

La Direction de santé publique de Laval est heureuse de vous faire parvenir ce nouveau feuillet qui vise à rendre plus facile d'accès, les données de surveillance de l'état de santé de la population lavalloise.

MAMMOGRAPHIE DE DÉPISTAGE ET SATISFACTION

Le présent feuillet porte sur la satisfaction des femmes ayant obtenu une mammographie de dépistage dans les centres de dépistage désignés (CDD) de la région de Laval dans le cadre du Programme québécois de dépistage du cancer du sein (PQDCS).

Le cancer du sein, tumeur maligne la plus souvent diagnostiquée chez les femmes, est la seconde cause de mortalité par cancer chez celles-ci (voir *Sélections-Santé Laval*, vol. 3, no.4, avril 2006). Le dépistage précoce par mammographie constitue la meilleure approche pour diminuer ses effets, sur le plan de la mortalité et de la morbidité. Les données les plus récentes sur le taux de participation au PQDCS montrent qu'avec 49 % au 31 décembre 2006, la région de Laval figure parmi les moins performantes du Québec. En 2003 et 2004, le programme a connu quelques difficultés à Laval : entre autres, problèmes d'accessibilité à la mammographie de dépistage, délais d'attente et plaintes de femmes concernant les services.

Un sondage auprès d'un échantillon de femmes de 50 à 69 ans de Laval ayant obtenu une mammographie de dépistage dans un des trois CDD, entre le 5 novembre 2005 et le 1^{er} mars 2006, a permis de dégager certaines constatations¹. Notre population à l'étude compte 1178 femmes de 50 à 69 ans, dont plus de 60 % ont moins de 60 ans. La répartition de l'échantillon est équivalente entre l'automne et l'hiver. Près de 90 % des répondantes avaient déjà passé une mammographie de dépistage et le résultat de la mammographie au moment de l'enquête était normal pour la très grande majorité (93 %).

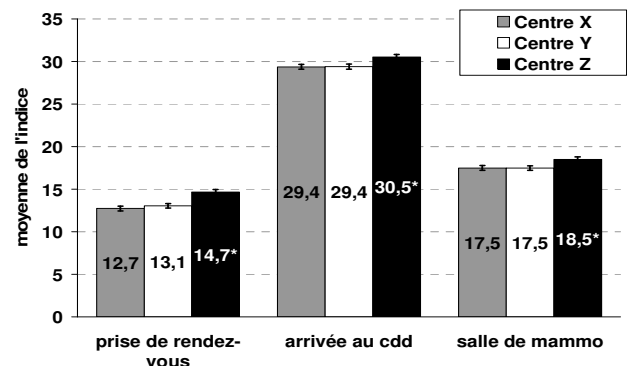
Plus de 70 % des répondantes ont eu leur examen dans deux centres en proportion équivalente, soit le centre X (36 %) et le centre Y (38 %). Une personne sur cinq a visité le centre Z (22 %) et un petit nombre répond avoir visité plus d'un centre ou même un centre à l'extérieur de Laval (4 %). Parmi le total des répondantes, une plus grande proportion de femmes a choisi le centre à cause de la proximité de la résidence (41 %) ou parce qu'elles l'avaient déjà fréquenté (31 %).

En fonction des étapes du processus d'examen, nous avons questionné les femmes sur cinq thèmes, à savoir : la prise de rendez-vous au téléphone, l'arrivée au centre de dépistage, l'examen et la salle de mammographie, la réception de la lettre de résultat à la maison et d'autres énoncés sur le dépistage.

Au moment de la prise de rendez-vous, une répondante sur cinq a eu de la difficulté à obtenir la ligne de téléphone et était insatisfaite du délai entre la prise de rendez-vous et la mammographie. Par ailleurs, la très grande majorité des femmes était satisfaite de l'accueil au téléphone et des heures d'ouverture. Au moment de l'arrivée au centre de dépistage, la très grande majorité (> 90 %) a trouvé l'accueil satisfaisant, l'attente normale et les cabines de déshabillage adéquates. Dans la salle de mammographie, la très grande majorité a dit être satisfaite des informations et des services donnés par la technologue (>90 %). Par ailleurs, une femme sur cinq déclare ne pas avoir été informée sur la possibilité de rappel. Suite à la mammographie, malgré que presque la totalité des femmes ait apprécié recevoir une lettre de résultat rapidement, 27 % d'entre elles aurait préféré la recevoir directement de leur médecin traitant. Les données disponibles ne nous ont pas permis d'expliquer cette préférence. Enfin, près de la moitié des femmes sont anxieuses à l'idée de passer une mammographie, mais malgré tout, la très grande majorité a l'intention de poursuivre cet examen aux deux ans et recommanderait le CDD à une amie.

Dans le questionnaire, l'organisation des items décrivant les services offerts sous forme d'échelle a permis de synthétiser certains d'entre eux en indice composé¹. Ceci nous a permis d'effectuer des analyses de variance selon le centre de dépistage. Pour les trois indices mesurés, autant la prise de rendez-vous, que l'arrivée au CDD et également dans la salle de mammographie, les femmes qui ont fréquenté le centre Z se disent significativement plus satisfaites que celles des deux autres CDD (graphique 1).

Graphique 1 : La prise de rendez-vous; l'arrivée au CDD et la salle de mammographie, comparaison du total des indices selon le CDD, Laval automne 2005, hiver 2006



*Les femmes du centre Z perçoivent les services comme plus satisfaisants.

¹ Un rapport plus détaillé est disponible à l'ASSS de Laval : Référence : Corbeil, MR, Larocque D, Duval M. (2007) *Satisfaction des femmes ayant obtenu une mammographie de dépistage dans les centres de dépistage désignés de la région de Laval*, ASSS de Laval.

¹ On trouvera dans le rapport cité ci-haut le détail de la création et de la définition de trois indices validés que nous avons nommés : la prise de rendez-vous; l'arrivée au CDD et la salle de mammographie

En ce qui concerne l'attente *avant qu'une personne vienne vous chercher pour votre mammographie*, près des deux-tiers disent avoir attendu 10 minutes ou moins, une personne sur trois, entre 11 et 30 minutes et quatre pour cent, plus de 30 minutes (*tableau 1*). La perception du temps d'attente avant la mammographie est perçue comme significativement plus courte au centre Z.

Tableau 1 : La perception du délai d'attente dans une salle du centre de dépistage avant la mammographie, selon le CDD automne 2005 - hiver 2006

	Total	Centre X	Centre Y	Centre Z
	% de femmes			
10 min. et -	61,2	58,0	55,2	74,1 ^c
11 à 30 min	34,8	37,2	40,5	23,5 ^c
+ de 30 min.	4,1	4,8 [*]	4,3 [*]	2,4 [*]

* Estimation marginale, coefficient entre 16% et 33%, interpréter avec prudence
^c Le % pour le centre Z est significativement différent de celui du centre X ou du centre Y

Nous avons demandé aux femmes de nous indiquer la douleur ressentie lors de la compression du sein. La perception de l'intensité de la douleur soit, aucune ou peu de douleur, une douleur moyenne et une douleur forte se répartit à peu près en trois proportions équivalentes (*tableau 2*). Également, le tableau nous indique que les femmes qui ont eu leur mammographie au centre Z semblent percevoir moins de douleur.

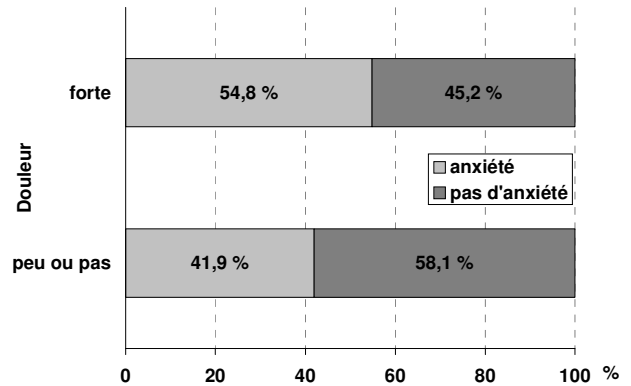
Tableau 2 : La perception de la douleur lors de la compression du sein, selon le CDD, automne 2005 – hiver 2006

	Total	Centre X	Centre Y	Centre Z
	% de femmes			
Sur une échelle de 0 à 10				
aucune douleur (0)	9,0	4,9 [*]	4,9 [*]	22,4
peu de douleur (1 à 3)	23,0	18,8	19,6	31,1 ^c
douleur moyenne (4 à 6)	38,4	33,7	44,2 ^b	36,0
douleur forte (7 et plus)	29,6	42,7	31,3 ^b	10,5 ^{*c}

* Estimation marginale, coefficient entre 16% et 33%, interpréter avec prudence
^b Le % pour le centre Y est significativement différent de celui du centre X ou du centre Z.
^c Le % pour le centre Z est significativement différent de celui du centre X ou du centre Y

Par ailleurs, il est à noter que le degré de douleur perçue varie significativement en fonction de l'anxiété vécue à l'idée de passer une mammographie. En effet, les femmes qui disent ressentir le plus de douleur sont celles qui se disaient anxieuses avant l'examen (*graphique 2*).

Graphique 2 : Douleur ressentie en fonction de l'anxiété à l'idée de passer une mammographie, Laval automne 2005, hiver 2006



Les femmes sont généralement très satisfaites des services offerts par les trois centres de dépistage et elles soulignent leur intention de continuer à passer leur mammographie aux deux ans.

Quelques éléments d'insatisfaction sont tout de même ressortis et ont été analysés, plus spécialement quant à l'appel téléphonique au centre et au délai pour une mammographie. Des pistes de solution sont proposées en ce sens. Les CDD pourront s'inspirer de ce rapport et des résultats obtenus par leur centre pour ajuster leur offre de services de façon à répondre davantage aux besoins des femmes.

Les résultats permettront aux intervenants du programme dans la région de Laval de renforcer les éléments positifs des services reçus et d'identifier des pistes de solution pour améliorer la qualité des services afin d'accroître la participation des femmes à la mammographie et au programme et d'inciter d'autres femmes de 50 à 69 ans à se prévaloir de ce service.

En conclusion :

- Les femmes sont généralement très satisfaites des services offerts par les trois CDD;
- Une forte proportion (>90 %) soulignent leur intention de continuer à passer leur mammographie aux deux ans;
- Au moment de la prise de rendez-vous, une répondante sur cinq a eu de la difficulté à obtenir la ligne de téléphone et était insatisfaite du délai entre la prise de rendez-vous et la mammographie;
- Près de 50 % de ces femmes ont exprimé de l'anxiété avant de passer leur mammographie;
- Les femmes qui ont fréquenté le centre Z se disent significativement plus satisfaites que celles des deux autres CDD.