Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux en 2006-2007

Rapport final

Québec

Zins Beauchesne et associés

MARKETING ▪ DÉVELOPPEMENT ▪ INNOVATION

Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux en 2006-2007

Rapport final

Rapport préparé pour :

L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Québec

Septembre 2009

CE DOCUMENT PEUT ETRE REPRODUIT OU TELECHARGE POUR UNE UTILISATION PERSONNELLE OU PUBLIQUE A DES FINS NON COMMERCIALES, A LA CONDITION D'EN MENTIONNER LA SOURCE.

© AGENCE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTREAL, 2009.

ISBN 978-2-89510-335-6 (VERSION IMPRIMEE)

ISBN 978-2-89510-336-3 (PDF)

DEPOT LEGAL - BIBLIOTHEQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUEBEC, 2009

CE DOCUMENT EST DISPONIBLE :

AU CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'AGENCE : 514 286-5604

A LA SECTION «DOCUMENTATION» DU SITE INTERNET DE L'AGENCE : WWW.SANTEMONTREAL.QC.CA

TABLE DES MATIERES

SOMMAIRE DES RÉSULTATS **1**

Radar satisfaction des organismes fréquentés 6

1. INTRODUCTION **7**

Contexte et objectifs de l'étude 7

La méthode d'enquête de l'ISQ 8

La présentation des données 11

2. SATISFACTION GLOBALE **14**

L'importance des attentes 14

La satisfaction globale en 2006-2007 16

La satisfaction dans les autres régions du Québec 18

La satisfaction en fonction de l'organisme fréquenté 18

La satisfaction globale selon certaines caractéristiques sociodémographiques 20

Opinion sur le système de santé québécois 24

Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes 26

La fréquentation des organismes de santé et de services sociaux 31

3. SATISFACTION DES USAGERS DES CLSC **32**

Faits saillants 32

Radar satisfaction des usagers des CLSC 33

Le secteur relationnel 34

Le secteur professionnel 35

Le secteur organisationnel 37

Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes – CLSC 41

La satisfaction globale selon certaines caractéristiques sociodémographiques 45

4.SATISFACTION DES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES **49**

Faits saillants 49

Radar satisfaction des usagers des cliniques médicales 50

Le secteur relationnel 51

Le secteur professionnel 52

Le secteur organisationnel 54

Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes – Cliniques médicales 58

La satisfaction globale selon certaines caractéristiques sociodémographiques 63

5. SATISFACTION DES USAGERS DES CENTRES HOSPITALIERS 67

Faits saillants 67
Radar satisfaction des usagers des centres hospitaliers 68
Le secteur relationnel 69
Le secteur professionnel 70
Le secteur organisationnel 72
Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes – Centres hospitaliers 76
La satisfaction globale selon certaines caractéristiques sociodémographiques 81

Annexes 85

CLSC : comparaison avec les années antérieures 87
Radar des usagers des CLSC : comparaison avec les années 2002, 2004 et 2006-2007 87
Cliniques médicales : comparaison avec les années antérieures 99
Radar des usagers des cliniques médicales : comparaison avec les années 2002, 2004 et 2006-2007 99
Centres hospitaliers : comparaison avec les années antérieures 111
Radar des usagers des centres hospitaliers : comparaison avec les années 2002, 2004 et 2006-2007 111

TABLE DES FIGURES

Figure 1 : Le concept de qualité de service 8
Figure 2 : La satisfaction globale en 2006-2007 16
Figure 3 : Évolution de la satisfaction des Montréalais 17
Figure 4 : La satisfaction dans les autres régions du Québec 18
Figure 5 : La satisfaction en fonction de l'organisme fréquenté 19
Figure 6 : La satisfaction selon le sexe 20
Figure 7 : La satisfaction selon l'âge 21
Figure 8 : La satisfaction selon la langue d'usage 22
Figure 9 : La satisfaction selon la scolarité 23
Figure 10 : Opinion sur le système de santé québécois 24
Figure 11 : Évolution de l'opinion sur le système de santé québécois 25
Figure 12 : La fréquentation des organismes de santé et de services sociaux 31

CLSC

Figure 13 : La satisfaction selon le sexe 45
Figure 14 : La satisfaction selon l'âge 46
Figure 15 : La satisfaction selon la langue d'usage 47
Figure 16 : La satisfaction selon la scolarité 48

Cliniques médicales

Figure 17 : La satisfaction selon le sexe 63
Figure 18 : La satisfaction selon l'âge 64
Figure 19 : La satisfaction selon la langue d'usage 65
Figure 20 : La satisfaction selon la scolarité 66

Centres hospitaliers

Figure 21 : La satisfaction selon le sexe 81
Figure 22 : La satisfaction selon l'âge 82
Figure 23 : La satisfaction selon la langue d'usage 83
Figure 24 : La satisfaction selon la scolarité 84

TABLE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Synthèse de la satisfaction 4
Tableau 2 : Classement des attentes selon le rang 14
Tableau 3 : Proportion d'usagers montréalais très satisfaits de façon globale 19
Tableau 4 : Moyenne pondérée des répondants très satisfaits – CLSC 32
Tableau 5 : Moyenne pondérée des répondants très satisfaits – Cliniques médicales 49
Tableau 6 : Moyenne pondérée des répondants très satisfaits – Centres hospitaliers 67

SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Dans le cadre de l'*Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec 2006-2007,* la satisfaction des usagers est représentée de deux façons. D'une part, le répondant doit répondre à une série de questions standardisées sur sa satisfaction en ce qui a trait à différentes composantes des aspects relationnels, professionnels et organisationnels du dernier type de service de santé qu'il a utilisé. Cette série de question représente la satisfaction telle que mesurée par le modèle d'évaluation de la qualité des services. D'autre part, le répondant doit répondre à la fin du questionnaire à une question de satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services de santé reçus[1]. La réponse à cette question représente la satisfaction globale.

SATISFACTION GLOBALE

Globalement en 2006-2007 :

- Les résidents de la région de Montréal âgés de 15 ans et plus ayant consulté, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, un professionnel de la santé et des services sociaux dans un centre hospitalier, une clinique médicale ou un CLSC sur l'île de Montréal au cours des douze derniers mois, se disent globalement **très satisfaits** (56%) ou **assez satisfaits** (35%) des services reçus par ces établissements.
- Sur le plan de la satisfaction globale, les CLSC récoltent un taux de satisfaction global légèrement supérieur à celui des cliniques médicales (60% versus 58% de très satisfaits). Les centres hospitaliers, quant à eux, obtiennent un taux de satisfaction nettement inférieur aux deux autres types d'établissements (48% de très satisfaits).
- De manière générale, la satisfaction augmente avec l'âge et les usagers ne détenant aucun diplôme, de même que les usagers anglophones, se disent généralement plus satisfaits des services reçus. En ce qui concerne le sexe, les hommes sont plus satisfaits que les femmes quant aux services reçus dans les CLSC et les cliniques médicales et moins satisfaits dans le cas des centres hospitaliers.
- C'est le secteur relationnel qui génère la plus forte satisfaction, notamment en ce qui concerne le respect de la part de l'intervenant rencontré, mais aussi la confidentialité dont il a fait preuve.
- Les usagers sont moins satisfaits du secteur organisationnel, particulièrement de la rapidité pour l'obtention d'un service. En effet, tous secteurs confondus, l'attente qui génère le plus d'insatisfaction

[1] Q50. Et maintenant, globalement, diriez-vous que vous êtes pas du tout satisfait(e), peu satisfait(e), assez satisfait(e) ou très satisfait(e) des services reçus pour votre <Q7_1> lors de votre dernière expérience au (à la, à l') < établissement cité (consultation de référence) > ?

est celle du temps d'attente sans rendez-vous : 36% d'usagers des CLSC insatisfaits, 50% d'usagers des cliniques médicales insatisfaits et 52% également pour les centres hospitaliers.

Satisfaction globale des usagers[1] selon le lieu de la consultation de référence, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	9,3	8,0 ; 10,7	32,7	34,7	32,4 ; 37,0	60,2	56,0	53,6 ; 58,4
Lieu de la consultation[2]									
Hôpital	10,3	12,0	9,4 ; 15,0	38,5	39,7	35,4 ; 43,9	51,2	48,3	44,1 ; 52,6
Clinique	5,9	8,8	6,6 ; 11,5	30,6	33,5	29,2 ; 37,8	63,5	57,6	53,2 ; 62,0
CLSC	4,8	6,9*	4,8 ; 9,5	31,0	33,5	29,0 ; 38,0	64,1	59,6	55,0 ; 64,2

* Cœfficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.
1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.
2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

SATISFACTION PAR RAPPORT À LA QUALITÉ DES SERVICES

La satisfaction à l'égard des différents items mesurée par le modèle d'évaluation de la qualité des services est présentée par type de clientèle. Les résultats obtenus au cours des années antérieures pour les trois types d'usagers sont présentés en annexe du présent rapport. A noter que la formulation de certaines questions peut avoir changé dans le temps et que de nouvelles questions ont été intégrées dans le modèle au fil des ans.

Usagers CLSC

- Sur le plan sectoriel, les CLSC obtiennent un taux de satisfaction (63%) comparable à celui des cliniques médicales (63%) et légèrement supérieur à celui des centres hospitaliers (56%).
- C'est le secteur relationnel qui génère le plus de satisfaction parmi les Montréalais ayant fréquenté un CLSC (69%). Ces derniers sont particulièrement satisfaits du respect des intervenants (71%).
- En revanche, on observe que la satisfaction envers le secteur organisationnel est relativement faible (58%), notamment en ce qui concerne la rapidité pour l'obtention d'un service. En effet, on note que seulement 35% des usagers sont très satisfaits du temps d'attente sans rendez-vous et 44% très satisfaits des délais pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel. On note cependant que ces

deux aspects organisationnels sont en nette progression depuis 2001 (17% et 24% en 2001, respectivement)[2].

Usagers Cliniques médicales

- Sur le plan sectoriel, les cliniques médicales récoltent un taux de satisfaction (63%) comparable à celui des CLSC (63%) et légèrement supérieur à celui des centres hospitaliers (56%).
- C'est le secteur relationnel qui génère le plus de satisfaction parmi les Montréalais ayant fréquenté une clinique médicale (71%). Ces derniers sont particulièrement satisfaits de la confidentialité, surtout en ce qui concerne le traitement des renseignements personnels (81%).
- En revanche, on observe que la satisfaction envers le secteur organisationnel est relativement faible, notamment en ce qui concerne la rapidité pour l'obtention d'un service (44%). En effet, on note que 50% des usagers sont insatisfaits du temps d'attente sans rendez-vous, en nette augmentation comparativement à 2004 (26%).
- En général, une tendance à la hausse est observée au niveau de la satisfaction des secteurs et des diverses dimensions depuis 1994. On note toutefois que l'insatisfaction par rapport à l'empathie dont l'intervenant a fait preuve a augmenté entre 2004 et 2006-2007, tout comme l'insatisfaction vis-à-vis certains aspects des dimensions liées à la simplicité et au confort.

Usagers Centres hospitaliers

- Sur le plan sectoriel, les centres hospitaliers récoltent un taux de satisfaction de 56%. Ce taux est inférieur à celui des CLSC et des cliniques médicales (63%).
- C'est le secteur relationnel qui génère le plus de satisfaction parmi les Montréalais ayant fréquenté un centre hospitalier (62%). Ces derniers sont particulièrement satisfaits du respect de l'intervenant rencontré (65%).
- En revanche, la satisfaction envers le secteur organisationnel est relativement faible, notamment en ce qui concerne la rapidité pour l'obtention d'un service (40%) et le confort de l'environnement physique (45%). En effet, on note que seulement 27% des usagers sont très satisfaits du temps d'attente sans rendez-vous; on observe toutefois une hausse importante comparativement à 2001 (14%). De façon similaire, seulement le tiers (32%) des usagers des centres hospitaliers sont très satisfaits du confort du mobilier bien qu'on constate une progression par rapport à 2004 (26%).
- En général, une tendance à la hausse est observée au niveau de la satisfaction des secteurs et des diverses dimensions depuis 1994.

[2] Les résultats obtenus au cours des années antérieures pour les trois types d'usagers sont présentés en annexe. A noter que la formulation de certaines questions peut avoir changé dans le temps et que de nouvelles questions ont pu être intégrées dans le modèle au fil des ans.

Le tableau ci-dessous présente les moyennes pondérées des usagers montréalais très satisfaits par rapport à chaque secteur ainsi que la moyenne obtenue pour l'ensemble des secteurs, et ce pour chaque établissement fréquenté[3]. On y constate que les moyennes obtenues pour Montréal sont inférieures à celles obtenues pour l'ensemble du Québec, notamment pour les usagers des CLSC et des cliniques médicales.

Tableau 1 : Synthèse de la satisfaction
(Moyennes pondérées des usagers très satisfaits)

SATISFACTION PAR ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ ET PAR SECTEUR	MONTRÉAL	PROVINCE DE QUÉBEC	DIFFÉRENCE (PTS DE POURCENTAGE)
Usagers - CLSC	**63%**	**67%**	**-4%**
Relationnel	69%	73%	-4%
Professionnel	61%	66%	-5%
Organisationnel	58%	61%	-3%
Usagers - Cliniques médicales	**63%**	**67%**	**-3%**
Relationnel	71%	74%	-3%
Professionnel	60%	65%	-5%
Organisationnel	58%	61%	-3%
Usagers - CH	**56%**	**57%**	**-1%**
Relationnel	62%	63%	-1%
Professionnel	55%	56%	-1%
Organisationnel	51%	52%	-1%

[3] La moyenne pondérée du secteur est calculée à partir des pourcentages d'usagers très satisfaits pour chacune des dimensions alors que les résultats de satisfaction globale présentés aux pages précédentes font référence à la question de la satisfaction globale : « Diriez-vous que vous êtes pas du tout satisfait(e), peu satisfait(e), assez satisfait(e) ou très satisfait(e) des services reçus (…)».

Les priorités d'action globales

Sur le plan des actions à prioriser, des efforts particuliers devraient être consentis sur les attentes suivantes, ces dernières affichant des taux de satisfaction relativement faibles alors qu'elles sont classées importantes par les usagers, et ce, quel que soit le type de service évalué (CLSC, clinique privée ou centre hospitalier) :

Empathie

» Que l'intervenant rencontré m'accorde le temps nécessaire pour s'occuper de moi

Apaisement

» Que l'intervenant rencontré m'explique ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention.

Continuité

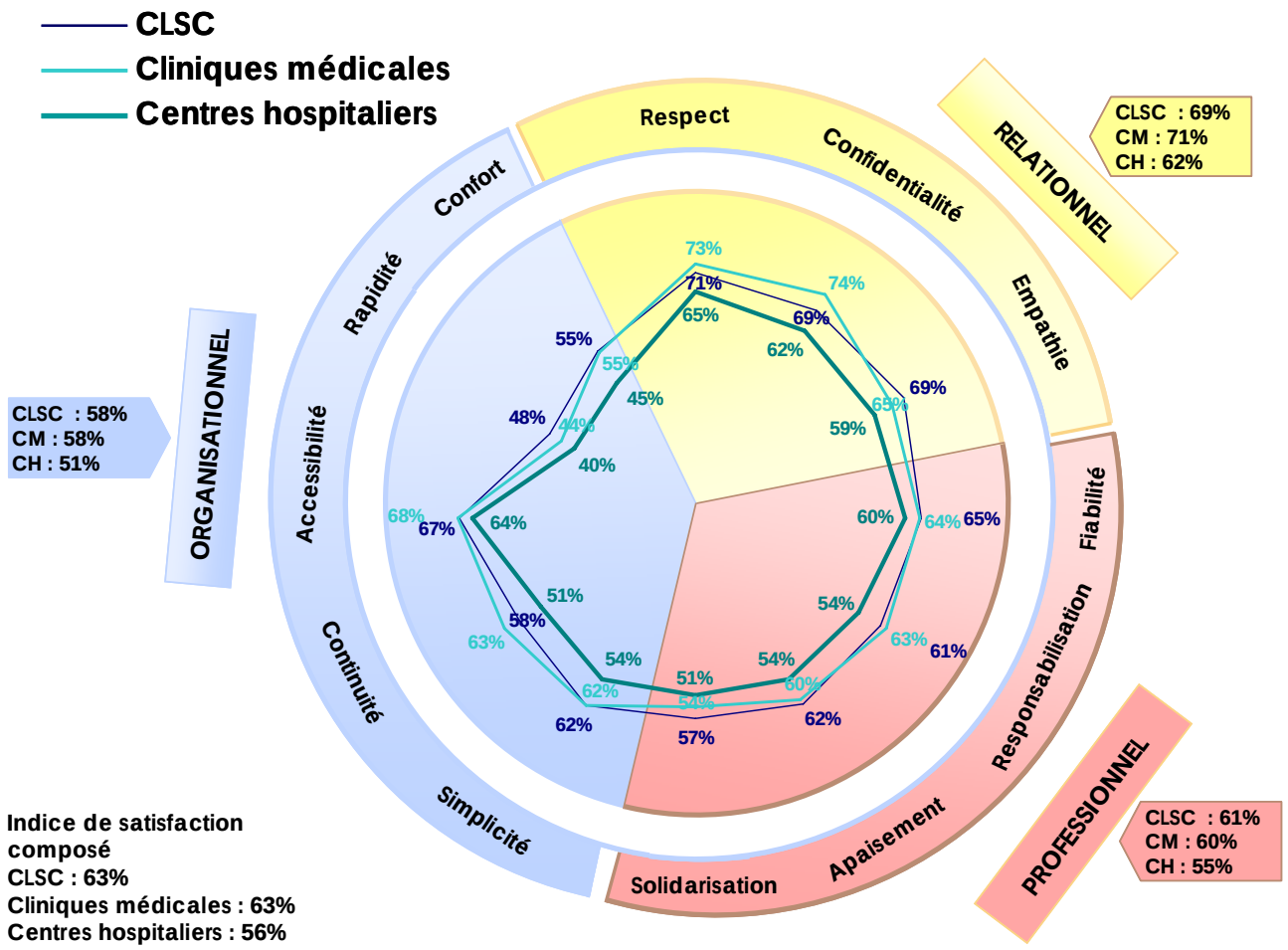
» Quand c'est possible, que le même intervenant s'occupe de moi d'une fois à l'autre.

Rapidité

» Que le temps d'attente pour une consultation sans rendez-vous soit raisonnable.
» Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels de la santé soit raisonnable.
» Que le délai pour obtenir des services diagnostiques soit raisonnable.
» Que le délai pour obtenir les résultats des examens ou évaluations soit raisonnable.

Radar global des organismes fréquentés

Le radar ci-dessous présente les moyennes pondérées des usagers très satisfaits de la région de Montréal en 2006-2007 pour chaque type d'établissement fréquenté.



Indice de satisfaction composé
CLSC : 63%
Cliniques médicales : 63%
Centres hospitaliers : 56%

1. INTRODUCTION

Contexte et objectifs de l'étude

En 2006, l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) s'est vu confier le mandat de réaliser une enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux au Québec. Cette enquête, mise sur pied avec le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, visait à identifier les attentes de la population quant à la qualité des services et sa satisfaction suite à l'utilisation d'un service offert par un CLSC, une clinique médicale ou encore un centre hospitalier (CH). Les résultats de cette enquête, rendus disponibles grâce à la précieuse collaboration de l'ISQ, permettent aujourd'hui à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal de produire son propre rapport sur sa région.

Ainsi, à l'instar de l'enquête de l'ISQ, le principal objectif de cette étude est de produire un portrait régional des attentes et de la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux. Plus spécifiquement, l'étude vise à :

- identifier les attentes des Montréalais vis-à-vis les services de santé et leur importance relative;
- mesurer la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux dispensés par les établissements ayant une vocation CH, CLSC ou par les cliniques médicales de l'île de Montréal;
- comparer la satisfaction des usagers montréalais selon le lieu de consultation (CH, CLSC et/ou clinique médicale);
- analyser le point de vue des usagers sur le système de santé québécois;
- mettre en exergue les aspects des services jugés les plus satisfaisants et les moins satisfaisants par les usagers des services de santé et des services sociaux à partir d'une analyse conjointe de la satisfaction et des attentes exprimées par les Montréalais;
- comparer les résultats de Montréal avec les autres régions du Québec;
- comparer dans la mesure du possible, les résultats 2007 avec les résultats produits par l'Agence dans les années antérieures pour les principales conclusions de l'enquête. Les résultats obtenus au cours des années antérieures pour les trois types d'usagers sont présentés en annexe du présent rapport. A noter que la formulation de certaines questions peut avoir changé dans le temps et que de nouvelles questions ont été intégrées dans le modèle au fil des ans. De plus, la méthode de priorisation des attentes a aussi varié d'une année à l'autre.

Cette étude s'inscrit dans le cadre de divers mandats légaux octroyés à l'Agence en matière de satisfaction des usagers. Tout d'abord, l'Agence a pour responsabilité d'évaluer selon la périodicité que détermine le ministre, le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services (Loi sur les services de santé et les services sociaux, art. 346). Aussi, par le biais de son Forum de la population, l'Agence a le mandat de formuler des recommandations sur les moyens à mettre en place pour améliorer la satisfaction de la population à l'égard des services de santé et des services sociaux disponibles et pour mieux répondre aux besoins en matière d'organisation de tels services (art. 343). Enfin l'Agence, dans son rôle de support au

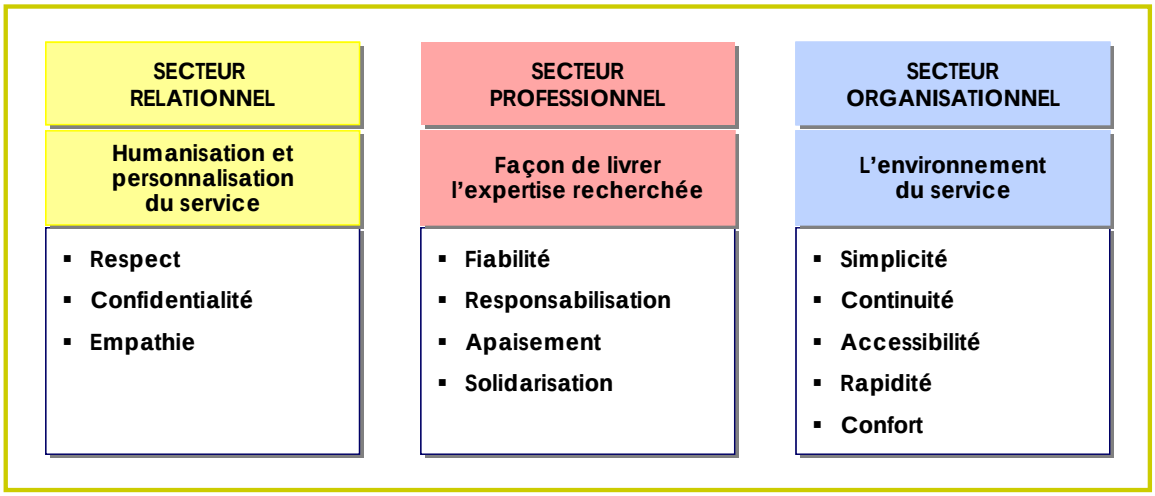
réseau montréalais de la santé et des services sociaux, veille également à la production de résultats sur la satisfaction de clientèles spécifiques (projet de loi 83).

La méthode d'enquête de l'ISQ

Le concept de qualité de service dans le domaine de la santé

L'enquête québécoise s'inspire fortement des enquêtes menées par l'Agence de Montréal depuis 1994, et particulièrement de son concept de qualité des services.[4] La force de ce concept est d'évaluer la satisfaction à partir des attentes de la population. Régulièrement validées par des groupes de discussion, ces attentes touchent trois secteurs importants des services socio-sanitaires : le relationnel, le professionnel et l'organisationnel et sont catégorisées dans douze dimensions de la qualité des services : le respect, la confidentialité, l'empathie, la fiabilité, la responsabilisation, l'apaisement, la solidarisation, la simplicité, la continuité, l'accessibilité, la rapidité et le confort.

Figure 1 : Le concept de qualité de service[5]



Le secteur relationnel

Ce secteur concerne la relation qui s'établit entre le personnel et l'usager. Cette relation est empreinte d'humanisme et fondée sur le respect de la personne et de ses droits. Il est constitué de trois dimensions : le respect, la confidentialité et l'empathie.

Respect : Considération que mérite une personne en raison de la valeur humaine qu'on lui reconnaît et qui nous porte à nous conduire envers elle avec réserve et retenue. Le respect implique des comportements

[4] Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007 : description et méthodologie, Gouvernement du Québec, p.12.

[5] Ladeuix Carole, Côté Louis, Granger Robert et Bélanger Maude. 2005. Le concept de qualité des services : un outil d'évaluation de la satisfaction adapté aux attentes de la population, Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal, 10 p.

empreints de discrétion dans un environnement attentif à la vie privée de l'usager. Le respect sous-tend également une acceptation de la différence.

Confidentialité : Protection des renseignements personnels assurée par un environnement et des attitudes garantissant leur non-divulgation à des personnes non autorisées.

Empathie : Attitude qui permet d'exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive de l'usager, une considération de la globalité de sa personne.

Le secteur professionnel

Le secteur professionnel touche la prestation des services sous l'angle professionnel et fait référence à une profession, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins de base par des attitudes, des soins, des services et des conseils appropriés. Il est constitué de quatre dimensions : la fiabilité, la responsabilisation, l'apaisement et la solidarisation.

Fiabilité : Aptitude d'un système à garantir à chaque usager l'utilisation de pratiques diagnostiques et thérapeutiques sécuritaires et au moindre risque, assurant le meilleur résultat en termes de santé et de bien-être, conformément à l'état actuel des connaissances et pour la plus grande satisfaction de l'usager, tant sur le plan des procédures que des résultats ou encore des contacts humains à l'intérieur du système de santé et de services sociaux.

Responsabilisation : Action destinée à accroître l'autonomie de l'usager et sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne.

Apaisement : Attitude propre à calmer, à rassurer une personne et à lui procurer une tranquillité d'esprit, un sentiment de sécurité et de confiance.

Solidarisation : Action destinée à impliquer et supporter l'entourage de l'usager dans l'organisation et la prestation de services.

Le secteur organisationnel

Ce secteur, qui touche l'organisation des services, réfère à l'environnement et au contexte qui assurent la prestation. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort, les services peuvent être plus ou moins accessibles et les systèmes, les politiques et les procédures peuvent en assurer ou non la rapidité et la continuité. Le secteur organisationnel est constitué de cinq dimensions : la simplicité, la continuité, l'accessibilité, la rapidité et le confort.

Simplicité : Qualité destinée à faciliter l'utilisation, la compréhension des services et la souplesse des systèmes face aux circonstances. Elle concerne autant les personnes que les choses qui doivent être faciles à comprendre et à utiliser.

Continuité : Qualité assurant une prestation de services dépourvue de rupture dans la prise en charge de l'usager et la circulation de l'information.

Accessibilité : Caractéristique qui rend possible l'accès aux services sur le plan de la géographie, des installations physiques, des horaires et de la langue.

Rapidité : Caractéristique qui permet d'obtenir une réponse à une demande de services, ou au service lui-même, dans un laps de temps raisonnable.

Confort : Sentiment de bien-être résultant d'un environnement physique chaleureux, caractérisé par des lieux sécuritaires, propres et ordonnés.

La population à l'étude

La population visée par l'enquête de 2006-2007 se compose d'individus âgés de 15 ans et plus, ayant consulté, pour eux-mêmes ou pour une personne à leur charge, un professionnel de la santé et des services sociaux dans un CLSC, une clinique médicale ou un centre hospitalier, et ce, au cours des douze derniers mois précédant l'enquête.

Le cadre d'échantillonnage

La sélection de l'échantillon a été faite à partir d'une génération aléatoire de numéros de téléphone (GANT).

L'unité d'échantillonnage

Pour chacun des foyers joints, un répondant a été sélectionné aléatoirement parmi les membres du ménage âgés de 15 ans et plus qui ont consulté dans les douze mois précédant l'enquête, un professionnel de la santé et des services sociaux dans l'un ou l'autre des organismes à l'étude.

L'administration des questionnaires

Le sondage téléphonique s'est déroulé entre les mois de novembre 2006 et de juin 2007. Un total de 38 389 entrevues d'une durée d'environ 18 minutes ont été réalisées au Québec, dont 2 375 dans la région de Montréal.

Le traitement des données

Les données recueillies par l'enquête de 2006-2007 ont été traitées à l'aide du logiciel STAT-XP et pondérées selon les informations transmises par l'ISQ afin de s'assurer de la représentativité de l'échantillon en fonction des caractéristiques de la population de la région de Montréal.

Le taux de réponse

Le taux de réponse obtenu est de 47,5% pour la région de Montréal et de 56,9% pour la province de Québec[6].

La marge d'erreur

L'estimation de la marge d'erreur autour des proportions est de +/- 2,0%, 19 fois sur 20, pour Montréal et de +/- 0,5%, 19 fois sur 20, pour la province de Québec.

La présentation des données

La moyenne pondérée

Toutes les moyennes présentées dans ce rapport sont des moyennes pondérées. La moyenne pondérée est un indice permettant de tenir compte de la variation du nombre de répondants d'une question à l'autre. La moyenne pondérée d'une **dimension** est constituée à l'aide de tous les indicateurs inclus dans cette dernière et pondérée en fonction du nombre de répondants. Pour sa part, la moyenne pondérée d'un **secteur** est constituée par tous les indicateurs inclus dans ce secteur et est également pondérée en fonction du nombre de répondants.

Graphiques radar

Cette manière de présenter les résultats permet de comparer les résultats obtenus sur chacune des douze dimensions du concept de qualité de service. Chaque secteur est représenté par une couleur particulière et les différentes dimensions sont inscrites sur le cercle extérieur. La ligne pleine représente les moyennes de satisfaction de l'ensemble des usagers de la région de Montréal et la ligne pointillée présente celles des usagers de l'ensemble du Québec. Les proportions dans le graphique ont été constituées à l'aide de la moyenne pondérée des usagers se disant très satisfaits.

Diagrammes à bandes

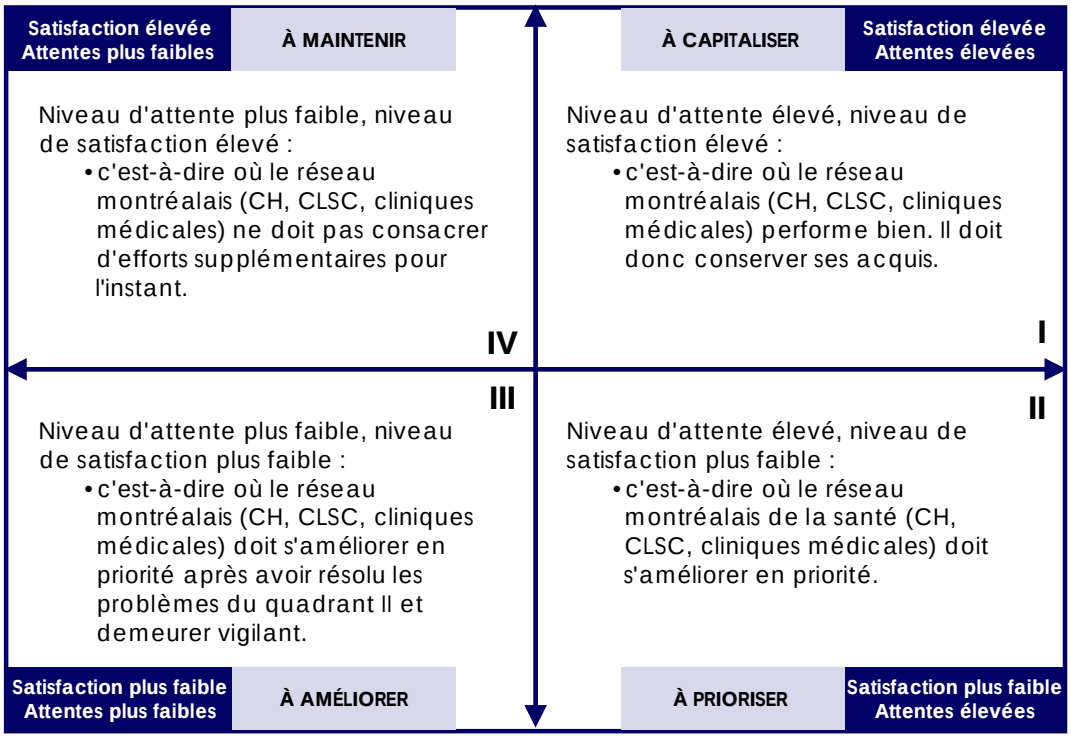
Les diagrammes à bandes permettent de visualiser aisément la proportion des usagers très satisfaits. Ils sont utilisés pour chacun des indicateurs du concept de qualité de service, regroupés par dimension, et présentés en ordre décroissant des pourcentages d'usagers très satisfaits. La bande verte représente la proportion d'usagers de la région de Montréal et la bande grise présente celle des usagers de l'ensemble du Québec. La moyenne de la dimension présentée pour chaque indicateur a été constituée à l'aide de la moyenne pondérée des usagers se disant très satisfaits.

6 Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007 : description et méthodologie, Gouvernement du Québec, p. 21.

Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes : interprétation des quadrants

Une façon d'interpréter stratégiquement les résultats de manière à dégager des priorités d'action, est de confronter l'importance des attentes au degré de satisfaction. Cette « confrontation » permet de faire ressortir quatre quadrants à interpréter comme suit :

Interprétation des quadrants



Les attentes situées à l'intérieur **du quadrant I** ont une importance de premier rang et un niveau de satisfaction supérieure à la moyenne (qui est centrée réduite). À l'inverse, **le quadrant III** comporte des attentes pour lesquelles l'évaluation de l'importance est plus faible (importance de second rang) et dont la satisfaction est inférieure à la moyenne[7].

Le quadrant II comporte des attentes qui ont un niveau d'importance de premier rang, mais dont le taux de satisfaction est relativement bas. Des efforts devraient donc être consentis afin d'augmenter le degré de satisfaction des usagers face à ces attentes.

7 Chaque item a été classé selon deux critères : 1) en fonction du score obtenu dans la hiérarchisation des attentes : items de premier rang (items dont le rang d'importance au classement des attentes est parmi les 20 premiers) et items de second rang (items dont le rang d'importance au classement des attentes est parmi les 21 derniers) et 2) en en fonction du score normalisé de satisfaction à l'item (obtenu à partir du score moyen à l'item par rapport à la moyenne de l'ensemble des items) supérieur ou inférieur à 0. À l'intérieur de chaque quadrant, les items sont placés en ordre décroissant du score normalisé de satisfaction. Ainsi, les items de haut de liste sont ceux qui ont une satisfaction plus élevée.

Pour les attentes localisées à l'intérieur du **quadrant IV**, on observe une satisfaction supérieure à la moyenne mais, en contrepartie, une importance moindre pour les usagers. Alors, si le réseau de la santé et des services sociaux de l'île de Montréal doit investir des efforts, ceux-ci ne devraient pas être faits en priorité au niveau des attentes se situant dans ce quadrant.

À capitaliser : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **élevée** et l'importance accordée par les usagers est **élevée.**

À prioriser : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **faible** et l'importance accordée par les usagers est **élevée.**

À améliorer : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **faible** et l'importance accordée par les usagers est **faible.**

À maintenir : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **élevée** et l'importance accordée par les usagers est **faible.**

2. SATISFACTION GLOBALE

L'importance des attentes

Le tableau ci-dessous présente le classement des attentes des usagers des services de santé et des services sociaux[8]. Le rang des attentes correspond à la hiérarchisation des items en fonction de l'importance alors que le rang satisfaction réfère à l'ordre des pourcentages d'usagers très satisfaits. On note que sept des dix attentes les plus importantes chez les usagers récoltent de faibles taux de satisfaction, notamment en ce qui concerne la dimension rapidité. En revanche, on remarque que la compétence de l'intervenant représente l'attente la plus importante et récolte un fort taux de satisfaction. De même, le souci du personnel de prendre des mesures d'hygiène et de salubrité et la compréhension de l'intervenant à l'égard de la situation de l'usager sont des attentes importantes pour les usagers et obtiennent d'excellents scores de satisfaction.

Tableau 2 : Classement des attentes selon le rang

DESCRIPTION DE L'ITEM	RANG ATTENTES	% TRÈS SATISFAITS	RANG SATISFACTION
Compétence de l'intervenant	1	72%	5
Services améliorant l'état de santé	2	63%	17
Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	44%	38
Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	58%	29
Mesures d'hygiène et de salubrité	5	70%	6
Temps nécessaire accordé	6	59%	28
Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	28%	41
Traitement équitable pour tous	8	67%	10
Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	52%	34
Situation comprise	10	68%	8
Choix de traitement/intervention expliqués	11	62%	18
Encouragement à la prévention du problème	12	60%	24
Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	65%	13
Relation de confiance avec l'intervenant	14	62%	19
Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	52%	33
Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	63%	16
Écoute attentive	17	67%	9
Même intervenant à chaque fois	18	64%	14
Respect des engagements	19	66%	11

[8] Étant donné le peu de différence observé dans le classement des attentes de l'ensemble de la province du Québec avec celui de Montréal, et comme l'échantillon de la province est beaucoup plus important, l'Agence a choisi d'utiliser le classement provincial dans l'analyse statistique des données.

Classement des attentes selon le rang (suite)

DESCRIPTION DE L'ITEM	RANG ATTENTES	% TRÈS SATISFAITS	RANG SATISFACTION
Langage facile à comprendre	20	75%	4
Ponctualité des rendez-vous	21	48%	37
Encouragement à prendre part aux décisions	22	61%	20
Politesse/respect	23	69%	7
Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	79%	2
Transfert de dossier assuré	25	60%	25
Propreté des lieux	26	59%	27
Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	42%	39
Respect de l'intimité physique	28	76%	3
Équipements adaptés aux besoins	29	63%	15
Peu de formalités pour obtenir un service	30	55%	31
Souplesse des heures d'ouverture	31	60%	22
Aide des ressources du milieu favorisée	32	54%	32
Ne pas répéter les mêmes informations	33	51%	35
Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	60%	21
Documentation facile à comprendre	35	65%	12
Services offerts dans sa langue	36	81%	1
Aménagement sécuritaire des lieux	37	60%	23
Réconfort	38	57%	30
Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	60%	26
Atmosphère agréable	40	50%	36
Confort du mobilier	41	40%	40

Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

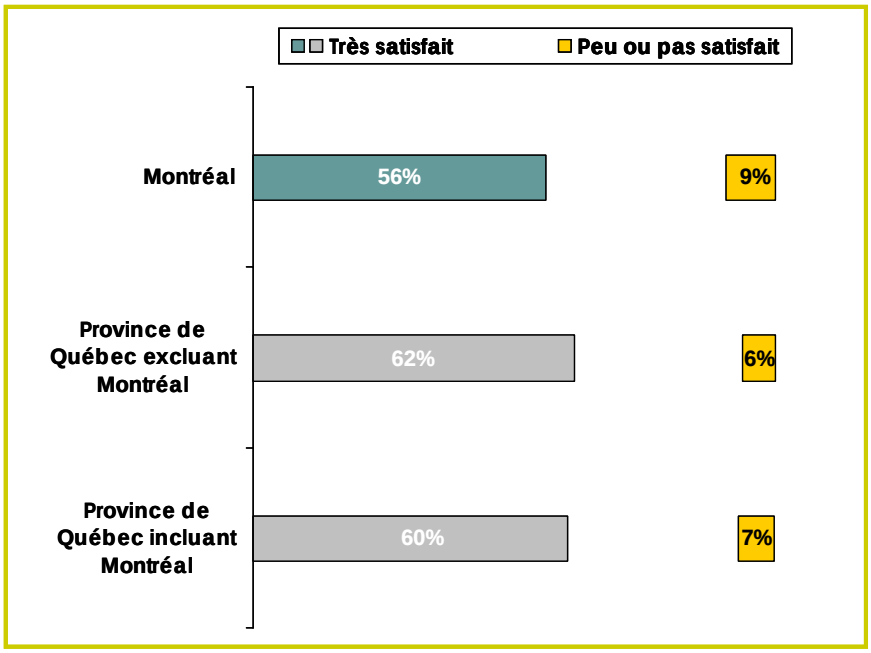
La satisfaction globale en 2006-2007

Rappelons tout d'abord que la satisfaction globale est représentée par la question de satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services de santé reçus[9] posée à la fin du questionnaire. Les résultats obtenus à cette question au cours des années antérieures sont présentées sur le site web du Carrefour d'information sociosanitaire de l'Agence de Montréal :

http://www.cmis.mtl.rtss.qc.ca/fr/performance/satisfaction/satisfaction_montrealais.html

Plus de la moitié des résidents de la région de Montréal (56%) âgés de 15 ans et plus ayant consulté, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, un professionnel de la santé et des services sociaux dans un centre hospitalier, une clinique médicale ou un CLSC sur l'île de Montréal au cours des douze derniers mois, se disent très satisfaits des services reçus par ces établissements. La proportion de gens très satisfaits est plus élevée parmi les usagers des autres régions du Québec.

Figure 2 : La satisfaction globale en 2006-2007

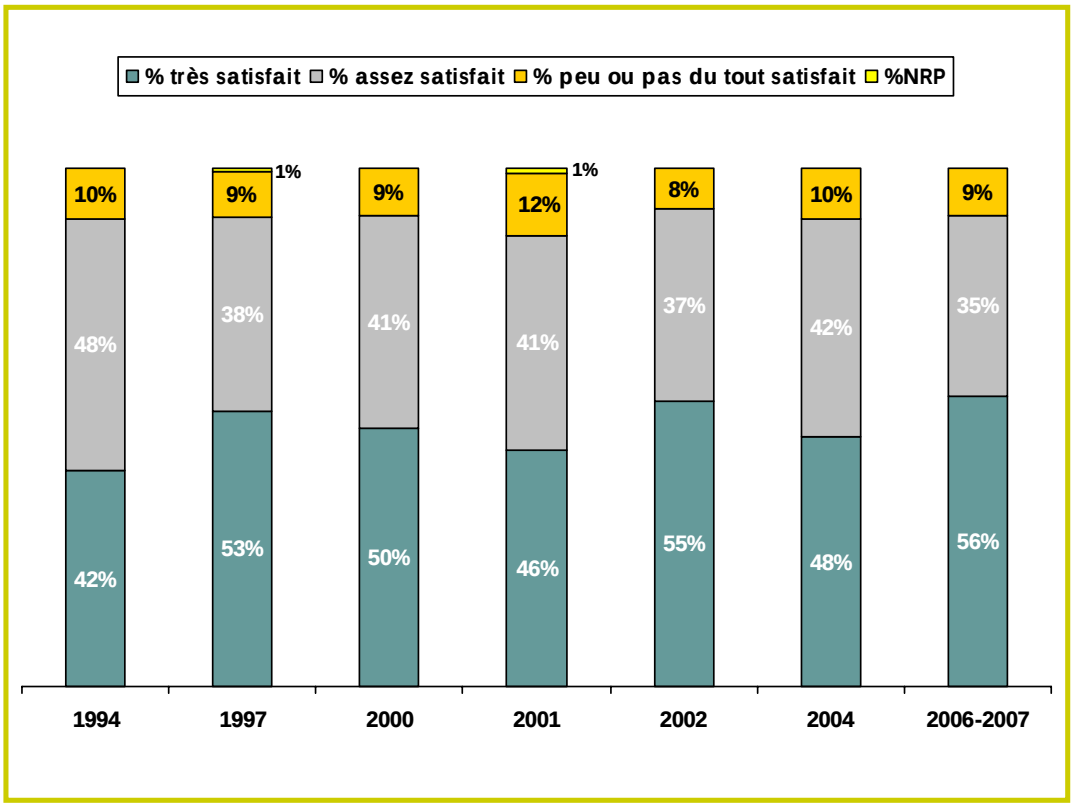


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

[9] Q50. Et maintenant, globalement, diriez-vous que vous êtes pas du tout satisfait(e), peu satisfait(e), assez satisfait(e) ou très satisfait(e) des services reçus pour votre <Q7_1> lors de votre dernière expérience au (à la, à l') < établissement cité (consultation de référence) > ?

La satisfaction globale des usagers montréalais sur la base des « très satisfaits » a augmenté de 2001 à 2002 et diminué en 2004 pour finalement remonter en 2006-2007 à un niveau supérieur à celui de 2002.

Figure 3 : Évolution de la satisfaction des Montréalais

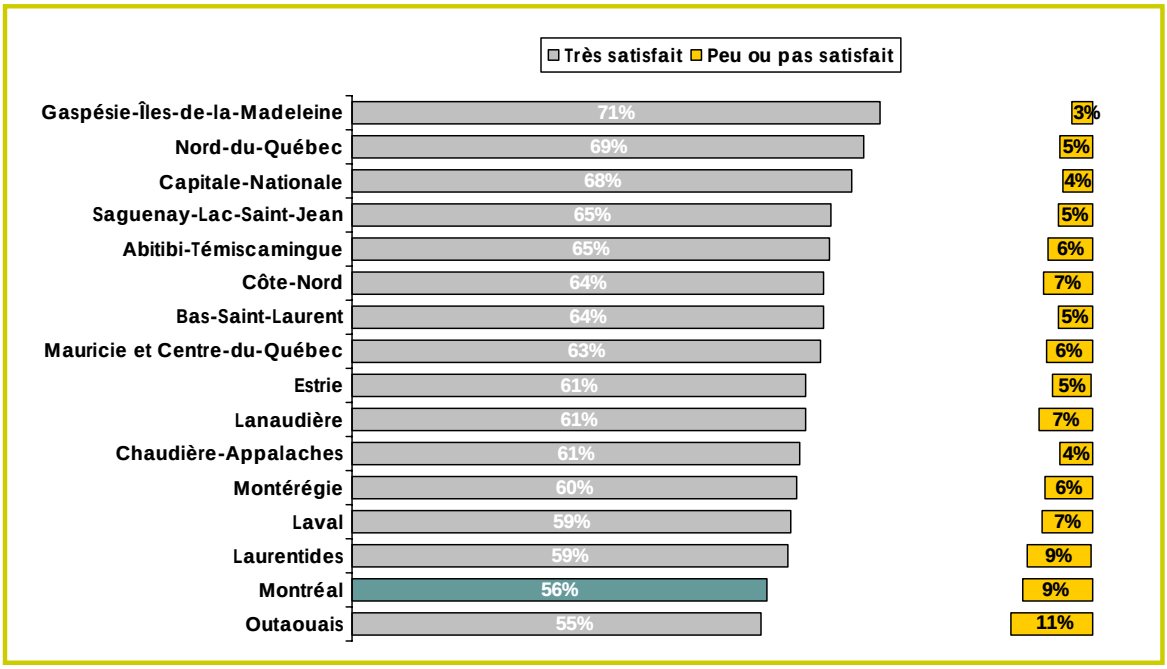


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

La satisfaction dans les autres régions du Québec

Après l'Outaouais, la région de Montréal se classe au second rang quant à la plus faible proportion d'usagers très satisfaits (55% et 56% respectivement). En revanche, la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine récolte le plus fort taux de satisfaction du réseau de santé et de services sociaux (71%).

Figure 4 : La satisfaction dans les autres régions du Québec



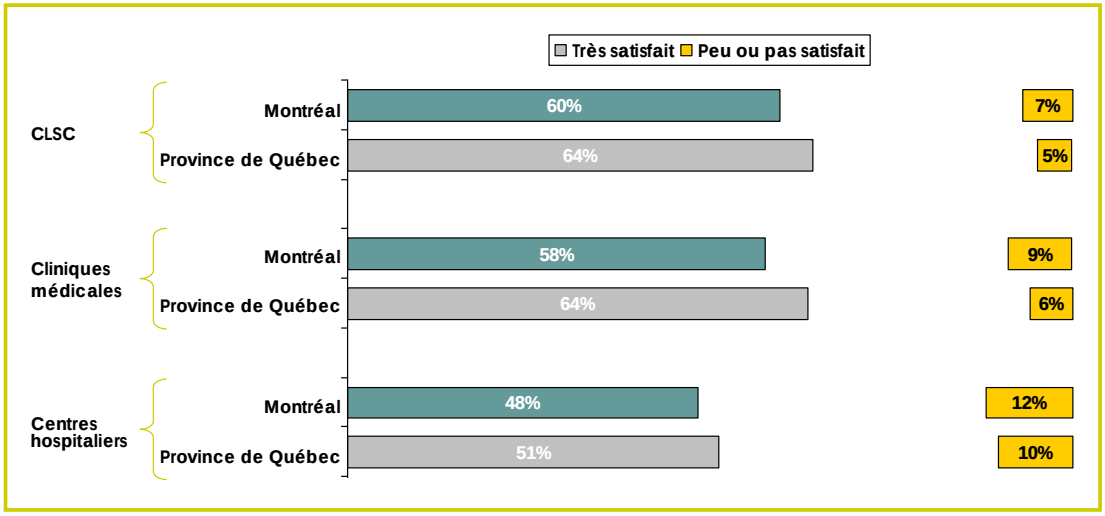
Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

La satisfaction en fonction de l'organisme fréquenté

De manière générale, on constate que la satisfaction globale est plus élevée parmi les gens ayant fréquenté un CLSC (60% très satisfaits). Plus de la moitié des gens ayant fréquenté une clinique médicale se disent également très satisfaits (58%). Toutefois, parmi les gens ayant fréquenté un centre hospitalier, la proportion d'usagers très satisfaits est plus faible (48%).

Tout comme pour la satisfaction globale, peu importe l'organisme fréquenté, les usagers de l'ensemble du Québec sont plus satisfaits que ceux de la région de Montréal.

Figure 5 : La satisfaction en fonction de l'organisme fréquenté



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

On note que pour les CLSC, le niveau de satisfaction a augmenté de 2001 à 2002. Il a diminué en 2004 pour ensuite atteindre son plus haut niveau en 2006-2007.

Les centres hospitaliers et les cliniques médicales, de la même manière, ont obtenu une proportion croissante de gens très satisfaits de 2001 à 2002. Cette proportion a diminué en 2004 pour ensuite connaître une remontée en 2006-2007.

Tableau 3 : Proportion d'usagers montréalais très satisfaits de façon globale[10]

	1994	1997	2000	2001	2002	2004	2006-2007
CLSC	41%	48%	49%	42%	55%	51%	60%
Centres hospitaliers	34%	52%	49%	43%	51%	44%	48%
Cliniques médicales	43%	60%	52%	52%	60%	52%	58%

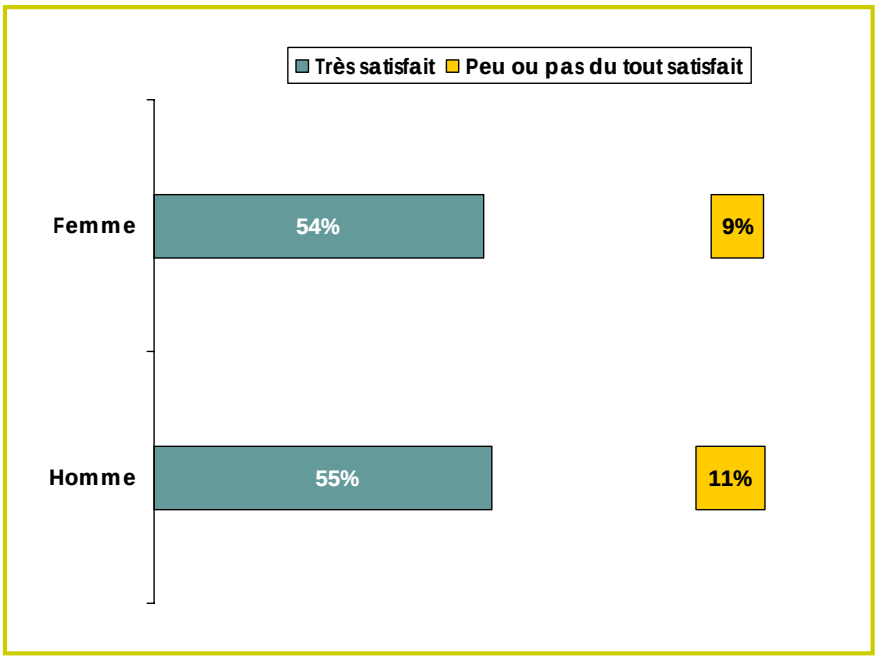
[10] Source : http://www.cmis.mtl.rtss.qc.ca/fr/performance/satisfaction/satisfaction_montrealais.html

La satisfaction globale selon certaines caractéristiques sociodémographiques

Le sexe

On n'observe pas de différence significative au niveau de la satisfaction globale entre les hommes et les femmes de la région montréalaise. Par contre, on constate plus loin dans ce document que des différences ont été observées par type d'établissement.

Figure 6 : La satisfaction selon le sexe

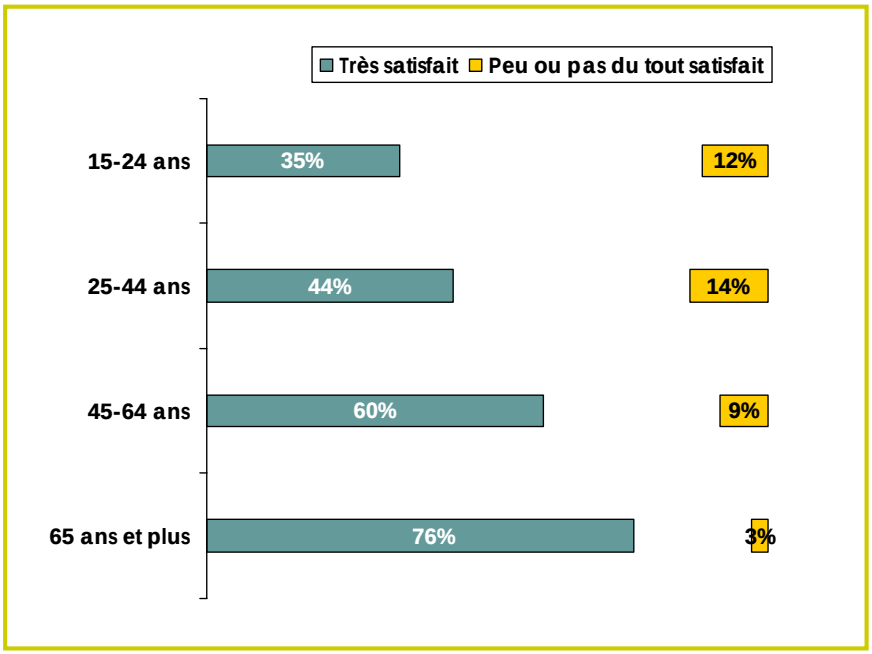


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

L'âge

En ce qui concerne l'âge, on remarque que la satisfaction augmente avec l'âge. Ainsi, on observe que plus les usagers sont âgés, plus les taux de satisfaction sont élevés.

Figure 7 : La satisfaction selon l'âge

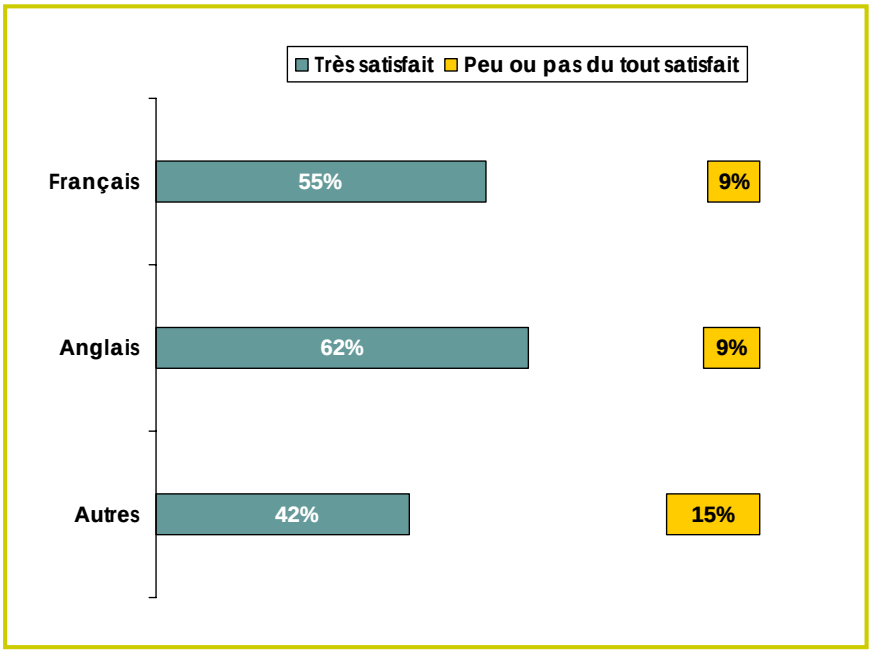


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

La langue d'usage

La proportion de très satisfaits est plus élevée parmi les usagers anglophones de la région de Montréal (62%) alors que les usagers parlant une autre langue que le français ou l'anglais affichent un plus faible taux de satisfaction (42% très satisfaits).

Figure 8 : La satisfaction selon la langue d'usage

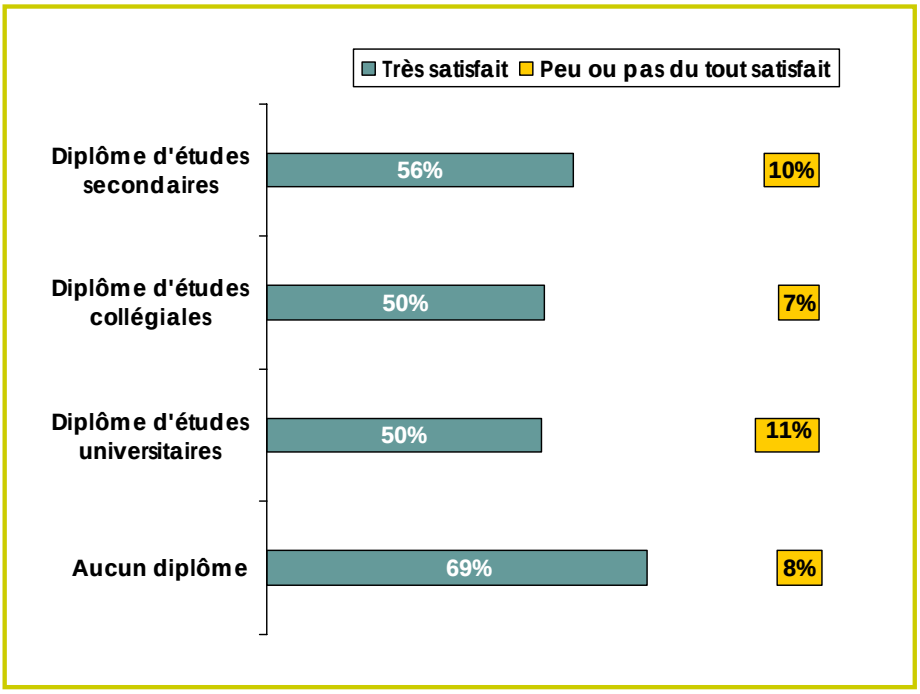


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

La scolarité

Les usagers montréalais n'ayant aucun diplôme sont globalement plus satisfaits (69%) que les autres usagers. De façon générale, on constate que la satisfaction diminue au fur et à mesure que la scolarité augmente.

Figure 9 : La satisfaction selon la scolarité

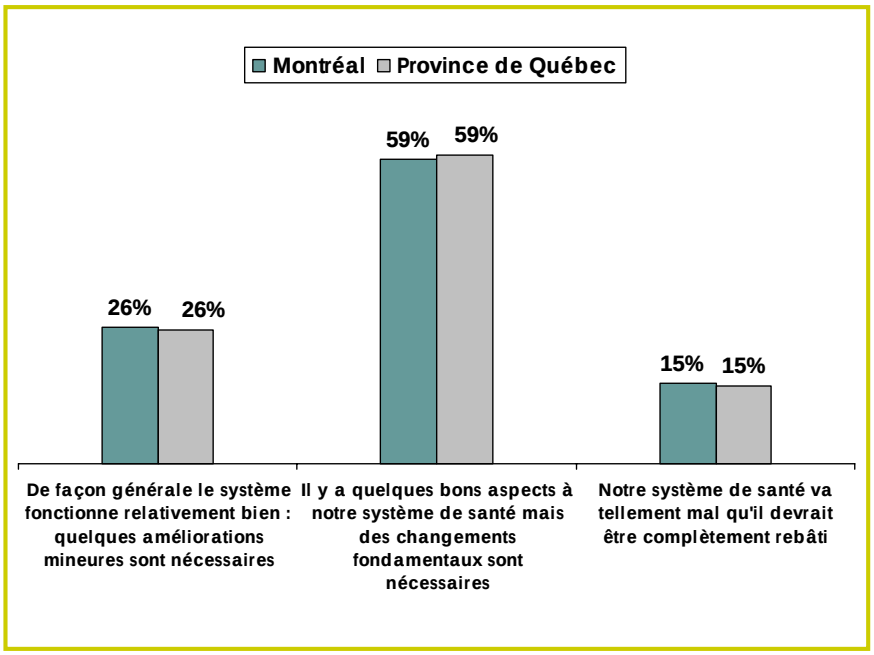


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Opinion sur le système de santé québécois

En ce qui concerne le système de santé actuel au Québec, plus de la moitié des usagers montréalais sont d'avis que, bien que certains aspects du système soient bons, des changements fondamentaux doivent être apportés (59%).

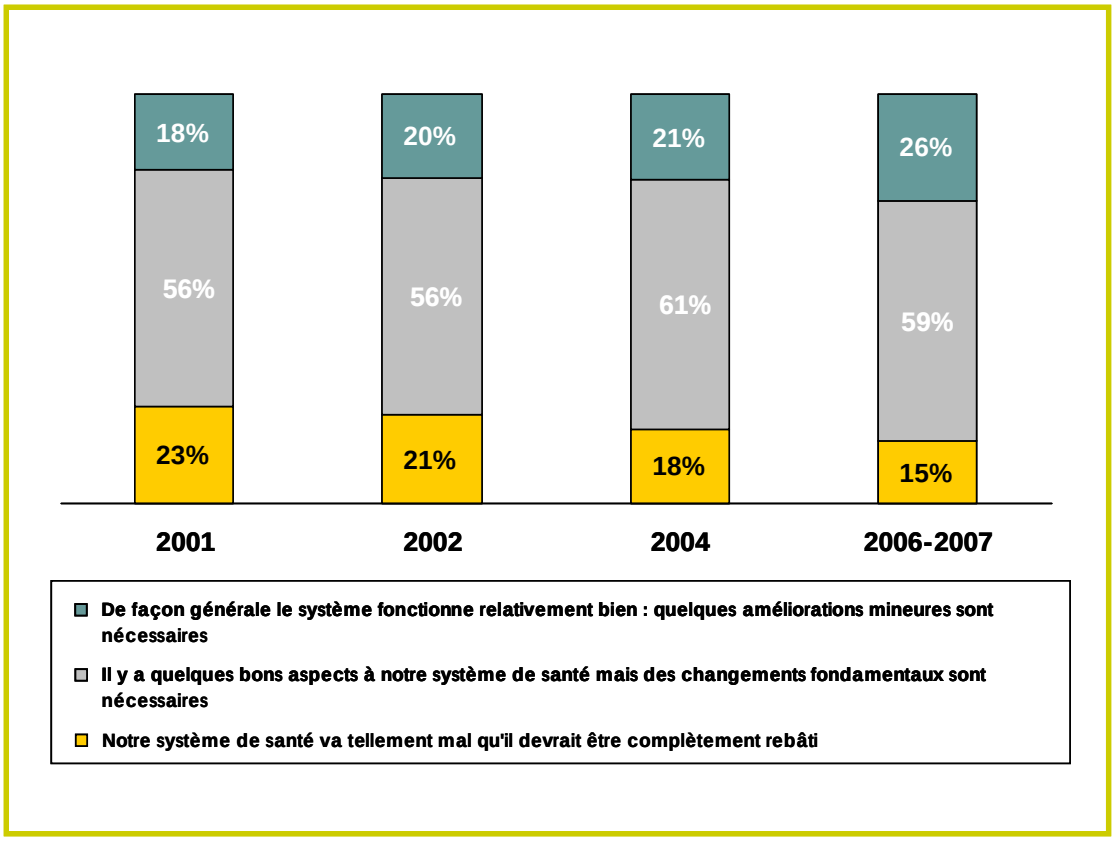
Figure 10 : Opinion sur le système de santé québécois



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Majoritairement, les usagers montréalais croient qu'il y a quelques bons aspects au système de santé québécois, mais que changements fondamentaux sont nécessaires. Cependant, en 2006-2007 on observe une hausse de la proportion des usagers qui sont d'avis que notre système fonctionne relativement bien.

Figure 11 : Évolution de l'opinion sur le système de santé québécois

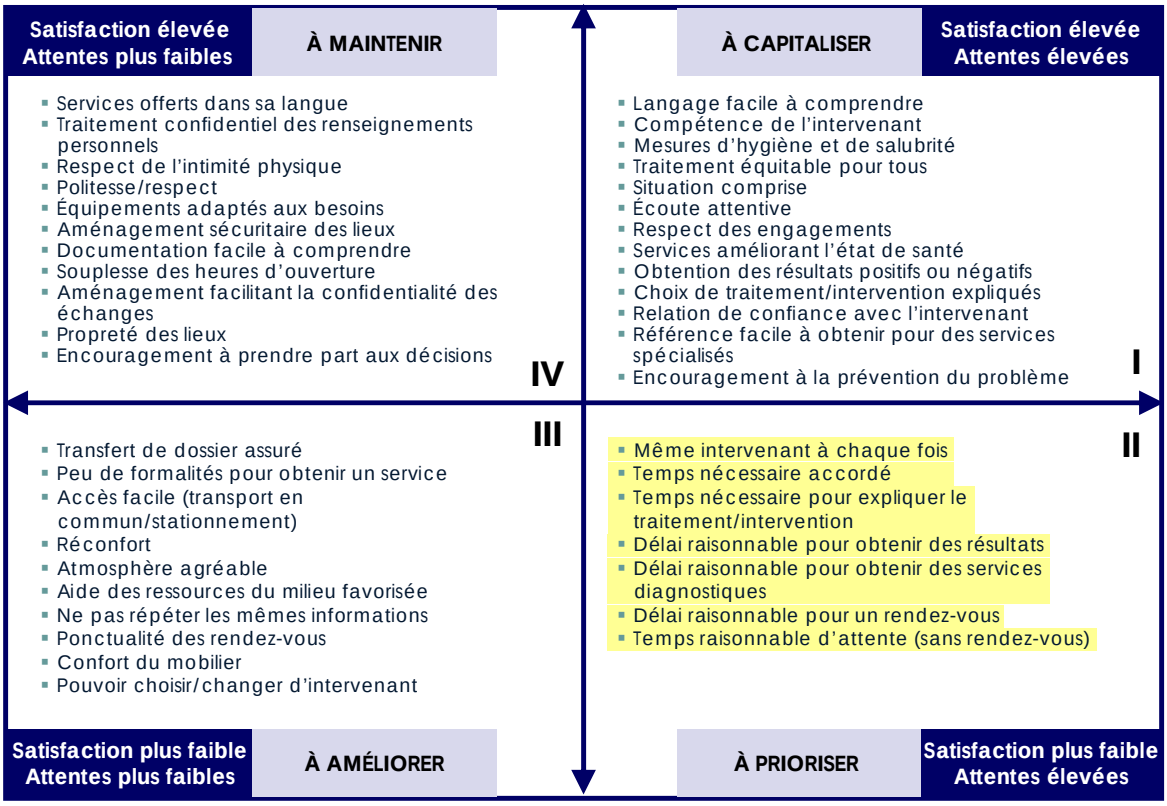


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes

Le graphique ci-après présente les résultats de l'analyse conjointe : attentes et satisfaction, tous établissements confondus pour l'île de Montréal.

Quadrants attentes/satisfaction



À capitaliser : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **élevée** et l'importance accordée par les usagers est **élevée.**

À prioriser : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **faible** et l'importance accordée par les usagers est **élevée.**

À améliorer : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **faible** et l'importance accordée par les usagers est **faible.**

À maintenir : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **élevée** et l'importance accordée par les usagers est **faible.**

Tel que détaillé ci-dessous, on note que les priorités d'action sont particulièrement associées à la dimension rapidité alors que de nombreux items de la dimension fiabilité se situent dans le quadrant des indicateurs à capitaliser.

Les priorités d'action se situent dans le **quadrant II**. Les items composant ce quadrant, présentés par dimension (et secteur), figurent ci-après.

Légende :

- → **Secteur relationnel**
- → **Secteur professionnel**
- → **Secteur organisationnel**

Question : « Diriez-vous que vous êtes pas du tout satisfait(e), peu satisfait(e), assez satisfait(e) ou très satisfait(e)… »

Empathie

» Du temps que l'intervenant rencontré a pris pour s'occuper de vous.

Apaisement

» Du temps qu'a pris l'intervenant pour bien vous expliquer ce qui se passait à chaque étape du traitement ou de l'intervention.

Continuité

» Des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre.

Rapidité

» Du temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous.
» Du délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels.
» Du délai pour obtenir des services diagnostiques.
» Du délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations.

Après avoir résolu les priorités d'action du quadrant II, les items du **quadrant III** représentent le deuxième niveau de priorité. Les items composant ce quadrant sont :

Fiabilité

» De la ponctualité avec laquelle on a traité votre rendez-vous.

Apaisement

» De la façon dont l'intervenant vous a réconforté.

Solidarisation

» De la façon dont l'intervenant favorisait l'implication des ressources de votre milieu pour vous aider.

Simplicité

» De la possibilité de choisir votre intervenant ou de changer d'intervenant au besoin.

» De la façon dont se sont déroulées les formalités pour effectuer une demande ou pour obtenir un service.

Continuité

» De la façon dont on vous évitait d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre.

» De la façon dont votre dossier a été transféré à d'autres établissements, organismes ou professionnels.

Accessibilité

» De l'accessibilité, par transport en commun (incluant le transport adapté) ou par le stationnement à proximité.

Confort

» Du confort du mobilier.

» De l'atmosphère qui régnait.

On retrouve dans le **quadrant I,** les items sur lesquels le réseau montréalais de la santé performe bien et doit s'assurer de conserver ses acquis. Les items composant ce quadrant sont :

Respect

- Du souci qu'avait le personnel de traiter toutes les personnes de façon juste et équitable.

Empathie

- De la compréhension dont l'intervenant a fait preuve à l'égard de votre situation.
- De l'attention avec laquelle l'intervenant vous écoutait.

Fiabilité

- De la compétence de l'intervenant rencontré.
- Du souci qu'avait le personnel de prendre des mesures d'hygiène et de salubrité.
- Du respect des engagements pris à votre égard.
- Des services reçus visant à améliorer votre santé ou à mieux contrôler votre état.
- Du souci qu'avait l'intervenant de vous donner les résultats de vos examens et évaluations, qu'ils soient positifs ou négatifs.
- Du souci qu'avait l'intervenant de vous expliquer les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offraient à vous.

Responsabilisation

- De la façon dont l'intervenant vous a encouragé à utiliser des moyens ou des outils pour vous permettre d'éviter que le problème ne se reproduise.

Apaisement

- De la relation de confiance que vous avez pu établir avec l'intervenant rencontré.

Simplicité

- Du souci qu'avait l'intervenant de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.

Continuité

- De la facilité avec laquelle vous avez obtenu des références pour des services spécialisés.

Enfin, on retrouve dans le **quadrant IV,** les items sur lesquels le réseau montréalais de la santé ne doit pas consacrer d'efforts supplémentaires pour l'instant. Les items composant ce quadrant sont :

Respect

- Du respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique.
- La politesse et le respect qu'on vous a manifesté.

Confidentialité

- Du respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements qui vous concernaient.
- De l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges.

Responsabilisation

- De la façon dont l'intervenant vous a encouragé à participer aux décisions qui vous concernaient.

Fiabilité

- Du souci qu'avait le personnel de vous fournir des équipements adaptés à vos besoins.

Simplicité

- Du souci qu'avait l'intervenant de vous fournir de la documentation facile à comprendre.

Accessibilité

- De la façon dont on a tenu compte de votre langue dans les services qui vous ont été offerts.
- Des jours et des heures d'ouverture.

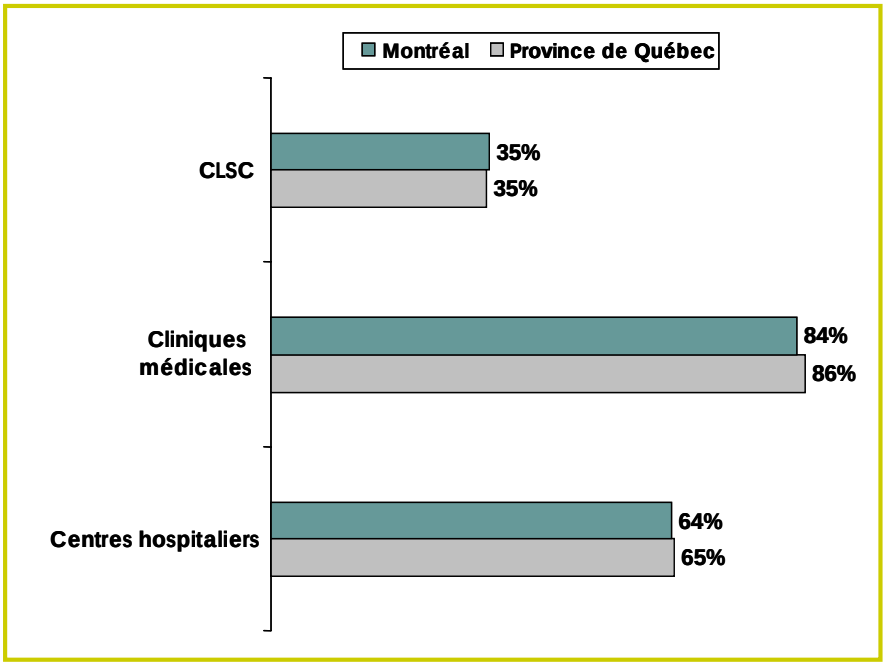
Confort

- Du souci d'aménager les lieux de façon sécuritaire.
- De la propreté des lieux.

La fréquentation des organismes de santé et de services sociaux

En 2006-2007, 84% des usagers montréalais ont consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans une clinique médicale, 64% dans un centre hospitalier et 35% dans un CLSC. Les taux de fréquentation des usagers de la région de Montréal sont similaires à ceux de l'ensemble des usagers québécois.

Figure 12 : La fréquentation des organismes de santé et de services sociaux



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

3. SATISFACTION DES USAGERS DES CLSC

Faits saillants

Les CLSC obtiennent un taux de satisfaction (63%) comparable à celui des cliniques médicales (63%) et légèrement supérieur à celui des centres hospitaliers (56%).

C'est le secteur relationnel qui génère le plus de satisfaction parmi les Montréalais ayant fréquenté un CLSC (69%). Ces derniers sont particulièrement satisfaits du respect des intervenants (71%).

En revanche, on observe que la satisfaction envers le secteur organisationnel est relativement faible (58%), notamment en ce qui concerne la rapidité pour l'obtention d'un service. En effet, on note que seulement 35% des usagers sont très satisfaits du temps d'attente sans rendez-vous et 44% des délais pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel. On note cependant que ces deux aspects organisationnels sont en nette progression depuis 2001 (19% et 28% en 2000, respectivement[11]).

Une tendance à la hausse est observée dans la satisfaction des secteurs et des diverses dimensions depuis 1994.

Le tableau présente les moyennes pondérées des usagers CLSC très satisfaits par rapport à chaque secteur ainsi que la moyenne obtenue pour l'ensemble des secteurs.

Tableau 4 : Moyenne pondérée des répondants très satisfaits – CLSC[12]

SECTEURS	MONTRÉAL	PROVINCE DE QUÉBEC	DIFFÉRENCE (PTS DE POURCENTAGE)
Relationnel	69%	73%	-4%
Professionnel	61%	66%	-5%
Organisationnel	58%	61%	-3%
Usagers CLSC très satisfaits	**63%**	**67%**	**-4%**

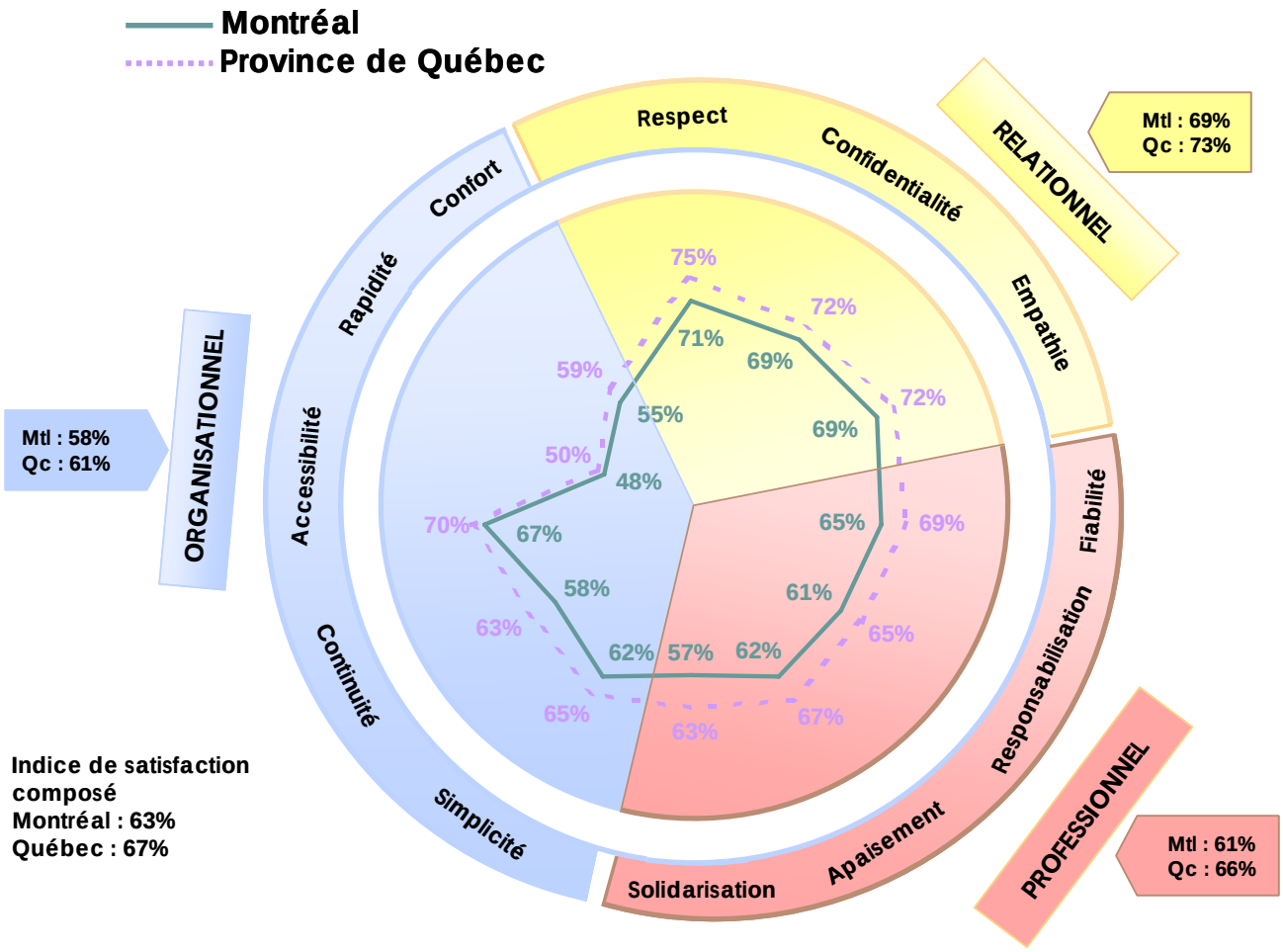
De façon générale, les scores de satisfaction obtenus pour la région de Montréal sont légèrement inférieurs à ceux de l'ensemble du Québec.

[11] Les résultats obtenus au cours des années antérieures pour les trois types d'usagers sont présentés en annexe. A noter que la formulation de certaines questions peut avoir changé dans le temps et que de nouvelles questions ont pu être intégrées dans le modèle au fil des ans.

[12] La moyenne pondérée est un indice permettant de tenir compte de la variation du nombre de répondants d'une question à l'autre alors que les points de pourcentage représentent la différence entre les pourcentages d'usagers très satisfaits de la région de Montréal comparativement à ceux de l'ensemble du Québec.

Le radar des usagers des CLSC

La ligne pleine représente les moyennes pondérées des usagers très satisfaits de la région de Montréal tandis que la ligne pointillée présente celles des usagers de l'ensemble du Québec.



Le secteur relationnel

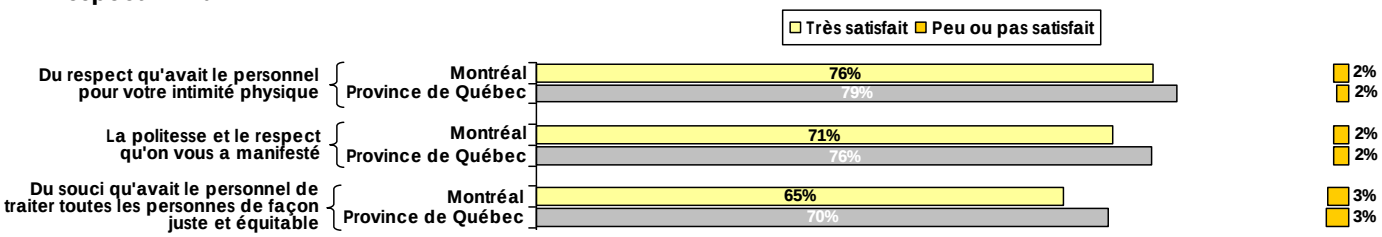
Le **secteur relationnel** obtient le taux de satisfaction le plus élevé de tous les secteurs. La moyenne du secteur est de 69%. Les trois dimensions qui composent ce secteur, soit le respect, la confidentialité et l'empathie, affichent des taux de satisfaction élevés (respectivement 71%, 69% et 69%).

De façon générale, les scores de satisfaction obtenus pour la région de Montréal sont légèrement inférieurs à ceux de l'ensemble du Québec.

Respect

L'indicateur du respect de l'intimité physique obtient le score le plus élevé dans cette dimension (76%). En revanche, l'indicateur du traitement équitable pour tous obtient le score le plus faible (65%).

Respect : 71%

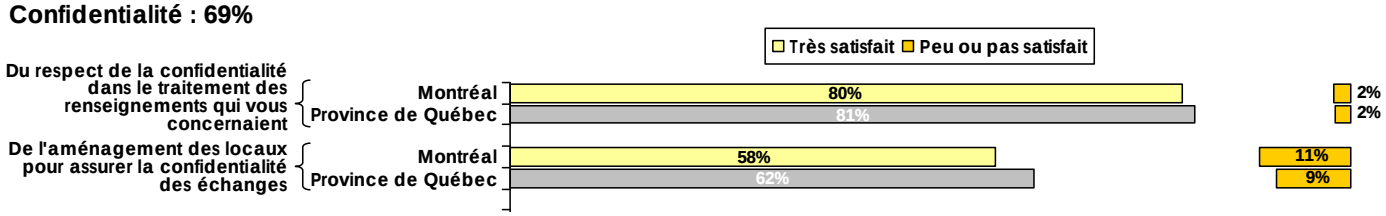


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Confidentialité

La proportion d'usagers très satisfaits est beaucoup plus élevée pour l'indicateur du respect de la confidentialité (80%) par rapport à celle de l'indicateur de l'aménagement des locaux (58%).

Confidentialité : 69%

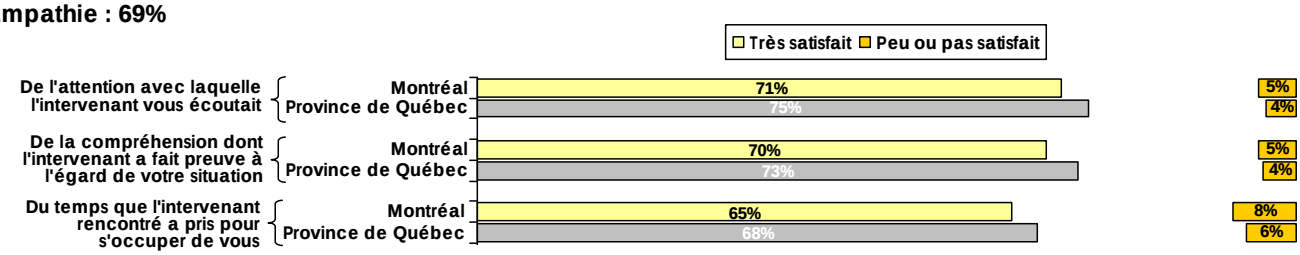


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Empathie

L'écoute attentive est l'indicateur qui récolte la satisfaction la plus élevée (71%) tandis que l'indicateur avec la plus faible satisfaction est celui du temps accordé à l'usager avec une proportion d'usagers très satisfaits de 65%.

Empathie : 69%



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

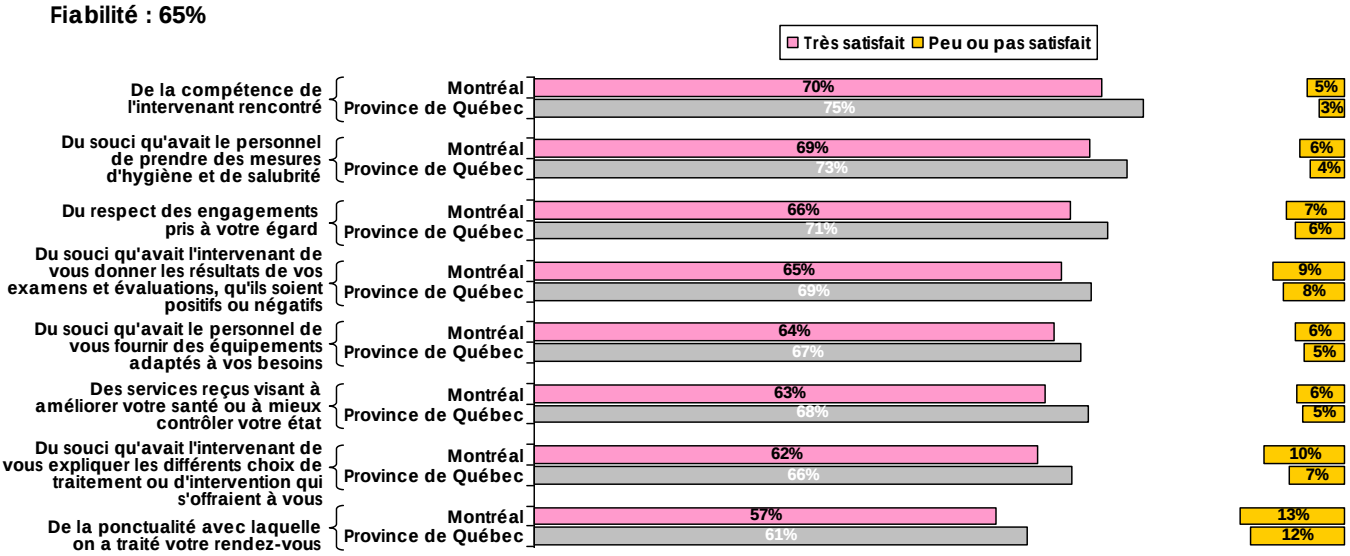
Le secteur professionnel

La moyenne du **secteur professionnel** se situe légèrement en-dessous de la moyenne des usagers des CLSC (61% c. 63%). Pour ce secteur, on note une satisfaction élevée de la dimension fiabilité (65%). Les dimensions responsabilisation (61%) et apaisement (62%) se situent dans la moyenne du secteur alors que la dimension solidarisation est légèrement en-dessous de la moyenne (57%).

De façon générale, les taux de satisfaction obtenus dans la région de Montréal sont inférieurs à ceux de l'ensemble du Québec.

Fiabilité

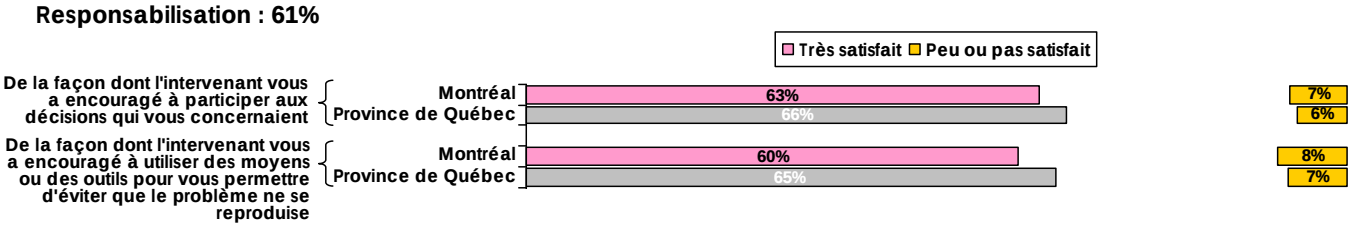
L'indicateur de la compétence de l'intervenant obtient la plus forte proportion d'usagers très satisfaits (70%), alors que la ponctualité des rendez-vous génère la plus faible satisfaction (57%).



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Responsabilisation

L'indicateur de l'encouragement à prendre part aux décisions obtient une satisfaction légèrement plus élevée (63%) que celui de l'encouragement à la prévention du problème (60%).

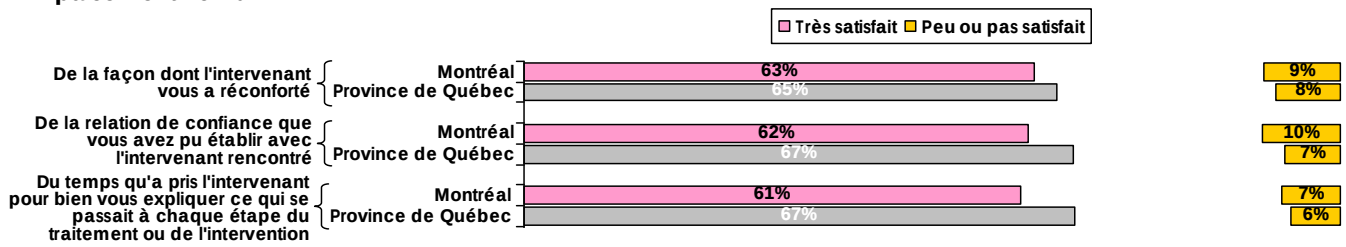


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Apaisement

Les proportions d'usagers très satisfaits sont presque similaires pour les trois indicateurs de la dimension apaisement bien que celle de l'indicateur du réconfort soit légèrement supérieure (63%).

Apaisement : 62%

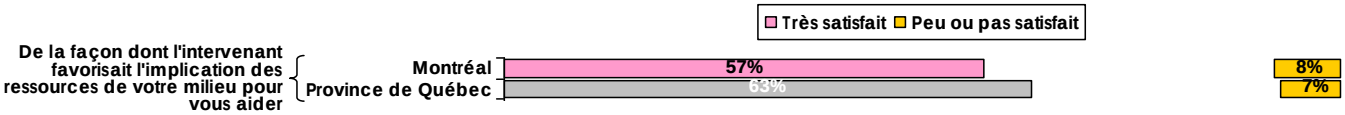


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Solidarisation

Plus de la moitié des usagers montréalais des CLSC se disent très satisfaits (57%) de la façon dont l'intervenant a favorisé l'implication des ressources du milieu pour les aider.

Solidarisation : 57%



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Le secteur organisationnel

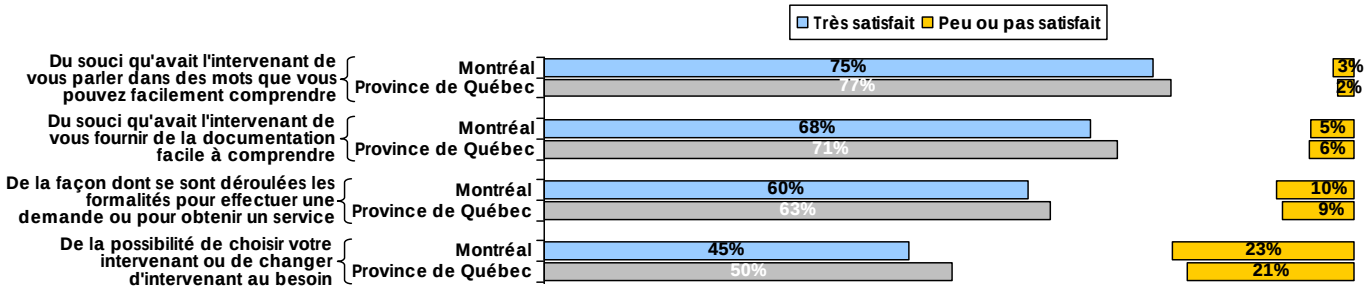
La moyenne du **secteur organisationnel** se situe également sous la moyenne de l'ensemble des usagers des CLSC (58% c. 63%). La dimension accessibilité récolte le plus fort taux de satisfaction (67%) alors que l'on observe une plus faible satisfaction au niveau de la dimension rapidité (48%).

Les indices de satisfaction obtenus pour la région de Montréal dans le secteur organisationnel sont légèrement inférieurs ou comparables à ceux de l'ensemble du Québec.

Simplicité

Plus des trois quarts des usagers montréalais sont très satisfaits du niveau de langage utilisé par l'intervenant (75%). En revanche, les usagers sont beaucoup moins satisfaits (45% très satisfaits) de la possibilité de choisir ou changer d'intervenant au besoin.

Simplicité : 62%

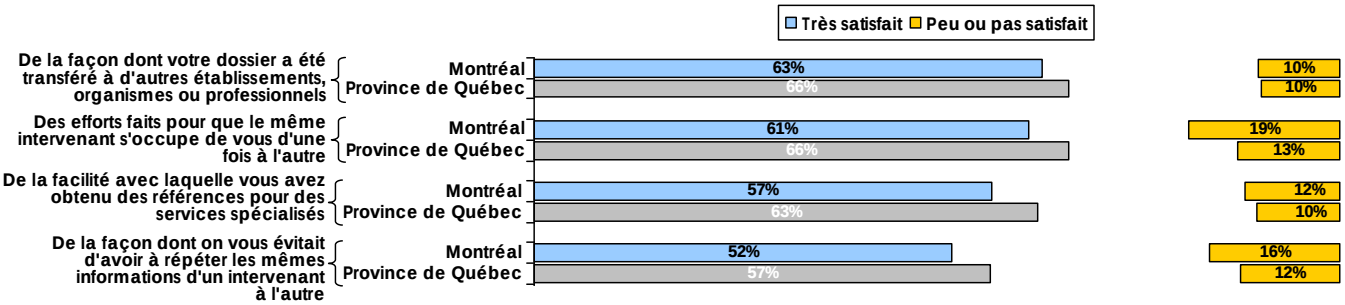


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Continuité

La satisfaction la plus élevée concerne la façon dont le dossier a été transféré à d'autres établissements (63%). Seuls la moitié des usagers montréalais des CLSC sont par ailleurs très satisfaits de la façon dont on leur a évité de répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre (52%).

Continuité : 58%

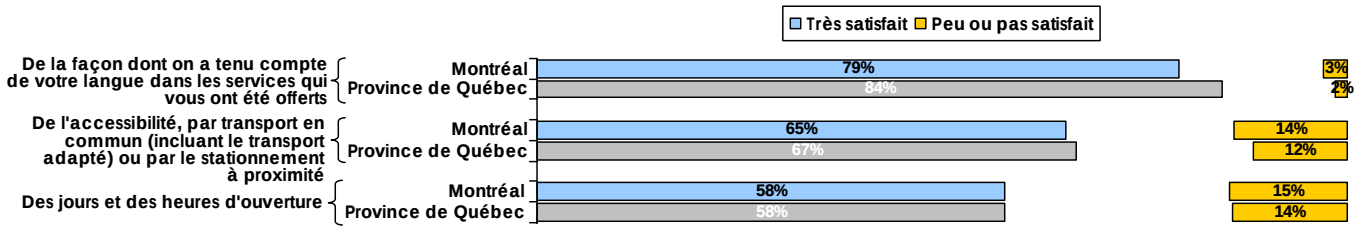


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Accessibilité

Une forte proportion d'usagers montréalais sont très satisfaits d'avoir reçu des services dans leur langue (79%). Ils sont toutefois moins satisfaits de la souplesse des jours et heures d'ouverture des CLSC (58% très satisfaits).

Accessibilité : 67%

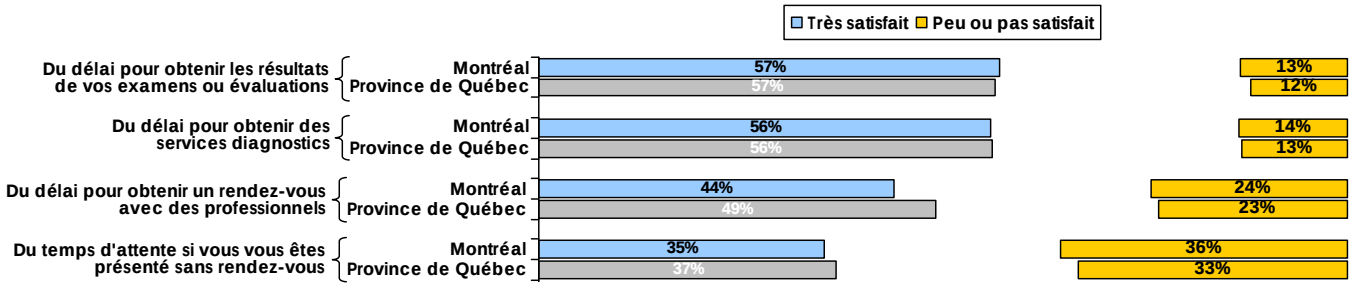


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Rapidité

De manière générale, la satisfaction des indicateurs de la dimension rapidité est plus faible que celle des autres dimensions. Un peu plus de la moitié des usagers sont très satisfaits du délai pour obtenir des résultats d'examens ou évaluations (57%) et de celui pour obtenir des services diagnostics (56%). Enfin, seulement le tiers des usagers sont très satisfaits du temps d'attente sans rendez-vous au CLSC (35%).

Rapidité : 48%

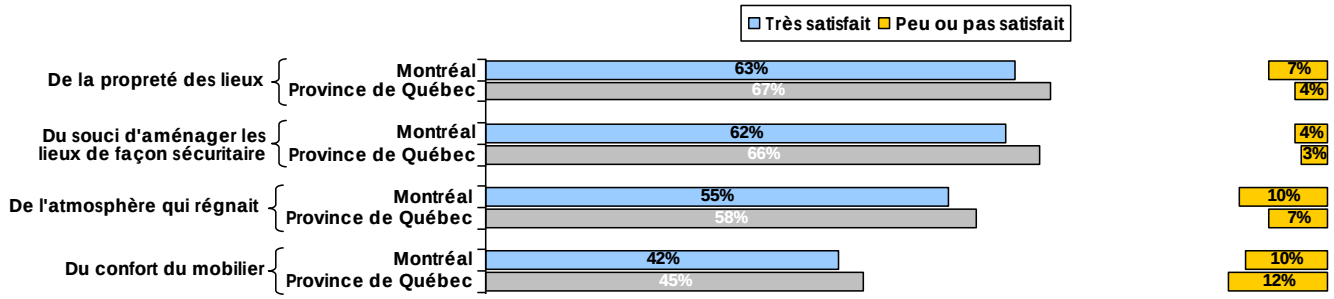


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Confort

L'indicateur de la propreté des lieux obtient la plus forte proportion d'usagers très satisfaits (63%) tandis que celui lié au confort du mobilier recueille la plus faible proportion de très satisfaits (42%).

Confort : 55%

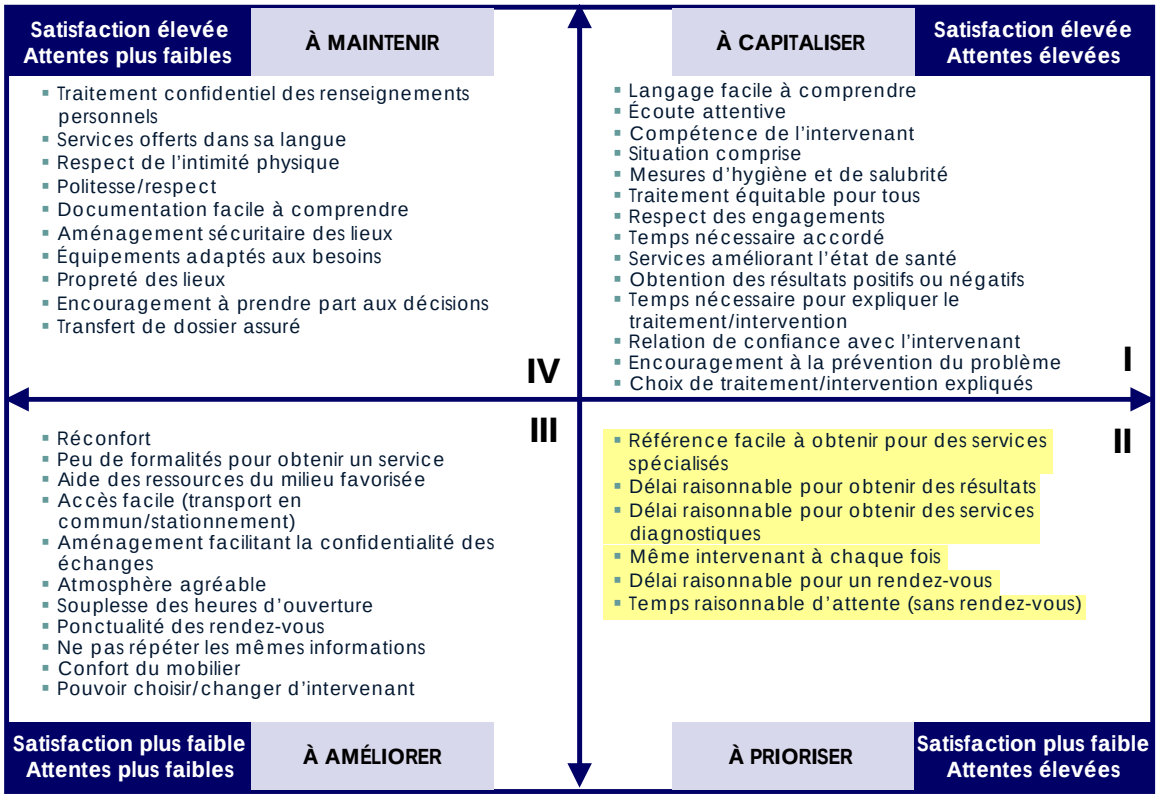


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes – CLSC

Voici la matrice des priorités d'action pour les CLSC de la région de Montréal.

Quadrants attentes/satisfaction



À capitaliser : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **élevée** et l'importance accordée par les usagers est **élevée.**

À prioriser : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **faible** et l'importance accordée par les usagers est **élevée.**

À améliorer : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **faible** et l'importance accordée par les usagers est **faible.**

À maintenir : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **élevée** et l'importance accordée par les usagers est **faible.**

Légende : → **Secteur relationnel**

→ **Secteur professionnel**

→ **Secteur organisationnel**

Les priorités d'action se situent dans le **quadrant II**. Les items composant ce quadrant, présentés par dimension (et par secteur) figurent ci-après.

« Diriez-vous que vous êtes pas du tout satisfait(e), peu satisfait(e), assez satisfait(e) ou très satisfait(e)… »

Continuité

- Des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre.
- De la facilité avec laquelle vous avez obtenu des références pour des services spécialisés.

Rapidité

- Du temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous.
- Du délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels.
- Du délai pour obtenir des services diagnostiques.
- Du délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations.

Après avoir résolu les priorités d'action du quadrant II, les items du **quadrant III** représentent le deuxième niveau de priorité. Les items composant ce quadrant sont :

Confidentialité

- De l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges.

Fiabilité

- De la ponctualité avec laquelle on a traité votre rendez-vous.

Apaisement

- De la façon dont l'intervenant vous a réconforté.

Solidarisation

- De la façon dont l'intervenant favorisait l'implication des ressources de votre milieu pour vous aider.

Simplicité

- De la possibilité de choisir votre intervenant ou de changer d'intervenant au besoin.
- De la façon dont se sont déroulées les formalités pour effectuer une demande ou pour obtenir un service.

Continuité

- De la façon dont on vous évitait d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre.

Accessibilité

- Des jours et des heures d'ouverture.
- De l'accessibilité, par transport en commun (incluant le transport adapté) ou par le stationnement à proximité.

Confort

- Du confort du mobilier.
- De l'atmosphère qui régnait.

On retrouve dans le **quadrant I**, les items sur lesquels les CLSC performent bien et doivent s'assurer de conserver leurs acquis. Les items composant ce quadrant sont :

Respect

- Du souci qu'avait le personnel de traiter toutes les personnes de façon juste et équitable.

Empathie

- De l'attention avec laquelle l'intervenant vous écoutait.
- De la compréhension dont l'intervenant a fait preuve à l'égard de votre situation.
- Du temps que l'intervenant rencontré a pris pour s'occuper de vous.

Fiabilité

- De la compétence de l'intervenant rencontré.
- Du souci qu'avait le personnel de prendre des mesures d'hygiène et de salubrité.
- Du respect des engagements pris à votre égard.
- Des services reçus visant à améliorer votre santé ou à mieux contrôler votre état.
- Du souci qu'avait l'intervenant de vous donner les résultats de vos examens et évaluations, qu'ils soient positifs ou négatifs.
- Du souci qu'avait l'intervenant de vous expliquer les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offraient à vous.

Responsabilisation

» De la façon dont l'intervenant vous a encouragé à utiliser des moyens ou des outils pour vous permettre d'éviter que le problème ne se reproduise.

Apaisement

» Du temps qu'a pris l'intervenant pour bien vous expliquer ce qui se passait à chaque étape du traitement ou de l'intervention.
» De la relation de confiance que vous avez pu établir avec l'intervenant rencontré.

Simplicité

» Du souci qu'avait l'intervenant de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.

Enfin, on retrouve dans le **quadrant IV**, les items sur lesquels les CLSC ne doivent pas consacrer d'efforts supplémentaires pour l'instant. Les items composant ce quadrant sont :

Respect

» Du respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique.
» La politesse et le respect qu'on vous a manifesté.

Confidentialité

» Du respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements qui vous concernaient.

Responsabilisation

» De la façon dont l'intervenant vous a encouragé à participer aux décisions qui vous concernaient.

Fiabilité

» Du souci qu'avait le personnel de vous fournir des équipements adaptés à vos besoins.

Simplicité

» Du souci qu'avait l'intervenant de vous fournir de la documentation facile à comprendre.

Continuité

» De la façon dont votre dossier a été transféré à d'autres établissements, organismes ou professionnels.

Accessibilité

» De la façon dont on a tenu compte de votre langue dans les services qui vous ont été offerts.

Confort

» Du souci d'aménager les lieux de façon sécuritaire.
» De la propreté des lieux.

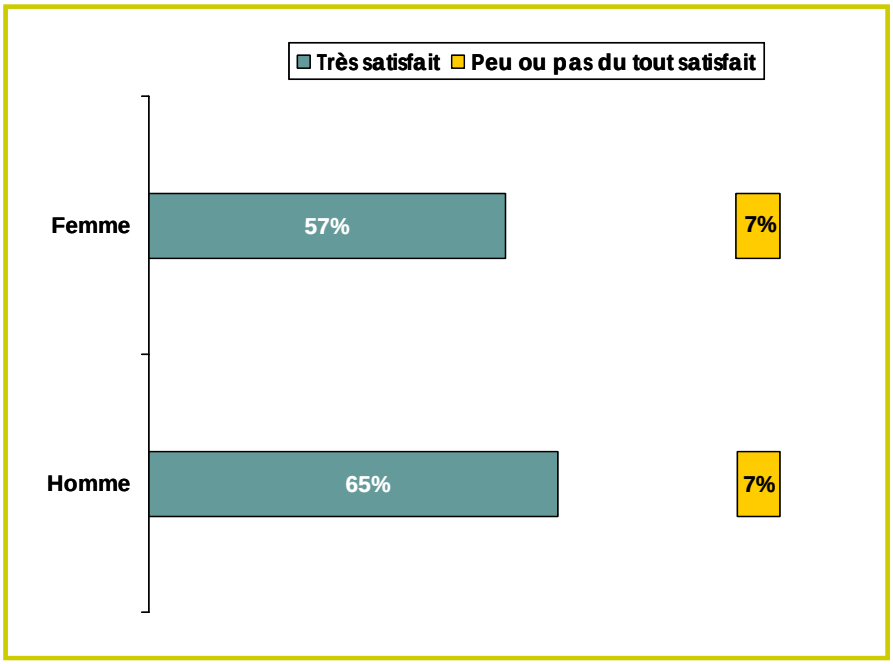
La satisfaction globale selon certaines caractéristiques sociodémographiques

Rappelons que la satisfaction globale est représentée par la question de satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services de santé reçus[13] posée à la fin du questionnaire. Les résultats obtenus à cette question au cours des années antérieures pour les usagers des services du CLSC sont présentés en annexe du présent rapport.

Le sexe

Les hommes ayant fréquenté un CLSC sont très satisfaits en plus grande proportion comparativement aux femmes (65% c. 57%).

Figure 13 : La satisfaction selon le sexe



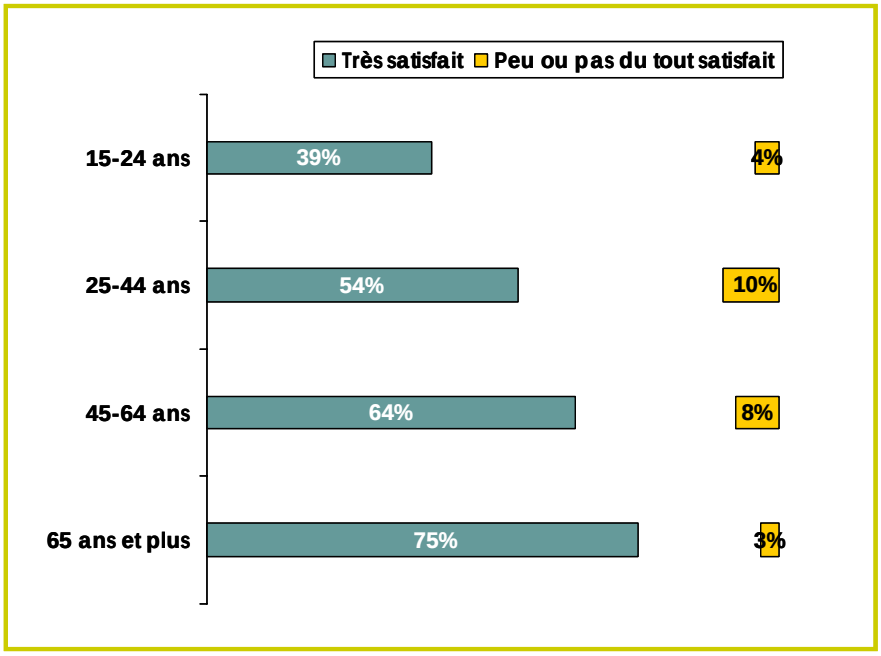
Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

[13] Q50. Et maintenant, globalement, diriez-vous que vous êtes pas du tout satisfait(e), peu satisfait(e), assez satisfait(e) ou très satisfait(e) des services reçus pour votre <Q7_1> lors de votre dernière expérience au (à la, à l') < établissement cité (consultation de référence) > ?

L'âge

La satisfaction des usagers des CLSC augmente avec l'âge.

Figure 14 : La satisfaction selon l'âge

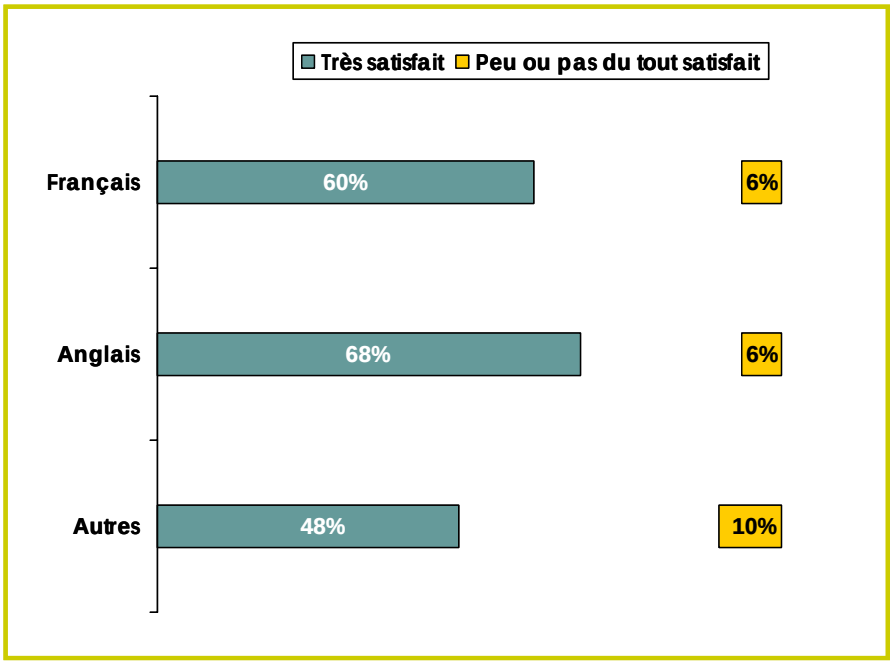


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

La langue d'usage

Plus des deux tiers des usagers anglophones des CLSC sont très satisfaits (68%) tandis que moins de la moitié des usagers parlant une langue autre que l'anglais et le français le sont (48%).

Figure 15 : La satisfaction selon la langue d'usage

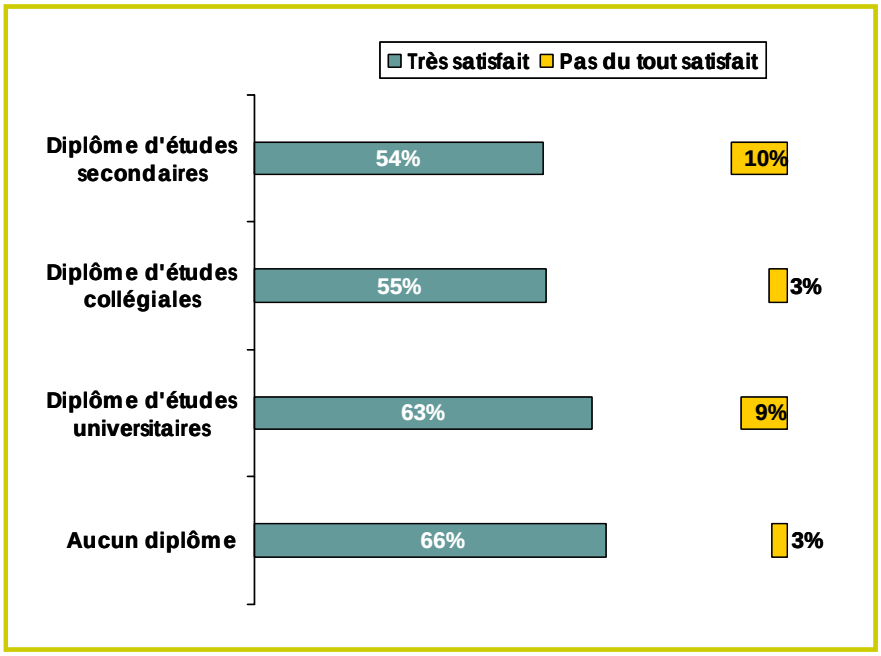


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

La scolarité

On observe le plus fort taux de satisfaction parmi les usagers des CLSC ne détenant aucun diplôme d'études (66% très satisfaits). En revanche, les usagers des CLSC détenant un diplôme d'études secondaires et ceux détenant un diplôme d'études collégiales sont moins satisfaits (54% et 55%, respectivement).

Figure 16 : La satisfaction selon la scolarité



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

4. SATISFACTION DES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES

Faits saillants

Les cliniques médicales récoltent un taux de satisfaction (63%) comparable à celui des CLSC (63%) et légèrement supérieur à celui des centres hospitaliers (56%).

C'est le secteur relationnel qui génère le plus de satisfaction parmi les Montréalais ayant fréquenté une clinique médicale (71%). Ces derniers sont particulièrement satisfaits de la confidentialité, surtout en ce qui concerne le traitement des renseignements personnels (81%).

En revanche, on observe que la satisfaction envers le secteur organisationnel est relativement faible, notamment en ce qui concerne la rapidité pour l'obtention d'un service (44%). En effet, on note que seulement 23% des usagers sont très satisfaits du temps d'attente sans rendez-vous, en baisse comparativement à 2004 (32%). Par ailleurs, 50% des usagers sont insatisfaits du temps d'attente sans rendez-vous, en nette augmentation comparativement à 2004 (26%).

En général, une tendance à la hausse est observée au niveau de la satisfaction des secteurs et des diverses dimensions depuis 1994. On note toutefois que l'insatisfaction par rapport à l'empathie dont l'intervenant a fait preuve a augmenté entre 2004 et 2006-2007, tout comme l'insatisfaction vis-à-vis certains aspects des dimensions liées à la simplicité et au confort[14].

Le tableau présente les moyennes pondérées des usagers des cliniques médicales très satisfaits par rapport à chaque secteur ainsi que la moyenne obtenue pour l'ensemble des secteurs.

Tableau 5 : Moyenne pondérée des répondants très satisfaits – Cliniques médicales[15]

SECTEURS	MONTRÉAL	PROVINCE DE QUÉBEC	DIFFÉRENCE (PTS DE POURCENTAGE)
Relationnel	71%	74%	-3%
Professionnel	60%	65%	-5%
Organisationnel	58%	61%	-3%
Usagers Cliniques médicales très satisfaits	**63%**	**67%**	**-3%**

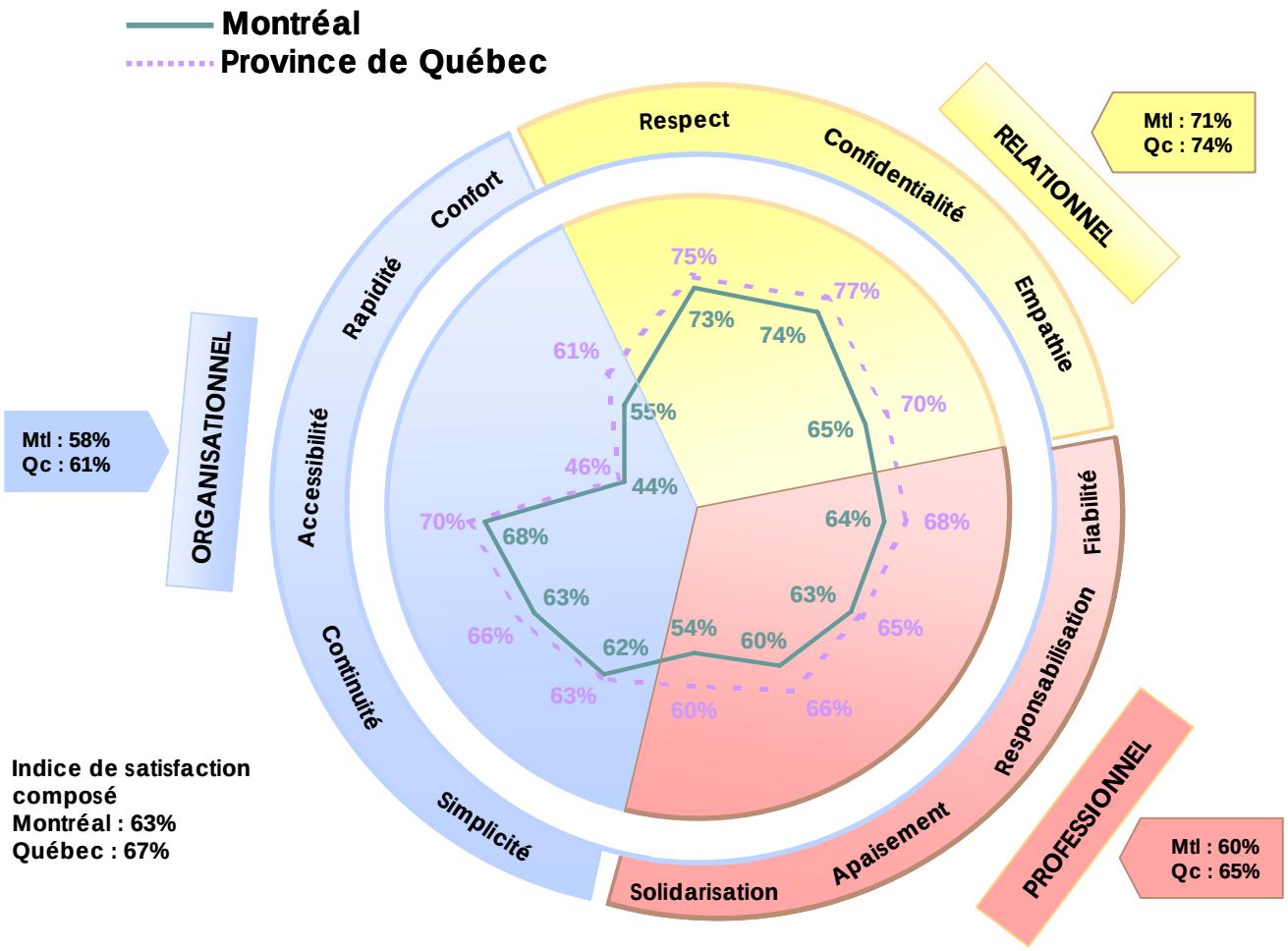
[14] Les résultats obtenus au cours des années antérieures pour les trois types d'usagers sont présentés en annexe. A noter que la formulation de certaines questions peut avoir changé dans le temps et que de nouvelles questions ont pu être intégrées dans le modèle au fil des ans.

[15] La moyenne pondérée est un indice permettant de tenir compte de la variation du nombre de répondants d'une question à l'autre alors que les points de pourcentage représentent la différence entre les pourcentages d'usagers très satisfaits de la région de Montréal comparativement à ceux de l'ensemble du Québec.

De façon générale, les scores de satisfaction obtenus pour la région de Montréal sont légèrement inférieurs à ceux de l'ensemble du Québec.

Radar des usagers des cliniques médicales

La ligne pleine représente les moyennes pondérées des usagers très satisfaits de la région de Montréal tandis que la ligne pointillée présente celles des usagers de l'ensemble du Québec.



Le secteur relationnel

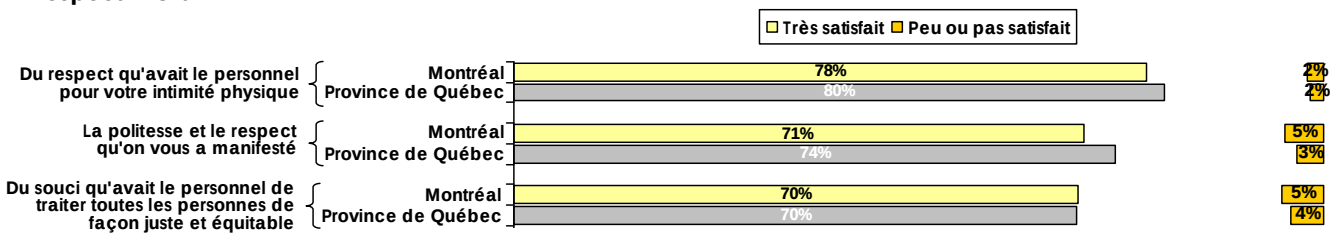
Le **secteur relationnel** obtient le taux de satisfaction le plus élevé de tous les secteurs. La moyenne du secteur est de 71%. Les trois dimensions qui composent ce secteur, soit le respect, la confidentialité et l'empathie, affichent des taux de satisfaction élevés (respectivement 73%, 74% et 65%).

De façon générale, les scores de satisfaction obtenus pour la région de Montréal sont légèrement inférieurs à ceux de l'ensemble du Québec.

Respect

L'indicateur du respect de l'intimité physique obtient le score le plus élevé dans cette dimension (78%). En revanche, l'indicateur du traitement équitable pour tous obtient le score le plus faible (70%).

Respect : 73%

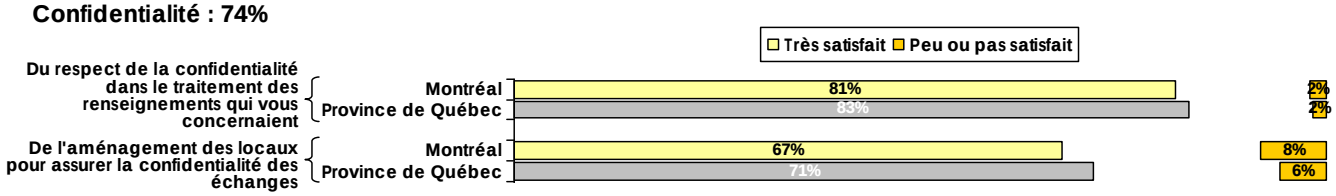


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Confidentialité

La proportion d'usagers très satisfaits est plus élevée pour l'indicateur du respect de la confidentialité (81%) par rapport à celle de l'indicateur de l'aménagement des locaux (67%).

Confidentialité : 74%

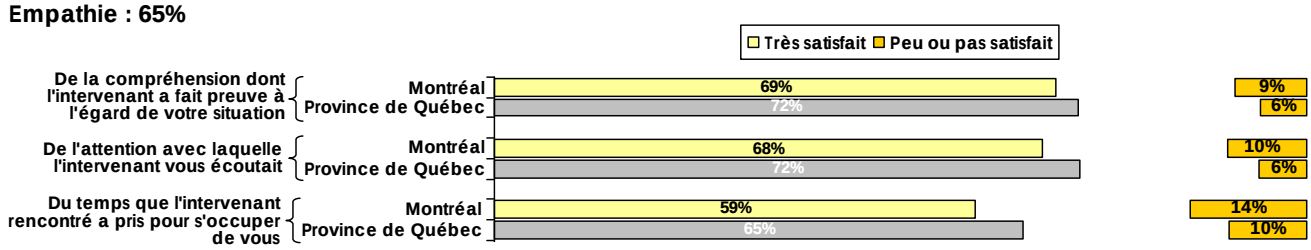


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Empathie

L'écoute attentive est l'indicateur qui récolte la satisfaction la plus élevée (69%) tandis que l'indicateur avec la plus faible satisfaction est celui du temps nécessaire accordé avec une proportion d'usagers des cliniques très satisfaits de 59%.

Empathie : 65%



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Le secteur professionnel

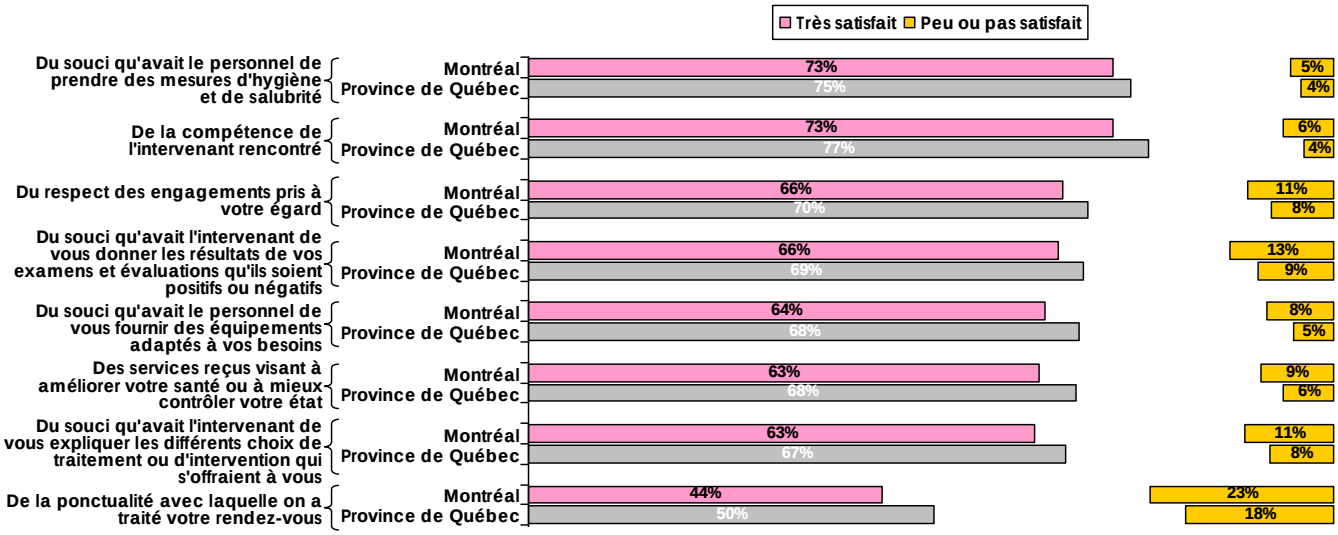
La moyenne du **secteur professionnel** se situe en-dessous de la moyenne des usagers des cliniques médicales (60% c. 63%). La dimension fiabilité récolte le plus fort taux de satisfaction pour ce secteur (64%) alors que la satisfaction de la dimension solidarisation est inférieure à la moyenne (54%). Notons que cette dimension n'est représentée que par une seule question, soit la façon dont l'intervenant favorisait l'implication des ressources du milieu.

De façon générale, les taux de satisfaction obtenus dans la région de Montréal sont inférieurs à ceux de l'ensemble du Québec.

Fiabilité

L'indicateur du souci des mesures d'hygiène et de salubrité obtient la plus forte proportion d'usagers très satisfaits (73%), alors que la ponctualité des rendez-vous génère la plus faible satisfaction (44%).

Fiabilité : 64%

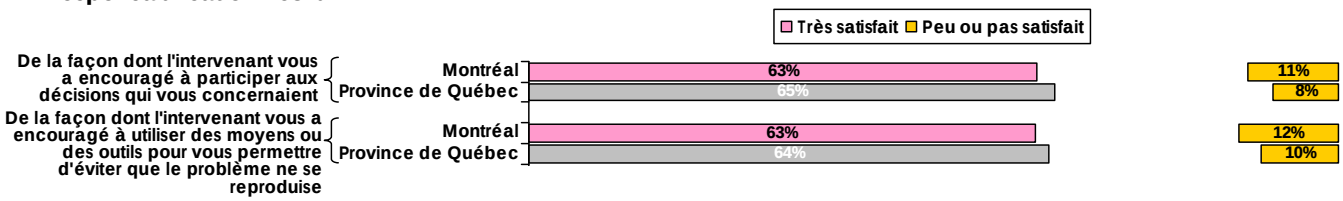


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Responsabilisation

Les proportions d'usagers des cliniques médicales très satisfaits sont similaires pour les deux indicateurs de la dimension responsabilisation.

Responsabilisation : 63%

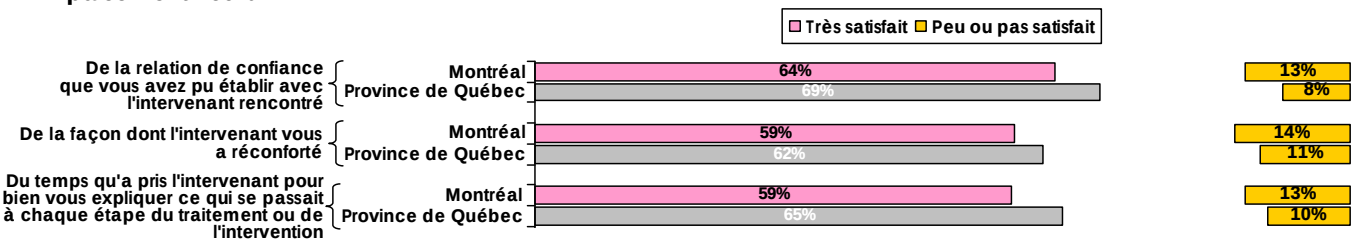


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Apaisement

L'indicateur de la relation de confiance établie avec l'intervenant obtient la proportion la plus élevée d'usagers très satisfaits (64%) alors que les deux autres indicateurs obtiennent des scores similaires (59%).

Apaisement : 60%

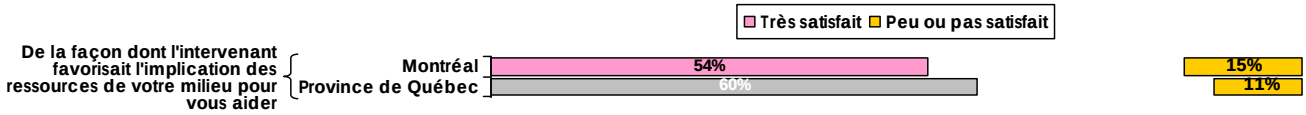


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Solidarisation

Plus de la moitié des usagers des cliniques se disent très satisfaits (54%) de la façon dont l'intervenant a favorisé l'implication des ressources du milieu pour les aider.

Solidarisation : 54%



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Le secteur organisationnel

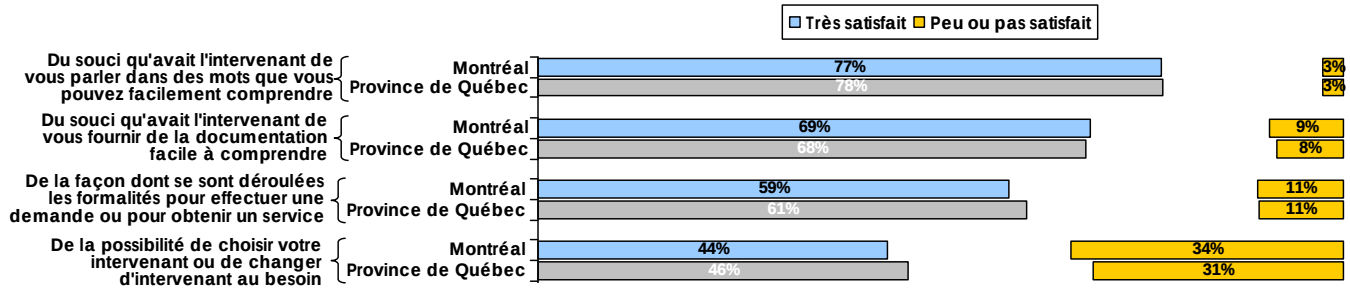
La moyenne du **secteur organisationnel** se situe également sous la moyenne de l'ensemble des usagers des cliniques médicales (58% c. 63%). La dimension accessibilité récolte le plus fort taux de satisfaction (68%) alors qu'on observe une plus faible satisfaction au niveau de la dimension rapidité (44%).

Les indices de satisfaction obtenus pour la région de Montréal sont légèrement inférieurs à ceux de l'ensemble du Québec.

Simplicité

Plus des trois quarts des usagers des cliniques sont très satisfaits du langage facile à comprendre utilisé par l'intervenant (77%). En revanche, les usagers sont beaucoup moins satisfaits (44% très satisfaits) de la possibilité de choisir ou changer d'intervenant au besoin.

Simplicité : 62%

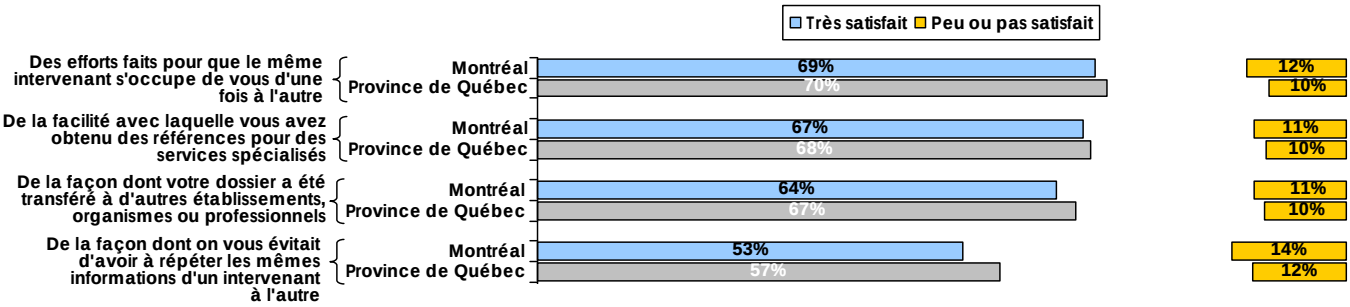


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Continuité

Plus des deux tiers des usagers des cliniques médicales sont très satisfaits des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe d'eux (69%) alors que la moitié d'entre eux sont très satisfaits de la façon dont on leur a évité de répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre (53%).

Continuité : 63%

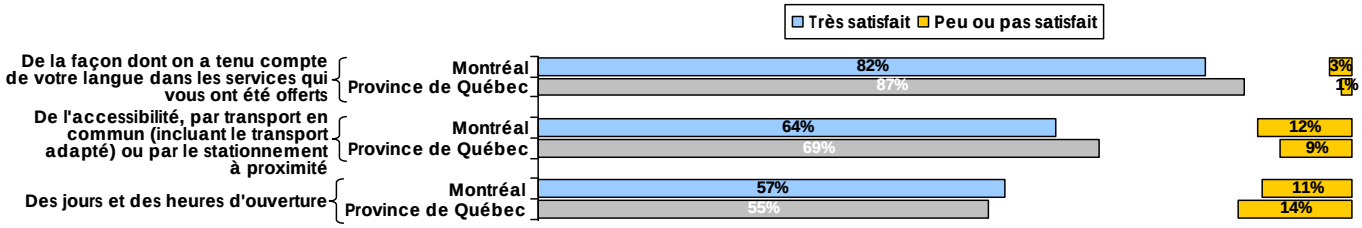


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Accessibilité

Une forte proportion d'usagers des cliniques sont très satisfaits d'avoir reçu des services dans leur langue (82%). Ils sont toutefois moins satisfaits de la souplesse des jours et heures d'ouverture des cliniques médicales (57% très satisfaits).

Accessibilité : 68%

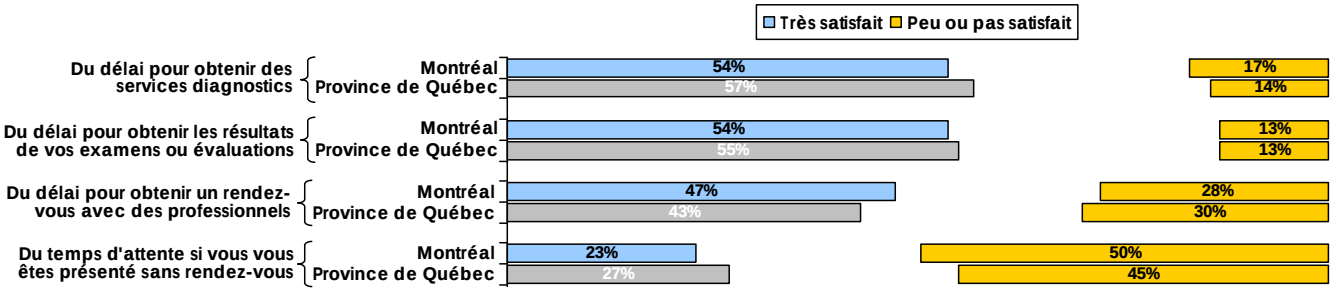


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Rapidité

De manière générale, la satisfaction des indicateurs de la dimension rapidité est plus faible que celle des autres dimensions. Un peu plus de la moitié des usagers des cliniques sont très satisfaits du délai pour obtenir des services diagnostics (54%) et de celui pour obtenir des résultats d'examens ou évaluations (54%). Cependant, seulement moins du quart des usagers sont très satisfaits du temps d'attente sans rendez-vous (23%). Notons par ailleurs que les Montréalais sont proportionnellement un peu plus satisfaits que l'ensemble du Québec du délai pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel (47% c. 43%).

Rapidité : 44%

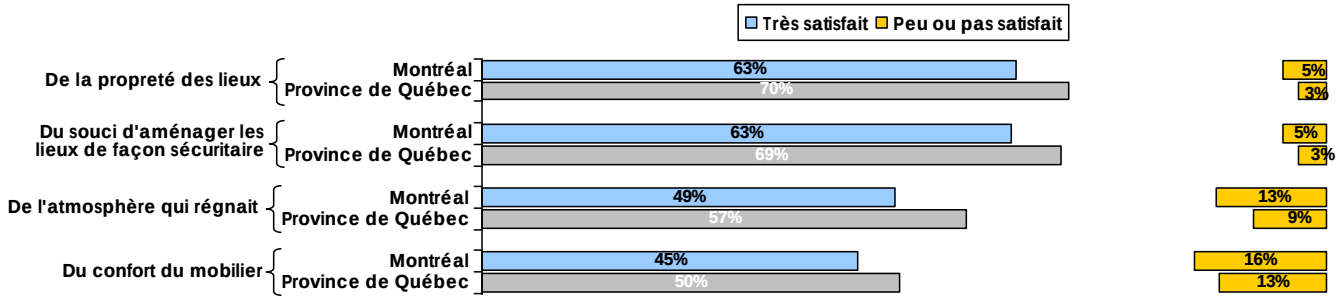


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Confort

L'indicateur de la propreté des lieux obtient la plus forte proportion d'usagers très satisfaits (63%) tandis que celui du confort du mobilier recueille la plus faible proportion (45%).

Confort : 55%

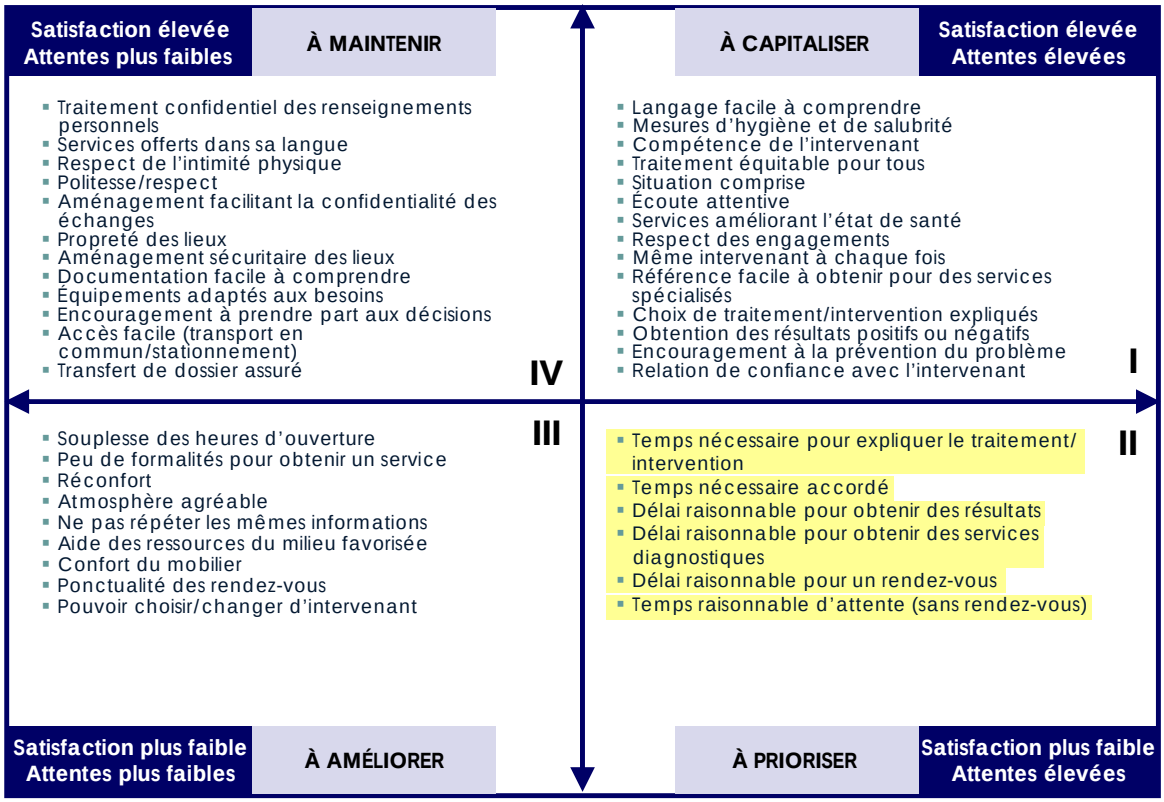


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes – Cliniques médicales

Voici la matrice des priorités d'action pour les cliniques médicales de la région de Montréal

Quadrants attentes/satisfaction



À capitaliser : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **élevée** et l'importance accordée par les usagers est **élevée.**

À prioriser : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **faible** et l'importance accordée par les usagers est **élevée.**

À améliorer : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **faible** et l'importance accordée par les usagers est **faible.**

À maintenir : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **élevée** et l'importance accordée par les usagers est **faible.**

Légende : → **Secteur relationnel**

→ **Secteur professionnel**

→ **Secteur organisationnel**

Les priorités d'action se situent dans le **quadrant II**. Les items composant ce quadrant, présentés par dimension (et secteur), figurent ci-après.

« Diriez-vous que vous êtes pas du tout satisfait(e), peu satisfait(e), assez satisfait(e) ou très satisfait(e)… »

Empathie

» Du temps que l'intervenant rencontré a pris pour s'occuper de vous.

Apaisement

» Du temps qu'a pris l'intervenant pour bien vous expliquer ce qui se passait à chaque étape du traitement ou de l'intervention.

Rapidité

» Du temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous.
» Du délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels.
» Du délai pour obtenir des services diagnostiques.
» Du délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations.

Après avoir résolu les priorités d'action du **quadrant II**, les items du **quadrant III** représentent le deuxième niveau de priorité. Les items composant ce quadrant sont :

Fiabilité

» De la ponctualité avec laquelle on a traité votre rendez-vous.

Apaisement

» De la façon dont l'intervenant vous a réconforté.

Solidarisation

» De la façon dont l'intervenant favorisait l'implication des ressources de votre milieu pour vous aider.

Simplicité

» De la possibilité de choisir votre intervenant ou de changer d'intervenant au besoin.
» De la façon dont se sont déroulées les formalités pour effectuer une demande ou pour obtenir un service.

Continuité

» De la façon dont on vous évitait d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre.

Accessibilité

» Des jours et des heures d'ouverture.

Confort

» Du confort du mobilier.
» De l'atmosphère qui régnait.

On retrouve dans le **quadrant I**, les items sur lesquels les cliniques médicales performent bien et doivent s'assurer de conserver leurs acquis. Les items composant ce quadrant sont :

Respect

» Du souci qu'avait le personnel de traiter toutes les personnes de façon juste et équitable.

Empathie

» De la compréhension dont l'intervenant a fait preuve à l'égard de votre situation.
» De l'attention avec laquelle l'intervenant vous écoutait.

Fiabilité

» Du souci qu'avait le personnel de prendre des mesures d'hygiène et de salubrité.
» De la compétence de l'intervenant rencontré.
» Du respect des engagements pris à votre égard.
» Des services reçus visant à améliorer votre santé ou à mieux contrôler votre état.
» Du souci qu'avait l'intervenant de vous donner les résultats de vos examens et évaluations, qu'ils soient positifs ou négatifs.
» Du souci qu'avait l'intervenant de vous expliquer les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offraient à vous.

Responsabilisation

» De la façon dont l'intervenant vous a encouragé à utiliser des moyens ou des outils pour vous permettre d'éviter que le problème ne se reproduise.

Apaisement

» De la relation de confiance que vous avez pu établir avec l'intervenant rencontré.

Simplicité

» Du souci qu'avait l'intervenant de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.

Continuité

» Des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre.
» De la facilité avec laquelle vous avez obtenu des références pour des services spécialisés.

Enfin, on retrouve dans le **quadrant IV**, les items sur lesquels les cliniques médicales ne doivent pas consacrer d'efforts supplémentaires pour l'instant. Les items composant ce quadrant sont :

Respect

» Du respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique.
» La politesse et le respect qu'on vous a manifesté.

Confidentialité

» Du respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements qui vous concernaient.
» De l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges.

Responsabilisation

» De la façon dont l'intervenant vous a encouragé à participer aux décisions qui vous concernaient.

Fiabilité

» Du souci qu'avait le personnel de vous fournir des équipements adaptés à vos besoins.

Simplicité

» Du souci qu'avait l'intervenant de vous fournir de la documentation facile à comprendre.

Continuité

- De la façon dont votre dossier a été transféré à d'autres établissements, organismes ou professionnels.

Accessibilité

- De la façon dont on a tenu compte de votre langue dans les services qui vous ont été offerts.
- De l'accessibilité, par transport en commun (incluant le transport adapté) ou par le stationnement à proximité.

Confort

- Du souci d'aménager les lieux de façon sécuritaire.
- De la propreté des lieux.

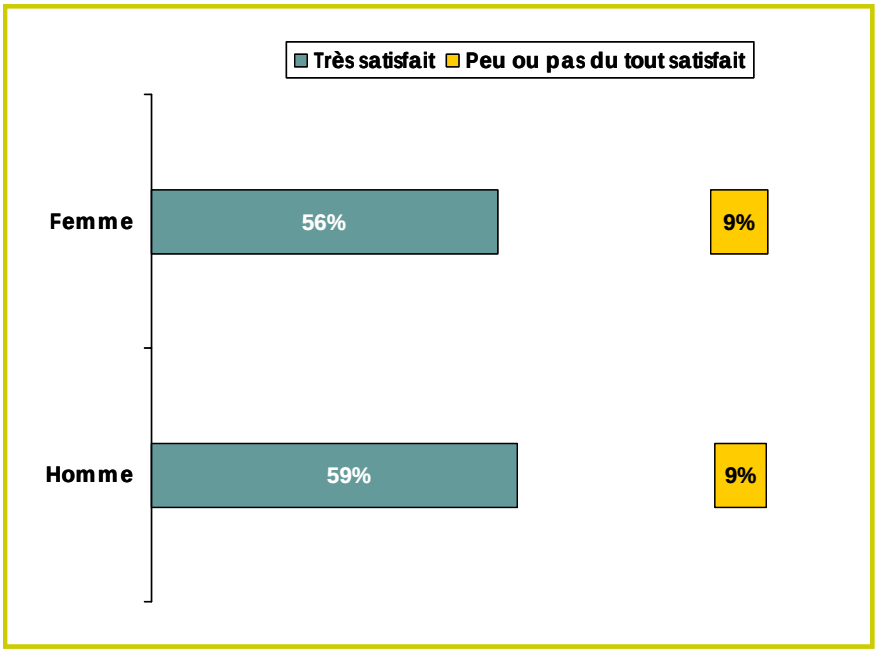
La satisfaction globale selon certaines caractéristiques sociodémographiques

Rappelons que la satisfaction globale est représentée par la question de satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services de santé reçus[16] posée à la fin du questionnaire. Les résultats obtenus à cette question au cours des années antérieures pour les usagers des cliniques médicales sont présentés en annexe du présent rapport.

Le sexe

Les hommes ayant fréquenté une clinique médicale sont légèrement plus satisfaits que les femmes (59% c. 56%).

Figure 17 : La satisfaction selon le sexe



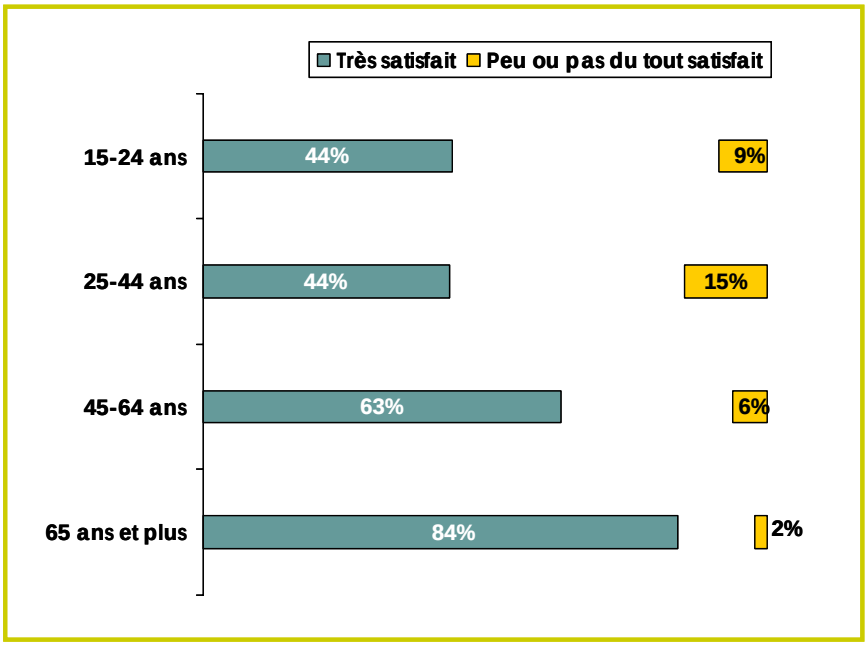
Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

[16] Q50. Et maintenant, globalement, diriez-vous que vous êtes pas du tout satisfait(e), peu satisfait(e), assez satisfait(e) ou très satisfait(e) des services reçus pour votre <Q7_1> lors de votre dernière expérience au (à la, à l') < établissement cité (consultation de référence) > ?

L'âge

La satisfaction des usagers des cliniques médicales augmente avec l'âge.

Figure 18 : La satisfaction selon l'âge

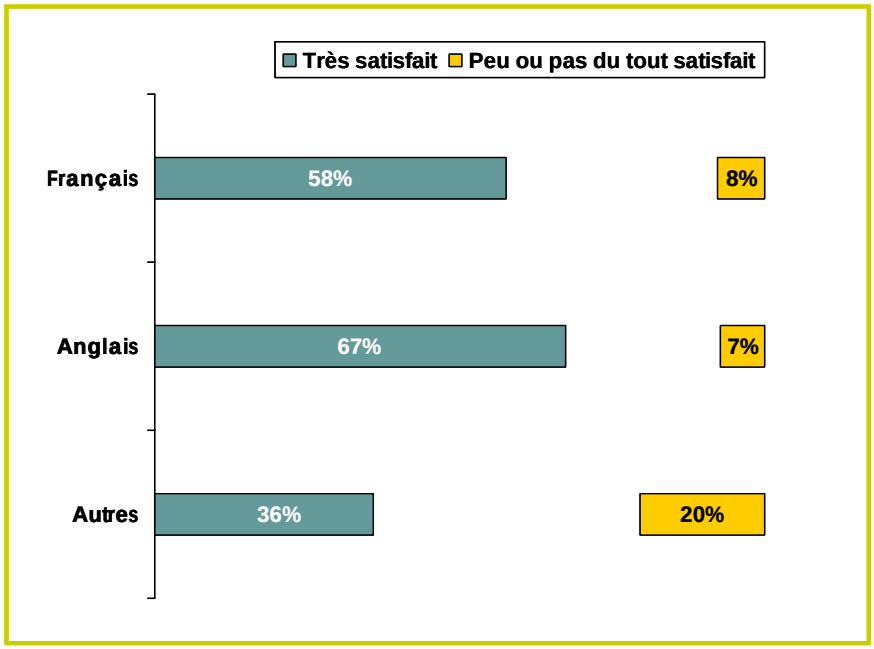


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

La langue d'usage

Plus des deux tiers des usagers anglophones des cliniques médicales sont très satisfaits (67%) tandis que seulement le tiers des usagers parlant une langue autre que l'anglais et le français le sont (36%).

Figure 19 : La satisfaction selon la langue d'usage

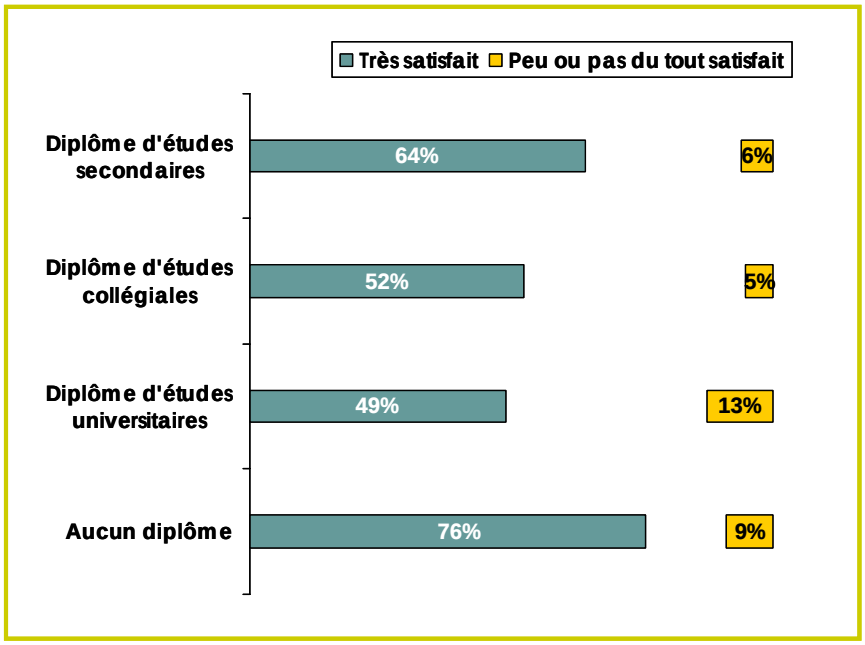


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

La scolarité

On observe le plus fort taux de satisfaction parmi les usagers des cliniques médicales ne détenant aucun diplôme d'études (76% très satisfaits). On observe que la satisfaction diminue lorsque la scolarité augmente.

Figure 20 : La satisfaction selon la scolarité



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

5. SATISFACTION DES USAGERS DES CENTRES HOSPITALIERS

Faits saillants

Les centres hospitaliers récoltent un taux de satisfaction (56%) inférieur à celui des CLSC (63%) et des cliniques médicales (63%).

C'est le secteur relationnel qui génère le plus de satisfaction parmi les Montréalais ayant fréquenté un centre hospitalier (62%). Ces derniers sont particulièrement satisfaits du respect de l'intervenant rencontré (65%).

En revanche, la satisfaction envers le secteur organisationnel est relativement faible, notamment en ce qui concerne la rapidité pour l'obtention d'un service (40%) et le confort de l'environnement physique (45%). En effet, on note que seulement 27% des usagers sont très satisfaits du temps d'attente sans rendez-vous; on observe toutefois une hausse importante comparativement à 2001 (14%). De façon similaire, seulement le tiers (32%) des usagers des centres hospitaliers sont très satisfaits du confort du mobilier bien qu'on constate une progression par rapport à 2004 (26%).

En général, une tendance à la hausse est observée au niveau de la satisfaction des secteurs et des diverses dimensions depuis 1994[17].

Le tableau présente les moyennes pondérées des usagers des centres hospitaliers très satisfaits par rapport à chaque secteur ainsi que la moyenne obtenue pour l'ensemble des secteurs.

Tableau 6 : Moyenne pondérée des répondants très satisfaits – Centres hospitaliers[18]

SECTEURS	MONTRÉAL	PROVINCE DE QUÉBEC	DIFFÉRENCE (PTS DE POURCENTAGE)
Relationnel	62%	63%	-1%
Professionnel	55%	56%	-1%
Organisationnel	51%	52%	-1%
Usagers CH très satisfaits	**56%**	**57%**	**-1%**

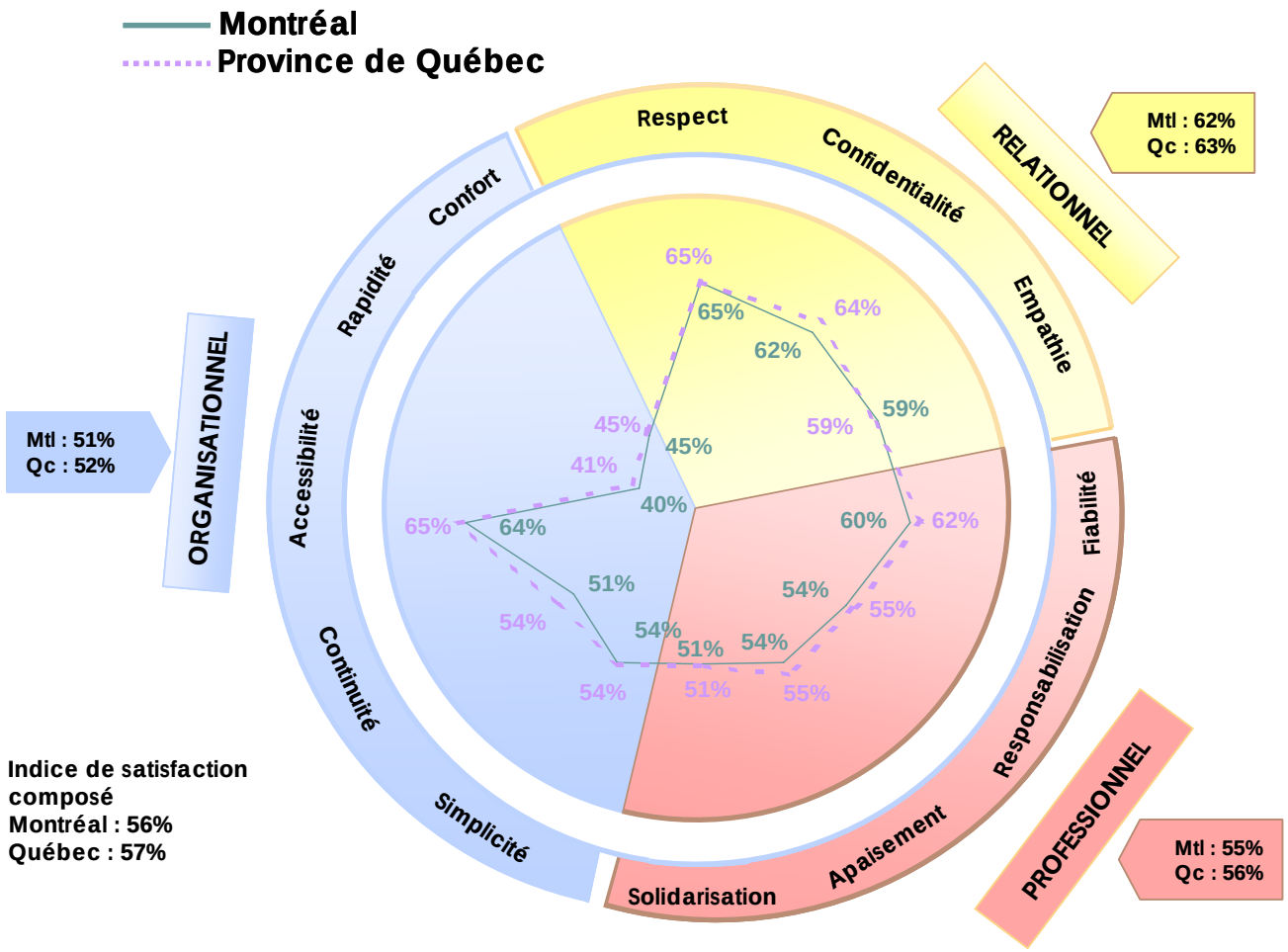
[17] Les résultats obtenus au cours des années antérieures pour les trois types d'usagers sont présentés en annexe. A noter que la formulation de certaines questions peut avoir changé dans le temps et que de nouvelles questions ont pu être intégrées dans le modèle au fil des ans.

[18] La moyenne pondérée est un indice permettant de tenir compte de la variation du nombre de répondants d'une question à l'autre alors que les points de pourcentage représentent la différence entre les pourcentages d'usagers très satisfaits de la région de Montréal comparativement à ceux de l'ensemble du Québec.

De façon générale, les scores de satisfaction obtenus pour la région de Montréal sont comparables ou légèrement inférieurs à ceux de l'ensemble du Québec.

Le radar des usagers des centres hospitaliers

La ligne pleine représente les moyennes pondérées des usagers très satisfaits de la région de Montréal tandis que la ligne pointillée présente celles des usagers de l'ensemble du Québec.



Le secteur relationnel

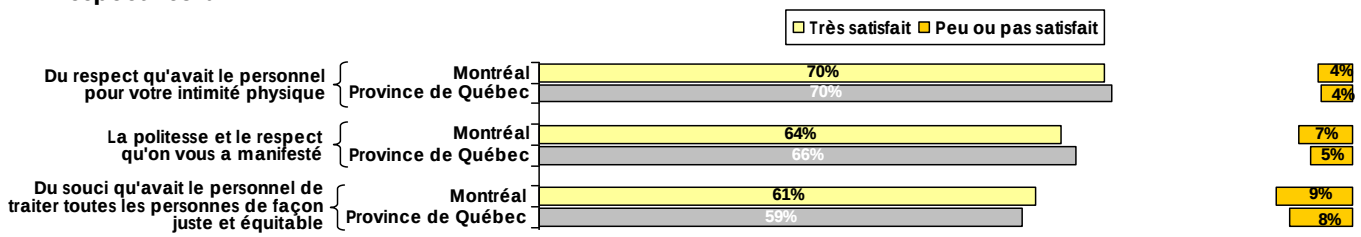
Le **secteur relationnel** obtient le taux de satisfaction le plus élevé de tous les secteurs. La moyenne du secteur est de 62%. Les trois dimensions qui composent ce secteur, soit le respect, la confidentialité et l'empathie, affichent des taux de satisfaction élevés (respectivement 65%, 62% et 59%).

De façon générale, les scores de satisfaction obtenus pour la région de Montréal sont légèrement inférieurs ou comparables à ceux de l'ensemble du Québec.

Respect

L'indicateur du respect de l'intimité physique obtient le score le plus élevé dans cette dimension (70%). En revanche, l'indicateur du traitement équitable pour tous obtient le score le plus faible (61%).

Respect : 65%

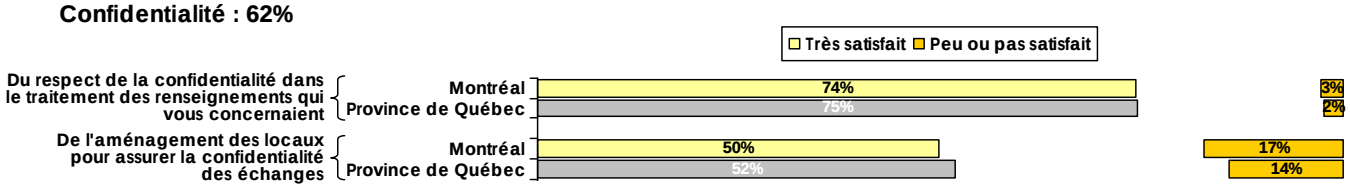


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Confidentialité

La proportion d'usagers des centres hospitaliers très satisfaits est plus élevée pour l'indicateur du respect de la confidentialité (74%) par rapport à celle de l'indicateur de l'aménagement des locaux (50%).

Confidentialité : 62%

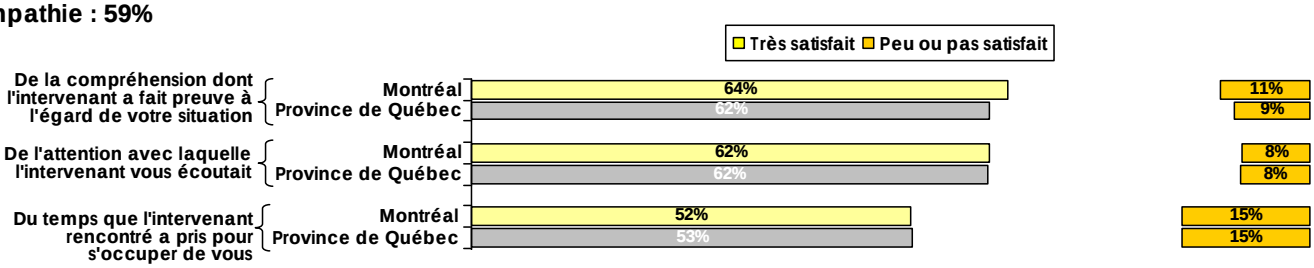


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Empathie

La compréhension de l'intervenant est l'indicateur qui récolte la satisfaction la plus élevée (64%) tandis que l'indicateur avec la plus faible satisfaction est celui du temps que l'intervenant a pris avec une proportion d'usagers des centres hospitaliers très satisfaits de 52%.

Empathie : 59%



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Le secteur professionnel

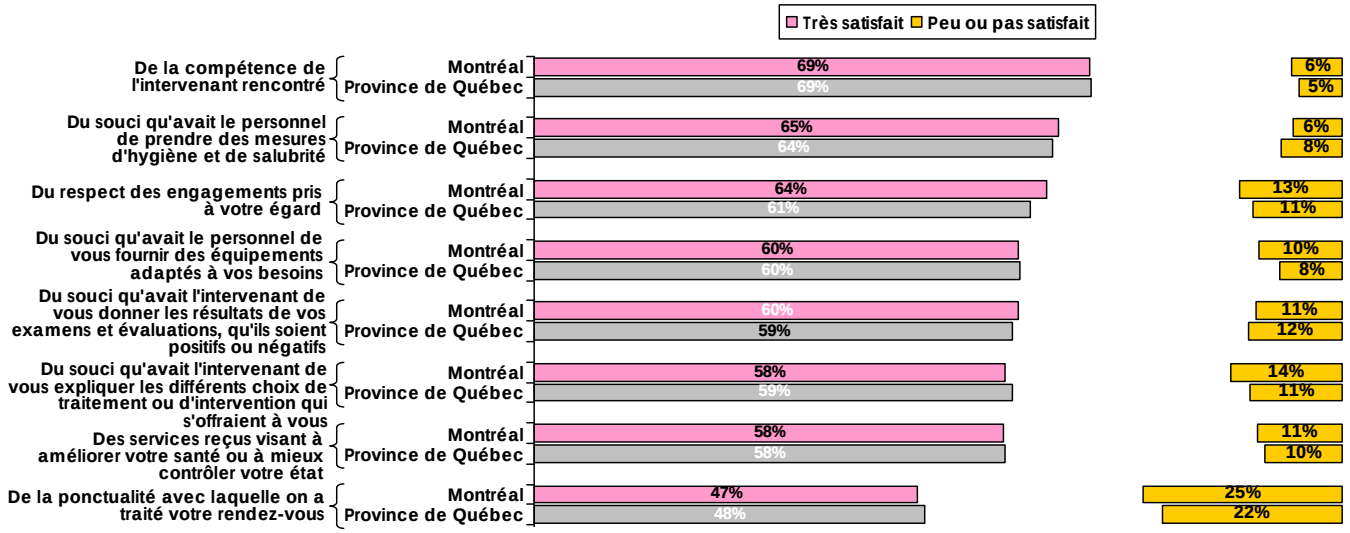
La moyenne du **secteur professionnel** se situe légèrement en-dessous de la moyenne des usagers des centres hospitaliers (55% c. 56%). La dimension fiabilité récolte le plus fort taux de satisfaction pour ce secteur (60%) alors que la satisfaction de la dimension solidarisation est inférieure à la moyenne (51%).

De façon générale, les taux de satisfaction obtenus dans la région de Montréal sont légèrement inférieurs ou comparables à ceux de l'ensemble du Québec, à l'exception de l'indice de satisfaction de l'indicateur lié au respect des engagements de la dimension fiabilité qui est légèrement supérieur (64% c. 61%).

Fiabilité

L'indicateur de la compétence de l'intervenant obtient la plus forte proportion d'usagers des centres hospitaliers très satisfaits (69%), alors que moins de la moitié des usagers sont satisfaits de la ponctualité des rendez-vous (47%).

Fiabilité : 60%

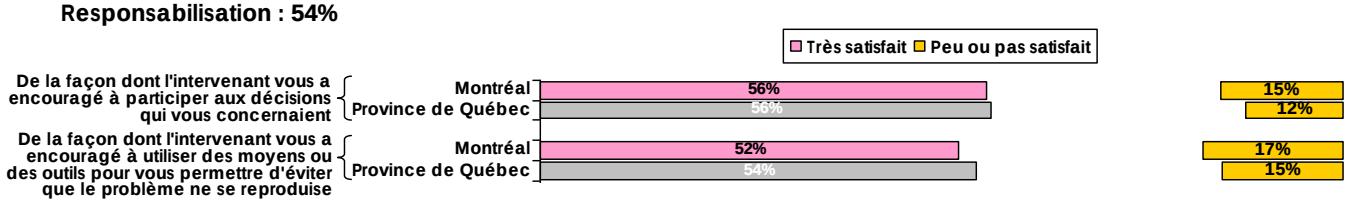


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Responsabilisation

L'indicateur de l'encouragement à prendre part aux décisions obtient une satisfaction légèrement plus élevée (56%) que celui de l'encouragement à la prévention du problème (52%).

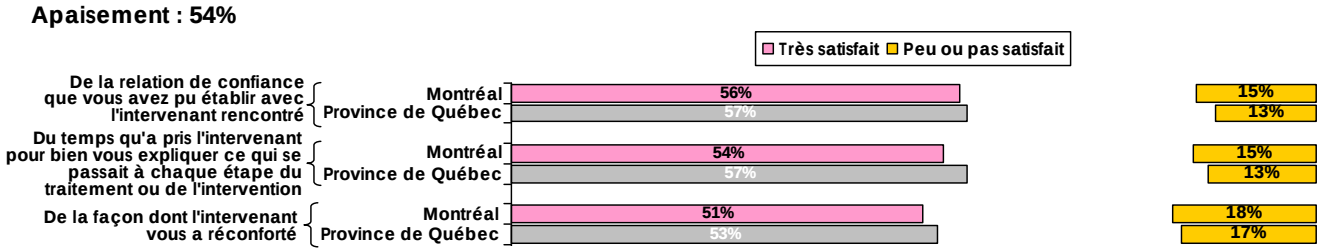
Responsabilisation : 54%



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Apaisement

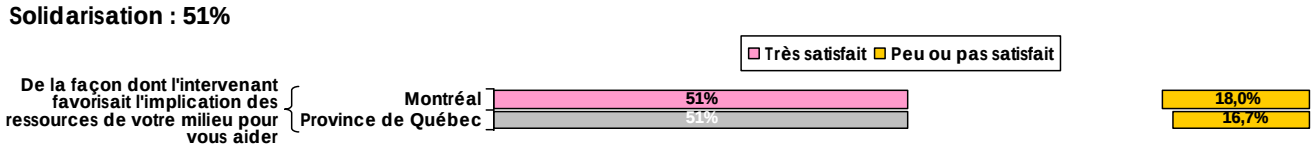
L'indicateur de la relation de confiance établie avec l'intervenant obtient la proportion la plus élevée d'usagers très satisfaits (56%) alors que la satisfaction à l'égard du réconfort offert par l'intervenant est la plus faible (51%).



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Solidarisation

La moitié des usagers des centres hospitaliers se disent très satisfaits (51%) de la façon dont l'intervenant a favorisé l'implication des ressources du milieu pour les aider.



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Le secteur organisationnel

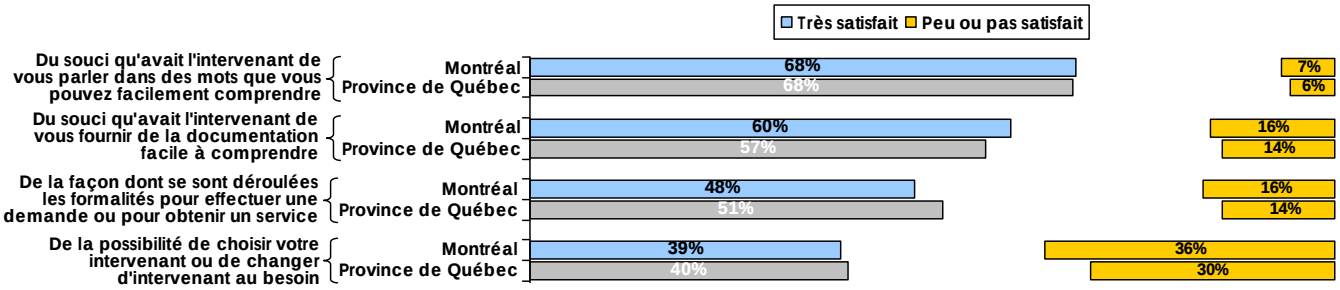
La moyenne du **secteur organisationnel** se situe également sous la moyenne de l'ensemble des usagers des centres hospitaliers (51% c. 56%). La dimension accessibilité récolte le plus fort taux de satisfaction (64%) tandis que les dimensions confort (45%) et rapidité (40%) obtiennent les scores de satisfaction les plus faibles.

Les indices de satisfaction obtenus pour la région de Montréal sont légèrement inférieurs ou comparables à ceux de l'ensemble du Québec à l'exception du score de satisfaction de l'indicateur lié au souci de fournir de la documentation facile à comprendre qui est légèrement supérieur (dimension simplicité – 60% c. 57%).

Simplicité

Plus des deux tiers des usagers montréalais sont très satisfaits du langage facile à comprendre utilisé par l'intervenant (68%). En revanche, les usagers sont beaucoup moins satisfaits de la possibilité de choisir ou changer d'intervenant au besoin (39% très satisfaits).

Simplicité : 54%

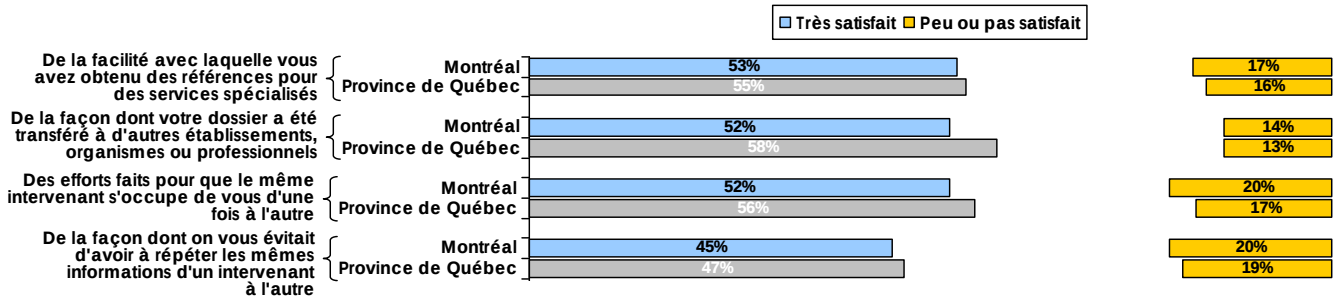


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Continuité

L'indicateur de la facilité à obtenir des références pour des services spécialisés récolte le plus fort taux de satisfaction (53%) alors que moins de la moitié des usagers des centres hospitaliers sont très satisfaits de la façon dont on leur a évité de répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre (45%).

Continuité : 51%

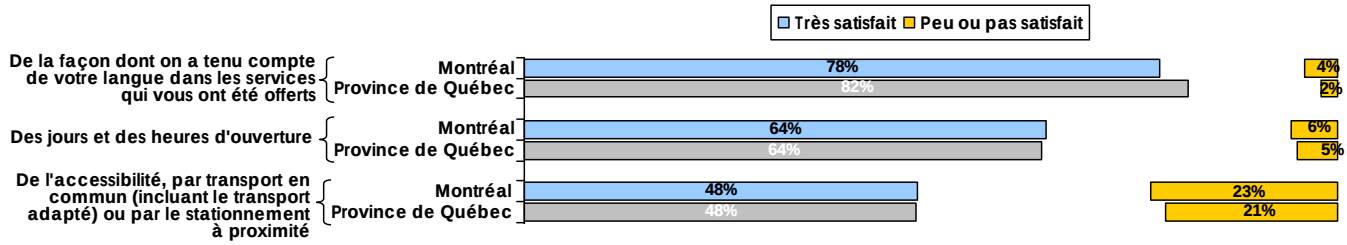


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Accessibilité

Une forte proportion d'usagers des centres hospitaliers sont très satisfaits d'avoir reçu des services dans leur langue (78%). Ils sont toutefois moins satisfaits de l'accessibilité par transport en commun ou par le stationnement à proximité (48% très satisfaits).

Accessibilité : 64%

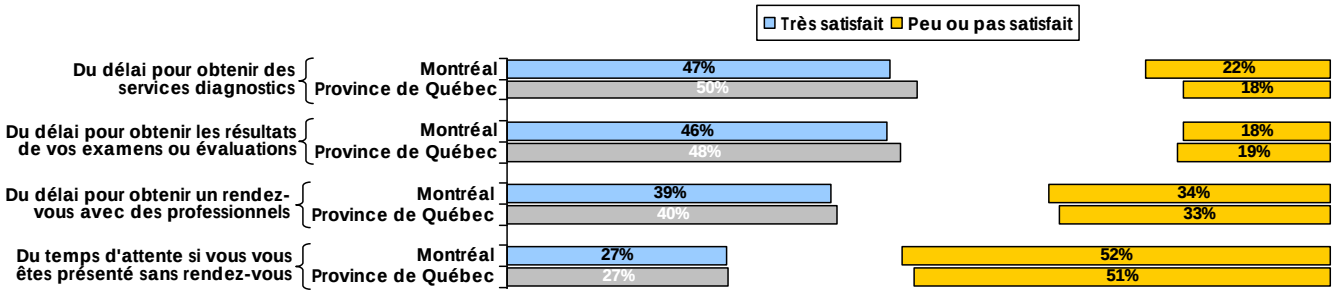


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Rapidité

De manière générale, la satisfaction des indicateurs de la dimension rapidité est plus faible que celle des autres dimensions. Moins de la moitié des usagers sont très satisfaits du délai pour obtenir des services diagnostics (47%) et de celui pour obtenir des résultats d'examens ou évaluations (46%). De plus, seulement le quart des usagers sont très satisfaits du temps d'attente sans rendez-vous dans les centres hospitaliers (27%).

Rapidité : 40%

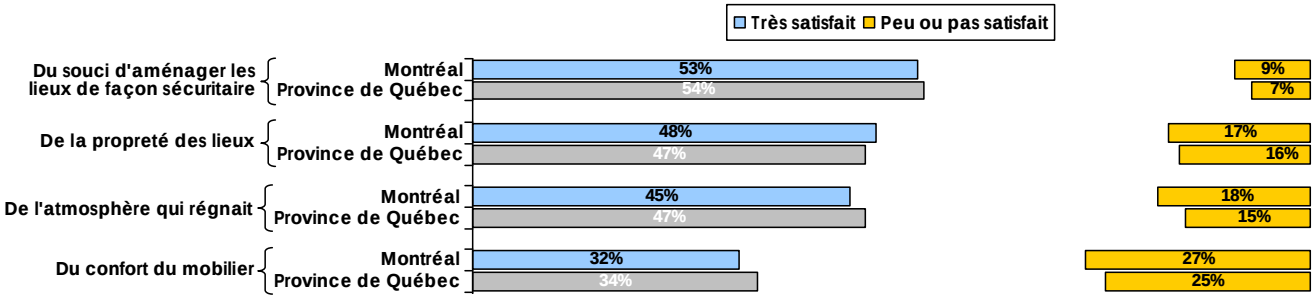


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Confort

L'indicateur du souci d'aménager les lieux de façon sécuritaire obtient la plus forte proportion d'usagers très satisfaits (53%) tandis que celui du confort du mobilier recueille la plus faible proportion (32%).

Confort : 45%

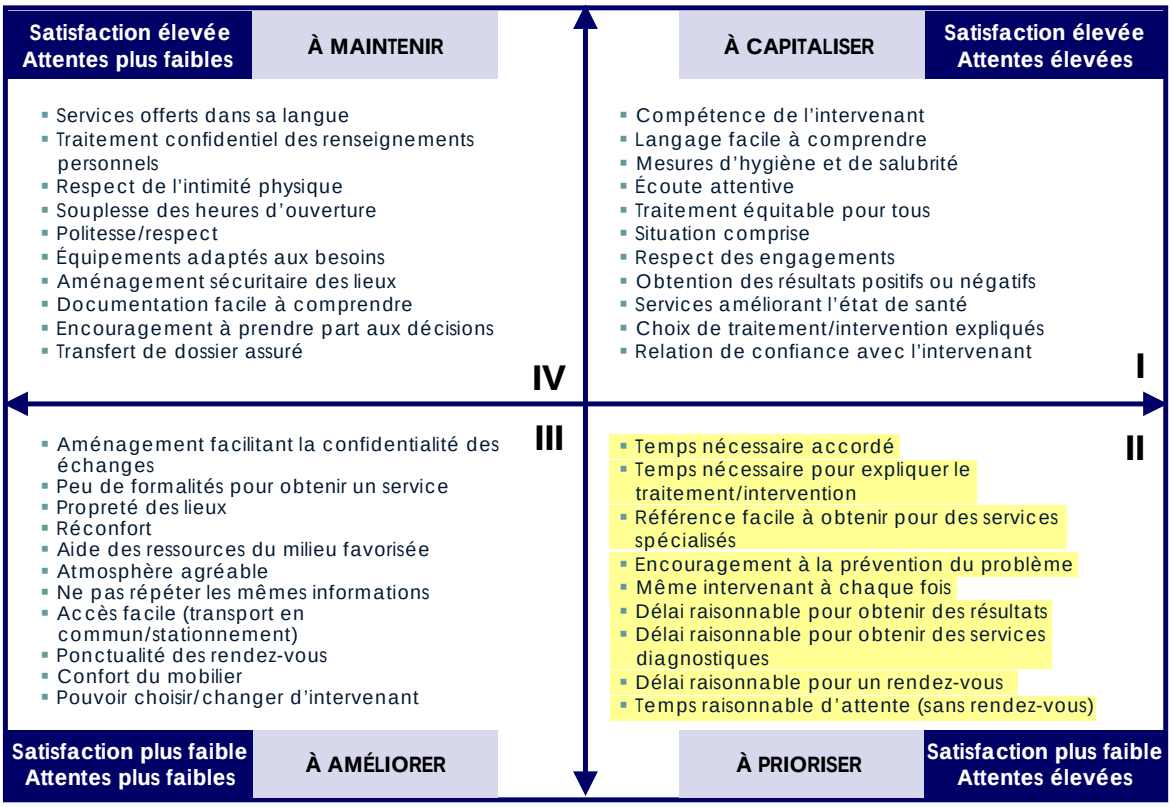


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes – Centres hospitaliers

Voici la matrice des priorités d'action pour les centres hospitaliers de la région de Montréal.

Quadrants attentes/satisfaction



À capitaliser : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **élevée** et l'importance accordée par les usagers est **élevée.**

À prioriser : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **faible** et l'importance accordée par les usagers est **élevée.**

À améliorer : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **faible** et l'importance accordée par les usagers est **faible.**

À maintenir : Les attentes pour lesquelles la satisfaction est **élevée** et l'importance accordée par les usagers est **faible.**

.

Légende : → **Secteur relationnel**

→ **Secteur professionnel**

→ **Secteur organisationnel**

Les priorités d'action se situent dans le **quadrant II**. Les items composant ce quadrant, présentés par dimension (et par secteur) figurent ci-après.

« Diriez-vous que vous êtes pas du tout satisfait(e), peu satisfait(e), assez satisfait(e) ou très satisfait(e)… »

Empathie

» Du temps que l'intervenant rencontré a pris pour s'occuper de vous.

Apaisement

» Du temps qu'a pris l'intervenant pour bien vous expliquer ce qui se passait à chaque étape du traitement ou de l'intervention.

Responsabilisation

» De la façon dont l'intervenant vous a encouragé à utiliser des moyens ou des outils pour vous permettre d'éviter que le problème ne se reproduise.

Continuité

» Des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre.
» De la facilité avec laquelle vous avez obtenu des références pour des services spécialisés.

Rapidité

» Du temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous.
» Du délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels.
» Du délai pour obtenir des services diagnostiques.
» Du délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations.

Après avoir résolu les priorités d'action du quadrant II, les items du **quadrant III** représentent le deuxième niveau de priorité. Les items composant ce quadrant sont :

Confidentialité

» De l'aménagement des locaux pour assurer la confidentialité des échanges.

Fiabilité

» De la ponctualité avec laquelle on a traité votre rendez-vous.

Apaisement

» De la façon dont l'intervenant vous a réconforté.

Solidarisation

» De la façon dont l'intervenant favorisait l'implication des ressources de votre milieu pour vous aider.

Simplicité

» De la possibilité de choisir votre intervenant ou de changer d'intervenant au besoin.
» De la façon dont se sont déroulées les formalités pour effectuer une demande ou pour obtenir un service.

Continuité

» De la façon dont on vous évitait d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre.

Accessibilité

» De l'accessibilité, par transport en commun (incluant le transport adapté) ou par le stationnement à proximité.

Confort

» Du confort du mobilier.
» De l'atmosphère qui régnait.
» De la propreté des lieux.

On retrouve dans le **quadrant I**, les items sur lesquels les centres hospitaliers performent bien et doivent s'assurer de conserver leurs acquis. Les items composant ce quadrant sont :

Respect

» Du souci qu'avait le personnel de traiter toutes les personnes de façon juste et équitable.

Empathie

- De l'attention avec laquelle l'intervenant vous écoutait.
- De la compréhension dont l'intervenant a fait preuve à l'égard de votre situation.

Fiabilité

- De la compétence de l'intervenant rencontré.
- Du souci qu'avait le personnel de prendre des mesures d'hygiène et de salubrité.
- Du respect des engagements pris à votre égard.
- Du souci qu'avait l'intervenant de vous donner les résultats de vos examens et évaluations, qu'ils soient positifs ou négatifs.
- Des services reçus visant à améliorer votre santé ou à mieux contrôler votre état.
- Du souci qu'avait l'intervenant de vous expliquer les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offraient à vous.

Apaisement

- De la relation de confiance que vous avez pu établir avec l'intervenant rencontré.

Simplicité

- Du souci qu'avait l'intervenant de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.

Enfin, on retrouve dans le **quadrant IV**, les items sur lesquels les centres hospitaliers ne doivent pas consacrer d'efforts supplémentaires pour l'instant. Les items composant ce quadrant sont :

Respect

- Du respect qu'avait le personnel pour votre intimité physique.
- La politesse et le respect qu'on vous a manifesté.

Confidentialité

- Du respect de la confidentialité dans le traitement des renseignements qui vous concernaient.

Responsabilisation

- De la façon dont l'intervenant vous a encouragé à participer aux décisions qui vous concernaient.

Fiabilité

- Du souci qu'avait le personnel de vous fournir des équipements adaptés à vos besoins.

Simplicité

- Du souci qu'avait l'intervenant de vous fournir de la documentation facile à comprendre.

Continuité

» De la façon dont votre dossier a été transféré à d'autres établissements, organismes ou professionnels.

Accessibilité

» De la façon dont on a tenu compte de votre langue dans les services qui vous ont été offerts.

» Des jours et des heures d'ouverture.

Confort

» Du souci d'aménager les lieux de façon sécuritaire.

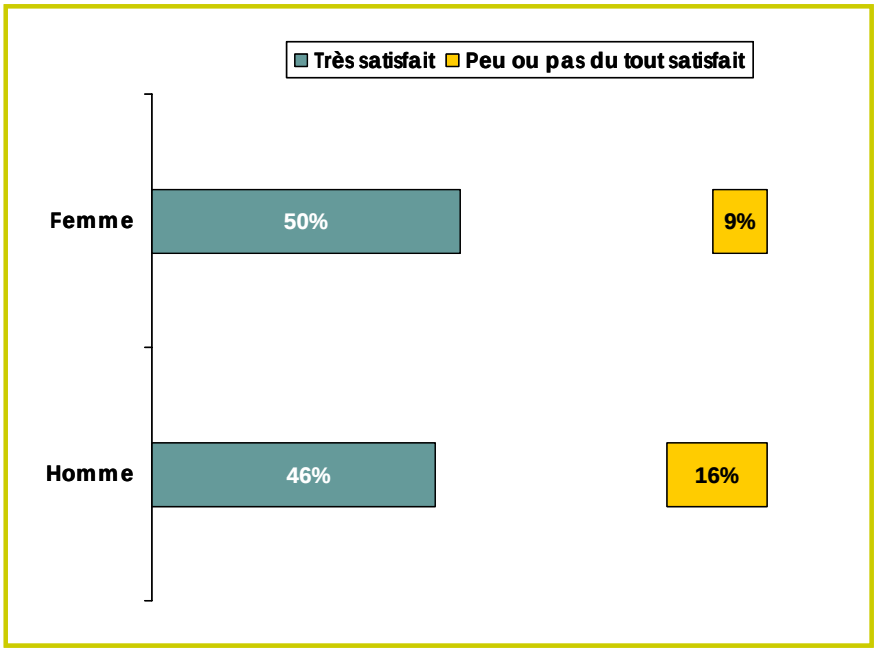
La satisfaction globale selon certaines caractéristiques sociodémographiques

Rappelons que la satisfaction globale est représentée par la question de satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services de santé reçus[19] posée à la fin du questionnaire. Les résultats obtenus à cette question au cours des années antérieures pour les usagers des centres hospitaliers sont présentés en annexe du présent rapport.

Le sexe

Les femmes ayant fréquenté un centre hospitalier sont davantage satisfaites comparativement aux hommes (50% c. 46% très satisfaits).

Figure 21 : La satisfaction selon le sexe



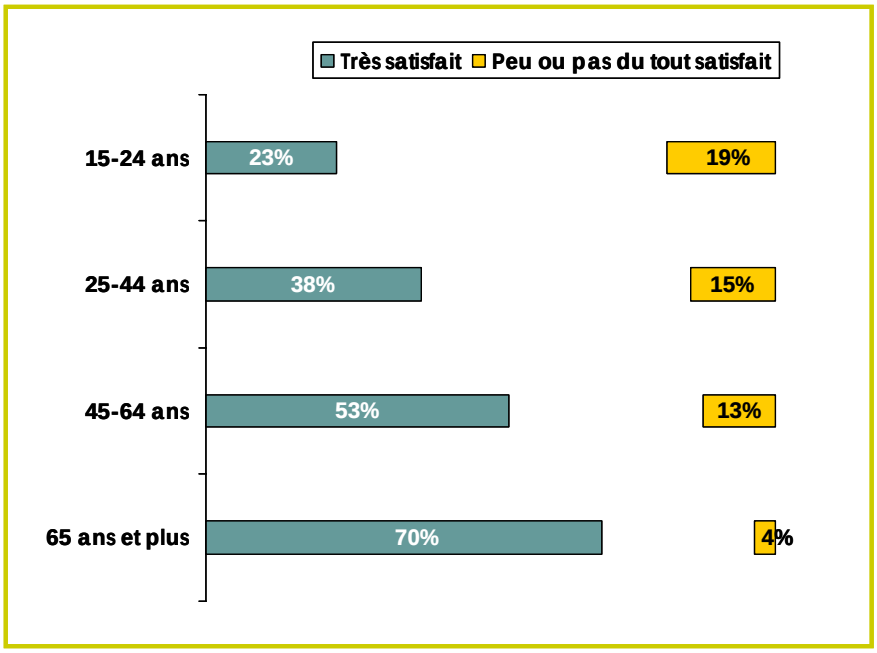
Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

[19] Q50. Et maintenant, globalement, diriez-vous que vous êtes pas du tout satisfait(e), peu satisfait(e), assez satisfait(e) ou très satisfait(e) des services reçus pour votre <Q7_1> lors de votre dernière expérience au (à la, à l') < établissement cité (consultation de référence) > ?

L'âge

La satisfaction des usagers des centres hospitaliers augmente avec l'âge.

Figure 22 : La satisfaction selon l'âge

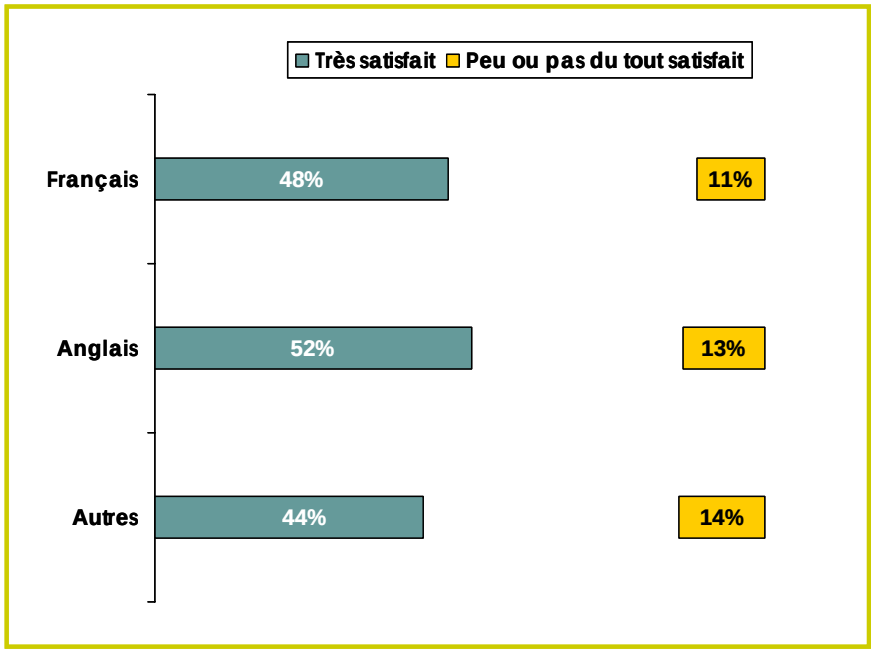


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

La langue d'usage

Les usagers anglophones des centres hospitaliers affichent un taux de satisfaction supérieur (52%) à celui des usagers francophones (48%) et à celui des usagers parlant une autre langue que le français ou l'anglais (44%).

Figure 23 : La satisfaction selon la langue d'usage

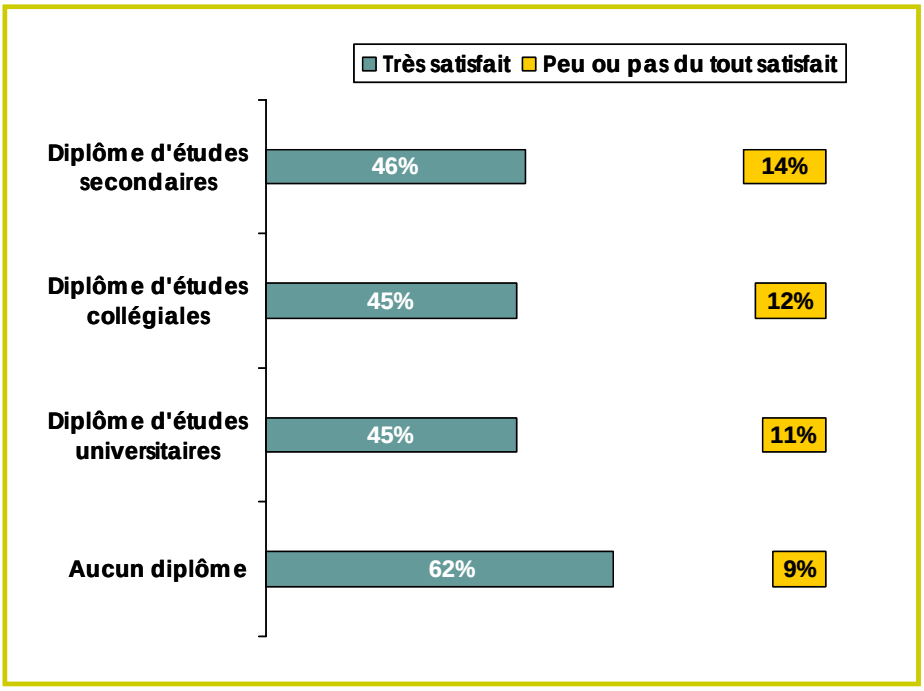


Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

La scolarité

Les usagers ne détenant aucun diplôme d'études sont les plus satisfaits à l'égard des centres hospitaliers de Montréal (62% très satisfaits).

Figure 24 : La satisfaction selon la scolarité



Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

ANNEXE

NOTICE

Cette annexe compare les résultats obtenus au cours des années antérieures pour les trois types d'usagers, soit :

- les usagers des services du CLSC
- les usagers des cliniques privées
- les usagers des centres hospitaliers

A noter que la formulation de certaines questions peut avoir changé dans le temps et que de nouvelles questions ont été intégrées dans le modèle au fil des ans. De plus, la méthode de priorisation des attentes varie d'une année à l'autre. Le lecteur peut se référer aux documents suivants pour plus de détail sur la méthode et les résultats obtenus au cours des six années antérieures :

2004 (n=3 804) : (Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de sonté et des services sociaux pour l'année / Léger Marketing)

2002 (n=2 006) : Résultats de l'enquête sur la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux / Zins Beauchesne et associés

2001 (n=2 008) : Étude sur la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux / Zins Beauchesne et associés

2000 (n=2 006) : Étude sur les attentes et la satisfaction de la population à l'égard des services de santé et des services sociaux / Zins Beauchesne et associés

1997 (n=2 001) : Étude sur les attentes et la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux / Zins Beauchesne et associés)

1994 (n=4 001) : Résultats de l'enquête sur les attentes et la satisfaction des utilisateurs des organismes de santé et de services sociaux de l'île de Montréal / Zins Beauchesne et associés

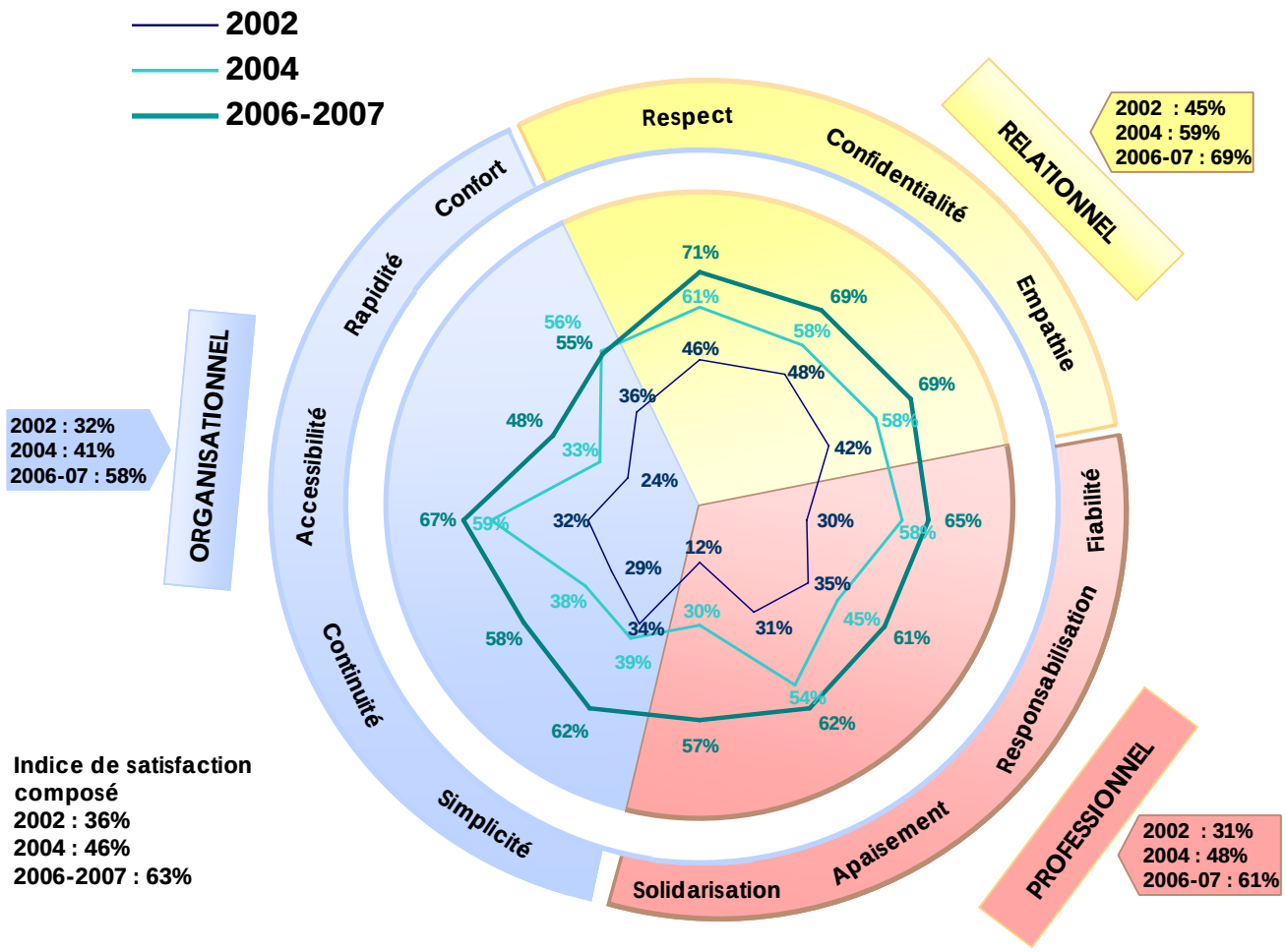
Des données complémentaires sur la satisfaction globale des usagers, quel que soit le service utilisé, sont disponibles sur le site web du CMIS :

http://www.cmis.mtl.rtss.qc.ca/fr/performance/satisfaction/satisfaction_montrealais.html#satisfaction

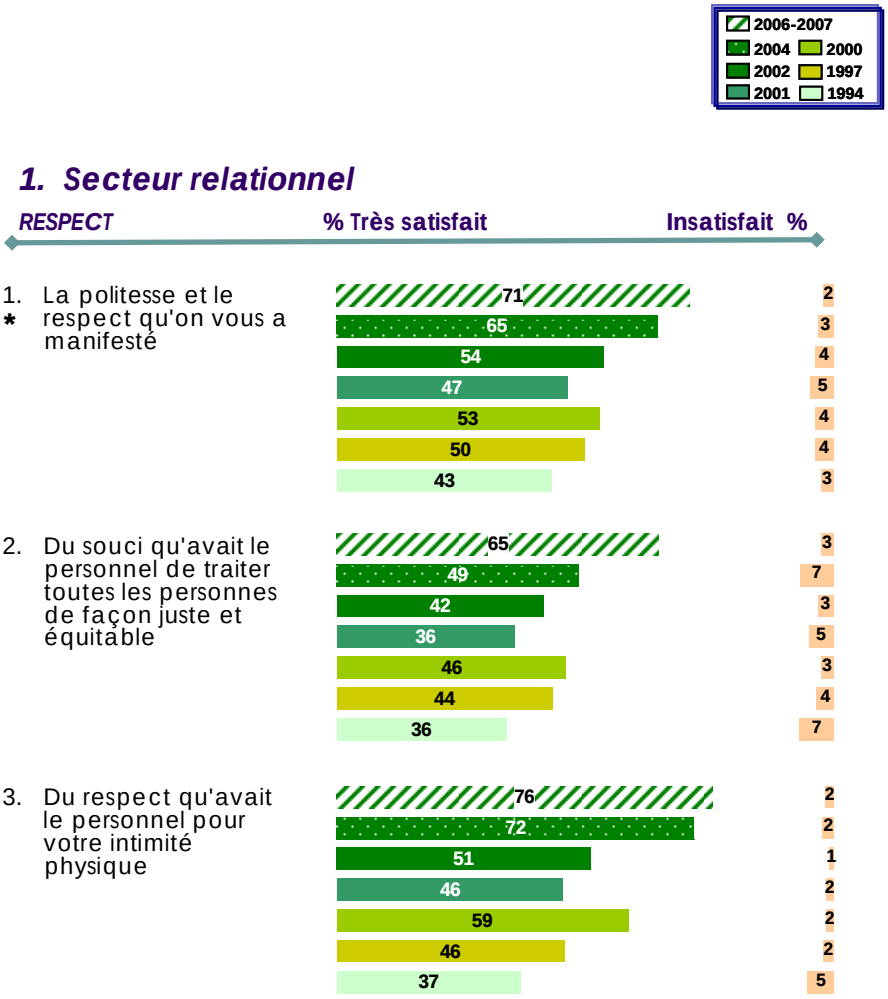
CLSC : comparaison avec les années antérieures

Le radar des usagers des CLSC : comparaison avec les années 2002, 2004 et 2006-2007

Le radar ci-dessous présente les moyennes pondérées des usagers très satisfaits de la région de Montréal en 2002, 2004 et 2006-2007.

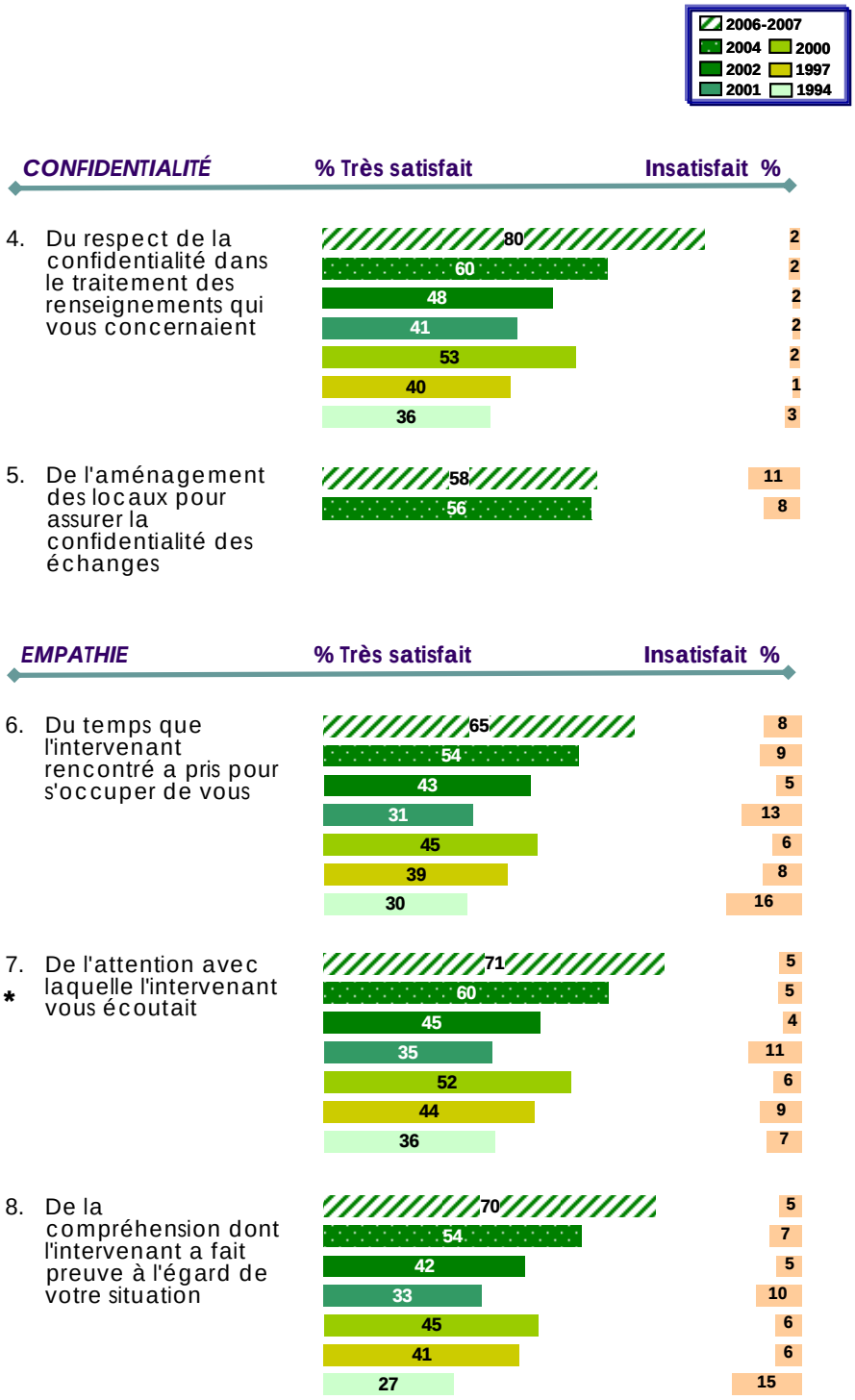


De façon générale, on observe une hausse importante de la satisfaction face aux CLSC de la région de Montréal depuis 1994 dans le **secteur relationnel**, et ce, sur l'ensemble des dimensions. On remarque qu'une première hausse s'était manifestée entre 1994 et 2000, suivie d'une baisse significative en 2001 et d'une reprise soutenue depuis 2002.



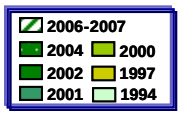
Note : L'échelle de mesure utilisée les années précédentes est une échelle d'accord alors que celle utilisée en 2006-2007 est une échelle de satisfaction.

** Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*

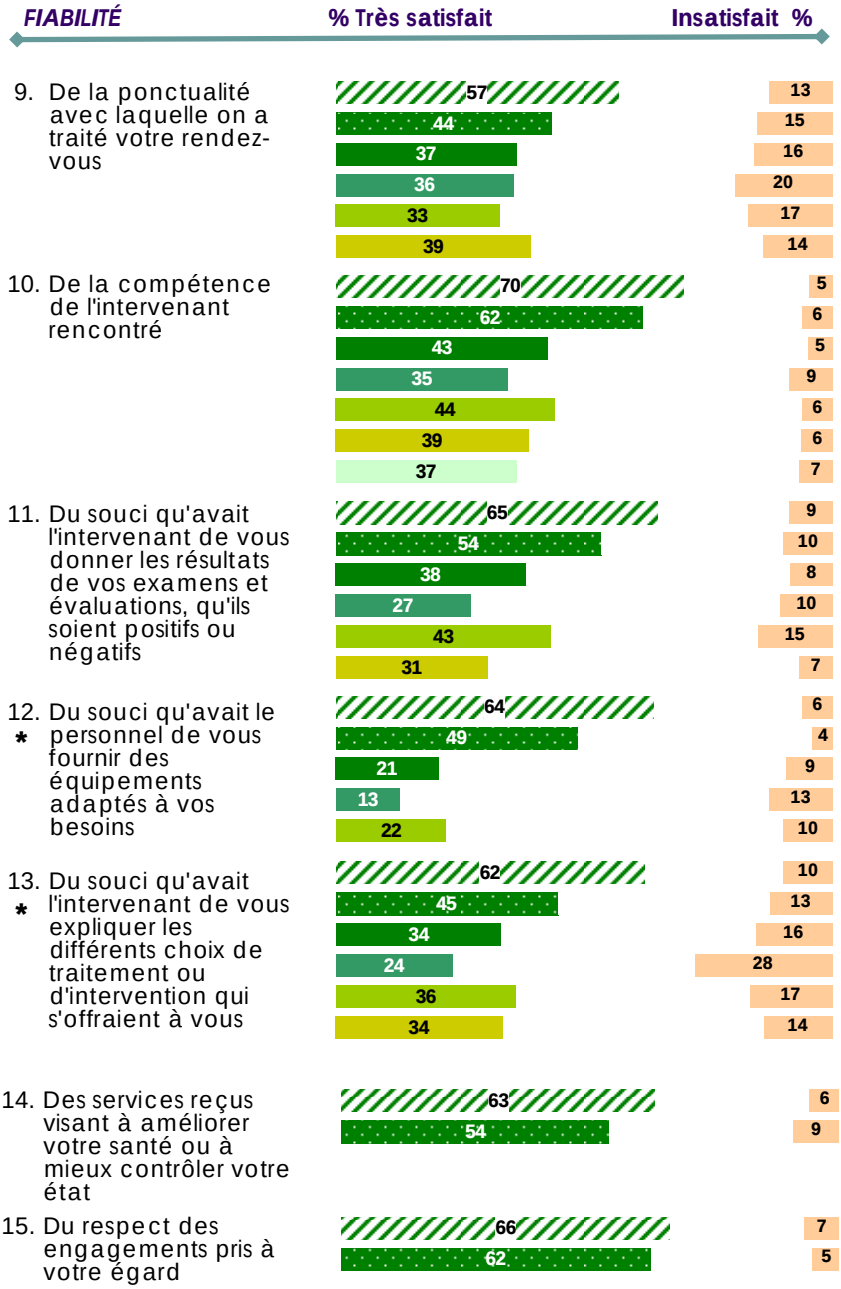


** Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*

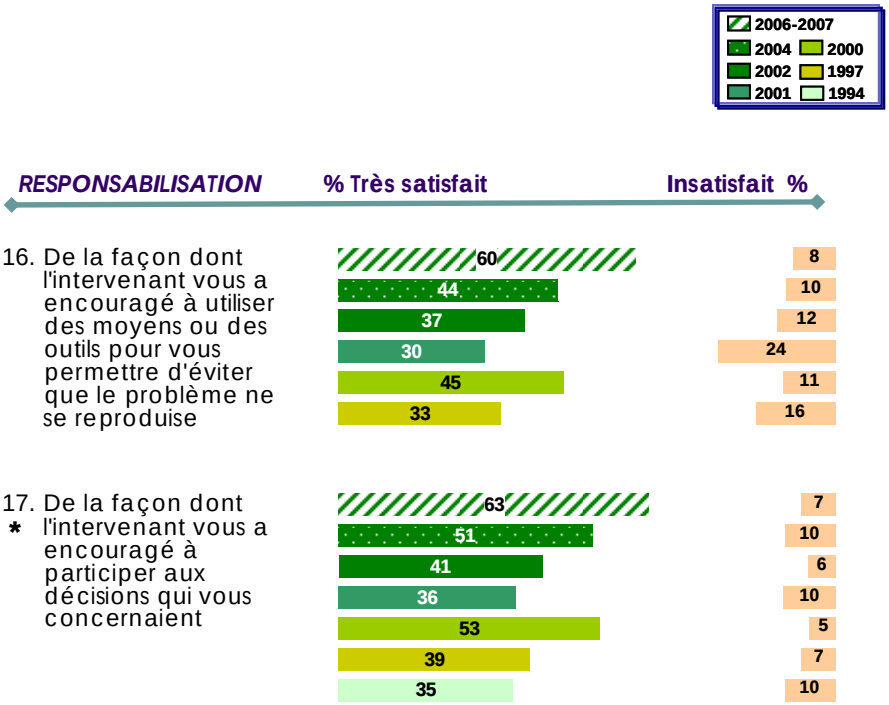
Au niveau du **secteur professionnel**, on note également un accroissement significatif de la satisfaction vis-à-vis des CLSC de la région de Montréal depuis 1994 pour toutes les dimensions liées à ce secteur.



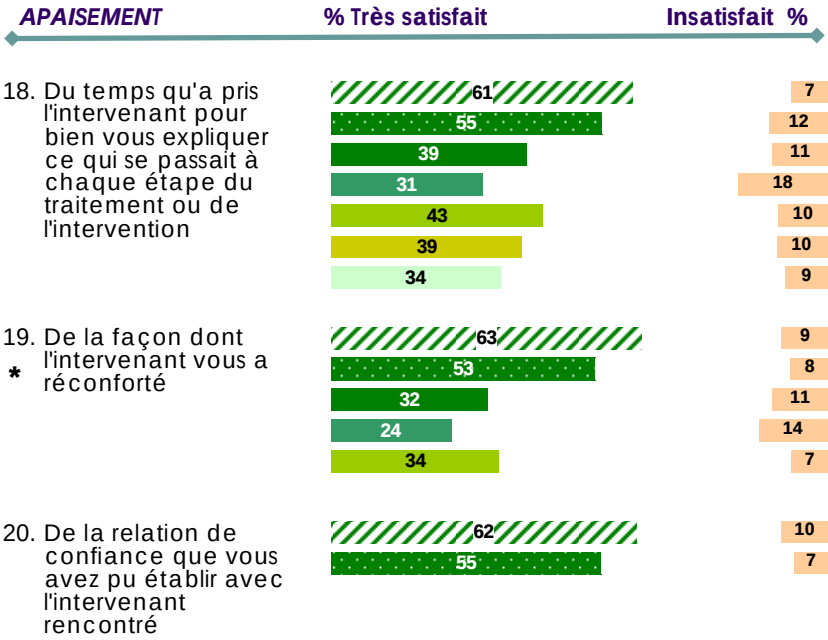
2. Secteur professionnel



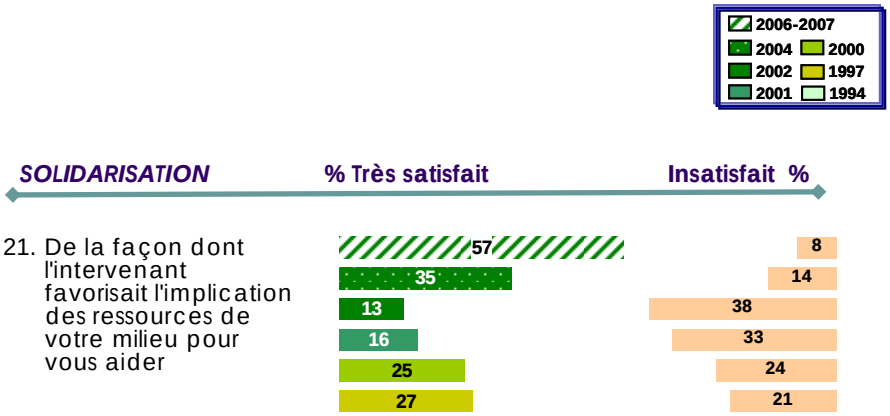
** Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*



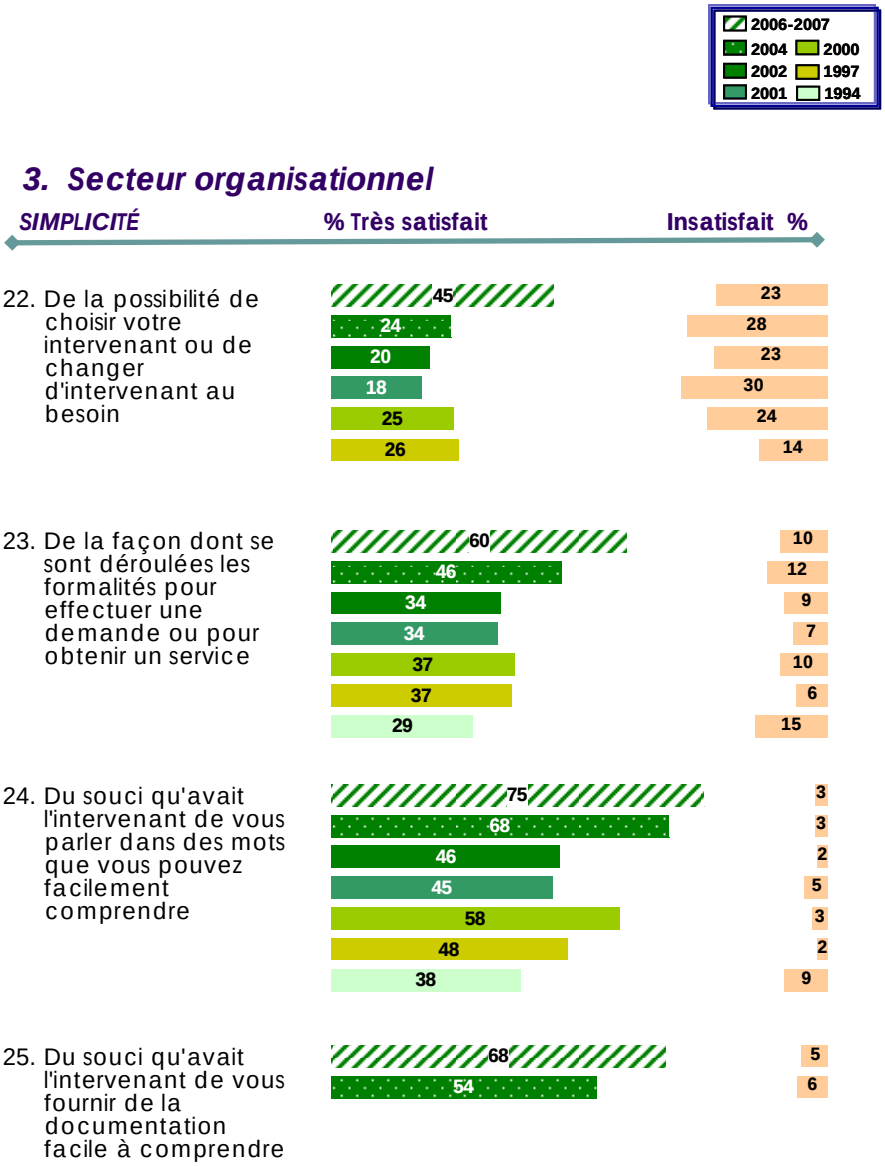
* *Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*

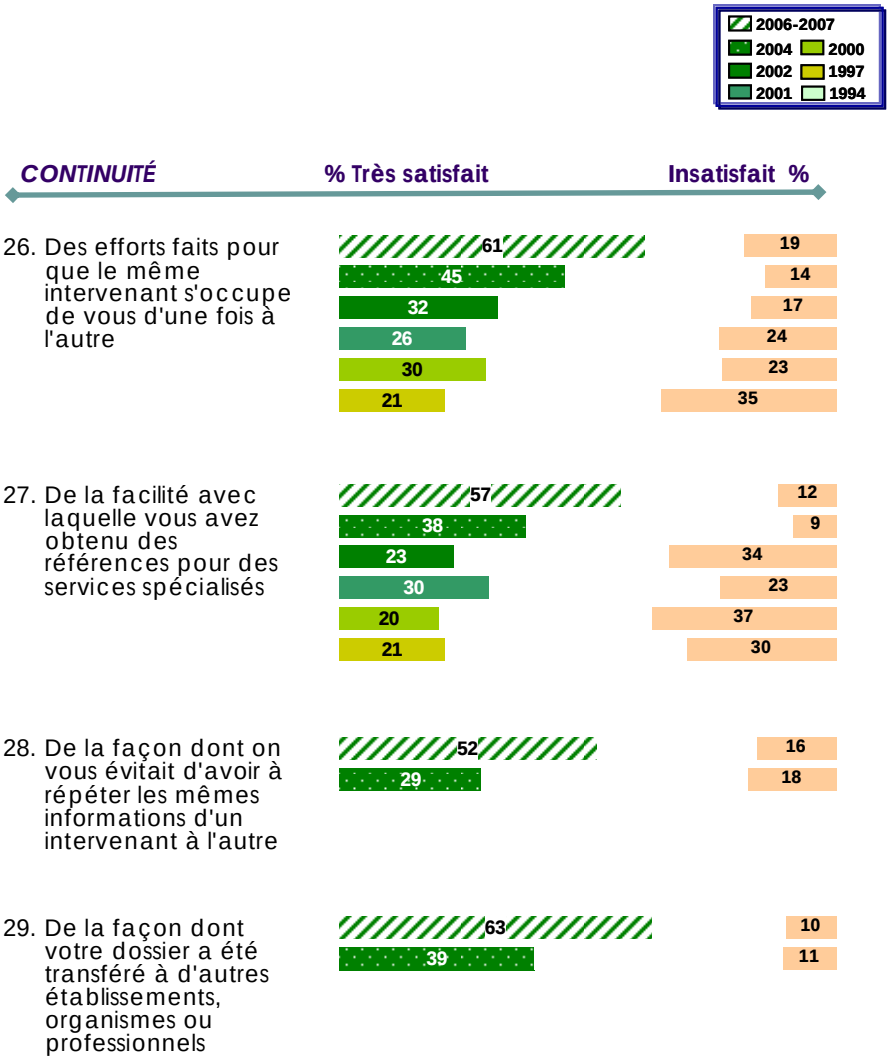


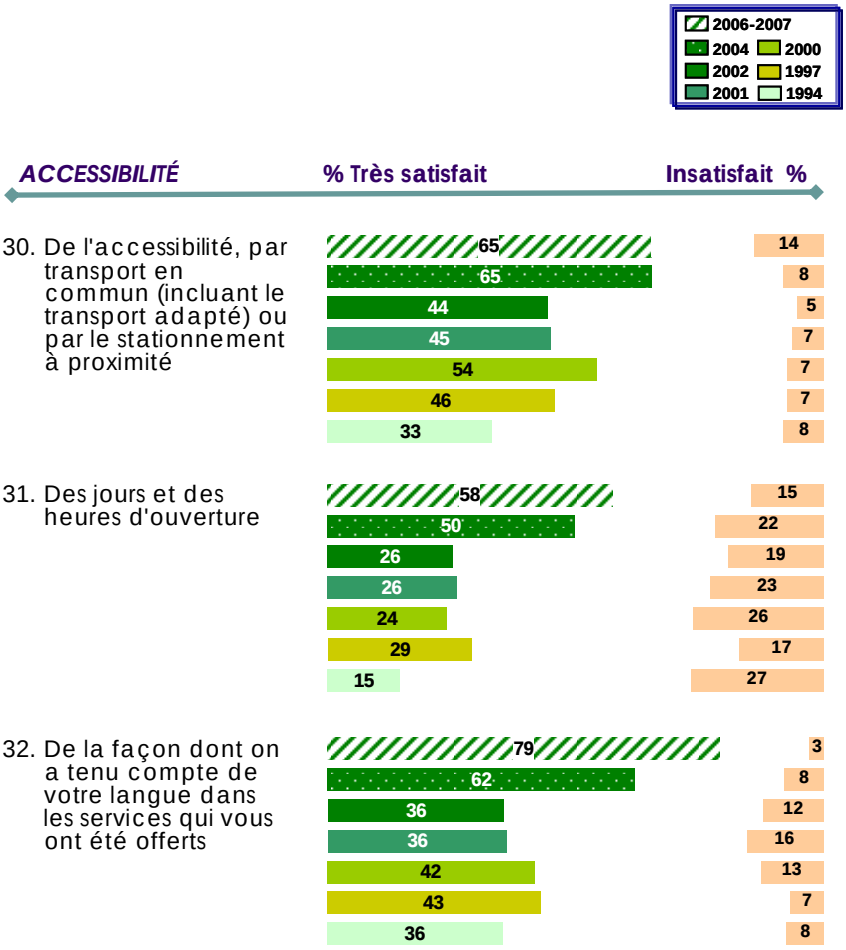
* *Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*

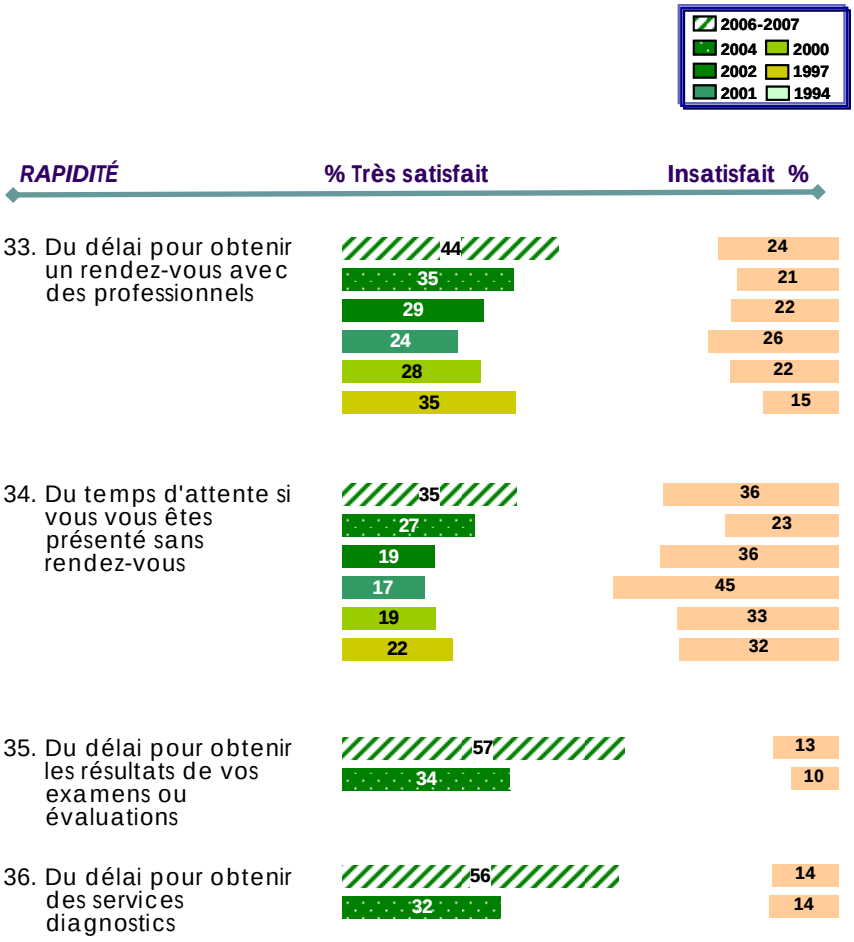

2006-2007
2004
2000
2002
1997
2001
1994
SOLIDARISATION
% Très satisfait
Insatisfait %
21. De la façon dont l'intervenant favorisait l'implication des ressources de votre milieu pour vous aider
57
35
13
16
25
27
8
14
38
33
24
21

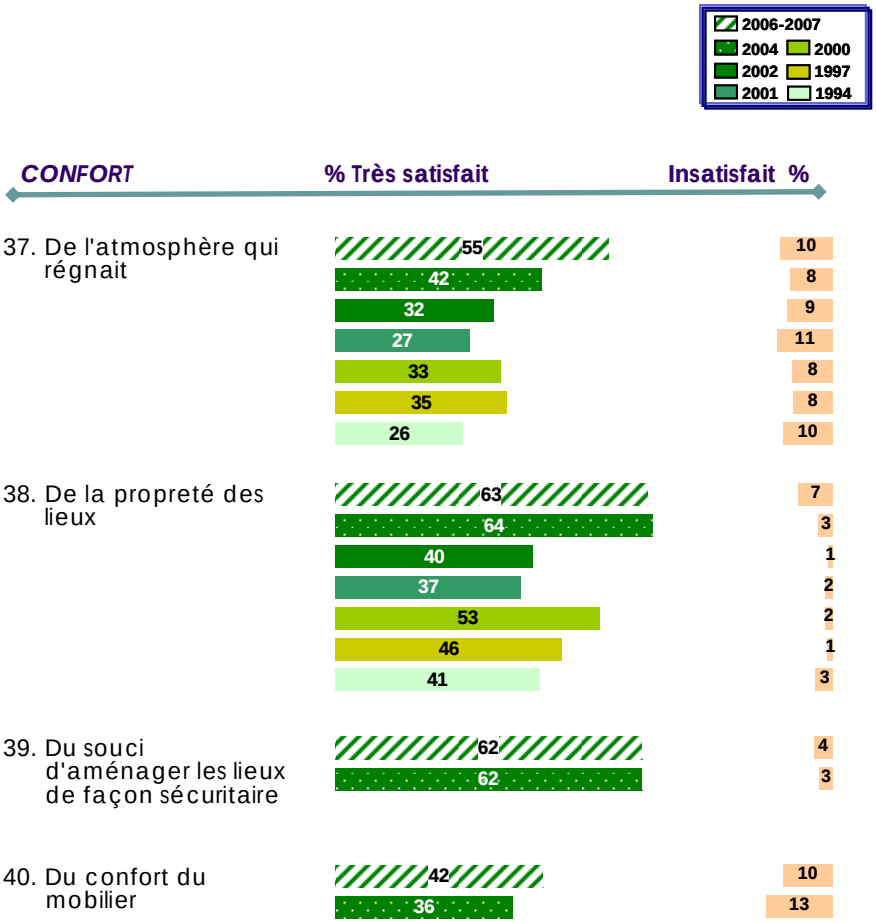
Pour ce qui est du **secteur organisationnel,** on constate aussi une tendance à la hausse dans les taux de satisfaction mesurés depuis 1994 dans les CLSC de la région de Montréal. Néanmoins, c'est dans ce secteur que l'on observe également des scores d'insatisfaction supérieurs à 10% en plus grand nombre et parfois même à la hausse depuis 2004.




2006-2007
2004
2000
2002
1997
2001
1994
CONTINUITÉ
% Très satisfait
Insatisfait %
26. Des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre
61
45
32
26
30
21
19
14
17
24
23
35
27. De la facilité avec laquelle vous avez obtenu des références pour des services spécialisés
57
38
23
30
20
21
12
9
34
23
37
30
28. De la façon dont on vous évitait d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre
52
29
16
18
29. De la façon dont votre dossier a été transféré à d'autres établissements, organismes ou professionnels
63
39
10
11

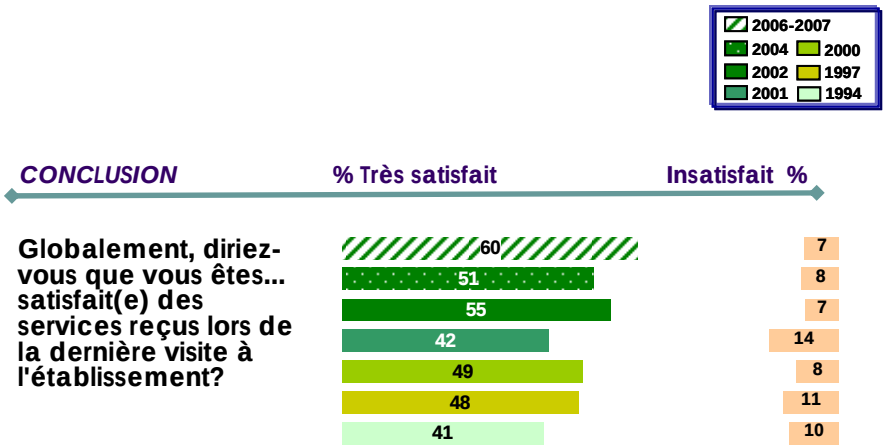

2006-2007
2004
2000
2002
1997
2001
1994
ACCESSIBILITÉ
% Très satisfait
Insatisfait %
30. De l'accessibilité, par transport en commun (incluant le transport adapté) ou par le stationnement à proximité
65
65
44
45
54
46
33
14
8
5
7
7
7
8
31. Des jours et des heures d'ouverture
58
50
26
26
24
29
15
15
22
19
23
26
17
27
32. De la façon dont on a tenu compte de votre langue dans les services qui vous ont été offerts
79
62
36
36
42
43
36
3
8
12
16
13
7
8


2006-2007
2004
2000
2002
1997
2001
1994
RAPIDITÉ
% Très satisfait
Insatisfait %
33. Du délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels
44
35
29
24
28
35
24
21
22
26
22
15
34. Du temps d'attente si vous vous êtes présenté sans rendez-vous
35
27
19
17
19
22
36
23
36
45
33
32
35. Du délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations
57
34
13
10
36. Du délai pour obtenir des services diagnostics
56
32
14
14


2006-2007
2004
2000
2002
1997
2001
1994
CONFORT
% Très satisfait
Insatisfait %
37. De l'atmosphère qui régnait
55
42
32
27
33
35
26
10
8
9
11
8
8
10
38. De la propreté des lieux
63
64
40
37
53
46
41
7
3
1
2
2
1
3
39. Du souci d'aménager les lieux de façon sécuritaire
62
62
4
3
40. Du confort du mobilier
42
36
10
13

SATISFACTION GLOBALE

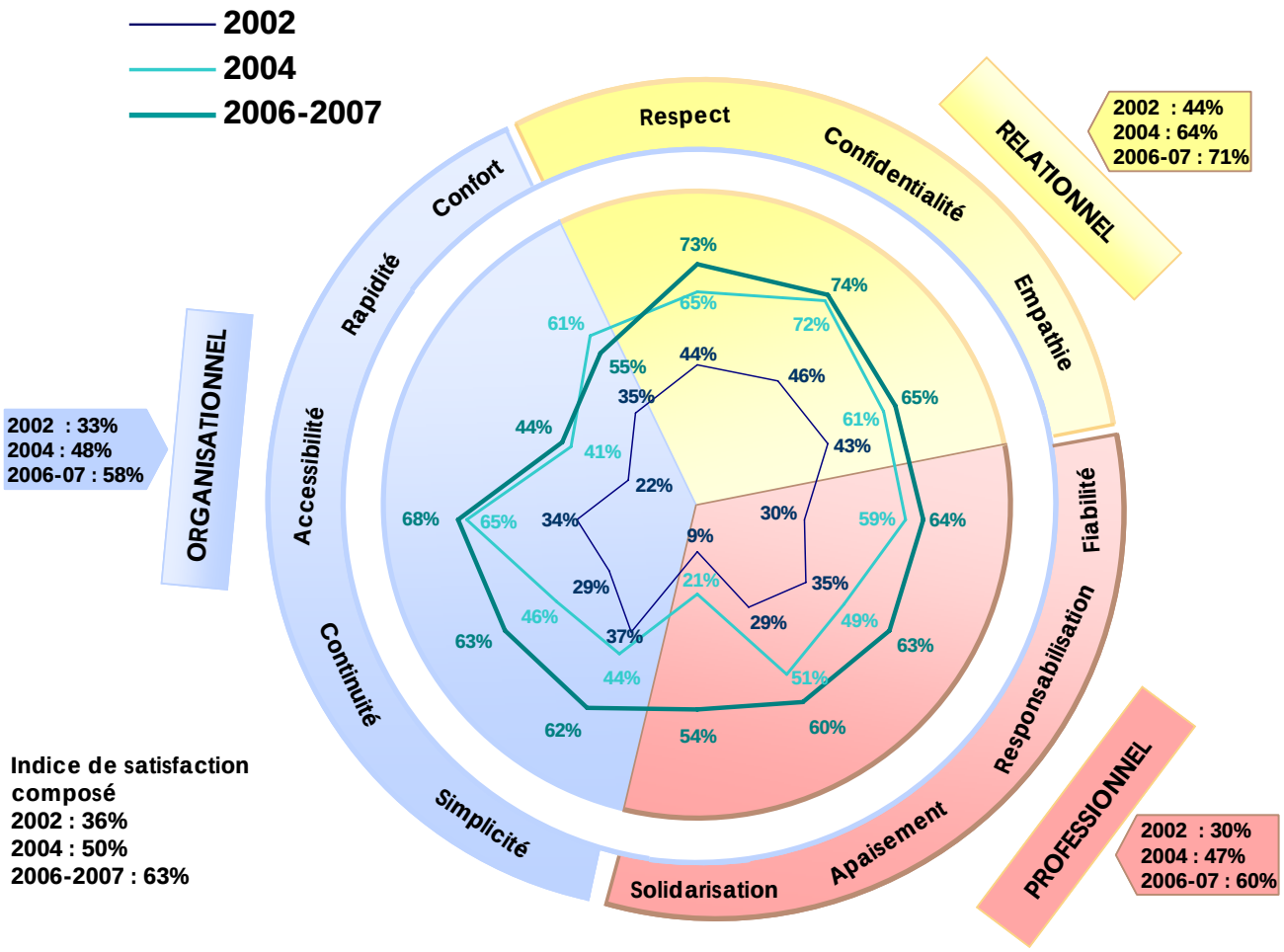
La **satisfaction globale** des usagers des CLSC de la région de Montréal suit une tendance légèrement à la hausse depuis 1994 avec des creux observés en 2001 et 2004.



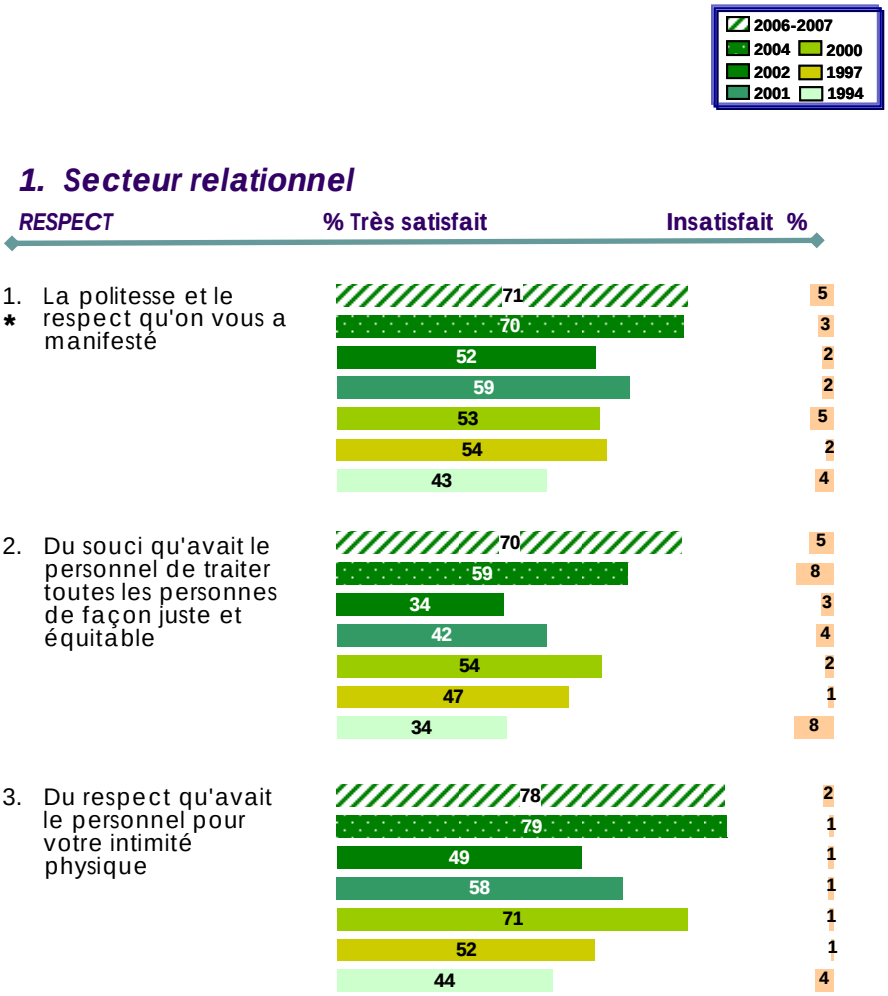
Cliniques médicales : comparaison avec les années antérieures

Le radar des usagers des cliniques médicales : comparaison avec les années 2002, 2004 et 2006-2007

Le radar ci-dessous présente les moyennes pondérées des usagers très satisfaits de la région de Montréal en 2002, 2004 et 2006-2007.

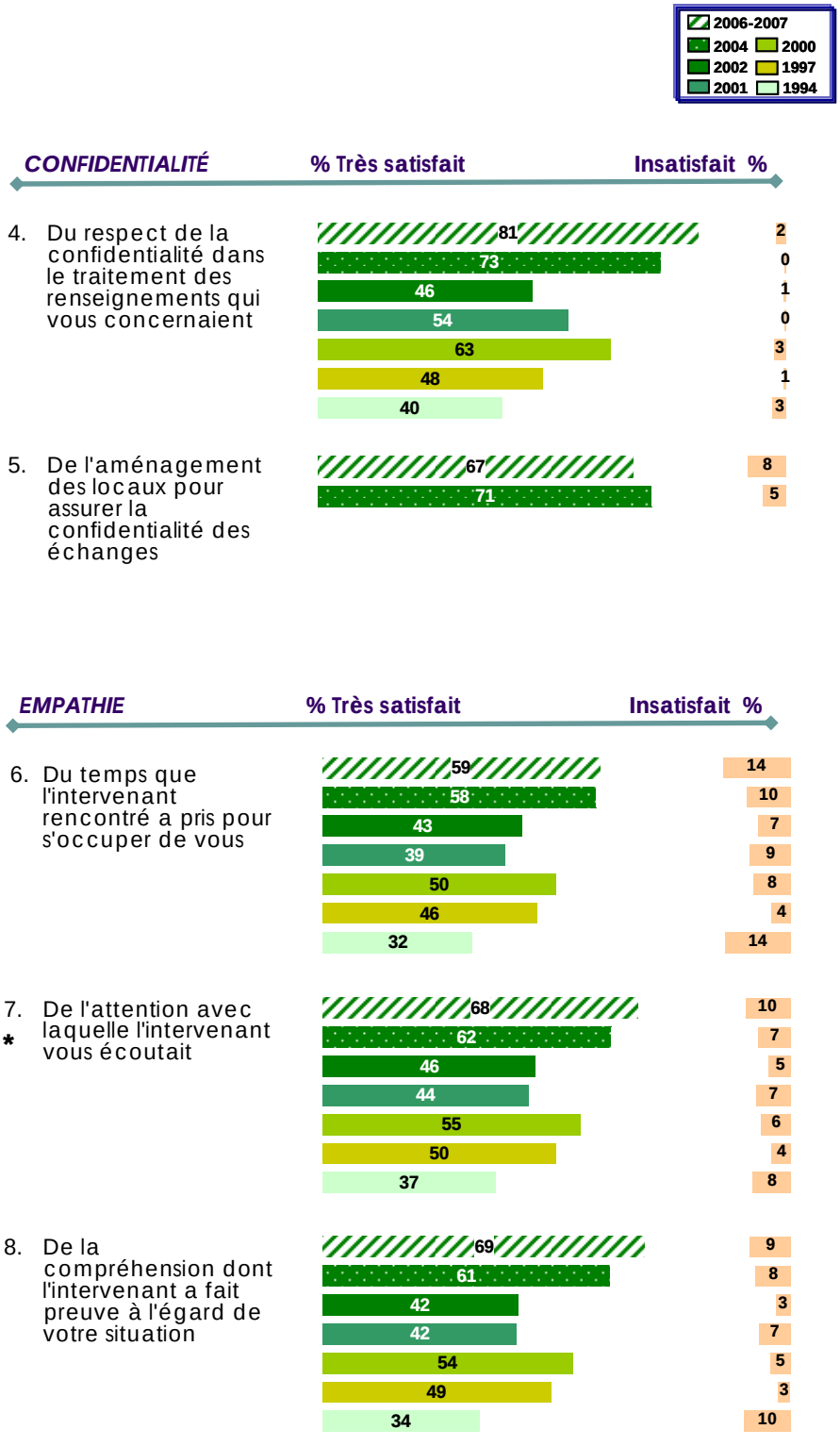


De façon générale, la satisfaction à l'égard des cliniques médicales de la région de Montréal a augmenté depuis 1994, et ce, malgré un creux observé en 2002.



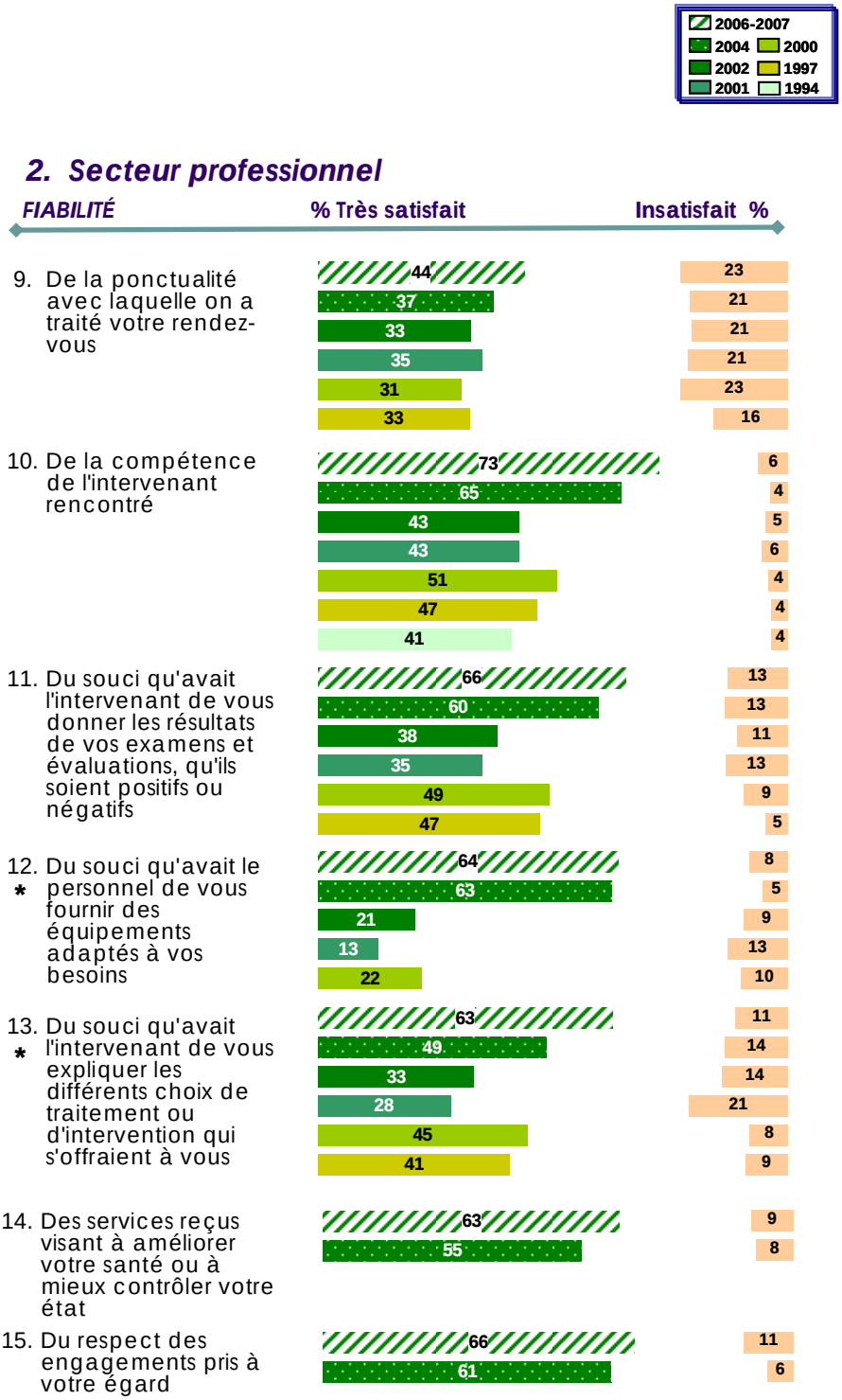
Note : L'échelle de mesure utilisée les années précédentes est une échelle d'accord alors que celle utilisée en 2006-2007 est une échelle de satisfaction.

** Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*



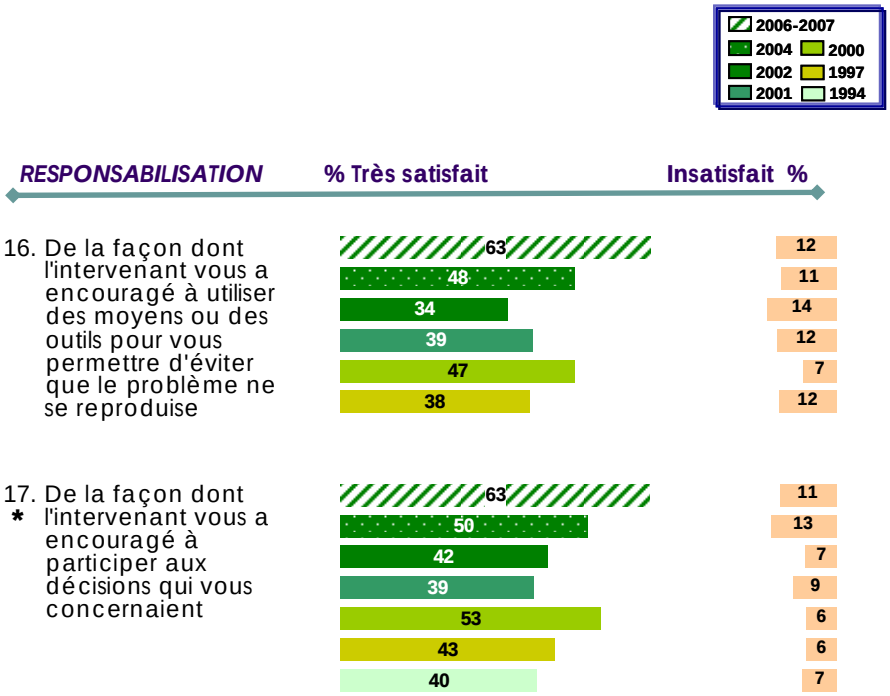
** Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*

Le **secteur professionnel** des cliniques médicales connaît une hausse importante de la satisfaction depuis 1994 dans la région de Montréal, avec un creux observé pour les années 2001 et 2002. Les scores d'insatisfaction liés à la ponctualité des rendez-vous dépassent toutefois la barre des 20%.

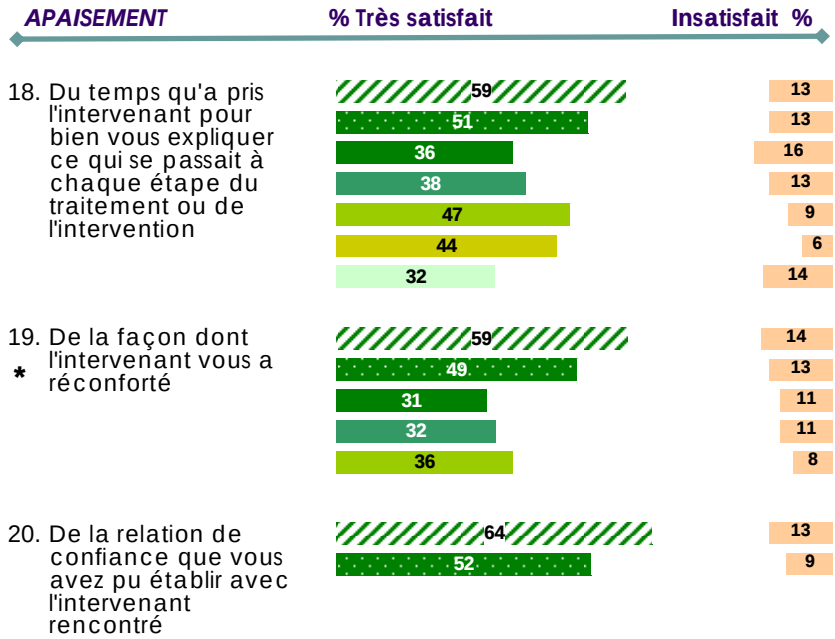


** Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*

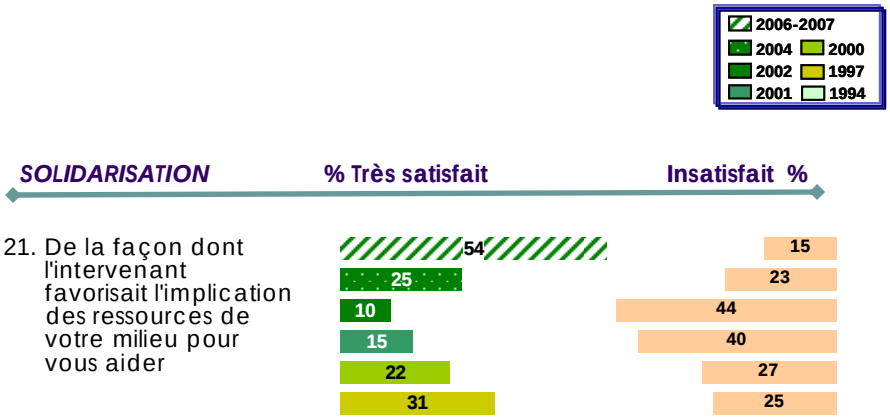
Dans les cliniques médicales, les dimensions relatives à la responsabilisation et l'apaisement ont des taux d'insatisfaction supérieurs à 10%, malgré l'augmentation de la satisfaction observée depuis 2002.



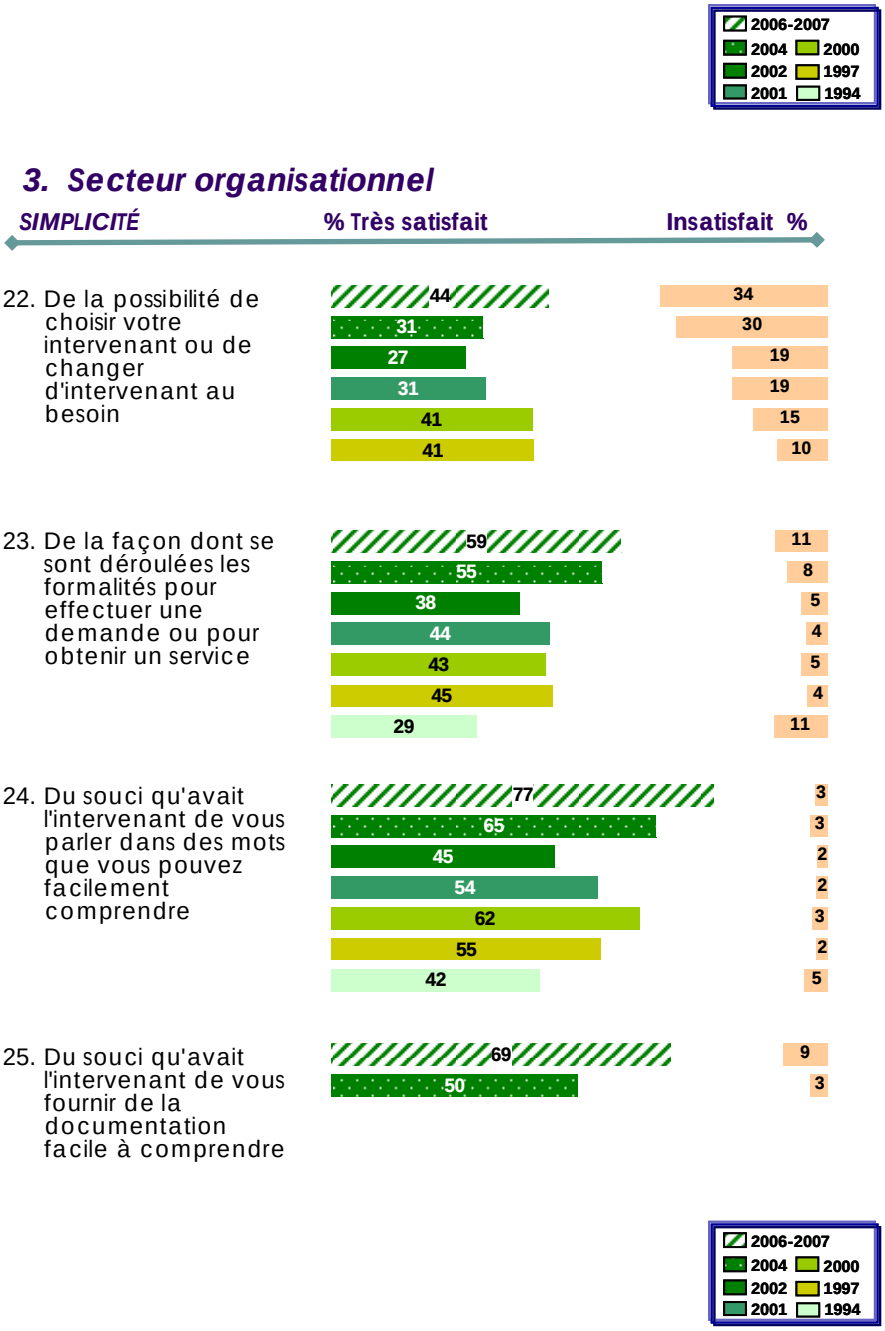
* *Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*

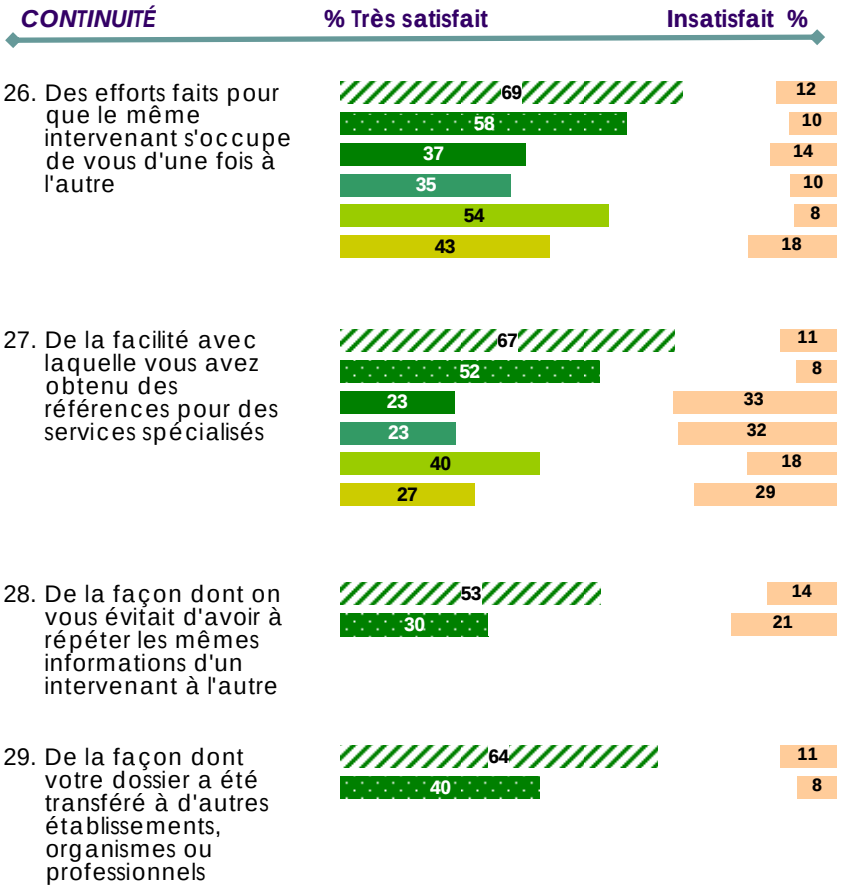


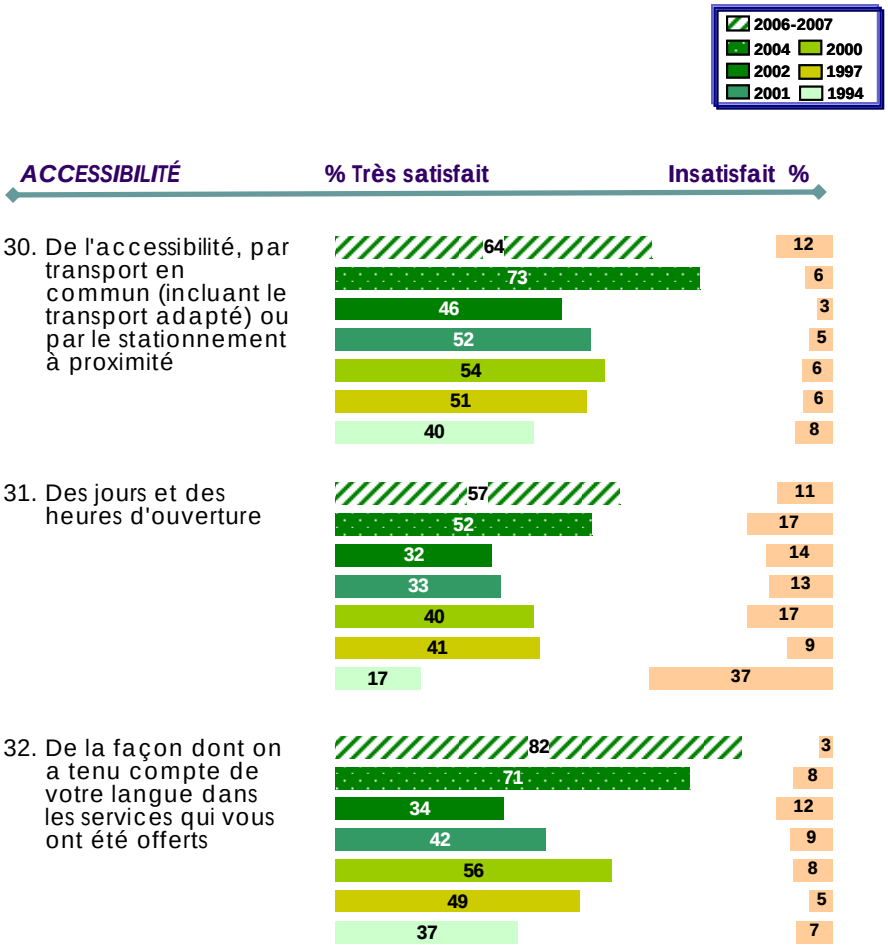
* *Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*


2006-2007
2004
2000
2002
1997
2001
1994
SOLIDARISATION
% Très satisfait
Insatisfait %
21. De la façon dont l'intervenant favorisait l'implication des ressources de votre milieu pour vous aider
54
25
10
15
22
31
15
23
44
40
27
25

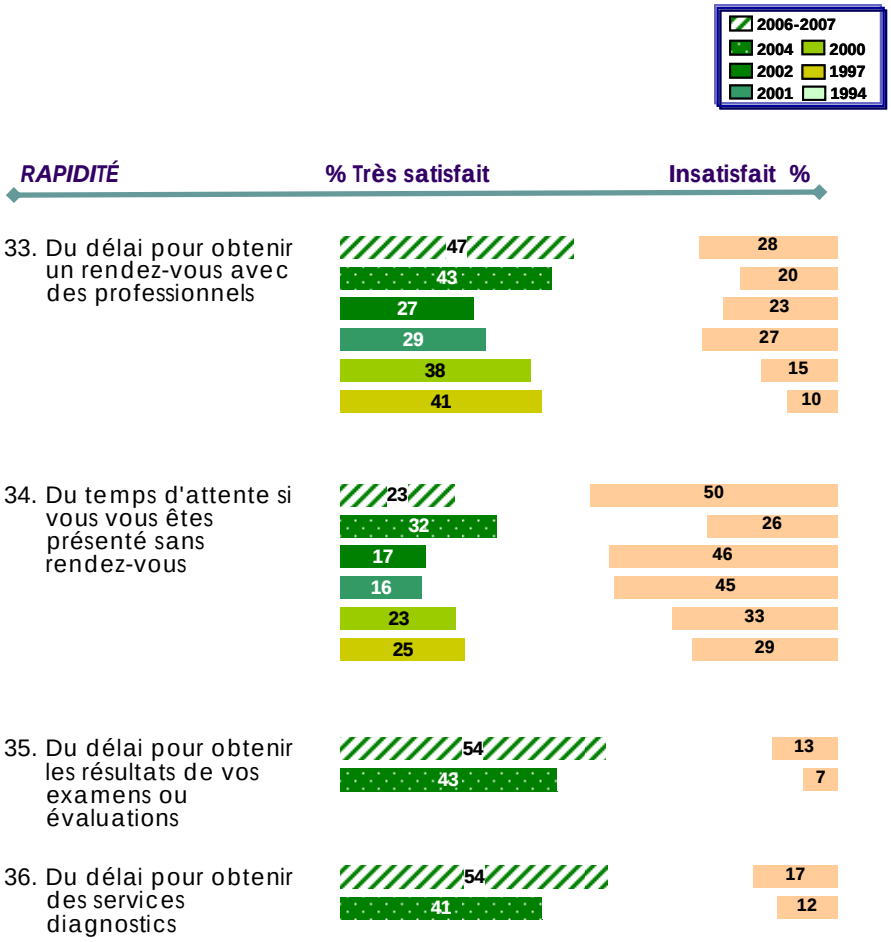
Les attentes liées au **secteur organisationnel** des cliniques médicales ont vu leur taux de satisfaction augmenté depuis 1994. Un léger recul a néanmoins été observé en 2002. L'insatisfaction liée à la possibilité de choisir son intervenant ou de changer au besoin a augmenté progressivement entre 1994 et 2006-2007, pour atteindre un taux d'insatisfaction supérieur à 30%.

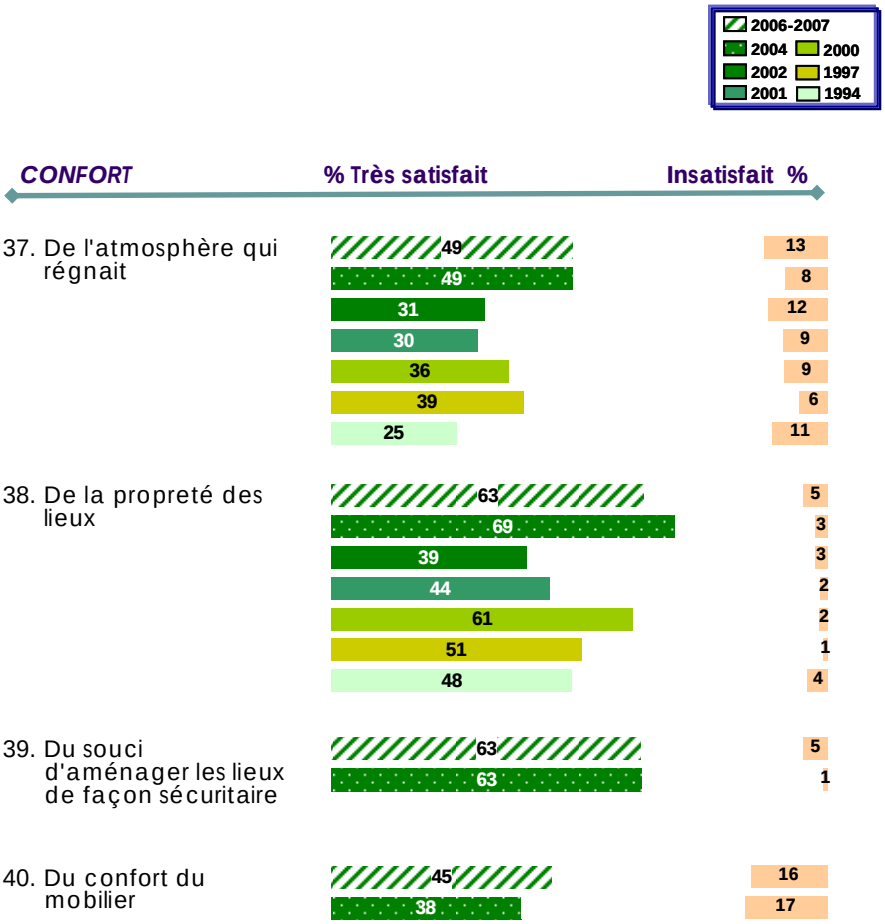



CONTINUITÉ
% Très satisfait
Insatisfait %
26. Des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre
69
58
37
35
54
43
12
10
14
10
8
18
27. De la facilité avec laquelle vous avez obtenu des références pour des services spécialisés
67
52
23
23
40
27
11
8
33
32
18
29
28. De la façon dont on vous évitait d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre
53
30
14
21
29. De la façon dont votre dossier a été transféré à d'autres établissements, organismes ou professionnels
64
40
11
8


2006-2007
2004
2000
2002
1997
2001
1994
ACCESSIBILITÉ
% Très satisfait
Insatisfait %
30. De l'accessibilité, par transport en commun (incluant le transport adapté) ou par le stationnement à proximité
64
12
73
6
46
3
52
5
54
6
51
6
40
8
31. Des jours et des heures d'ouverture
57
11
52
17
32
14
33
13
40
17
41
9
17
37
32. De la façon dont on a tenu compte de votre langue dans les services qui vous ont été offerts
82
3
71
8
34
12
42
9
56
8
49
5
37
7

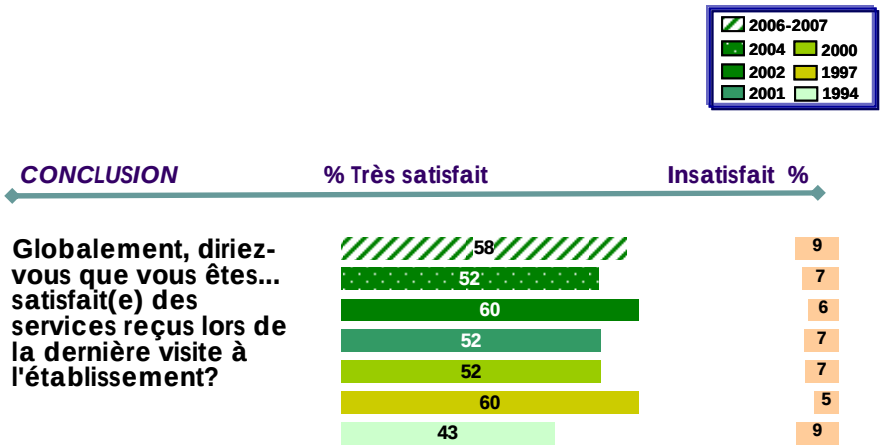
La dimension relative à la rapidité reste problématique pour les cliniques médicales. En effet, bien que les scores de satisfaction ont augmenté légèrement (sauf dans le cas du temps d'attente pour les sans rendez-vous) on note surtout la croissance de l'insatisfaction à l'égard des items de ce secteur depuis 1994 (ou 2004 dans certains cas), avec un taux de 50% d'insatisfaits pour le temps d'attente sans rendez-vous.




2006-2007
2004
2000
2002
1997
2001
1994
CONFORT
% Très satisfait
Insatisfait %
37. De l'atmosphère qui régnait
49
49
31
30
36
39
25
13
8
12
9
9
6
11
38. De la propreté des lieux
63
69
39
44
61
51
48
5
3
3
2
2
1
4
39. Du souci d'aménager les lieux de façon sécuritaire
63
63
5
1
40. Du confort du mobilier
45
38
16
17

SATISFACTION GLOBALE

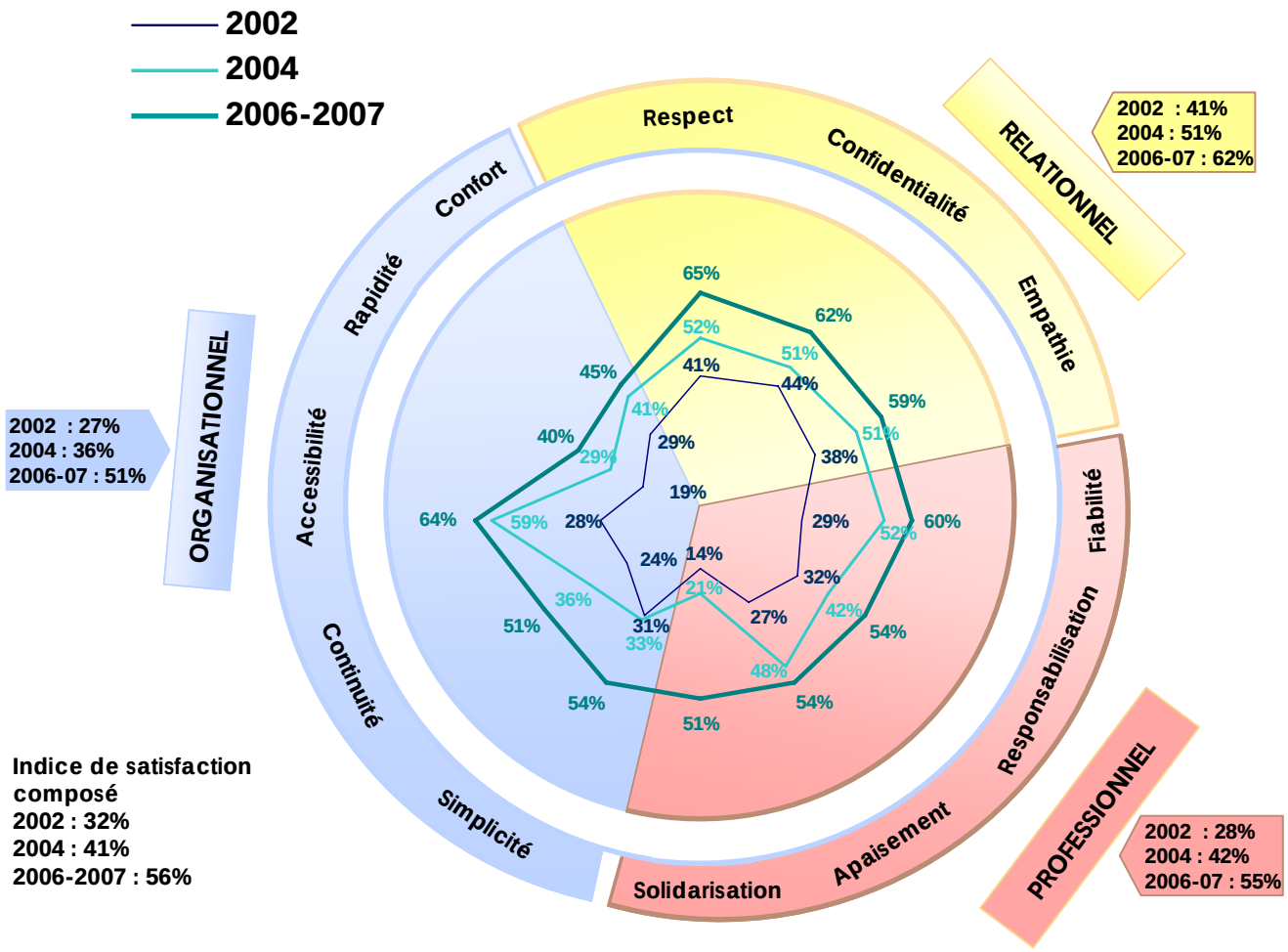
Finalement, soulignons que la satisfaction globale des usagers face aux cliniques médicales dans la région de Montréal a varié de 52% à 60% entre 1997 et 2006-2007.



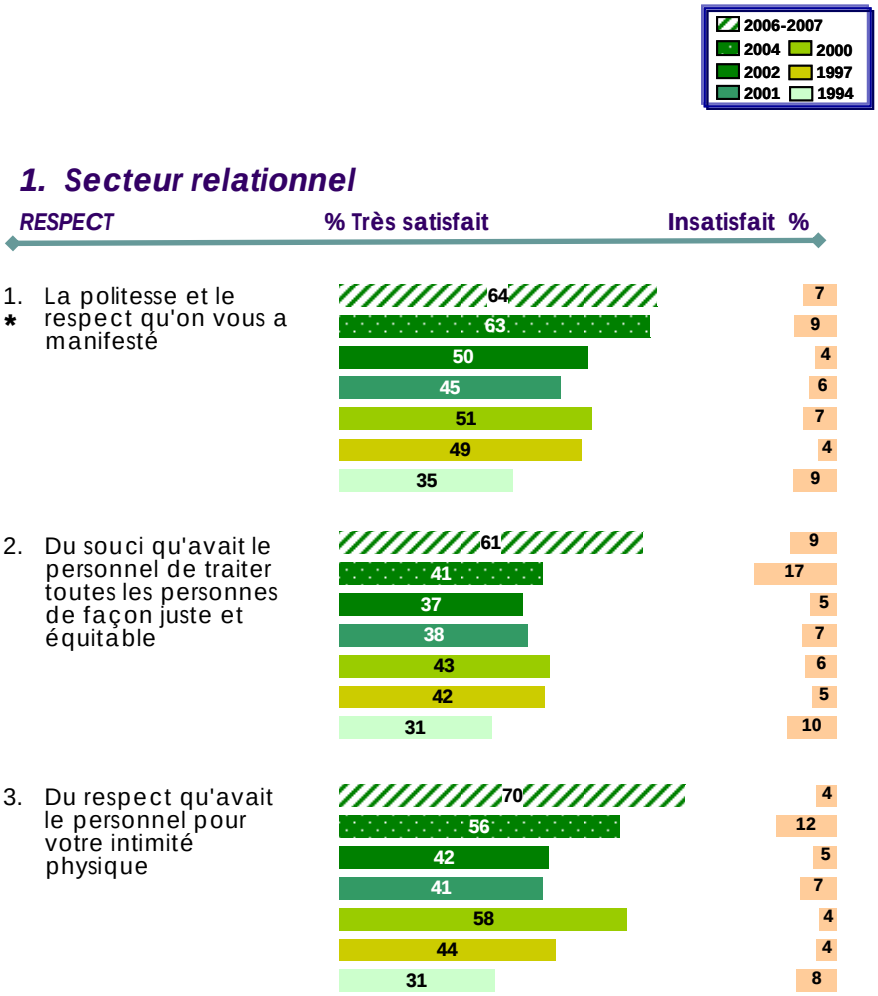
Centres hospitaliers : comparaison avec les années antérieures

Le radar des usagers des centres hospitaliers : comparaison avec les années 2002, 2004 et 2006-2007

Le radar ci-dessous présente les moyennes pondérées des usagers très satisfaits de la région de Montréal en 2002, 2004 et 2006-2007.

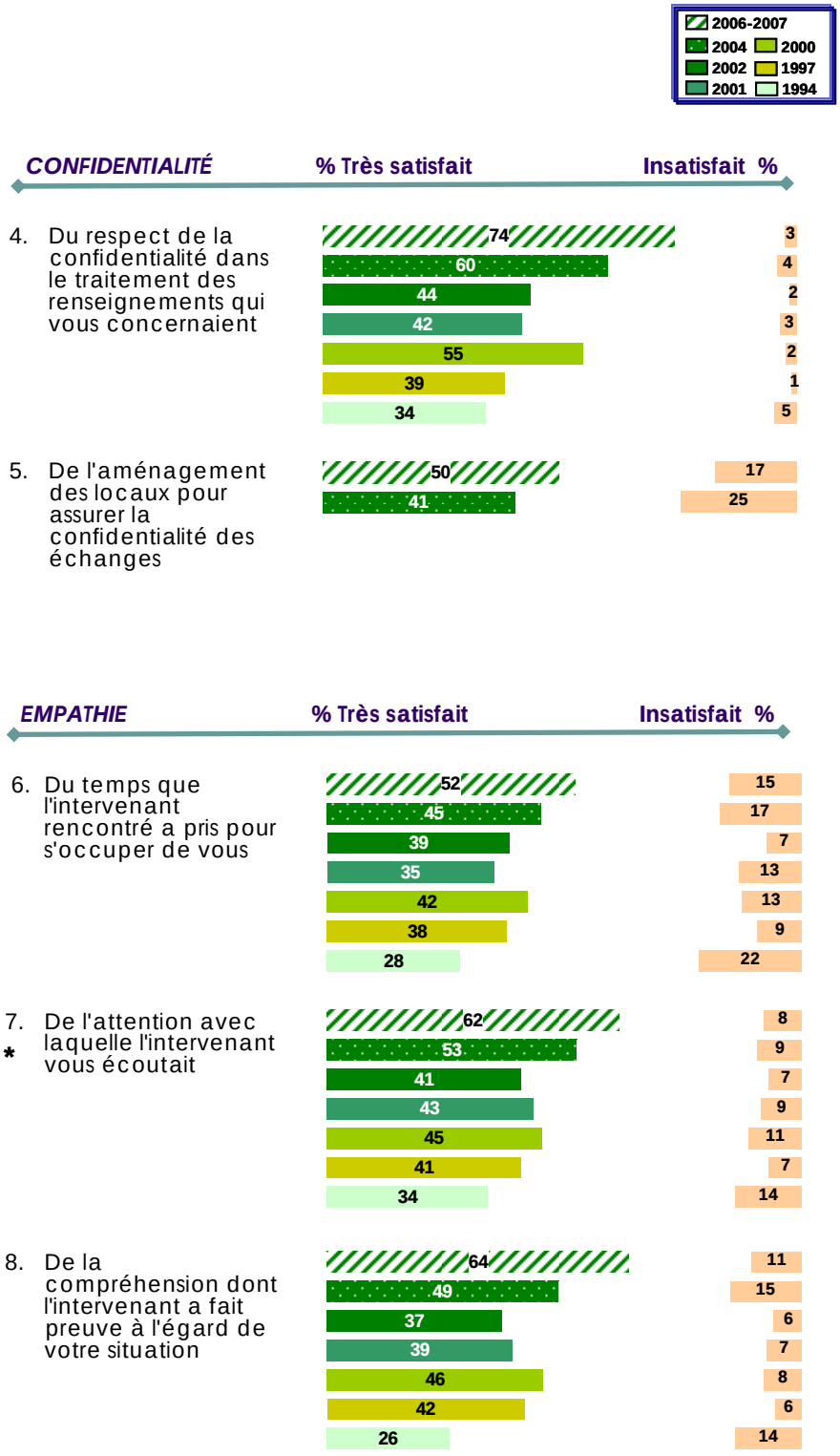


Globalement, on remarque une hausse de la satisfaction face aux centres hospitaliers depuis 1994 dans la région de Montréal, avec un léger creux observé en 2001 et 2002.



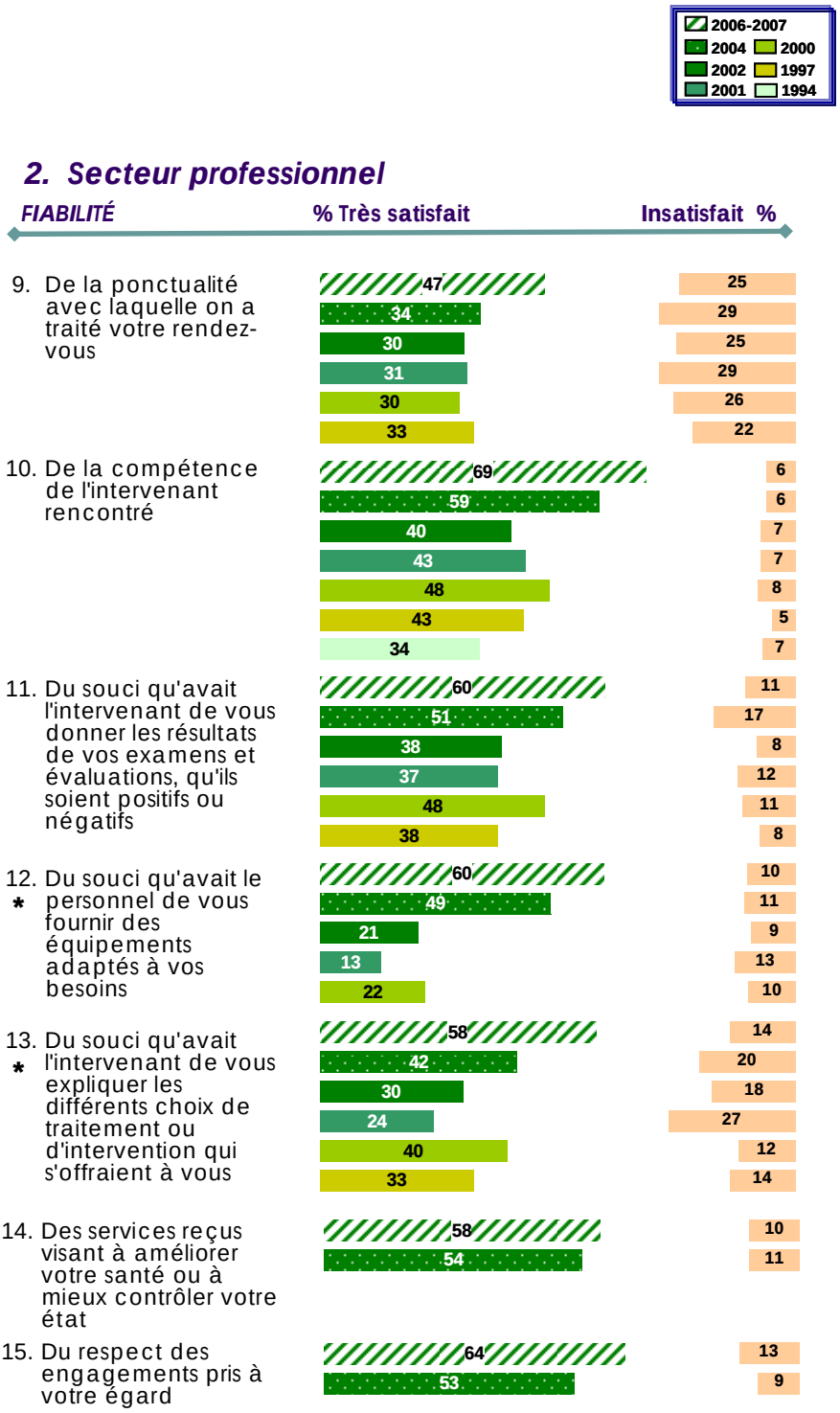
Note : L'échelle de mesure utilisée les années précédentes est une échelle d'accord alors que celle utilisée en 2006-2007 est une échelle de satisfaction.

** Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*

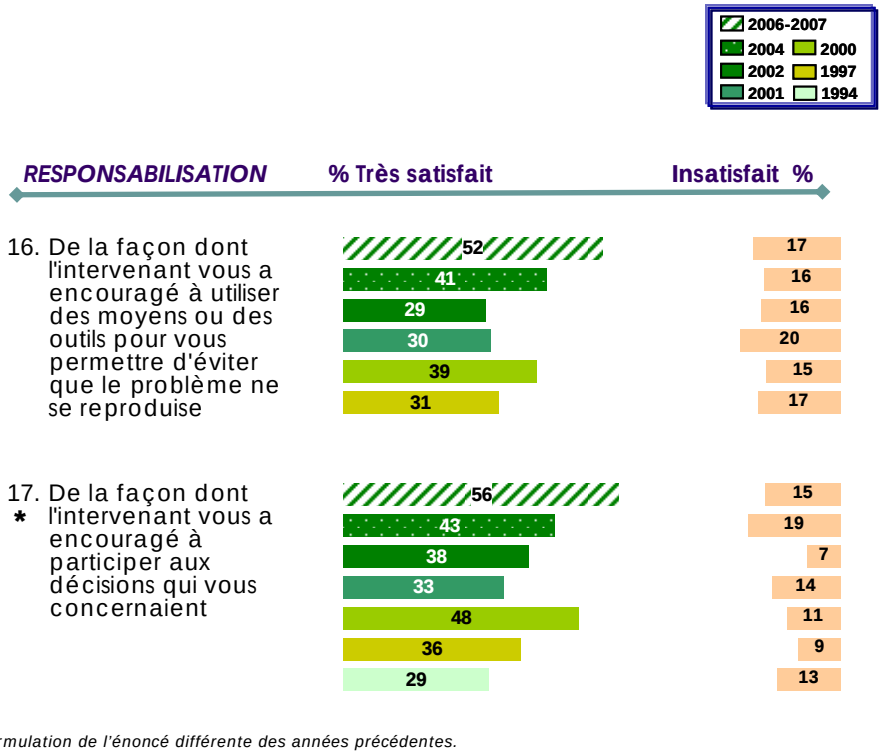


** Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*

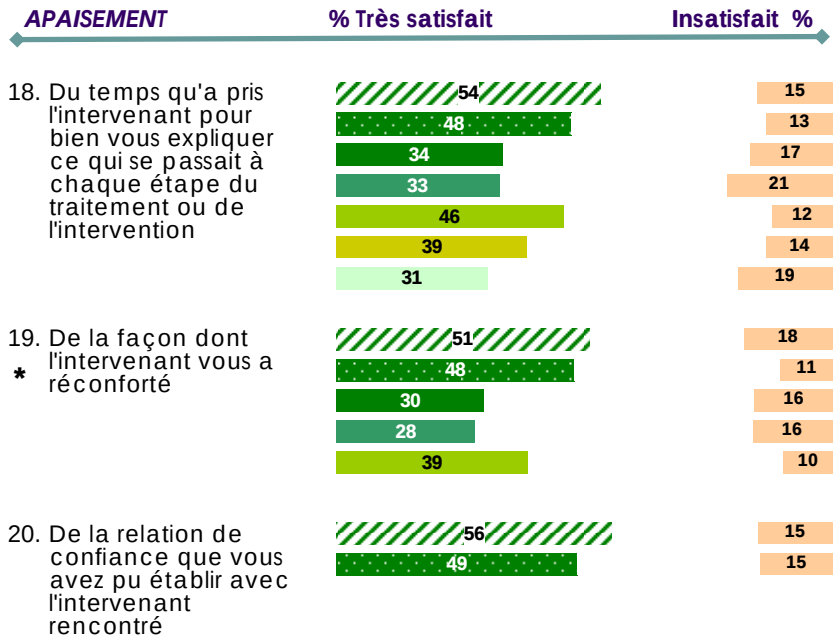
Dans le **secteur professionnel,** la principale source d'insatisfaction est la ponctualité des rendez-vous. Cette insatisfaction est plutôt constante au fil des ans. La satisfaction à l'égard de la solidarisation a par ailleurs fait des gains considérables de 2001 à 2006-2007 (17% c. 51%).



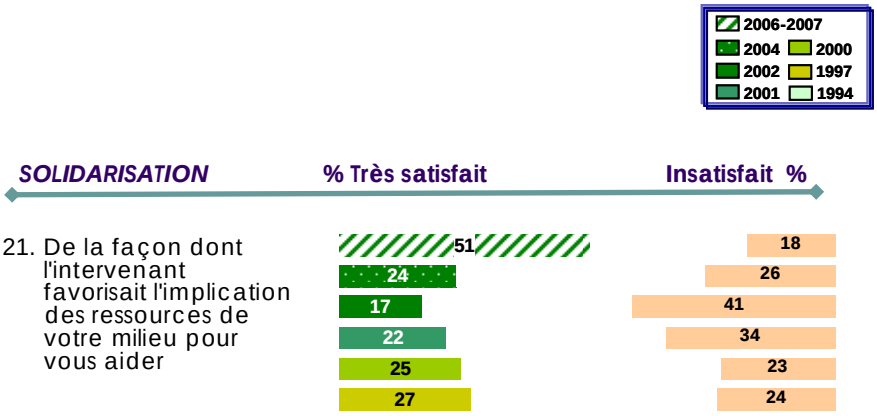
** Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*



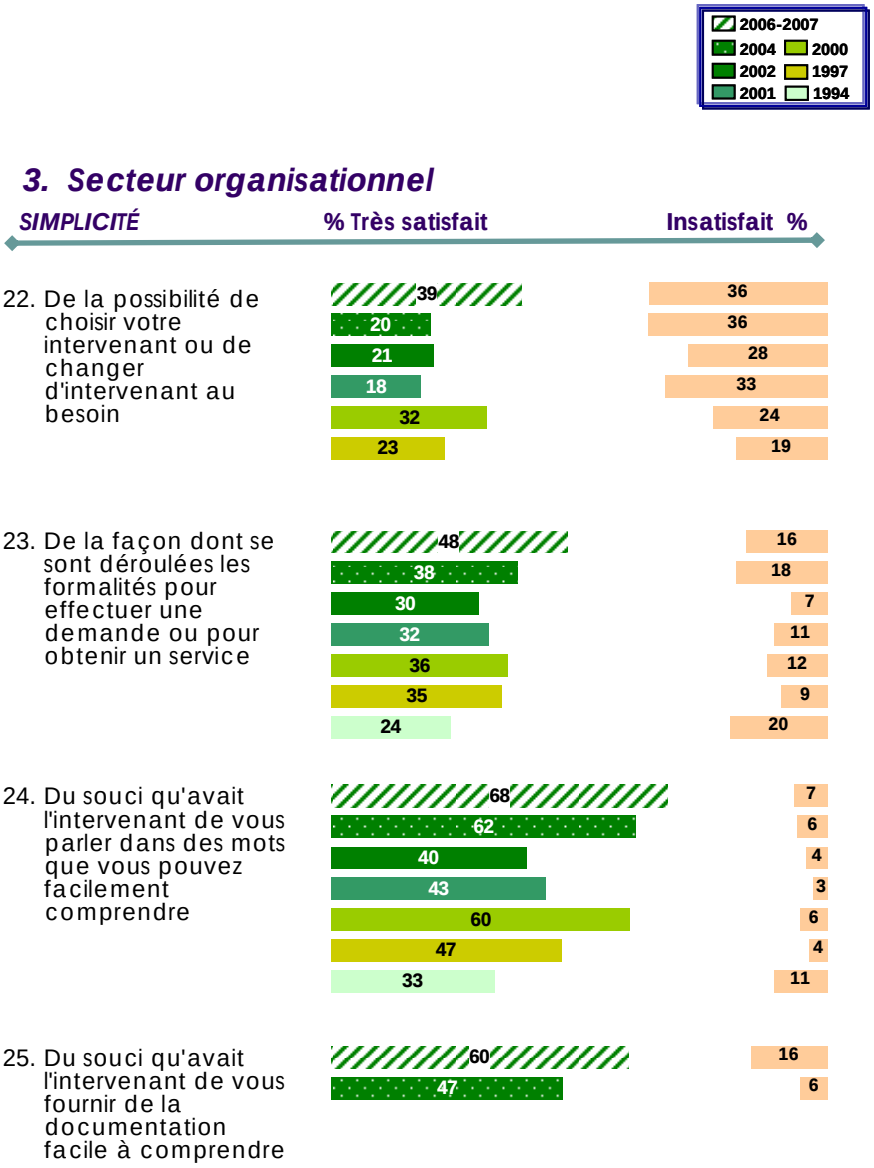
* *Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*

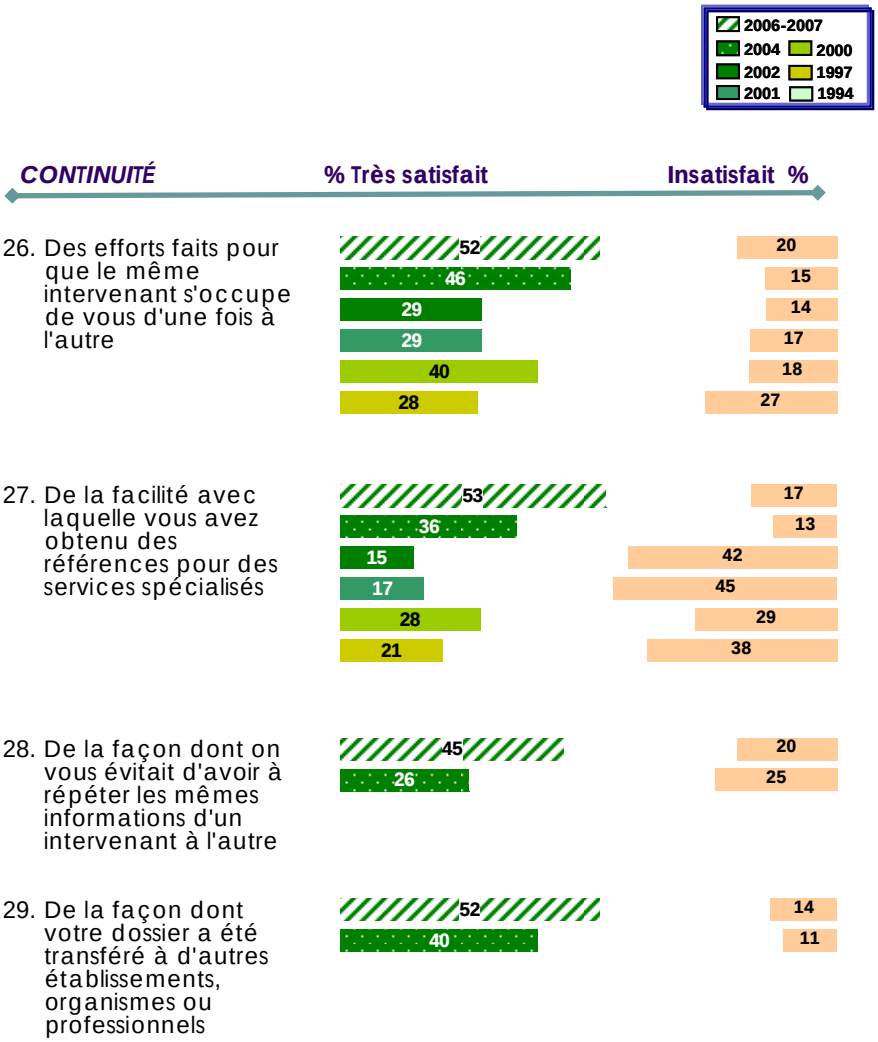


* *Formulation de l'énoncé différente des années précédentes.*

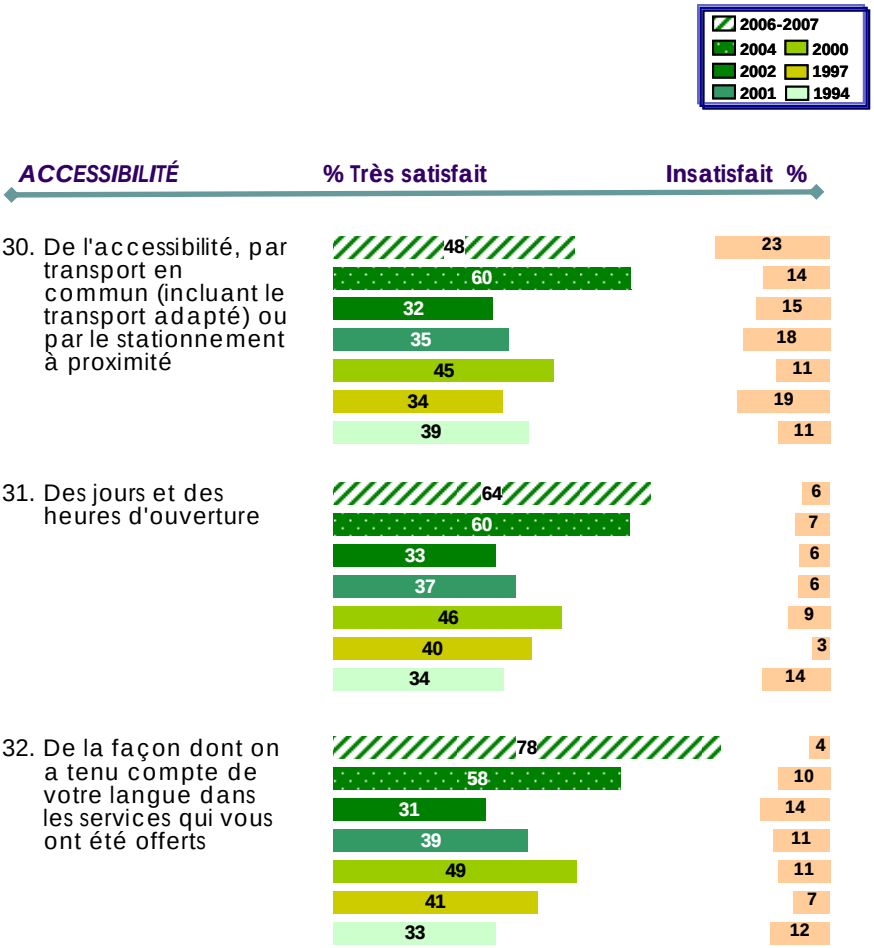

2006-2007
2004
2000
2002
1997
2001
1994
SOLIDARISATION
% Très satisfait
Insatisfait %
21. De la façon dont l'intervenant favorisait l'implication des ressources de votre milieu pour vous aider
51
24
17
22
25
27
18
26
41
34
23
24

Le **secteur organisationnel** a aussi vu sa satisfaction croître depuis 1994 dans les centres hospitaliers de la région de Montréal, mais davantage en dents de scie avec des creux observés notamment en 2001 et 2002 et une pointe en 2000. L'insatisfaction liée à la possibilité de choisir son intervenant ou de changer au besoin a connu une croissance au fil des ans et s'élève à 36% depuis 2004.

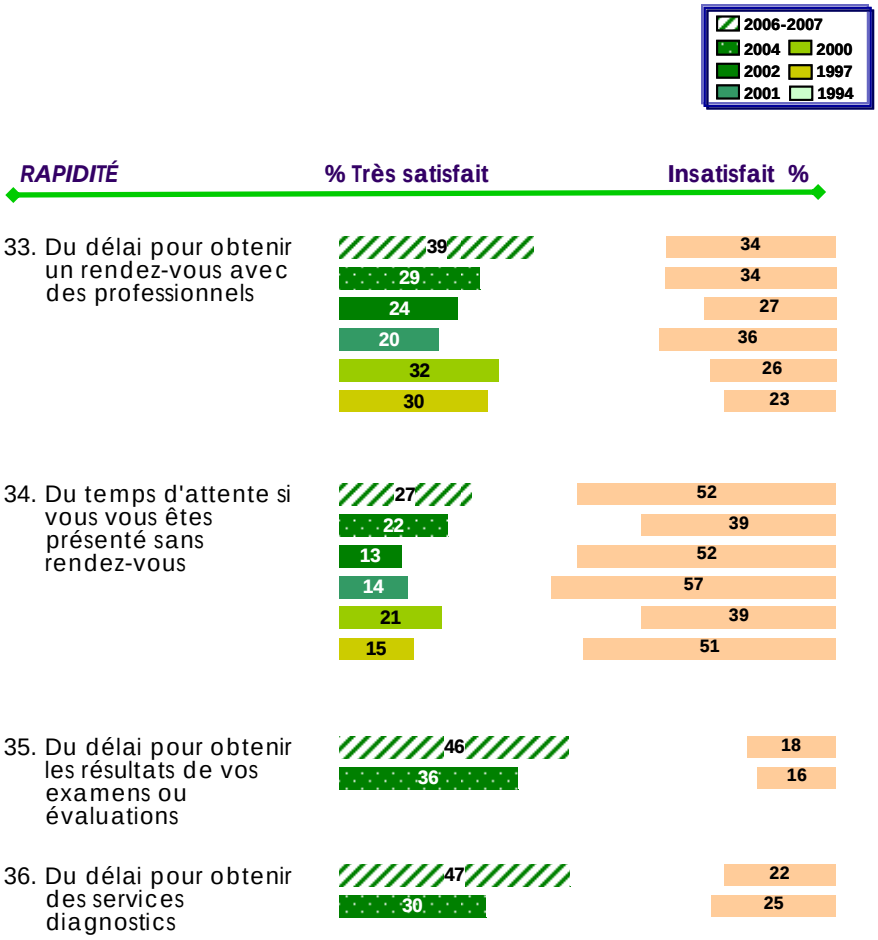


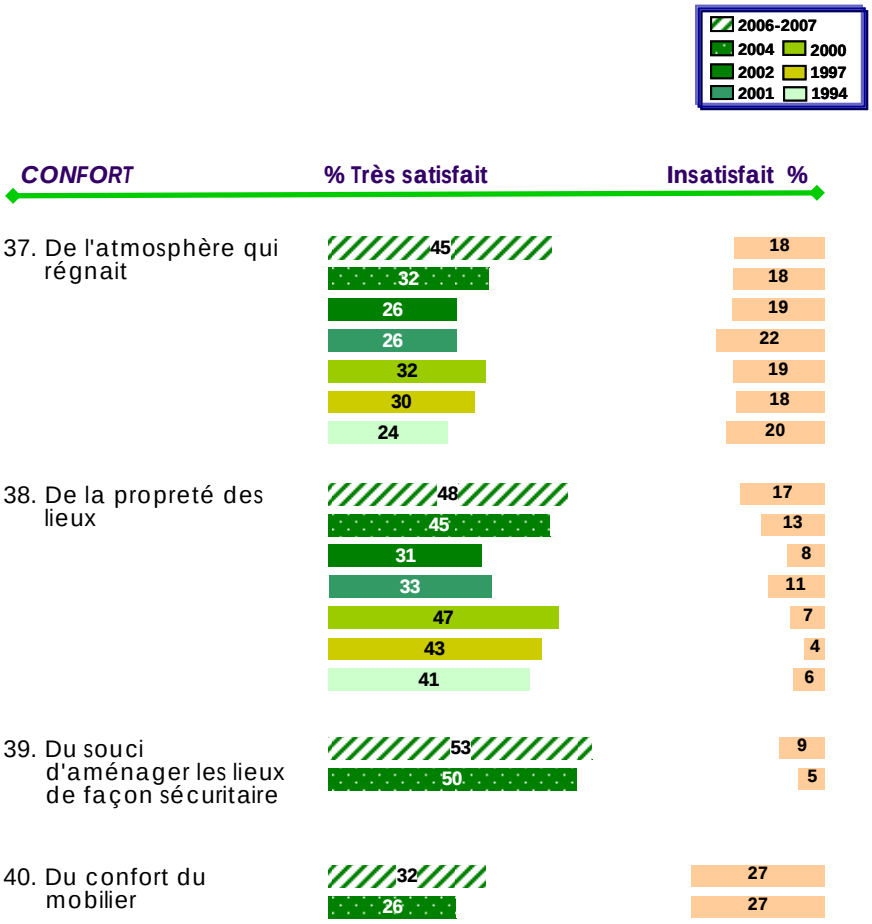

2006-2007
2004
2000
2002
1997
2001
1994
CONTINUITÉ
% Très satisfait
Insatisfait %
26. Des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre
52
46
29
29
40
28
20
15
14
17
18
27
27. De la facilité avec laquelle vous avez obtenu des références pour des services spécialisés
53
36
15
17
28
21
17
13
42
45
29
38
28. De la façon dont on vous évitait d'avoir à répéter les mêmes informations d'un intervenant à l'autre
45
26
20
25
29. De la façon dont votre dossier a été transféré à d'autres établissements, organismes ou professionnels
52
40
14
11

La satisfaction relative à l'accessibilité des centres hospitaliers dans la région de Montréal est en croissance depuis 1994, sauf en ce qui a trait au transport en commun et au stationnement à proximité. Sur cet indicateur, le taux d'insatisfaction a d'ailleurs crû substantiellement entre 2004 et 2006-2007, passant de 14% à 23% d'usagers insatisfaits.



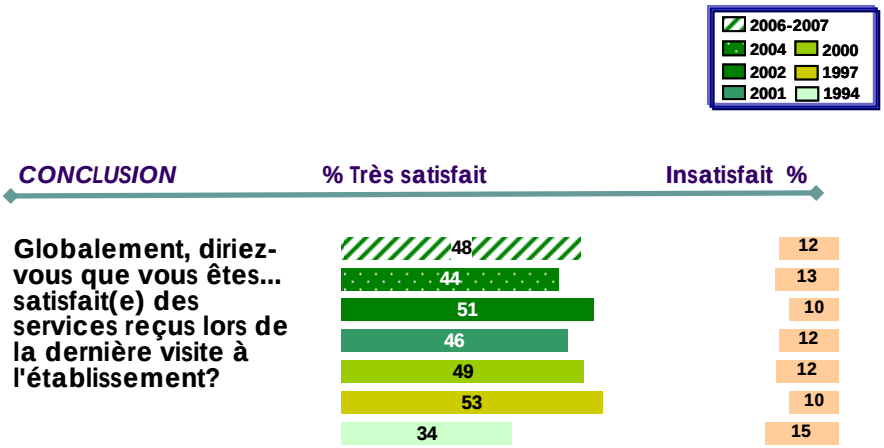
La rapidité demeure la dimension problématique des centres hospitaliers de la région de Montréal, même si la satisfaction tend à croître depuis 1994 (ou 2004). En effet, les taux d'insatisfaction demeurent très élevés notamment pour ce qui est des temps d'attente (sans rendez-vous) et des délais pour obtenir un rendez-vous.




2006-2007
2004
2000
2002
1997
2001
1994
CONFORT
% Très satisfait
Insatisfait %
37. De l'atmosphère qui régnait
45
32
26
26
32
30
24
18
18
19
22
19
18
20
38. De la propreté des lieux
48
45
31
33
47
43
41
17
13
8
11
7
4
6
39. Du souci d'aménager les lieux de façon sécuritaire
53
50
9
5
40. Du confort du mobilier
32
26
27
27

SATISFACTION GLOBALE

La satisfaction globale par rapport aux centres hospitaliers de la région de Montréal ne suit pas de tendance nette, les plus hauts scores ayant été observés en 1997 et 2002.



Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal
Québec