

ANNUAL RESIDENT SATISFACTION SURVEY RESULTS – 2024

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES RÉSIDENTS – 2025

(New admissions from April 1st, 2024 – March 31, 2025)

	Overall Satisfaction Rate / Taux Satisfaction Globale
Question 1 Satisfaction with the communication and information provided to you during the pre-admission/admission process (regarding wait list, responsiveness to questions, welcome information). / <i>Satisfaction avec la communication et l'information qui vous est fournie lors du processus pré-admission/admission (concernant la liste d'attente, réponses aux questions, information d'accueil).</i>	85%
Question 2 Satisfaction with the communication and information provided to you by Bayview (regarding care-related updates, disclosure of accident events, care plan meetings, administrative information). / <i>Satisfaction avec la communication et l'information qui vous est fournie par Bayview (à propos des mises à jour concernant les soins, la divulgation des accidents, les rencontres du plan d'interventions interdisciplinaires, l'information administrative).</i>	84,2%
Question 3 Satisfaction with the level of security and safety (personal belongings, equipment, building, overall). / <i>Satisfaction avec le niveau de sécurité (effets personnels, équipement, bâtisse, en général).</i>	90,8%
Question 4 Satisfaction with how you are treated by Bayview employees (with respect, courtesy, attentiveness, empathy). / <i>Satisfaction avec la façon dont vous êtes traités par les employés de Bayview (avec respect, de la courtoisie, attention, empathie).</i>	85%
Question 5 Satisfaction with the development of the care plan to meet your individual needs (your participation, access to available services/resources/team members. / <i>Satisfaction avec l'élaboration du plan de soins pour répondre à vos besoins particuliers (votre participation, l'accès aux services/ressources/membres des équipes disponibles).</i>	84,2%
Question 6 Satisfaction with the care and assistance provided by the care team. / <i>Satisfaction avec les soins et l'aide fournis par l'équipe de soins.</i>	75%

	Overall Satisfaction Rate / Taux Satisfaction Globale
Question 7 Satisfaction with the degree to which the residents' individuality and personal preferences are respected (daily routines, choices, privacy, consent, taking the time to listen when you have something to say). / <i>Satisfaction avec le degré auquel l'individualité et les préférences personnelles du résident sont respectées (routines quotidiennes, choix, intimité, consentement, prendre le temps d'écouter quand vous avez quelque chose à dire).</i>	83,8%
Question 8(a) Satisfaction with meals and snacks (food temperature, taste, variety). / <i>Satisfaction avec les repas et les collations (température, goût, variété).</i>	85%
Question 8(b) Satisfaction with the "dining experience" (eating environment, participation in menu planning, mealtime assistance, adaptation of diet to meet needs and food preferences). / <i>Satisfaction avec l'expérience du repas (environnement, participation à la planification du menu, aide avec les repas, l'adaptation du régime alimentaire pour répondre aux besoins et aux goûts).</i>	82,5%
Question 9 Satisfaction with the recreation activity program (variety, timing, access). / <i>Satisfaction avec le programme d'activités de loisirs (variété, calendrier, accès).</i>	80,6%
Question 10 Satisfaction with the cleanliness of the surroundings (resident's room, washrooms, common areas). / <i>Satisfaction avec la propreté de l'environnement (chambre du résident, toilettes, aires communes).</i>	91,3%
Question 11 Overall satisfaction with CHSLD Bayview? / <i>Satisfaction globale du CHSLD Bayview?</i>	88,2%

Question 12

What is your foremost suggestion to improve the quality of life for the residents? /
 Quelle serait votre principale suggestion pour améliorer la qualité de vie des résidents?

1. More fish on the menu.
2. No specific suggestions but is much happier at Bayview than last residence.
3. Continuer ce que vous faites bien.
4. La présence de bénévole sur les étages le matin pour faire des activités.

C.H.S.L.D. Bayview Inc.

5. I have none they are all professionals.
6. seems very well
7. Mom has only been a resident at the Bayview since the beginning of April, therefore I do not have any specific suggestions at this time.
8. Une attention particulière au malade Alzheimer qui dérange d'autres malade et les rends inconfortable = certains de ces malades devraient être plus contrôlés
9. More frequent welfare checks to ensure resident is okay
10. More stimulating activities / interactions with residents – directly on the 3rd floor; more music sessions, as this is very effective. Also, more sitting places for visiting persons and residents to spend time next to each other. Sofas in common areas, chairs in the end of hallways, where there is enough space. This is comparison with other CHSLDs.
11. I have no suggestions. I feel my wife is cared for and concessions are made for her specific needs.
12. The menu.
13. What I see resident very happy, and feels at home!
14. A more comfortable sitting and lounging room or area. More of a comfy home setting.
15. Take care of them.

Question 13

Overall, what do you like best about Bayview Centre? /

Dans l'ensemble, qu'est-ce que vous aimez le plus à propos du Centre Bayview?

1. Nothing.
2. The people – staff and other residents.
3. Le personnel qui soigne la résidente, leur enthousiasme avec tous les résidents, la propreté et l'entretien continuelle des lieux.
4. Le personnel, la propreté, la sécurité, le bien-être des usagers et le respect des usagés, les loisirs offerts le soir (happy face) et les partys du vendredi, le fait que les anniversaires soient fêtés, les employés à l'accueil qui nous connaissent par notre nom. On se sent presque à la maison.
5. The personal attention given to all.
6. clean, sunny, cheerful staff, always talking to the patients and always available
7. The care and attention that has been given to my mom so far is amazing!
8. No opinion, one way or another.
9. Everything. She is, on a whole, very happy with everything at Bayview.
10. Nothing stands out just being here.
11. À l'exception près depuis notre arrivée à Bayview, c'est l'accueil des employés et les services offerts
12. Friendly staff
13. Wonderful, jovial, caring staff. Greatly appreciated. Overall, I'm very satisfied with Bayview Center.
14. The experience of the staff and the level of communication.
15. There are nice people.
16. Very clean, staff help each other and treat residents like family.
17. The care and nursing staff.
18. Nothing.

Question 14

Are you aware of the Bayview Residents' Committee and its role and function? /

Savez-vous qu'il y a un Comité des Résidents à Bayview, et connaissez-vous son rôle et ses fonctions?

Yes = 55,6% (10)

No = 44,4% (8)

Comments / Commentaires:

1. Je suis le vice-président du comité.
2. Doesn't understand what that is fully.
3. Never heard of it.

Question 15 a)

Are you aware of how to express a concern or complaint? /

Connaissez-vous la procédure pour exprimer une crainte ou une plainte?

Yes = 72,2% (13)

No = 27,8% (5)

Comments / Commentaires:

1. Has no complaints.
2. I would tell my daughter.

Question 15 b)

Êtes-vous à l'aise d'exprimer une crainte ou une plainte? /

Do you feel at ease to express a concern or complaint?

Yes = 85% (17)

No = 15% (3)

Comments / Commentaires:

Question 15 c)

Are you aware of the policy on the Mistreatment of Residents? /

Connaissez-vous la politique sur la maltraitance vis-à-vis des résidents?

Yes = 63,2% (12)

No = 36,8% (7)

Comments / Commentaires:

1. Aware of part of it.
2. Difficulty understanding the question.

Question 16 a)

The respondent of this survey was / *Le répondant à ce questionnaire était:*

- | | |
|---|-----------------|
| ☐ A resident (independently) / <i>Un résident (indépendamment)</i> | 15% (3) |
| ☐ A resident (assisted by a representative) / <i>Un résident (aidé par un représentant)</i> | 20% (4) |
| ☐ A representative (on behalf of a resident) / <i>Un représentant (au nom d'un résident)</i> | 60% (12) |

Question 16 b)

The age of the resident is / was / *L'âge du résident est / était:*

- | | |
|--|-------------------|
| ☐ 18-64 years / <i>ans</i> | 6,7% (1) |
| ☐ 65-89 years / <i>ans</i> | 66,7% (10) |
| ☐ Over 90 years / <i>Plus de 90 ans</i> | 26,6% (4) |

Number of surveys distributed /
Nombre de questionnaires distribut : **24**

Number of surveys returned /
Nombre de questionnaires retourné: **20**

% of respondents / *% de répondants:* **83,3%**

Overall satisfaction rate **88,2%**