



# Évaluation de la satisfaction de la clientèle en regard à la culotte d'incontinence

## **Résultat global**

Mai 2016

Étant particulièrement préoccupé par les changements de la culotte des résidents et souhaitant que ceux-ci soient traités dans le respect de leur dignité, le Comité des usagers du Réseau local de services Haut-Richelieu – Rouville (RLS HRR) faisant partie du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre (CISSS MC) a effectué une évaluation de la satisfaction de la clientèle en mai 2016.

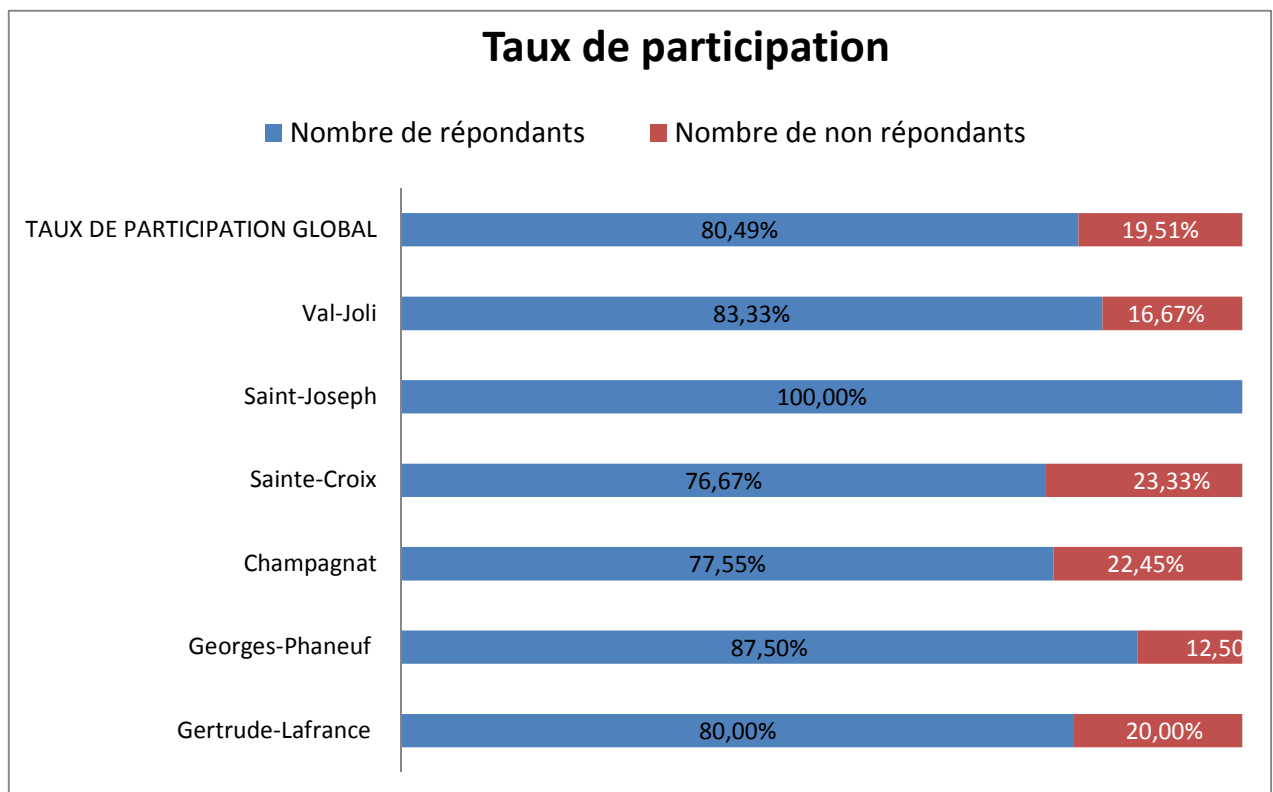
Ce sondage a été fait auprès de 132 résidents aptes à répondre des 6 CHSLD du territoire.

**NOTE :**

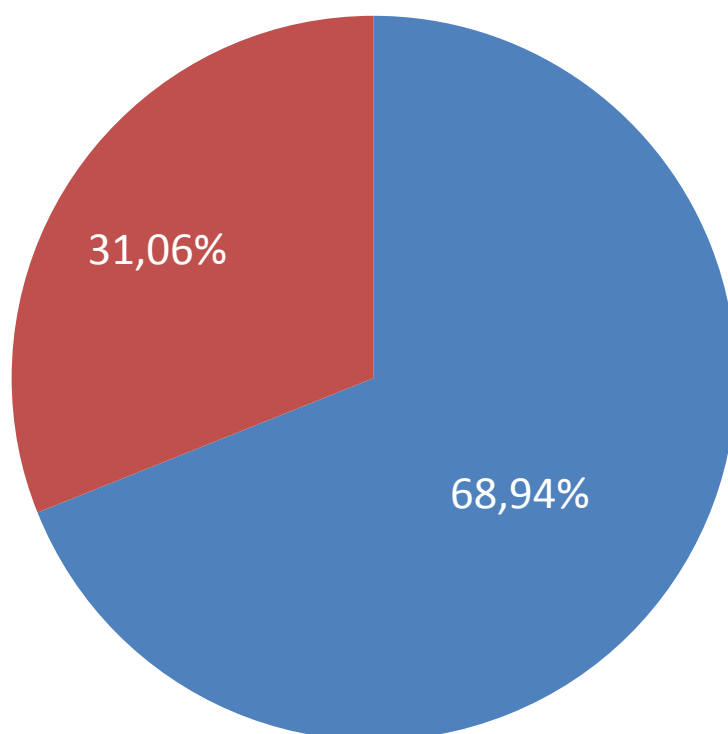
- ✓ Ce sondage n'a pas de propriété scientifique.
  
- ✓ Le Comité des usagers ne peut être tenu responsable des commentaires recueillis par les répondants, car il s'agit de leurs propres perceptions

	<b>Nombre de résidents total</b>	<b>Nombre de résidents aptes</b>	<b>% de résidents aptes</b>	<b>Nombre de répondants</b>	<b>Nombre de non répondants</b>
Gertrude-Lafrance	178	55	30,90 %	44	11
Georges-Phaneuf	130	16	12,3 %	14	2
Champagnat	111	49	44,14 %	38	11
Sainte-Croix	134	30	22,39 %	23	7
Saint-Joseph	40	8	20 %	8	0
Val-Joli	40	6	15 %	5	1
<b>TOTAL:</b>	<b>633</b>	<b>164</b>	<b>25,91 %</b>	<b>132</b>	<b>32</b>

	Nombre de personnes aptes	Nombre de répondants	Nombre de non répondants
Gertrude-Lafrance	55	44	11
Georges-Phaneuf	16	14	2
Champagnat	49	38	11
Sainte-Croix	30	23	7
Saint-Joseph	8	8	0
Val-Joli	6	5	1
<b>TOTAL:</b>	<b>164</b>	<b>132</b>	<b>32</b>



**Je porte une culotte d'incontinence**  
**Je ne porte pas de culotte d'incontinence**



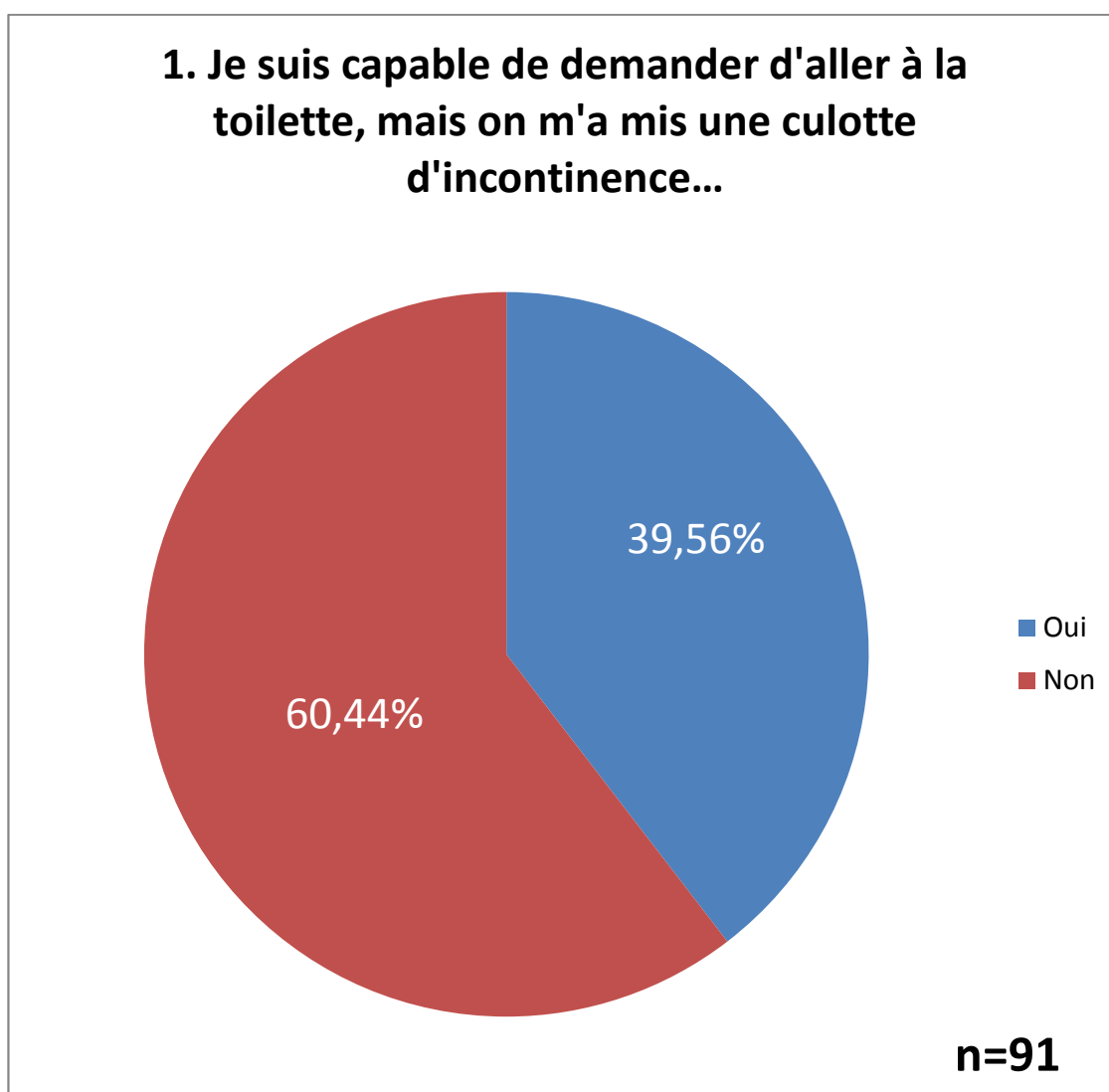
- Je porte une culotte d'incontinence
- Je ne porte pas de culotte d'incontinence

**n=132**

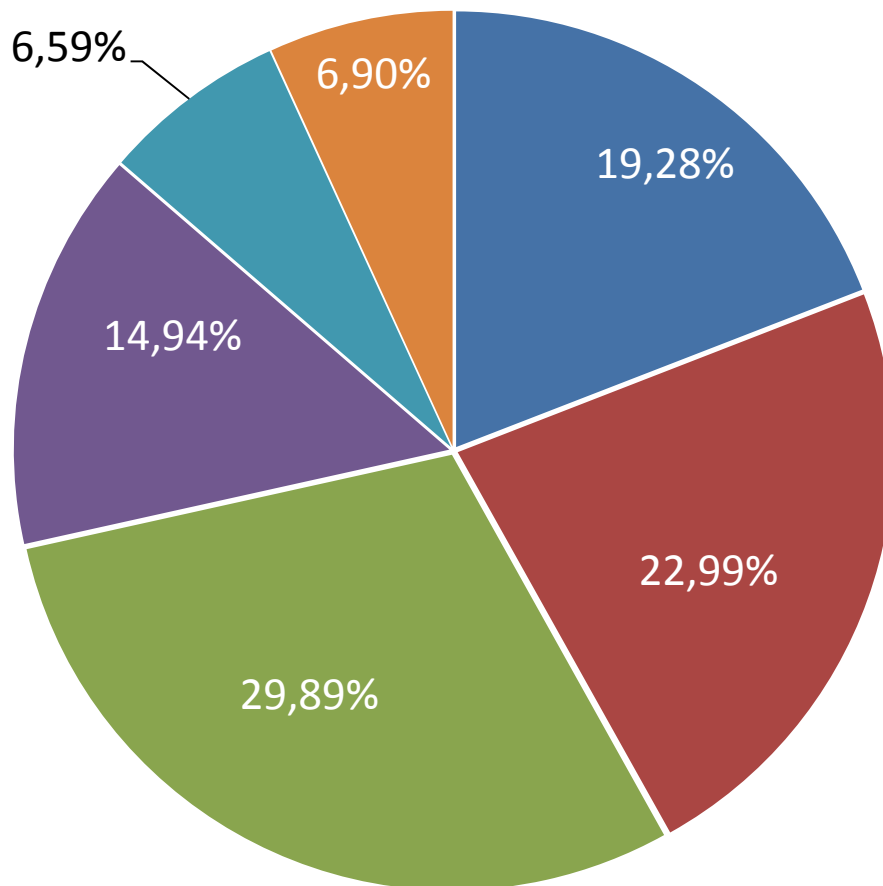
## SECTION: JE PORTE UNE CULOTTE D'INCONTINENCE

Nombre de répondants: 132

Résidents qui portent une culotte d'incontinence: 91 69%



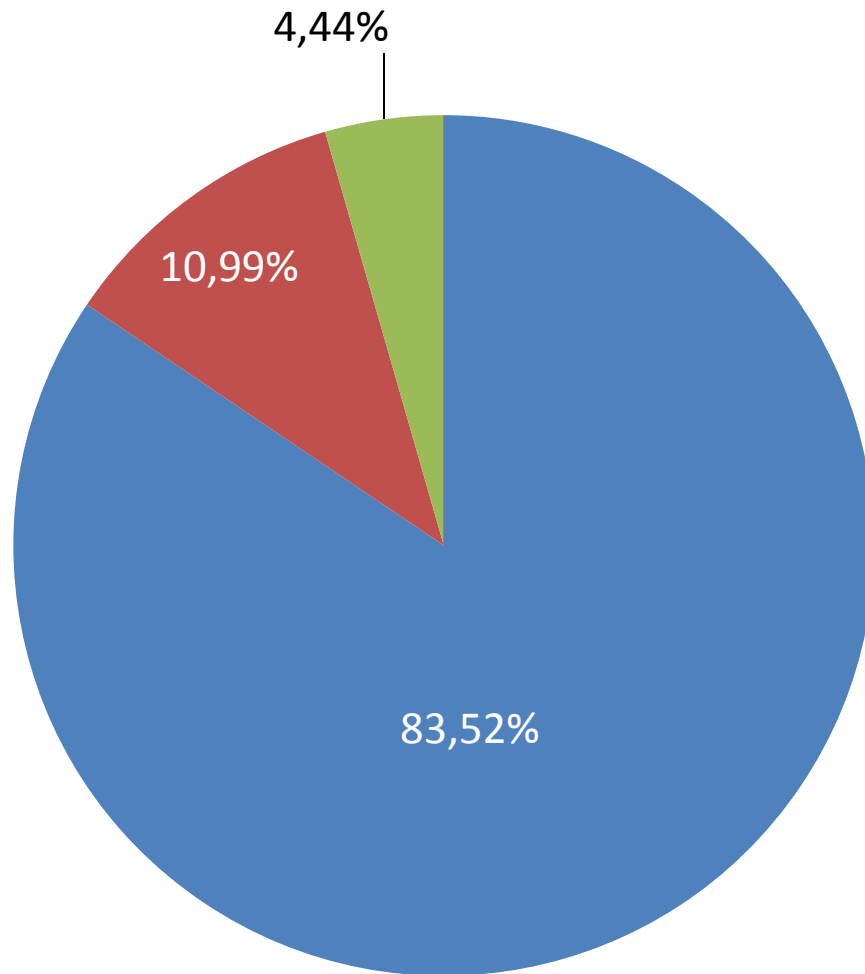
## 2. Combien de fois par jour votre culotte est-elle changée



- 1 fois par cycle de 24 heures
- 2 fois par cycle de 24 heures
- 3 fois par cycle de 24 heures
- 4 fois par cycle de 24 heures
- 5 fois par cycle de 24 heures
- Plus de 5 fois par cycle de 24 heures

**n= 87**

### 3a. Lors du changement de culotte mon intimité est-elle respectée

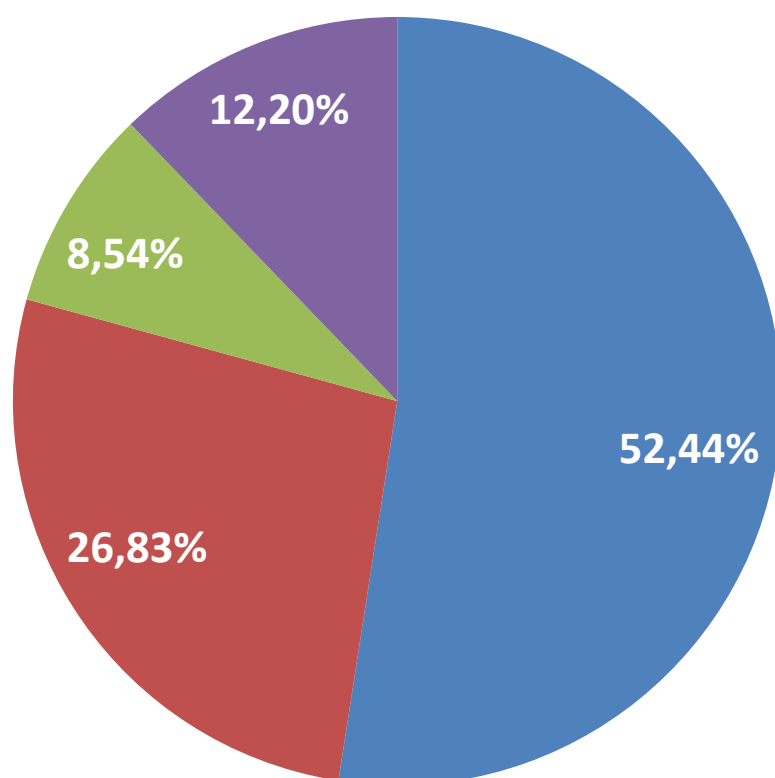


- Toujours
- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais

**n= 90**



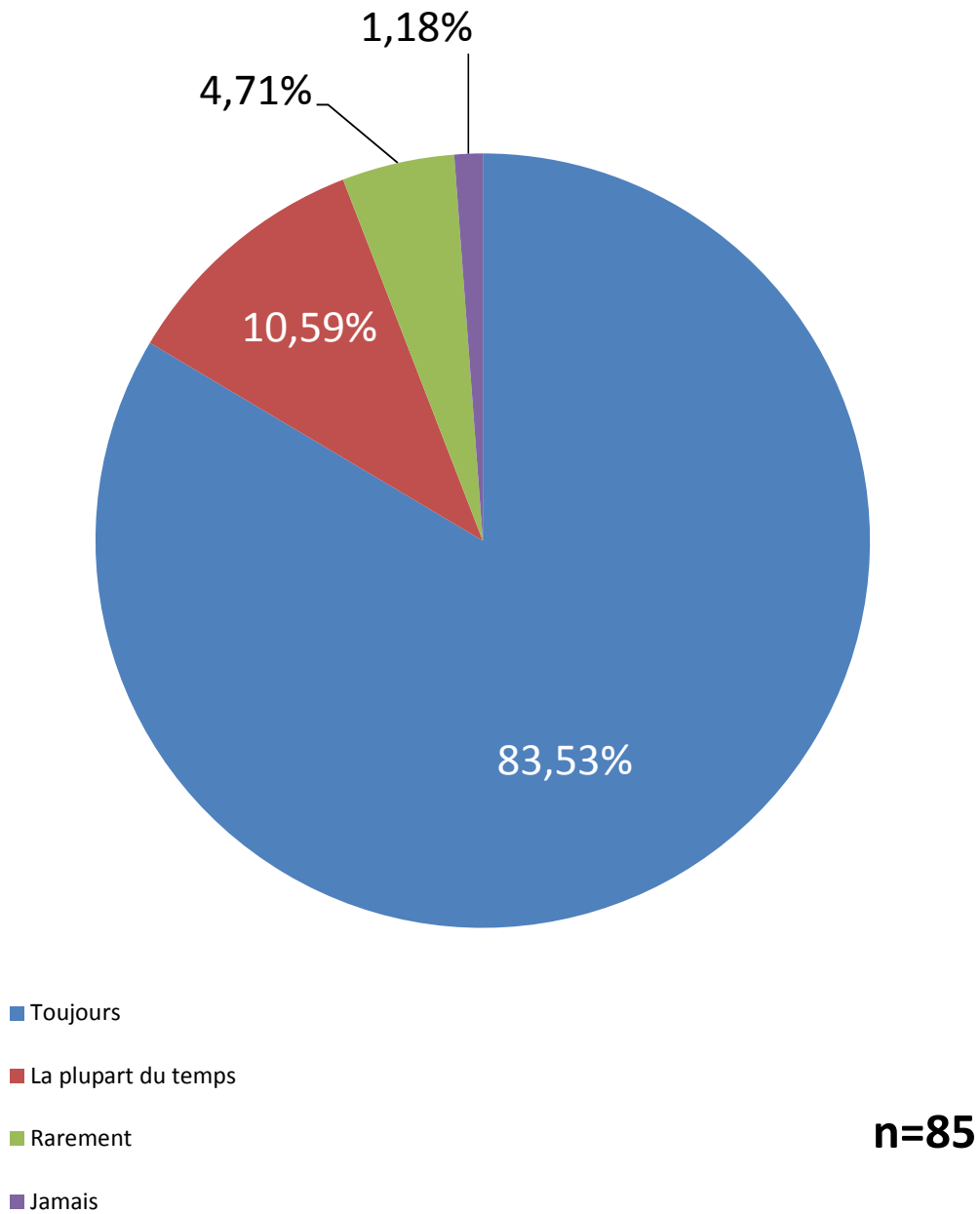
### 3b. Lors du changement de culotte la crème est-elle appliquée



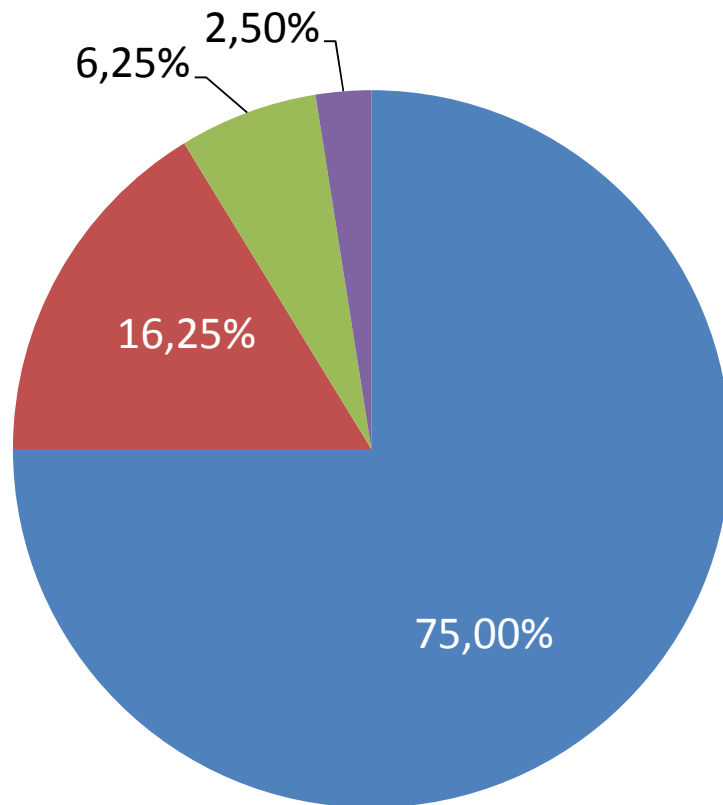
- Toujours
- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais

**n= 82**

### 3c. Lors du changement de culotte mes parties génitales sont-elles bien nettoyées



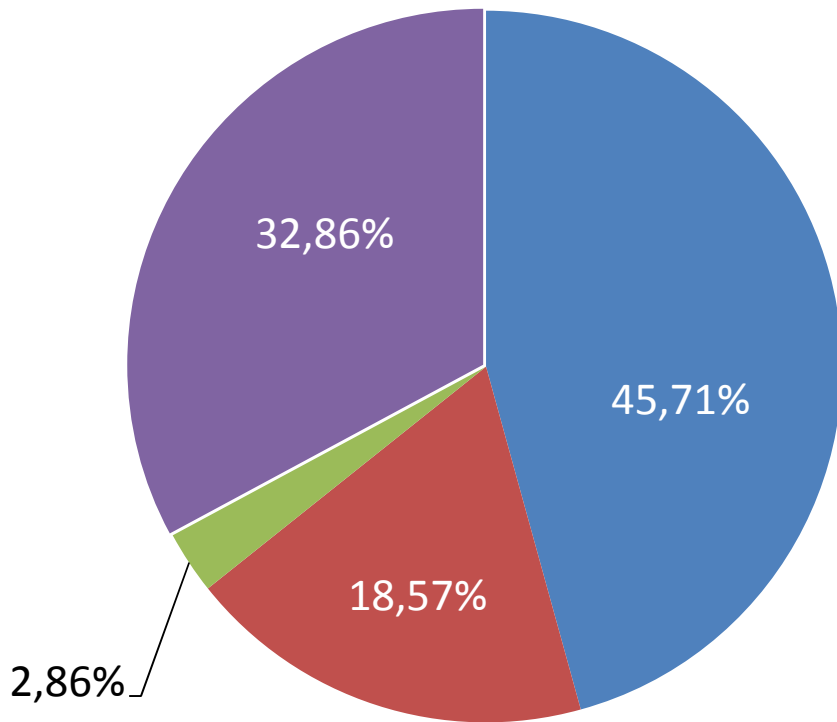
#### 4. Ma culotte est changée lorsque je le demande



- Toujours
- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais

**n=80**

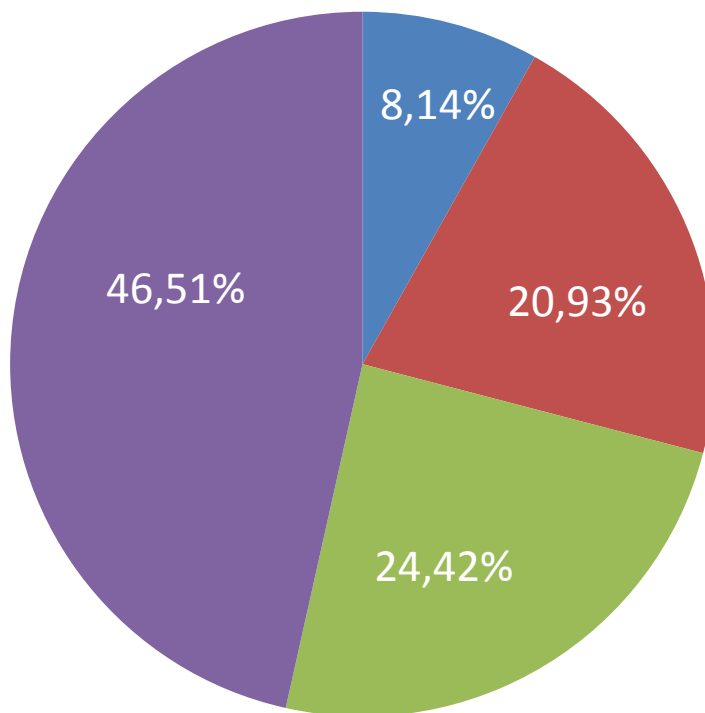
## 5. Ma culotte est vérifiée la nuit



- Toujours
- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais

**n=70**

## 6. Vous arrive-t-il de ressentir des démangeaisons, des sensations de brûlures au niveau des parties génitales



■ Toujours

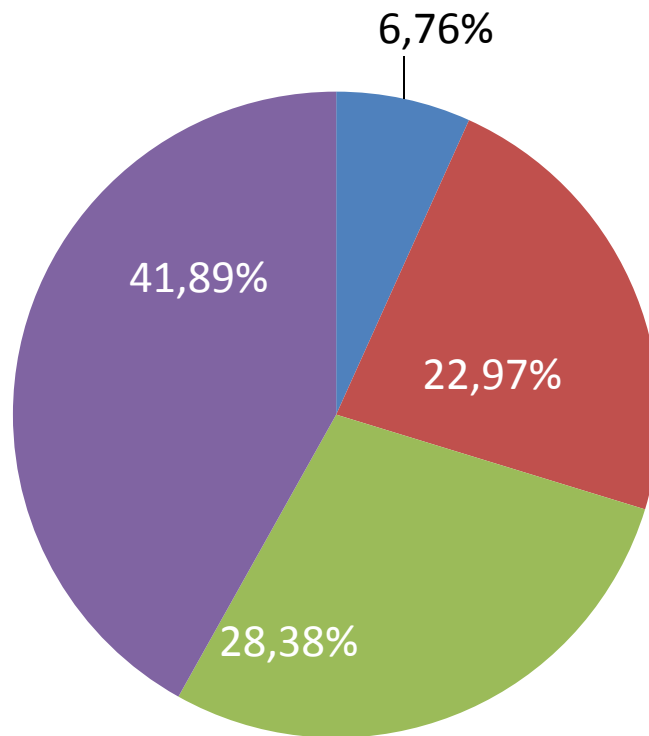
■ La plupart du temps

■ Rarement

■ Jamais

**n=86**

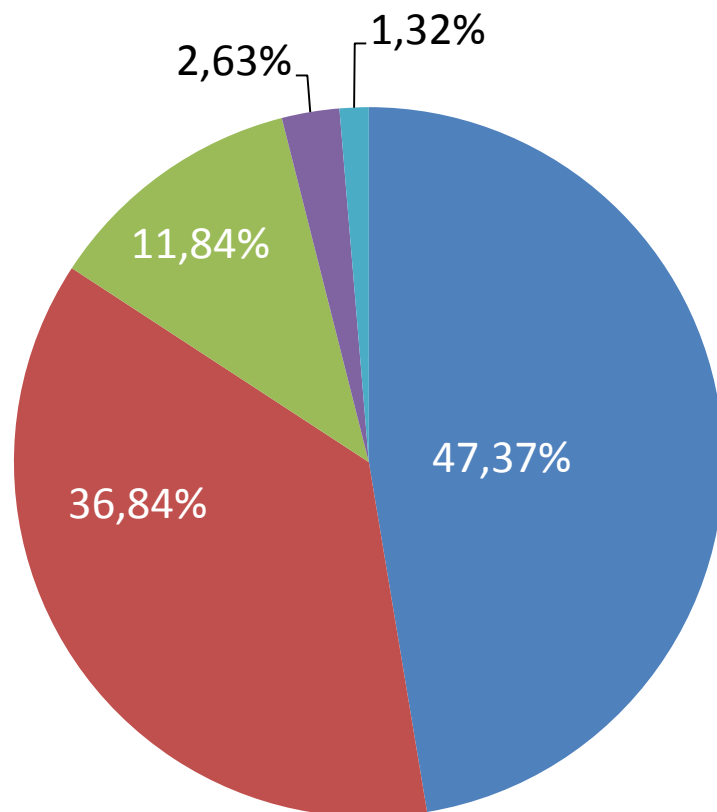
## 7. Vous arrive-t-il d'avoir des rougeurs au niveau des parties génitales



- Toujours
- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais

**n-74**

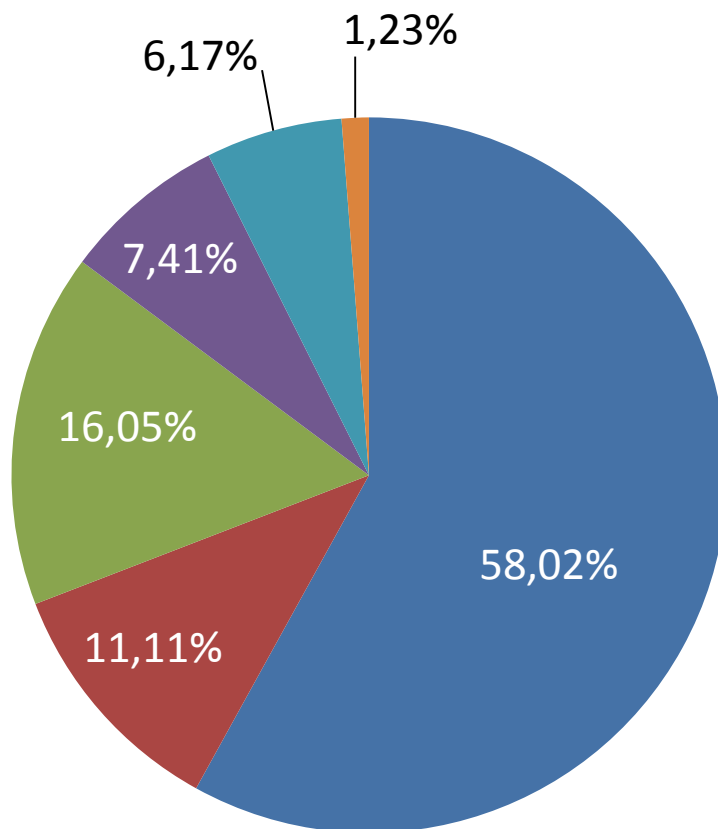
## 8. Combien de temps attendez-vous avant que l'on vienne changer votre culotte souillée



- Moins de 10 minutes
- Entre 10 et 30 minutes
- Entre 30 et 60 minutes
- Plus d'une heure
- Jamais souillée

**n=76**

### 9. Vous a-t-on déjà dit: "Faites dans votre culotte"

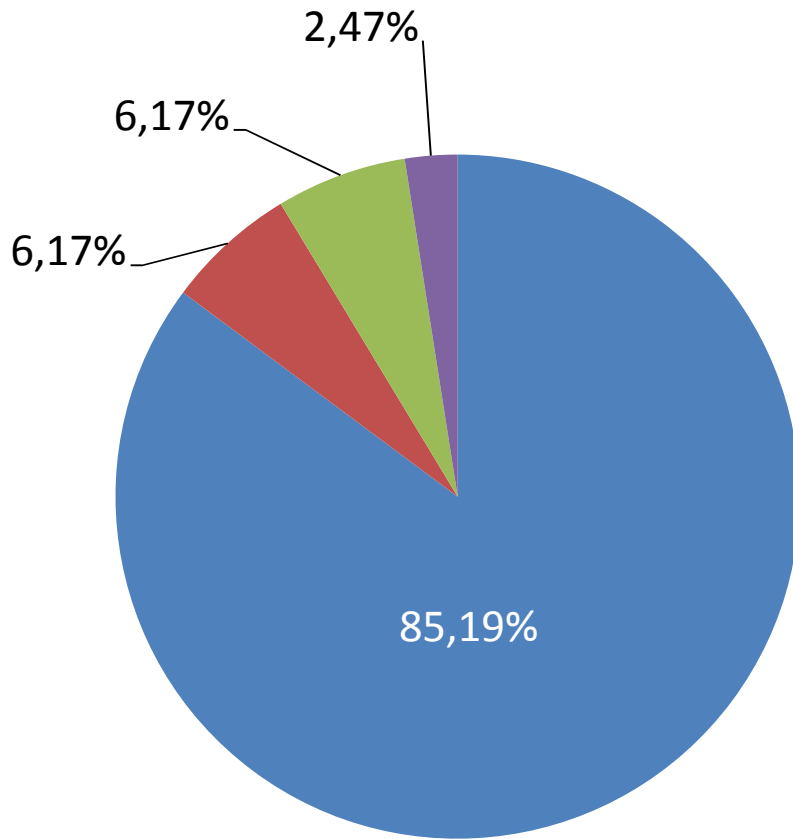


- Ce n'est jamais arrivé
- C'est arrivé rarement
- C'est arrivé quelques fois
- Ca arrive régulièrement
- On me dit toujours de faire dans ma culotte
- La nuit oui

**n=81**



### 10. Vous a-t-on déjà reproché d'avoir été incontinent



- Ce n'est jamais arrivé
- C'est arrivé rarement
- C'est arrivé quelques fois
- Ca arrive régulièrement

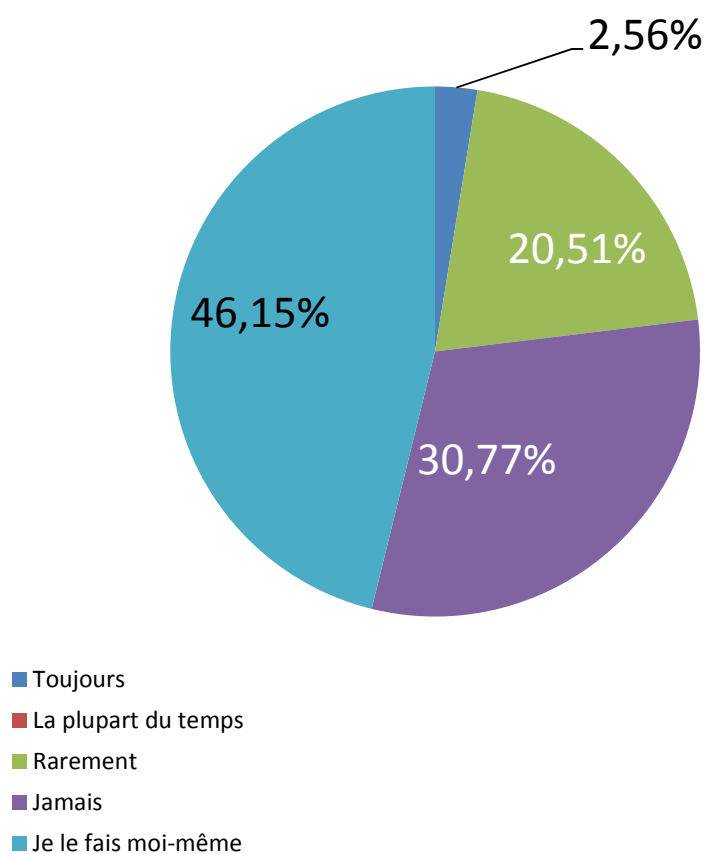
**n=81**

## SECTION: JE NE PORTE PAS DE CULOTTE D'INCONTINENCE

Nombre de répondants: 132

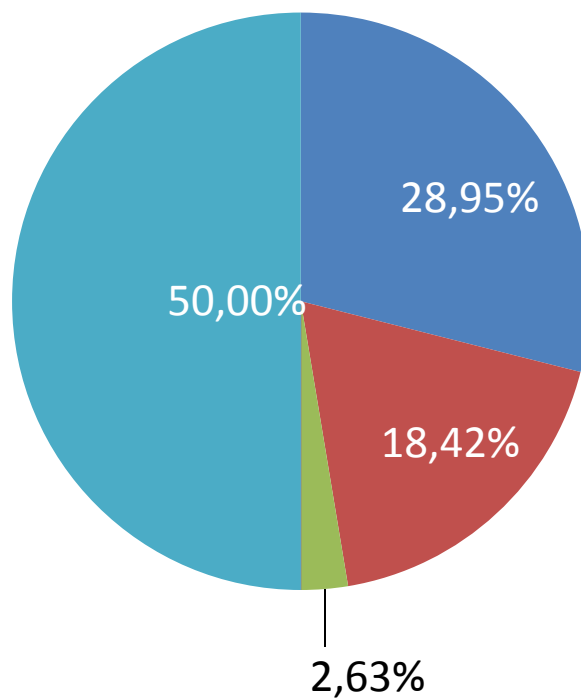
Résidents qui portent une culotte d'incontinence: 41 31%

**11. Lorsque vous allez à la toilette, est-il arrivé qu'on vous y ait laissé plus longtemps que ce que vous en aviez besoin**



**n-39**

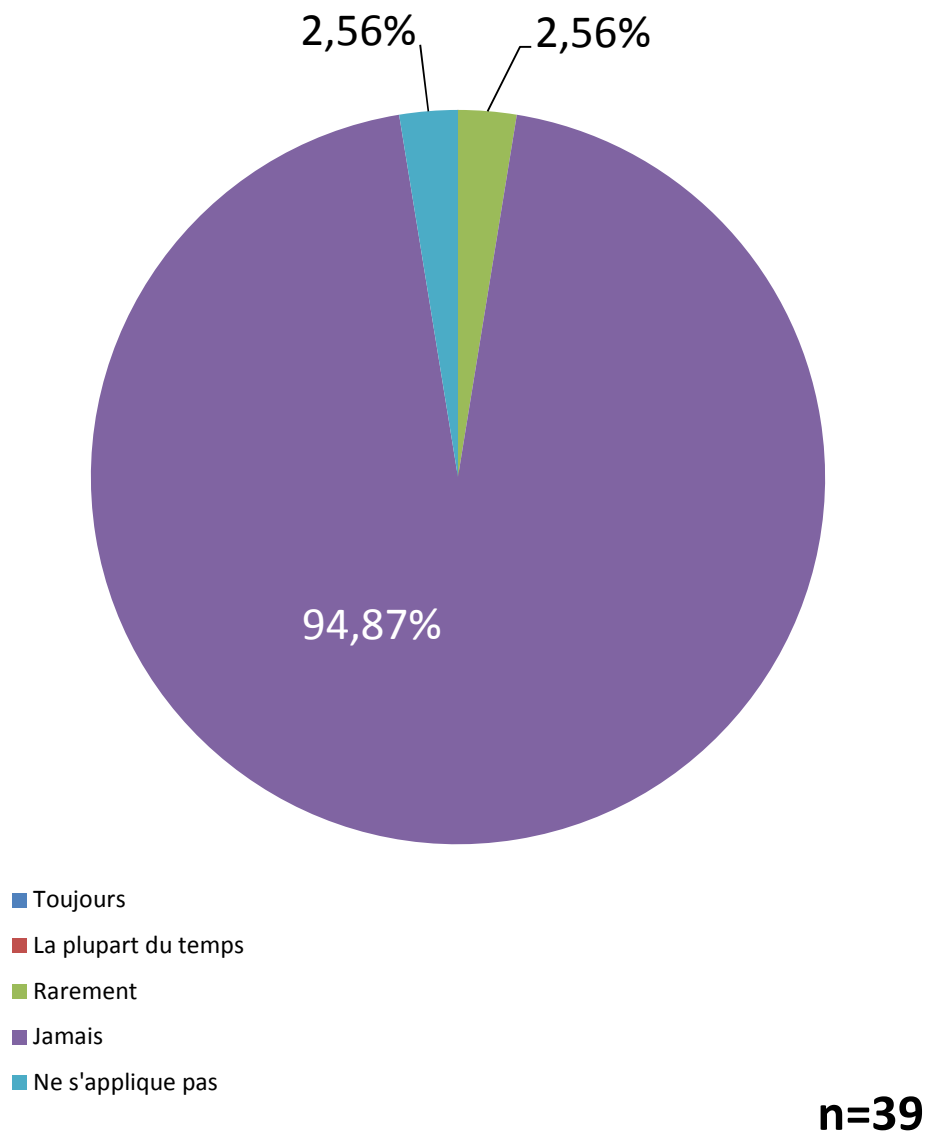
## 12. Combien de temps avez-vous attendu avant que l'on vienne vous aider



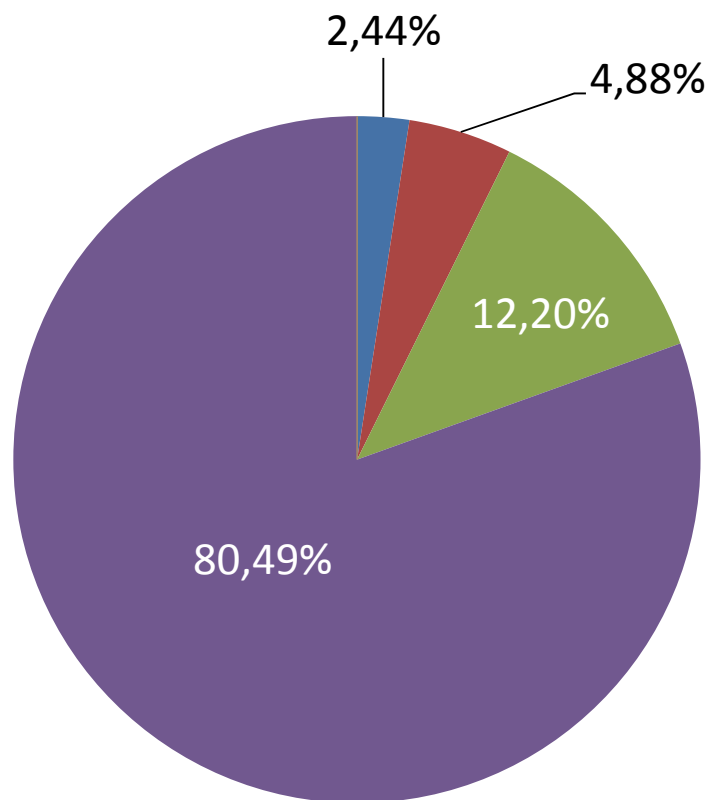
- Moins de 10 minutes
- Entre 10 et 30 minutes
- Entre 30 et 60 minutes
- Plus d'une heure
- Ne s'applique pas

**n=38**

### 13. Vous arrive-t-il de ressentir des sensations de brûlures lorsque vous urinez



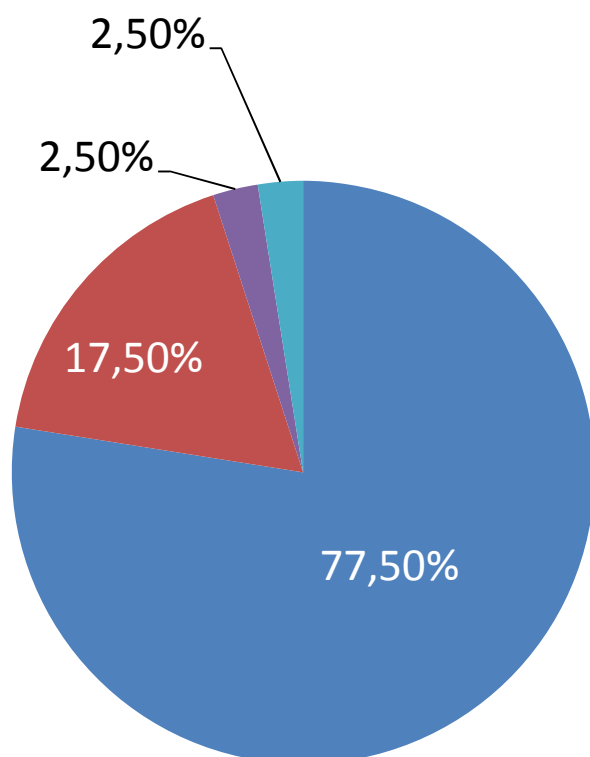
#### 14. Vous arrive-t-il d'avoir des rougeurs au niveau des parties génitales



- Toujours
- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais

**n=41**

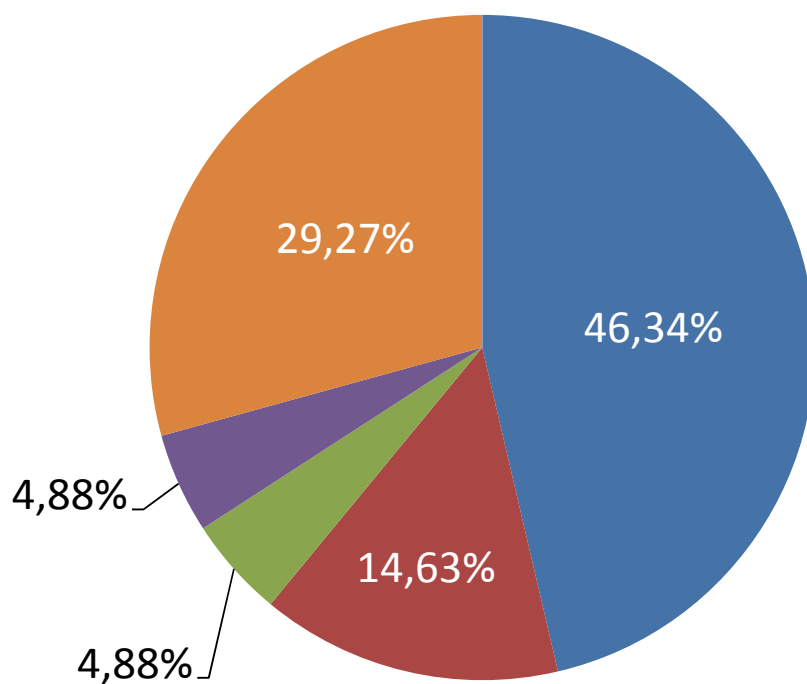
## 15. Mon intimité est respectée



- Toujours
- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais
- Je le fais moi-même

**n=40**

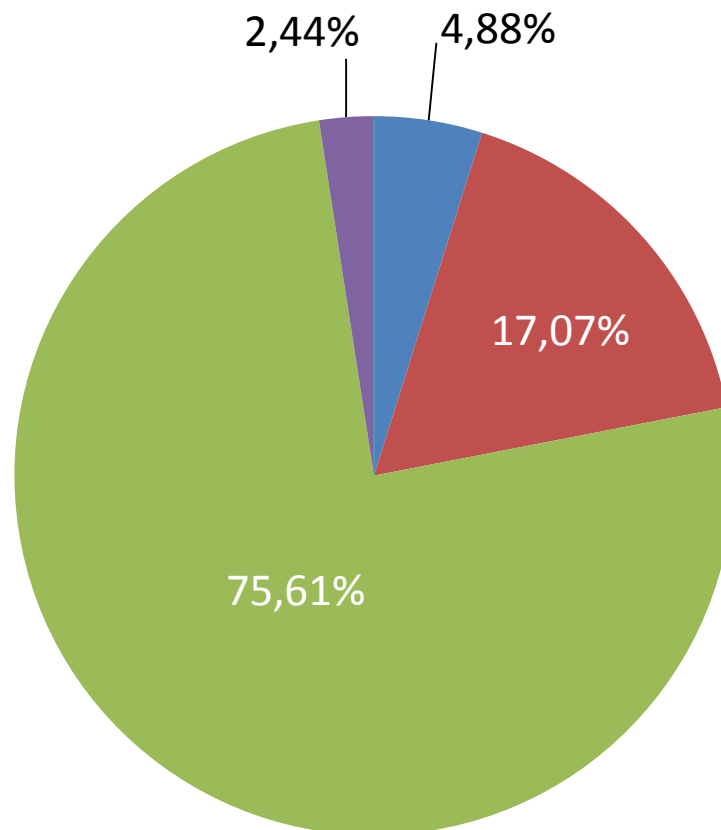
## 16. Mes parties génitales sont bien nettoyées



- Toujours
- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais
- Je le fais moi-même

**n=41**

## 17. Vous arrive-t-il d'être incontinent

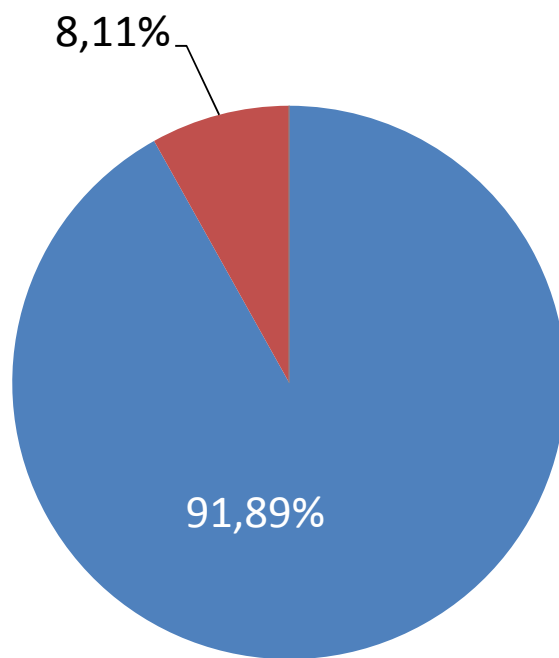


- Souvent
- Occasionnellement
- Jamais
- Je ne sais pas

**n=41**



### 18. Vous a-t-on déjà reproché d'avoir été incontinent



- Ce n'est jamais arrivé
- C'est arrivé rarement
- C'est arrivé quelques fois
- Ca arrive régulièrement

**n=37**

## **GERTRUDE-LAFRANCE**

### **Porteur de la culotte**

Coupures au niveau de l'aîne, à cause de la culotte mal mise. Sonde pour uriner, bien nettoyée

Ça va bien

Porte une sonde, bien nettoyée, changée souvent. Quand elle sort, elle met une culotte d'incontinence. Au centre, on oblige plus souvent qu'elle porte une culotte.

OK, tout est correct. (Patient sourd?)

Tout va bien

Tout est OK. C'est le dernier de mes soucis, il y a plus important que ça.

Fin de semaine et tout le temps, quand pas assez mouillé

Je calcule que ça va assez bien

Ma culotte est vérifiée la nuit, mais ça dépend du personnel

Le changement de culotte est trop long la nuit (l'attente est de plus de 60 minutes)

Les heures de changements de culotte sont déjà programmées. L'élastique du rebord de la culotte me blesse.

### **Non porteur de la culotte**

Être mieux lavé et prendre plus de temps pour laver les parties génitales

Porte une pull-up

Ça va bien

Prendent plus de temps lors du changement de culotte ce qui occasionne que l'horaire soit différent pour les résidents

## **CONSTATATIONS OU COMMENTAIRES FAITS PAR LES BÉNÉVOLES**

Du personnel a demandé à qui s'informer pour commander des culottes de nuit pour un résident qui mouille "non-stop" la culotte.

## GEORGES-PHANEUF

### Porteur de la culotte

On ne la change pas à chaque fois qu'elle le demande

Changement de culotte à la demande: pas le temps. Manque de personnel quand il veut aller à la toilette pour les selles: c'est très long (dans l'après-midi). Il doit le faire dans la culotte et c'est très long avant d'être changé.

Ne trouve pas la culotte confortable (confection)

### Non porteur de la culotte

Ne peut pas passer plus de 45 minutes dans son fauteuil roulant, mais ils font leur "ouvrage" avant. Bons soins

Monsieur est bien. Quand il sonne, on vient tout de suite.

## CHAMPAGNAT

### Porteur de la culotte

La culotte est changée une seule fois dans la journée à 16 h 25. Il vérifie la culotte et si la ligne ne paraît pas on ne la change pas. Dr Paradis a dit de changer la culotte souvent.

### CONSTATATIONS OU COMMENTAIRES FAITS PAR LES BÉNÉVOLES

Odeurs fortes

## SAINTE-CROIX

### Porteur de la culotte

Ne veut pas me faire réveiller la nuit, donc ma culotte n'est pas vérifiée

Ça va bien en général

Prend du temps pour la laver le matin

A déjà entendu le personnel dire à d'autres résidents de faire dans leur culotte. Font leur possible.

Le personnel fait trop de choses en même temps. Le résident semble soulagé de m'avoir dit qu'il a été battu par un membre du personnel.

Se sent à l'aise avec le personnel régulier. Le personnel est respectueux.

C'est gênant! Préfère la Pull up, mais on lui dit qu'on préfère la couche.

Le personnel très respectueux. Elle demande que les membres du personnel essayent les culottes d'incontinence.

## **SAINT-JOSEPH**

### **Porteur de la culotte**

A sonné pour qu'on lui fasse sa toilette. Pas encore venue après 45 minutes d'attente.

Pourrait y avoir amélioration, manque de personnel

## **VAL-JOLI**

### **Porteur de la culotte**

Demande d'avoir la chaise d'aisance après le souper, mais ça a été compliqué pour l'obtenir 1 ou 2 fois. Ne l'a pas revu depuis. Le personnel (jour) dit qu'il n'a pas le temps de s'occuper de cela. Le personnel parle au poste et l'utilisateur entend tout et n'est pas à l'aise, car il a l'impression qu'il donne du trouble au personnel. Le personnel ne change pas toujours la culotte lors de la toilette partielle. Il ne faut pas s'obstiner avec certaines pour ne pas avoir des représailles. L'utilisateur se fait dire qu'il ne va pas assez vite, qu'il y en a d'autres qui attendent.

Préposé donne le bain et lorsqu'elle enlève la culotte, ne la descend pas dans le bain. Elle fait plutôt retourner l'utilisateur sur le côté, résultat: la selle tombe dans la toile.

Porte la culotte au cas où