	12 (30,0%)	17 (42,5%)	10 (25,0%)	40 (100,0%)
<i>La Mitis</i>	0 (0,0%)	6 (20,0%)	12 (40,0%)	12 (40,0%)	30 (100,0%)
Total	3 (4,3%)	18 (25,7%)	29 (41,4%)	22 (31,4%)	70 (100,0%)

3.2. Services fournis par les aidants

Le tableau 15 présente le détail des principales tâches effectuées par les personnes aidantes. Y figurent le nombre (%) de personnes qui font les tâches ou aident à les faire. S'il y a moins d'aidants masculins, ces derniers sont proportionnellement aussi impliqués que les femmes dans tous les types de tâches.

Tableau 15 : Tâches accomplies par les personnes aidantes

Tâches	MRC Rimouski-Neigette N. = 40		MRC La Mitis N. = 30	
	Nbre aidants	% aidants	Nbre	%
Faire des pansements	6	15,0	7	23,3
Aider à prendre les médicaments	20	50,0	10	33,3
Faire faire des exercices	8	20,0	6	20,0
Soins d'hygiène (se laver etc.)	13	32,5	13	43,3
Soins d'hygiène (toilettes, bassine etc.)	9	22,5	8	26,7
Aider à manger	6	15,0	4	13,3
Aider à s'habiller	15	37,5	13	43,3
Aider à faire les transferts	7	17,5	10	33,3
Aider à monter et descendre les escaliers	13	32,5	13	43,3
Aider à sortir de la maison	21	52,5	12	41,4
Aider à marcher à l'intérieur	9	22,5	7	25,0
Faire les courses	37	92,5	28	93,3
Préparer les repas ou aider à le faire	26	65,0	22	73,3
Faire des travaux domestiques légers	25	62,5	20	66,7
Gérer le budget	24	60,0	8	26,7
Faire du transport automobile	32	80,0	27	90,0
S'occuper de l'entretien de la maison	29	72,5	20	66,7
S'occuper d'affaires légales	30	75,0	18	60,0
Autres soins et services	8	20,0	1	3,3

Les 6 tâches accomplies par le plus grand nombre de personnes aidantes sont les mêmes dans les 2 MRC, mais pas nécessairement dans le même ordre. Les quatre premières de la liste que nous énumérons se présentent toutefois dans le même ordre d'importance pour les 2 MRC :

- faire les courses;
- faire du transport automobile pour la personne aidée;
- faire des travaux domestiques légers;
- préparer ou aider à préparer les repas;
- s'occuper de l'entretien ou de modifications à la maison;

- s'occuper d'affaires légales;
- gérer le budget.

Ces tâches concernent principalement l'aide à la vie domestique (AVD) et étaient tout aussi importantes en 2000 qu'en 2002. Toutefois, lorsqu'on analyse les tâches accomplies en relation avec les activités de la vie quotidienne (AVQ), on note une augmentation de la proportion d'aidants les réalisant en 2002, pour la presque totalité d'entre elles (tableau 16).

Tableau 16 : Évolution du nombre et de la proportion de personnes aidantes intervenant dans les AVQ entre 2000 et 2002

AVQ	MRC Rimouski-Neigette				MRC La Mitis			
	2000 N. = 91		2002 N. = 40		2000 N. = 69		2002 N. = 30	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Soins d'hygiène de base (se laver etc.)	19	20,9	13	32,5	10	14,5	13	43,3
Soins d'hygiène d'élimination (toilettes, bassine etc.)	15	16,5	9	22,5	13	18,8	8	26,7
Aide à l'alimentation	11	12,1	6	15,0	6	8,7	4	13,3
Aide à l'habillement	23	25,3	15	37,5	21	30,4	13	43,3
Aide aux transferts	12	13,2	7	17,5	8	11,6	10	33,3
Aide pour monter et descendre escaliers	35	38,5	13	32,5	34	49,3	13	43,3
Aide à la marche (à l'intérieur)	12	13,2	9	22,5	7	10,1	7	25,0

Certaines personnes aidantes cumulent plusieurs tâches. Le nombre de tâches cumulées va de 1 à 16 tâches pour les répondants de Rimouski-Neigette et de 1 à 15 tâches pour ceux de La Mitis. Le tableau 17 catégorise les aidants selon le nombre de tâches cumulées. La quantité d'activités réalisées ne varie ni selon le sexe ni selon l'âge des personnes aidantes.

Tableau 17 : Répartition des aidants selon le nombre de tâches accomplies

Nb. de tâches	MRC Rimouski-Neigette				MRC La Mitis			
	2000		2002		2000		2002	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
1 à 5	31	34,1	11	27,5	24	34,8	11	36,7
6 à 10	41	45,1	17	42,5	31	44,9	8	26,7
11 et plus	19	20,9	12	30,0	14	20,3	11	36,7
Total	91	100,0	40	100,0	69	100,0	30	100,0

La comparaison avec les résultats du sondage de l'an 2000 nous permet de constater une augmentation de la proportion de personnes aidantes qui réalisent 11 tâches et plus (quoique non statistiquement significative).

3.3. Perception de la lourdeur de la tâche par les aidants

Le tableau 18 illustre la répartition des aidants selon leur perception de la lourdeur de la tâche à accomplir.

Tableau 18 : Perception par les aidants de la lourdeur de la tâche

Perception de la tâche	MRC Rimouski-Neigette				MRC La Mitis			
	2000		2002		2000		2002	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Très exigeante ou exigeante	16	17,6	11	27,5	8	11,6	13	43,3
Moyennement exigeante	26	28,6	11	27,5	26	37,7	6	20,0
Peu ou pas exigeante	49	53,8	18	45,0	35	50,7	11	36,7
Total	91	100,0	40	100,0	69	100,0	30	100,0

On note une augmentation de la proportion de personnes aidantes qui perçoivent la tâche comme très exigeante ou exigeante et ce, dans les deux MRC. La différence entre les deux années est statistiquement significative (territoires confondus $\chi^2 = 15,0$; 4dl, $p = 0,005$) Cette observation est congruente avec l'augmentation du nombre de tâches accomplies par les personnes aidantes.

La perception de la lourdeur de la tâche est indépendante de l'âge et du sexe de la personne aidante. Par contre, la perception de la lourdeur est liée à la quantité d'activités réalisées. Plus le nombre d'activités réalisées est grand, plus grande est la tendance à estimer la tâche plus exigeante ($r_s = -,547$, $p = 0,000$).

Le fait de supporter un proche occasionne des difficultés précises dans l'organisation de la vie des personnes aidantes. Le tableau 19 illustre le nombre (%) de personnes disant éprouver très souvent ou souvent des difficultés dans l'un ou l'autre domaine investigué pour chaque année du sondage. On observe, de 2000 à 2002, une importante augmentation de la proportion de personnes aidantes éprouvant très souvent ou souvent des difficultés dans presque tous les domaines investigués. Les deux seuls domaines où les variations ne sont pas statistiquement significatives sont « la difficulté d'occuper un emploi » et les « difficultés financières ».

Tableau 19 : Difficultés éprouvées très souvent ou souvent par les personnes aidantes

	MRC Rimouski-Neigette				MRC La Mitis			
	2000		2002		2000		2002	
	N = 91		N = 40		N = 69		N = 30	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Organisation de la vie quotidienne *	11	12,1	16	40,0	2	2,9	16	53,3
Relation avec la famille *	3	3,3	9	22,5	2	2,9	4	13,3
Organisation de la vie sociale *	11	12,1	14	35,0	3	4,3	9	30,0
Occuper un emploi	4	4,4	3	7,5	1	1,4	1	3,3
Possibilité d'obtenir du répit *	11	12,1	12	30,0	5	7,2	14	46,6
Difficultés financières	3	3,3	5	12,5	1	1,4	1	3,3
Problèmes de santé *	5	5,5	8	20,0	3	4,3	6	20,0
Moral affecté *	11	12,1	22	55,0	6	8,6	13	43,3

* Différences statistiquement significatives pour les 2 MRC $p < 0,05$

La quantité et le degré des difficultés rapportés par les personnes aidantes varient sensiblement d'une personne à l'autre. Nous avons construit, à partir des réponses fournies par les aidants, une échelle des difficultés allant de 0 à +24 (voir annexe 2 pour méthodologie). Sur cette échelle, la moyenne des difficultés pour les aidants de la MRC de Rimouski est de 6,5, la médiane étant à 6,0. Pour cette MRC, ces mesures étaient respectivement de 3,4 et 2,0 en 2000. Pour la MRC de la Mitis, la moyenne et la médiane sont à 6,0 alors qu'elles étaient à 3,2 et 3,0 en 2000.

En établissant 3 catégories à l'intérieur de cette échelle, on remarque que très peu de personnes éprouvent un degré élevé de difficultés, alors que la presque totalité des aidants se retrouvent dans un degré léger de difficultés (tableau 20). Cependant entre 2000 et 2002, il y a eu une augmentation de personnes passant du degré léger de difficultés au degré moyen, dans la MRC de Rimouski-Neigette (différence non statistiquement significative).

Tableau 20 : Répartition des personnes aidantes selon l'ampleur des difficultés éprouvées

	MRC Rimouski-Neigette				MRC La Mitis			
	2000		2002		2000		2002	
	N. = 91		N. = 40		N. = 69		N. = 30	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Degré léger de difficultés (0 à 8)	81	89,0	31	77,5	63	92,6	28	93,3
Degré moyen de difficultés (9 à 16)	9	9,9	8	20,0	5	7,4	2	6,7
Degré élevé de difficultés (17 à 24)	1	1,1	1	2,5	0	0,0	0	0,0

D'autres personnes que la principale personne aidante peuvent également venir en aide à la personne en besoin. Dans la MRC de Rimouski-Neigette, 55,0% des personnes aidantes sont secondées par au moins une autre personne alors que dans la MRC de La Mitis cette proportion est de 40,0%. Ces personnes supplémentaires venant en aide sont le plus souvent un enfant de la personne aidante, un frère ou une soeur.

Les personnes aidantes ont exprimé dans une proportion de 32,5% dans la MRC de Rimouski-Neigette et dans une proportion de 22,5% dans la MRC de La Mitis, le désir d'une aide supplémentaire. Cette demande est plus importante qu'en 2000 où ces proportions étaient respectivement de 15,4% et de 13,0%. Le plus souvent il s'agit d'aide en relation avec l'organisation domestique ou la présence d'une personne pour accorder du répit.

3.4. Relations entre la personne aidante et la personne aidée

Les personnes qui sont aidées peuvent partager certaines activités et contribuer à alléger la tâche de la personne aidante. Nous avons vérifié certains éléments des relations entre la personne aidante et la personne aidée. Le tableau 21 illustre le nombre de personnes aidées (%) qui, d'après le témoignage des personnes aidantes, contribuent positivement, souvent ou très souvent, sous différentes formes à la relation entre elles.

Tableau 21 : Façon dont les personnes aidantes perçoivent la contribution des personnes aidées

<i>Activité faite très souvent ou souvent par la personne aidée</i>	<i>MRC Rimouski-Neigette</i>		<i>MRC La Mitis</i>	
	<i>N. = 40</i>		<i>N. = 30</i>	
	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>Nbre</i>	<i>%</i>
<i>M'aide à alléger les tâches</i>	18	45,0	19	63,3
<i>Me donne des conseils ou des informations</i>	17	42,5	15	50,0
<i>Reçoit mes confidences</i>	20	50,0	22	73,3
<i>Reconnaît que ce que je fais ou dis est bien</i>	15	37,5	15	50,0
<i>Partage des distractions avec moi</i>	25	62,5	20	66,6
<i>Me fournit de l'argent ou des biens matériels</i>	12	30,0	1	3,3

Sur le modèle de l'échelle des difficultés éprouvées, nous avons construit une échelle de partage entre la personne aidée et la personne aidante (détails méthodologiques à l'annexe 2). Sur cette échelle qui s'étend de 0 à 18 les personnes aidées de la MRC de Rimouski-Neigette ont une moyenne de 6,3 et celles de La Mitis une moyenne de 5,2. Le

tableau 22 présente la répartition des répondants selon les catégories de degré de partage et montre l'évolution entre 2000 et 2002. On note une tendance à un partage moins grand entre la personne aidée et la personne aidante (non statistiquement significatif). Le degré de partage est lié à la perception de la lourdeur de la tâche; un degré de partage élevé étant plus susceptible d'être lié à une perception moins lourde de la tâche ($r_s = 0,31$ $p = 0,009$).

Tableau 22 : Degré de partage entre la personne aidée et la personne aidante

	MRC Rimouski-Neigette				MRC La Mitis			
	2000		2002		2000		2002	
	N. = 91		N. = 40		N. = 69		N. = 30	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
<i>Aucun partage (0)</i>	1	1,1	0	0,0	0	0,0	3	10,0
<i>Partage faible (1 à 6)</i>	32	35,2	24	61,5	31	44,9	15	50,0
<i>Partage moyen (7 à 12)</i>	50	54,9	12	30,8	34	49,3	12	40,0
<i>Partage élevé (13 à 18)</i>	8	8,8	3	7,7	2	2,9	0	0,0

3.5. Commentaires des personnes aidantes

Le détail des commentaires énoncés par les personnes aidantes sont présentés en annexe par territoire de MRC, tels que les personnes les ont transmis (annexe 3). Si certains commentaires sont négatifs et concernent le manque de services, on constate que plusieurs commentaires sont positifs envers les services reçus et envers la tâche à accomplir par l'aidant.

4. Synthèse et recommandations

Ce sondage, réalisé dans le cadre d'une évaluation de certains éléments du guichet unique, des services de SAD et des SAG, voulait trouver réponse à deux questions :

- Les usagers des services de SAD et des SAG sont-ils satisfaits?*
- Les proches aidant ces personnes estiment-ils acceptable la tâche qui leur échoit?*

4.1. Satisfaction des usagers

À la première de ces questions, nous pouvons répondre qu'il n'y a aucun doute sur la satisfaction globale des usagers des services de SAD et des SAG. Le degré de satisfaction était élevé en 2000, il l'est demeuré en 2002.

Les éléments générant quelques irritants sont : la rapidité pour obtenir des services de physiothérapie et d'ergothérapie aux services de SAD de la MRC de Rimouski-Neigette, de même que la qualité de la nourriture aux SAG. La rapidité d'obtention des services est certainement liée à la disponibilité insuffisante des ressources de réadaptation. Les insatisfactions exprimées dans ce sondage devraient être prises en compte lors de la détermination des priorités de développement des établissements. Quant à la qualité de la nourriture aux SAG, il faut probablement que les responsables tentent de mieux connaître les attentes des usagers et d'effectuer les changements possibles.

Compte tenu du fait que les deux sondages réalisés à deux ans d'intervalle ont révélé des degrés élevés de satisfaction des usagers, il n'apparaît pas pertinent de répéter fréquemment de tels sondages.

4.2. Acceptabilité de la tâche par les aidants

Les sondages réalisés s'intéressaient aux proches des personnes en perte d'autonomie qui sont des aidants non rémunérés. Il est toutefois important de constater qu'entre 2000 et 2002, il y a eu une augmentation significative du nombre d'usagers déclarant rémunérer des personnes pour recevoir de l'aide, et ce, dans les deux MRC.

Ce qui ne signifie pas que la tâche des aidants non rémunérés s'est allégée puisqu'ils faisaient en 2002 plus de tâches qu'en l'an 2000, principalement concernant les AVQ. Cette observation d'augmentation de leurs activités d'aidants va de pair avec leur propre perception de la tâche à accomplir qu'ils estiment plus lourde qu'en l'an 2000. En lien avec cette perception, on note un partage moins grand d'activités entre la personne aidée et la personne aidante.

La majorité des aidants ont entre 25 et 64 ans et sont donc appelés à conjuguer l'aide qu'ils apportent à un proche avec leur vie professionnelle et familiale. Dans ce contexte, un alourdissement de la tâche d'aidant peut constituer une hypothèque sur d'autres aspects de la vie des aidants. Quant aux aidants de 65 ans et plus, s'ils ont plus de temps libre, c'est souvent leur état de santé qui est susceptible d'être moins bon et pour eux un alourdissement de la tâche peut constituer un facteur de risque à leur propre santé.

Nonobstant ce qui précède, une seule personne aidante se retrouve dans la catégorie « degré élevé de difficultés ». Les réponses apportées par les aidants nous permettent de croire qu'ils ne sont pas en détresse. Plusieurs personnes d'ailleurs ont témoigné du bonheur qu'elles avaient à aider leurs proches.

Si la réponse à la première question portant sur la satisfaction des usagers était claire, la réponse à la seconde question l'est moins. Avec les nuances qui précèdent, on peut tout de même dire que la tâche semble encore acceptable aux aidants. Leur tâche s'est alourdie, la compensation liée aux échanges avec la personne aidée est moins importante, mais sauf exception, ils semblent tous en mesure de composer avec la situation.

Les intervenants auprès des personnes en perte d'autonomie considèrent souvent les personnes aidantes comme des clients et se préoccupent tout autant de leur bien-être que de celui de la personne en perte d'autonomie. L'analyse précédente leur donne raison et cette attitude de vigilance envers les personnes aidantes s'avère essentielle pour maintenir la santé et le bien-être de ces derniers.

Il serait intéressant qu'un suivi soit apporté à la mesure de l'acceptabilité de la tâche par les personnes aidantes. Ce suivi pourrait être annuel ou bisannuel et prendre la forme d'un sondage ou de la tenue d'un « focus group » avec des personnes aidantes. Un tel suivi permettrait d'ajuster la pratique au vécu des personnes aidantes, préservant ainsi leur propre état de santé et de bien-être.

ANNEXE 1

QUESTIONNAIRE CLIENTS

QUESTIONNAIRE AIDANTS

**Présentation sondage auprès de la clientèle du SAD
Soutien à domicile du CLSC**

Bonjour

Mon nom est _____ pour la Régie régionale de la santé du Bas-Saint-Laurent.

Vous recevez présentement ou avez reçu récemment des soins à domicile du CLSC.

Afin de connaître votre satisfaction face à ces services, j'aurais quelques questions à vous poser. Ce sont des questions faciles à répondre et ça va prendre environ 15 minutes.

Est-ce que vous êtes disponible maintenant ou vous préférez que je vous rappelle à un autre moment ?

.....

**Présentation sondage auprès de la clientèle
Services ambulatoires gériatriques SAG**

Bonjour

Mon nom est _____ de la Régie régionale de la santé du Bas-Saint-Laurent.

Vous recevez présentement ou avez reçu des soins provenant du Service ambulatoire gériatrique, ce qu'on appelle le SAG ou le Centre de jour.

Afin de connaître votre satisfaction face à ce service, j'aurais quelques questions à vous poser. Ce sont des questions faciles à répondre et ça va prendre environ 15 minutes.

Est-ce que vous êtes disponible maintenant ou vous préférez que je vous rappelle à un autre moment ?

Questionnaire aux clients

--	--	--	--	--	--

Nom : _____

Âge : _____

--	--

mun

Municipalité : _____

Sexe : _____

--	--

âge

--

sexe

1. Je vais vous lire une série de services offerts par le CLSC ou par des organismes communautaires, dites-moi si depuis avril 2000 vous recevez ou avez reçu ces services. Est-ce que vous recevez ou avez reçu ...

		Oui		Non
V E R T	a) des services de soins infirmiers <u>à la maison</u> ?	()	→ compléter F1	()
	b) des services d'aide à domicile pour de l'aide domestique ?	()	→ compléter F2	()
	c) des services d'aide à domicile pour des soins d'hygiène ?	()	→ compléter F3	()
	d) des services de physiothérapie à domicile ?	()	→ compléter F4	()
	e) des services d'ergothérapie à domicile ?	()	→ compléter F5	()
	f) des services d'inhalothérapie à domicile ?	()	→ compléter F6	()
J A U N E	g) des services de physiothérapie au SAG (Centre de jour) ?	()	→ compléter F8	()
	h) des services d'ergothérapie au SAG (Centre de jour) ?	()	→ compléter F9	()
	i) d'autres services au SAG? si oui, le(s)quel(s) ? _____		→ compléter F10	()
O R	j) d'autre(s) service(s) que je n'ai pas mentionné(s) ? si oui, le(s)quel(s) ? _____			()

2. Y a-t-il des services que vous ne recevez pas ou que vous n'avez pas reçus et que, selon vous, vous auriez dû avoir ?

() oui → lesquels ? _____

() non

3. Comparativement à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre santé est en général ... ?

- | | |
|----------------|----------------|
| () excellente | () très bonne |
| () bonne | () moyenne |
| () mauvaise | |

4. **De façon générale, diriez vous que vous êtes une personne ... ?**
() très heureuse () plutôt heureuse
() pas très heureuse

5. **Diriez-vous que dans l'ensemble, votre vie est ... ?**
() très stressante () plutôt stressante
() pas très stressante () pas stressante du tout

6. **Est-ce que, à cause d'un handicap ou d'un problème de santé, vous avez besoin de l'aide d'une autre personne pour prendre soin de vous, c'est-à-dire pour manger, vous laver, vous habiller ou vous déplacer dans la maison ?**
() oui → est-ce une personne rémunérée ? () oui () non
() non

7. **Avez-vous besoin d'aide d'une autre personne pour s'occuper de vos affaires, faire l'entretien ménager quotidien, faire vos commissions ou vous déplacer à l'extérieur de la maison ?**
() oui → est-ce une personne rémunérée ? () oui () non
() non

**Si aucune personne aidante « bénévole » (Q.6 ET Q.7),
remercier ici**

8. **Dans le but de connaître les commentaires de cette personne qui vous aide, j'aimerais lui parler pour lui poser quelques questions sur l'aide qu'elle vous apporte. Acceptez-vous de me donner son nom et son numéro de téléphone ?**
() oui → Nom _____
() non No tél. _____

Lien : () Conjoint-e () Enfant
() Père-mère () Frère-sœur
() Amie(e) – voisin(e) () Autre : _____

Merci de votre collaboration!

F 2

SERVICES D'AIDE À DOMICILE POUR AIDE DOMESTIQUE

(si répondu oui à la question 1b)

1. Donnez-moi votre degré de satisfaction face au(x) service(s) d'aide à domicile en me donnant une note de 0 à 10, où 0 veut dire que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10 que vous êtes extrêmement satisfait(e).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

pas du tout satisfait *extrêmement satisfait*

Si F1 complété :	Si nécessaire												
Vérifier s'il y a changement de satisfaction face aux points suivants :	2. Toujours sur une note de 0 à 10, jusqu'à quel point avez-vous été satisfait ...												
a) du respect avec lequel on vous a traité :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) de l' attention portée à votre problème :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) de la confidentialité avec laquelle on a traité les informations que vous avez données :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) de la rapidité à obtenir les services après votre demande :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e) du respect des heures déterminées par le personnel des services à domicile :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f) du temps que l'on a pris ou que l'on prend pour s'occuper de vous :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g) de la cordialité du personnel :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>

F 3

SERVICES D'AIDE À DOMICILE POUR SOINS D'HYGIÈNE

(si répondu oui à la question 1c)

1. Donnez-moi votre degré de satisfaction face au(x) service(s) d'aide à domicile en me donnant une note de 0 à 10, où 0 veut dire que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10 que vous êtes extrêmement satisfait(e).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

pas du tout satisfait *extrêmement satisfait*

Si F (antérieur) complété : Vérifier s'il y a changement de satisfaction face aux points suivants :	Si nécessaire												
	2. Toujours sur une note de 0 à 10, jusqu'à quel point avez-vous été satisfait ...												
a) du respect avec lequel on vous a traité :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) de l' attention portée à votre problème :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) de la confidentialité avec laquelle on a traité les informations que vous avez données :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) de la rapidité à obtenir les services après votre demande :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e) du respect des heures déterminées par le personnel des services à domicile :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f) du temps que l'on a pris ou que l'on prend pour s'occuper de vous :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g) de la cordialité du personnel :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>

SERVICES DE PHYSIOTHÉRAPIE AU SAG

(si répondu oui à la question 1g)

1. Donnez-moi votre degré de satisfaction face au(x) service(s) de physiothérapie reçu(s) au SAG en me donnant une note de 0 à 10, où 0 veut dire que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10 que vous êtes extrêmement satisfait(e).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

pas du tout *satisfait* *extrêmement* *satisfait*

<p>Si F (antérieur) complété : <i>Vérifier s'il y a changement de satisfaction face à :</i> <i>A B C D E</i></p>	<p>2. Toujours sur une note de 0 à 10, jusqu'à quel point avez-vous été satisfait ...</p>											<input type="text"/> <input type="text"/>
a) du respect avec lequel on vous a traité :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/> <input type="text"/>
b) de l' attention portée à votre problème :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/> <input type="text"/>
c) de la confidentialité avec laquelle on a traité les informations que vous avez données :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/> <input type="text"/>
d) de la rapidité à obtenir les services après votre demande :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/> <input type="text"/>
e) au temps que l'on a pris ou que l'on prend pour s'occuper de vous	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/> <input type="text"/>
f) au choix des mesures prises pour régler votre problème :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/> <input type="text"/>
g) au respect des horaires pour le transport :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/> <input type="text"/>
h) à la distance que vous devez parcourir :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/> <input type="text"/>
i) au respect des heures de rendez-vous que l'on vous donne:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/> <input type="text"/>
j) à la propreté des locaux et de l'équipement :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/> <input type="text"/>
k) à la qualité de la nourriture si vous mangez au SAG :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/> <input type="text"/>
l) à l' atmosphère en général :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/> <input type="text"/>

F 8

SERVICES DE D'ERGOTHÉRAPIE AU SAG

(si répondu oui à la question 1h)

1. Donnez-moi votre degré de satisfaction face au(x) service(s) d'ergothérapie reçu(s) au SAG en me donnant une note de 0 à 10, où 0 veut dire que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10 que vous êtes extrêmement satisfait(e).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

pas du tout satisfait *extrêmement satisfait*

<p>Si F (antérieur) complété : Vérifier s'il y a changement de satisfaction face à : A B C D E</p>	<p>2. Toujours sur une note de 0 à 10, jusqu'à quel point avez-vous été satisfait ...</p>												
a) du respect avec lequel on vous a traité :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) de l' attention portée à votre problème :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) de la confidentialité avec laquelle on a traité les informations que vous avez données :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) de la rapidité à obtenir les services après votre demande :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e) au temps que l'on a pris ou que l'on prend pour s'occuper de vous	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f) au choix des mesures prises pour régler votre problème :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g) au respect des horaires pour le transport :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
h) à la distance que vous devez parcourir :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
i) au respect des heures de rendez-vous que l'on vous donne:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
j) à la propreté des locaux et de l'équipement :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
k) à la qualité de la nourriture si vous mangez au SAG :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
l) à l' atmosphère en général :												<input type="text"/>	<input type="text"/>

F 9

AUTRE SERVICE RECU DU SAG

(si répondu oui à la question 1i)

1. **Donnez-moi votre degré de satisfaction face au(x) service(s) d'ergothérapie reçu(s) au SAG en me donnant une note de 0 à 10, où 0 veut dire que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10 que vous êtes extrêmement satisfait(e).**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

pas du tout satisfait *extrêmement satisfait*

2. Toujours sur une note de 0 à 10, jusqu'à quel point avez-vous été satisfait ...	
<p>Si F (antérieur) complété : Vérifier s'il y a changement de satisfaction face à : A B C D E</p>	
a) du respect avec lequel on vous a traité :	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="text"/> <input type="text"/>
b) de l' attention portée à votre problème :	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="text"/> <input type="text"/>
c) de la confidentialité avec laquelle on a traité les informations que vous avez données :	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="text"/> <input type="text"/>
d) de la rapidité à obtenir les services après votre demande :	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="text"/> <input type="text"/>
e) au temps que l'on a pris ou que l'on prend pour s'occuper de vous	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="text"/> <input type="text"/>
f) au choix des mesures prises pour régler votre problème :	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="text"/> <input type="text"/>
g) au respect des horaires pour le transport :	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="text"/> <input type="text"/>
h) à la distance que vous devez parcourir :	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="text"/> <input type="text"/>
i) au respect des heures de rendez-vous que l'on vous donne:	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="text"/> <input type="text"/>
j) à la propreté des locaux et de l'équipement :	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="text"/> <input type="text"/>
k) à la qualité de la nourriture si vous mangez au SAG :	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="text"/> <input type="text"/>
l) à l' atmosphère en général :	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="text"/> <input type="text"/>

F 10

AUTRES SERVICES QUE JE N'AI PAS MENTIONNÉ(S)

(si répondu oui à la question 1j)

1. Donnez-moi votre degré de satisfaction face au(x) service(s) de _____ en me donnant une note de 0 à 10, où 0 veut dire que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10 que vous êtes extrêmement satisfait(e).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

pas du tout satisfait *extrêmement satisfait*

Si services provenant d'organisme communautaire : terminer ici.

Si F (antérieur) complété : Vérifier s'il y a changement de satisfaction face à : A B C D E	2. Toujours sur une note de 0 à 10, jusqu'à quel point avez-vous été satisfait ...											
a) du respect avec lequel on vous a traité :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>
b) de l' attention portée à votre problème :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>
c) de la confidentialité avec laquelle on a traité les informations que vous avez données :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>
d) de la rapidité à obtenir les services après votre demande :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>
e) au temps que l'on a pris ou que l'on prend pour s'occuper de vous	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>
f) au choix des mesures prises pour régler votre problème :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>
g) au respect des horaires pour le transport :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>
h) à la distance que vous devez parcourir :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>
i) au respect des heures de rendez-vous que l'on vous donne:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>
j) à la propreté des locaux et de l'équipement :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>
k) à la qualité de la nourriture si vous mangez au SAG :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="text"/>
à l' atmosphère en général :												<input type="text"/>

PRÉSENTATION SONDAGE AUPRÈS DE LA PERSONNE AIDANTE

Bonjour

Mon nom est _____ de la Régie régionale de la santé du Bas-Saint-Laurent.

Dernièrement j'ai rejoint M. ou Mme _____ par téléphone pour connaître sa satisfaction face aux services du CLSC. À l'intérieur de notre entretien, M. ou Mme _____ m'a dit que vous lui veniez en aide à l'occasion.

Pour connaître l'ampleur de votre aide apportée, j'aurais un court questionnaire à vous faire compléter qui ne prendra qu'environ 10 minutes.

Est-ce que vous êtes disponible maintenant ou vous préférez que je vous rappelle à un autre moment ?

Questionnaire aux aidants

--	--	--	--

Nom : _____

Âge : _____

Municipalité : _____

Sexe : _____

--	--

mun

Téléphone : _____

Jumelé avec questionnaire # _____

--	--

âge

--

sexe

1. Je vais vous lire une série de tâches, vous n'aurez qu'à me dire quels sont les activités ou les soins que M. ou Mme _____ est incapable de faire seul(e) et pour lesquels vous apportez une aide.

	Oui	Non	
a) faire ses pansements	()	()	[]
b) prendre ses médicaments	()	()	[]
c) faire des exercices	()	()	[]
d) l'aider dans quelques soins d'hygiène comme se laver, se brosser les dents	()	()	[]
e) l'aider dans d'autres soins d'hygiène comme aller aux toilettes, utiliser une bassine	()	()	[]
f) l'aider à manger	()	()	[]
g) l'aider à s'habiller	()	()	[]
h) l'aider à faire ses transferts (transférer du lit à la chaise, etc.)	()	()	[]
i) l'aider à monter et descendre les escaliers	()	()	[]
j) l'aider à sortir de la maison	()	()	[]
k) l'aider à marcher à l'intérieur	()	()	[]
l) faire ses courses	()	()	[]
m) préparer ses repas ou l'aider à le faire	()	()	[]
n) faire des travaux domestiques légers	()	()	[]
o) gérer son budget	()	()	[]
p) le (la) transporter (en automobile)	()	()	[]
q) vous occuper des modifications à la maison ou d'entretien	()	()	[]
r) vous occuper d'affaires légales	()	()	[]
s) prodiguer d'autres soins et services : _____	()	()	[]

2. Est-ce que d'autres personnes que vous ou organismes viennent en aide à M. ou Mme _____ ?

() oui () non

2a. Si oui, qui sont ces personnes ou organismes et que font-ils pour M. ou Mme _____ ?

Nom - lien

Tâche

3. Quelle est votre perception de l'aide que vous avez à fournir à M. ou Mme _____ ?
Diriez-vous que c'est ... ?

() très exigeant → q. 3a

() exigeant → q. 3a

() moyennement exigeant → q. 3a

() peu exigeant → q. 4

() pas exigeant → q. 4

3a. Qu'est-ce que vous apprécieriez comme aide pour vous aider dans les tâches à faire ?

4. Pour les 8 prochaines questions, vous n'aurez qu'à me répondre par très souvent, souvent, quelquefois ou jamais. Est-ce que le fait de venir en aide à M. ou Mme _____, (lire les énoncés suivants) ...

Très souvent Souvent Quelquefois Jamais

a) vous pose des difficultés dans l'organisation de votre vie quotidienne ?

() () () ()

b) vous pose certaines difficultés dans votre relation avec votre conjoint, vos enfants ou les autres membres de votre famille ?

() () () ()

c) vous empêche de recevoir, de sortir ou de réaliser d'autres activités sociales ?

() () () ()

d) vous pose certaines difficultés pour occuper un emploi ?

() () () ()

e) vous pose certaines difficultés lorsque vient le temps de prendre un répit ou de vous absenter ?

() () () ()

f) vous pose certaines difficultés financières ?

() () () ()

g) vous occasionne certains problèmes de santé ?

() () () ()

h) affecte parfois votre moral ?

() () () ()

En terminant, les quelques questions qui suivent nous permettront de savoir si la personne que vous aidez vous apporte, elle aussi, certaines formes d'aide. Vous n'aurez qu'à me répondre par très souvent, souvent, quelquefois ou jamais.

	Très souvent	Souvent	Quelquefois	Jamais	
5. Est-ce que cette personne vous aide à alléger vos tâches ?	()	()	()	()	<input type="checkbox"/>
6. Est-ce que cette personne vous donne des conseils, des informations ?	()	()	()	()	<input type="checkbox"/>
7. Pouvez-vous vous confier à cette personne ?	()	()	()	()	<input type="checkbox"/>
8. Est-ce que cette personne vous dit que ce que vous faites ou ce que vous dites est bien ?	()	()	()	()	<input type="checkbox"/>
9. Est-ce que vous partagez des distractions ensemble ?	()	()	()	()	<input type="checkbox"/>
10. Est-ce que la personne que vous aidez vous fournit de l'argent ou des biens matériels ?	()	()	()	()	<input type="checkbox"/>
11. Quel est votre âge ? _____ ans					<input type="checkbox"/>
12. Avez-vous des commentaires à ajouter ?					<input type="checkbox"/>

Merci de votre collaboration!

ANNEXE 2

CONSTRUCTION DE DEUX ÉCHELLES

ÉCHELLE DES DIFFICULTÉS ÉPROUVÉES

La construction de l'échelle s'est faite à partir des réponses fournies à la question 4 de la section du questionnaire réservée aux aidants. Cette question porte sur 8 éléments touchant l'organisation de la vie. Pour chaque élément il y a 4 niveaux de réponse pour lesquels nous avons accordé une cote :

- jamais = 0
- quelquefois = 1
- souvent = 2
- très souvent = 3

L'échelle ainsi construite s'étend donc de 0 à +24. Une cote globale fut calculée pour chaque individu le situant à un endroit sur l'échelle. Des catégories furent ensuite établies :

- 0 à 8 = degré faible de difficultés
- 9 à 16 = degré moyen de difficultés
- 17 à 24 = degré élevé de difficultés

ÉCHELLE DE PARTAGE

La construction de l'échelle s'est faite à partir des réponses fournies aux questions 5, 6, 7, 8, 9 et 10 de la section du questionnaire réservée aux aidants. Pour chaque question il y a 4 niveaux de réponse pour lesquels nous avons accordé une cote. Ces niveaux et ces cotes sont les mêmes que pour l'échelle des difficultés éprouvées (ci-haut).

L'échelle ainsi construite s'étend de 0 à +18. Une cote globale fut calculée pour chaque individu, le situant à un endroit sur l'échelle. Des catégories furent ensuite construites :

- 0 = aucun partage
- 1 à 6 = partage faible
- 7 à 12 = partage moyen
- 13 à 18 = partage élevé

ANNEXE 3

***COMMENTAIRES DES CLIENTS ET
DES PERSONNES AIDANTES***

Les usagers ont émis peu de commentaires et ces derniers ont été intégrés à la section 2.4 (Degré de satisfaction envers des éléments spécifiques des services reçus). Les commentaires qui suivent sont ceux des personnes aidantes.

- ◆ Reçoit bons services par rapport à son état de santé actuel.
- ◆ Me sens gâtée étant donné que les aides reçus sont du CLSC.
- ◆ Je trouve très difficile de m'occuper de personnes malades et qui ne veulent pas d'étrangers comme aide.
- ◆ La personne que j'aide est en pleine forme, mais ne veut pas avoir affaire avec le CLSC car elle a peur de se faire placer.
- ◆ Dommage qu'il n'y ait pas plus de services gratuits.
- ◆ C'est une personne qui prend la vie du bon côté et qui a toujours peu demandé (on en fait toujours trop pour elle).
- ◆ C'est une personne facile à vivre.
- ◆ Je le fais avec plaisir.
- ◆ Je le fais avec plaisir.
- ◆ J'aide pour le moment, mais apprécierais de l'aide le moment venu.
- ◆ Ça me fait du bien.
- ◆ Je trouve que ce n'est pas à moi de faire les tâches du CLSC (donner le bain).
- ◆ Je suis bien contente d'aider ma mère.
- ◆ Je le fais avec plaisir.
- ◆ Très difficile. Je dois payer pour tout ce qu'il y a à faire dans la maison. Pour moi, la vie est très stressante : conditions difficiles et pas grand chose à faire pour la soulager.
- ◆ Je donne à mon père ce que j'ai reçu.

- ◆ Si la condition de ma mère empirait, j'aimerais recevoir plus d'aide pour son bain, avoir les services d'une infirmière.
- ◆ Ça a changé ma vie complètement.
- ◆ Je le fais avec plaisir.
- ◆ Les services du CLSC m'aident beaucoup. J'apprécie beaucoup, bon pour mon moral.
- ◆ Si je pouvais, j'en ferais plus.