

## Enquête auprès des gestionnaires des services de réadaptation et du PEM - 2

### Partie 1 : Renseignements généraux

CHR  1B  1SE  2  3  4  5  6  7 (Ne cochez qu'une case.)

Secteur  PEM  SAR (Ne cochez qu'une case.)

Services de réadaptation responsables de :  AUD  ERG  PHY  ORT (Cochez toutes les réponses pertinentes.)

### Partie 2 : Prestation de services coordonnée

«On peut décrire la prestation de services coordonnée comme un processus qui rassemble les composantes d'un réseau local de prestation de services, comme les hôpitaux et les centres de soins communautaires, pour voir à ce qu'il y ait des protocoles en place pour favoriser la coordination des services aux clients et pour éliminer les doublages inutiles de services.» Les quelques questions qui suivent ont trait à la coordination des services hospitaliers ambulatoires en réadaptation (SAR) et des services de réadaptation du programme extra-mural (PEM).

Q.1) Depuis la mise en œuvre du PSR, à quelle fréquence les dispensateurs de services de réadaptation et/ou les gestionnaires des SAR et du PEM ont....

- Partagé de l'information sur les services de réadaptation offerts par chacune des parties.....  Toujours  Très souvent  Parfois  Rarement  Jamais
- Partagé de l'information sur les requêtes en réadaptation, la liste d'attente et le temps d'attente....  Toujours  Très souvent  Parfois  Rarement  Jamais
- Partagé des ressources pour répondre à la demande (par ex., ressources financières, immobilisations, ressources humaines, biens d'équipement).....  Toujours  Très souvent  Parfois  Rarement  Jamais
- Partagé de l'expertise (clinique et administrative).....  Toujours  Très souvent  Parfois  Rarement  Jamais
- Collaboré à des initiatives de recrutement.....  Toujours  Très souvent  Parfois  Rarement  Jamais
- Pris des décisions communes en matière de planification de la prestation des services de réadaptation.....  Toujours  Très souvent  Parfois  Rarement  Jamais
- Formulé une orientation relative à la prestation des services de réadaptation.....  Toujours  Très souvent  Parfois  Rarement  Jamais
- Formulé des mandats compatibles pour la prestation des services de réadaptation par chacune des parties.....  Toujours  Très souvent  Parfois  Rarement  Jamais
- Conçu des services de réadaptation pour répondre à un besoin.....  Toujours  Très souvent  Parfois  Rarement  Jamais
- Délimité les besoins de la population visée.....  Toujours  Très souvent  Parfois  Rarement  Jamais
- Relevé les lacunes et les chevauchements en matière de prestation des services de réadaptation.....  Toujours  Très souvent  Parfois  Rarement  Jamais
- Éliminé les lacunes et les chevauchements en matière de prestation des services de réadaptation....  Toujours  Très souvent  Parfois  Rarement  Jamais
- Élaboré des lignes directrices pour coordonner la prestation de services.....  Toujours  Très souvent  Parfois  Rarement  Jamais
- Autres activités (Précisez) .....  Toujours  Très souvent  Parfois  Rarement  Jamais

Q.2) Un comité regroupant les SAR et le PEM a-t-il été constitué pour coordonner la prestation des services dans votre région au moment de la mise en œuvre du PSR?

- Oui
- Non

**Si OUI**, ce comité est-il encore actif?

- Oui
- Non
- Ne sais pas

Q.3) Est-ce que des facteurs entravent la coordination des services de réadaptation offerts par les SAR et le PEM?

- Oui
- Non

**Si OUI**, indiquez ces facteurs ci-dessous (Cochez toutes les réponses pertinentes.)

- Ressources humaines
- Temps
- Motivation
- Connaissance des services offerts par l'autre secteur
- Attitude
- Leadership
- Accès à l'information/technologie
- Autre (Précisez)

## Enquête auprès des gestionnaires des services de réadaptation et du PEM - 2

Q.4) Que suggériez-vous pour améliorer la coordination des services de réadaptation offerts par les SAR et le PEM?

(Veuillez commenter)

### **Partie 3 : Services de réadaptation tertiaires**

*D'après ce qu'a constaté votre établissement/unité en matière de soins tertiaires, indiquez si vous êtes d'accord ou non avec chacun des énoncés.*

Q.1) Le Centre de réadaptation Stan Cassidy (CRSC) offre des...	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Incertain	D'accord	Parfaitement d'accord
Services bilingues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de neuroréadaptation aux enfants et aux adultes de tout âge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services ambulatoires en réadaptation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services accessibles à tous les Néo-Brunswickois	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services dispensés par des professionnels en réadaptation hautement qualifiés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services complets dispensés par des équipes multidisciplinaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cliniques spécialisées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services en établissement aux clients nécessitant des soins intensifs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services aux clients ayant besoin d'un équipement et d'une technologie spécialisés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ateliers provinciaux de formation et de soutien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services élaborés en collaboration avec le client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services itinérants à toutes les régions de la province	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services qui ne sont pas offerts ailleurs dans la province	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>


Q2.) Est-ce une composante essentielle du service provincial de soins de réadaptation tertiaires?

- Oui  Non Prestation de services bilingues
- Oui  Non Services de neuroréadaptation pour enfants et adultes de tout âge
- Oui  Non Services ambulatoires en réadaptation
- Oui  Non Services accessibles à tous les Néo-Brunswickois
- Oui  Non Services dispensés par des professionnels de réadaptation hautement qualifiés
- Oui  Non Services complets offerts par des équipes multidisciplinaires
- Oui  Non Cliniques spécialisées
- Oui  Non Services en établissement aux clients nécessitant des soins intensifs
- Oui  Non Services aux clients ayant besoin d'un équipement et d'une technologie spécialisés
- Oui  Non Ateliers provinciaux de formation et de soutien
- Oui  Non Services élaborés en collaboration avec le client
- Oui  Non Services itinérants à toutes les régions de la province
- Oui  Non Services qui ne sont pas offerts ailleurs dans la province

## Enquête auprès des gestionnaires des services de réadaptation et du PEM - 2

Q.3) Les services de réadaptation du CRSC chevauchent-ils certains de vos services de réadaptation régionaux?


- Oui  
 Non

 **Si oui**, veuillez énumérer ci-dessous :

Nom / type de service	À votre avis, ce service devrait-il être provincial ou régional?	Veuillez expliquer pourquoi :
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Provincial <input type="checkbox"/> Régional	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Provincial <input type="checkbox"/> Régional	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Provincial <input type="checkbox"/> Régional	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Provincial <input type="checkbox"/> Régional	<input type="text"/>

Q.4) Les services de réadaptation tertiaires requis sont-ils offerts par le CRSC?

- Oui  
 Non

 **Si non**, quels services ne sont pas offerts par le CRSC?

Q.5) Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services de réadaptation tertiaires offerts par le CRSC?

- Très satisfait    Satisfait    Incertain    Insatisfait    Très insatisfait
- 

Q.6) Que suggériez-vous pour améliorer la prestation des services de réadaptation tertiaires offerts par le CRSC?

**Partie 4 : Prestation de services axés sur le client, orientés vers un but et limités dans le temps**

*Selon le PSR, l'intervention en réadaptation doit être axée sur le client, orientée vers un but et limitée dans le temps. L'intervention axée sur le client consiste en un processus concerté visant à cerner les préoccupations, les besoins et les priorités du client. Quant à l'intervention orientée vers un but et limitée dans le temps, il s'agit de négocier des objectifs communs comportant des délais précis de révision ou d'exécution.*

Q.1) D'après ce que votre établissement/unité a constaté en matière de prestation des services de réadaptation, veuillez indiquer **l'importance que revêt chaque énoncé en matière de prestation de soins axés sur le client**. À noter que le terme thérapeute comprend les audiologistes, les ergothérapeutes, les physiothérapeutes et les orthophonistes.

	Très important	Important	Incertain	Peu important	Pas important
Le thérapeute voit le client comme une personne et non comme un «cas»	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le client peut choisir dans quelle mesure il veut participer à ses soins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute traite toujours le client avec respect	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute encourage le client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute explique les choses simplement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute explique les différents traitements possibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le client n'hésite pas à poser des questions au thérapeute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute répond à toutes les questions du client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute accepte le client comme il est	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute est conscient des besoins du client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute communique l'information au client de plusieurs façons (par ex., livres, trousseaux, vidéos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute offre l'occasion à la famille et aux amis du client de participer aux soins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute considère que le client comprend son ou ses problèmes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute met le client à l'aise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute et le client décident ensemble ce qui aidera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute encourage le client à parler de son ou ses problèmes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute consacre suffisamment de temps au client pour qu'il ne se sente pas bousculé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute fait en sorte que le client ait le sentiment de participer au traitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute aide le client à comprendre son ou ses problèmes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute comprend le ou les problèmes du client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le thérapeute aide le client à se débrouiller seul	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Enquête auprès des gestionnaires des services de réadaptation et du PEM - 2

Q.2) Cochez ci-dessous les processus **régionaux** utilisés pour favoriser la prestation de services de réadaptation axés sur le client, orientés vers un but et limités dans le temps à la suite de la mise en œuvre du PSR dans votre région.

- Constitué des comités
- Formulé des lignes directrices
- Assisté à des ateliers/conférences
- Offert des ateliers/conférences
- Effectué des vérifications de dossiers
- Offert des séances de formation et d'information aux clients/communautés
- Fait participé les consommateurs à la planification des programmes
- Aucun
- Autre (Précisez)

Q.3) Est-ce que des facteurs entravent la prestation de services de réadaptation axés sur le client, orientés vers un but et limités dans le temps?

- Oui
- Non

**Si oui**, indiquez ces facteurs ci-dessous (Cochez toutes les réponses pertinentes)

- Ressources humaines
- Temps
- Connaissance des concepts
- Motivation
- Attitudes
- Leadership
- Autre (Précisez)

Q.4) Que suggérez-vous pour améliorer la prestation de services de réadaptation axés sur le client, orientés vers un but et limités dans le temps?

### **Partie 5 : Formation, consultation et traitement**

Le PSR mentionne à de nombreuses reprises un «plus grand recours à la formation et à la consultation pour les services de réadaptation.» Une intervention appropriée désigne l'équilibre entre la formation, la consultation et le traitement.

Q.1) Cochez ci-dessous les processus **régionaux** utilisés pour favoriser un équilibre approprié entre la formation, la consultation et le traitement à la suite de la mise en œuvre du PSR dans votre région.

- Constitué des comités
- Formulé des lignes directrices
- Offert des ateliers de formation
- Élaboré des programmes visant certains groupes
- Aucun
- Autre (Précisez)

Q.2) De votre point de vue, y a-t-il un équilibre approprié entre la formation, la consultation et le traitement que reçoivent les clients en réadaptation du N.-B.?

- Oui
- Non

Veillez expliquer :



## Enquête auprès des gestionnaires des services de réadaptation et du PEM - 2

Q.3) Est-ce que des facteurs entravent l'équilibre approprié de la formation, de la consultation et du traitement?

- Oui  
 Non

**Si oui**, indiquez ces facteurs ci-dessous (*Cochez toutes les réponses pertinentes*)

- Ressources humaines  
 Temps  
 Connaissance des concepts  
 Motivation  
 Attitudes  
 Leadership  
 Autre (*Précisez*)

Q.4) Que suggérez-vous pour améliorer l'équilibre de la formation, de la consultation et du traitement?

### **Partie 6 : Degré de satisfaction**

Q1.) D'après ce qu'ont constaté vos clients en matière de services de réadaptation, indiquez si vous êtes d'accord ou non avec les énoncés suivants :

	Parfaitement d'accord	D'accord	Incertain	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
Les clients attendent trop longtemps avant d'obtenir nos services de réadaptation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nous offrons les services de réadaptation dont les clients ont besoin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nos dispensateurs de services de réadaptation ont l'expertise nécessaire pour répondre aux besoins de nos clients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nos clients tirent avantage des services de réadaptation reçus de nous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En gros, je suis satisfait des services de réadaptation que nous offrons à nos clients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Commentaires généraux :**