



COMITÉ DES USAGERS
7843, DES SANTOLINES
QUÉBEC (QUÉBEC) G1G 0G3

**RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION
DES ATTENTES ET DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
Groupe 26 ans et plus**

**QUESTIONNAIRE AUX PARENTS
2010-2011**

Rapport produit par :

Paulette Beaupré, Membre du comité des usagers

Lise Turgeon, Membre du comité des usagers

Denise Juneau, Agente de liaison auprès de la clientèle et des partenaires, DSPRP

Collaboration : Paule Lavoie, Agente de planification, programmation et recherche, DSPRP

MOT DU PRÉSIDENT

En premier lieu, les membres du comité des usagers désirent remercier la direction générale du suivi fait en lien avec les résultats de l'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle des groupes 0-14 ans et 15-25 ans. Ils constatent le sérieux démontré par la direction envers cette démarche.

Le comité des usagers est heureux de produire son deuxième rapport sur les résultats de l'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle. Cette démarche permet de reconnaître l'importance du point de vue des parents ou des proches dans l'évaluation des services dans l'esprit d'une amélioration continue des services.

Les difficultés rencontrées pour la production d'étiquettes ont empêché la vérification de la satisfaction pour les groupes de 0-14 et 15-25 ans. Le problème ayant été résolu en novembre 2010, le comité a décidé d'entreprendre la démarche pour le groupe des 26 ans et plus qui n'avait pas encore été sondé. De plus, les grilles d'évaluation pour les domaines sociorésidentiel et socioprofessionnel étant prêtes, les parents et les proches ont été invités à répondre aux énoncés portant sur ces services. À compter d'avril 2011, le questionnaire sera envoyé aux parents de l'ensemble des groupes, 10 à 12 mois après la mise en place du plan d'intervention.

Ce rapport fait référence à la clientèle des 26 ans et plus. Comme il est convenu, le comité des usagers attend de votre part que ce rapport soit présenté au comité de vigilance et au conseil d'administration. Il sera possible de rencontrer les membres de ces comités, si vous le jugez pertinent.

Dans l'attente d'une réponse de votre part indiquant le traitement que vous entendez donner aux recommandations, je vous remercie au nom des membres du comité des usagers de l'attention que vous porterez à ce rapport.



Richard Tessier, président
Pour le comité des usagers.

MISE EN CONTEXTE

La qualité des services offerts par une organisation peut être définie comme une prestation conforme aux besoins, aux droits et aux attentes des usagers (Côté, Bélanger, Granger, & Ladeux, 2005). Les besoins et les attentes des personnes évoluent dans le temps, il est donc nécessaire d'évaluer sur une base régulière la satisfaction des usagers à l'égard des services qui leur sont offerts.

C'est à la suite de ces réflexions que le comité des usagers a décidé de se joindre à une démarche, proposée par le CRDITED de la Mauricie et du Centre-du-Québec – Institut universitaire (CRDITED-MCQ), qui viserait la mise en place d'une nouvelle mesure d'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle : l'élaboration d'un sondage à l'aide d'un questionnaire sur des dimensions précises de la qualité des services offerts par les établissements.

Un groupe de travail composé de membres de comité des usagers et de représentants de trois établissements : le CRDITED-MCQ, le CRDI Chaudière-Appalaches et le CRDI de Québec a été formé dans le but de développer un processus intégré et des instruments pour évaluer les attentes et la satisfaction des usagers et de leurs proches. Ce groupe est associé à la Direction de la recherche, de l'enseignement et de la qualité des services du CRDITED-MCQ afin d'assurer la validité des instruments d'évaluation et de mettre à profit les méthodes de cueillette de données, d'analyse et d'interprétation des résultats utilisées en recherche. Depuis, le CRDI Chaudière-Appalaches s'est retiré du projet et les CRDI du Saguenay - Lac-St-Jean et du Bas-St-Laurent se sont joints au groupe. Dans un premier temps, les travaux du groupe de travail ont donné lieu à l'expérimentation de deux questionnaires à l'intention des parents et des proches des groupes d'âge 0-14 et 15-25 ans. Par la suite, un questionnaire pour le groupe des 26 ans et plus ainsi que l'ajout des domaines socio-résidentiel et socio-professionnel.

Dans le but d'éviter le dédoublement des actions entreprises par le comité des usagers pour répondre au mandat d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement, le CRDI de Québec a mis en place une Politique relative à l'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle.¹ Cette politique précise les rôles et responsabilités des différents participants et confirme la collaboration établie entre le CRDI et le comité des usagers à la démarche d'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle.

¹ CRDI DE QUÉBEC (2009). Politique relative à l'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle. Québec.

INTRODUCTION

Le présent rapport vient présenter les résultats 2010-2011 obtenus suite à la réception de questionnaires complétés de décembre 2010 à mars 2011.

Dans la première partie de ce rapport, on retrouve la méthodologie employée et les informations statistiques concernant la collecte d'informations. La seconde partie permet une brève présentation de concepts entourant la qualité des services. La troisième partie quant à elle présente, à l'aide d'histogrammes, les différents résultats obtenus à la suite de l'envoi de questionnaires au groupe sondé des 26 ans et plus. Ces résultats quantitatifs sont complétés par les commentaires émis par les parents ou les proches dans les questionnaires. De plus, afin de faciliter les comparaisons des énoncés, on retrouve en Annexe 1 un tableau présentant les énoncés ayant eu le plus haut et le plus bas taux de satisfaction.

MÉTHODOLOGIE²

L'expérimentation du questionnaire « Évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle » a débuté en décembre 2010 auprès des parents ou des proches d'utilisateurs de 26 ans et plus. Au cours des mois de décembre 2010 à mars 2011, les parents des usagers, dont le plan d'intervention avait eu lieu 10 à 12 mois auparavant, étaient invités à s'exprimer au sujet de leur satisfaction à l'égard des services offerts par le CRDI de Québec. Au total, 108 questionnaires ont été postés, mais deux nous sont revenus pour adresse erronée. Trois questionnaires ont été rejetés, car ils étaient incomplets, le verso n'avait pas été complété. En tout, 23 parents ou proches ont rempli et retourné le questionnaire au comité des usagers sur 106, soit une proportion de 21,7%. Ce pourcentage est assez satisfaisant puisque les sondages postaux ont habituellement un retour de l'ordre de 10% des envois. Cependant, un moins grand nombre ont répondu pour le domaine sociorésidentiel et pour le domaine socioprofessionnel soit respectivement 11 parents ou proches (10,37%) et 12 (11,32%).

Toutefois, **ce taux de réponse nous suggère de demeurer prudent dans la généralisation des résultats obtenus.**

Le questionnaire est composé de 44 questions qui sont réparties dans trois domaines d'intervention : relationnel (8 questions), professionnel (18 questions) et organisationnel (18

² Inspiré de : Résultats de l'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle (15-25 ans) produit par le Comité des usagers du CRDITIED-MCQ - Institut universitaire (2010).

questions). À celles-ci s'ajoutent 21 questions sur le domaine sociorésidentiel (RTF-RI-RIS-RAC) et 14 questions sur le domaine socioprofessionnel (centre de jour, plateau et stage individuel).

Les répondants ont à compléter le questionnaire reçu en cotant leur opinion vis-à-vis chaque question, sur une échelle de type Likert qui comprend six choix de réponse possible : « en désaccord », « peu d'accord », « d'accord », « tout à fait d'accord », « ne sait pas » ou « ne s'applique pas ». Ils sont aussi invités à ajouter des commentaires s'ils le désirent.

Par la suite, les réponses au questionnaire sont traitées en utilisant un compilateur format Excel (Galdin, 2009) qui permet d'établir un pourcentage de satisfaction pour chacun des énoncés. Le pourcentage de satisfaction est mesuré de la manière suivante : les réponses « en désaccord » = 0 point ; « peu d'accord » = 1 point, « d'accord » = 2 points, « tout à fait d'accord » = 3 points. Le pourcentage fourni représente le quotient du score obtenu sur le score maximal possible (en fonction du nombre total de réponses et en excluant les réponses « ne sait pas » et « ne s'applique pas »). Ces résultats quantitatifs sont présentés en utilisant un histogramme horizontal ou chacun des énoncés est représenté de façon graphique et numérique.

Les commentaires recueillis (données qualitatives) sont compilés et regroupés selon les différents domaines relationnel, professionnel, organisationnel, sociorésidentiel et socioprofessionnel.

INFORMATIONS SUR LA COLLECTE DE DONNÉES 26 ANS ET PLUS

Taux de participation	21,70%	Catégorie d'âge 26-54 ans 55 ans et plus	86,96% 13,04%
Coordinations touchées Québec Nord Vieille-Capitale/Portneuf Personnes âgées et polyhandicapées TED	39% 48% 9% 4%	Type de clientèle DI TED sans DI TED avec DI	82% 5% 14%
Lien avec la personne Père - mère Sœur - frère Conjoint Proche parent Autre	78,3% 21,7% 0,0% 0,0% 0,0%	Fréquence des contacts Aucun 1 contact par année 2 à 3 contacts par année 4 contacts et plus par année	0,0% 26,9% 17,39% 56,52%

Volet sociorésidentiel Taux de participation	10,37%	Volet socioprofessionnel Taux de participation	11,32%
RTF RI RAC Non indiqué	9,0% 0,0% 36,4% 54,6%	Centre de jour Plateau Stage individuel Non indiqué	0,0% 41,7% 8,3% 50,0%

DIMENSIONS DE LA QUALITÉ

Tel que mentionné dans le document de présentation du projet d'évaluation continue de la satisfaction des usagers³, les résultats du sondage adressé à la clientèle sont en lien avec les 12 dimensions de la qualité utilisées par le Conseil québécois d'agrément (CQA). « Ces dimensions cernent le concept de service... et reflètent à la fois les attentes de la clientèle en matière de qualité de services et les valeurs des organisations. »⁴ Elles sont associées à la qualité attendue et perçue du modèle de qualité adopté par le CQA.

Afin de compléter l'ensemble des services, les membres du comité conjoint ont cru bon d'ajouter les domaines sociorésidentiel et socioprofessionnel.

Domaine relationnel

Parmi les 12 dimensions retenues, trois d'entre elles font surtout référence aux attitudes du personnel à l'égard des usagers et de leur famille : le respect, la confidentialité et l'empathie. On fait ainsi référence à « la relation qui s'établit entre le personnel et l'utilisateur. Cette relation est empreinte d'humanisme et fondée sur le respect de la personne et de ses droits. »⁵

Domaine professionnel

Quatre autres dimensions complètent ce modèle de qualité : la fiabilité, la responsabilisation, l'apaisement et la solidarité. « Ces dimensions font référence à une profession, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins des usagers par des attitudes, des soins, des services et des conseils appropriés. »⁶

Domaine organisationnel

Les cinq autres dimensions : la simplicité, la continuité, l'accessibilité, la rapidité et le confort illustrent bien le rôle de l'établissement dans la dispensation des services. Ce domaine, « qui touche l'organisation des services, réfère à l'environnement et au contexte qui en entoure la prestation. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort; les

³ JULIEN-GAUTHIER, Francine et al (2010). Implantation d'un processus d'évaluation de la satisfaction des services offerts dans les centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED), annexe 3.

⁴ CONSEIL QUÉBÉCOIS D'AGRÉMENT (2009). Le système d'agrément. Pour une gestion intégrée de la qualité, Version 1, p. 24.

⁵ Ibid, p.49.

⁶ Ibid, p.49.

services peuvent être plus ou moins accessibles et les systèmes, les politiques et les procédures peuvent en assurer ou non la rapidité et la continuité. »⁷

Domaine sociorésidentiel

Ce domaine fait référence aux services résidentiels offerts par l'établissement soit résidence de type familial (RTF), ressource intermédiaire (RI), ressource intermédiaire spécialisée (RIS) et ressource à assistance continue (RAC).

La notion de bien-être de la personne dans son milieu de vie est très importante. Parmi les dimensions retenues, notons entre autres un milieu de vie qui répond aux besoins, qui est sécuritaire et où l'environnement et les règles de vie sont appropriés (hygiène, salubrité, intimité), ainsi qu'un milieu de vie favorisant la participation à des activités que ce soit à la maison ou à l'extérieur et permettant des contacts avec la famille et les amis.

Domaine socioprofessionnel

Ce domaine fait référence aux services socioprofessionnels offerts par l'établissement soit centre de jour, plateau et stage individuel.

Les dimensions retenues réfèrent à un milieu de jour stimulant offrant des activités répondant aux besoins, adaptées aux capacités des personnes et sécuritaires. S'ajoute la dimension de la stabilité du personnel et du milieu de jour.

⁷ Ibid, p.50.

RÉSULTATS DU SONDAGE ADRESSÉ AUX PARENTS OU PROCHES D'USAGERS DE 26ANS et plus

23 personnes sur 106 à qui le comité des usagers a envoyé un sondage à compléter ont retourné le questionnaire (21,70%).

Domaine relationnel

Au CRDI de Québec, au point de vue relationnel, les énoncés présentant le degré de satisfaction le plus élevé sont ceux de la confidentialité dans les échanges avec l'intervenant, suivi du respect manifesté par l'intervenant, de sa compréhension des besoins ainsi que son attitude attentionnée (sollicitude).

Des cotes sont plus faibles à l'égard du questionnement régulier par l'intervenant sur le degré de satisfaction des parents et la fréquence à donner des nouvelles au moment qui convient aux proches.

Commentaires concernant le domaine relationnel :

« Ne donne jamais de nouvelles »

Domaine professionnel

Pour ce qui est du domaine professionnel, les résultats aux questionnaires reçus indiquent que les parents des usagers sondés, se disent relativement satisfaits, car l'intervenant prend le temps d'expliquer à l'utilisateur le plan d'intervention et les différentes interventions. Il favorise la participation de l'entourage dans les services qu'il reçoit et il respecte les engagements convenus lors du plan d'intervention. L'intervenant est aussi facile à rejoindre.

Les cotes les plus faibles sont obtenues aux énoncés portant sur le soutien offert par l'intervenant à l'utilisateur pour lui permettre d'interagir avec les personnes de sa communauté et pour mettre en place des moyens lui permettant de réaliser ses projets. Ainsi que le manque d'information de la famille concernant la révision du plan d'intervention.

Commentaires concernant le domaine professionnel :

« à CHRGR l'intervenant m'invitait à la rencontre de PI »

« Rendez-vous remis »

Domaine organisationnel

Au niveau du domaine organisationnel, les meilleurs résultats sont obtenus pour les énoncés portant sur le fait que le CRDI de Québec favorise le maintien à domicile, que les procédures pour porter plainte sont faciles à suivre et l'information donnée sur l'existence du comité des usagers. Aussi les parents sont relativement satisfaits quant à la possibilité de changer d'intervenants lors de situation particulière ou en cas d'insatisfaction.

Par contre, les énoncés présentant les moins bons résultats concernent le délai requis pour obtenir des services ou un rendez-vous avec des professionnels, le manque de stabilité des intervenants et le peu d'information fournie sur le rôle de l'agente de liaison.

Commentaire concernant le domaine organisationnel :

- Des changements d'intervenants sont malheureusement inévitables
- Si possible, le CRDI favorise le maintien à domicile
- N'a pas changé de résidence depuis sa sortie de CHR
- Il y a eu beaucoup d'amélioration pour le temps d'attente lors d'un transport par autobus ou taxi - Merci c'est fort apprécié
- Un psychiatre doit le revoir pour confirmer un diagnostic – on attend toujours
- Change tout le temps d'intervenant

Domaine socio-résidentiel

11 personnes sur 106 à qui le comité des usagers a envoyé un sondage à compléter, ont retourné cette partie complétée (10.37%)

Le domaine socio-résidentiel laisse voir un très haut taux de satisfaction. On remarque cinq énoncés qui reçoivent 100%. Ces énoncés sont en lien avec la préoccupation du CRDI de Québec d'avoir une stabilité du personnel dans le milieu de vie, la possibilité d'avoir des contacts avec des amis et de les recevoir. Ainsi que de favoriser la participation de l'utilisateur aux activités de style familial et aux activités sociales à l'extérieur.

Les cotes les plus faibles sont de 93% et de 94%. Elles sont accordées aux énoncés portant sur la capacité du responsable de milieu de vie à s'assurer de bien répondre aux besoins de l'utilisateur et à la capacité du CRDI de Québec à faire un jumelage qui favorise le bien-être. Ainsi qu'au milieu de vie correspondant aux besoins de l'utilisateur et à l'environnement physique adéquat.

Précisons que parmi les répondants, 36% ont répondu que leur garçon ou leur fille demeure dans une résidence à assistance continue (RAC). Résidence où le personnel du CRDI de Québec est présent 24 heures sur 24.

Commentaires concernant le domaine sociorésidentiel :

- Je suis satisfait de l'ensemble du travail des intervenants, lesquels m'apparaissent dévoués et attentifs dans un cadre où ce n'est pas facile. À noter que je me rends chercher mon fils chaque semaine
- Merci pour les bons services. Il est heureux et ne se plaint pas. Bon travail, bonne résidence
- Un contact par année que je demande
- J'ai de l'information au sujet de mon fils parce que je téléphone moi-même selon les besoins du moment

Domaine socioprofessionnel

12 personnes sur 106 à qui le comité des usagers a envoyé un sondage à compléter, ont retourné cette partie complétée (11.32%)

Notez que l'énoncé « Le responsable du milieu de jour de mon fils/ma fille me fait part d'un suivi régulier avec ses activités » a été éliminé, car trois personnes seulement avaient répondu.

Pour le domaine socioprofessionnel, les résultats du sondage laissent voir que les parents se disent très satisfaits, car l'organisation des activités est adéquate, l'intimité physique est respectée et l'intervenant a une volonté de s'assurer de bien répondre aux besoins.

Par contre, une cote plus faible pour les énoncés portant sur la proximité du milieu de jour avec la résidence ainsi que la possibilité de faire des choix et l'offre d'activité stimulante. Aussi, il n'y a pas de changements positifs remarqués chez l'utilisateur depuis le début de la fréquentation du milieu de jour.

Commentaires concernant domaine socioprofessionnel :

(Texte intégral des commentaires dans les sondages)

- Mon fils a déjà eu une activité de travail au CRDI même. Depuis un bon bout de temps, il n'a plus d'activité de travail, bien qu'il ait de bonnes activités peu d'autres places. Une activité de travail serait à envisager de nouveau avec lui, en stimulant sa motivation. C'est à voir.
- Ma fille a toujours eu des stages en milieu de travail convenable. Il est arrivé que ce soit moins, alors avec le CRDI nous avons réglé sa situation.
- En général, l'intervenant place des outils souvent mon fils ne coopère pas (les droits de la personne 18 ans et plus), gros problème pour tous parents et intervenants.

PRINCIPAUX CONSTATS

Un élément invite à la prudence quant à la généralisation des résultats obtenus pour ce rapport soit le faible taux de réponse (23 répondants sur une possibilité de 106). Toutefois, dans l'ensemble, les résultats de cette démarche d'évaluation continue de la satisfaction des usagers révèlent que les parents ou les proches des usagers de 26 ans et plus sondés sont en accord avec un grand nombre d'énoncés. Ce qui pourrait mener le comité des usagers à conclure qu'ils sont satisfaits des services offerts par le CRDI de Québec particulièrement pour le domaine sociorésidentiel.

Comme dans le rapport pour la clientèle des 0-14 et 15-25, on observe un fort taux de satisfaction accordé aux notions de confidentialité, de respect et de compréhension des besoins par l'intervenant. Le comité des usagers est heureux de constater cette relation qui s'établit entre l'utilisateur et son intervenant et encourage encore une fois l'établissement à poursuivre les actions menées en ce sens.

C'est le domaine sociorésidentiel qui présente le plus haut taux de satisfaction. La facilité à garder contact avec des amis ainsi que l'encouragement à participer aux activités familiales ou à l'extérieur démontrent une volonté de permettre aux usagers de vivre une pleine participation sociale. Parmi les proches ayant indiqué le milieu de résidence, la plupart d'entre eux demeurent dans une résidence à assistance continue (RAC) ce qui porte à penser que les intervenants sont au fait de l'importance d'établir un réseau autour de l'utilisateur et ils encouragent les actions en ce sens. De plus, les intervenants n'étant pas dans leur résidence personnelle, ils sont plus enclins à permettre à l'utilisateur d'établir des liens avec des amis et de la famille. Ce qui peut être moins fréquent chez les responsables de ressources non institutionnelles (RNI).

Malgré ces résultats, les parents nous indiquent, dans le domaine professionnel, un faible taux de satisfaction pour les énoncés concernant les moyens mis en place pour une interaction avec les personnes de la communauté et pour la réalisation des projets de l'utilisateur. Ces résultats préoccupent, car ils sont en lien avec la volonté de développer l'autodétermination des personnes. Cette préoccupation avait été aussi soulignée pour le groupe des 0-14 et 15-25 ans.

Également dans le domaine socioprofessionnel, le comité des usagers constate des cotes plus faibles pour les énoncés concernant l'offre d'activités stimulantes et la possibilité de faire des choix.

Parmi les résultats qui portent à réfléchir, relevons que les parents et les proches sont rarement questionnés sur leur niveau de satisfaction à l'égard des services et qu'on ne leur donne pas de nouvelles de leur fils/fille à la fréquence qui leur convient. De plus, ils disent ne pas être informés de la révision du plan d'intervention ni du rôle de l'agente de liaison.

Le comité des usagers a aussi relevé comme pour les groupes 0-14 et 15-25 ans, que les parents trouvent trop longs les délais pour obtenir des services et pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel. Ils dénoncent aussi le manque de stabilité des intervenants.

De plus, les membres du comité des usagers sont préoccupés par le faible taux de réponse reçu. À l'automne, ils comptent entreprendre une démarche de réflexion afin de trouver des moyens qui permettraient d'augmenter le nombre de répondants.

RECOMMANDATIONS

À la suite de ces constats, le comité des usagers recommande que le CRDI de Québec :

- Encourage les intervenants à mettre en place les moyens permettant aux usagers d'interagir dans la communauté et de réaliser leur projet.
- Prenne les mesures nécessaires afin de développer des moyens de communication avec les parents et les proches.
- Prenne les mesures nécessaires pour diminuer le temps d'attente pour obtenir des services et pour un rendez-vous avec un spécialiste.
- Prenne les mesures nécessaires pour diminuer le roulement de personnel.
- Encourage les intervenants des milieux de jour à mettre en place des activités stimulantes et à permettre aux usagers de choisir ces activités.
- Soutenir le comité des usagers dans sa recherche de moyens pour améliorer le nombre de répondants au sondage.

En dernier lieu, les membres du comité des usagers aimeraient que vous transmettiez à l'ensemble des intervenants du CRDI leur remerciement pour le bon travail qu'ils accomplissent.

CONCLUSION

Les membres du comité des usagers sont heureux de constater que les difficultés vécues avec la production d'étiquettes soient enfin résolues. L'évaluation de la satisfaction des parents et des proches pour l'ensemble de la clientèle 10 à 12 mois après la mise en place du plan d'intervention a débuté en avril 2011. Le comité espère amorcer l'évaluation des services par les usagers aptes dans les prochains mois.





À l'automne dernier, quelques membres du comité conjoint ont présenté un atelier portant sur le projet d'évaluation continue au congrès du Conseil québécois d'Agrément. Un atelier sera aussi présenté, à l'automne 2011, dans le cadre du Forum du regroupement des comités des usagers. Ce qui démontre un intérêt des autres acteurs du réseau de la santé et des services sociaux à ce projet.

Pour terminer, le comité des usagers salue l'initiative de l'établissement d'implanter un cadre de référence sur l'évaluation de la qualité, de la performance et du suivi des orientations stratégiques au cours de l'année 2011-2012. Cette action démontre la volonté du CRDI de Québec d'offrir des services de qualité.

ANNEXE 1

Comparaison des énoncés ayant eu le plus haut et le plus bas taux de satisfaction

26 ans et plus

DOMAINE RELATIONNEL (91,75%)	
	
Dans les échanges avec l'intervenant du CRDI de Québec de mon fils/ma fille, la confidentialité est respectée	100%
Au CRDI de Québec, mon fils/ma fille est traité(e) avec respect	98%
L'intervenant du CRDI de Québec comprend les besoins de mon fils/ma fille	97%
L'intervenant du CRDI de Québec fait preuve de sollicitude (soin, attitude attentionnée) envers mon fils/ma fille	95%
	
L'intervenant du CRDI de Québec s'informe régulièrement de mon niveau de satisfaction à l'égard des services reçus de l'établissement	83%
L'intervenant du CRDI de Québec me donne des nouvelles de mon fils/ma fille à une fréquence qui me convient	83%
DOMAINE PROFESSIONNEL (86,44%)	
	
L'intervenant du CRDI de Québec prend le temps d'expliquer à mon fils/ma fille ce qui se passe au moment des différentes interventions	93%
L'intervenant du CRDI de Québec prend le temps d'expliquer le plan d'intervention de mon fils/ma fille de manière à ce qu'il (elle) comprenne	91%
L'intervenant du CRDI de Québec favorise la participation de l'entourage de mon fils/ma fille dans les services qu'il (elle) reçoit	90%
L'intervenant du CRDI de Québec respecte les engagements convenus lors du plan d'intervention de mon fils/ma fille	90%
L'intervenant du CRDI de Québec de mon fils/ma fille est facile à rejoindre	90%
	
L'intervenant du CRDI de Québec m'informe de la révision du plan d'intervention de mon fils/ma fille aux trois mois	80%
L'intervenant du CRDI de Québec met en place des moyens permettant à mon fils/ma fille d'interagir avec les personnes de sa communauté	79%
L'intervenant du CRDI de Québec met en place des moyens permettant à mon fils/ma fille de réaliser ses projets	79%

DOMAINE ORGANISATIONNEL (84,17%)



Le CRDI de Québec favorise le maintien à domicile	92%
Les procédures permettant de porter plainte sont faciles à suivre	90%
Le CRDI de Québec m'a informé de l'existence du comité des usagers	89%
Au CRDI de Québec, il est possible de changer d'intervenant lors de situation particulière ou en cas d'insatisfaction	89%



Le CRDI de Québec favorise la stabilité de l'intervenant auprès de mon fils/ma fille (éducateur, intervenant résidentiel ou autre professionnel)	79%
Le CRDI de Québec m'a informé du rôle de l'agente de liaison auprès de la clientèle et des partenaires	77%
Le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels du CRDI de Québec est acceptable (ergothérapeute, psychologue, travailleur social)	73%
Le délai pour obtenir des services du CRDI de Québec est acceptable (service d'intégration au travail, service résidentiel, répit spécialisé, etc.)	69%

SOCIORÉSIDENTIEL (97,00%)



Le CRDI de Québec se préoccupe de la stabilité du personnel dans le milieu de vie de mon fils/ma fille	100%
Tout en respectant les règles de vie de milieu, mon fils/ma fille peut facilement avoir des contacts avec ses amis (téléphone, rendre visite, etc.)	100%
Tout en respectant les règles de vie du milieu, mon fils/ma fille peut facilement recevoir ses amis	100%
Le milieu de vie de mon fils/ma fille favorise sa participation aux activités de style familial (activités quotidiennes, ambiance familiale, etc.)	100%
Le milieu de vie de mon fils/ma fille favorise sa participation aux activités sociales extérieures (loisirs, cinéma, ski, etc.)	100%



Le milieu de vie de mon fils/ma fille correspond à ses besoins	94%
Dans le milieu de vie de mon fils/ma fille, l'environnement physique est adéquat	94%
Le responsable du milieu de vie de mon fils/ma fille s'assure de bien répondre à ses besoins	93%
Dans le milieu de vie de mon fils/ma fille, les usagers sont jumelés de façon à favoriser leur bien-être	93%

SOCIOPROFESSIONNELLE (91,50%)

Dans le milieu de jour de mon fils/ma fille, l'organisation des activités de la vie quotidienne est adéquate (heure des repas, pauses, etc.)	97%
--	-----

Dans le milieu de jour de mon fils/ma fille, son intimité physique est respectée	97%
--	-----

Le responsable du milieu du jour de mon fils/ma fille s'assure de bien répondre à ses besoins	97%
---	-----



Dans le milieu de jour de mon fils/ma fille, les activités sont stimulantes	85%
---	-----

Des changements positifs ont été remarqués chez mon fils/ma fille depuis le début de la fréquentation du milieu de jour	85%
---	-----

Dans le milieu de jour de mon fils/ma fille les activités lui permettent de faire des choix	83%
---	-----

Le milieu de jour de mon fils/ma fille est à proximité de sa résidence	83%
--	-----