

Évaluation de la disponibilité et des qualités psychométriques des instruments d'évaluation de la satisfaction des résidents des centres d'hébergement de soins de longue durée à l'égard des repas

Bernard-Simon Leclerc

L'insatisfaction des résidents à l'égard des repas des centres d'hébergement du CSSS de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent-CAU est un problème récurrent confirmé par les plaintes régulièrement faites auprès du comité des usagers et des résidents. Il est cependant difficile d'en évaluer l'ampleur, faute d'outil validé disponible.

Les outils de mesure de la satisfaction à l'égard des repas et ses modalités d'utilisation représentent la technologie ou le mode d'intervention visé par le projet. Le choix des outils devra être adapté aux principaux objectifs de l'évaluation de la satisfaction. Les outils devront être efficaces et utilisables dans un contexte de soins de longue durée. Un outil de mesure sera considéré comme un outil d'évaluation utile quand sa fiabilité et sa validité, entre autres qualités métrologiques, seront jugées bonnes. Il faudra déterminer quels sont les résultats de l'évaluation (prévus ou imprévus) qui devraient intéresser au premier chef les résidents, les familles, les décideurs et l'ensemble des acteurs concernés par la problématique. Le nouveau questionnaire devra toucher seulement les aspects liés aux repas sur lesquels les gestionnaires des services alimentaires exercent un pouvoir ou devra englober d'autres aspects liés à la satisfaction de la clientèle envers les repas.



bernardsimon.leclerc.bcstl@ssss.gouv.qc.ca