



Rapport d'enquête : Les impacts de la pandémie de COVID-19 sur les membres de l'AQDR

Annexe 2 : Enquête

Remis à :

**L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et
préretraitées (AQDR)**

13 novembre 202



Marilou Perron, chargée de projet

Karl-Erik Giner, vice-président

INFRAS

INformation, Recherche et Analyse de la Société inc.

info@infras-intl.com

www.webinfras.com

TABLE DES MATIÈRES

<u>PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE</u>	- 4 -
<u>Contexte et objectifs</u>	- 4 -
<u>APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE</u>	- 4 -
<u>Population à l'étude et collecte de données</u>	- 4 -
<u>NOTES GÉNÉRALES</u>	- 5 -
<u>Lecture du rapport</u>	- 5 -
<u>PROFIL DES RÉPONDANTS</u>	- 7 -
<u>FAITS SAILLANTS</u>	- 10 -
<u>PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DES 7 OBJETS DE L'ENQUÊTE</u>	- 17 -
1- <u>MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE VIE DEPUIS MARS 2020</u>	- 18 -
<u>Qualité de vie avant et depuis la pandémie</u>	- 19 -
<u>État mental</u>	- 21 -
<u>Proches aidants</u>	- 22 -
<u>Recommandations des répondants – Maintien de la qualité de vie durant la pandémie</u>	- 25 -
2- <u>SERVICES SOCIAUX ET SERVICES DE RÉADAPTATION GÉNÉRAUX</u>	- 27 -
<u>Profil des services reçus</u>	- 28 -
<u>Droits moins respectés</u>	- 30 -
<u>Qualité, stabilité du personnel et fréquence des services</u>	- 32 -
<u>Recommandations des répondants – Maintien ou amélioration des services sociaux et de réadaptation</u>	- 33 -
3- <u>MAINTIEN À DOMICILE</u>	- 35 -
<u>Profil des services reçus</u>	- 35 -
<u>Droits moins respectés</u>	- 37 -
<u>Qualité, stabilité du personnel et fréquence des services</u>	- 38 -
<u>Recommandations des répondants – Maintien ou amélioration des services de maintien à domicile</u>	- 40 -
4- <u>SERVICES MÉDICAUX ET DE SANTÉ GÉNÉRAUX OU SPÉCIALISÉS</u>	- 42 -
<u>Profil des services reçus</u>	- 42 -
<u>Droits moins respectés</u>	- 44 -
<u>Qualité des services</u>	- 45 -
<u>Rapidité pour obtenir des services</u>	- 46 -
<u>Accessibilité des services</u>	- 49 -
<u>Recommandations des répondants – Maintien ou amélioration des services médicaux et de santé</u>	- 50 -
5- <u>PRÉVENTION DE LA PROPAGATION DE LA COVID-19</u>	- 52 -
<u>Impact des conférences de presse</u>	- 52 -
<u>Impact et application des mesures</u>	- 53 -
<u>Tests de dépistage et directives</u>	- 55 -
<u>Recommandations des répondants – Établir et faire respecter les mesures préventives et de dépistage</u>	- 57 -
6- <u>TRAITEMENT DES CAS POSITIFS DE LA COVID-19</u>	- 59 -
<u>Cas positifs</u>	- 59 -
<u>Recommandations des répondants – Traitement des cas positifs de la Covid-19</u>	- 59 -
7- <u>ANNONCE DU DÉCÈS ET DISPOSITION DU CORPS</u>	- 61 -
<u>Annonces des décès et disposition des corps</u>	- 62 -
<u>Recommandations des répondants – Annonce du décès et disposition du corps</u>	- 63 -
<u>ANNEXE : QUESTIONNAIRE</u>	- 66 -

PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

Ce rapport présente les résultats obtenus dans le cadre de l'enquête Web sur le maintien de la qualité des services sociaux et de santé depuis la déclaration de pandémie en mars 2020, réalisée par INFRAS pour l'AQDR auprès de ses membres pour laquelle une adresse courriel était disponible.

1. Contexte et objectifs

L'AQDR a fait appel à INFRAS pour l'assister dans la réalisation de cette enquête, dont l'objectif était de recueillir les expériences et les recommandations de ses membres afin que les services de santé et de services sociaux soient dispensés d'une façon efficace et significative et dans le respect de leurs droits au cours des prochains mois.

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

2. Population à l'étude et collecte de données

La participation à l'enquête Web était ouverte à toutes les personnes membres de l'AQDR désirant remplir le questionnaire.

Le Client a fourni à INFRAS les adresses électroniques de 16 671 membres. Chacun de ces membres a été invité par courriel à participer à l'enquête, en se dirigeant vers une adresse Web personnalisée lui permettant de remplir le questionnaire. De plus, INFRAS a fourni au Client un lien générique, lui permettant, au besoin, de le distribuer à certains membres qui en feraient la demande et/ou qui n'auraient pas été joints par courriel.

Enfin, les courriels d'invitation et de rappel mentionnaient également la possibilité de participer à l'enquête en communiquant par téléphone avec la chargée de projet d'INFRAS.

Le questionnaire a été élaboré par le Client et transmis à INFRAS, qui a procédé à sa programmation sur sa plateforme de sondages en ligne. Sa durée moyenne de complétion fut de 23 minutes 33 secondes (en excluant les durées des répondants ayant cessé, puis repris leur participation sur plus d'une heure).

La collecte de données a été amorcée le 30 octobre 2020 avec l'envoi d'un courriel d'invitation aux 16 671 membres pour lesquels une adresse électronique était disponible. Un courriel de rappel a ensuite été envoyé le 5 novembre 2020, puis la collecte de données s'est terminée le 8 novembre 2020.

Sur l'ensemble de cette période, un total de 962 répondants ont rempli le questionnaire en ligne, en témoignant pour 1 214 personnes (puisque la personne pouvait répondre pour elle-même et/ou pour un proche). Un contrôle en continu de la qualité des réponses a été effectué durant la collecte ainsi que lors de la compilation des données. Le profil des répondants est présenté un peu plus loin dans ce rapport.

L'enquête ayant été principalement conduite auprès des membres pour lesquels une adresse courriel était disponible, cet exercice ne prétendait pas être parfaitement probabiliste. Tout de même, la participation de 962 répondants à cette enquête permet d'en tirer des résultats concluants. À titre indicatif, pour un échantillon parfaitement probabiliste, la marge d'erreur maximale applicable aux résultats d'ensemble de cette enquête est de 3,10 %, 19 fois sur 20 (population totale d'environ 25 000 membres, avec 962 répondants à un niveau de confiance de 95 % pour une proportion de 50 %).

NOTES GÉNÉRALES

3. Lecture du rapport

Le présent document présente l'enquête, le profil des répondants ainsi que les principaux résultats globaux de chacune des sept sections de l'enquête :

- Maintien de la qualité de vie depuis mars 2020;
- Services sociaux et services de réadaptation généraux;
- Soutien à domicile;
- Services médicaux et de santé généraux ou spécialisés;
- Prévention de la propagation de la Covid-19;
- Traitement des cas positifs de la Covid-19;
- Annonce du décès et disposition du corps.

Il est à noter que les résultats basés sur un nombre de répondants inférieur à 30 ne sont pas analysés et/ou présentés dans ce rapport, étant donné qu'ils sont très peu fiables d'un point de vue statistique.

Par ailleurs, plusieurs questions étaient posées aux répondants sous forme ouverte, sans choix de réponses, ce qui engendre un nombre élevé de commentaires libres (7 320 réponses ouvertes ont été reçues, dont 4 223 sont des recommandations, les autres réponses étant des précisions à certaines réponses ou d'autres commentaires). Étant donné la quantité et l'ampleur de ces commentaires ainsi que le temps imparti, et ces données se rapprochant

davantage de résultats qualitatifs que quantitatifs, INFRAS a procédé à une compilation ainsi qu'une codification par grands thèmes des sept grandes questions ouvertes demandant aux répondants leurs recommandations, à la fin de chacune des sections (4 223 recommandations ont été codifiées). Cette compilation et codification globale a été faite afin de pouvoir en dégager un portrait général des commentaires reçus à ces questions. Des extraits de ces réponses libres ont été insérés à différents endroits dans le présent rapport et sont présentés *en italique bleu foncé*.

Des rapports détaillés sont remis séparément au Client (ventilations, croisements, traitements particuliers). De même, l'ensemble des réponses ouvertes, telles qu'inscrites par les répondants, a aussi été remis au Client ainsi que la banque de données intégrale.

Il peut arriver, dans certains tableaux, que les totaux diffèrent de 100,00 % ou du nombre global exact de répondants : ces situations s'expliquent par les arrondissements numériques effectués sur certaines données, par la présentation de résultats associés à des réponses multiples ou de certains sauts logiques.

En début de questionnaire, les répondants devaient indiquer s'ils souhaitaient répondre seulement pour eux-mêmes, pour eux-mêmes ainsi que pour un proche ou encore seulement pour un proche. En effet, les répondants qui étaient en lien d'aide, d'assistance, d'accompagnement, de support auprès d'une personne proche (d'un ami ou de parents ou encore en tant que bénévole pour une organisation), et qui désiraient témoigner de ses expériences, pouvaient le faire tout au long du questionnaire. Ce sont 653 membres qui ont répondu seulement pour eux-mêmes, 252 pour eux-mêmes ainsi que pour un proche et 57 seulement pour un proche. Ces réponses liées à la complétion pour un proche (n=309 réponses) sont compilées au même titre que les réponses personnelles des répondants, et sont donc incluses dans les résultats.

Au total, les résultats présentent le témoignage de 1 214 personnes (que la personne ait répondu pour elle-même ou pour un proche). Ainsi, tout au long du rapport, lorsqu'il est question des répondants, cela inclut à la fois les témoignages des personnes ayant répondu pour elles-mêmes et les témoignages des proches dont les réponses ont été inscrites par une autre personne.

PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS		n=	%
(Incluant les personnes ayant répondu pour elles-mêmes, ainsi que celles ayant répondu pour un proche)			
Type de répondant	Total	1214	100,0%
	Vous-même	905	74,5%
	Un de vos proches	309	25,5%
Quel est votre groupe d'âge?	54 ans ou moins	20	1,6%
	55 à 65 ans	272	22,4%
	66 à 75 ans	571	47,0%
	76 à 85 ans	271	22,3%
	86 ans et plus	75	6,2%
	Je ne désire pas répondre à cette question	5	0,4%
Décrivez le milieu de vie dans lequel vous vivez.	Je vis dans un logement autonome (maison, loyer, appartement, condo, etc.)	1060	87,3%
	Je vis dans une habitation à caractère collectif, privé ou communautaire (Résidence personnes âgées (RPA), HLM, etc.)	79	6,5%
	Je vis dans une ressource qui relève du réseau public de la santé du Québec (RI), (RTF), CHSLD)	20	1,6%
	Je suis actuellement dans un Centre hospitalier	1	0,1%
	Autres	40	3,3%
	Je ne désire pas répondre à cette question	14	1,2%
Quelle est votre situation de vie?	Je vis seul	357	29,4%
	Je vis avec un conjoint	782	64,4%
	Je partage mon logement avec d'autres personnes	37	3,0%
	Autres	30	2,5%
	Je ne désire pas répondre à cette question	8	0,7%
Quelle est la région de votre résidence principale?	Abitibi-Témiscamingue	22	1,8%
	Bas-Saint-Laurent	27	2,2%
	Capitale-Nationale	147	12,1%
	Centre-du-Québec	32	2,6%

	Chaudière-Appalaches	54	4,4%
	Côte-Nord	26	2,1%
	Estrie	84	6,9%
	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	1	0,1%
	Lanaudière	89	7,3%
	Laurentides	109	9,0%
	Laval	61	5,0%
	Mauricie	63	5,2%
	Montréal	214	17,6%
	Montréal	141	11,6%
	Nord-du-Québec	1	0,1%
	Outaouais	48	4,0%
	Saguenay-Lac-Saint-Jean	91	7,5%
	Je ne désire pas répondre à cette question	4	0,3%
Quel est votre genre?	Masculin	565	46,5%
	Féminin	638	52,6%
	Autres	3	0,2%
	Je ne désire pas répondre à cette question	8	0,7%

FAITS SAILLANTS

MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE VIE DEPUIS MARS 2020

- L'ensemble des répondants, soit 1214, ont rempli la section sur le maintien de la qualité de vie depuis mars 2020.
- Avant le début de la pandémie, **la grande majorité des répondants avaient des contacts réguliers avec des proches (79%) et faisaient régulièrement des activités de consommation (66%)**. C'est aussi en proportions importantes qu'ils pratiquaient régulièrement des activités sportives (43%), participaient à des activités culturelles (39%) ou autres regroupements sociaux (37%). 33% voyageaient aussi périodiquement à l'extérieur de la province.
- **59% affirment que leur qualité de vie a diminué depuis le début de la pandémie, tandis qu'elle s'est maintenue pour 38%**.
 - Diminution de la qualité de vie principalement parce qu'ils ont moins de liens avec les personnes chères (87%), ne peuvent plus réaliser les activités de consommation (62%), voyager (58%), participer aux activités culturelles (52%) ni aux regroupements sociaux (46%).
- **49% indiquent que les décisions prises par le gouvernement et la santé publique depuis l'apparition de la pandémie en mars 2020 ont été très positives (18%) ou plus souvent positives que négatives pour eux (32%)**. Ce sont 28% qui indiquent que ces décisions ont été autant négatives que positives, tandis qu'elles n'ont eu que des effets négatifs pour 4%.
- 16% des répondants se sentent très bien et rassurés face à la pandémie, **58% se sentent très bien malgré qu'ils soient inquiets face à la pandémie**, 14% se sentent stressés, mais non-inquiets, et **10% se sentent stressés et inquiets**.
- **22% ont joué le rôle d'un proche aidant ou d'aidant naturel depuis mars 2020; ils jouent ce rôle principalement auprès de leurs parents, de leurs conjoints ou de leur fratrie**.
 - 45% de ces répondants ont indiqué que leur rôle de proche aidant est devenu plus exigeant depuis le début de la pandémie, tandis que c'est resté similaire pour 37%, et moins exigeant pour 13%.
 - Ceux dont les exigences du rôle de proche aidant se sont accentuées mentionnent principalement que c'est dû à un manque de personnel des organismes qui desservent la personne aidée, un manque de support des membres de la famille de la personne aidée.
- **Recommandations des répondants pour assurer le maintien de la qualité de vie des citoyens durant la pandémie (670 répondants ont formulé 1 375 recommandations) :**
 - 30% suggèrent d'alléger les mesures, par exemple en ouvrant les restaurants ou en permettant davantage de visites de proches.
 - 19% indiquent, au contraire, d'être plus sévère et coercitif pour appliquer les mesures actuelles, voire en ajouter des supplémentaires.
 - 17% suggèrent qu'il faut améliorer ou mieux gérer le système de santé, ou de persévérer, continuer de communiquer et d'informer le public.

SERVICES SOCIAUX ET SERVICES DE RÉADAPTATION GÉNÉRAUX*

- **3% des répondants (n=37) sont ou étaient bénéficiaires de services sociaux ou de réadaptation.**
 - Ces répondants bénéficiaient principalement de rencontres de suivi avec un professionnel et d'activités de jour pour maintenir ou développer leurs capacités, et recevaient ces services surtout d'un CLSC.

- **Droits moins respectés : d'une part, environ le tiers des répondants recevant ce type de services indiquent qu'aucun droit n'a été moins respecté depuis le début de la pandémie.**
 - Pour les autres, ce sont surtout les droits de recevoir les soins requis et de recevoir les services adéquats qui sont les moins respectés.

- **Qualité, stabilité du personnel et fréquence des services : d'assez grandes proportions estiment que la qualité des services, la stabilité du personnel et la fréquence des services ont diminué depuis le début de la pandémie.**
 - Des proportions un peu plus petites indiquent que ces éléments se sont maintenus.

- **Recommandations des répondants pour maintenir ou améliorer les services sociaux ou de réadaptation généraux au Québec durant la pandémie (bien que seulement 37 répondants étaient bénéficiaires de ces services, ce sont 357 répondants qui ont formulé 656 recommandations sur le sujet) :**
 - 16% suggèrent d'augmenter le personnel et/ou leur formation.
 - 15% indiquent de surveiller et accorder de l'importance à l'isolement, à la santé mentale, aux plus vulnérables.
 - 12% recommandent de rendre les services plus accessibles, disponibles pour plus de personnes.

**Étant donné le petit échantillon, les résultats de cette section sont présentés de manière résumée. Le lecteur intéressé à approfondir les résultats peut se référer aux données détaillées remises au Client en annexes séparées.*

MAINTIEN À DOMICILE

- **6% des répondants (76 personnes) sont ou étaient bénéficiaires de services de maintien à domicile depuis le début de la pandémie.**
 - Ces répondants bénéficiaient principalement d'aide domestique, en provenance d'un CLSC.

- **Droits moins respectés : 34% des répondants recevant ce type de services indiquent qu'aucun droit n'a été moins respecté depuis le début de la pandémie.**
 - Pour les autres, ce sont surtout les droits d'être informés de l'existence des services et des ressources disponibles et de recevoir les soins requis qui ont été moins respectés.

- **Qualité, stabilité du personnel et fréquence des services : d'assez grandes proportions estiment que la qualité des services, la stabilité du personnel et la fréquence des services ont diminué depuis le début de la pandémie (respectivement 39%, 38% et 33%).**
 - Des proportions un peu plus grandes indiquent que ces éléments se sont maintenus.

- **Recommandations des répondants pour assurer le maintien ou l'amélioration des services de maintien à domicile (bien que seulement 76 répondants étaient bénéficiaires de ces services, ce sont 332 répondants ont formulé 567 recommandations sur ce sujet) :**
 - 24% suggèrent d'augmenter le personnel et/ou leur formation.
 - 19% indiquent qu'il faut augmenter l'offre de soins et services à domicile.
 - 13% recommandent d'augmenter le budget, le financement.

SERVICES MÉDICAUX ET DE SANTÉ GÉNÉRAUX OU SPÉCIALISÉS

- **66% des répondants (803 personnes) ont reçu les services d'un médecin de famille ou spécialiste ou passé des examens ou été hospitalisés depuis le début de la pandémie.**
 - Ces répondants ont surtout reçu des services de renouvellement de prescription (77%), des consultations téléphoniques du médecin (73%), d'examens médicaux (74%), des consultations au bureau ou cabinet du médecin (58%) et la divulgation de résultats d'examen par du personnel autorisé (56%).
 - Ces services médicaux ont surtout été reçus dans un cabinet ou bureau du médecin (63%) ou dans un centre hospitalier (41%).
- **Droits moins respectés : 50% des répondants ayant reçu des services médicaux ou de santé indiquent qu'aucun droit n'a été moins respecté depuis le début de la pandémie.**
 - Pour les autres, ce sont surtout les droits de recevoir les soins requis par leur état de santé et d'être accompagnés et assistés par une personne de leur choix qui ont été moins respectés.
- **Qualité des services : 66% des répondants ayant reçu des services médicaux et de santé estiment que leur qualité s'est maintenue depuis le début de la pandémie, tandis que 24% estiment plutôt que la qualité de ces services a diminué, principalement parce qu'ils ont eu de la difficulté à voir leur médecin de famille, parce que leurs rendez-vous ont été espacés ou annulés ou parce qu'il y a eu du changement dans la façon de prendre rendez-vous pour une prise de sang.**
- **Rapidité pour obtenir des services : 50% des répondants ayant reçu des services médicaux et de santé estiment que la rapidité pour en obtenir s'est maintenue depuis le début de la pandémie, tandis que 41% estiment plutôt que la rapidité pour les obtenir a diminué, principalement à cause d'une diminution du temps des médecins et professionnels de la santé aux services directs à la clientèle et d'une augmentation générale du nombre de patients qui demandent une intervention.**
- **Parmi les répondants (422 personnes) qui n'avaient pas reçu de services médicaux ou de santé depuis le début de la pandémie, 18% d'entre eux affirment qu'ils auraient dû recevoir de tels services. Ces répondants, tout comme ceux ayant reçu de tels services, ont été invités à se prononcer sur l'accessibilité aux services médicaux et de santé.**
- **Accessibilité des services : s'est maintenue selon 47% de ces répondants, tandis que la même proportion, 47%, jugent qu'elle a diminué (principalement parce que leurs rendez-vous ont été espacés ou annulés, qu'ils ont eu de la difficulté à voir leur médecin de famille et qu'il y a eu du changement dans la façon de prendre rendez-vous pour une prise de sang).**
- **Recommandations des répondants pour assurer le maintien ou l'amélioration des services médicaux et de santé (bien que 803 répondants avaient reçu ces services, ce sont 322 répondants qui ont formulé 543 recommandations sur le sujet) :**
 - 23% suggèrent que les services soient plus accessibles, plus faciles à avoir.

- 17% indiquent d'augmenter le personnel, les ressources humaines ou leur formation.
- 16% demandent de maintenir les rendez-vous, soins et services prévus, ne pas les reporter.

PRÉVENTION DE LA PROPAGATION DE LA COVID-19

- L'ensemble des répondants, soit 1214 témoignages incluant les répondants qui témoignent pour eux-mêmes ainsi que ceux qui témoignent pour un proche, ont été invités à remplir la section sur la prévention de la propagation de la Covid-19.
- **44% des répondants considèrent que les conférences de presse du gouvernement et de la santé publique sont très informatives et très sécurisantes;** 21% les trouvent aussi informatives, mais plutôt insécurisantes, tandis que 8% n'écoutent pas ces conférences.
- **Selon 50% des répondants, les mesures de prévention sont pertinentes et efficaces; 36% les trouvent pertinentes, mais pas toutes efficaces, tandis que 4% les trouvent ni pertinentes ni efficaces.**
- **Les mesures qui ont le plus d'impacts négatifs sur la qualité de vie des répondants sont surtout l'interdiction de visites des proches (73%),** ainsi que la fermeture de différents services et entreprises (56%) et le confinement dans le lieu de résidence (39%).
- **84% des répondants affirment appliquer les mesures et inciter leurs proches à faire de même.**
- **21% des répondants ont subi au moins un test de dépistage de la Covid-19 depuis mars 2020, principalement parce qu'ils ont été hospitalisés et n'ont pas eu le choix de subir le test, ou par mesure préventive.**
 - 54% de ceux qui ont subi un test de dépistage ont reçu leur résultat en moins de 2 jours et 21% en 3 à 4 jours.
 - 79% de ceux qui ont reçu leur résultat du test de dépistage jugent que les informations et directives étaient très claires et très bien adaptées et 81% affirment les avoir suivies et appliquées.
- **84% disent avoir appliqué ce qui leur était recommandé en termes de mesure de confinement, tandis que 21% indiquent avoir tout de même maintenu certains contacts alors que c'était à éviter.**
- **Recommandations des répondants pour établir et faire respecter les mesures préventives et de dépistage (328 répondants ont formulé 532 recommandations) :**
 - 38% suggèrent que les décideurs devraient être plus fermes, plus coercitifs.
 - 27% indiquent qu'il faudrait bien informer, vulgariser, éduquer la population avec clarté et cohérence.
 - 16% recommandent de rendre le dépistage et le traçage plus rapides et plus accessibles.

TRAITEMENT DES CAS POSITIFS DE LA COVID-19

- **17 répondants ont contracté la Covid-19 depuis mars 2020.** *Étant donné le petit échantillon, les résultats découlant de cette question ne sont pas présentés dans ce rapport. Le lecteur intéressé à approfondir les résultats peut se référer aux données détaillées remises au Client en annexes séparées.

- **Recommandations des répondants pour le traitement des cas positifs de la Covid-19 (bien que seulement 17 répondants avaient contracté la Covid-19, ce sont 201 répondants qui ont formulé 330 recommandations sur le sujet) :**
 - 27% suggèrent que les décideurs devraient être plus fermes, plus coercitifs.
 - 16% indiquent d'améliorer la rapidité et l'accessibilité du dépistage et du traçage.
 - 11% recommandent de bien informer la population, l'éduquer avec clarté et cohérence

ANNONCE DU DÉCÈS ET DISPOSITION DU CORPS

- **15% des répondants (180 personnes) ont un proche qui est décédé depuis mars 2020; dans 23% ou 41 de ces cas, les proches sont décédés de la Covid-19.**

- **Dans les deux situations, l'annonce du décès du proche et les procédures de disposition du corps se sont faites respectueusement. La disposition du corps a été davantage pénible à vivre lorsque le proche est décédé de la Covid-19.**

- **Recommandations des répondants quant à l'annonce du décès et la disposition du corps (ce sont 180 répondants qui ont vécu un décès depuis mars 2020, et ce sont 168 répondants qui ont formulé 262 recommandations sur ce sujet) :**
 - 19% suggèrent que le gouvernement pourrait donner plus d'informations sur les décès, des statistiques plus détaillées sur les conditions et l'âge, et illustrer des cas réels, afin de convaincre la population.
 - 13% indiquent d'offrir du support, du soutien aux proches, d'offrir les condoléances publiquement.
 - 12% recommandent de permettre des funérailles, avec plus de personnes pouvant être présentes.

PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DES 7 OBJETS DE L'ENQUÊTE

1- MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE VIE DEPUIS MARS 2020

4. Qualité de vie avant et depuis la pandémie

Avant le début de la pandémie en mars 2020, la grande majorité des répondants avaient des contacts réguliers avec des proches (79,1 %) et faisaient régulièrement des activités de consommation (65,7 %). C'est aussi en proportions importantes qu'ils pratiquaient régulièrement des activités sportives (42,5 %), participaient à des activités culturelles (38,6 %) ou autres regroupements sociaux (36,6 %). Près du tiers (32,7 %) voyageaient aussi périodiquement à l'extérieur de la province :

		n=	%**
Identifiez ce qui décrivait le mieux votre qualité de vie avant mars 2020.	Total	1214	100,0%
	J'ai des contacts réguliers, chez moi ou ailleurs, avec des membres de ma famille, avec mes amis, des voisins (...)	960	79,1%
	Je fais régulièrement des activités de consommation (magasinage, repas au restaurant, loisirs, etc.)	798	65,7%
	Je fais régulièrement des activités sportives seul ou en groupe	516	42,5%
	Je vais régulièrement à des activités culturelles (bibliothèque, cinéma, théâtre, spectacle, etc.)	469	38,6%
	Je participe à des activités ou suis impliqué dans des regroupements à caractère, social, religieux, spirituel, (...)	444	36,6%
	Je voyage ou demeure périodiquement à l'extérieur du Québec	397	32,7%
	Autres	95	7,8%
	Je ne désire pas répondre à cette question	24	2,0%

Près de six personnes interrogées sur dix affirment que leur qualité de vie a diminué depuis le début de la pandémie (59,1 %), tandis qu'elle s'est maintenue pour 37,7 % :

		n=	%
Malgré certaines restrictions à vos activités habituelles, comment évaluez-vous votre qualité de vie depuis le confinement pour la COVID-19 en mars 2020?	Total	1214	100,0%
	Ma qualité de vie a augmenté depuis le début de la pandémie	6	0,5%
	Ma qualité de vie s'est maintenue depuis le début de la pandémie	458	37,7%
	Ma qualité de vie a diminué depuis le début de la pandémie	718	59,1%
	Autres	23	1,9%
	Je ne désire pas répondre à cette question	9	0,7%

Les raisons évoquées (*voir tableau de la page suivante*) pour cette diminution de la qualité de vie sont surtout d’avoir moins de liens avec les personnes chères (87,1 %), suivi de ne plus pouvoir réaliser les activités de consommation (61,7 %), ne plus voyager (57,8 %), ne plus participer aux activités culturelles (52,0 %) ni aux regroupements sociaux (45,5 %).

****Afin de faciliter la lecture des tableaux, les résultats les plus élevés (30% et plus) ont été grisés lorsque pertinent.**

		n=	%
À quoi attribuez-vous cette diminution de votre qualité de vie?	Total	721	100,0%
	J’ai moins de liens avec les personnes qui me sont les plus chères (mes enfants, mes parents, mes amis intimes)	628	87,1%
	Je ne peux plus réaliser mes activités de consommation (magasinage, repas au restaurant, loisirs, etc.)	445	61,7%
	Je n’ai pas réalisé certains voyages	417	57,8%
	Je ne participe plus à mes activités culturelles (spectacles, cinéma, danse, chant, théâtre, etc.)	375	52,0%
	Je participe moins à mes activités ou je suis moins impliqué dans mes regroupements à caractère social (...)	328	45,5%
	Je n’ai pas été en contact avec d’autres personnes, je me suis senti isolé	279	38,7%
	Je ne fais plus d’activités sportives et de plein air ou j’en fais moins régulièrement	222	30,8%
	Je suis inconfortable dans mon logement ou j’ai peu d’articles pour me divertir	40	5,5%
	Je n’ai plus assez de ressources financières pour subvenir à mes besoins	25	3,5%
	Autres	33	4,6%
	Je ne sais pas	4	0,6%
Je ne désire pas répondre à cette question	1	0,1%	

Malgré tout, 49,0 % des répondants indiquent que les décisions prises par le gouvernement et la santé publique depuis l'apparition de la pandémie en mars 2020 ont été très positives (17,5 %) ou plus souvent positives que négatives pour eux (31,5 %). Ce sont 28,1 % qui indiquent que ces décisions ont été autant négatives que positives, tandis qu'elles n'ont eu que des effets négatifs pour 3,8 % des personnes :

		n=	%
Comment évaluez-vous l'impact des décisions prises par le gouvernement et la santé publique depuis l'apparition de la pandémie en mars 2020?	Total	1214	100,0%
	La majorité des décisions prises ont été très positives pour moi	213	17,5%
	Les décisions prises ont été plus souvent positives que négatives pour moi	383	31,5%
	Il y a eu autant de décisions prises qui ont été autant positives que négatives pour moi	341	28,1%
	Les décisions prises ont eu plus d'effets négatifs que d'effets positifs sur moi	165	13,6%
	Les décisions prises n'ont eu que des effets négatifs sur moi	46	3,8%
	Autres	49	4,0%
	Je ne désire pas répondre à cette question	17	1,4%

5. État mental

En majorité, les répondants se sentent très bien malgré qu'ils soient inquiets face à la pandémie (57,7 %). 15,9 % se sentent très bien et rassurés, tandis que 13,8 % se sentent stressés, mais non-inquiets, et 10,1 % se sentent stressés et inquiets :

		n=	%
Comment décrivez-vous votre état mental général face à la pandémie depuis mars 2020?	Total	1214	100,0%
	Je me sens très bien et je suis rassuré face à la pandémie	193	15,9%
	Je me sens très bien malgré que je sois inquiet face à la pandémie	700	57,7%
	Je me sens stressé malgré que je sois rassuré face à la pandémie	168	13,8%
	Je me sens très stressé et je suis très inquiet face à la pandémie	123	10,1%
	Je ne désire pas répondre à cette question	30	2,5%

6. Proches aidants

21,7 % des répondants ont joué le rôle d'un proche aidant ou d'aidant naturel depuis mars 2020; ils jouent ce rôle principalement auprès de leurs parents, de leurs conjoints ou de leur fratrie :

		n=	%
Avez-vous joué le rôle d'un proche aidant ou aidant naturel auprès d'un de vos proches depuis mars 2020?	Total	1214	100,0%
	Oui j'ai joué ce rôle	264	21,7%
	Non je n'ai pas joué ce rôle	932	76,8%
	Je ne désire pas répondre à cette question	18	1,5%

		n=	%
Auprès de qui jouez-vous le rôle de proche aidant ou aidant naturel?	Total	262	100,0%
	Vos parents (père, mère et/ou beaux-parents)	90	34,4%
	Votre conjoint (e)	78	29,8%
	Un ou une amie	37	14,1%
	Un de vos enfants (naturel, adopté ou par alliance)	25	9,5%
	Un petit enfant (naturel ou par alliance)	14	5,3%
	Une personne qui vous a été recommandée par un organisme du réseau SSS, du privé ou du communautaire	12	4,6%
	Vos grands-parents (directs ou par alliance)	3	1,1%
	Autres (principalement frères, sœurs)	53	20,2%
	Je ne désire pas répondre à cette question	0	0,0%

44,6 % de ces répondants ont indiqué que leur rôle de proche aidant est devenu plus exigeant depuis le début de la pandémie, tandis que c'est resté similaire pour 36,8 %, et moins exigeant pour 13,0 %.

		n=	%
Depuis le début de la pandémie, est-ce que les exigences reliées à votre rôle de proche aidant ou aidant naturel se sont modifiées?	Total	269	100,0%
	Les exigences de mon rôle de proche aidant se sont accentuées	120	44,6%
	Les exigences de mon rôle de proche aidant sont similaires à avant	99	36,8%
	Les exigences de mon rôle de proche aidant ont diminué	35	13,0%
	Je ne désire pas répondre à cette question	15	5,6%

Ceux dont les exigences du rôle de proche aidant se sont accentuées mentionnent principalement que c'est dû à un manque de personnel des organismes qui dessert la personne aidée et un manque de support des membres de la famille de la personne aidée. C'est l'inverse pour les proches aidants dont le rôle est devenu moins exigeant, qui attribuent alors cela principalement à la disponibilité du personnel des organismes et au support des membres de la famille (*voir tableau ci-dessous et celui de la page suivante*).

		n=	%
À quoi attribuez-vous cette augmentation des exigences reliées à votre rôle de proche aidant?	Total	121	100,0%
	Manque de personnel des organismes qui desservent la personne pour maintenir leurs services	37	30,6%
	Manque de support des membres de la famille de la personne pour laquelle je suis proche aidant	33	27,3%
	Absence ou bris de communication, impossibilité d'obtenir des renseignements en temps opportun	22	18,2%
	Une mauvaise planification ou organisation des services et/ou un relâchement ou un déni de certains droits (...)	21	17,4%
	Manque de support des organismes qui desservent la personne pour laquelle je suis proche aidant	20	16,5%
	Manque de ressources matérielles et/ou d'équipement pour répondre aux besoins de la personne	16	13,2%
	Manque de financement pour rembourser les dépenses que j'effectue pour répondre aux besoins de la personne	8	6,6%
	Autres	34	28,1%
	Je ne désire pas répondre à cette question	17	14,0%

		n=	%
À quoi attribuez-vous cette diminution des exigences liées à votre rôle de proche aidant?	Total	35	100,0%
	Disponibilité du personnel des organismes qui desservent la personne pour maintenir leurs services	8	22,9%
	Bon support des membres de la famille de la personne pour laquelle je suis proche aidant	7	20,0%
	Des communications de qualité et efficaces entre les organismes qui desservent la personne	3	8,6%
	Une meilleure planification ou organisation des services et/ou le respect de certains droits	2	5,7%
	Disponibilité des ressources matérielles et/ou d'équipement pour répondre aux besoins de la personne	2	5,7%
	Bon support des organismes qui desservent la personne pour laquelle je suis proche aidant	2	5,7%
	Disponibilité de financement pour rembourser les dépenses que j'effectue pour répondre aux besoins de la personne	0	0,0%
	Autres	18	51,4%
	Je ne désire pas répondre à cette question	3	8,6%

7. Recommandations des répondants – Maintien de la qualité de vie durant la pandémie

À la fin de cette section, les répondants étaient invités à écrire, sans choix de réponse, leurs recommandations pour assurer le maintien de la qualité de vie des citoyens du Québec durant la pandémie. Ce sont 670 répondants qui ont fourni 1 375 recommandations, qui ont ensuite été regroupées en grandes catégories de mentions les plus populaires.

Ainsi, 30,0 % des mentions suggèrent d’alléger les mesures, par exemple en ouvrant les restaurants ou en permettant davantage de visites de proches. En exemple :

« Nous laisser voir nos enfants et petits-enfants tout en respectant les règles », « Ouvrir les restaurants », « Ouvrir les cinémas », « Assouplir les règles pour les visites ex. Jusqu’à 10 personnes »

Près d’une mention sur cinq (19,3 %) indique, au contraire, d’être plus sévère et coercitif pour appliquer les mesures actuelles, voire en ajouter des supplémentaires :

« Le gouvernement devra être plus strict à faire appliquer les règlements covid et sanctionner les récalcitrants », « Interdire toutes activités pendant 2 semaines au Québec »

Environ 17 % des mentions suggèrent qu’il faut améliorer ou mieux gérer le système de santé, ou de persévérer, continuer de communiquer et d’informer le public :

« Décentraliser l’appareil décisionnel », « Démolir la tour de Babel du ministère de la Santé et réduire le monstre en plusieurs organismes géra les et plus près des utilisateurs »

« Clarifié avec plusieurs exemples les directives », « De ne surtout pas lâcher, même si les détracteurs sont nombreux, nous les personnes respectueuses de la loi et qui ont confiance en notre gouvernement, ne nous laisser pas tomber »

		n=	%
Si vous aviez la possibilité de faire 3 recommandations au ministre de la Santé et des services sociaux et/ou à d’autres décideurs pour assurer le maintien de la qualité de vie des citoyens du Québec durant la pandémie, quelles seraient-elles?	Total	670	100,0%
	Alléger les mesures (restos, visites de proches, gyms)	201	30,0%
	Être plus sévère, inspections, amendes, plus de mesures	129	19,3%
	Améliorer, mieux gérer le système de santé (personnel, structure, transferts, délais, etc.)	115	17,2%
	Continuer comme ça, persévérer, bien informer, continuer de communiquer	112	16,7%
	Offrir plus de services d’aide, d’organismes, de livraison, visites à domiciles, proches aidants, vulnérables, isolement	76	11,3%
	Augmenter l’aide financière aux aînés, augmenter le revenu minimal, les pensions	26	3,9%
	Faire moins peur, donner les vrais chiffres	25	3,7%
	Augmenter le budget en santé	11	1,6%

	Éviter de modifier souvent les règles, être mieux préparé, constant	9	1,3%
	Plus de formation pour le personnel	4	0,6%
	Autres	36	5,4%
	Aucune, ne sait pas	82	12,2%

2- SERVICES SOCIAUX ET SERVICES DE RÉADAPTATION GÉNÉRAUX

8. Profil des services reçus

3,0 % des répondants (n=37) sont ou étaient bénéficiaires de services sociaux ou de réadaptation. Ces répondants bénéficiaient principalement de rencontres de suivi avec un professionnel et d'activités de jour pour maintenir ou développer leurs capacités, et recevaient ces services surtout d'un CLSC.

		n=	%
Étiez-vous ou êtes-vous bénéficiaire de services sociaux ou de réadaptation (en santé mentale, dépendance, déficience physique, déficience intellectuelle et/ou trouble du spectre de l'autisme) depuis l'éclosion de la pandémie du covid-19 en mars 2020?	Total	1214	100,0%
	Oui	37	3,0%
	Non	1164	95,9%
	Je ne désire pas répondre à cette question	13	1,1%

**Étant donné le petit échantillon, les résultats de cette section sont présentés de manière résumée. Le lecteur intéressé à approfondir les résultats peut se référer aux données détaillées remises au Client en annexes séparées.*

		n=	%
Décrivez les services qui vous étaient offerts en mars 2020.	Total	37	100,0%
	Rencontre de suivi avec un professionnel dans mon milieu de vie ou au travail	14	37,8%
	Activités de jour pour maintenir ou développer mes capacités physiques, intellectuelles ou mentales	12	32,4%
	Intervention de réadaptation dans des locaux adaptés à ces services	7	18,9%
	Rencontre de suivi avec un professionnel dans les locaux du dispensateur du service	6	16,2%
	Participation à des rencontres de groupes	5	13,5%
	Autres	11	29,7%
	Je ne désire pas répondre à cette question	4	10,8%

		n=	%
Identifiez le type de ressource ou d'établissement qui vous	Total	37	100,0%
	Un CLSC	21	56,8%
	Un centre hospitalier	9	24,3%

offre ces services sociaux ou de réadaptation.	Une personne (préposée, infirmière, etc.) que vous payez pour vous donner un service	7	18,9%
	Un organisme communautaire	6	16,2%
	Un centre de réadaptation	4	10,8%
	Un groupe d'entraide	2	5,4%
	Un organisme privé	2	5,4%
	Autres	7	18,9%
	Je ne désire pas répondre à cette question	0	0,0%

9. Droits moins respectés

D'une part, environ le tiers des répondants (32,4 %) recevant ce type de services indiquent qu'aucun droit n'a été moins respecté depuis le début de la pandémie.

Pour les autres, ce sont surtout les droits de recevoir les soins requis et de recevoir les services adéquats qui sont les moins respectés :

		n=	%
Parmi les droits que vous avez à titre de bénéficiaire de services sociaux ou de réadaptation (en santé mentale, dépendance, déficience physique, déficience intellectuelle et/ou trouble du spectre de l'autisme), quels sont ceux qui ont été les moins respectés?	Total	37	100,0%
	Le droit de recevoir les soins que requiert mon état de santé	19	51,4%
	Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité (...)	15	40,5%
	Le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans mon milieu et de mon état (...)	9	24,3%
	Le droit au choix du professionnel et de l'établissement pour me donner mes services	9	24,3%
	Le droit d'être hébergé selon ce que requiert mon état de santé	8	21,6%
	Le droit de participer à toute décision affectant mon état de santé ou de bien-être	5	13,5%
	Le droit de donner ou de refuser mon consentement aux soins	4	10,8%
	Le droit d'être représenté par une personne de mon choix	3	8,1%
	Le droit d'accès et de rectification de mon dossier	3	8,1%
	Le droit de recevoir des soins de fin de vie	3	8,1%
	Le droit d'exercer un recours contre un professionnel et/ou un établissement pour toutes situations (...)	2	5,4%
	Le droit d'être accompagné et assisté par une personne de mon choix	1	2,7%
	Le droit de porter plainte en vertu du régime d'examen des plaintes de l'établissement qui me dessert	1	2,7%
	Le droit de recevoir des services en langue anglaise	0	0,0%
Autres	4	10,8%	
Aucun droit n'a été moins respecté depuis le début de la COVID	12	32,4%	

	Je ne désire pas répondre à cette question	1	2,7%
--	--	---	------

10. Qualité, stabilité du personnel et fréquence des services

Toujours parmi les répondants qui recevaient des services sociaux ou de réadaptation, d'assez grandes proportions estiment que la qualité des services, la stabilité du personnel et la fréquence des services ont diminué depuis le début de la pandémie (respectivement 48,6 %, 48,6 % et 43,2 %). Des proportions un peu plus petites indiquent que ces éléments se sont maintenus :

		n=	%
La qualité des services sociaux ou de réadaptation que vous recevez depuis mars 2020 a-t-elle été maintenue telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19?	Total	37	100,0%
	La qualité des services a augmenté depuis le début de la pandémie	1	2,7%
	La qualité des services s'est maintenue depuis le début de la pandémie	13	35,1%
	La qualité des services a diminué depuis le début de la pandémie	18	48,6%
	Je ne désire pas répondre à cette question	5	13,5%

		n=	%
La stabilité du personnel affecté aux services que vous recevez depuis mars 2020 a-t-elle été maintenue telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19?	Total	37	100,0%
	La stabilité du personnel a augmenté	0	0,0%
	La stabilité du personnel a été maintenue telle qu'avant le confinement	15	40,5%
	La stabilité du personnel affecté à mes services a diminué	18	48,6%
	Je ne désire pas répondre à cette question	4	10,8%

		n=	%
La fréquence des services que vous recevez depuis mars 2020 a-t-elle été maintenue telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19?	Total	37	100,0%
	La fréquence des services a été augmentée	3	8,1%
	La fréquence des services a été maintenue telle qu'avant le confinement	14	37,8%
	La fréquence des services a été diminuée	16	43,2%
	Je ne désire pas répondre à cette question	4	10,8%

11. Recommandations des répondants – Maintien ou amélioration des services sociaux et de réadaptation

Ce sont 357 répondants (soit beaucoup plus que les 37 répondants qui étaient bénéficiaires de ces services) qui ont fourni 656 recommandations, qui ont ensuite été regroupées en grandes catégories de mentions les plus populaires.

15,7 % suggèrent d’augmenter le personnel et/ou leur formation, tandis que 14,8 % indiquent de surveiller et accorder de l’importance à l’isolement, à la santé mentale, aux plus vulnérables :

« Payer le personnel pour en avoir et de la qualité », « Engager du personnel compétent », « peut-être plus de personnel dans les différentes sphères du domaine de la santé »

« Soutien psychologique », « Avoir services gratuits pour besoin santé mentale », « que le gouvernement assure des services gratuits pour ceux qui vivent de la détresse »

		n=	%
Si vous aviez la possibilité de faire 3 recommandations au ministre de la Santé et des services sociaux et/ou à d’autres décideurs pour maintenir ou améliorer les services sociaux ou de réadaptation généraux au Québec durant la pandémie, quelles seraient-elles?	Total	357	100,0%
	Augmenter le personnel, la formation	56	15,7%
	Accorder de l’importance à l’isolement, santé mentale, les plus vulnérables, plus de soutien	53	14,8%
	Que les services soient plus accessibles, plus faciles à avoir, pour plus de personnes	43	12,0%
	Augmenter, ajouter des services (à domicile surtout)	32	9,0%
	Permettre les visites, assouplir les mesures, organiser des activités, loisirs	32	9,0%
	Surveiller et améliorer les conditions de vie des aînés	31	8,7%
	Améliorer le système de santé, sa gestion, etc.	27	7,6%
	Maintenir les soins et services prévus, ne pas les reporter	26	7,3%
	Aider financièrement les personnes	25	7,0%
	Dire la vérité, être transparent	17	4,8%
	Augmenter le budget, le financement	12	3,4%
Autres	31	8,7%	

	Aucune, ne sait pas	70	19,6%
--	---------------------	----	-------

3- MAINTIEN À DOMICILE

12. Profil des services reçus

Ce sont 6,3 % des répondants qui sont ou étaient bénéficiaires de services de maintien à domicile depuis le début de la pandémie.

		n=	%
Étiez-vous ou êtes-vous bénéficiaire de service de maintien à domicile depuis l'écllosion de la pandémie du covid-19 en mars 2020?	Total	1214	100,0%
	Oui	76	6,3%
	Non	1123	92,5%
	Je ne désire pas répondre à cette question	15	1,2%

Ces répondants bénéficiaient principalement d'aide domestique, en provenance d'un CLSC :

		n=	%
Décrivez les services de maintien à domicile qui vous sont ou qui vous étaient offerts.	Total	79	100,0%
	Aide-domestique (entretien ménager)	46	58,2%
	Soins infirmiers	21	26,6%
	Visite ou soins médicaux	19	24,1%
	Aide de la vie quotidienne (bain, etc.)	18	22,8%
	Popote roulante	11	13,9%
	Service de répit	8	10,1%
	Aide à l'alimentation	7	8,9%
	Autres	7	8,9%
	Je ne désire pas répondre à cette question	11	13,9%

		n=	%
Identifiez le type de ressource ou établissement qui vous offre ces	Total	76	100,0%
	Un CLSC	38	50,0%
	Un organisme communautaire (coopérative de services)	29	38,2%
	Un aidant naturel	16	21,1%

services de maintien à domicile.	Un organisme privé (agence, entreprise, etc.)	8	10,5%
	Une personne que vous avez embauchée	4	5,3%
	Un centre hospitalier	3	3,9%
	Un centre de réadaptation	0	0,0%
	Autres	8	10,5%
	Je ne désire pas répondre à cette question	8	10,5%

13. Droits moins respectés

D'une part, 33,8 % des répondants recevant ce type de services indiquent qu'aucun droit n'a été moins respecté depuis le début de la pandémie.

Pour les autres, ce sont surtout les droits d'être informés de l'existence des services et des ressources disponibles et de recevoir les soins requis qui ont été moins respectés.

		n=	%
Parmi les droits que vous avez à titre de bénéficiaire de services de soutien ou de maintien à domicile, quels sont ceux qui ont été les moins respectés depuis le début de la COVID?	Total	80	100,0%
	Le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans mon milieu et de mon état (...)	24	30,0%
	Le droit de recevoir les soins que requiert mon état de santé	22	27,5%
	Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité (...)	16	20,0%
	Le droit au choix du professionnel et de l'établissement pour me donner mes services	12	15,0%
	Le droit d'être accompagné et assisté par une personne de mon choix	12	15,0%
	Le droit de participer à toute décision affectant mon état de santé ou de bien-être	7	8,8%
	Le droit d'accès et de rectification de mon dossier	7	8,8%
	Le droit de porter plainte en vertu du régime d'examen des plaintes de l'établissement qui me dessert	6	7,5%

	Le droit d'être représenté par une personne de mon choix	5	6,3%
	Le droit d'être hébergé selon ce que requiert mon état de santé	5	6,3%
	Le droit de recevoir des soins de fin de vie	5	6,3%
	Le droit de donner ou de refuser mon consentement aux soins	4	5,0%
	Le droit d'exercer un recours contre un professionnel et/ou un établissement pour toutes situations (...)	4	5,0%
	Le droit de recevoir des services en langue anglaise	0	0,0%
	Autres	7	8,8%
	Aucun droit n'a été moins respecté depuis le début de la COVID	27	33,8%
	Je ne désire pas répondre à cette question	9	11,3%

14. Qualité, stabilité du personnel et fréquence des services

Toujours parmi les répondants qui recevaient des services de maintien à domicile, d'assez grandes proportions estiment que la qualité des services, la stabilité du personnel et la fréquence des services ont diminué depuis le début de la pandémie (respectivement 39,2 %, 38,2 % et 32,9 %). Des proportions un peu plus grandes indiquent que ces éléments se sont maintenus :

		n=	%
La qualité des services de maintien à domicile que vous recevez depuis mars 2020 a-t-elle été maintenue telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19?	Total	79	100,0%
	La qualité des services a augmenté depuis le début de la pandémie	5	6,3%
	La qualité des services s'est maintenue depuis le début de la pandémie	31	39,2%
	La qualité des services a diminué depuis le début de la pandémie	31	39,2%
	Je ne désire pas répondre à cette question	12	15,2%

		n=	%
La stabilité du personnel affecté aux services de maintien à domicile que vous recevez depuis mars 2020 a-t-elle été maintenue	Total	76	100,0%
	La stabilité du personnel a augmenté	3	3,9%
	La stabilité du personnel a été maintenue telle qu'avant le confinement	33	43,4%

telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19?	La stabilité du personnel affecté à mes services a diminué	29	38,2%
	Je ne désire pas répondre à cette question	11	14,5%

		n=	%
La fréquence des services de maintien à domicile que vous recevez depuis mars 2020 a-t-elle été maintenue telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19?	Total	76	100,0%
	La fréquence des services a été augmentée	6	7,9%
	La fréquence des services a été maintenue telle qu'avant le confinement	33	43,4%
	La fréquence des services a été diminuée	25	32,9%
	Je ne désire pas répondre à cette question	12	15,8%

15. Recommandations des répondants – Maintien ou amélioration des services de maintien à domicile

Ce sont 332 répondants (soit beaucoup plus que les 76 répondants qui étaient bénéficiaires de ces services) qui ont fourni 567 recommandations, qui ont ensuite été regroupées en grandes catégories de mentions les plus populaires.

24,1 % suggèrent d’augmenter le personnel et/ou leur formation, tandis que 18,7 % indiquent qu’il faut augmenter l’offre de soins et services à domicile :

« Je suis pour le maintien à domicile, devront former plus de gens pour assurer ce service », « Investir dans la formation et mieux les payer », « ajouter des ressources humaines »

« Augmenter les services à domicile », « Augmenter considérablement l’intensité pour éviter l’institutionnalisation (RPA ou CHSLD) », « Maintenir et Augmenter les services de maintien à domicile »

		n=	%
Si vous aviez la possibilité de faire 3 recommandations au ministre de la Santé et des Services Sociaux et/ou à d’autres décideurs pour maintenir ou améliorer les services de maintien à domicile au Québec durant la pandémie, quelles seraient-elles?	Total	332	100,0%
	Augmenter le personnel, la formation, plus de ressources humaines	80	24,1%
	Augmenter, ajouter des soins et services à domicile	62	18,7%
	Augmenter le budget, le financement	44	13,3%
	Que les services soient plus accessibles, plus faciles à avoir, pour plus de personnes	31	9,3%
	Aider financièrement les personnes, rembourser, subventions	30	9,0%
	Améliorer le système de santé, sa gestion, etc.	22	6,6%
	Surveiller les mesures, les résidences, améliorer les conditions de vie des aînés	22	6,6%
	Maintenir, offrir les soins et services prévus, ne pas les reporter	21	6,3%
	Accorder de l’importance à l’isolement, santé mentale, les plus vulnérables, plus de soutien communautaire	19	5,7%

	Permettre les visites, assouplir les mesures, organiser des activités, loisirs	19	5,7%
	Dire la vérité, être transparent, informer	7	2,1%
	Autres	21	6,3%
	Aucune, ne sait pas	59	17,8%

4- SERVICES MÉDICAUX ET DE SANTÉ GÉNÉRAUX OU SPÉCIALISÉS

16. Profil des services reçus

Ce sont 66,1 % des répondants qui ont reçu les services d'un médecin de famille ou spécialiste ou passé des examens ou été hospitalisés depuis le début de la pandémie.

		n=	%
Avez-vous reçu des services d'un médecin de famille, d'un médecin spécialiste et/ou avez-vous passé des examens et/ou avez-vous été hospitalisé depuis l'écllosion de la pandémie?	Total	1214	100,0%
	Oui	803	66,1%
	Non	394	32,5%
	Je ne désire pas répondre à cette question	18	1,5%

Ces répondants ont surtout reçu des services de renouvellement de prescription (76,9 %), des examens médicaux (73,9 %), des consultations téléphoniques du médecin (73,4 %), des consultations au bureau ou cabinet du médecin (57,7 %) et la divulgation de résultats d'examen par du personnel autorisé (56,1 %). Ces services médicaux ont surtout été reçus dans un cabinet ou bureau du médecin (63,4 %) ou dans un centre hospitalier (41,2 %) :

		n=	%
Décrivez les services qui vous ont été offerts depuis mars 2020.	Total	806	100,0%
	Renouvellement de prescription réalisé entre le médecin et la pharmacie	620	76,9%
	Examens médicaux effectués (Prise de sang, rayons x, Scan, etc.)	596	73,9%
	Consultation téléphonique du médecin de famille ou d'un médecin spécialiste.	592	73,4%
	Consultation au bureau ou dans un cabinet d'un médecin	465	57,7%
	Divulgation de résultats d'examen par du personnel autorisé par le médecin traitant ou par le médecin.	452	56,1%
	Chirurgie mineure (réalisée sans nécessité d'hospitalisation) type chirurgie d'un jour	92	11,4%
	Hospitalisation pour un traitement plus intense d'un problème de santé	72	8,9%
	Visite ou soins médicaux à domicile	55	6,8%
	Chirurgie nécessitant une hospitalisation d'au moins une nuitée	44	5,5%
	Autres	45	5,6%
	Je ne désire pas répondre à cette question	19	2,4%

		n=	%
Identifiez le type de ressource où	Total	805	100,0%
	Un cabinet ou un bureau de médecin	510	63,4%

vous avez reçu ces services médicaux et de santé généraux ou spécialisés.	Un centre hospitalier	332	41,2%
	Une clinique spécialisée	198	24,6%
	À l'urgence d'un centre hospitalier	131	16,3%
	Un centre hospitalier spécialisé	67	8,3%
	Visite ou soins médicaux à domicile	49	6,1%
	Autres	93	11,6%
	Je ne désire pas répondre à cette question	21	2,6%

17. Droits moins respectés

Près de la moitié (49,9 %) des répondants ayant reçu des services médicaux ou de santé indiquent qu'aucun droit n'a été moins respecté depuis le début de la pandémie.

Pour les autres, ce sont surtout les droits d'être accompagnés et assistés par une personne de leur choix et de recevoir les soins requis par leur état de santé qui ont été moins respectés.

		n=	%
Parmi les droits que vous avez à titre de bénéficiaire de services médicaux et de santé généraux ou spécialisés, quels sont ceux qui ont été les moins respectés depuis le début de la COVID?	Total	806	100,0%
	Le droit d'être accompagné et assisté par une personne de mon choix	145	18,0%
	Le droit de recevoir les soins que requiert mon état de santé	140	17,4%
	Le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans mon milieu et de mon état (...)	91	11,3%
	Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité (...)	89	11,0%
	Le droit au choix du professionnel et de l'établissement pour me donner mes services	81	10,0%
	Le droit de participer à toute décision affectant mon état de santé ou de bien-être	41	5,1%
	Le droit d'être représenté par une personne de mon choix	32	4,0%
	Le droit de recevoir des soins de fin de vie	31	3,8%

	Le droit d’être hébergé selon ce que requiert mon état de santé	29	3,6%
	Le droit de donner ou de refuser mon consentement aux soins	28	3,5%
	Le droit d’accès et de rectification de mon dossier	28	3,5%
	Le droit d’exercer un recours contre un professionnel et/ou un établissement pour toutes situations (...)	27	3,3%
	Le droit de porter plainte en vertu du régime d’examen des plaintes de l’établissement qui me dessert	26	3,2%
	Le droit de recevoir des services en langue anglaise	6	0,7%
	Autres	49	6,1%
	Aucun droit n’a été moins respecté depuis le début de la COVID	402	49,9%
	Je ne désire pas répondre à cette question	79	9,8%

18. Qualité des services

Les deux tiers (66,0 %) des répondants ayant reçu des services médicaux et de santé estiment que leur qualité s’est maintenue depuis le début de la pandémie, tandis que 4,8 % que la qualité a augmenté (principalement parce qu’il a été plus facile d’obtenir un rendez-vous ou une consultation téléphonique avec leur médecin, parce que la prise de rendez-vous pour une prise de sang ou un examen a été améliorée et que leurs rendez-vous ont été maintenus).

24,3 % estiment plutôt que la qualité de ces services a diminué, principalement parce qu’ils ont eu de la difficulté à voir leur médecin de famille, parce que leurs rendez-vous ont été espacés ou annulés ou parce qu’il y a eu du changement dans la façon de prendre rendez-vous pour une prise de sang.

		n=	%
La qualité des services médicaux et de santé que vous avez reçus depuis mars 2020 a-t-elle été maintenue telle qu’elle était avant la période de confinement de la COVID-19?	Total	805	100,0%
	La qualité des services médicaux et de santé a augmenté depuis le début de la pandémie	39	4,8%
	La qualité des services médicaux et de santé s’est maintenue depuis le début de la pandémie	531	66,0%
	La qualité des services médicaux et de santé a diminué depuis le début de la pandémie	196	24,3%

	Je ne désire pas répondre à cette question	39	4,8%
--	--	----	------

		n=	%
À quoi attribuez-vous cette augmentation de la qualité des services médicaux et de santé que vous avez reçus?	Total	39	100,0%
	Plus facile d'obtenir un rendez-vous ou une consultation téléphonique avec mon médecin de famille	26	66,7%
	La prise de rendez-vous pour une prise de sang, un examen ou un test a été améliorée	24	61,5%
	Mes rendez-vous avec mes médecins spécialistes ont été devancés ou maintenus	15	38,5%
	Les délais pour obtenir les résultats d'examens ont été raccourcis	6	15,4%
	Il y a eu devancement pour des chirurgies mineures ou majeures	2	5,1%
	Autres	1	2,6%
	Je ne désire pas répondre à cette question	2	5,1%

		n=	%
À quoi attribuez-vous cette diminution de la qualité des services médicaux et de santé que vous avez reçus?	Total	196	100,0%
	Difficulté à voir mon médecin de famille	109	55,6%
	Rendez-vous avec les médecins spécialisés espacés ou annulés	87	44,4%
	Changement dans la façon de prendre un rendez-vous pour une prise de sang	72	36,7%
	Délais pour obtenir des résultats d'examens	47	24,0%
	Retard ou report dans les demandes de chirurgie	30	15,3%
	Autres	29	14,8%
	Je ne désire pas répondre à cette question	3	1,5%

19. Rapidité pour obtenir des services

Environ la moitié (50,2 %) des répondants ayant reçu des services médicaux et de santé estiment que la rapidité pour en obtenir s'est maintenue depuis le début de la pandémie, tandis que 5,6 % indiquent que la rapidité a été augmentée (principalement grâce à une meilleure planification du travail et des changements de pratique chez les médecins et professionnels de la santé).

Plus de quatre répondants sur dix, parmi ceux ayant reçu de tels services, estiment plutôt que la rapidité pour les obtenir a diminué (40,6 %), principalement à cause d’une diminution du temps des médecins et professionnels de la santé aux services directs à la clientèle et d’une augmentation générale du nombre de patients qui demandent une intervention (voir tableau de la page suivante).

		n=	%
Selon vous, la rapidité pour obtenir des services médicaux et de santé est-elle similaire à ce qu’elle était avant la période de confinement de la COVID-19?	Total	805	100,0%
	La rapidité pour obtenir des services médicaux et de santé des services a été augmentée	45	5,6%
	La rapidité pour obtenir des services médicaux et de santé a été maintenue telle qu’avant le confinement	404	50,2%
	La rapidité pour obtenir des services médicaux et de santé a diminué	327	40,6%
	Je ne désire pas répondre à cette question	29	3,6%

		n=	%
À quoi attribuez-vous cette augmentation de la rapidité pour obtenir des services médicaux et de santé?	Total	45	100,0%
	Une meilleure planification ou organisation du travail des médecins et les professionnels de la santé	22	48,9%
	Autorisation gouvernementale pour accepter des changements de pratique chez les médecins et les professionnels (...)	15	33,3%
	Une augmentation du temps des médecins et les professionnels de la santé aux services directs à la clientèle	9	20,0%
	Ajout de ressources matérielles nécessaires à soigner rapidement les patients	9	20,0%
	Une diminution générale du nombre de patients qui demandent une intervention des médecins et les professionnels (...)	9	20,0%
	Une meilleure communication entre les médecins et les professionnels de la santé	4	8,9%
	Autres	5	11,1%
	Je ne désire pas répondre à cette question	3	6,7%

		n=	%
À quoi attribuez-vous cette diminution de la rapidité de vos services médicaux et de santé?	Total	327	100,0%
	Une diminution du temps des médecins et les professionnels de la santé aux services directs à la clientèle	167	51,1%
	Une augmentation générale du nombre de patients qui demandent une intervention des médecins et les professionnels (...)	101	30,9%
	À une diminution des ressources matérielles nécessaires à soigner rapidement les patients	94	28,7%
	Une mauvaise planification ou organisation du travail des médecins et les professionnels de la santé	67	20,5%
	Une mauvaise communication entre les médecins et les professionnels de la santé	49	15,0%
	À des refus gouvernementaux pour accepter des changements de pratique chez les médecins et les professionnels (...)	44	13,5%
	Autres	58	17,7%
	Je ne désire pas répondre à cette question	27	8,3%

20. Accessibilité des services

Parmi les répondants qui n'avaient pas reçu de services médicaux ou de santé depuis le début de la pandémie, 18,4 % d'entre eux affirment qu'ils auraient dû recevoir de tels services. Ces répondants, tout comme ceux ayant reçu de tels services, ont été invités à se prononcer sur l'accessibilité aux services médicaux et de santé.

Cette dernière s'est maintenue selon 47,2 % de ces répondants, tandis que 47,0 % jugent qu'elle a diminué (principalement parce que leurs rendez-vous ont été espacés ou annulés, qu'ils ont eu de la difficulté à voir leur médecin de famille et qu'il y a eu du changement dans la façon de prendre rendez-vous pour une prise de sang).

		n=	%
Selon-vous, auriez-vous dû recevoir des services d'un médecin de famille, d'un médecin spécialiste et/ou être hospitalisé depuis l'écllosion de la pandémie du covid-19 en mars 2020?	Total	414	100,0%
	Oui, mais ce fut impossible	76	18,4%
	Non, je n'ai pas senti le besoin	323	78,0%
	Je ne désire pas répondre à cette question	16	3,9%

		n=	%
Selon votre expérience, l'accessibilité aux services médicaux et de santé a-t-elle été maintenue telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19?	Total	879	100,0%
	L'accessibilité aux services médicaux et de santé a augmenté	20	2,3%
	L'accessibilité aux services médicaux et de santé a été maintenue tel qu'avant le confinement	415	47,2%
	L'accessibilité aux services médicaux et de santé a diminué	413	47,0%
	Je ne désire pas répondre à cette question	31	3,5%

		n=	%
À quoi attribuez-vous cette diminution de l'accessibilité aux services	Total	413	100,0%
	Rendez-vous avec les médecins spécialisés espacés ou annulés	203	49,2%
	Difficulté à voir mon médecin de famille	181	43,8%
	Changement dans la façon de prendre un rendez-vous pour une prise de sang	151	36,6%

médicaux et de santé?	Une augmentation générale du nombre de patients qui demandent une intervention des médecins et les professionnels (...)	91	22,0%
	Délais pour obtenir des résultats d'examens	76	18,4%
	Retard ou report dans les demandes de chirurgie	73	17,7%
	À une diminution des ressources matérielles nécessaires à soigner rapidement les patients	67	16,2%
	À des refus gouvernementaux pour accepter des changements de pratique chez les médecins et les professionnels (...)	39	9,4%
	Autres	50	12,1%
	Je ne désire pas répondre à cette question	11	2,7%

21. Recommandations des répondants – Maintien ou amélioration des services médicaux et de santé

Ce sont 322 répondants (soit beaucoup moins que les 803 répondants qui avaient reçu de ces services) qui ont fourni 543 recommandations, qui ont ensuite été regroupées en grandes catégories de mentions les plus populaires.

22,7 % suggèrent que les services soient plus accessibles, plus faciles à avoir :

« Que les médecins et spécialistes revoient leur système pour que les usagers aient accès à eux plus facilement », « Meilleur accès aux spécialistes », « Améliorer l'accessibilité à un médecin de famille », « Imposer par décret aux cliniques privées tels les GMF de répondre 24/7 aux besoins de consultations », « Avoir accès à un spécialiste en moins de temps que présentement »

		n=	%
Si vous aviez la possibilité de faire 3 recommandations au ministre de la Santé et des Services Sociaux et/ou à d'autres	Total	322	100,0%
	Que les services, rdv, médecins, tests, soient plus accessibles, plus faciles à avoir, moins de délais	73	22,7%
	Augmenter le personnel, la formation, conditions de travail, plus de ressources humaines	55	17,1%
	Maintenir les rdv, offrir les soins et services prévus, ne pas les reporter	51	15,8%

décideurs pour maintenir ou améliorer les services médicaux et de santé généraux ou spécialisés au Québec durant la pandémie, quelles seraient-elles?	Améliorer le système de santé, sa gestion, décentralisation, etc.	28	8,7%
	Augmenter des services, ajouter des soins et services à domicile	22	6,8%
	Avoir une meilleure technologie, plus d'informatique	16	5,0%
	Surveiller les mesures, les résidences, les centres hospitaliers	12	3,7%
	Permettre les visites, assouplir les mesures, organiser des activités, loisirs	8	2,5%
	Accorder de l'importance à l'isolement, santé mentale, les plus vulnérables, plus de soutien communautaire	6	1,9%
	Augmenter le budget, le financement	5	1,6%
	Aider financièrement les personnes, rembourser, subventions	4	1,2%
	Dire la vérité, être transparent, informer	1	0,3%
	Autres	26	8,1%
	Aucune, ne sait pas	60	18,6%

5- PRÉVENTION DE LA PROPAGATION DE LA COVID-19

22. Impact des conférences de presse

Parmi l'ensemble des répondants, ce sont 44,0 % qui considèrent que les conférences de presse du gouvernement et de la santé publique sont très informatives et très sécurisantes; 21,2 % les trouvent aussi informatives, mais plutôt insécurisantes, tandis que 8,1 % ne les écoutent pas :

	n=	%

Comment évaluez-vous l'impact des différentes conférences de presse (du gouvernement et de la Santé Publique) qui se tiennent à la radio et/ou à la télévision au sujet de la pandémie...?	Total	1214	100,0%
	Ces conférences de presse sont très informatives et très sécurisantes	534	44,0%
	Ces conférences de presse sont très informatives, mais insécurisantes	257	21,2%
	Ces conférences de presse ne sont pas assez informatives, mais sécurisantes	93	7,7%
	Ces conférences de presse ne sont pas assez informatives et elles sont insécurisantes	90	7,4%
	Je ne les écoute pas	98	8,1%
	Autres	102	8,4%
	Je ne désire pas répondre à cette question	41	3,4%

23. Impact et application des mesures

Les mesures qui ont le plus d'impacts négatifs sur la qualité de vie des répondants sont surtout l'interdiction de visites des proches (72,6 %), ainsi que la fermeture de différents services et entreprises (55,9 %) et le confinement dans le lieu de résidence (39,2 %) :

		n=	%
Parmi les mesures qui ont été prises pour lutter contre la propagation du virus, lesquelles ont généré le plus d'impacts négatifs sur votre qualité de vie?	Total	1214	100,0%
	L'interdiction de visites des amis et/ou des proches aidants	881	72,6%
	La fermeture de différents services, restaurants, magasins et/ou entreprises	679	55,9%
	Le confinement dans le lieu où je demeure	476	39,2%
	Le maintien de la distanciation de 2 mètres avec les autres personnes	289	23,8%
	Le port du masque dans les lieux publics	231	19,0%
	La privation et/ou perte de revenus	78	6,4%
	Autres	85	7,0%
	Je ne désire pas répondre à cette question	39	3,2%

Selon environ la moitié des répondants (50,2 %), les mesures de prévention sont pertinentes et efficaces; 36,4 % les trouvent pertinentes, mais pas toutes efficaces, tandis que 4,4 % les trouvent ni pertinentes ni efficaces :

		n=	%
Comment évaluez-vous l'impact des différentes mesures de prévention imposées par le gouvernement et la Santé publique pour contrer la propagation de la Covid-19 depuis mars 2020?	Total	1214	100,0%
	La très grande majorité des mesures de prévention me semblent très pertinentes et très efficaces	610	50,2%
	La très grande majorité des mesures de prévention me semblent très pertinentes, mais certaines sont inefficaces	442	36,4%
	La très grande majorité des mesures de prévention me semblent peu pertinentes, mais certaines sont très efficaces	59	4,9%
	La très grande majorité des mesures de prévention me semblent très peu pertinentes et très peu efficaces	54	4,4%
	Je ne connais pas ces mesures	9	0,7%
	Je ne désire pas répondre à cette question	41	3,4%

C'est en très grande majorité (83,8 %) que les répondants affirment appliquer les mesures et inciter leurs proches à faire de même :

		n=	%
Est-ce que vous appliquez les différentes mesures de prévention imposées par le gouvernement et la Santé publique pour contrer la propagation de la Covid-19 depuis mars 2020?	Total	1214	100,0%
	J'applique les mesures et j'incite mes proches à les appliquer pour contrer la propagation du Covid-19	1017	83,8%
	J'applique les mesures, mais je n'incite pas mes proches à les appliquer pour contrer la propagation du Covid-19	117	9,6%
	Je n'applique pas toujours les mesures, mais j'incite mes proches à les appliquer	36	3,0%
	Je n'applique jamais les mesures et je n'incite pas mes proches à les appliquer	3	0,2%
	Je ne connais pas les mesures qui nous sont imposées	4	0,3%
	Autres	13	1,1%
	Je ne désire pas répondre à cette question	24	2,0%

24. Tests de dépistage et directives

Environ un répondant sur cinq (20,9 % des répondants) ont subi au moins un test de dépistage de la Covid-19 depuis mars 2020, principalement parce qu'ils ont été hospitalisés et n'ont pas eu le choix de subir le test, ou par mesure préventive :

		n=	%
Depuis mars 2020, avez-vous subi un ou des tests de dépistage du Covid-19?	Total	1214	100,0%
	Oui j'ai subi au moins un test de dépistage	254	20,9%
	Non je n'ai pas subi de test de dépistage	944	77,8%
	Je ne désire pas répondre à cette question	17	1,4%

		n=	%
Quels étaient les principaux motifs de ce test de dépistage de la Covid-19 que vous avez subi?	Total	256	100,0%
	J'ai été hospitalisé et/ou j'ai subi une intervention chirurgicale et je n'ai pas eu le choix de subir le test	85	33,2%
	Par mesure préventive, je n'avais aucun symptôme, je suis allé dans une clinique de dépistage de façon volontaire	83	32,4%
	J'avais des symptômes et je suis allé dans une clinique de dépistage de façon volontaire	43	16,8%
	J'ai été en contact avec au moins une personne qui était atteinte de la Covid-19	23	9,0%
	Autres	42	16,4%
	Je ne désire pas répondre à cette question	2	0,8%

De manière générale, les répondants qui ont subi un test de dépistage ont reçu leur résultat en moins de 2 jours (53,5 %) ou en 3 à 4 jours (20,7 %) :

		n=	%
Comment jugez-vous la rapidité du	Total	256	100,0%
	La réponse de mon résultat m'est parvenue en moins de 2 jours après le test	137	53,5%

retour de votre résultat du test de dépistage que vous avez subi?	La réponse de mon résultat m'est parvenue entre 3 et 4 jours après le test	53	20,7%
	La réponse de mon résultat m'est parvenue entre 5 et 7 jours après le test	24	9,4%
	La réponse de mon résultat m'est parvenue plus de 7 jours après le test	12	4,7%
	J'attends mon résultat	4	1,6%
	Autres	21	8,2%
	Je ne désire pas répondre à cette question	5	2,0%

La majorité des répondants qui ont reçu leur résultat du test de dépistage jugent que les informations et directives étaient très claires et très bien adaptées (79,4 %), et 81,0 % affirment les avoir suivies et appliquées.

		n=	%
Comment jugez-vous les informations et directives qui vous ont été transmises en lien avec votre résultat d'un test de dépistage?	Total	252	100,0%
	Les informations et directives étaient très claires et très bien adaptées au résultat de mon test	200	79,4%
	Les informations et directives étaient très claires, mais peu adaptées au résultat de mon test	8	3,2%
	Les informations et directives n'étaient pas claires, mais bien adaptées au résultat de mon test	8	3,2%
	Les informations et directives n'étaient pas claires et très mal adaptées au résultat de mon test	6	2,4%
	Autres	21	8,3%
	Je ne désire pas répondre à cette question	10	4,0%

		n=	%
Avez-vous suivi et appliqué les informations et directives qui vous ont été transmises en lien avec votre résultat du test de dépistage?	Total	252	100,0%
	Oui je les ai suivies et appliquées	204	81,0%
	Je les ai suivies et appliquées partiellement	8	3,2%
	Non je ne les ai pas suivies et ni appliquées	2	0,8%
	Autres	31	12,3%
	Je ne désire pas répondre à cette question	7	2,8%

Enfin, en majorité (83,7 %), les répondants disent avoir appliqué ce qui leur était recommandé en termes de mesure de confinement, tandis que plus d'un sur cinq (21,2 %) indiquent avoir tout de même maintenu certains contacts alors que c'était à éviter :

		n=	%
Avez-vous respecté les mesures de confinements qui étaient appropriées à votre situation?	Total	961	100,0%
	J'ai appliqué ce que le gouvernement ou la santé publique nous ont recommandé	804	83,7%
	Lorsqu'il nous était recommandé d'éviter les contacts (...), j'ai maintenu certains de ces contacts	204	21,2%
	Lorsqu'il nous était recommandé d'éviter de se rendre dans d'autres lieux, j'ai continué à vaquer à mes activités (...)	53	5,5%
	Quand on m'a demandé de réaliser une quarantaine par mesure préventive, je n'ai pas été en mesure de respecter (...)	8	0,8%
	Je ne crois pas à l'impact de ces mesures	8	0,8%
	Autres	27	2,8%
	Je ne désire pas répondre à cette question	16	1,7%

25. Recommandations des répondants – Établir et faire respecter les mesures préventives et de dépistage

Ce sont 328 répondants qui ont fourni 532 recommandations, qui ont ensuite été regroupées en grandes catégories de mentions les plus populaires.

37,5 % suggèrent que les décideurs devraient être plus fermes, plus coercitif, tandis que 26,8 % indiquent qu'il faudrait bien informer, vulgariser, éduquer la population avec clarté et cohérence :

« Amendes à ceux qui ne les respectent pas », « Donner plus de pouvoir aux policiers », « Avertissement 2 fois, la 3e amende », « Utiliser la sécurité publique pour le respect des consignes », « Plus s'adresser Aux jeunes et de façon plus agressive et convaincante »

« Être plus cohérents ou expliquer le pourquoi des restrictions », « Contrer les bêtises véhiculées par les médias sociaux », « Essayer de convaincre tout un chacun de la nécessité de stopper la propagation du virus. »

	n=	%

Si vous aviez la possibilité de faire 3 recommandations au ministre de la Santé et des services sociaux et/ou à d'autres décideurs pour établir et faire respecter les mesures préventives et de dépistage de la Covid 19, quelles seraient-elles?	Total	328	100,0%
	Être plus ferme, coercitif, amendes, interdire et sévir plutôt que recommander	123	37,5%
	Bien informer, vulgariser pour la population, publicités, éducation, clarté, cohérence	88	26,8%
	Dépistage, traçage, plus rapides, plus accessibles	52	15,9%
	Mesures plus sévères (couvre-feu, aucun déplacement entre les villes, etc.)	22	6,7%
	Alléger certaines mesures, mieux cibler	20	6,1%
	Enlever la mobilité du personnel dans les milieux à risque, augmenter les protections à ces endroits	9	2,7%
	C'est une responsabilité individuelle, chacun devrait être responsable	7	2,1%
	Penser à la santé mentale	5	1,5%
	Doutes sur la nécessité des mesures, sur les cas, les morts, etc.	4	1,2%
	Autres	16	4,9%
	Aucune, ne sait pas	48	14,6%

6- TRAITEMENT DES CAS POSITIFS DE LA COVID-19

26. Cas positifs

Dix-sept répondants ont contracté la Covid-19 depuis mars 2020 :

		n=	%
Avez-vous contracté la covid-19 depuis mars 2020?	Total	1214	100,0%
	Oui, je l'ai contracté	17	1,4%
	Non, je ne l'ai pas contracté	1182	97,4%
	Je suis en attente du résultat de mon test	2	0,2%
	Je ne désire pas répondre à cette question	14	1,2%

**Étant donné le petit échantillon, les résultats découlant de cette question ne sont pas présentés dans ce rapport. Le lecteur intéressé à approfondir les résultats peut se référer aux données détaillées remises au Client en annexes séparées.*

27. Recommandations des répondants – Traitement des cas positifs de la Covid-19

Ce sont 201 répondants (soit bien plus que les 17 qui ont contracté la Covid-19) qui ont formulé 330 recommandations à cette question.

Ainsi, 26,6 % suggèrent que les décideurs devraient être plus fermes, plus coercitifs :

« Isoler les infectés comme au temps des sanatoriums », « Assurer un suivi des cas positifs afin que la quarantaine de ces personnes soit bien observée. », « obligation du confinement », « Faire respecter le confinement via amendes + sévères »

		n=	%
Si vous aviez la possibilité de faire 3 recommandations au ministre de la Santé et des Services Sociaux et/ou à d'autres décideurs au sujet du traitement des cas positifs de la Covid 19, quelles seraient-elles?	Total	201	100,0%
	Être plus ferme, coercitif, vraie quarantaine en isolation complète, amendes, interdire et sévir plutôt que recommander	46	22,9%
	Dépistage, traçage, plus rapides, plus accessibles	32	15,9%
	Bien informer, vulgariser pour la population, publicités, éducation, clarté, cohérence	23	11,4%
	Enlever la mobilité du personnel dans les milieux à risque, augmenter les protections à ces endroits	19	9,5%
	Mesures plus sévères (couvre-feu, aucun déplacement entre les villes, etc.)	8	4,0%
	Doutes sur la nécessité des mesures, sur les cas, les morts, etc.	5	2,5%
	Alléger certaines mesures, mieux cibler	3	1,5%
	Penser à la santé mentale	3	1,5%
	C'est une responsabilité individuelle, chacun devrait être responsable	0	0,0%
	Autres	17	8,5%
	Aucune, ne sait pas	67	33,3%

7- ANNONCE DU DÉCÈS ET DISPOSITION DU CORPS

28. Annonces des décès et disposition des corps

Près de 15 % des répondants ont un proche qui est décédé depuis mars 2020; dans 23,4 % de ces cas, le proche est décédé de la Covid-19 :

		n=	%
Est-ce qu'un de vos proches est décédé depuis mars 2020?	Total	1214	100,0%
	Oui un de mes proches est décédé depuis mars 2020	180	14,8%
	Non aucun de mes proches n'est décédé depuis mars 2020	1018	83,9%
	Je ne désire pas répondre à cette question	17	1,4%

		n=	%
Vous avez indiqué que l'un de vos proches est décédé depuis mars 2020. Est-il décédé de la covid-19?	Total	188	100,0%
	Oui un de mes proches est décédé de la covid-19 depuis mars 2020	44	23,4%
	Non aucun de mes proches ne sont décédés de la covid 19 depuis mars 2020	131	69,7%
	Je ne sais pas de quoi mon proche est décédé	13	6,9%
	Je ne désire pas répondre à cette question	0	0,0%

Dans les deux situations, l’annonce du décès du proche et les procédures de disposition du corps se sont faites respectueusement. La disposition du corps a été davantage pénible à vivre lorsque le proche est décédé de la Covid-19 :

		n=	%
Vous avez indiqué que l’un de vos proches est décédé (mais pas de la covid-19) depuis mars 2020. Comment les procédures de l’annonce du décès et de la disposition du corps se sont-elles réalisées?	Total	127	100,0%
	L’annonce du décès du proche s’est faite très respectueusement et les procédures disposition du corps aussi	91	71,7%
	L’annonce du décès du proche s’est faite très respectueusement, mais la disposition du corps a été pénible à vivre	9	7,1%
	L’annonce du décès s’est faite avec un manque de respect, mais la disposition du corps a été faite respectueusement	1	0,8%
	L’annonce du décès du proche s’est faite avec un manque de respect et la disposition du corps aussi	1	0,8%
	Autres	13	10,2%
	Je ne désire pas répondre à cette question	12	9,4%

		n=	%
Vous avez indiqué que l’un de vos proches est décédé du Covid-19 depuis mars 2020. Comment les procédures de l’annonce et de la disposition du corps se sont-elles réalisées?	Total	43	100,0%
	L’annonce du décès du proche s’est faite très respectueusement et la disposition du corps aussi	21	48,8%
	L’annonce du décès du proche s’est faite très respectueusement, mais la disposition du corps a été pénible à vivre	9	20,9%
	L’annonce du décès s’est faite avec un manque de respect, mais la disposition du corps a été faite respectueusement	4	9,3%
	L’annonce du décès du proche s’est faite avec un manque de respect et la disposition du corps aussi	4	9,3%
	Je ne désire pas répondre à cette question	5	11,6%

29. Recommandations des répondants – Annonce du décès et disposition du corps

Ce sont 168 répondants qui ont fourni 262 recommandations à ce sujet.

19,0 % suggèrent que le gouvernement pourrait donner plus d’informations sur les décès, des statistiques plus détaillées sur les conditions et l’âge, et illustrer des cas réels, afin de convaincre la population :

« Créer un échantillonnage de personnes en excellente santé qui ont écopé durement et présenter en capsule lors des points de presse », « mettre les annonces en évidence », « donner plus de détails sur la situation de certains décès pour donner des exemples »

		n=	%
Si vous aviez la possibilité de faire 3 recommandations au ministre de la Santé et des Services Sociaux et/ou à d'autres décideurs au sujet des annonces de décès et de la disposition des corps, quelles seraient-elles?	Total	168	100,0%
	Donner plus d'infos au public, statistiques, convaincre les gens, montrer cas réels	32	19,0%
	Offrir du support, du soutien aux proches, sympathies publiques	22	13,1%
	Permettre des funérailles, plus de personnes	20	11,9%
	Permettre que les proches soient avec celui en fin de vie	18	10,7%
	Dire les -vraies- causes de décès, doutes sur la réalité, etc.	15	8,9%
	Faire des autopsies	7	4,2%
	Autres	17	10,1%
	Aucune, ne sait pas	58	34,5%

ANNEXE : QUESTIONNAIRE

Voici le questionnaire destiné à l'enquête; à noter que de légères modifications ont pu être faites lors de la programmation en version électronique (ajustement des consignes, corrections de coquilles, ajouts des textes d'introduction et de conclusion, etc.).

1	Section : Identification du répondant et des proches
1-1	Quelle est la région de votre résidence principale? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	Abitibi-Témiscamingue
	Bas-Saint-Laurent
	Capitale-Nationale
	Centre-du-Québec
	Chaudière-Appalaches
	Côte-Nord
	Estrie
	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
	Lanaudière
	Laurentides
	Laval
	Mauricie
	Montérégie
	Montréal
	Nord-du-Québec
	Outaouais
	Saguenay-Lac-Saint-Jean
	Je ne désire pas répondre à cette question
1-2	Quel est votre groupe d'âge? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	54 ans ou moins

	55 à 65 ans
	66 à 75 ans
	76 à 85 ans
	86 ans et plus
	Je ne désire pas répondre à cette question

1-3	Quel est votre genre? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	Masculin
	Féminin
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autre	

1-4	Décrivez le milieu de vie dans lequel vous vivez. Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	Je vis dans un logement autonome (maison, loyer, appartement, condo, etc.)
	Je vis dans une habitation à caractère collectif, privée ou communautaire (Résidence personnes âgées (RPA), HLM, etc.)
	Je vis dans une ressource qui relève du réseau public de la santé du Québec (Ressource intermédiaire (RI), Ressource type familiale (RTF), CHSLD)
	Je suis actuellement dans un Centre hospitalier
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

1-5	Quelle est votre situation de vie? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	je vis seul
	je vis avec un conjoint
	Je partage mon logement avec d'autres personnes
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

2	Section : Maintien de la qualité de vie depuis mars 2020
2-1	Identifiez ce qui décrivait le mieux votre qualité de vie avant mars 2020. Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	je voyage ou demeures périodiquement à l'extérieur du Québec
	J'ai des contacts réguliers, chez moi ou ailleurs, avec des membres de ma famille, avec mes amis, des voisins ou des connaissances.
	Je participe à des activités ou suis impliqué dans des regroupements à caractère, social, religieux, spirituel, communautaire et/ou politique.
	Je fais régulièrement des activités sportives seul ou en groupe
	Je fais régulièrement des activités de consommation (magasinage, repas au restaurant, loisirs, etc.)

	Je vais régulièrement à des activités culturelles (bibliothèque, cinéma, théâtre, spectacle, etc.)
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

2-2	Malgré certaines restrictions à vos activités habituelles, comment évaluez-vous votre qualité de vie depuis le confinement pour la COVID-19 en mars 2020? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	Ma qualité de vie a augmenté depuis le début de la pandémie (continuez à la question 2-3)
	Ma qualité de vie s'est maintenue depuis le début de la pandémie (passez à la question 2-5)
	Ma qualité de vie a diminué depuis le début de la pandémie (passez à la question 2-4)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 2-5)
Autres	

2-3	Si votre qualité de vie a augmenté, à quoi attribuez et vous cette augmentation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	J'ai plus de liens avec les personnes qui me sont les plus chères (mes enfants, mes parents, mes amis intimes)
	je participe à de nouvelles activités ou je suis impliqué dans de nouveaux regroupements à caractère, social, religieux, spirituel, communautaire et/ou politique.
	j'ai participé à de nouvelles activités culturelles (spectacles, cinéma, danse, chant, théâtre, etc.)
	J'ai amélioré mes activités de consommation (magasinage, repas au restaurant, loisirs, etc.)
	Je fais de nouvelles activités sportives et de plein air ou j'en fais plus régulièrement
	j'ai réalisé certains voyages
	J'ai connu d'autres personnes qui sont devenues des amis
	Je me suis procuré du nouveau mobilier pour mon confort ou acheté des articles pour me divertir
	J'ai plus de ressources financières pour subvenir à mes besoins
	Je ne sais pas
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

2-4	Si votre qualité de vie a diminué, à quoi attribuez-vous ces diminutions? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	J'ai moins de liens avec les personnes qui me sont les plus chers (mes enfants, mes parents, mes amis intimes)
	Je participe à mes activités ou je suis plus impliqué dans mes regroupements à caractère, social, religieux, spirituel, communautaire et/ou politique.
	je ne participe plus à mes activités culturelles (spectacles, cinéma, danse, chant, théâtre, etc.)
	Je ne peux plus réaliser mes activités de consommation (magasinage, repas au restaurant, loisirs, etc.)
	Je ne fais plus d'activités sportives et de plein air ou j'en fais très rarement
	je n'ai plus réalisé de voyages
	Je n'ai pas été en contact avec d'autres personnes, je me suis senti isolé
	Je suis inconfortable dans mon logement ou j'ai peu d'articles pour me divertir
	Je n'ai plus assez de ressources financières pour subvenir à mes besoins
	Je ne sais pas
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

2-5	Comment évaluez-vous l'impact des décisions prises par le gouvernement et la santé publique depuis l'apparition de la pandémie en mars 2020? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	La majorité des décisions prises ont été très positives pour moi
	Les décisions prises ont été plus souvent positives que négatives pour moi
	Il y a eu autant de décisions prises qui ont été autant positives que négatives pour moi
	Les décisions prises ont eu plus d'effet négatif que d'effets positifs sur moi
	Les décisions prises n'ont eu que des effets négatifs sur moi
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

2-6	Avez-vous joué le rôle de proche aidant auprès d'un de vos proches depuis mars 2020? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	Oui j'ai joué ce rôle (continuez à la question 2-7)
	Non je n'ai pas joué ce rôle (passez à la question 2-11)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 2-11)

2-7	Auprès de qui jouez-vous le rôle de proche aidant? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Vos grands-parents (directs ou par alliance)
	Vos parents (père, mère et/ou beaux-parents)
	Votre conjoint (e)
	Un de vos enfants (naturel, adopté ou par alliance)
	Un petit enfant (naturel ou par alliance)
	Un ou une amie
	Une personne qui vous a été recommandée par un organisme du réseau SSS, du privé ou du communautaire.
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

2-8	Depuis le début de la pandémie, est-ce que les exigences liées à votre rôle de proche aidant se sont modifiées? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	Les exigences de mon rôle de proche aidant se sont accentuées (continuez à la question 2-9)
	Les exigences de mon rôle de proche aidant sont similaires à avant (passez à la question 2-11)
	Les exigences de mon rôle de proche aidant ont diminué (passez à la question 2-10)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 2-11)

2-9	Si les exigences liées à votre rôle de proche aidant ont augmenté, à quoi attribuez et vous cette augmentation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
------------	--

	Une mauvaise planification ou organisation des services et/ou un relâchement ou un déni de certains droits reconnus par la Loi sur la santé, telle que le droit de consentir, d'être accompagné, d'être représenté, etc.
	Absence ou bris de communication, impossibilité d'obtenir des renseignements en temps opportun
	Manque de personnel des organismes qui desservent la personne pour maintenir leurs services auprès de la personne pour laquelle je suis proche aidant
	Manque de ressources matérielles et/ou d'équipement pour répondre aux besoins de la personne pour laquelle je suis proche aidant
	Manque de financement pour rembourser les dépenses que j'effectue pour répondre aux besoins de la personne pour laquelle je suis proche aidant
	Manque de support des organismes qui desservent la personne pour laquelle je suis proche aidant
	Manque de support des membres de la famille de la personne pour laquelle je suis proche aidant
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

2-10	Si les exigences reliées à votre rôle de proche aidant ont diminué, à quoi attribuez et vous cette diminution? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Une meilleure planification ou organisation des services et/ou le respect de certains droits reconnus par le Loi sur la santé, telle que le droit de consentir, d'être accompagné, d'être représenté, etc.
	Des communications de qualité et efficaces entre les organismes qui desservent la personne pour laquelle je suis proche aidant
	Disponibilité du personnel des organismes qui desservent la personne pour maintenir leurs services auprès de la personne pour laquelle je suis proche aidant
	Disponibilité des ressources matérielles et/ou d'équipement pour répondre aux besoins de la personne pour laquelle je suis proche aidant
	Disponibilité de financement pour rembourser les dépenses que j'effectue pour répondre aux besoins de la personne pour laquelle je suis proche aidant
	Bon support des organismes qui desservent la personne pour laquelle je suis proche aidant
	Manque de support des membres de la famille de la personne pour laquelle je suis proche aidant
	Bon support des membres de la famille de la personne pour laquelle je suis proche aidant
	Je ne désire pas répondre à cette question

Autres	
--------	--

2-11	Comment décrivez-vous votre état mental général face à la pandémie depuis mars 2020
	Je me sens très bien et je suis rassuré face à la pandémie. (Passez à la question 2-13)
	Je me sens très bien malgré que je sois inquiète face à la pandémie (passez à la question 2-13)
	Je me sens stressé malgré que je sois rassuré face à la pandémie
	Je me sens très stressé et je suis très inquiet face à la pandémie
	Je ne désire pas répondre à cette question. (Passez à la question 2-13)
Autres	

2-12	Si vous êtes stressé et/ou si vous êtes inquiet face à la pandémie, quels sont les 3 facteurs qui ont le plus d'impact sur vous?

2-13	Si vous aviez la possibilité de faire 3 recommandations au ministre de la Santé et des services sociaux et/ou à d'autres décideurs pour assurer le maintien de la qualité de vie des citoyens du Québec durant la pandémie, quelles seraient-elles

3	Section : Services sociaux et/ou services de réadaptation généraux <u>RÉPONDEZ À LA PREMIÈRE QUESTION POUR VOUS ET LES PROCHES CONCERNÉS ET SUIVEZ LES PROCHAINES INSTRUCTIONS</u>
----------	---

3-1	Étiez-vous ou êtes-vous bénéficiaire de services sociaux ou de réadaptation (en santé mentale, dépendance, déficience physique, déficience intellectuelle et/ou trouble du spectre de l'autisme) depuis l'éclosion de la pandémie du covid-19 en mars 2020? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
------------	---

	OUI (continuez à la question 3-2)
	NON (passez à la question 3-14)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 3-14)
Autres	

3-2	Parmi les droits que vous avez à titre de bénéficiaire de services sociaux ou de réadaptation (en santé mentale, dépendance, déficience physique, déficience intellectuelle et/ou trouble du spectre de l'autisme), quels sont ceux qui ont été les moins respectés depuis le début de la COVID? (cochez tous les droits concernés)
	Le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans mon milieu... et de mon état de santé et de bien-être
	Le droit au choix du professionnel et de l'établissement pour me donner mes services
	Le droit de recevoir des services adéquats... sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire
	Le droit de recevoir les soins... que requiert mon état de santé
	Le droit de donner ou de refuser mon consentement aux soins
	Le droit de participer à toute décision affectant mon état de santé ou de bien-être
	Le droit d'être accompagné et assisté par une personne de mon choix
	Le droit d'être représenté par une personne de mon choix
	Le droit d'être hébergé selon ce que requiert mon état de santé
	Le droit de recevoir des services en langue anglaise
	Le droit d'exercer un recours contre un professionnel et/ou un établissement pour toutes situations que je juge inacceptables
	Le droit d'accès et de rectification de mon dossier
	Le droit de recevoir des soins de fin de vie
	Le droit de porter plainte en vertu du régime d'examen des plaintes de l'établissement qui me dessert

3-3	Décrivez les services qui vous étaient offerts en mars 2020. Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Rencontre de suivi avec un professionnel dans mon milieu de vie ou au travail

	Rencontre de suivi avec un professionnel dans les locaux du dispensateur du service
	Participation à des rencontres de groupes
	Intervention de réadaptation dans des locaux adaptés à ces services
	Activités de jour pour maintenir ou développer mes capacités physiques, intellectuelles ou mentales
	Je ne désire pas répondre à cette question pour vous ou un proche.
Autres	

3-4	Identifiez le type de ressource ou d'établissement qui vous offre ces services. Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Un groupe d'entraide
	Une personne (préposée, infirmière, etc.) que vous payez pour vous donner un service
	un organisme communautaire
	Un organisme privé
	Un CLSC
	Un centre de réadaptation
	Un centre hospitalier
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

3-5	La QUALITÉ des services que vous recevez depuis mars 2020 a-t-elle été maintenue telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	La qualité des services a augmenté depuis le début de la pandémie (continuez à la question 3-6)
	La qualité des services s'est maintenue depuis le début de la pandémie (passez à la question 3-8)
	La qualité des services a diminué depuis le début de la pandémie (passez à la question 3-7)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 3-8)
Autres	

3-6	Si la qualité de vos services a augmenté, à quoi attribue et vous cette augmentation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Vous êtes informé à l'avance : quand, où et qui vous donnera vos services
	Les responsables de vous donner vos services vous parlent et s'informent de vous régulièrement
	Les responsables de vous donner vos services ont fourni du matériel et/ou des équipements supplémentaires pour répondre à vos besoins
	Les responsables de vous donner vos services ont ajouté du personnel supplémentaire pour répondre à vos besoins
	Les responsables de vous donner vos services vous ont alloué un budget supplémentaire pour que vous puissiez vous acheter des services supplémentaires dans le réseau communautaire ou au privé pour répondre à vos besoins
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

3-7	Si la qualité de vos services a diminué, à quoi attribuez-vous ces diminutions? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Vous n'êtes pas informé à l'avance : quand, où et qui vous donnera vos services
	Les responsables de vous donner vos services vous parlent et s'informent très rarement de vous pour savoir si vos services doivent être ajustés
	Il vous a manqué de matériel et/ou des équipements pour répondre à vos besoins
	Malgré vos besoins, les responsables de vous donner vos services n'ont pas ajouté du personnel pour répondre à ceux-ci
	Malgré vos besoins, les responsables de vous donner vos services n'ont pas alloué de budget supplémentaire pour que vous puissiez vous acheter des services supplémentaires dans le réseau communautaire ou au privé pour répondre à vos besoins
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

3-8	La stabilité du personnel affecté aux services que vous recevez depuis mars 2020 a-t-elle été maintenue telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	La stabilité du personnel a augmenté. (répondez à la question 3-9)

La stabilité du personnel a été maintenue tel qu'avant le confinement (passez à la question 3-11)
La stabilité du personnel affecté à mes services a diminué (passez à la question 3-10).
Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 3-11)

3-9	Si la stabilité du personnel affecté à vos services a augmenté, à quoi attribue et vous cette augmentation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
Autres	Les intervenants qui me donnent mes services sont toujours les mêmes,
	le personnel affecté à mes services transmet les informations pertinentes à ceux qui le remplacent ou à ceux qui couvrent d'autres plages horaires
	Le personnel affecté à vos services a toujours le matériel et/ou les équipements pour répondre à vos besoins
	Le personnel affecté à mes services suit mon plan de soin ou respecte les procédures qui s'appliquent à ma situation
	Les responsables de vous donner vos services ont alloué un budget supplémentaire pour que vous puissiez vous acheter des services supplémentaires dans le réseau communautaire ou au privé pour répondre à vos besoins
	Je ne désire pas répondre à cette question

3-10	Si la stabilité du personnel affecté à vos services a diminué, à quoi attribuez-vous ces diminutions? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
Autres	Les intervenants qui vous donnent vos services sont rarement les mêmes,
	le personnel affecté à mes services ne transmet pas les informations pertinentes à ceux qui le remplacent ou à ceux qui couvrent d'autres plages horaires
	Le personnel affecté à vos services manque souvent de matériel et/ou d'équipement pour répondre à vos besoins
	Le personnel affecté à mes services ne suit pas mon plan de soin ou ne respecte pas les procédures qui s'appliquent à ma situation
	Malgré vos besoins, les responsables de vous donner vos services n'ont alloué pas de budget supplémentaire pour que vous puissiez vous acheter des services supplémentaires dans le réseau communautaire ou au privé pour répondre à vos besoins
	Je ne désire pas répondre à cette question

3-11	La FRÉQUENCE des services que vous recevez depuis mars 2020 a-t-elle été maintenue telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	La fréquence des services a été augmentée. (continuez à la question 3-12)
	La fréquence des services a été maintenue tel qu'avant le confinement. (passez à la question 3-14)
	La fréquence des services a été diminuée (passez à la question 3-13)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 3-14)
Autres	

3-12	Si la fréquence de vos services a augmenté, à quoi attribuez-vous cette augmentation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	En considérant votre condition, le personnel affecté à vos services vient plus souvent vous rendre vos services pour répondre à mes besoins
	Mes besoins sont maintenant couverts en soirée et les fins de semaine
	Le personnel affecté à vos services utilise plus fréquemment du matériel et/ou des équipements supplémentaires pour répondre à vos besoins
	Le personnel affecté à mes services fait maintenant preuve de souplesse pour ajuster leur horaire de travail pour répondre à mes besoins
	Les responsables de vous donner vos services vous ont alloué un budget supplémentaire pour que vous puissiez vous acheter des plus régulièrement des services supplémentaires dans le réseau communautaire ou au privé pour répondre à vos besoins
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

3-13	Si la fréquence de vos services a diminué, à quoi attribuez-vous ces diminutions? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Malgré votre condition, le personnel affecté à vos services vient moins souvent vous rendre vos services pour répondre à mes besoins
	Mes besoins sont maintenant moins bien couverts en soirée et les fins de semaine

Autres	Malgré votre condition, le personnel affecté à vos services utilise moins souvent le matériel et/ou les équipements requis pour répondre à vos besoins
	Le personnel affecté à mes services fait maintenant preuve de moins de souplesse pour ajuster leur horaire de travail pour répondre à mes besoins
	Malgré vos besoins, les responsables de vous donner vos services ne vous ont pas alloué de budget supplémentaire pour que vous puissiez vous acheter des services dans le réseau communautaire ou au privé de façon à maintenir la fréquence de vos
	Je ne désire pas répondre à cette question

3-14	Si vous aviez la possibilité de faire 3 recommandations au ministre de la Santé et des services sociaux et/ou à d'autres décideurs pour maintenir ou améliorer les services sociaux ou de réadaptation généraux au Québec durant la pandémie, quelles seraient-elles

4	Section : Soutien à domicile <u>RÉPONDEZ À LA PREMIÈRE QUESTION POUR VOUS ET LES PROCHES CONCERNÉS ET SUIVEZ LES PROCHAINES INSTRUCTIONS</u>
----------	---

4-1	Étiez-vous ou êtes-vous bénéficiaire de service de maintien à domicile depuis l'écllosion de la pandémie du covid-19 en mars 2020? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	OUI (continuez à la question 4-2)
	NON (passez à la question 4-14)
	Je ne désire pas répondre à cette question (continuez à la question 4-14)
Autres	

4-2	Parmi les droits que vous avez à titre de bénéficiaire de services de soutien ou de maintien à domicile, <u>quels sont ceux qui ont été les moins respectés</u> depuis le début de la COVID? (cochez tous les droits concernés)
------------	--

Le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans mon milieu... et de mon état de santé et de bien-être
Le droit au choix du professionnel et de l'établissement pour me donner mes services
Le droit de recevoir des services adéquats... sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire
Le droit de recevoir les soins... que requiert mon état de santé
Le droit de donner ou de refuser mon consentement aux soins
Le droit de participer à toute décision affectant mon état de santé ou de bien-être
Le droit d'être accompagné et assisté par une personne de mon choix
Le droit d'être représenté par une personne de mon choix
Le droit d'être hébergé selon ce que requiert mon état de santé
Le droit de recevoir des services en langue anglaise
Le droit d'exercer un recours contre un professionnel et/ou un établissement pour toutes situations que je juge inacceptables
Le droit d'accès et de rectification de mon dossier
Le droit de recevoir des soins de fin de vie
Le droit de porter plainte en vertu du régime d'examen des plaintes de l'établissement qui me dessert

4-3	Décrivez les services qui vous sont ou qui vous étaient offerts. Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Popote roulante
	Aide à l'alimentation
	Aide-domestique (entretien ménager)
	Aide de la vie quotidienne (bain, etc.)
	Service de répit
	Soins infirmiers
	Visite ou soins médicaux
	Je ne désire pas répondre à cette question

Autres	
---------------	--

4-4	Identifiez le type de ressource ou établissement qui vous offre ces services. Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
Autres	Un aidant naturel
	Une personne que vous avez embauchée
	un organisme communautaire (coopérative de services)
	Un organisme privé (agence, entreprise, etc.)
	Un CLSC
	Un centre de réadaptation
	Un centre hospitalier
	Je ne désire pas répondre à cette question

4-5	La QUALITÉ des services que vous recevez depuis mars 2020 a-t-elle été maintenue telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
Autres	La qualité des services a augmenté depuis le début de la pandémie (continuez à la question 4-6)
	La qualité des services s'est maintenue depuis le début de la pandémie (passez à la question 4-8)
	La qualité des services a diminué depuis le début de la pandémie (passez à la question 4-7)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 4-8)

4-6	Si la qualité de vos services a augmenté, à quoi attribuez-vous cette augmentation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Vous êtes informé à l'avance : quand, où et qui vous donnera vos services
	Les responsables de vous donner vos services vous parlent et s'informent de vous régulièrement

Autres	Les responsables de vous donner vos services ont fourni du matériel et/ou des équipements supplémentaires pour répondre à vos besoins
	Les responsables de vous donner vos services ont ajouté du personnel supplémentaire pour répondre à vos besoins
	Les responsables de vous donner vos services vous ont alloué un budget supplémentaire pour que vous puissiez vous acheter des services supplémentaires dans le réseau communautaire ou au privé pour répondre à vos besoins
	Je ne désire pas répondre à cette question

4-7	Si la qualité de vos services a diminué, à quoi attribuez-vous ces diminutions? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
Autres	Vous n'êtes pas informé à l'avance : quand, où et qui vous donnera vos services
	Les responsables de vous donner vos services vous parlent et s'informent très rarement de vous pour savoir si vos services doivent être ajustés
	Il vous a manqué de matériel et/ou des équipements pour répondre à vos besoins
	Malgré vos besoins, les responsables de vous donner vos services n'ont pas ajouté du personnel pour répondre à ceux-ci
	Malgré vos besoins, les responsables de vous donner vos services ne vous ont pas alloué de budget supplémentaire pour que vous puissiez vous acheter des services supplémentaires dans le réseau communautaire ou au privé pour répondre à vos besoins
	Je ne désire pas répondre à cette question

4-8	La stabilité du personnel affecté aux services que vous recevez depuis mars 2020 a-t-elle été maintenue telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
Autres	La stabilité du personnel a augmenté (continuez à la question 4-9)
	La stabilité du personnel a été maintenue tel qu'avant le confinement (passez à la question 4-11)
	La stabilité du personnel affecté à mes services a diminué (passez à la question 4-10)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 4-11)

4-9	Si la stabilité du personnel affecté à vos services a augmenté, à quoi attribuez et vous cette augmentation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
Autres	Les intervenants qui me donnent mes services sont toujours les mêmes,
	le personnel affecté à mes services transmet les informations pertinentes à ceux qui le remplacent ou à ceux qui couvrent d'autres plages horaires
	Le personnel affecté à vos services a toujours le matériel et/ou les équipements pour répondre à vos besoins
	Le personnel affecté à mes services suit mon plan de soin ou respecte les procédures qui s'appliquent à ma situation
	Les responsables de vous donner vos services ont alloué un budget supplémentaire pour que vous puissiez vous acheter des services supplémentaires dans le réseau communautaire ou au privé pour répondre à vos besoins
	Je ne désire pas répondre à cette question

4-10	Si la stabilité du personnel affecté à vos services a diminué, à quoi attribuez-vous ces diminutions? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
Autres	Les intervenants qui vous donnent vos services sont rarement les mêmes,
	le personnel affecté à mes services ne transmet pas les informations pertinentes à ceux qui le remplacent ou à ceux qui couvrent d'autres plages horaires
	Le personnel affecté à vos services manque souvent de matériel et/ou d'équipement pour répondre à vos besoins
	Le personnel affecté à mes services ne suit pas mon plan de soin ou ne respecte pas les procédures qui s'appliquent à ma situation
	Malgré vos besoins, les responsables de vous donner vos services n'ont alloué pas de budget supplémentaire pour que vous puissiez vous acheter des services supplémentaires dans le réseau communautaire ou au privé pour répondre à vos besoins
	Je ne désire pas répondre à cette question

4-11	La FRÉQUENCE des services que vous recevez depuis mars 2020 a-t-elle été maintenue telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	La fréquence des services a été augmentée (continuez à la question 4-12)

Autres	La fréquence des services a été maintenue tel qu'avant le confinement (passez à la question 4-14)
	La fréquence des services a été diminuée (passez à la question 4-13)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 4-14)

4-12	Si la fréquence de vos services a augmenté, à quoi attribue et vous cette augmentation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
Autres	En considérant votre condition, le personnel affecté à vos services vient plus souvent vous rendre vos services pour répondre à mes besoins
	Mes besoins sont maintenant couverts en soirée et les fins de semaine
	Le personnel affecté à vos services utilise plus fréquemment du matériel et/ou des équipements supplémentaires pour répondre à vos besoins
	Le personnel affecté à mes services fait maintenant preuve de souplesse pour ajuster leur horaire de travail pour répondre à mes besoins
	Les responsables de vous donner vos services vous ont alloué un budget supplémentaire pour que vous puissiez vous acheter des plus régulièrement des services supplémentaires dans le réseau communautaire ou au privé pour répondre à vos besoins
	Je ne désire pas répondre à cette question

4-13	Si la fréquence de vos services a diminué, à quoi attribuez-vous ces diminutions? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
Autres	Malgré votre condition, le personnel affecté à vos services vient moins souvent vous rendre vos services pour répondre à mes besoins
	Mes besoins sont maintenant moins bien couverts en soirée et les fins de semaine
	Malgré votre condition, le personnel affecté à vos services utilise moins souvent le matériel et/ou les équipements requis pour répondre à vos besoins
	Le personnel affecté à mes services fait maintenant preuve de moins de souplesse pour ajuster leur horaire de travail pour répondre à mes besoins
	Malgré vos besoins, les responsables de vous donner vos services ne vous ont pas alloué de budget supplémentaire pour que vous puissiez vous acheter des services dans le réseau communautaire ou au privé de façon à maintenir la fréquence de vos

	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

4-14	Si vous aviez la possibilité de faire 3 recommandations au ministre de la Santé et des Services Sociaux et/ou à d'autres décideurs pour maintenir ou améliorer les services de maintien à domicile au Québec durant la pandémie, quelles seraient-elles

5	Section : Services médicaux et de santé généraux ou spécialisés, <u>RÉPONDEZ À LA PREMIÈRE QUESTION POUR VOUS ET LES PROCHES CONCERNÉS ET SUIVEZ LES PROCHAINES INSTRUCTIONS</u>
----------	---

5-1	Avez-vous reçu des services d'un médecin de famille, d'un médecin spécialiste et/ou avez-vous passé des examens et/ou avez-vous été hospitalisé depuis l'écllosion de la pandémie du covid-19 en mars 2020? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	OUI, j'ai reçu des services d'un médecin de famille, d'un médecin spécialiste et/ou j'ai passé des examens et/ou j'ai été hospitalisé depuis mars 2020 (continuez à la question 5-2)
	NON, je n'ai pas reçu des services des services d'un médecin de famille, d'un médecin spécialiste et/ou je n'ai pas passé des examens et/ou je n'ai pas été hospitalisé depuis mars 2020 (passez à la question 5-11)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 5-11)
Autres	

5-2	Parmi les droits que vous avez à titre de bénéficiaire de services médicaux et de santé généraux ou spécialisés, quels sont ceux qui ont été les moins respectés depuis le début de la COVID? (cochez tous les droits concernés)
	Le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans mon milieu... et de mon état de santé et de bien-être
	Le droit au choix du professionnel et de l'établissement pour me donner mes services
	Le droit de recevoir des services adéquats... sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire

Le droit de recevoir les soins... que requiert mon état de santé
Le droit de donner ou de refuser mon consentement aux soins
Le droit de participer à toute décision affectant mon état de santé ou de bien-être
Le droit d'être accompagné et assisté par une personne de mon choix
Le droit d'être représenté par une personne de mon choix
Le droit d'être hébergé selon ce que requiert mon état de santé
Le droit de recevoir des services en langue anglaise
Le droit d'exercer un recours contre un professionnel et/ou un établissement pour toutes situations que je juge inacceptables
Le droit d'accès et de rectification de mon dossier
Le droit de recevoir des soins de fin de vie
Le droit de porter plainte en vertu du régime d'examen des plaintes de l'établissement qui me dessert

5-3	Décrivez les services qui vous ont été offerts depuis mars 2020. Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Divulgateion de résultats d'examen par du personnel autorisé par le médecin traitant ou par le médecin.
	Renouvellement de prescription réalisé entre le médecin et la pharmacie
	Consultation téléphonique du médecin de famille ou d'un médecin spécialiste.
	Consultation au bureau ou dans un cabinet d'un médecin
	Examens médicaux effectués (Prise de sang, rayons x, Scan, etc.)
	Visite ou soins médicaux à domicile
	Chirurgie mineure (réalisée sans nécessité d'hospitalisation) type chirurgie d'un jour
	Hospitalisation pour un traitement plus intense d'un problème de santé
	Chirurgie nécessitant une hospitalisation d'au moins une nuitée.
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 5-5)
Autres	

5-4	Identifiez le type de ressource où vous avez reçu ces services. Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
Autres	Un cabinet ou un bureau de médecin
	Une clinique spécialisée
	À l'urgence d'un centre hospitalier
	Un centre hospitalier
	Un centre hospitalier spécialisé
	Visite ou soins médicaux à domicile
	Je ne désire pas répondre à cette question

5-5	La QUALITÉ des services médicaux et de santé que vous avez reçus depuis mars 2020 a-t-elle été maintenue telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
Autres	La qualité des services médicaux et de santé a augmenté depuis le début de la pandémie (continuez à la question 5-6)
	La qualité des services médicaux et de santé s'est maintenue depuis le début de la pandémie (passez à la question 5-8)
	La qualité des services médicaux et de santé a diminué depuis le début de la pandémie (passez à la question 5-7)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 5-8)

5-6	Si la qualité des services médicaux et de santé que vous avez reçu a augmenté, à quoi attribuez-vous cette augmentation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Plus facile d'obtenir un rendez-vous ou une consultation téléphonique avec mon médecin de famille
	Mes rendez-vous avec mes médecins spécialistes ont été devancés ou maintenus.
	La prise de rendez-vous pour une prise de sang, un examen ou un test a été améliorée
	Les délais pour obtenir les résultats d'examens ont été raccourcis

Autres	Il y a eu devancement pour des chirurgies mineures ou majeures
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 5-14)

5-7	Si la qualité des services médicaux et de santé a diminué, à quoi attribuez-vous ces diminutions? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
Autres	Difficulté à voir mon médecin de famille
	Rendez-vous avec les médecins spécialisés espacés ou annulés.
	Changement dans la façon de prendre un rendez-vous pour une prise de sang
	Délais pour obtenir des résultats d'examens
	Retard ou report dans les demandes de chirurgie
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 5-14)

5-8	Selon vous, la rapidité pour obtenir des services médicaux et de santé est-elle similaire qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
Autres	La rapidité pour obtenir des services médicaux et de santé des services a été augmentée (continuez à la question 5-9)
	La rapidité pour obtenir des services médicaux et de santé a été maintenue tel qu'avant le confinement (passez à la question 5-11)
	la rapidité pour obtenir des services médicaux et de santé a diminué (passez à la question 5-10)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 5-11)

5-9	Si la rapidité pour obtenir des services médicaux et de santé a augmenté, à quoi attribue et vous cette augmentation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Une meilleur planification ou organisation du travail des médecins et les professionnels de la santé

	Une meilleure communication entre les médecins et les professionnels de la santé
	Une augmentation du temps des médecins et les professionnels de la santé aux services directs à la clientèle
	Ajout de ressources matérielles nécessaires à soigner rapidement les patients
	Autorisation gouvernementale pour accepter des changements de pratique chez les médecins et les professionnels de la santé
	Une diminution générale du nombre de patients qui demandent une intervention des médecins et les professionnels de la santé
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

5-10	Si la rapidité de vos services a diminué, à quoi attribuez-vous ces diminutions? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Une mauvaise planification ou organisation du travail des médecins et les professionnels de la santé
	Une mauvaise communication entre les médecins et les professionnels de la santé
	Une diminution du temps des médecins et les professionnels de la santé aux services directs à la clientèle
	À une diminution des ressources matérielles nécessaires à soigner rapidement les patients
	À des refus gouvernementaux pour accepter des changements de pratique chez les médecins et les professionnels de la santé
	Une augmentation générale du nombre de patients qui demandent une intervention des médecins et les professionnels de la santé
	Je ne sais pas
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

5-11	Selon-vous, auriez-vous dû recevoir des services d'un médecin de famille, d'un médecin spécialiste et/ou être hospitalisé depuis l'écllosion de la pandémie du covid-19 en mars 2020? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	OUI j'aurais dû recevoir des services d'un médecin de famille, d'un médecin spécialiste et/ou être hospitalisé, mais ce fut impossible (continuez à la question 5-12)
	NON je n'ai pas senti le besoin de rencontrer un médecin de famille, un médecin spécialiste et/ou d'être hospitalisé (passez à la question 5-15)

Autres	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 5-15)

5-12	Selon votre expérience, l'accessibilité aux services médicaux et de santé a-t-elle été maintenue telle qu'elle était avant la période de confinement de la COVID-19? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
Autres	L'accessibilité aux services médicaux et de santé a augmenté continuez à la question 5-13)
	l'accessibilité aux services médicaux et de santé a été maintenue tel qu'avant le confinement (passez à la question 5-15)
	l'accessibilité aux services médicaux et de santé a diminué (passez à la question 5-14)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 5-15)

5-13	Si l'accessibilité aux services médicaux et de santé a augmenté, à quoi attribuez-vous cette augmentation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
Autres	Disponibilité accrue de mon médecin de famille
	Une meilleur planification ou organisation du travail des médecins et les professionnels de la santé
	Une meilleure communication entre les médecins et les professionnels de la santé
	Une augmentation du temps des médecins et les professionnels de la santé aux services directs à la clientèle
	Ajout de ressources matérielles nécessaires à soigner rapidement les patients
	Autorisation gouvernementale pour accepter des changements de pratique chez les médecins et les professionnels de la santé
	Une diminution générale du nombre de patients qui demandent une intervention des médecins et les professionnels de la santé
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 5-15)

5-14	Si l'accessibilité aux services médicaux et de santé a diminué, à quoi attribuez-vous ces diminutions? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
-------------	---

	Difficulté à voir mon médecin de famille
	Rendez-vous avec les médecins spécialisés espacés ou annulés.
	Changement dans la façon de prendre un rendez-vous pour une prise de sang
	Délais pour obtenir des résultats d'examens
	Retard ou report dans les demandes de chirurgie
	À une diminution des ressources matérielles nécessaires à soigner rapidement les patients
	À des refus gouvernementaux pour accepter des changements de pratique chez les médecins et les professionnels de la santé
	Une augmentation générale du nombre de patients qui demandent une intervention des médecins et les professionnels de la santé
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

5-15	Si vous aviez la possibilité de faire 3 recommandations au ministre de la Santé et des Services Sociaux et/ou à d'autres décideurs pour maintenir ou améliorer les services médicaux et de santé généraux ou spécialisés au Québec durant la pandémie, quelles seraient-elles?

6	Section : Prévention de la propagation du Covid 19. RÉPONDEZ À LA PREMIÈRE QUESTION POUR VOUS ET LES PROCHES CONCERNÉS ET SUIVEZ LES PROCHAINES INSTRUCTIONS
----------	---

6-1	Comment évaluez-vous l'impact des différentes conférences de presse (du gouvernement et de la Santé Publique) qui se tiennent à la Radio et/ou à la télévision au sujet de la pandémie de la Covid-19 depuis mars 2020? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	Ces conférences de presse sont très informatives et très sécurisantes
	Ces conférences de presse sont très informatives et, mais insécurisantes
	Ces conférences de presse ne sont pas assez informatives, mais sécurisantes

Autres	Ces conférences de presse ne sont pas assez informatives et elles sont insécurisantes
	Je ne les écoute pas
	Je ne désire pas répondre à cette question

6-2	Parmi les mesures qui ont été prises pour lutter contre la propagation du virus, lesquels ont généré le plus d'impacts négatifs sur votre qualité de vie Vous pouvez exprimer plus d'un choix
Autres	Le confinement dans le lieu où je demeure
	Le maintien de la distanciation de 2 mètres avec les autres personnes
	L'interdiction de visites des amis et/ou des proches aidants
	Le port du masque dans les lieux publics
	La fermeture de différents services, restaurants, magasins et/ou entreprises
	La Privation et/ou perte de revenus

6-3	Comment évaluez-vous l'impact des différentes mesures de prévention imposées par le gouvernement et la Santé publique pour contrer la propagation de la Covid-19 depuis mars 2020? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
Autres	La très grande majorité des mesures de prévention me semblent très pertinentes et très efficaces
	La très grande majorité des mesures de prévention me semblent très pertinentes et, mais certaines sont inefficaces
	La très grande majorité des mesures de prévention me semblent peu pertinentes et, mais certaines sont très efficaces
	La très grande majorité des mesures de prévention me semblent très peu pertinentes et très peu efficaces
	Je ne connais pas ces mesures (passez à la question 6-4)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 6-4)

6-4	Est-ce que vous appliquez les différentes mesures de prévention imposées par le gouvernement et la Santé publique pour contrer la propagation de la Covid-19 depuis mars 2020? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
Autres	J'applique les mesures et j'incite mes proches à les appliquer pour contrer la propagation du Covid-19
	J'applique les mesures, mais je n'incite pas mes proches à les appliquer pour contrer la propagation du Covid-19
	Je n'applique pas toujours les mesures, mais j'incite mes proches à les appliquer pour contrer la propagation du Covid-20
	Je n'applique jamais les mesures et je n'incite pas mes proches à les appliquer pour contrer la propagation du Covid-19
	Je ne connais pas les mesures qui nous sont imposées (passez à la question 6-5)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 6-5)

6-5	Avez- vous depuis mars 2020 subi un ou des tests de dépistage du Covid-19? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
Autres	Oui j'ai subi au moins un test de dépistage (répondez et continuez à la question 6-6)
	Non je n'ai pas subi de test de dépistage (répondez et continuez à la question 6-10)
	Je ne désire pas répondre à cette question (répondez et continuez à la question 6-11)

6-6	Si vous avez subi un ou des tests de dépistage du Covid-19, quels sont les principaux motifs de ce test?Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
Autres	Par mesure préventive, je n'avais aucun symptôme, je suis allé dans une clinique de dépistage de façon volontaire
	J'avais des symptômes et je suis allé dans une clinique de dépistage de façon volontaire
	J'ai été en contact avec au moins une personne qui était atteinte de la Covid-19
	J'ai été hospitalisé et/ou j'ai subi une intervention chirurgicale et je n'ai pas eu le choix de subir le test
	Je ne désire pas répondre à cette question

6-7	Si vous avez subi un test de dépistage, comment jugez-vous la rapidité du retour de votre résultat du test? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	La réponse de mon résultat m'est parvenue en moins de 2 jours après le test
	La réponse de mon résultat m'est parvenue entre 3 et 4 jours après le test
	La réponse de mon résultat m'est parvenue entre 5 et 7 jours après le test
	La réponse de mon résultat m'est parvenue plus de 7 jours après le test
	J'attends mon résultat
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

6-8	Si vous avez reçu le résultat d'un test de dépistage, comment jugez-vous les informations et directives qui vous ont été transmises en lien avec votre résultat? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	Les informations et directives étaient très claires et très bien adaptées au résultat de mon test
	Les informations et directives étaient très claires et, mais peu adaptées au résultat de mon test
	Les informations et directives n'étaient pas claires et, mais bien adaptées au résultat de mon test
	Les informations et directives n'étaient pas claires et très mal adaptées au résultat de mon test
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

6-9	Si vous avez reçu le résultat d'un test de dépistage, avez-vous suivi et appliqué les informations et directives qui vous ont été transmises en lien avec votre résultat? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	Oui je les ai suivies et appliquées
	Je les ai suivies et appliquées partiellement
	Non je ne les ai pas suivies et ni appliquées
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

6-10	Avez-vous respecté les mesures de confinements qui étaient appropriées à votre situation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	J'ai appliqué ce que le gouvernement ou la santé publique nous ont recommandé
	Lorsqu'il nous était recommandé d'éviter les contacts avec les personnes qui ne demeurent pas à mon adresse personnelle, j'ai maintenu certains de ces contacts (avec des amis et/ou des membres de ma famille).
	Lorsqu'il nous était recommandé d'éviter de se rendre dans d'autres lieux, j'ai continué à vaquer à mes activités courantes (épicerie, bar, restaurant, etc.).
	Quand on m'a demandé de réaliser une quarantaine par mesure préventive, je n'ai pas été en mesure de respecter le délai qu'on m'avait fixé
	Je ne crois pas à l'impact de ces mesures.
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

6-11	Si vous aviez la possibilité de faire 3 recommandations au ministre de la Santé et des services sociaux et/ou à d'autres décideurs pour établir et faire respecter les mesures préventives et de dépistage de la Covid 19, quelles seraient-elles?

7	Section : Traitement des cas positifs de la Covid 19 <u>RÉPONDEZ À LA PREMIÈRE QUESTION POUR VOUS ET LES PROCHES CONCERNÉS ET SUIVEZ LES PROCHAINES INSTRUCTIONS</u>

7-1	Avez-vous contracté le covid-19 depuis mars 2020? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	Oui je l'ai contracté (continuez à la question 7-2)
	Non, je ne l'ai pas contracté (passez à la question 7-14)
	Je suis en attente du résultat de mon test (passez à la question 7-14)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 7-14))

Autres	
---------------	--

7-2	Si vous avez contracté le Covid-19 depuis mars 2020, comment avez-vous été informé du résultat de votre test? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
Autres	J'ai été informé par courriel
	J'ai été informé par téléphone
	J'ai été informé par un proche
	J'ai été informé en personne par du personnel médical
	Je ne désire pas répondre à cette question

7-3	Après avoir été informé de votre diagnostic, est-ce que les informations pour traiter le Covid-19 vous ont été transmises clairement et rapidement? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
Autres	Les informations pour traiter le Covid-19 m'ont été transmises très rapidement et très clairement
	Les informations pour traiter le Covid-19 m'ont été transmises très clairement, mais pas très rapidement
	Les informations pour traiter le Covid-19 qui m'ont été transmises n'étaient pas claires, mais elles m'ont été transmises rapidement
	Les informations pour traiter le Covid-19 qui m'ont été transmises n'étaient pas claires, mais elles ne m'ont pas été transmises rapidement
	Je ne désire pas répondre à cette question

7-4	À quel endroit avez-vous reçu vos traitements pour soigner vos infections liées à au covid-19? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Principalement à mon domicile avec les médicaments provenant de ma pharmacie communautaire (passez à la question 7-5)
	Principalement à mon domicile avec le support de soins infirmiers ou médicaux (passez à la question 7-5)
	À mon domicile après une courte période d'hospitalisation (moins de 7 jours) (passez à la question 7-5)

	Principalement dans un CHSLD public ou privé dans une ma chambre habituelle (passez à la question 7-8)
	Principalement dans un CHSLD public ou privé dans une section adaptée pour la pandémie (passez à la question 7-8)
	Principalement en milieu hospitalier dans les chambres habituelles (passez à la question 7-11)
	Principalement en milieu hospitalier dans une section spéciale adaptée pour la pandémie (passez à la question 7-11)
	Principalement en milieu hospitalier dans une section spéciale adapté pour la pandémie, incluant une période au soin intensif (passez à la question 7-11)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 7-14)
Autres	

7-5	Si vous avez reçu vos traitements pour soigner vos infections liées à au covid-19 principalement à votre domicile décrivez la qualité des services que vous avez reçu pour vous venir en aide Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	Les services qui m'ont été fournis étaient excellents (passez à la question 7-6)
	Les services qui m'ont été fournis étaient corrects (passez à la question 7-14)
	Les services qui m'ont été fournis étaient inadéquats (passe à la question 7-7)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 7-14)
Autres	

7-6	Si les services qui vous ont été fournis étaient excellents pour vous venir en aide à votre domicile, à quoi attribuez-vous cette situation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	J'ai eu du support et une présence médical (au téléphone ou en personne)
	J'ai eu du support et la présence de soins infirmiers à domicile
	J'ai eu du support et la présence de proches aidants
	J'ai eu du support d'organismes communautaires, leurs employés ont été présents pour moi
	La personne avec qui je vis m'a grandement aidé
	Les différents intervenants se sont parlé et ont coordonné leurs actions
	Je ne désire pas répondre à cette question

Autres	
---------------	--

7-7	<p>Si les services qui vous ont été fournis étaient inadéquats pour vous venir en aide à votre domicile, à quoi attribuez-vous cette situation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez</p>
Autres	Je n'ai pas reçu le support et ni la présence médicale (au téléphone ou en personne) requise à ma condition
	Je n'ai pas reçu le support et ni la présence de soins infirmiers à domicile, requis à ma condition
	Mes proches aidants n'ont pas pu me donner le support et ni la présence requise à ma condition
	J'ai n'ai pas reçu le support d'organismes communautaires requis à ma condition
	La personne avec qui je vis n'a pas été en mesure de me donner le support et ni la présence requise à ma condition
	Les différents intervenants ne se sont pas parlé et n'ont pas coordonné leurs actions
	Je ne désire pas répondre à cette question

7-8	<p>Si vous avez reçu vos traitements pour soigner vos infections liées à au covid-19 dans un CHSLD public ou privé décrivez la qualité des services que vous avez reçus. Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée</p>
Autres	Les services qui m'ont été fournis étaient excellents (passez à la question 7-9)
	Les services qui m'ont été fournis étaient tels qu'avant le début de la pandémie (passez à la question 7-14)
	Les services qui m'ont été fournis étaient inadéquats (passe à la question 7-10)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 7-14)

7-9	<p>Si les services qui vous ont été fournis étaient excellents dans un CHSLD public ou privé, à quoi attribuez-vous cette situation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez</p>
	J'ai eu le service et la visite d'un médecin régulièrement (au téléphone ou en personne)
	Les services de soins infirmiers, des infirmières auxiliaires et des préposés ont été très bien adaptés à ma condition

	J'ai eu du support et la présence de proches aidants
	Des équipements de soins m'ont été fournis et des aménagements physiques ont été réalisés pour assurer ma sécurité et mon bien-être
	Les gestionnaires du CHSLD ont été présents et ont pris de bonnes décisions pour assurer ma sécurité et mon bien-être
	Les personnes impliquées dans mes services se sont parlé et ont coordonné leurs actions
	Je ne sais pas
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

7-10	Si les services qui vous ont été fournis étaient inadéquats dans un CHSLD public ou privé, à quoi attribuez-vous cette situation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Je n'ai pas eu des services d'un médecin régulièrement (au téléphone ou en personne) requis à ma condition
	Les services de soins infirmiers, des infirmières auxiliaires et des préposés n'ont pas été ajustés à ma condition
	Mes proches aidants n'ont pas pu me donner le support et être présents comme je l'aurais souhaité
	J'ai noté un manque d'équipements de soins et/ou des aménagements physiques n'ont pas été réalisés pour assurer ma sécurité et mon bien-être
	Les gestionnaires du CHSLD n'ont pas été présents et n'ont pas pris les bonnes décisions pour assurer ma sécurité et mon bien-être
	Les personnes impliquées dans mes services ne se sont pas parlé et n'ont pas coordonné leurs actions
	Je ne sais pas
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

7-11	Si vous avez reçu vos traitements pour soigner vos infections liées à au covid-19 dans centre hospitalier décrivez la qualité des services que vous avez reçus. Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
	Les services qui m'ont été fournis étaient excellents (passez à la question 7-12)
	Les services qui m'ont été fournis étaient corrects (passez à la question 7-14)

Autres	Les services qui m'ont été fournis étaient inadéquats (passe à la question 7-13)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 7-14)

7-12	<p>Si les services qui vous ont été fournis étaient excellents dans <u>un</u> centre hospitalier, à quoi attribuez-vous cette situation?</p> <p>Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez</p>
Autres	J'ai eu le service et la visite d'un médecin régulièrement (au téléphone ou en personne)
	Les services de soins infirmiers, des infirmières auxiliaires et des préposés ont été très bien adaptés à ma condition
	J'ai eu du support et la présence de proches aidants
	Des équipements de soins m'ont été fournis et/ou des aménagements physiques ont été réalisés pour assurer ma sécurité et mon bien-être
	J'ai senti que les gestionnaires du département où j'ai été hospitalisé étaient présents et ont pris de bonnes décisions pour assurer ma sécurité et mon bien-être
	Les personnes impliquées dans mes services se sont parlé et ont coordonné leurs actions
	Je ne sais pas
	Je ne désire pas répondre à cette question

7-13	<p>Si les services qui vous ont été fournis étaient inadéquats dans <u>un</u> centre hospitalier, à quoi attribuez-vous cette situation?</p> <p>Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez</p>
Autres	Je n'ai pas eu les services d'un médecin régulièrement (au téléphone ou en personne) requis à ma condition
	Les services de soins infirmiers, des infirmières auxiliaires et des préposés n'ont pas été ajustés à ma condition
	Mes proches aidants n'ont pas pu me donner le support et être présents comme je l'aurais souhaité
	J'ai noté un manque d'équipements de soins et/ou des aménagements physiques n'ont pas été réalisés pour assurer ma sécurité et mon bien-être
	Les gestionnaires du CHSLD n'ont pas été présents et n'ont pas pris les bonnes décisions pour assurer ma sécurité et mon bien-être

Autres	Les personnes impliquées dans mes services ne se sont pas parlé et n'ont pas coordonné leurs actions
	Je ne sais pas
	Je ne désire pas répondre à cette question

7-14	Si vous aviez la possibilité de faire 3 recommandations au ministre de la Santé et des Services Sociaux et/ou à d'autres décideurs au sujet du traitement des cas positifs de la Covid 19, quelles seraient-elles?

8	Section : Annonce du décès et de la disposition du corps. <u>RÉPONDEZ À LA PREMIÈRE QUESTION POUR VOUS ET LES PROCHES CONCERNÉS ET SUIVEZ LES PROCHAINES INSTRUCTIONS</u>
----------	--

8-1	Est-ce qu'un de vos proches est décédé depuis mars 2020? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
Autres	Oui un de mes proches est décédé depuis mars 2020 (continuez à la question 8-2)
	Non aucun de mes proches n'est décédé depuis mars 2020 (passez à la question 8-7)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 8-7)

8-2	Si l'un de vos proches est décédé depuis mars 2020, est-il décédé de la covid-19? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
Autres	Oui un de mes proches est décédé de la covid-19 depuis mars 2020 (passez à la question 8-5)
	Non aucun de mes proches ne sont décédés de la covid 19 depuis mars 2020 (passez à la question 8-3)
	Je ne sais pas de quoi mon proche est décédé (passez à la question 8-7)

8-3	Si l'un de vos proches est décédé (mais pas de la covid-19) depuis mars 2020, comment les procédures de l'annonce du décès et de la disposition du corps se sont-elles réalisées? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
Autres	L'annonce du décès du proche s'est fait très respectueusement et les procédures disposition du corps aussi. (passez à la question 8-7)
	L'annonce du décès du proche s'est faite très respectueusement, mais la disposition du corps a été pénible à vivre. (passez à la question 8-7)
	L'annonce du décès du proche s'est faite avec un manque de respect, mais la disposition du corps a été faite respectueusement. (passez à la question 8-6)
	L'annonce du décès du proche s'est faite avec un manque de respect et la disposition du corps aussi (passez à la question 8-6)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 8-6)

8-4	S'il y a eu manque de respects lors de l'annonce du décès (sans covid-19) d'un proche décédé, ou lors de la disposition de son corps à quoi attribuez-vous cette situation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
Autres	Un manque d'empathie des médecins et/ou infirmières pour procéder à ces tâches (passez à la question 8-7)
	Une mauvaise communication entre les médecins et/ou les infirmières pour transmettre les informations adéquates (passez à la question 8-7)
	Une pénurie des médecins, infirmières et/ou des infirmières pour effectuer ces tâches (passez à la question 8-7)
	À une pénurie des ressources matérielles ou de locaux nécessaires à traiter respectueusement le corps du patient (passez à la question 8-7)
	À des procédures ou obligations gouvernementales sur les façons d'informer les proches du décès du patient et/ou de disposer du corps du décédé (passez à la question 8-7)
	Une augmentation importante du nombre de décès dans une courte période de temps (passez à la question 8-7)
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 8-7)

8-5	Si l'un de vos proches est décédé du Covid-19 depuis mars 2020, comment les procédures de l'annonce et de la disposition du corps se sont-elles réalisées? Cochez seulement 1 case par personne, dans la colonne appropriée
------------	--

	L'annonce du décès du proche s'est faite très respectueusement et la disposition du corps aussi.
	L'annonce du décès du proche s'est faite très respectueusement, mais la disposition du corps a été pénible à vivre.
	L'annonce du décès du proche s'est faite avec un manque de respect, mais la disposition du corps a été faite respectueusement.
	L'annonce du décès du proche s'est faite avec un manque de respect et la disposition du corps aussi
	Je ne désire pas répondre à cette question (passez à la question 8-7)
Autres	

8-6	S'il y a eu manque de respects lors de l'annonce du décès d'un proche décédé de la Covid-19, ou lors de la disposition de son corps à quoi attribuez-vous cette situation? Vous pouvez exprimer plus d'un choix, cochez les cases appropriées pour chaque personne pour laquelle vous répondez
	Une mauvaise empathie des médecins et/ou infirmières pour procéder à ces tâches
	Une mauvaise communication entre les médecins et/ou les infirmières pour transmettre les informations adéquates
	Une pénurie des médecins, infirmières et/ou des infirmières pour effectuer ces tâches
	À une pénurie des ressources matérielles ou de locaux nécessaires à traiter respectueusement le corps du patient
	À des procédures ou obligations gouvernementales sur les façons d'informer les proches du décès du patient et/ou de disposer du corps du décédé
	Une augmentation importante du nombre de décès dans une courte période de temps
	Je ne désire pas répondre à cette question
Autres	

8-7	Si vous aviez la possibilité de faire 3 recommandations au ministre de la Santé et des Services Sociaux et/ou à d'autres décideurs au sujet des annonces de décès et de la disposition des corps, quelles seraient-elles?