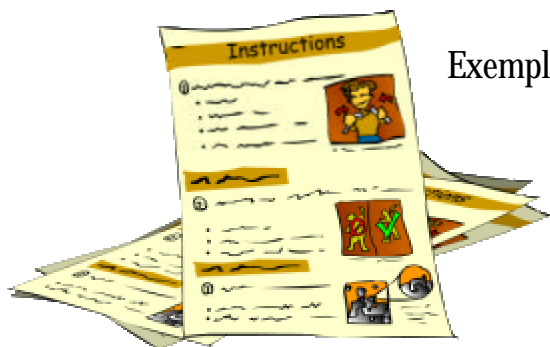


# Sondage auprès des dispensateurs de services Services de réadaptation

**Instructions :** Le présent sondage est mené dans le cadre de l'évaluation des services de réadaptation du Nouveau-Brunswick. Veuillez ne pas inscrire votre nom sur le questionnaire. Pour la plupart des questions, il vous suffit de cocher la case ou le cercle approprié.



Exemple : Avez-vous déjà dirigé des clients vers des services de réadaptation?

Oui  Non

**Définitions :** **Service de réadaptation.....**

*Services offerts par des audiologistes, des ergothérapeutes, des physiothérapeutes ou des orthophonistes.*

**Service hospitalier ambulatoire en réadaptation (SAR).....**

*Services offerts en consultation externe; à l'exclusion des services de réadaptation offerts par l'hôpital aux hospitalisés.*

**Centre de réadaptation Stan Cassidy (CRSC).....**

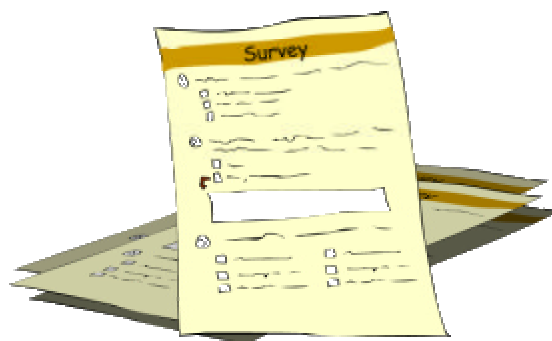
*Centre provincial offrant des services tertiaires en neuroréadaptation.*

**Programme extra-mural (PEM)....**

*Programme provincial de soins à domicile et de soins communautaires.*

**Processus d'aiguillage.....**

*L'action de diriger un client vers un service de réadaptation.*



*Merci de votre participation!*

Voir au verso





# Sondage auprès des dispensateurs de services

## Partie 1 : Renseignements généraux

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

Secteur :  PEM  
 Hôpital *(Ne cochez qu'une case.)*  
 CRSC  
 Autre *(Précisez.)*

Discipline :  AUD    PHY  
 ERG    ORT  
*(Ne cochez qu'une case.)*

Emploi : Travaillez-vous à titre de professionnel de réadaptation du programme extra-mural, d'un hôpital ou du Centre de réadaptation Stan Cassidy depuis 1997?  Oui  Non

## Partie 2 : Processus d'aiguillage

Q.1) D'après ce que vous avez constaté du processus d'aiguillage vers des services de réadaptation, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou non avec les énoncés suivants :

Énoncé 1. Je sais comment faire concorder les besoins de mon client avec le bon dispensateur de services de réadaptation (par ex., SAR, PEM, CRSC).

Pas du tout d'accord    Pas d'accord    Incertain    D'accord    Parfaitement d'accord    Sans objet

Énoncé 2. Je comprends parfaitement le processus d'aiguillage vers les services de réadaptation du **SAR**.

Pas du tout d'accord    Pas d'accord    Incertain    D'accord    Parfaitement d'accord    Sans objet

Énoncé 3. Je comprends parfaitement le processus d'aiguillage vers les services de réadaptation offerts par le **PEM**.

Pas du tout d'accord    Pas d'accord    Incertain    D'accord    Parfaitement d'accord    Sans objet

Énoncé 4. Je comprends parfaitement le processus d'aiguillage vers le **CRSC**.

Pas du tout d'accord    Pas d'accord    Incertain    D'accord    Parfaitement d'accord    Sans objet

Énoncé 5. Je suis satisfait du processus d'aiguillage vers les services de réadaptation du **SAR**.

Pas du tout d'accord    Pas d'accord    Incertain    D'accord    Parfaitement d'accord



## Sondage auprès des dispensateurs de services

Énoncé 6. Je suis satisfait du processus d'aiguillage vers les services de réadaptation offerts par le **PEM**.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Incertain	D'accord	Parfaitement d'accord

Énoncé 7. Je suis satisfait du processus d'aiguillage vers le **CRSC**.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Incertain	D'accord	Parfaitement d'accord

Q.2) Énumérez ci-dessous tout problème que vous rencontrez lorsque vous dirigez des clients aux endroits suivants :

**Services ambulatoires de réadaptation (SAR)**

**Programme extra-mural (PEM)**

**Centre de réadaptation Stan Cassidy (CRSC)**

Q.3) Énumérez toute suggestion d'amélioration du **processus d'aiguillage** vers les services de réadaptation suivants :

**Services ambulatoires de réadaptation (SAR)**

**Programme extra-mural (PEM)**

**Centre de réadaptation Stan Cassidy (CRSC)**

Q.4) Commentaires généraux concernant le processus d'aiguillage :

## Sondage auprès des dispensateurs de services

### Partie 3 : Éducation permanente

Q.1) Avez-vous reçu une éducation permanente...

En 1998?  Non  Oui →  Nombre de séances?

En 1999?  Non  Oui →  Nombre de séances?

En 2000?  Non  Oui →  Nombre de séances?

Q.2) Sur quels sujets portait votre éducation permanente de 1998 à 2000?

Q.3) La formation que vous avez reçue de 1998 à 2000 a-t-elle amélioré votre capacité à offrir le service de réadaptation?

Oui  Non → Dans la négative, pourquoi pas?

Q.4) Commentaires généraux sur l'éducation permanente :



## Sondage auprès des dispensateurs de services

### Partie 4 : Services de réadaptation tertiaires

D'après ce qu'a constaté votre établissement ou unité en matière de soins tertiaires, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou non avec chaun des énoncés suivants :

Q.1) Le Centre de réadaptation Stan Cassidy (CRSC) offre...

	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 pour enfants et 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 toute la population du Nouveau-Brunswick.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services dispensés par des personnes hautement qualifiées.....	<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'équipement et de 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"/>

Q.2) Est-ce une composante essentielle du service provincial de soins de réadaptation tertiaires?

- |                              |                              |                                                                              |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Prestation de services bilingues                                             |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Services de neuroréadaptation pour enfants et adultes de tout âge            |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Services ambulatoires en réadaptation                                        |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Services accessibles à toute la population du Nouveau-Brunswick              |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Services dispensés par des personnes hautement qualifiées                    |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Services complets offerts par des équipes multidisciplinaires                |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Cliniques spécialisées                                                       |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Services en établissement aux clients nécessitant des soins intensifs        |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Services aux clients ayant besoin d'équipement et de technologie spécialisés |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Ateliers provinciaux de formation et de soutien                              |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Services élaborés en collaboration avec le client                            |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Services itinérants à toutes les régions de la province                      |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Services qui ne sont pas offerts ailleurs dans la province                   |

## Sondage auprès des dispensateurs de services

Q.3) Les services de réadaptation du CRSC font-ils double emploi avec certains de vos services de réadaptation régionaux?

Oui  Non



Si OUI, énumérez ci-dessous :

Nom / type de service :	À votre avis, ce service devrait-il être provincial ou régional?	Veillez 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



Dans la négative, 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?



# Sondage auprès des dispensateurs de services

## Partie 5 : 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 service. » 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) 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.)

Q.2) Que suggérez-vous pour améliorer la coordination des services de réadaptation offerts par les SAR et le PEM?

## Partie 6 : 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 autre « 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 aux 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"/>

## Sondage auprès des dispensateurs de services

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 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 sensible aux 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, trousse, 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 assez 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"/>

Q.2) 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.3) Que suggériez-vous pour améliorer la prestation de services de réadaptation axés sur le client, orientés vers un but et limités dans le temps?



## Sondage auprès des dispensateurs de services

### Partie 7 : 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 comporte un équilibre entre la formation, la consultation et le traitement.

Q.1) 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 Nouveau-Brunswick?

Oui  Non (Veuillez expliquer votre réponse.)

Q.2) Est-ce que des facteurs nuisent à l'équilibre 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.3) Que suggériez-vous pour améliorer l'équilibre de la formation, de la consultation et du traitement?

Q.4) Commentaires généraux concernant l'équilibre approprié de la formation, de la consultation et du traitement.

## Sondage auprès des dispensateurs de services

### Partie 8 : Milieu le plus approprié pour offrir le service de réadaptation

Le PSR mentionne à plusieurs reprises « milieu le plus approprié » pour offrir le service de réadaptation. Il s'agit de déterminer le milieu le plus approprié pour offrir le service en fonction de la capacité à répondre aux besoins du client soit à l'hôpital soit dans le milieu naturel du client.

- Q.1) Les dispensateurs de services de votre unité ou établissement utilisent-ils des critères uniformes pour déterminer le milieu le plus approprié pour offrir le service de réadaptation?
- Oui  Non (Veuillez expliquer votre réponse.)

Si **OUI**, cochez ci-dessous les critères servant à déterminer le milieu le plus approprié pour offrir un service de réadaptation au moment de l'aiguillage? (Cochez toutes les réponses pertinentes.)

- État de santé du client
- Nécessité de procéder à l'évaluation dans le milieu naturel
- Disponibilité des dispensateurs de services
- Besoin d'une intervention ou d'un équipement spécialisé
- Ressources du client
- Sécurité du client ou du dispensateur de services
- Autre (Précisez.)

- Q.2) À votre avis professionnel, dans quelle mesure est-il important de tenir compte du milieu le plus approprié pour offrir les services de réadaptation au Nouveau-Brunswick?

Pas important    Rarement important    Quelque peu important    Assez important    Très important

- Q.3) À votre avis professionnel, dans quelle mesure est-il pratique de mettre en œuvre le concept du milieu le plus approprié pour offrir les services de réadaptation au Nouveau-Brunswick?

Pas pratique    Quelque peu pratique    Pratique    Très pratique    Extrêmement pratique

(Veuillez expliquer votre réponse.)



## Sondage auprès des dispensateurs de services

Q.4) Est-ce que des facteurs entravent la prestation des services de réadaptation dans le milieu le plus approprié?

Oui  Non



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

- Ressources humaines de l'établissement / unité
- Compétences des dispensateurs de services
- Ressources du client
- Mandat de l'établissement / unité en matière de prestation des services
- Équipement
- Expertise du dispensateur de services
- Autre *(Précisez.)*

*(Veuillez expliquer les facteurs cochés ci-dessus.)*

Q.5) Que suggérez-vous pour améliorer la prestation des services de réadaptation dans le milieu le plus approprié?

Q.6) Commentaires généraux sur la prestation des services dans le milieu le plus approprié :

## Sondage auprès des dispensateurs de services

### Partie 9 : Regroupement des ressources communautaires en réadaptation

Le PSR mentionne à plusieurs reprises que les « ressources communautaires en réadaptation doivent être regroupées sous la direction du programme extra-mural. » Le regroupement des services communautaires en réadaptation a pour but de garantir un accès équitable à toute la population du Nouveau-Brunswick en regroupant toutes les ressources communautaires de réadaptation (par ex., équipe I, ORT du SSE et ressources des foyers de soins) sous l'égide d'un organisme.

Q.1) Cochez ci-dessous les facteurs **actuels** qui se répercutent sur le regroupement des ressources communautaires en réadaptation sous l'égide du PEM :

(Cochez toutes les réponses pertinentes.)

Recrutement

Classification

Fournitures / équipement

Besoins en locaux

Véhicules

Syndicat

Orientation

Autre (Précisez.)

(Veuillez expliquer les facteurs cochés ci-dessus.)

Q.2) Quelles répercussions le regroupement des ressources du PEM a-t-il eu sur la prestation des services de réadaptation dans votre région?

Aucune

Quelques

Beaucoup

(Veuillez expliquer.)



## Sondage auprès des dispensateurs de services

### **Partie 10 : Degré de satisfaction quant aux services de réadaptation**

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 ci-dessous.

	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 services de réadaptation font du bien à nos clients .....	<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 :

**Merci !**

**À retourner dans l'enveloppe-réponse affranchie ci-jointe.**