INSTITUT
DE LA STATISTIQUE
DU QUÉBEC

www.stat.gouv.qc.ca

SANTÉ

Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer 2013

Qualité des services de santé offerts aux patients atteints de cancer

Données provinciales et régionales

Québec

Pour tout renseignement concernant l'ISQ
et les données statistiques dont il dispose,
s'adresser à :
Institut de la statistique du Québec
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec)
G1R 5T4
Téléphone : 418 691-2401

ou

Téléphone : 1 800 463-4090
(sans frais d'appel au Canada et aux États-Unis)

Site Web : www.stat.gouv.qc.ca

Ce document est disponible seulement
en version électronique.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
3e trimestre 2014
ISBN 978-2-550-71410-1 (PDF)

© Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec, 2014

Toute reproduction autre qu'à des fins de consultation personnelle
est interdite sans l'autorisation du gouvernement du Québec.
www.stat.gouv.qc.ca/droits_auteur.htm.

Septembre 2014

AVANT-PROPOS

Au cours des dernières années, l'Institut de la statistique du Québec a développé un créneau d'enquêtes qui documentent l'organisation des services de santé et plus spécifiquement, la satisfaction et l'expérience de soins des usagers. Dans ce domaine et pour les besoins des études cherchant à évaluer la performance du système de santé, le point de vue des patients est en effet essentiel. Reconnaissant l'apport des données provenant de la première *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer* menée en 2008 auprès des personnes atteintes de cancer, le ministère de la Santé et des Services sociaux a mandaté l'Institut pour la répéter. Ce deuxième passage en 2013 pourrait offrir des données autant provinciales que régionales sur lesquelles appuyer l'évaluation de la qualité des services offert aux personnes atteintes de cancer au Québec.

Afin de mieux répondre aux besoins de connaissance du ministère, mais aussi des décideurs, chercheurs, intervenants, groupes de sensibilisation et bénévoles, l'Institut a scindé la présentation des résultats de l'enquête en trois volumes thématiques. Cela permet de documenter certains enjeux liés aux grandes priorités du Plan d'action en cancérologie du Québec tels que : les changements survenus dans la prestation des services depuis 2005, le point de vue des patients quant à la qualité des services reçus et la détermination des aspects du système présentant des lacunes et finalement, l'impact des soins et des services offerts par l'infirmière pivot en oncologie sur l'expérience de soins des patients.

Que nous procurent ces données ? Elles permettent de mesurer et de traduire en chiffres, les efforts consentis par le système de soins pour l'amélioration de la santé des personnes atteintes de cancer et l'humanisation des services qui leur sont offerts. Elles améliorent nos connaissances statistiques sur l'organisation de ces soins et services en pleine transformation et indiquent – tel un porte-voix des patients – quelles sont les pistes d'amélioration à suivre pour atteindre les résultats visés.

Réussir à interviewer plus de 9 000 personnes sur un sujet aussi délicat traduit l'importance qu'accordent les personnes atteintes de cancer au fait de témoigner de leur expérience. L'Institut leur est reconnaissant de lui permettre de participer à cette amélioration des connaissances. Souhaitons que la précieuse banque d'information ainsi constituée sur leur expérience soit exploitée à son plein potentiel et, surtout, qu'elle soit utilisée pour améliorer la qualité des services qui leur sont offerts.

Le directeur général

Stéphane Mercier

Produire une information statistique pertinente, fiable et objective, comparable, actuelle, intelligible et accessible, c'est là l'engagement « ***qualité*** *»* de l'Institut de la statistique du Québec.

Réalisation :
Ariane Dubé-Linteau
Institut de la statistique du Québec

Collaborateurs :
Maxime Boucher, Robert Courtemanche et Gaëtane Dubé
Institut de la statistique du Québec

Assistance technique :
Valeriu Dumitru, au traitement et à la validation des données
Kate Dupont, à la vérification des chiffres
Institut de la statistique du Québec

Comité de lecture :
Patricia Caris et Robert Courtemanche
Institut de la statistique du Québec
Jeannie Haggerty
Université McGill
France Paquette
Ministère de la Santé et des Services sociaux

Coordination :
Jasline Flores
Institut de la statistique du Québec

Révision linguistique et édition :
Micheline Lampron, à la révision linguistique
Marie-Eve Cantin, Anne-Marie Roy
et Gabrielle Tardif, à l'édition
Institut de la statistique du Québec

Financement :
Ministère de la Santé et des Services sociaux
Institut de la statistique du Québec

Pour tout renseignement concernant
le contenu de cette publication :

Direction des statistiques de santé
Institut de la statistique du Québec
1200, avenue McGill College, bureau 500
Montréal (Québec) H3B 4J8

Téléphone : 514 873-4749
ou
1 800 463-4090
(sans frais d'appel au Canada
et aux États-Unis)

Site Web : www.stat.gouv.qc.ca

Citation suggérée pour le volume

DUBÉ-LINTEAU, Ariane (2014). *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer 2013 : Qualité des services de santé offerts aux patients atteints de cancer – données provinciales et régionales*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 119 p.

Avertissements

En raison de l'arrondissement des données, le total ne correspond pas nécessairement à la somme des parties. Afin de faciliter la lecture des résultats, les proportions de 5 % et plus sont généralement arrondies à l'unité dans le texte. L'absence d'astérisque dans les tableaux ou figures signifie que toutes les estimations ont une bonne précision (CV ≤ 15 %).

Signes conventionnels et abréviations

x	Donnée confidentielle
*	Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.
**	Coefficient de variation supérieur à 25 % ; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.
CV	Coefficient de variation

Note : Le genre masculin a été utilisé dans le but d'alléger le texte.

REMERCIEMENTS

Le succès d'un projet d'enquête repose essentiellement sur la collaboration des répondants et du soutien qu'il reçoit. Merci aux 9 175 personnes qui ont généreusement donné de leur temps pour répondre aux questions. Merci aussi à la Direction québécoise de cancérologie du ministère de la Santé et des Services sociaux pour son engagement, sa confiance et son appui dans ce projet. Nous désirons également remercier NRC Picker Canada pour leur contribution. Il faut souligner l'apport inestimable des membres du comité d'orientation de projet qui, par leur expertise, ont soutenu et orienté la réalisation des travaux :

- Donald Aubin, directeur de santé publique et de l'évaluation, l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean ;
- Michèle Aubin, professeure titulaire au Département de médecine familiale et de médecine d'urgence de l'Université Laval ;
- Viviane Cantin, agente de recherche, Direction des études et des analyses, MSSS ;
- Michèle De Guise, directrice de la qualité, de la promotion de la santé et de l'expérience patient au Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) ;
- Jeannie Haggerty, professeure titulaire au Centre de recherche de l'Hôpital St. Mary's et de l'Université McGill ;
- Line Lafantaisie, directrice des Services à la population à la Société canadienne du cancer ;
- Carmen Loiselle, directrice du Programme de soins infirmiers en oncologie à l'Université McGill ;
- France Paquette, conseillère à la Direction québécoise de cancérologie, MSSS ;
- Anne Plante, infirmière conseillère spécialisée en oncologie et en soins palliatifs à l'Hôpital Charles-Le Moyne ;
- Nancy Renaud, agente de développement à l'Association du cancer de l'Est du Québec ;
- Dominique Tremblay, professeure adjointe à l'École des sciences infirmières de l'Université de Sherbrooke.

Nos remerciements vont également à d'autres personnes ayant collaboré à un moment ou à un autre aux activités du comité d'orientation : Harold Côté, Brigitte Laflamme et Louise Paquet du MSSS, et Danièle Roberge du Centre de recherche de l'Hôpital Charles-Le Moyne. Merci aussi à nos collègues qui ont été sollicités à maintes reprises pour leurs connaissances liées au premier cycle de l'enquête : Luc Coté, Issouf Traore, Monique Bordeleau et Linda Cazale.

Par ailleurs, ce projet n'aurait pas pu répondre aux plus hauts standards de qualité sans l'implication de toute une équipe de personnes compétentes et dévouées. Nous tenons à remercier nos collègues Robert Courtemanche et Maxime Boucher, pour les aspects méthodologiques, Joëlle Poulin, Sophie Bérubé et toute l'équipe des intervieweurs, pour les opérations liées à la collecte, Lyne Bélanger et Madeleine Des Bois, pour les aspects technologiques, Danielle Laplante et Anne Marie Roy, pour les travaux liés à l'édition et à la diffusion, Gaëtane Dubé et Ariane Dubé-Linteau, pour le développement du contenu, l'analyse, le traitement des données et la rédaction des rapports statistiques ainsi que Valeriu Dumitru et Kate Dupont, pour leur soutien dans ces aspects.

Enfin, notre reconnaissance va à Patricia Caris et Ghyslaine Neill pour leur indéfectible appui tout au long de ce projet et pour la confiance accordée à l'équipe de réalisation.

Jasline Flores,
Coordonnatrice
Direction des statistiques de santé

TABLE DES MATIÈRES

15 Faits saillants

17 Introduction
17 Contexte
18 Que mesure l'AOPSS ?
21 Comment interpréter les données portant sur les dimensions de la qualité ?
22 Contenu de la publication

23 Aspects méthodologiques
23 Population visée
23 Base de sondage et taille de l'échantillon
24 Stratégie de collecte et instrument de mesure
24 Résultats de collecte et taux de réponse
25 Traitement statistique des données
26 Présentation des résultats

27 Appréciation globale de la qualité des services reçus en cancérologie

31 Dimensions de la qualité des services de lutte contre le cancer
32 Dimensions selon certaines caractéristiques sociodémographiques, économiques et liées à la santé
38 Accessibilité
41 Coordination et continuité
44 Soutien émotionnel
47 Information, communication et éducation
50 Confort physique
53 Respect des préférences du patient
56 Synthèse des résultats

59 Temps d'attente en chimiothérapie et en radiothérapie

63 Conclusion

65 Bibliographie

67 Annexes

LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES

Liste des tableaux

Tableau 1
Appréciation globale des patients à l'égard de la qualité des soins et des services reçus depuis l'annonce du diagnostic de cancer selon la région de résidence, Québec, 2013 28

Tableau 2
Appréciation globale des patients à l'égard de la qualité des soins et des services reçus depuis l'annonce du diagnostic de cancer selon le profil de traitement reçu, Québec, 2013 . . 30

Tableau 3
Dimensions de la qualité des services de lutte contre le cancer selon le siège de cancer et le profil de traitement des patients, Québec, 2013. . . . 36

Tableau 4
Synthèse des différences significatives qui existent entre les régions sociosanitaires de résidence à l'égard des scores négatifs pour les dimensions de la qualité des services en cancérologie, Québec, 2013. 56

Tableau 5
Dix items pour lesquels les proportions de patients les évaluant négativement sont les plus faibles, 2013 57

Tableau 6
Dix items pour lesquels les proportions de patients les évaluant négativement sont les plus élevées, Québec, 2013 58

Tableau A1
Caractéristiques sociodémographiques, économiques et liées à la santé des patients traités pour un cancer en 2010, Québec, 2013 . . . 67

Tableau A2
Items relatifs à la dimension *Accessibilité*, patients ayant été traités pour un cancer en 2010, Québec, 2013 68

Tableau A3
Items relatifs à la dimension *Coordination et continuité*, patients ayant été traités pour un cancer en 2010, Québec, 2013 69

Tableau A4
Items relatifs à la dimension *Soutien émotionnel*, patients ayant été traités pour un cancer en 2010, Québec, 2013 70

Tableau A5
Items relatifs à la dimension *Information, communication et éducation*, patients ayant été traités pour un cancer en 2010, Québec, 2013 . . . 71

Tableau A6
Items relatifs à la dimension *Confort physique*, patients ayant été traités pour un cancer en 2010, Québec, 2013 72

Tableau A7
Items relatifs à la dimension *Respect des préférences du patient*, patients ayant été traités pour un cancer en 2010, Québec, 2013 . . . 73

Tableau B1
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Capitale-Nationale et regroupement des régions de plus de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013 74

Tableau B2
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Montréal et regroupement des régions de plus de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013 77

Tableau B3
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Montérégie et regroupement des régions de plus de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013 80

Tableau B4
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Bas-St-Laurent et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013 83

Tableau B5
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Saguenay–Lac-St-Jean et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013 86

Tableau B6
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Mauricie et Centre-du-Québec et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013 89

Tableau B7
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Estrie et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013 92

Tableau B8
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Outaouais et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013 95

Tableau B9
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Laval et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013 98

Tableau B10
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Chaudière-Appalaches et regroupement des régions périurbaines sans centre de radiothérapie, 2013 101

Tableau B11
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Lanaudière et regroupement des régions périurbaines sans centre de radiothérapie, 2013 104

Tableau B12
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Laurentides et regroupement des régions périurbaines sans centre de radiothérapie, 2013 107

Tableau B13
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Abitibi-Témiscamingue et regroupement des régions éloignées, 2013 110

Tableau B14
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Côte-Nord et Nord-du-Québec (regroupées) et regroupement des régions éloignées, 2013 . . 113

Tableau B15
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et regroupement des régions éloignées, 2013 116

Liste des figures

Figure 1
Appréciation globale de la qualité des soins et des services reçus depuis l'annonce du diagnostic de cancer selon certaines caractéristiques des patients, Québec, 2013 29

Figure 2
Dimensions de la qualité des services de lutte contre le cancer, patients ayant été traités pour un cancer, Québec, 2013 31

Figure 3
Dimensions de la qualité des services de lutte contre le cancer selon certaines caractéristiques des patients, Québec, 2013 33

Figure 4
Proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) par les patients (scores négatifs) pour la dimension *Accessibilité* selon la région sociosanitaire de résidence, Québec, 2013 39

Figure 5
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items relatifs à la dimension *Accessibilité*, Québec, 2013 40

Figure 6
Proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) par les patients (scores négatifs) pour la dimension *Coordination et continuité* selon la région sociosanitaire de résidence, Québec, 2013 42

Figure 7
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items relatifs à la dimension *Coordination et continuité*, Québec, 2013 43

Figure 8
Proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) par les patients (scores négatifs) pour la dimension *Soutien émotionnel* selon la région sociosanitaire de résidence, Québec, 2013 45

Figure 9
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items relatifs à la dimension *Soutien émotionnel*, Québec, 2013 46

Figure 10
Proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) par les patients (scores négatifs) pour la dimension *Information, communication et éducation* selon la région sociosanitaire de résidence, Québec, 2013 48

Figure 11
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items relatifs à la dimension *Information, communication et éducation*, Québec, 2013 49

Figure 12
Proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) par les patients (scores négatifs) pour la dimension *Confort physique* selon la région sociosanitaire de résidence, Québec, 2013 51

Figure 13
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items relatifs à la dimension *Confort physique*, Québec, 2013 52

Figure 14
Proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) par les patients (scores négatifs) pour la dimension *Respect des préférences du patient* selon la région sociosanitaire de résidence, Québec, 2013 54

Figure 15
Proportion de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items relatifs à la dimension *Respect des préférences du patient*, Québec, 2013 55

Figure 16
Temps généralement passé dans la salle d'attente d'un hôpital entre l'heure du rendez-vous et le traitement de chimiothérapie ou de radiothérapie, patients ayant subi une chimiothérapie ou une radiothérapie, Québec, 2013 59

Figure 17
Proportion de patients ayant subi une chimiothérapie et ayant attendu plus de 30 minutes entre l'heure prévue pour un rendez-vous et le traitement de chimiothérapie selon la région sociosanitaire de résidence, Québec, 2013 61

Figure 18
Proportion de patients ayant subi une radiothérapie et ayant attendu plus de 30 minutes entre l'heure prévue pour un rendez-vous et le traitement de radiothérapie selon la région sociosanitaire de résidence, Québec, 2013 62

FAITS SAILLANTS

Appréciation globale de la qualité des services et analyse par dimension

- Au Québec, environ 90 % des personnes atteintes de cancer évaluent globalement la qualité des services reçus comme excellente ou très bonne, 8 % comme bonne et 2,2 % comme passable ou mauvaise.

- Parmi les six dimensions de la qualité des services de lutte contre le cancer, le *Soutien émotionnel* présente le score négatif (c'est-à-dire la proportion d'items évalués négativement par les patients) le plus élevé, soit 39 %.

- Les scores négatifs obtenus au regard des autres dimensions sont les suivants : 16 % pour la dimension *Confort physique*, 20 % pour celle du *Respect des préférences du patient*, 24 % pour la *Coordination et continuité*, 27 % pour la dimension *Information, communication et éducation*, et 32 % pour l'*Accessibilité*.

Facteurs sociodémographiques, économiques et liés à la santé associés à la qualité des services

- Les personnes qui rapportent une moins bonne appréciation globale de la qualité des services reçus en cancérologie ainsi qu'une moins bonne appréciation à l'égard de la plupart des dimensions sont : les patients plus jeunes (de moins de 50 ans ou de moins de 60 ans, selon le cas), les personnes nées à l'extérieur du Canada, les personnes qui se considèrent pauvres ou celles qui s'estiment en moyenne ou mauvaise santé par rapport à d'autres personnes de leur âge.

- Pour chacune des dimensions évaluées, à l'exception de la *Coordination et continuité*, les régions de Montréal et de l'Outaouais affichent un score négatif plus élevé que celui observé pour l'ensemble des régions auxquelles elles sont comparées. Au contraire, la Capitale-Nationale affiche de meilleurs résultats que les autres régions de plus de 500 000 habitants avec des scores négatifs moins élevés pour ces mêmes dimensions.

Quels sont les items les mieux évalués et les moins bien évalués par les patients ?

- Les trois items avec les proportions les moins élevées de patients rapportant une expérience négative concernent : 1) la confiance quant à la protection des renseignements confidentiels (5 %), 2) l'impression que les professionnels sont suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer (7 %) et 3) l'impression d'avoir été traité avec respect et dignité (8 %).

- Les trois items avec les proportions les plus élevées de patients les évaluant négativement portent sur : 1) le fait de s'être fait expliquer les raisons de l'attente avant d'obtenir un rendez-vous pour le premier traitement (68 %) ainsi que 2) le fait d'avoir attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements planifiés de chimiothérapie (64 %) et de 3) radiothérapie (60 %).

Quels sont les temps d'attente entre l'heure prévue du rendez-vous et le traitement ?

- Environ 42 % des patients ayant reçu de la chimiothérapie ont généralement attendu plus de 30 minutes dans la salle d'attente entre l'heure prévue de leur rendez-vous et le traitement. Cette proportion varie grandement selon la région de résidence, allant de 13* % en Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine à 59 % en Estrie.

- Pour ce qui est des traitements de radiothérapie, 16 % des patients provenant de l'ensemble du Québec rapportent des temps d'attente supérieurs à 30 minutes. Cette proportion varie également selon la région et se situe entre 7 %** (Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine) et 24 % (Montréal).

INTRODUCTION

Contexte

Au Québec, la lutte contre le cancer s'appuie sur le Programme québécois de lutte contre le cancer (PQLC), en œuvre depuis 1998 (MSSS, 1998). Ce programme préconise une approche globale, des soins et des services centrés sur les besoins des patients et l'accès à des services de qualité à l'intérieur d'un réseau hiérarchisé et intégré. Son implantation a mené à une réorganisation des soins et des services en cancérologie, afin que ces derniers soient davantage axés sur les personnes atteintes d'un cancer et leurs proches. Cette transformation majeure s'est concrétisée notamment par la désignation d'équipes interdisciplinaires, entre 2005 et 2009, et par l'intégration des infirmières pivots en oncologie (IPO) au sein de celles-ci (MSSS, 2013a).

Afin de mesurer si ces changements ont porté fruit et si les services offerts aux personnes atteintes de cancer répondent à leurs besoins et à leurs attentes, il est essentiel de comprendre ce que les patients ont vécu durant les différentes étapes de leur maladie. Les enquêtes qui documentent « l'expérience patient » représentent un excellent outil pour le faire. En effet, elles permettent des comparaisons entre catégories ou dans le temps, ce qui peut aider à identifier des groupes de personnes ayant des besoins particuliers et à mettre en lumière des aspects du système de lutte contre le cancer qui auraient besoin d'être améliorés.

C'est dans cette perspective qu'en 2008, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) confiait à l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) le mandat de réaliser la toute première enquête sur la qualité des services de lutte contre le cancer au Québec, avec comme objectif de documenter l'expérience des patients au moment où le gouvernement procédait à l'implantation des équipes interdisciplinaires. Afin d'évaluer le chemin parcouru depuis cette réforme, le MSSS a mandaté l'Institut pour réaliser le deuxième cycle de l'*Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer* (EQSLCC) en 2013. Le principal objectif visé par cette enquête était donc d'établir dans quelle mesure le travail des équipes interdisciplinaires, et par extension celui des infirmières pivots en oncologie, a changé l'expérience de soins des patients atteints de cancer au Québec.

Par ailleurs, ce deuxième cycle de l'enquête s'inscrit dans le cadre du Plan d'action en cancérologie 2013-2015, qui fait de la prise en compte du point de vue des personnes touchées par le cancer pour améliorer la qualité des soins, une de ses priorités (MSSS, 2013b). En effet, une approche centrée sur le patient, telle que celle adoptée par le Québec dans le domaine de la cancérologie, reconnaît l'importance de recueillir le point de vue du patient afin de mesurer l'atteinte des résultats visés. Elle reconnaît également que des expériences de soins plus positives sont fortement associées à de meilleurs résultats sur la santé des patients (Browne et autres, 2010 ; Nguyen et autres, 2011). L'enquête de 2013 vise donc à fournir aux acteurs responsables de la lutte contre le cancer des données représentatives et fiables, tant au niveau de la province que de ses régions, sur lesquelles appuyer l'évaluation de la qualité des services offerts aux personnes atteintes de cancer.

Plusieurs autres provinces canadiennes compilent des données sur l'expérience des patients en cancérologie à l'aide d'un questionnaire normalisé, le « *Ambulatory Oncology Patient Satisfaction Survey* » (AOPSS), destiné aux patients ayant reçu des services ambulatoires en cancérologie dans les établissements participants. Cet outil a été conçu par le NRC Picker Canada (National Research Corporation Picker) en collaboration avec des chercheurs, des cliniciens et des spécialistes en amélioration de la qualité des services de l'Ontario, de la Nouvelle-Écosse et de la Colombie-Britannique. Il a été validé auprès d'environ 4 500 patients qui ont été traités dans 16 établissements de l'Ontario en 2012 (Ferguson, 2012). Afin de rendre plus comparables les données québécoises avec celles de ces provinces, une version adaptée de l'AOPSS a été ajoutée au questionnaire de l'enquête québécoise de 2013. La présente publication se concentre sur cette section du questionnaire et vise à documenter la qualité des services de santé en cancérologie au Québec.

Que mesure l'AOPSS ?

Les enquêtes Picker ont été mises au point pour décrire l'expérience de soins des patients et ainsi permettre d'évaluer la qualité des services de santé centrés sur les patients (Shaller, 2007). Elles utilisent principalement une approche qui rend compte des événements qui se sont produits, ou non, pour les usagers dans leurs interactions avec les professionnels de la santé et le système de santé. Les éléments de la qualité à évaluer dans ces enquêtes sont déterminés en fonction des normes connues et indépendantes de la subjectivité des patients (Gerteis et autres, 1993). Ce type d'enquêtes portant sur l'expérience de soins des patients permet de mesurer la qualité de manière plus objective que celles ayant trait à la satisfaction, dans lesquelles les questions posées aux usagers sont définies en fonction de leurs attentes (Clearly et autres, 1993 ; Sitzia et Wood, 1997).

Ces enquêtes utilisent un concept de l'expérience patient qui est multidimensionnel. L'AOPSS utilisé dans la présente enquête n'y fait pas exception et couvre six dimensions de la qualité des soins et des services centrés sur le patient :

- l'accessibilité ;
- la coordination et la continuité ;
- le soutien émotionnel ;
- l'information, la communication et l'éducation ;
- le confort physique ;
- le respect des préférences du patient.

Puisque ces dimensions ne peuvent être évaluées facilement et précisément par les patients, ces derniers sont questionnés sur des événements ou des comportements spécifiques qui reflètent chaque dimension. La version de l'AOPSS adaptée pour l'enquête québécoise comprend 44 items, qui couvrent les six dimensions de la qualité, en plus d'un item qui porte sur l'appréciation globale de la qualité des soins et des services reçus depuis l'annonce du diagnostic et de deux items portant sur le temps passé dans la salle d'attente entre l'heure prévue du rendez-vous et le traitement de chimiothérapie ou de radiothérapie (voir encadré *Items qui composent la version de l'AOPSS utilisée dans l'enquête québécoise*).

Items qui composent la version de l'AOPSS utilisée dans l'enquête québécoise

Accessibilité

B29. Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ?

B31. Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ?

C11. À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ?

C12. Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ?

C19. À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ?

C20. Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ?

C50. Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ?

Coordination et continuité

C28. Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ?

C31. Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ?

C32. Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ?

C33. Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ?

C34. Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ?

C35. Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ?

C36. Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ?

C37. Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ?

Soutien émotionnel

B13. La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ?

B18. Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ?

C24. Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ?

C42. Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ?

C43. Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ?

C44. Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ?

C49. Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ?

C52. Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ?

Information, communication et éducation

B10. Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ?

B11. Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ?

Items qui composent la version de l'AOPSS utilisée dans l'enquête québécoise (suite)

B20. Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ?

B22. Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ?

B24. Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ?

B30. Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ?

C41. Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ?

C45. Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ?

C46. Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ?

C47. Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ?

Confort physique

C13. Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ?

C14. Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ?

C21. Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ?

C22. Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ?

C23. Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ?

Respect des préférences du patient

B23. Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ?

B25. Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ?

B26. Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ?

B28. Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ?

C29. Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ?

C30. Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ?

Appréciation globale

C54. Dans l'ensemble, comment évaluez-vous la qualité des soins et des services reçus depuis l'annonce du diagnostic du cancer ?

Items additionnels

C10. Combien de temps deviez-vous généralement attendre dans la salle d'attente de l'hôpital entre l'heure prévue de votre rendez-vous et le traitement de chimiothérapie reçu ?

C18. Combien de temps deviez-vous généralement attendre dans la salle d'attente de l'hôpital entre l'heure prévue de votre rendez-vous et le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) reçu ?

Comment interpréter les données portant sur les dimensions de la qualité ?

Le « score négatif » correspond à la proportion d'items évalués négativement parmi tous les items composant la dimension, et ce, pour l'ensemble des patients

Afin de pouvoir porter un regard sur les données de l'enquête québécoise similaire à celui qui a déjà été porté sur les données d'autres enquêtes canadiennes ou internationales, la méthode généralement utilisée pour construire les indicateurs relatifs aux dimensions Picker a été priorisée (Watson, Mooney et Peterson, 2007 ; Cancer Institute NSW, 2009 ; Cancer Control New Zealand, 2010 ; PCCC, 2012). Cette méthode est celle du « Problem/Positive Score », qui consiste à calculer un « score positif » ou un « score négatif » pour chacune des dimensions à partir des réponses fournies aux items qui les composent.

Chaque item d'une dimension donnée compte trois ou quatre modalités de réponse, qui sont transposées en deux modalités, soit l'expérience dite « positive » et celle dite « négative ». La modalité « positive » correspond aux choix de réponse les plus positifs, c'est-à-dire le « oui, tout à fait », le « juste assez » ou le « jamais ». La modalité « négative » comprend tous les autres choix de réponse possibles, donc ceux qui traduisent une expérience partiellement ou entièrement négative (« oui en partie » et « non » ; « pas assez » et « trop » ; « occasionnellement », « la plupart du temps » et « toujours ») (voir encadré *Modalités de réponse possibles aux items et échelle utilisée pour le calcul des scores des dimensions*) (Sizmur, 2012).

Dans ce rapport, l'analyse se concentre sur les personnes ayant vécu une expérience dite « négative », afin de mettre en exergue les aspects du système de lutte contre le cancer pour lesquels il y a le plus matière à amélioration. Cette façon de présenter les résultats permet également de cibler plus directement les groupes de personnes qui ont vécu une expérience de soins défavorable. Les résultats portant sur les dimensions sont donc présentés en utilisant les « scores négatifs ». Mentionnons que dans son rapport de 2014, le Partenariat canadien contre le cancer a lui aussi exprimé les résultats sur les dimensions sous l'angle négatif, pour les mêmes raisons que celles citées précédemment (PCCC, 2014).

Le « score négatif » correspond donc à la proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) parmi tous les items composant la dimension, et ce, pour l'ensemble des patients[1]. Concrètement, le score (exprimé en %) est estimé en divisant le nombre total pondéré de réponses traduisant une expérience négative données par l'ensemble des patients aux items qui composent la dimension par le nombre total pondéré de réponses (négatives ou positives) données par l'ensemble des patients aux items de la dimension. Il est à noter que les items non évalués par un patient, soit ceux non applicables à son expérience ou laissés sans réponse, sont exclus du numérateur et du dénominateur de l'estimation (voir encadré *Exemple de calcul du score négatif de la dimension Confort physique*). Ainsi, la contribution de chaque patient à l'évaluation de la dimension est proportionnelle au nombre d'items applicables auxquels il a répondu. C'est donc dire que pour chacune des dimensions étudiées, plus grand est le nombre de patients rapportant avoir vécu une expérience négative par rapport à chacun des items la composant, plus élevé sera le score de cette dimension – et le besoin de l'améliorer.

Modalités de réponse possibles aux items et échelle utilisée pour le calcul des scores des dimensions

Modalité de réponse possible	Échelle utilisée dans le calcul du score
Oui, tout à fait	Positive
Oui, en partie	Négative
Non	Négative
Pas assez	Négative
Juste assez	Positive
Trop	Négative
Toujours	Négative
La plupart du temps	Négative
À l'occasion	Négative
Jamais	Positive

1. Précisons que le « score négatif » ne correspond pas à une proportion de patients ayant évalué négativement les items d'une dimension.

Contenu de la publication

Comme il a été mentionné précédemment, ce rapport porte sur les données issues de la section du questionnaire qui correspond à l'AOPSS. Les résultats qui y sont décrits concernent d'abord l'appréciation globale des patients ayant été traités pour un cancer dans les hôpitaux du Québec en 2010 à l'égard de la qualité des services reçus en cancérologie. Cet indicateur est défini en fonction de la région de résidence des patients et de certaines caractéristiques sociodémographiques, économiques et liées à la santé. Il en est de même pour les six dimensions de la qualité mesurées par l'outil de NRC Picker qui font l'objet du deuxième chapitre de résultats.

Par ailleurs, une analyse par item qui composent chacune des dimensions est présentée au niveau provincial. Les données régionales pour chacun des items sont, quant à elles, présentées en annexe. Finalement, la dernière section du rapport porte sur le temps passé dans la salle d'attente entre l'heure prévue du rendez-vous et le moment de recevoir le traitement de chimiothérapie ou de radiothérapie. Les comparaisons entre les deux cycles de l'enquête font l'objet d'une seconde publication (Dubé, 2014). Une troisième publication, à paraître, étudiera l'impact de l'accès à une infirmière pivot sur la perception de la qualité des services reçus.

Exemple de calcul du « score négatif » de la dimension *Confort physique*

Nombre de répondants = 3

Nombre total d'items = 5

Nombre total de réponses possibles = 15

Items	Patient # 1	Patient # 2	Patient # 3
C13	négatif	positif	non-réponse
C14	positif	positif	positif
C21	positif	positif	ne s'applique pas
C22	négatif	positif	négatif
C23	négatif	positif	positif

SCORE NÉGATIF = 4 réponses négatives / 13 réponses au total

ASPECTS MÉTHODOLOGIQUES

Ce chapitre traite des principaux éléments méthodologiques de l'*Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer 2013*[1]. Ces éléments sont la population visée, la base de sondage utilisée, la taille de l'échantillon, la stratégie de collecte, l'instrument de mesure, les résultats de la collecte, le traitement statistique des données de même que les méthodes d'analyse retenues pour les publications de l'ISQ tirées de l'enquête.

Population visée

La population visée par l'enquête est constituée des personnes âgées de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi[2] une chirurgie, une chimiothérapie[3] ou une radiothérapie (incluant la curiethérapie), entre le 1er janvier 2010 et le 31 décembre 2010, pour soigner un cancer[4]. Sont exclues de la population visée les personnes vivant dans les régions sociosanitaires 17 (Nunavik) et 18 (Terres-Cries-de-la-Baie-James), celles qui sont décédées avant ou pendant la période de collecte, les personnes qui déclarent être en phase terminale, ne pas avoir eu de traitement ou de cancer. Les caractéristiques de la population visée sont présentées à l'annexe A1.

Base de sondage et taille de l'échantillon

Pour repérer dans la population les personnes remplissant toutes les conditions décrites plus haut, une base de sondage a été constituée à partir des données administratives provenant du fichier des séjours hospitaliers Med-Écho ainsi que de celui des services rémunérés à l'acte de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)[5]. La même procédure d'extraction qu'en 2008 a été appliquée. La base de sondage a été stratifiée selon la région sociosanitaire, le profil de traitement, l'âge et le sexe des personnes retenues. Un échantillon a été tiré aléatoirement dans chaque strate. La taille de la base de sondage est de 39 540 personnes. Au total, 15 316 personnes ont été sélectionnées pour participer à l'enquête. La taille de l'échantillon a été définie de façon à produire des estimations tant à l'échelle provinciale que régionale. Elle vise à obtenir des estimations régionales de l'ordre de 7 % avec un coefficient de variation (CV) d'au plus 15 %.

---

1. Les éléments présentés sont extraits du rapport méthodologique de l'enquête, disponible sur le site Web de l'Institut, [En ligne]. [www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/services/cancer/index.html]
2. Précisons que, pour être sélectionnées, les personnes devaient avoir reçu au moins l'un des traitements visés par l'enquête, au Québec.
3. Le traitement de chimiothérapie retenu aux fins de la présente enquête est celui qu'on administre par voie intraveineuse.
4. Le terme « cancer » couvre les diagnostics débutant par la lettre C de la 10e classification internationale des maladies et des problèmes de santé connexes (CIM-10), à l'exception des codes C8800 et C945. Cela correspond aux codes 140 à 208 de la CIM-9, soit la classification qui était employée au moment du premier cycle de l'enquête.
5. Lors des travaux préparatoires à l'EQSLCC 2013, aucune banque de données administrative, outre celle de la RAMQ, ne permettait d'identifier les personnes qui, selon toute vraisemblance, avaient (1) subi en 2010 l'un ou l'autre des trois types de traitement retenus aux fins de l'enquête en raison d'un cancer et (2) de reproduire la procédure suivie au premier cycle de l'enquête, afin d'assurer la comparabilité des données du nouveau cycle avec celles du cycle précédent. Le Registre québécois du cancer, par exemple, n'offrait pas, à ce moment-là, cette possibilité non plus.

Stratégie de collecte et instrument de mesure

La collecte des données a été effectuée du 30 janvier au 31 mai 2013 au moyen d'un questionnaire autoadministré (81 % des répondants) et d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur (ITAO) (19 % des répondants).

Le questionnaire de l'enquête 2013 s'inspire fortement de celui de l'édition précédente. Il est structuré selon une logique chronologique[6] des événements vécus par les personnes traitées pour un cancer. Il comporte cinq sections thématiques : (A) le type de cancer et l'historique de la maladie ; (B) la période précédant les traitements ; (C) la période des traitements ; (D) le suivi après la fin des traitements ; (E) les changements dans les habitudes de vie. Enfin, une série de questions d'ordre sociodémographique (F) permettent, entre autres, de décrire les principales caractéristiques des personnes visées par l'enquête.

Les changements apportés au questionnaire ont été réduits au minimum afin de préserver la comparaison temporelle des indicateurs mesurés en 2008. Ainsi, 37 variables de l'enquête menée en 2013 peuvent être comparées à celles de l'enquête de 2008, en raison de leurs similarités structurelles et conceptuelles. Pour améliorer la compréhension des questions ou pour réduire le biais de mémoire, certaines questions ou certains choix de réponse ont dû être modifiés, voire supprimés. Des questions de l'*Ambulatory Oncology Patient Satisfaction Survey* (AOPSS)[7], menée dans divers établissements hospitaliers canadiens par NRC Picker Canada[8], ont été ajoutées et adaptées aux besoins de l'enquête. Quatre questions ont aussi été intégrées pour documenter l'assignation proprement dite de l'infirmière pivot, le moment de cette assignation dans le parcours du patient, la réception du *Passeport en oncologie* (MSSS, 2008) et son utilisation.

Résultats de collecte et taux de réponse

Parmi les 15 316 personnes sélectionnées, 9 175 ont répondu à l'enquête, ce qui correspond à un taux de réponse provincial pondéré de 68 %. Au niveau régional, le taux varie entre 62 % et 74 %. Comme il était prévu, certaines personnes sélectionnées se sont déclarées inadmissibles à l'enquête, soit 8 %, un taux légèrement plus élevé que celui qui était attendu. On relève également une proportion de 5 % de personnes décédées ou en phase terminale. Sur 9 175 questionnaires ou entrevues téléphoniques, seulement 139 ont été réalisés par une tierce personne[9]. Comme cela ne compte que pour 1,5 % des entrevues, le biais engendré par la non-réponse des répondants par procuration peut être considéré comme négligeable lors de la production d'estimations.

Pour estimer des prévalences régionales, un nombre de 600 répondants par région était attendu. Dans quatre régions – Abitibi-Témiscamingue, Côte-Nord, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et Nord-du-Québec – il a été impossible d'atteindre le nombre désiré de répondants puisque la taille de la population concernée par l'enquête était inférieure à ce nombre. Dans ces régions, on a procédé à un recensement. Par conséquent, pour les régions Abitibi-Témiscamingue, Côte-Nord et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, le nombre de répondants attendu permet d'estimer des prévalences supérieures à 20 % avec un coefficient de variation (CV) inférieur à 15 %. Rien ne pouvant être estimé avec précision pour la région Nord-du-Québec, vu la très petite taille de l'effectif, les résultats la concernant ont été jumelés à ceux de la région de la Côte-Nord. Enfin, pour améliorer la précision des estimations provinciales, le nombre de répondants attendu pour les régions de Montréal et de la Montérégie a été majoré à 1 050 et 950, respectivement.

6. La logique chronologique veut que l'on propose un traitement à la personne malade une fois le diagnostic de cancer clairement posé. Certaines personnes subissent toutefois l'ablation d'une tumeur qui, après analyse, montrera qu'elle contient des cellules cancéreuses. Le diagnostic est alors posé après le traitement. Le principe retenu aux fins de l'enquête est de mesurer le temps s'étant écoulé en aval et non en amont par rapport au diagnostic.
7. Ce questionnaire est administré aux patients ayant subi une chimiothérapie ou une radiothérapie en consultation externe ainsi qu'aux patients suivis sur une base ambulatoire.
8. Le questionnaire de l'enquête est notamment composé de questions dont les droits d'auteur appartiennent à NRC Picker Canada (2012). Pour consulter le questionnaire de l'enquête québécoise, on peut se référer à la documentation technique de l'enquête disponible sur le site Web de l'Institut, [En ligne]. [www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/services/cancer/index.html].
9. En raison de l'incapacité de la personne sélectionnée à le faire elle-même (parce que, par exemple, elle ne parle ni le français ni l'anglais ou qu'elle est aveugle).

Traitement statistique des données

Toutes les estimations présentées dans cette publication, comme dans toutes les publications de l'ISQ, ont été pondérées. La stratégie de pondération mise au point pour cette enquête tient compte, entre autres choses, de la probabilité de chaque personne d'être sélectionnée dans la base de sondage et des personnes inadmissibles. Elle comprend également un ajustement de la non-réponse totale, de même qu'un ajustement aux totaux de population par région sociosanitaire, par profil de traitement reçu, par groupe d'âge et par sexe. Afin de prendre en considération le plan de sondage, des poids d'autoamorçage (*bootstrap*) ont été utilisés dans la production des estimations de précision et des tests statistiques. La mesure de précision utilisée est le coefficient de variation (CV).

Par ailleurs, tous les résultats présentés ici s'appuient essentiellement sur des analyses bivariées. Dans ces situations, un test global (test du khi-deux pour les proportions et un test global d'égalité pour les scores) a été effectué pour vérifier l'association entre l'indicateur analysé (par exemple, l'accessibilité aux soins et services) et une propriété des patients (âge, sexe, siège de cancer, profil de traitement, lieu de naissance, niveau de scolarité, perception de l'état de santé, perception de la situation économique et région sociosanitaire de résidence). En présence d'un test significatif au seuil de 5 % et lorsque la variable d'analyse ou la variable de croisement compte plus de deux catégories, des tests de comparaisons multiples ont été réalisés afin de déterminer les écarts les plus importants. Les croisements présentés doivent toujours être considérés comme significatifs, à moins qu'une note n'indique le contraire.

Aux fins des analyses régionales, les 16 régions sociosanitaires de résidence[10] enquêtées ont été réparties en quatre regroupements régionaux représentatifs de l'offre de services en cancérologie, soit : les régions de 500 000 habitants et plus avec centre de radiothérapie ; les régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie ; les régions périurbaines sans centre de radiothérapie ; les régions éloignées (voir l'encadré *Découpage territorial*). Ainsi, dans le cas des analyses où la variable de croisement est la région sociosanitaire, en présence d'un test global significatif, des tests de

Découpage territorial

Régions ≥ 500 000 habitants avec centre de radiothérapie	Capitale-Nationale Montréal Montérégie
Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie	Bas-Saint-Laurent Saguenay–Lac-Saint-Jean Mauricie et Centre-du-Québec Estrie, Outaouais Laval
Régions périurbaines sans centre de radiothérapie	Chaudière-Appalaches Lanaudière Laurentides
Régions éloignées	Abitibi-Témiscamingue Côte-Nord et Nord-du-Québec[1] Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

1. Ces régions ont été regroupées en raison de la petite taille de leurs effectifs respectifs.

10. La région sociosanitaire fait référence à la région de résidence des personnes traitées en 2010, au moment de l'enquête, et non à la région où elles ont reçu leurs soins et leurs services.

comparaisons multiples ont été réalisés entre chacune des régions prise individuellement et son complémentaire, c'est-à-dire le reste du groupe auquel elle appartient sur le plan de l'offre des services en cancérologie. Ainsi, ce découpage territorial permet de faire ressortir les différences significatives entre la région examinée et le regroupement de régions excluant la région examinée.

Lors des comparaisons régionales seulement, les poids de l'enquête ont été standardisés afin de tenir compte du fait que la population visée de certaines régions peut être répartie différemment selon l'âge et le sexe. Ainsi, pour chaque région, la répartition des poids des répondants selon l'âge et le sexe a été ramenée à celle de l'ensemble de la province. En présence d'une différence significative au seuil de 5 %, les symboles (+) (–) indiquent que l'estimation standardisée (proportion ou score négatif) de la région correspondante est significativement plus élevée (+) ou plus faible (–) que celle de l'ensemble du regroupement auquel appartient la région examinée. On notera également que les estimations rapportées dans le texte, les tableaux et les figures sont les estimations non standardisées.

Présentation des résultats

Les statistiques présentées ici sont basées sur un échantillon et ne correspondent donc pas à des valeurs exactes. Par ailleurs, toutes les estimations sont affichées avec une décimale dans les tableaux et figures, mais ont été arrondies à l'unité dans le texte (sauf dans les cas des estimations en deçà de 5 %, qui conservent leur décimale). En raison de l'arrondissement, la somme des proportions de certains tableaux ou figures peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %. Une cote basée sur le coefficient de variation (CV) permet de déceler les estimations ayant une moins bonne précision. Ainsi, les estimations accompagnées d'un astérisque (*) ont un coefficient de variation (CV) entre 15 % et 25 % et doivent être interprétées avec prudence. Celles accompagnées de deux astérisques (**) ont un coefficient de variation (CV) supérieur à 25 % ; elles sont imprécises et sont présentées à titre indicatif seulement.

Seuls les résultats significatifs au seuil de 5 % sont mentionnés dans le texte. Des résultats non significatifs peuvent néanmoins être signalés s'ils présentent un intérêt particulier. Dans le but de faire ressortir les principales différences et d'alléger le texte, lorsqu'il était possible de le faire, on s'en est surtout tenu à la description des catégories de variables qui se distinguent significativement de toutes les autres catégories. Par ailleurs, il arrive que deux estimations qui semblent différentes ne le soient pas d'un point de vue statistique. On dit, dans ce cas, qu'il n'y a pas de différence statistiquement significative ou que l'enquête ne permet pas de détecter de différence significative.

APPRÉCIATION GLOBALE DE LA QUALITÉ DES SERVICES REÇUS EN CANCÉROLOGIE

Au Québec, neuf personnes sur dix atteintes de cancer évaluent globalement la qualité des services reçus comme « Excellente » ou « Très bonne ».

Lorsque l'on questionne les patients ayant été traités pour un cancer sur la qualité des soins et des services reçus depuis l'annonce du diagnostic[1], environ 90 % la qualifie d'excellente ou de très bonne, 8 % de bonne et 2,2 % de passable ou de mauvaise. Ces niveaux d'appréciation des services reçus en cancérologie dénotent une certaine amélioration par rapport à ceux observés lors de l'enquête de 2008 (pour les patients traités en 2005-2006). En effet, les patients traités en 2010 (enquête de 2013) évaluent davantage la qualité des soins comme excellente ou très bonne que ceux soignés en 2005-2006 (90 % c. 86 %), tandis qu'une moins grande proportion la juge « bonne » (8 % c. 11 %) (Dubé, 2014).

Comme l'illustre le tableau 1, ces niveaux sont comparables d'une région sociosanitaire de résidence à l'autre. En effet, lorsque l'on compare chaque région au groupe de régions qui lui ressemblent sur le plan de l'offre de services en cancérologie, seule l'Outaouais se distingue de manière significative. En effet, les patients qui habitent dans cette région sont proportionnellement moins nombreux à évaluer la qualité des services reçus comme « Excellente » ou « Très bonne » (84 %) que ceux résidant dans les autres régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, mais sont plus nombreux à l'estimer « Bonne » (12 %) et « Passable » ou « Mauvaise » (4,3 %*).

L'appréciation globale des services reçus en cancérologie ne varie pas de manière significative selon le sexe, ni selon le siège de cancer (données non illustrées), mais est associée à l'âge, au lieu de naissance, à la perception de la situation économique, à la perception de l'état de santé (figure 1) et au profil de traitement (tableau 2).

Plus précisément, on remarque que la proportion de personnes qui évaluent la qualité des soins et des services reçus comme « Excellente » ou « Très bonne » est moins élevée chez les patients :

- âgés de 18 à 49 ans (86 %) ;
- nés à l'extérieur du Canada (84 %) ;
- qui se considèrent pauvres ou très pauvres (84 %) ;
- qui perçoivent leur état de santé comme « Moyen » ou « Mauvais » (80 %) ;
- ayant reçu de la chirurgie seulement (88 %).

1. L'item correspondant à l'appréciation globale est la question C54 du questionnaire : Dans l'ensemble, comment évaluez-vous la qualité des soins et des services reçus depuis l'annonce du diagnostic de cancer ?

Tableau 1
Appréciation globale des patients[1] à l'égard de la qualité des soins et des services reçus depuis l'annonce du diagnostic de cancer selon la région de résidence[2], Québec, 2013

	Excellente / très bonne	Bonne	Passable / mauvaise
		%	
Régions de 500 000 habitants et plus avec centre de radiothérapie	**89,5**	**8,1**	**2,3**
Capitale-Nationale	93,9	5,3 *	0,8 **
Montréal	88,0	9,1	2,9 *
Montérégie	89,1	8,4	2,5 *
Régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie	**90,3**	**7,4**	**2,3**
Bas-Saint-Laurent	91,1	7,8 *	1,1 **
Saguenay–Lac-Saint-Jean	92,9	6,1 *	1,0 **
Mauricie et Centre-du-Québec	92,9	6,0 *	1,2 **
Estrie	90,2	6,5	3,3 *
Outaouais	83,9 (–)	11,8 (+)	4,3 * (+)
Laval	90,0	7,2	2,8 *
Régions périurbaines sans centre de radiothérapie	**90,6**	**7,6**	**1,8 ***
Chaudière-Appalaches	89,1	9,2	1,7 **
Lanaudière	90,1	8,2	1,7 **
Laurentides	92,3	5,9 *	1,8 **
Régions éloignées	**88,6**	**9,3**	**2,1 ***
Abitibi-Témiscamingue	87,1	10,4 *	2,5 **
Côte-Nord/Nord-du-Québec	88,8	x	x
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	90,1	7,4 *	2,5 **
Ensemble du Québec	**89,9**	**7,9**	**2,2**

x Donnée confidentielle.

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 % ; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

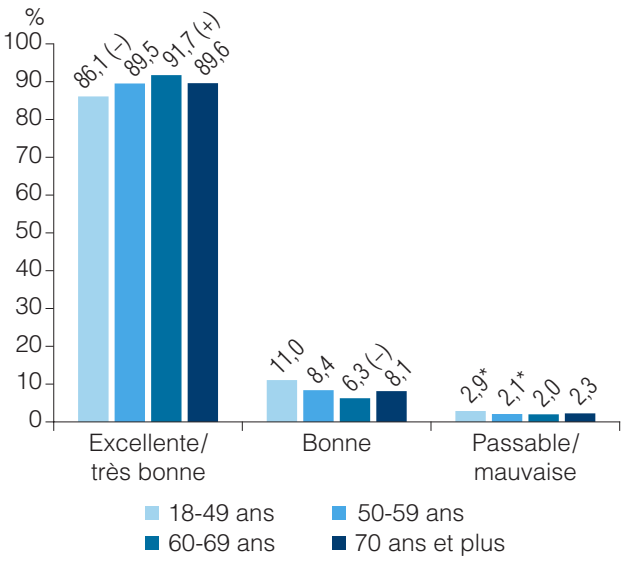
(+) (–) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour le reste du regroupement, au seuil de 5 %.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Les tests sont standardisés selon le sexe et l'âge.

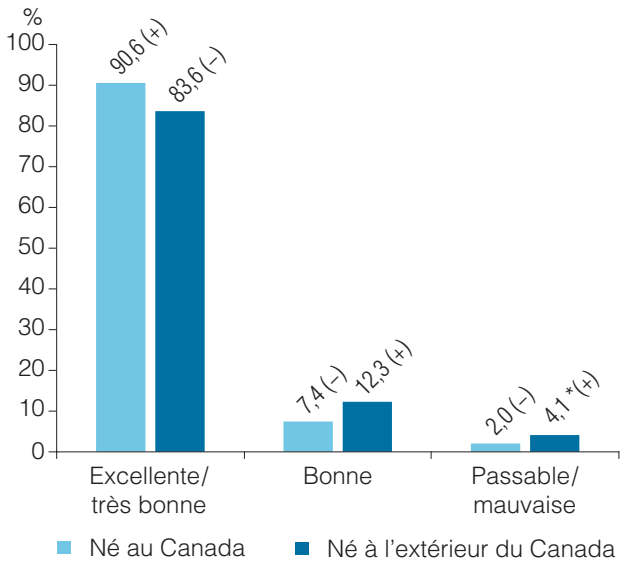
Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Figure 1
Appréciation globale de la qualité des soins et des services reçus depuis l'annonce du diagnostic de cancer selon certaines caractéristiques des patients[1], Québec, 2013

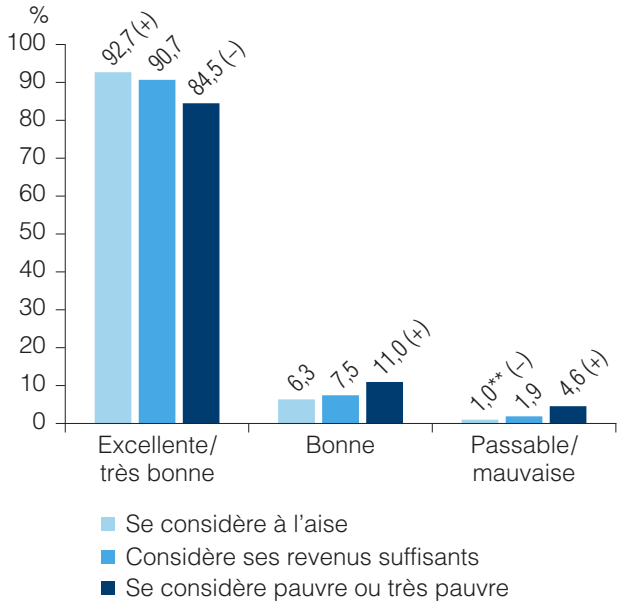
Selon l'âge



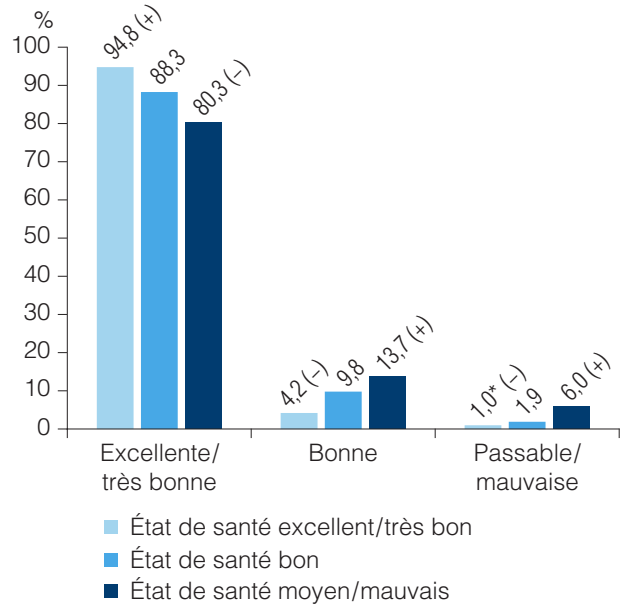
Selon le lieu de naissance



Selon la perception de la situation économique



Selon la perception de l'état de santé



* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

(+) (–) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour toutes les autres catégories de réponse, au seuil de 5 %.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013.*

Tableau 2
Appréciation globale des patients[1] à l'égard de la qualité des soins et des services reçus depuis l'annonce du diagnostic de cancer selon le profil de traitement reçu, Québec, 2013

	Excellente / Très bonne	Bonne	Passable / Mauvaise
		%	
Chirurgie seulement	87,8 (–)	9,3	2,9
Radiothérapie seulement	93,3	5,4*	1,3**
Chimiothérapie seulement	94,0	4,1*	1,8**
Chirurgie et chimiothérapie	90,6	7,1	2,3*
Chirurgie et radiothérapie	90,4	7,9	1,7*
Radiothérapie et chimiothérapie	92,1	6,9*	1,0**
Chirurgie, radiothérapie et chimiothérapie	90,2	8,0	1,8*

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 % ; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

(+) (-) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour toutes les autres catégories de réponse, au seuil de 5 %.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.

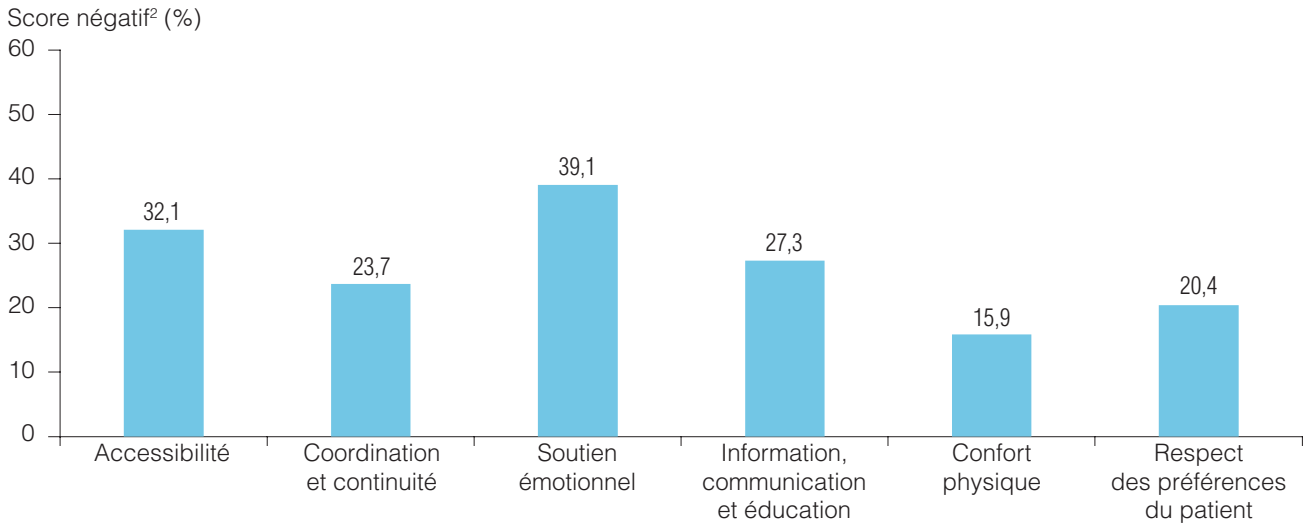
Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

DIMENSIONS DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE LUTTE CONTRE LE CANCER

Le Soutien émotionnel est la dimension qui nécessite le plus d'amélioration

De nombreuses études ont démontré que les patients évaluent souvent de manière positive la qualité des services de santé reçus de manière globale, mais signalent des problèmes importants à l'égard de certains aspects particuliers du système de santé (Shaller, 2007). Ainsi, en mesurant six dimensions distinctes, l'outil de mesure de NRC Picker permet de dresser un portrait plus nuancé de l'appréciation de la qualité des soins et des services. Les réponses obtenues à l'aide de ce questionnaire révèlent qu'au Québec, la dimension qui présente le score négatif[1] le plus faible est le *Confort physique* (16 %) tandis que la dimension *Soutien émotionnel* obtient le score négatif le plus élevé (39 %), (figure 2). Entre ces deux extrêmes se situent les scores négatifs des dimensions *Respect des préférences du patient* (20 %), *Coordination et continuité* (24 %), *Information, communication et éducation* (27 %) et *Accessibilité* (32 %).

Figure 2
Dimensions de la qualité des services de lutte contre le cancer, patients[1] ayant été traités pour un cancer, Québec, 2013



1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Le « score négatif » peut être interprété la proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) parmi tous les items composant la dimension, et ce, pour l'ensemble des patients.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

1. Le « score négatif » peut être interprété comme la proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) parmi tous les items composant la dimension, et ce, pour l'ensemble des patients. Pour plus de détails sur la façon de le calculer, le lecteur est invité à consulter la section *Comment interpréter les données portant sur les dimensions de la qualité*, à la page 20.

Dimensions selon certaines caractéristiques sociodémographiques, économiques et liées à la santé

Les six dimensions de la qualité des services de lutte contre le cancer ont été analysées en fonction de différentes caractéristiques sociodémographiques, économiques et liées à la santé, afin de déterminer les groupes de personnes ayant vécu des expériences de soins plus négatives (figure 3) (tableau 3). Les variables utilisées sont le sexe, l'âge, le plus haut niveau de scolarité atteint, le lieu de naissance, la perception de la situation économique, la perception de l'état de santé, le siège de cancer et le profil de traitement.

Pour la dimension *Accessibilité*, le score négatif est plus élevé chez :

- les femmes (34 %) ;
- les patients âgés de 18 à 49 ans et âgés de 50 à 59 ans (35 % et 38 % respectivement) ;
- les patients nés à l'extérieur du Canada (35 %) ;
- les patients qui se considèrent pauvres ou très pauvres (35 %) ;
- les patients qui perçoivent leur état de santé comme « Moyen » ou « Mauvais » (38 %) ;
- les patients ayant un cancer du sein (37 %).

Pour la dimension *Coordination et continuité*, la proportion d'items évalués négativement par les patients est plus élevée chez :

- les femmes (25 %) ;
- les patients âgés de 18 à 49 ans (30 %) ;
- les patients nés à l'extérieur du Canada (27 %) ;
- les patients qui se considèrent pauvres ou très pauvres (28 %) ;
- les patients qui perçoivent leur état de santé comme « Moyen » ou « Mauvais » (31 %).

Pour la dimension *Soutien émotionnel*, cette proportion est plus élevée chez :

- les femmes (40 %) ;
- les patients âgés de 18 à 49 ans et âgés de 50 à 59 ans (44 % et 43 % respectivement) ;
- les patients ayant un diplôme universitaire (44 %) ;
- les patients nés à l'extérieur du Canada (46 %) ;
- les patients qui se considèrent pauvres ou très pauvres (43 %) ;
- les patients qui perçoivent leur état de santé comme « Moyen » ou « Mauvais » (49 %) ;
- les patients ayant reçu de la chirurgie seulement (43 %).

Pour la dimension *Information, communication et éducation*, les groupes suivants affichent des scores négatifs plus élevés :

- les femmes (28 %) ;
- les patients nés à l'extérieur du Canada (31 %) ;
- les patients qui se considèrent pauvres ou très pauvres (33 %) ;
- les patients qui perçoivent leur état de santé comme « Moyen » ou « Mauvais » (36 %) ;
- les patients ayant reçu de la chirurgie seulement (31 %).

Pour la dimension *Confort physique*, les scores négatifs sont plus élevés chez :

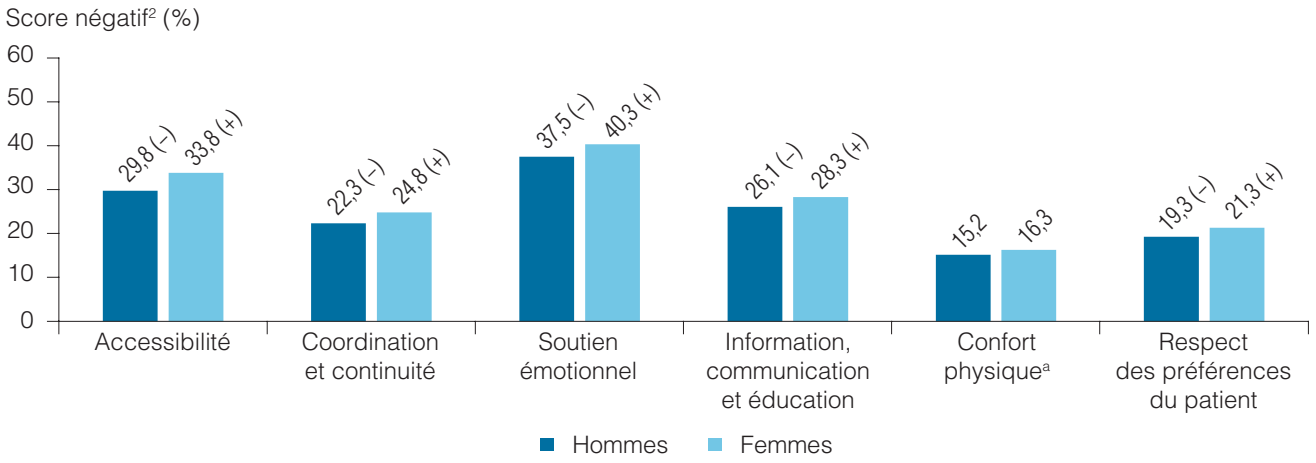
- les patients qui se considèrent pauvres ou très pauvres (21 %) ;
- les patients qui perçoivent leur état de santé comme « Moyen » ou « Mauvais » (23 %).

Pour la dimension *Respect des préférences du patient*, les groupes suivants déclarent en plus grande proportion une expérience négative :

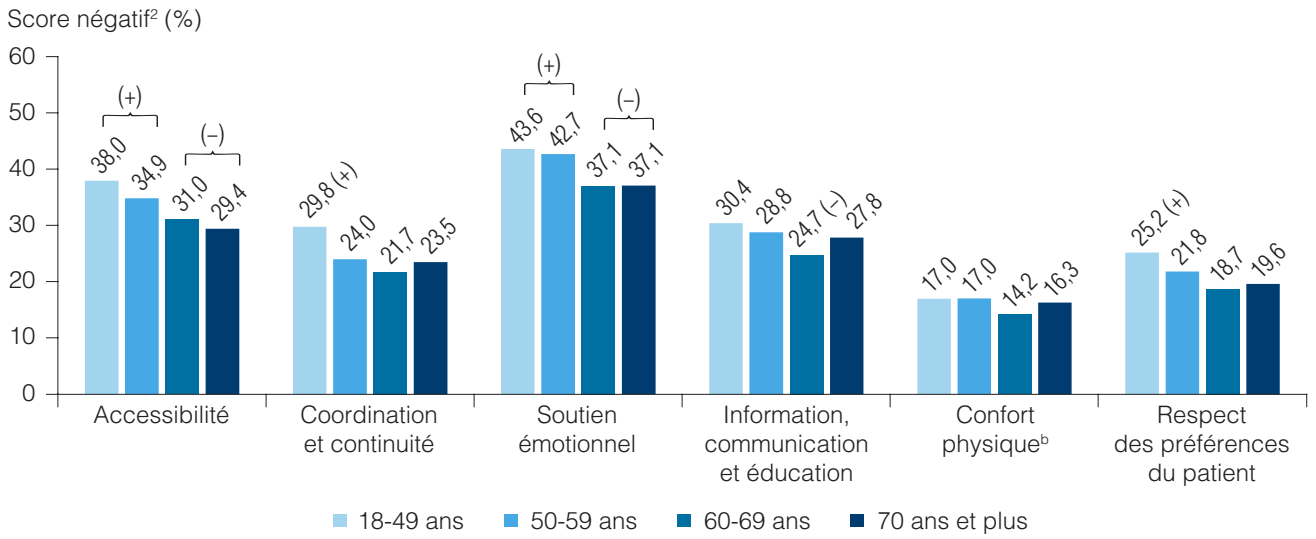
- les femmes (21 %) ;
- les patients âgés de 18 à 49 ans (25 %) ;
- les patients nés à l'extérieur du Canada (24 %) ;
- les patients qui se considèrent pauvres ou très pauvres (25 %) ;
- les patients qui perçoivent leur état de santé comme « Moyen » ou « Mauvais » (28 %).

Figure 3
Dimensions de la qualité des services de lutte contre le cancer selon certaines caractéristiques des patients[1], Québec, 2013

Selon le sexe



Selon l'âge



(+) (–) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour toutes les autres catégories de réponse, au seuil de 5 %.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Le « score négatif » peut être interprété comme la proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) parmi tous les items composant la dimension, et ce, pour l'ensemble des patients.

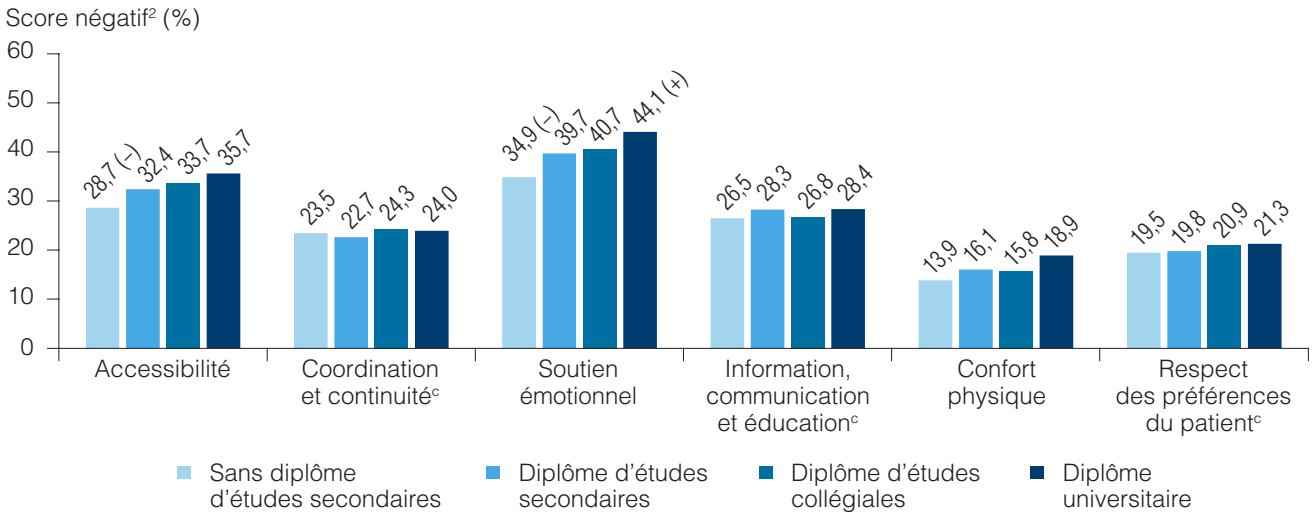
a Le test global entre la dimension « Confort physique » et la variable « Sexe » est non significatif au seuil de 5 %.

b. Le test global entre la dimension « Confort physique » et la variable « Âge » est non significatif au seuil de 5 %.

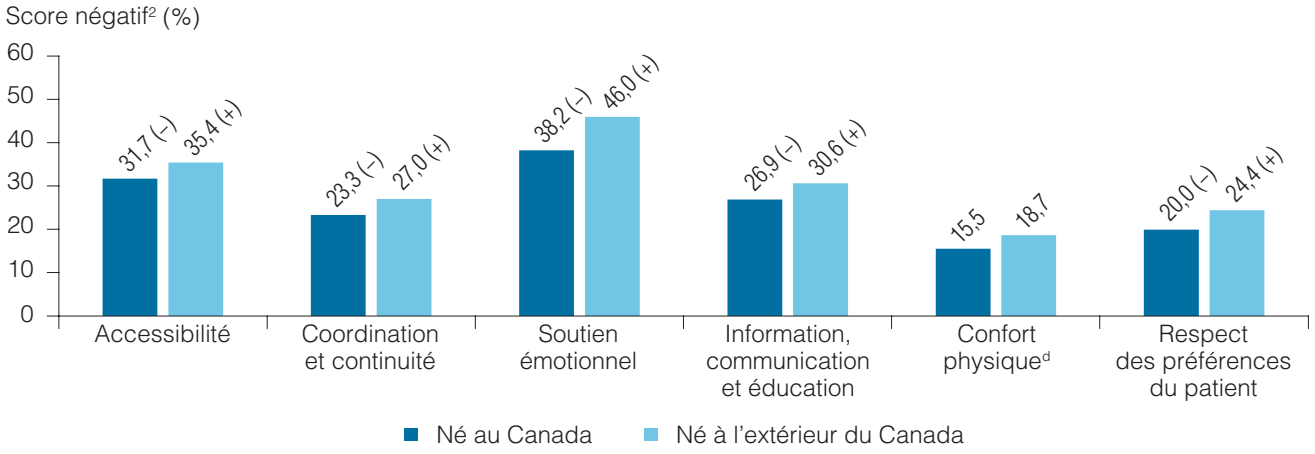
Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Figure 3 (suite)
Dimensions de la qualité des services de lutte contre le cancer selon certaines caractéristiques des patients[1], Québec, 2013

Selon le plus haut niveau de scolarité



Selon le lieu de naissance



(+) (–) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour toutes les autres catégories de réponse, au seuil de 5 %.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Le « score négatif » peut être interprété comme la proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) parmi tous les items composant la dimension, et ce, pour l'ensemble des patients.

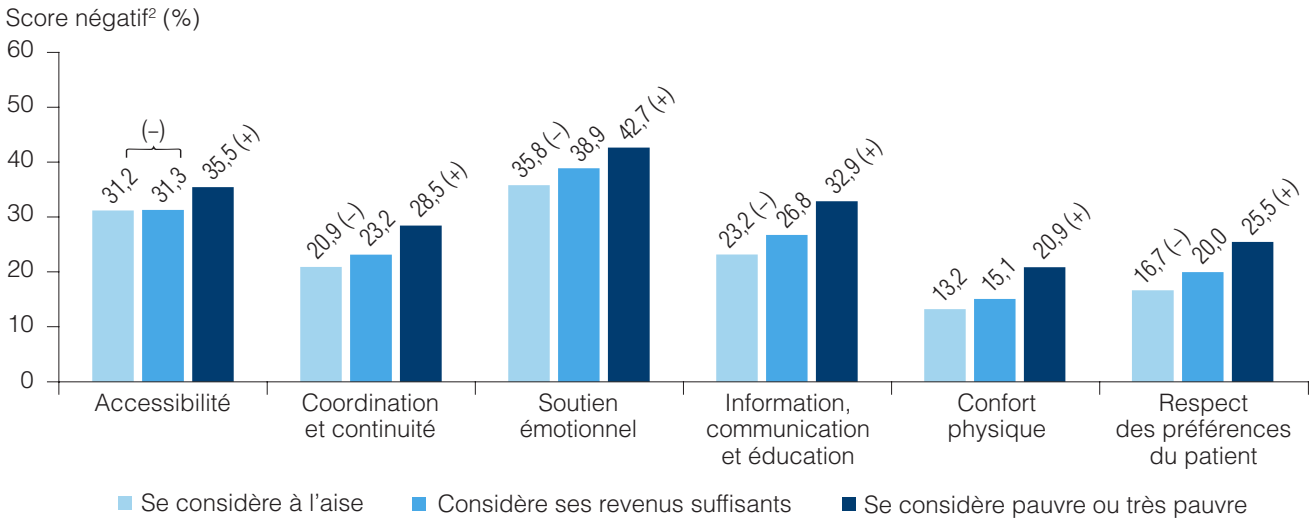
c. Les tests globaux entre les dimensions « Coordination et continuité », « Information, communication et éducation » et « Respect des préférences du patient » et la variable « Plus haut niveau de scolarité atteint » sont non significatifs au seuil de 5 %.

d. Le test global entre la dimension « Confort physique » et la variable « Lieu de naissance » est non significatif au seuil de 5 %.

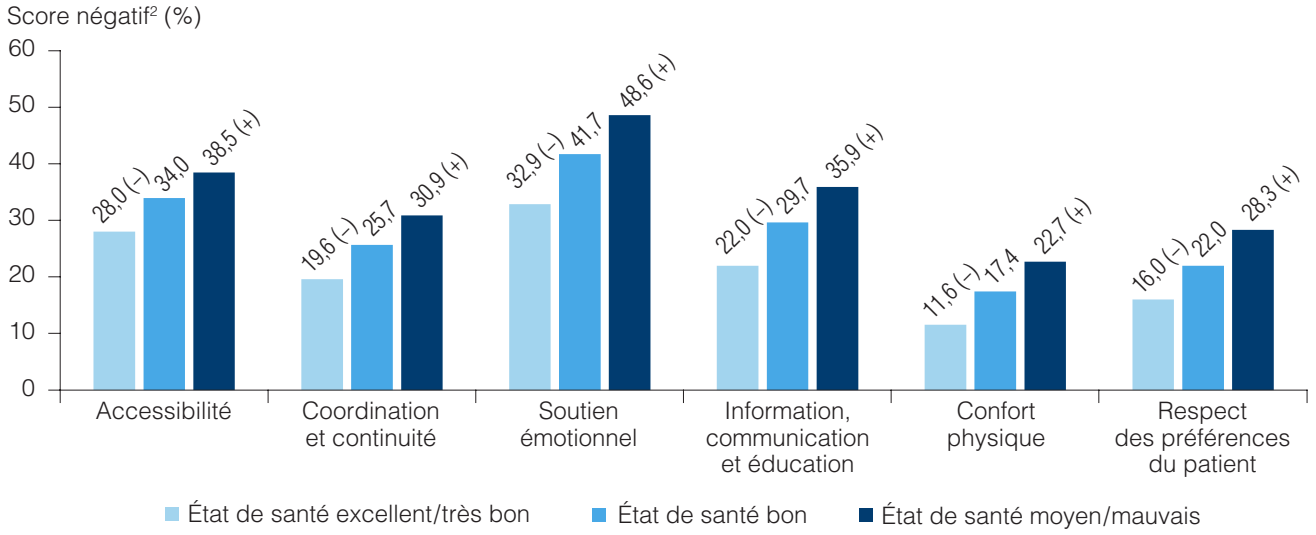
Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Figure 3 (suite)
Dimensions de la qualité des services de lutte contre le cancer selon certaines caractéristiques des patients[1], Québec, 2013

Selon la perception de la situation économique



Selon la perception de l'état de santé



(+) (–) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour toutes les autres catégories de réponse, au seuil de 5 %.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Le « score négatif » peut être interprété comme la proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) parmi tous les items composant la dimension, et ce, pour l'ensemble des patients.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013.*

Tableau 3
Dimensions de la qualité des services de lutte contre le cancer selon le siège de cancer et le profil de traitement des patients[1], Québec, 2013

	Accessibilité	Coordination et continuité	Soutien émotionnel	Information, communication et éducation	Confort[a] physique	Respect des préférences du patient
	Score négatif[2] (%)					
Siège de cancer						
Colorectal	33,5	25,4	39,2	28,3	14,4	20,6
Génital féminin	28,6	24,0	42,2	29,8	18,8	23,7
Prostate	28,6	20,3	35,3	25,1	14,3	16,6
Hématopoïétique	33,1	23,7	36,8	25,3	15,5	20,0
Sein	36,8 (+)	24,4	38,9	27,1	16,8	20,3
Tête et cou	28,9	24,7	39,4	24,5	17,3	20,1
Broncho-pulmonaire	30,8	22,7	37,7	25,1	13,5	19,0
Autres cancers	27,8	24,0	42,6	30,4	15,4	22,7
Profil de traitement						
Chirurgie seulement	23,9 (–)	24,5	42,7 (+)	30,6 (+)	12,7	21,1
Radiothérapie seulement	29,6	19,0 (–)	35,1	24,6	18,4	17,0
Chimiothérapie seulement	31,6	23,7	37,1	24,6	12,1	20,3
Chirurgie et chimiothérapie	32,6	22,4	36,6	26,3	14,4	20,1
Chirurgie et radiothérapie	31,4	23,8	38,1	26,3	17,4	19,2
Radiothérapie et chimiothérapie	36,0	23,5	37,2	24,4	16,5	20,1
Chirurgie, radio et chimio	39,3	24,7	38,5	26,0	17,0	21,7

(+) (–) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour toutes les autres catégories de réponse, au seuil de 5 %.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Le « score négatif » peut être interprété comme la proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) parmi tous les items composant la dimension, et ce, pour l'ensemble des patients.

a. Le test global entre la dimension « Confort physique » et la variable « Siège de cancer » est non significatif au seuil de 5 %.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Résultats d'enquêtes AOPSS dans sept provinces canadiennes

Le Partenariat canadien contre le cancer (PCCC) a publié, dans son rapport sur le rendement du système de lutte contre le cancer de 2012, les résultats d'enquêtes AOPSS réalisées entre 2006 et 2011 dans sept provinces canadiennes. Les bases de sondage utilisées, les périodes d'enquête et les critères d'admissibilité pouvant varier d'une province à l'autre, les données de ces enquêtes sont difficilement comparables entre elles sur le plan statistique. Qui plus est, l'enquête québécoise se distingue de ces dernières par le fait que son échantillon est représentatif tant à l'échelle provinciale que régionale des patients ayant reçu un traitement ou une combinaison de traitements contre le cancer, soit une chirurgie curative, de la radiothérapie ou de la chimiothérapie par intraveineuse, au cours de l'année 2010 dans un hôpital du Québec. Les populations visées par les enquêtes AOPSS réalisées par NRC Picker Canada correspondent aux patients ayant reçu des traitements de chimiothérapie ou de radiothérapie dans l'un des établissements participants. Malgré ces différences méthodologiques et parce que les enquêtes en question ont en commun d'avoir utilisé l'AOPSS, les résultats publiés par le PCCC en 2012 sont résumés ici à titre indicatif.

Dans les sept provinces étudiées entre 2006 et 2011, les scores négatifs se situent entre 18 % et 33 % pour l'*Accessibilité*, entre 27 % et 39 % pour la *Coordination et continuité*, entre 41 % et 60 % dans le cas du *Soutien émotionnel*, entre 27 % et 42 % pour l'*Information, communication et éducation*, entre 16 % et 24 % pour le C*onfort physique* et, finalement, entre 15 % et 26 % pour le *Respect des préférences du patient* (PCCC, 2012).

Accessibilité

Le concept d'accès aux soins est un élément central de la performance des systèmes de santé à travers le monde. L'accessibilité, telle que mesurée par l'AOPSS, fait surtout référence aux temps d'attente pour recevoir les traitements. Lorsque l'on compare les scores négatifs relatifs à l'accessibilité de chacune des régions sociosanitaires à ceux des autres régions semblables sur le plan de l'offre de services en cancérologie, on constate que certaines d'entre elles se démarquent favorablement et d'autres, défavorablement.

Ainsi, le score négatif est significativement plus élevé à Montréal (35 %) que dans les autres régions de 500 000 habitants et plus avec centre de radiothérapie, tandis qu'il est plus faible dans la Capitale-Nationale (31 %) (figure 4). Parmi les régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, on note un important écart sur le plan de l'accessibilité, puisque les proportions d'items évalués négativement par les patients se situent entre 27 % et 37 %. C'est en Estrie (34 %) et en Outaouais (37 %) que ces proportions sont plus élevées, comparativement aux autres régions de ce regroupement, alors qu'elles sont plus faibles dans les régions du Bas-Saint-Laurent (27 %), de la Mauricie et Centre-du-Québec (27 %) et du Saguenay–Lac-Saint-Jean (28 %). Pour ce qui est des régions éloignées, l'Abitibi-Témiscamingue (26 %) affiche le score négatif le plus important, tandis que la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (21 %) enregistre le plus faible. Aucune différence significative n'est observée au sein du groupe des régions périurbaines sans centre de radiothérapie, dont le score négatif pour cette dimension est de 33 %.

Comme il a été mentionné précédemment, le score négatif obtenu pour la dimension *Accessibilité* est de 32 % (figure 2). L'examen item par item effectué dans la présente section permet de mieux comprendre ce résultat et, ultimement, de déterminer les pistes d'action à entreprendre. D'ailleurs, les grands écarts observés entre les proportions de patients ayant évalué négativement chacun des items relatifs à l'accessibilité (entre 14 % et 64 %) témoignent de la pertinence d'approfondir cette analyse (figure 5). D'une part, on note que deux items portant chacun sur les temps d'attente lors des rendez-vous pour recevoir les traitements de chimiothérapie (C11) et de radiothérapie (C19) se démarquent des autres, avec plus de trois patients sur cinq indiquant avoir attendu plus longtemps que prévu à certaines occasions ou en tout temps (64 % et 60 %, respectivement). D'autre part, moins d'un patient sur cinq estime ne pas avoir reçu tous les services qu'il croit être nécessaires pour soigner son cancer (C50 : 14 %) ou a eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour son premier traitement (B29 : 19 %).

Items qui composent la dimension *Accessibilité*

B29. Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ?

B31. Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ?

C11. À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ?

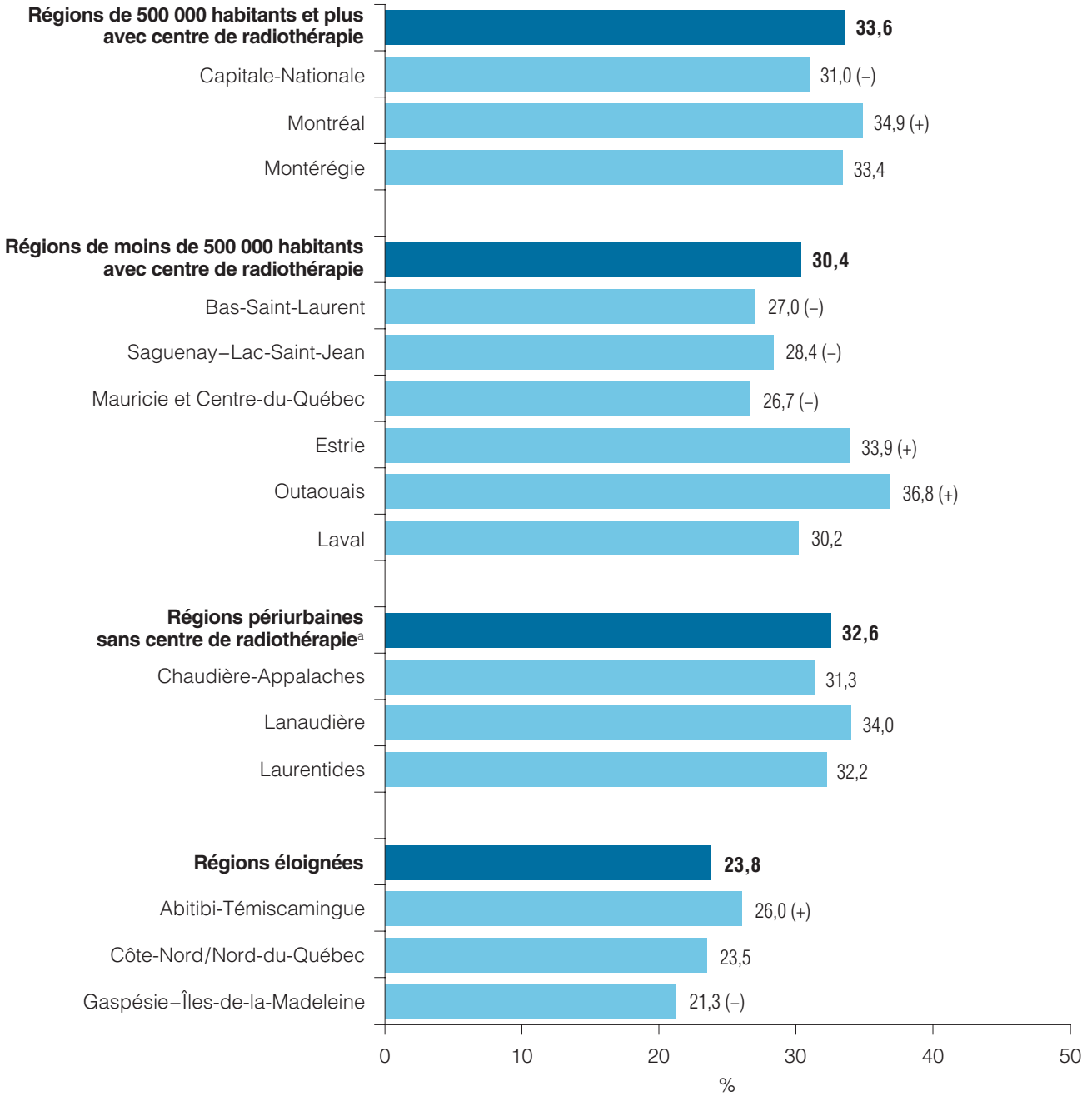
C12. Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ?

C19. À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ?

C20. Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ?

C50. Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ?

Figure 4
Proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) par les patients[1] (scores négatifs) pour la dimension *Accessibilité* selon la région sociosanitaire de résidence[2], Québec, 2013



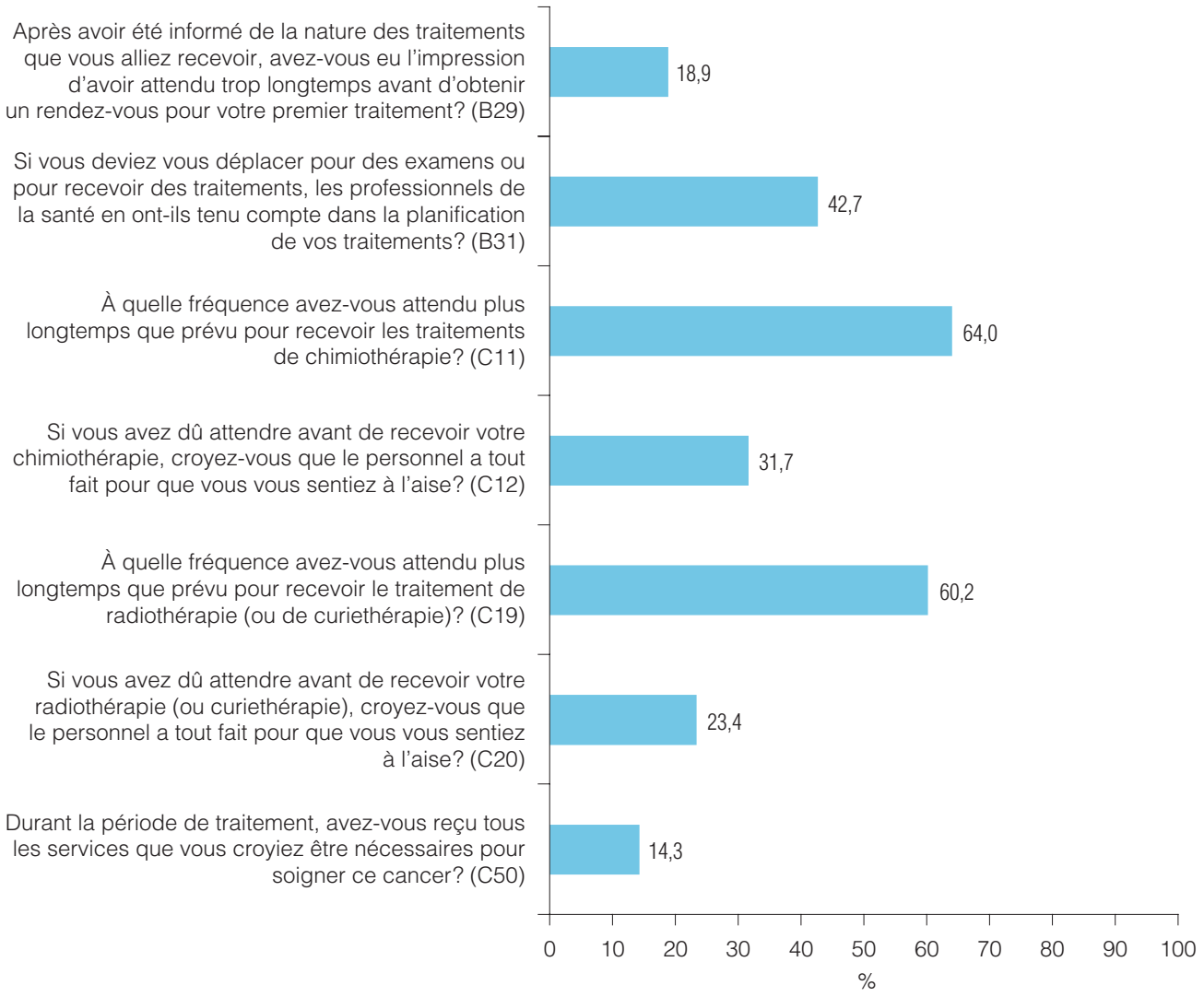
(+) (–) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour le reste du regroupement, au seuil de 5 %.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Les tests sont standardisés selon le sexe et l'âge.

a. Le test global du khi-deux entre la dimension « Accessibilité » et la variable « Régions périurbaines » est non significatif au seuil de 5 %.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Figure 5
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items relatifs à la dimension *Accessibilité*[2], Québec, 2013



1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Coordination et continuité

En ce qui a trait à la dimension *Coordination et continuité*, le score négatif ne varie pas de manière significative d'une région à l'autre (figure 6). D'un point de vue global, cela laisse croire à une certaine uniformité de la qualité des services offerts aux patients atteints de cancer à l'échelle de la province. Cependant, un examen détaillé item par item à l'échelle régionale révèle que la plupart des régions de 500 000 habitants et plus et de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie se distinguent des groupes auxquels elles appartiennent pour au moins un des items qui composent la dimension (voir annexe B).

De grands écarts existent entre les résultats relatifs aux huit items qui composent la dimension *Coordination et continuité*. Les deux items qui semblent le plus poser problème concernent le fait de savoir à qui s'adresser pour des questions au sujet des problèmes de santé (C28) et l'impression que le médecin de famille est suffisamment renseigné sur les traitements (C36), puisque 38 % et 36 % de personnes, respectivement, y ont répondu négativement (figure 7). À l'inverse, l'item pour lequel la proportion de patients déclarant une expérience négative est la plus faible a pour objet le fait de croire que les professionnels de la santé n'étaient pas suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer (C31 : 7 %).

Items qui composent la dimension *Coordination et continuité*

C28. Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ?

C31. Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ?

C32. Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ?

C33. Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ?

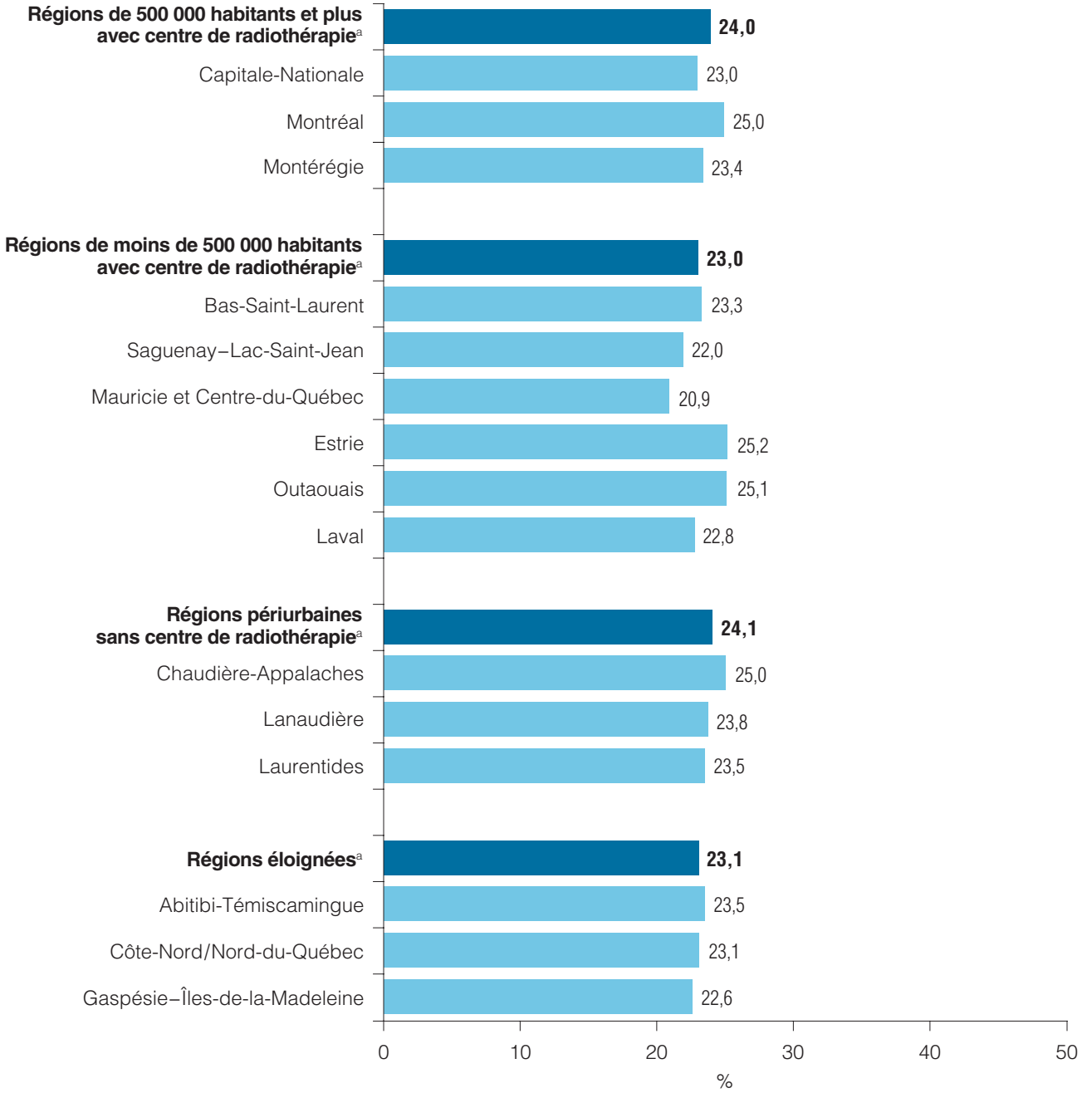
C34. Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ?

C35. Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ?

C36. Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ?

C37. Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ?

Figure 6
Proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) par les patients[1] (scores négatifs) pour la dimension *Coordination et continuité* selon la région sociosanitaire de résidence[2], Québec, 2013

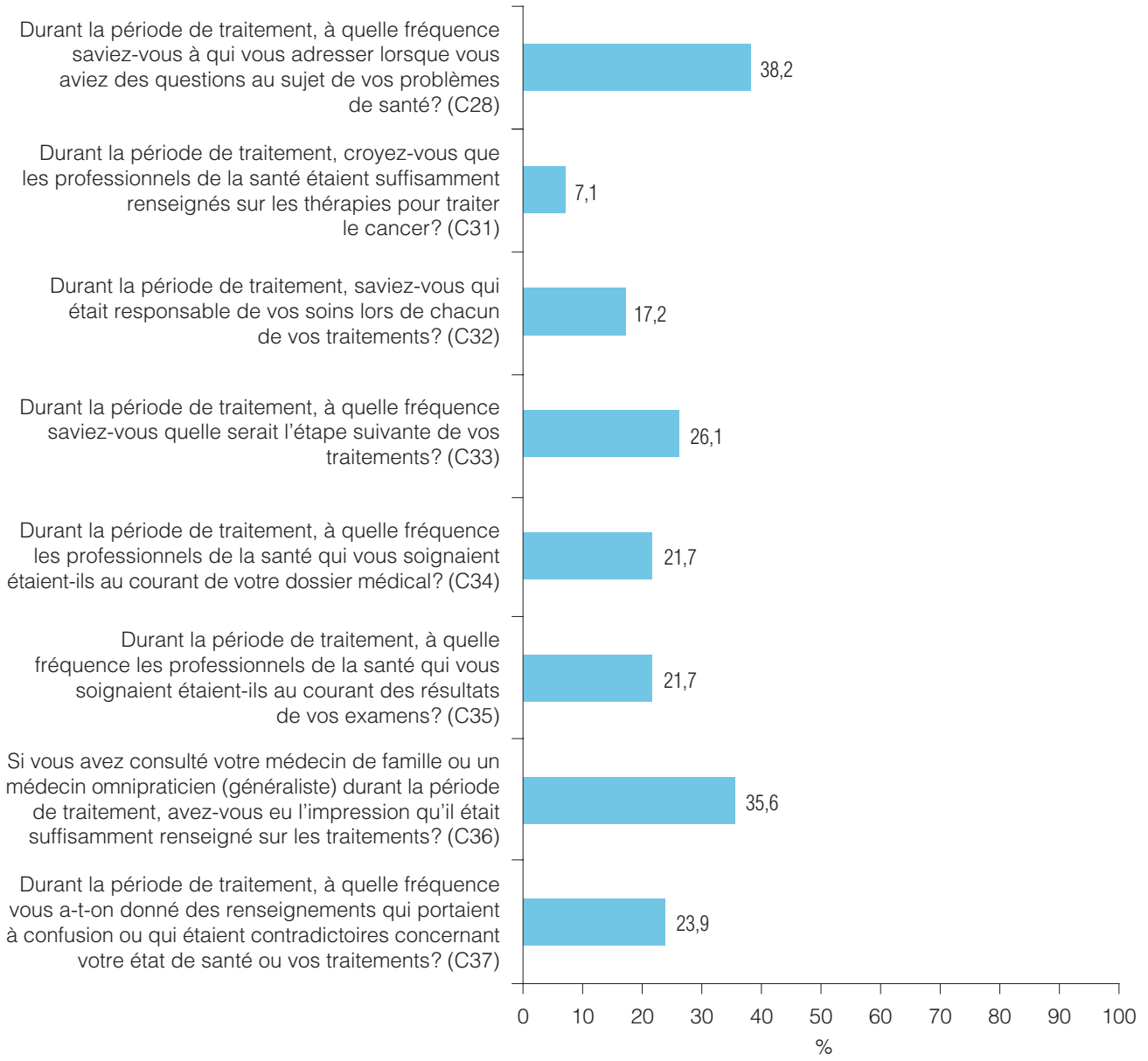


1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Les tests sont standardisés selon le sexe et l'âge.

a. Les tests globaux entre la dimension « Coordination et continuité » et les variables « Régions de plus de 500 000 habitants », « Régions de moins de 500 000 habitants », « Régions périurbaines » et « Régions éloignées » sont non significatifs au seuil de 5 %.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013.*

Figure 7
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items relatifs à la dimension *Coordination et continuité*[2], Québec, 2013



1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Soutien émotionnel

Comme il a été mentionné plus haut, le *Soutien émotionnel* représente la dimension pour laquelle la proportion d'items évalués négativement est la plus élevée à l'échelle provinciale, avec un score négatif de 39 % (figure 2). Bien que cette proportion demeure élevée d'une région à l'autre, quelques régions se distinguent de manière significative des autres régions du regroupement auquel elles appartiennent sur le plan de l'offre de services en cancérologie. C'est le cas de Montréal (43 %), qui affiche le score négatif le plus élevé comparativement aux autres régions de 500 000 habitants et plus, et de la Capitale-Nationale (36 %), qui présente le score le plus faible (figure 8). De même, parmi les régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, c'est en Outaouais (42 %) que le score négatif est le plus important et en Mauricie et Centre-du-Québec (35 %) qu'il est le plus faible.

Parmi les items qui composent la dimension *Soutien émotionnel*, ceux qui se distinguent avec les plus grandes proportions de réponses négatives concernent l'aide pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié aux soins (C49) ainsi que l'information reçue sur les changements possibles en ce qui a trait aux émotions (C43) et la relation avec le conjoint ou la vie familiale (C44). En effet, plus de la moitié des patients considèrent ne pas avoir reçu toute l'aide désirée (57 %) ou ne pas avoir reçu suffisamment d'information sur les sujets susmentionnés (55 %, dans chacun des cas) (figure 9). L'item qui porte sur la délicatesse de la personne qui a annoncé le diagnostic (B13) est celui qui se distingue le mieux, avec environ une personne sur cinq (22 %) seulement qui l'évalue négativement.

Items qui composent la dimension *Soutien émotionnel*

B13. La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ?

B18. Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ?

C24. Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ?

C42. Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ?

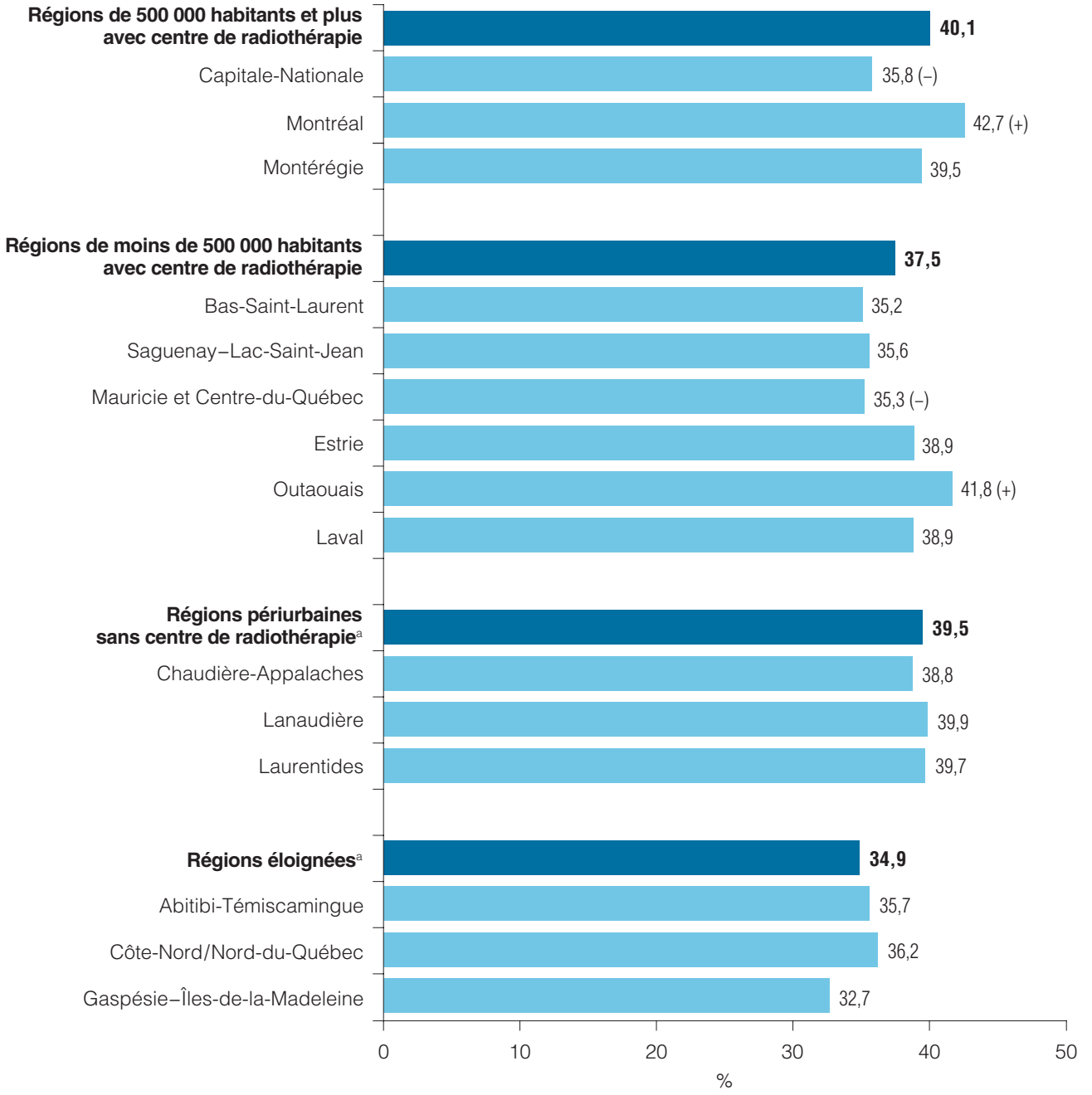
C43. Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ?

C44. Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ?

C49. Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ?

C52. Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ?

Figure 8
Proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) par les patients[1] (scores négatifs) pour la dimension *Soutien émotionnel* selon la région sociosanitaire de résidence[2], Québec, 2013



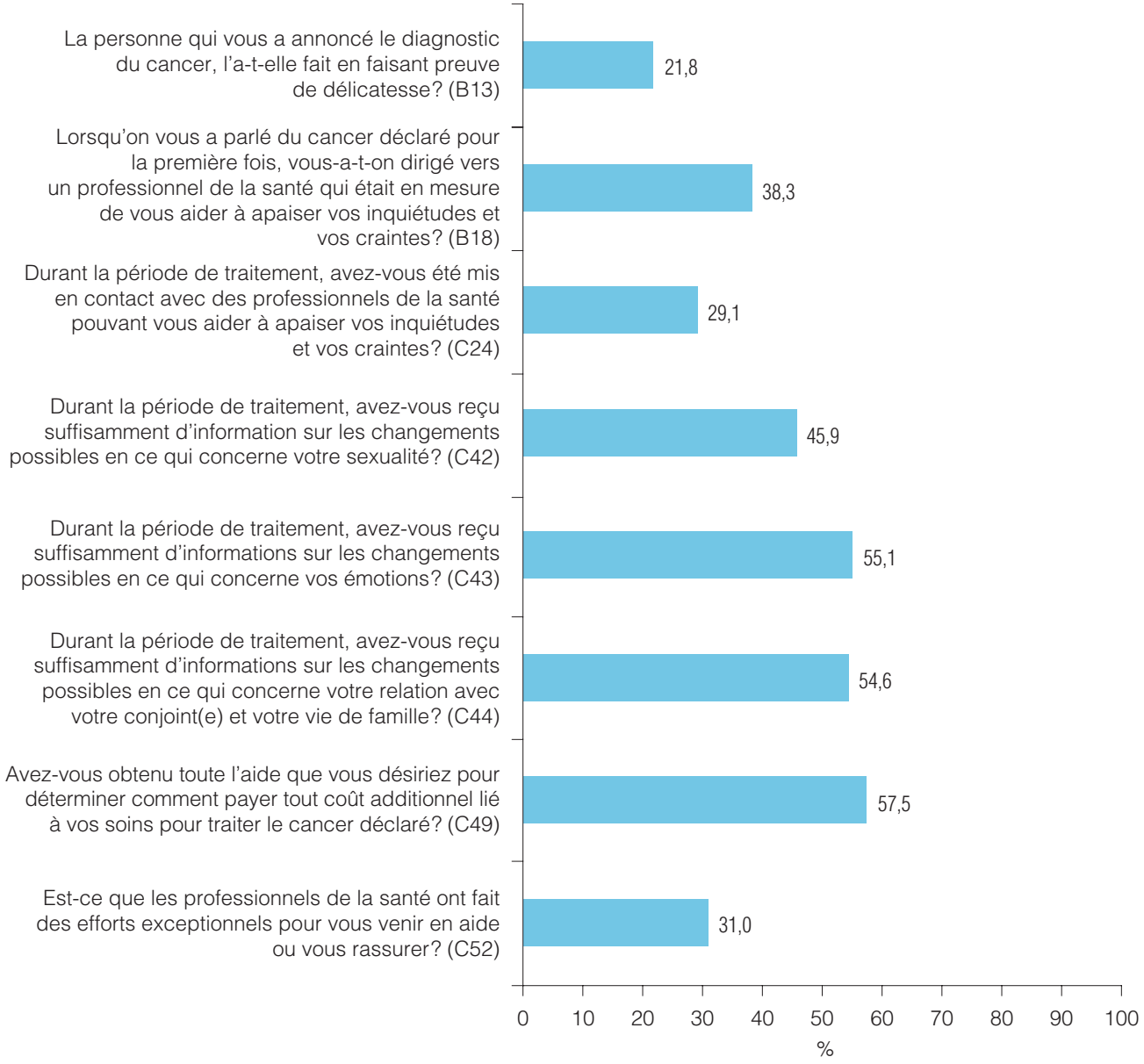
(+) (–) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour le reste du regroupement, au seuil de 5 %.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Les tests sont standardisés selon le sexe et l'âge.

a. Les tests globaux entre la dimension « Soutien émotionnel » et les variables « Régions périurbaines » et « Régions éloignées » sont non significatifs au seuil de 5 %.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013.*

Figure 9
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items relatifs à la dimension *Soutien émotionnel*[2], Québec, 2013



1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Information, communication et éducation

Les patients des régions de Montréal, de l'Estrie et de l'Outaouais sont plus nombreux, en proportion, à répondre de manière négative (entièrement ou partiellement) aux questions relatives à la dimension *Information, communication et éducation* que les patients des autres régions auxquels ils sont comparés. Ces régions affichent des scores négatifs plus élevés que les autres régions semblables sur le plan de l'offre de services en cancérologie (30 %, 29 % et 30 %, respectivement) (figure 10). À l'opposé, les régions de la Capitale-Nationale (24 %), du Saguenay–Lac-Saint-Jean (24 %) et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (22 %) présentent les scores les plus faibles au sein de leurs groupes respectifs.

L'analyse des items qui composent la dimension *Information, communication et éducation* permet de constater d'importants écarts entre les proportions de patients qui les évaluent négativement. Les deux items les moins problématiques se rapportent aux professionnels de la santé qui ont expliqué d'une manière facile à comprendre les résultats des examens (B11) et aux raisons de devoir passer des examens (B10) (14 % et 16 % des patients, respectivement, ne sont pas tout à fait d'accord avec l'énoncé) (figure 11). Un item se démarque défavorablement de tous les autres, soit celui qui porte sur le fait d'expliquer la raison du temps d'attente avant d'obtenir un rendez-vous pour le premier traitement (B30). Près de sept patients sur dix l'ont évalué négativement (68 %). Soulignons également que des progrès restent à faire en matière d'information sur les différents changements possibles qui peuvent survenir à la suite d'un traitement, notamment en ce qui concerne les besoins nutritionnels (C45), le travail et les activités courantes (C46) ainsi que le niveau d'énergie ou de fatigue (C47). Effectivement, environ quatre patients sur dix mentionnent ne pas avoir été assez informés durant la période de traitement sur ces sujets (41 %, 40 % et 39 %, respectivement).

Items qui composent la dimension *Information, communication et éducation*

B10. Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ?

B11. Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ?

B20. Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ?

B22. Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ?

B24. Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ?

B30. Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ?

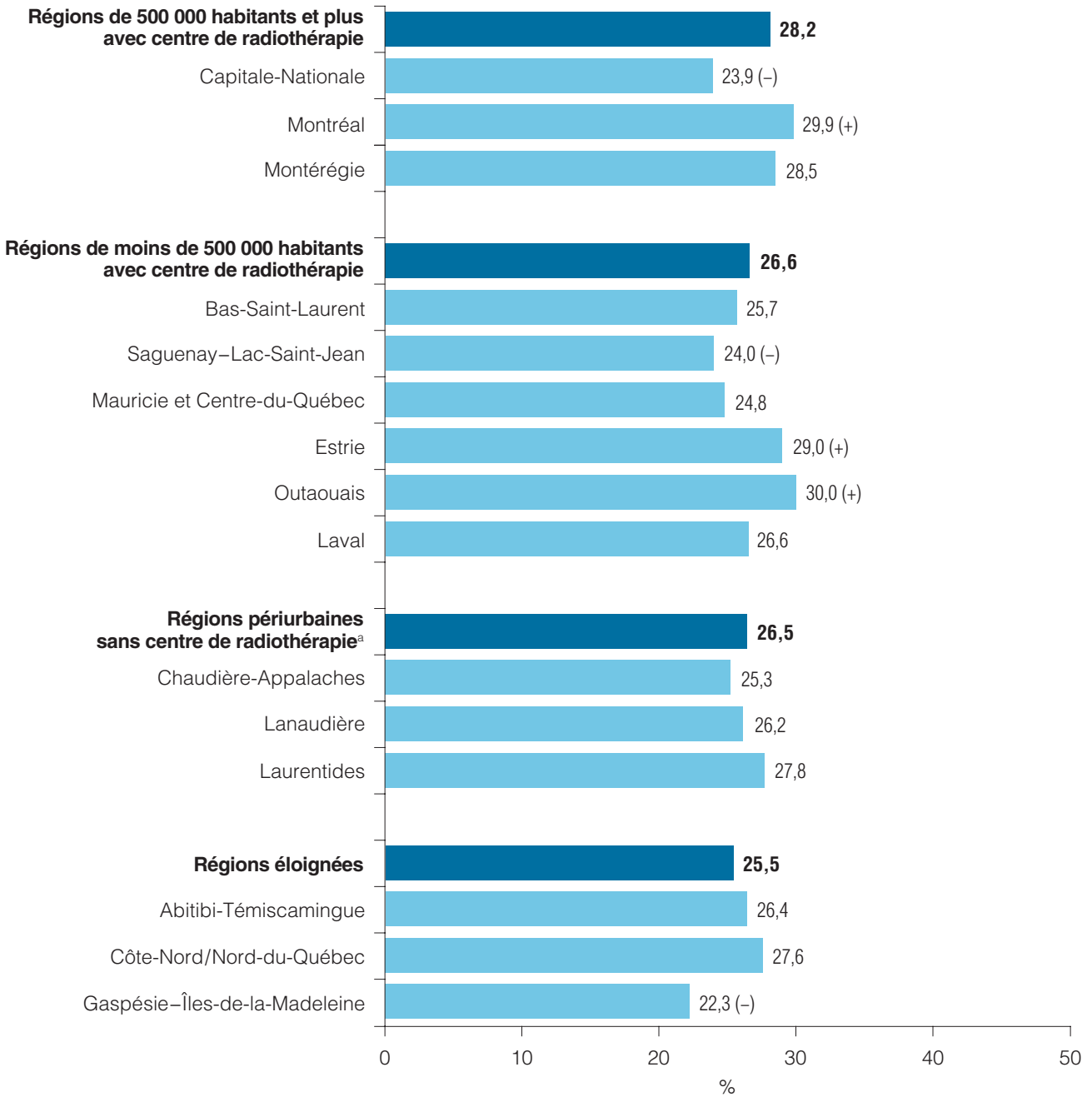
C41. Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ?

C45. Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ?

C46. Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ?

C47. Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ?

Figure 10
Proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) par les patients[1] (scores négatifs) pour la dimension *Information, communication et éducation* selon la région sociosanitaire de résidence[2], Québec, 2013



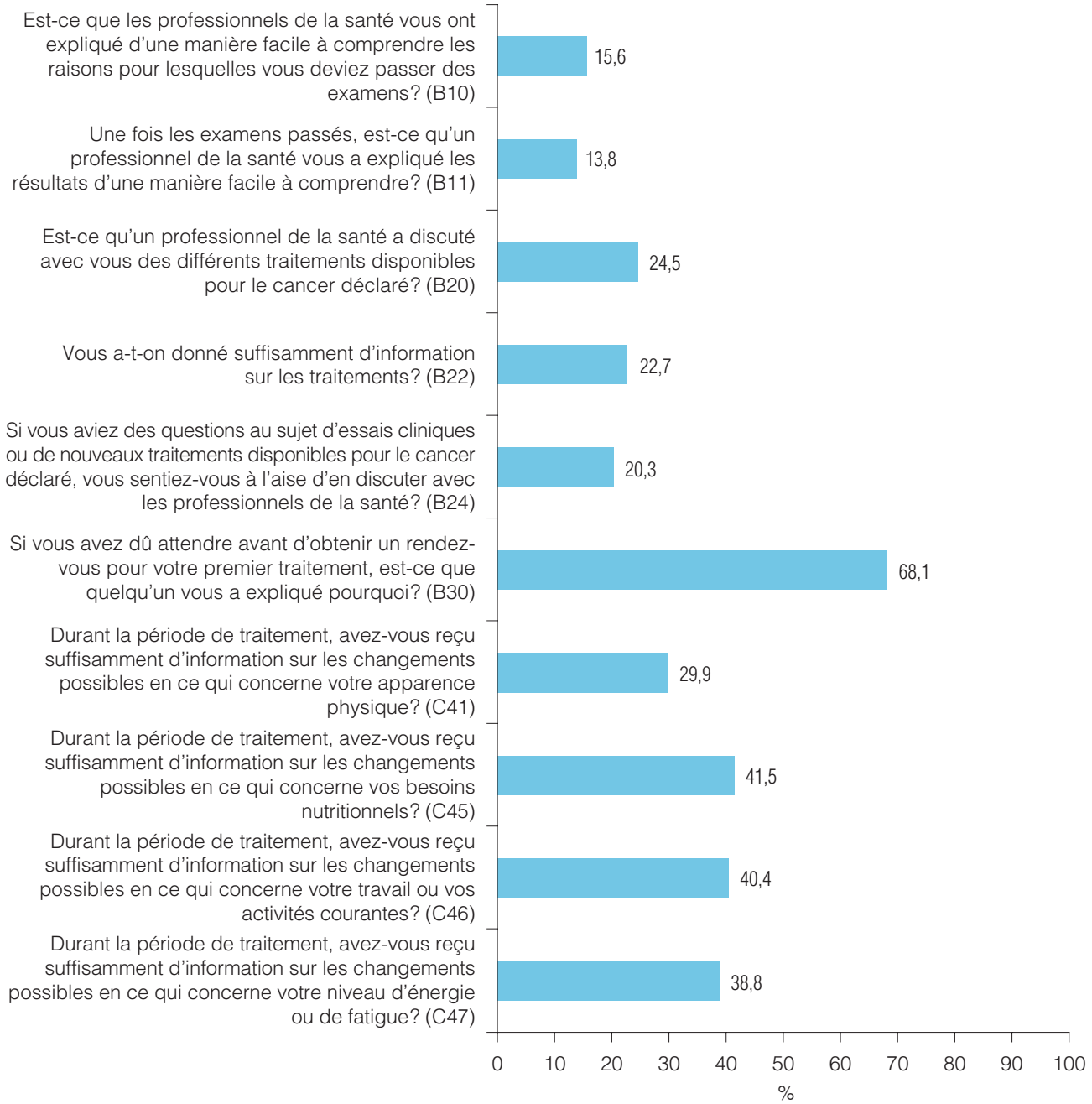
(+) (–) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour le reste du regroupement, au seuil de 5 %.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Les tests sont standardisés selon le sexe et l'âge.

a. Le test global entre la dimension « Information, communication et éducation » et la variable « Régions périurbaines » est non significatif au seuil de 5 %.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013.*

Figure 11
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items relatifs à la dimension *Information, communication et éducation*[2], Québec, 2013



1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Confort physique

Le score négatif de la dimension *Confort physique* varie en fonction de la région de résidence. Ainsi, les patients qui habitent Montréal (18 %) et l'Outaouais (21 %) déclarent plus fréquemment une expérience négative que ceux des autres régions de leurs regroupements respectifs (figure 12). Inversement, les patients de la Capitale-Nationale (13 %), du Saguenay–Lac-Saint-Jean (12 %) et de la Mauricie et Centre-du-Québec (13 %) rapportent moins souvent une mauvaise expérience.

Les proportions de patients qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items de la dimension *Confort physique* se situent toutes entre 13 % et 20 % (figure 13). Bien que ces valeurs traduisent certainement des besoins d'amélioration, elles sont relativement faibles par rapport à celles obtenues pour les autres dimensions. Les deux items pour lesquels les proportions de patients déclarant une expérience négative sont les plus faibles concernent les professionnels de la santé qui ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler les douleurs et les malaises (C23 : 13 %) ainsi que pour gérer les effets secondaires de la chimiothérapie (C14 : 14 %).

Items qui composent la dimension *Confort physique*

C13. Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ?

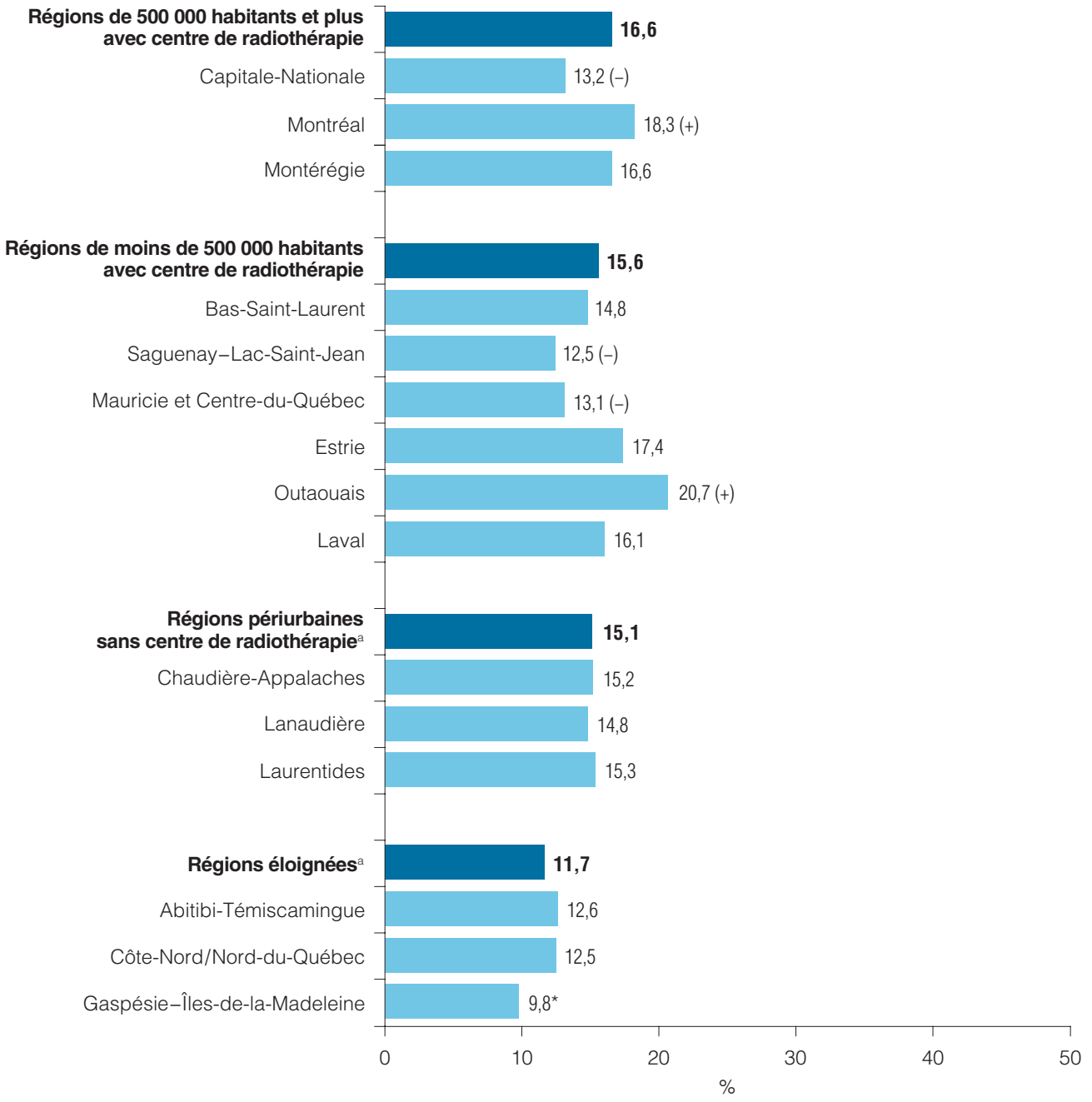
C14. Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ?

C21. Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ?

C22. Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ?

C23. Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ?

Figure 12
Proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) par les patients[1] (scores négatifs) pour la dimension *Confort physique* selon la région sociosanitaire de résidence[2], Québec, 2013



* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

(+) (–) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour le reste du regroupement, au seuil de 5 %.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Les tests sont standardisés selon le sexe et l'âge.

a. Les tests globaux entre la dimension « Confort physique » et les variables « Régions périurbaines » et « Régions éloignées » sont non significatifs au seuil de 5 %.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013.*

Figure 13
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items relatifs à la dimension *Confort physique*[2], Québec, 2013

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Respect des préférences du patient

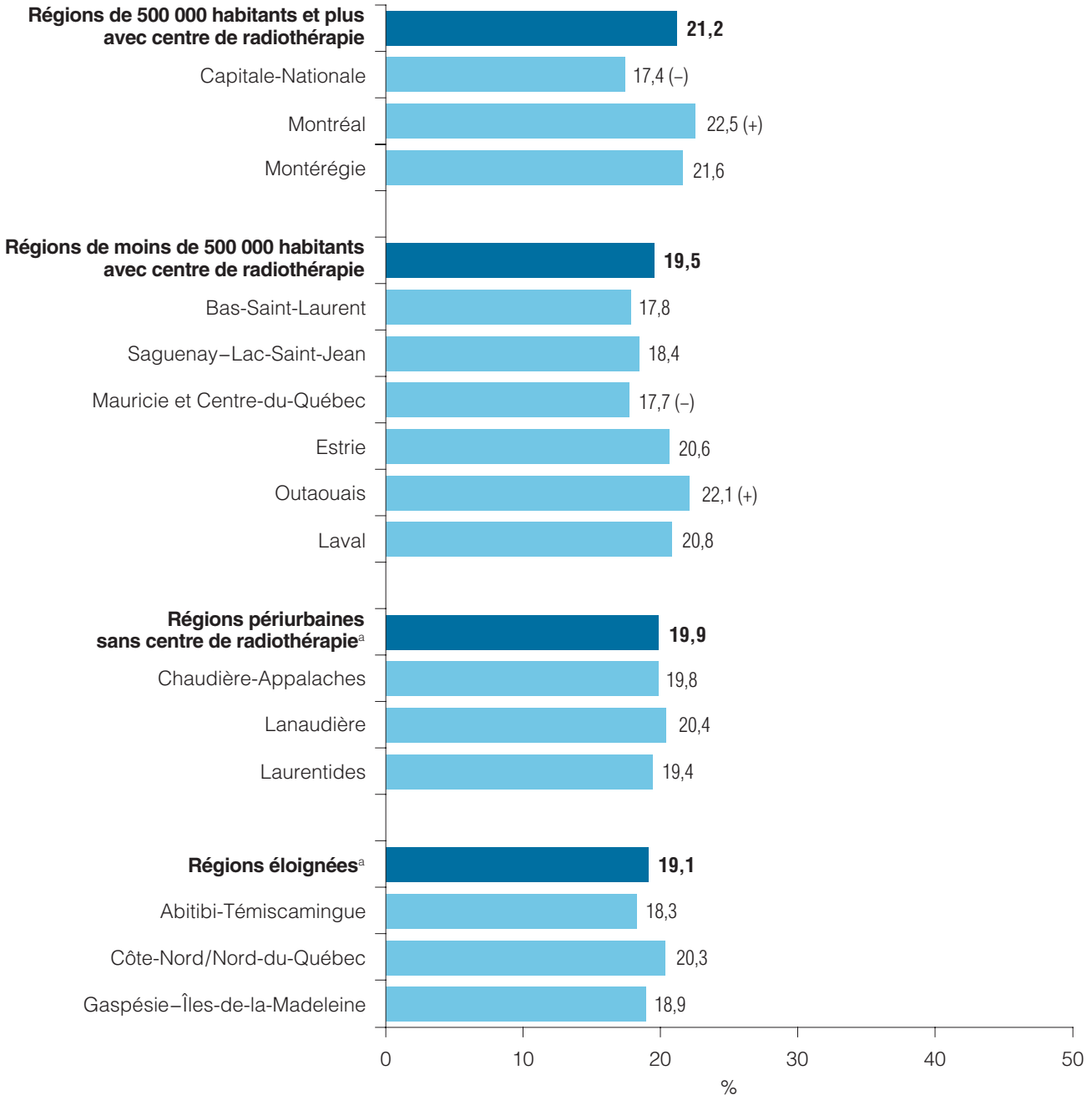
Pour la dimension *Respect des préférences du patient*, comme pour la plupart des autres dimensions, d'ailleurs, la Capitale-Nationale s'illustre avec un score négatif plus faible que ceux des autres régions de 500 000 habitants et plus (17 %), tandis que Montréal en présente un plus élevé (23 %) (figure 14). De même, la région Mauricie et Centre-du-Québec atteint de meilleurs résultats que les autres régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie (18 %), alors que l'Outaouais tire légèrement de l'arrière (22 %).

L'examen des items de la dimension *Respect des préférences du patient* révèle qu'en général, les patients font confiance aux professionnels de la santé concernant la protection des renseignements confidentiels (C30), considèrent avoir été traités avec respect et dignité durant la période de traitement (C29) et estiment que les professionnels ont permis à la famille et aux amis de prendre part à la planification des soins et traitements (B25). En effet, seulement 5 %, 8 % et 10 % des patients, respectivement, ont évalué ces énoncés de manière négative (figure 15). Davantage de travail reste à faire pour améliorer l'appréciation des patients en ce qui concerne le fait de se sentir impliqué dans les décisions à prendre quant aux traitements (B23 : 29 %), de se sentir à l'aise pour discuter de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (B28 : 38 %) ou encore de tenir compte de la situation familiale ou du mode de vie dans la planification des traitements (B26 : 43 %).

Items qui composent la dimension *Respect des préférences du patient*

B23. Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ?
B25. Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ?
B26. Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ?
B28. Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ?
C29. Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ?
C30. Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ?

Figure 14
Proportion d'items évalués de manière négative (entièrement ou partiellement) par les patients[1] (scores négatifs) pour la dimension *Respect des préférences du patient* selon la région sociosanitaire de résidence[2], Québec, 2013



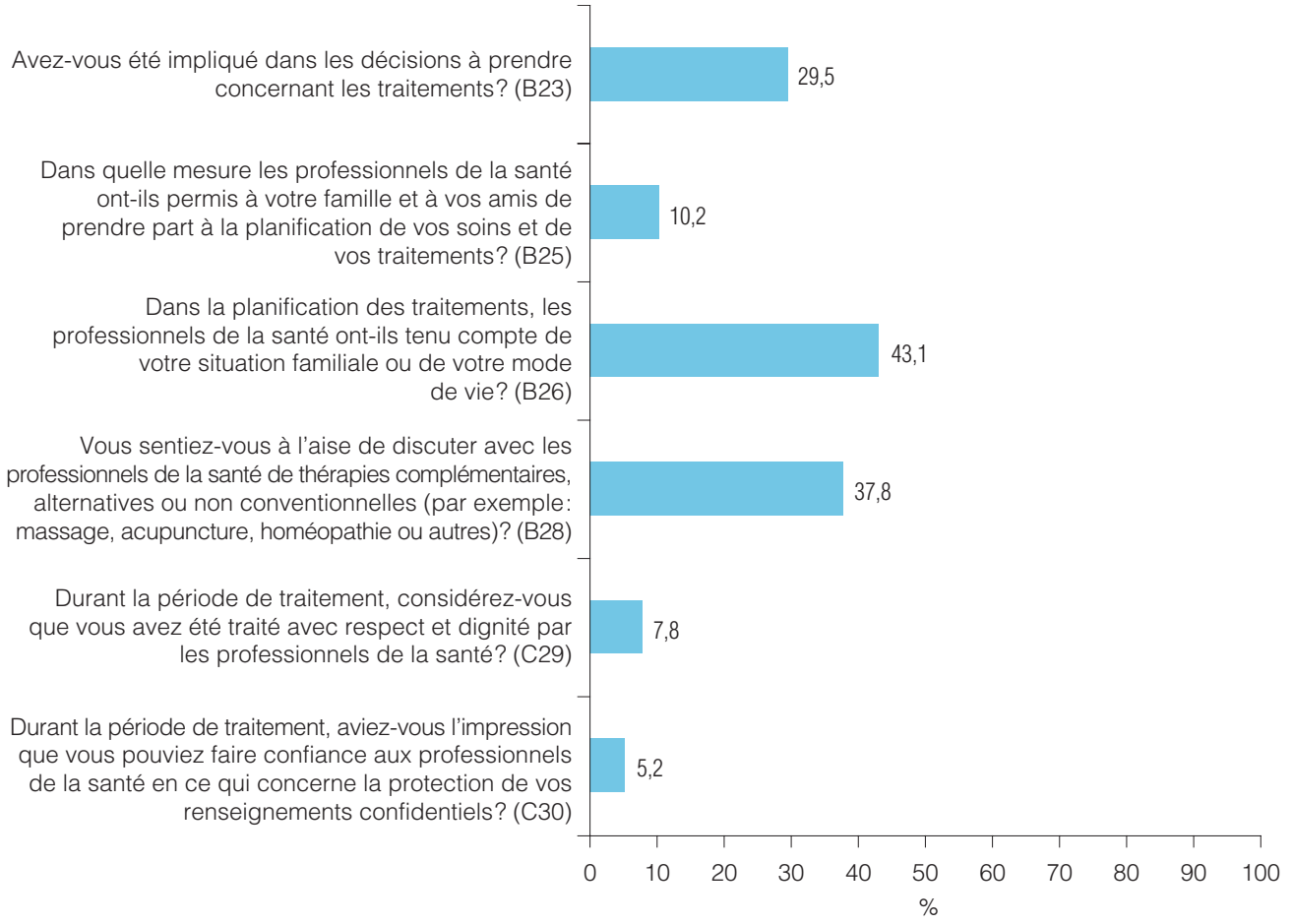
(+) (–) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour le reste du regroupement, au seuil de 5 %.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Les tests sont standardisés selon le sexe et l'âge.

a. Les tests globaux entre la dimension « Respect des préférences du patient » et les variables « Régions périurbaines » et « Régions éloignées » sont non significatifs au seuil de 5 %.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013.*

Figure 15
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items relatifs à la dimension *Respect des préférences du patient*[2], Québec, 2013



1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Synthèse des résultats

Cette section synthétise les résultats portant sur les dimensions de la qualité présentés précédemment. Lorsque l'on compare entre elles les régions semblables sur le plan de l'offre de services en cancérologie, on constate que les patients qui résident dans certaines régions semblent être mieux desservis que ceux d'autres régions. Comme l'illustre le tableau 4, c'est le cas des patients de la Capitale-Nationale, du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de la Mauricie et Centre-du-Québec. À l'inverse, Montréal et l'Outaouais se démarquent de leurs groupes respectifs avec davantage de patients qui évaluent négativement la qualité des services reçus relativement à toutes les dimensions étudiées, excepté *Coordination et continuité*.

L'examen plus approfondi de l'expérience vécue par les patients ayant été traités pour un cancer, item par item, a mis en évidence certains aspects du système de lutte contre le cancer qui sont bien évalués en général. Les dix énoncés qui se classent le mieux relativement à l'évaluation par les patients touchent toutes les dimensions, excepté le *Soutien émotionnel* (tableau 5). Les trois items pour lesquels les proportions de patients les évaluant négativement sont les plus faibles concernent la confiance au sujet de la protection des renseignements confidentiels (5 %), l'impression que les professionnels sont suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer (7 %) et l'impression d'avoir été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé (8 %).

Tableau 4
Synthèse des différences significatives qui existent entre les régions sociosanitaires de résidence à l'égard des scores négatifs pour les dimensions de la qualité des services en cancérologie[1], Québec, 2013

	Accessibilité	Coordination et continuité	Soutien émotionnel	Information, communication et éducation	Confort physique	Respect des préférences du patient
Régions de 500 000 habitants et plus avec centre de radiothérapie						
Capitale-Nationale	–		–	–	–	–
Montréal	+		+	+	+	+
Montérégie						
Régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie						
Bas-Saint-Laurent	–					
Saguenay–Lac-Saint-Jean	–			–	–	
Mauricie et Centre- du-Québec	–		–		–	–
Estrie	+			+		
Outaouais	+		+	+	+	+
Laval						
Régions périurbaines sans centre de radiothérapie						
Chaudière-Appalaches						
Lanaudière						
Laurentides						
Régions éloignées						
Abitibi-Témiscamingue	+					
Côte-Nord/Nord-du-Québec						
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	–			–		

(+) (–) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour le reste du regroupement, au seuil de 5 %.

1. Synthèse des figures 4, 6, 8, 10, 12 et 14.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013.*

Tableau 5
Dix items pour lesquels les proportions de patients[1] les évaluant négativement sont les plus faibles[2], 2013

Item	Dimension	Proportion de patients qui font une évaluation négative
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	Respect pour les préférences du patient	5,2
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	Coordination et continuité	7,1
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	Respect pour les préférences du patient	7,8
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	Respect pour les préférences du patient	10,2
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	Confort physique	13,3
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	Information, communication et éducation	13,8
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	Accessibilité	14,3
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	Confort physique	14,4
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	Information, communication et éducation	15,6
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	Confort physique	16,8

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Les dix items avec les plus faibles proportions de patients qui les évaluent négativement ont été regroupés et ordonnés, malgré que certaines proportions ne diffèrent pas significativement des proportions adjacentes.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

En posant des questions précises sur l'expérience de soins des patients, la présente enquête permet aussi de faire la lumière sur plusieurs aspects du système de lutte contre le cancer qui méritent d'être améliorés. Les dix items affichant les proportions les plus élevées de patients qui rapportent une expérience négative touchent notamment le *Soutien émotionnel*, l'*Accessibilité*, l'*Information, communication et éducation* puis le *Respect pour les préférences du patient* (tableau 6). Trois des items en tête de ce classement concernent le fait de s'être fait expliquer les raisons de l'attente avant d'obtenir un rendez-vous pour le premier traitement (68 %) et le fait d'avoir attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie (64 %) et de radiothérapie (60 %).

Tableau 6
Dix items pour lesquels les proportions de patients[1] les évaluant négativement sont les plus élevées[2], Québec, 2013

Item	Dimension	Proportion de patients qui font une évaluation négative
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	Information, communication et éducation	68,1
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	Accessibilité	64,0
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	Accessibilité	60,2
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	Soutien émotionnel	57,5
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	Soutien émotionnel	55,1
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	Soutien émotionnel	54,6
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	Soutien émotionnel	45,9
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	Respect pour les préférences du patient	43,1
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	Accessibilité	42,7
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	Information, communication et éducation	41,5

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Les dix items avec les plus fortes proportions de patients qui les évaluent négativement ont été regroupés et ordonnés, malgré que certaines proportions ne diffèrent pas significativement des proportions adjacentes.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

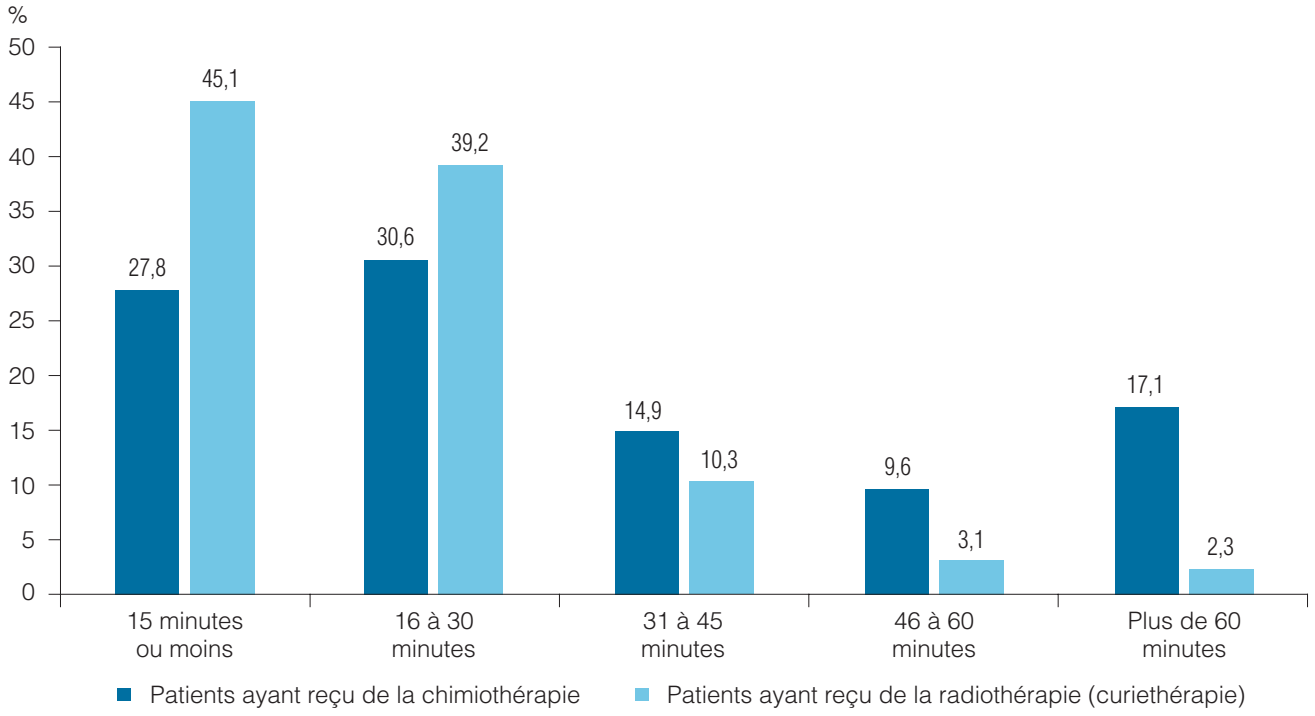
TEMPS D'ATTENTE EN CHIMIOTHÉRAPIE ET EN RADIOTHÉRAPIE

Environ 42 % des patients ayant reçu de la chimiothérapie ont généralement attendu plus de 30 minutes dans la salle d'attente entre l'heure de leur rendez-vous et le traitement ; c'est le cas de 16 % des patients ayant reçu de la radiothérapie

Combien de temps les personnes traitées en 2010 estiment-elles avoir « généralement » attendu dans la salle d'attente entre l'heure prévue de leur rendez-vous et le moment de recevoir le traitement de chimiothérapie ou de radiothérapie planifié ? Deux items, ajoutés à ceux qui touchent les dimensions de la qualité dans l'AOPSS, permettent de répondre à cette question[1].

Pour ce qui est des patients ayant subi une chimiothérapie, environ 42 % déclarent avoir généralement attendu plus de 30 minutes avant de recevoir le traitement pour lequel ils avaient rendez-vous (figure 16). Plus spécifiquement, 28 % des personnes déclarent avoir attendu 15 minutes

Figure 16
Temps généralement passé dans la salle d'attente d'un hôpital entre l'heure du rendez-vous et le traitement de chimiothérapie ou de radiothérapie, patients[1] ayant subi une chimiothérapie ou une radiothérapie[2], Québec, 2013



1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Les groupes « patients ayant reçu de la chimiothérapie » et « patients ayant reçu de la radiothérapie » ne sont pas mutuellement exclusifs.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

1. C10. Combien de temps deviez-vous généralement attendre dans la salle d'attente de l'hôpital entre l'heure prévue de votre rendez-vous et le traitement de chimiothérapie reçu ?
   C18. Combien de temps deviez-vous généralement attendre dans la salle d'attente de l'hôpital entre l'heure prévue de votre rendez-vous et le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) reçu ?

ou moins ; 31 % ont attendu de 16 à 30 minutes ; 15 % ont passé de 31 à 45 minutes dans la salle d'attente ; 10 % y ont patienté de 46 à 60 minutes et 17 %, plus de 60 minutes. Lors du premier cycle de l'enquête, on apprenait que 23 % des patients traités en 2005-2006 avaient attendu en moyenne plus de 60 minutes pour recevoir leur traitement de chimiothérapie[2] (DUBÉ, 2008). Les questions n'ayant pas été posées de la même façon lors des deux cycles de l'enquête, il n'est pas possible de les comparer entre elles sur le plan statistique. Néanmoins, de tels résultats laissent croire que les temps d'attente à l'hôpital avant de recevoir les traitements de chimiothérapie se sont améliorés entre 2005 et 2010.

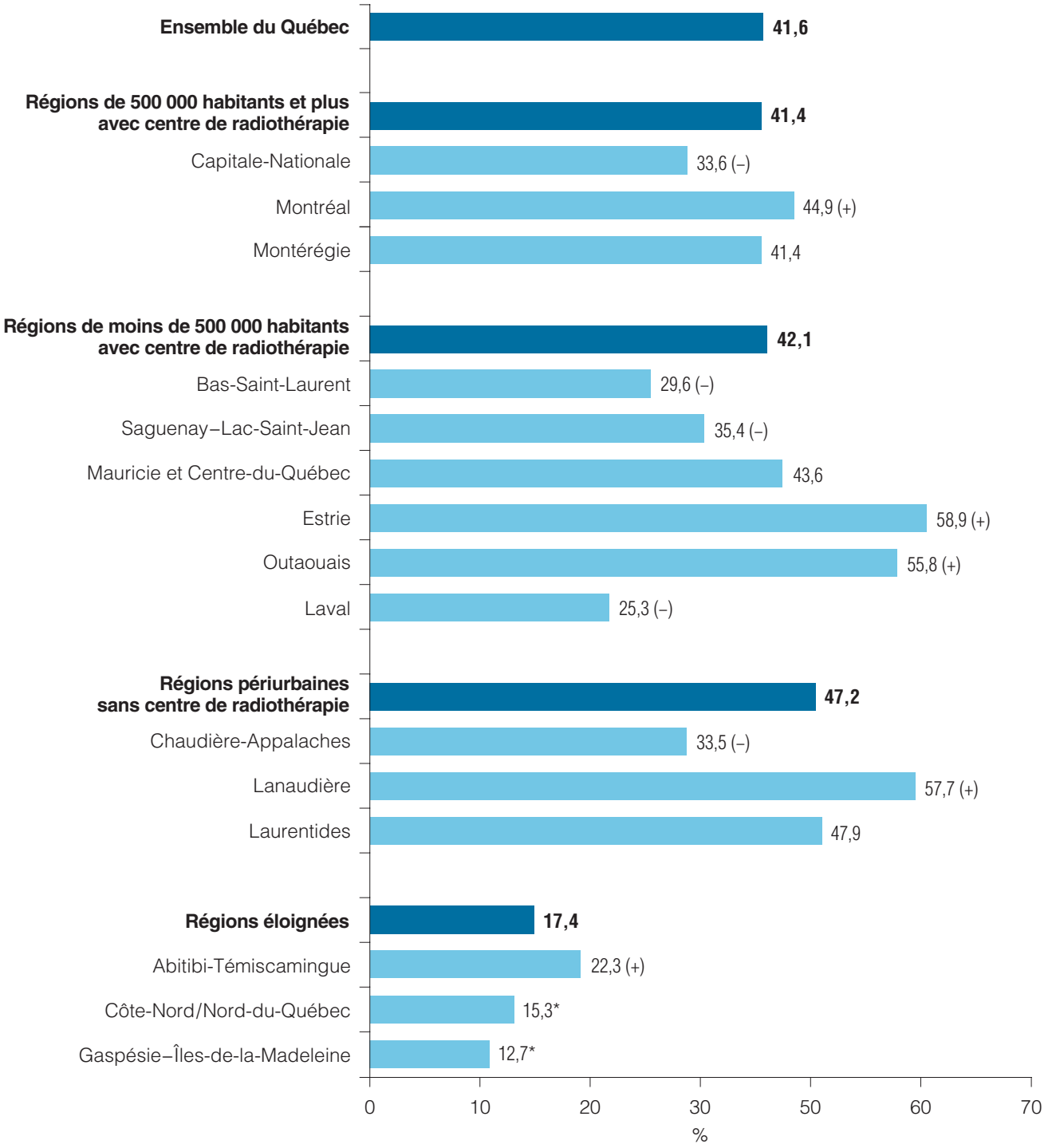
Les patients ayant reçu des traitements de radiothérapie en 2010 rapportent moins souvent avoir attendu plus de 30 minutes dans la salle d'attente que ceux ayant reçu de la chimiothérapie. En effet, seulement 16 % des Québécois ayant subi une radiothérapie ont généralement attendu plus de 30 minutes avant de recevoir leur traitement. Plus précisément, 45 % déclarent avoir attendu 15 minutes ou moins dans la salle d'attente ; 39 % estiment y avoir attendu de 16 à 30 minutes ; 10 % rapportent un temps d'attente se situant entre 31 et 45 minutes ; des proportions moindres de personnes signalent des délais plus longs : 3,1 %, de 46 à 60 minutes et 2,3 %, plus de 60 minutes.

Une analyse régionale des proportions de patients ayant attendu plus de 30 minutes dans la salle d'attente pour recevoir leurs traitements de chimiothérapie révèle de grands écarts, celles-ci passant de 13 %* en Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine à 59 % en Estrie (figure 17). De plus, certaines régions se démarquent défavorablement par rapport au regroupement auquel elles appartiennent. C'est le cas de Montréal (45 %), de l'Estrie (59 %), de l'Outaouais (56 %), de Lanaudière (58 %) et de l'Abitibi-Témiscamingue (22 %). Au contraire, la Capitale-Nationale (34 %), le Bas-Saint-Laurent (30 %), le Saguenay–Lac-Saint-Jean (35 %), Laval (25 %) et Chaudière-Appalaches (33 %) affichent de plus faibles proportions de personnes ayant attendu plus de 30 minutes.

Pour ce qui est des traitements de radiothérapie, la proportion de patients qui mentionnent des temps d'attente supérieurs à 30 minutes varie selon les régions et se situe entre 7 %** et 24 % (figure 18). Les patients qui habitent Montréal (24 %) mentionnent plus fréquemment un tel temps d'attente que ceux des autres régions de 500 000 habitants et plus avec centre de radiothérapie. Il en est de même à Laval (19 %), par rapport aux autres régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie. À l'opposé, les patients de la Capitale-Nationale (11 %) et de la Mauricie et Centre-du-Québec (9 %) sont proportionnellement moins nombreux à avoir vécu des temps d'attente supérieurs à 30 minutes que ceux des autres régions de leurs regroupements respectifs. Aucune différence significative n'a été observée entre les temps d'attente pour les traitements de radiothérapie dans les régions périurbaines et éloignées.

2. En 2008, la question posée pour documenter ce temps d'attente était : « Lorsque vous vous rendiez à l'hôpital pour recevoir vos traitements de chimiothérapie, quel était en moyenne le délai d'attente entre le moment fixé pour le rendez-vous et le début du traitement ? ».

Figure 17
Proportion de patients[1] ayant subi une chimiothérapie et ayant attendu plus de 30 minutes entre l'heure prévue pour un rendez-vous et le traitement de chimiothérapie selon la région sociosanitaire de résidence[2], Québec, 2013



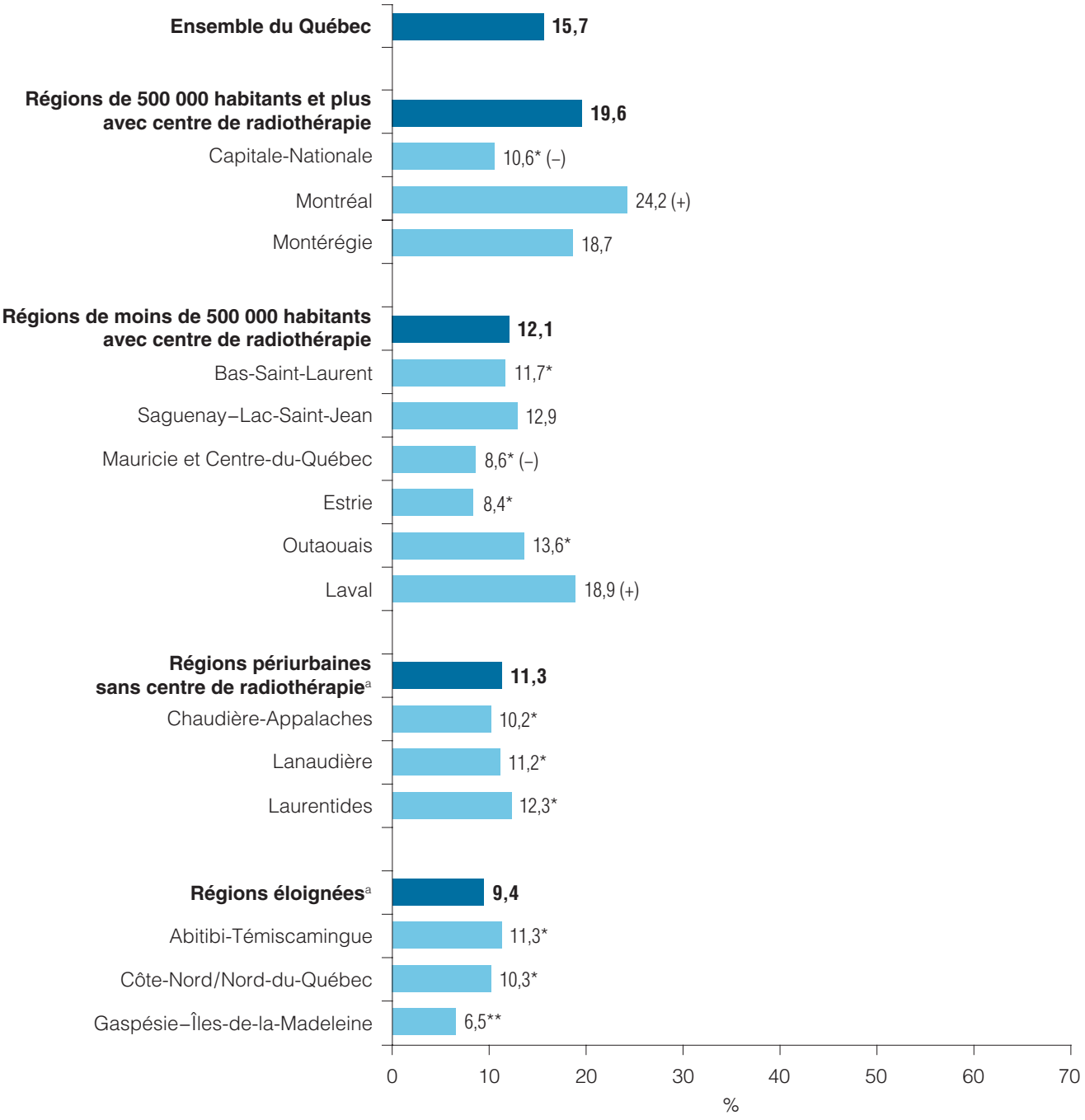
* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

(+) (–) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour le reste du regroupement, au seuil de 5 %.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Les tests sont standardisés selon le sexe et l'âge.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013.*

Figure 18
Proportion de patients[1] ayant subi une radiothérapie et ayant attendu plus de 30 minutes entre l'heure prévue pour un rendez-vous et le traitement de radiothérapie selon la région sociosanitaire de résidence[2], Québec, 2013



* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 % ; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

(+) (–) Proportion significativement plus élevée ou plus faible que celle observée pour le reste du regroupement, au seuil de 5 %.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie, incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Les tests sont standardisés selon le sexe et l'âge.

a. Les tests globaux entre la variable « Temps d'attente entre l'heure du rendez-vous et le traitement de radiothérapie » et les variables « Régions périurbaines » et « Régions éloignées » sont non significatifs au seuil de 5 %.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013.*

CONCLUSION

Lorsque l'on demande aux patients ayant été traités en 2010 pour un cancer au Québec d'évaluer la qualité des soins et des services reçus, dans leur ensemble, 98 % la disent excellente, très bonne ou bonne. De manière générale, ces résultats sont semblables à ceux observés dans d'autres provinces canadiennes grâce aux données d'enquêtes menées entre 2006 et 2011 par NRC Picker Canada dans des établissements participants. Dans son rapport de 2010, le Partenariat canadien contre le cancer mentionne en effet que plus de 95 % des patients des sept provinces étudiées évaluaient de manière positive la qualité globale des soins qu'ils avaient reçus (PCCC, 2010).

Bien que les services reçus soient généralement bien évalués par les patients atteints de cancer, il est nécessaire d'en savoir plus sur les progrès qu'il reste à faire et sur les leviers de changement à actionner pour améliorer le système de lutte contre le cancer. Une analyse par dimension à l'aide de l'AOPSS de NRC Picker Canada permet de décortiquer l'information sur la qualité des services centrés sur le patient en cancérologie, telle que perçue par les patients, et de dresser un portrait plus détaillé des aspects du système qui « performent » bien et moins bien.

Les données québécoises issues de l'administration de cet outil de mesure révèlent que la dimension qui pose le plus problème aux yeux des patients est le *Soutien émotionnel*, avec 39 % des items évalués négativement par ces derniers. Sachant qu'il existe de plus en plus un consensus voulant que les soins psychosociaux représentent une composante essentielle de la prise en charge globale des individus atteints de cancer, ces résultats sont préoccupants (Jacobsen et autres, 2009 ; National Research Council, 2008). En effet, des difficultés d'accès à des services de soutien sont susceptibles d'accroître la détresse des patients et, de ce fait, de compromettre leur capacité à s'adapter aux changements provoqués par le cancer (PCCC, 2012). L'étude des proportions de patients qui évaluent négativement chacun des items qui composent la dimension *Soutien émotionnel* démontre que les questions qui influencent le plus son score négatif élevé concernent l'aide pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié aux soins (57 %) ainsi que l'information reçue sur les changements possibles en ce qui a trait aux émotions (55 %) et à la relation avec le conjoint ou la vie de famille (55 %).

Les patients sont également nombreux à évaluer négativement les items relatifs à l'accessibilité, dont le score négatif est de 32 %. L'examen item par item permet de constater que ce dernier est surtout attribuable aux questions qui portent sur le temps passé dans la salle d'attente avant de recevoir les traitements de chimiothérapie ou de radiothérapie : respectivement 64 % et 62 % des patients indiquent en effet avoir attendu plus longtemps que prévu.

Les résultats obtenus pour les autres dimensions indiquent aussi certaines lacunes, avec des scores négatifs de 27 % pour l'*Information, communication et éducation*, 24 % dans le cas de la *Coordination et continuité*, 20 % en ce qui a trait au *Respect des préférences du patient* et, finalement, 16 % pour ce qui est du *Confort physique*.

Les résultats d'enquêtes AOPSS réalisées dans sept provinces canadiennes entre 2006 et 2011 ont été publiés par le Partenariat canadien contre le cancer dans son rapport sur le rendement du système de santé, en 2012. Ces enquêtes présentent des différences méthodologiques autant entre elles qu'avec l'enquête québécoise, ce qui les rend difficilement comparables sur le plan statistique. Néanmoins, les données décrites dans ce rapport laissent croire que le Québec compte parmi les provinces étudiées ayant les meilleurs scores en ce qui a trait à la *Coordination et continuité*, au *Soutien émotionnel*, à l'*Information, communication et éducation* ainsi qu'au *Confort physique*. Au contraire, il serait parmi les provinces enregistrant les moins bons scores à l'égard de l'*Accessibilité*. Le Québec se situerait davantage dans la moyenne pour la dimension *Respect des préférences du patient*. Cela dit, seules des enquêtes populationnelles réalisées dans les autres provinces à partir de méthodologies semblables à celle de l'enquête québécoise permettraient de confirmer ces résultats.

Les analyses selon différentes variables sociodémographiques, économiques et liées à la santé montrent que certains groupes de patients sont constants dans leur façon d'évaluer la qualité des services reçus. En effet, les patients les plus jeunes (de moins de 50 ans ou de moins de 60 ans, selon le cas), les personnes nées à l'extérieur du Canada, les personnes qui se considèrent pauvres ou celles qui s'estiment en moyenne ou mauvaise santé par rapport à d'autres personnes de leur âge font une moins bonne appréciation globale de la qualité des services reçus en cancérologie que leurs homologues, ainsi qu'une moins bonne appréciation à l'égard de la plupart des dimensions de la qualité. Plusieurs de ces caractéristiques ont fréquemment été rapportées dans la littérature comme étant associées à une moins bonne expérience de soins, en général (Nguyen et autres, 2011). De plus, pour chacune des dimensions évaluées, à l'exception de la *Coordination et continuité*, les régions de Montréal et de l'Outaouais affichent un score négatif plus élevé que celui observé pour l'ensemble des régions auxquelles elles sont comparées. Au contraire, la Capitale-Nationale présente de meilleurs résultats que les autres régions de plus de 500 000 habitants, avec des scores négatifs moins élevés pour ces mêmes dimensions.

Un examen détaillé des items qui composent chacune des dimensions de la qualité indique que les énoncés qui se classent aux meilleurs rangs quant à l'évaluation de la qualité par les patients concernent la confiance quant à la protection des renseignements confidentiels, l'impression que les professionnels sont suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer et l'impression d'avoir été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé (avec respectivement 5 %, 7 % et 8 % des patients qui y répondent négativement). Les trois items qui affichent les proportions les plus élevées de patients les ayant évalué de manière négative portent sur le fait de s'être fait expliquer ou non les raisons de l'attente avant d'obtenir un rendez-vous pour le premier traitement (68 %) et sur le fait d'avoir attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements planifiés de chimiothérapie (64 %) ou de radiothérapie (60 %).

En ce qui concerne les temps d'attente, on remarque qu'environ 42 % des patients ayant reçu de la chimiothérapie ont généralement attendu plus de 30 minutes entre l'heure prévue de leur rendez-vous et leur traitement. Cette proportion varie grandement d'une région de résidence à l'autre, celle-ci passant de 13 %* en Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine à 59 % en Estrie. Pour ce qui est des traitements de radiothérapie, 16 % des patients de l'ensemble du Québec rapportent des temps d'attente supérieurs à 30 minutes. Cette proportion varie également selon la région et se situe entre 7 %** (Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine) et 24 % (Montréal).

Toutes les informations issues du questionnaire adapté de l'AOPSS de NRC Picker Canada peuvent contribuer à déterminer les lacunes du système de lutte contre le cancer qu'il faudrait corriger. D'une part, l'étude par dimension permet de dresser un portrait général de la qualité des services en cancérologie telle que perçue par les patients, que l'on peut mettre en parallèle avec ceux d'autres provinces canadiennes ou d'autres pays. D'autre part, l'analyse par item permet de cibler des pistes d'action concrètes pour améliorer les services offerts aux personnes atteintes de cancer et à leurs proches. Finalement, l'examen des résultats selon les régions de résidence permet de déceler des disparités quant à plusieurs aspects de l'expérience de soins des patients traités pour un cancer au Québec. Cette enquête, grâce à son questionnaire normalisé, représente un bon outil pour suivre de manière rigoureuse l'évolution de la qualité des services en cancérologie au Québec et ainsi soutenir les efforts d'amélioration de la performance.

BIBLIOGRAPHIE

BROWNE, K., D. ROSEMAN, D. SHALLER et S. EDGMAN-LEVITAN (2010). «Analysis & Commentary: Measuring patient experience as a strategy for improving primary care», *Health Affairs*, vol. 29, nº 5, p. 921-925.

CANCER CONTROL NEW ZEALAND (2010). *The voice of experience Part 2, Themes and results of New Zealand's first Cancer Care Survey*, New Zealand, Minister of Health, 52 p.

CANCER INSTITUTE NEW SOUTH WALES (2009). *New South Wales Cancer Patient Satisfaction Survey 2008*, Sydney, Cancer Institute NSW, 94 p.

CLEARY, P. D., S. EDGMAN-LEVITAN, J. D. WALKER, M. GERTEIS et T. L. DELBANCO (1993). «Using patient reports to improve medical care: a preliminary report from 10 hospitals», *Quality Management in Health Care*, vol. 2, nº 1, p. 31-38.

DUBÉ, G., L. CÔTÉ, M. BORDELEAU, L. CAZALE et I. TRAORÉ (2010). *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer 2008 : Portrait statistique des personnes ayant reçu un traitement*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 130 p.

DUBÉ, G. (2014). *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer 2013. Comparaison entre deux cycles d'enquête,* Québec, Institut de la statistique du Québec, 88 p.

FERGUSON, D. (Janvier, 2012). *Validation of the NRC Picker Canada Ambulatory Oncology Patient Satisfaction Survey*, Ontario, NRC Picker Canada, 41 p.

GERTEIS, M., S. EDGMAN-LEVITAN, J. DALEY et T. L. DELBANCO (1993). *Through the Patient's Eyes: Understanding and Promoting Patient-Centered Care*, San Francisco, Jossey-Bass, 317 p.

JACOBSEN, P. B, et autres (2009). «Initial evaluation of quality indicators for psychosocial care of adults with cancer», *Cancer Control*, vol. 16, nº 4, p. 328-334.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2013a). *Ensemble, en réseau, pour vaincre le cancer, Plan directeur en cancérologie*, Québec, Gouvernement du Québec, 85 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2013b). *Ensemble, en réseau, pour vaincre le cancer, Plan d'action en cancérologie 2013-2015*, Québec, Gouvernement du Québec, 29 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2008). *Passeport en oncologie*, [En ligne]. [www.msss.gouv.qc.ca/cancer].

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (1998). *Programme québécois de lutte contre le cancer. Pour lutter efficacement contre le cancer, formons équipe*, Québec, Gouvernement du Québec, 166 p.

NATIONAL RESEARCH COUNCIL (2008). *Cancer care for the whole patient: Meeting psychosocial health needs*, Washington DC, The National Academies Press, 456 p.

NGUYEN THANH VÂN, F., et autres (2011). Determinants of patient satisfaction in ambulatory oncology: a cross sectional study based on the OUT-PATSAT35 questionnaire, *BMC Cancer*, vol. 11, nº 526, 11 p.

PARTENARIAT CANADIEN CONTRE LE CANCER (PCCC, 2014). *Rapport de 2014 sur le rendement du système de lutte contre le cancer*, Toronto, Partenariat canadien contre le cancer, 184 p.

PARTENARIAT CANADIEN CONTRE LE CANCER (PCCC, 2012). *Rapport de 2012 sur le rendement du système de lutte contre le cancer*, Toronto, Partenariat canadien contre le cancer, 224 p.

PARTENARIAT CANADIEN CONTRE LE CANCER (2010). *Rapport sur le rendement du système de 2010*, Toronto, Partenariat canadien contre le cancer, 124 p.

SHALLER, D. (2007). *Patient-centered care: What does it take?*, New York, Commonwealth Fund, 34 p.

SITZIA J., et N. WOOD (1997). «Patient satisfaction: A review of issues and concepts», *Social Science and Medicine*, vol. 45, nº 12, p. 1829-1843.

SIZMUR, S. (2012). *The reliability of trust-level survey scores: a comparison of three different scoring models*, Oxford, Picker Institute Europe, 9 p.

WATSON D. E., D. MOONEY et S. PETERSON (2007). *Patient Experience with Ambulatory Cancer Care in British Columbia, 2005/06*, Vancouver, UBC Centre for Health Services and Policy Research, 25 p.

ANNEXES

Tableau A1
Caractéristiques sociodémographiques, économiques et liées à la santé des patients[1] traités pour un cancer en 2010, Québec, 2013

	%
Sexe	
Hommes	45,2
Femmes	54,8
Groupe d'âge	
18-49 ans	10,8
50-59 ans	19,3
60-69 ans	32,3
70 ans et plus	37,6
Plus haut niveau de scolarité atteint	
Sans diplôme d´études secondaires	38,8
Diplôme d´études secondaires	14,9
Diplôme d´études collégiales	24,4
Diplôme universitaire	21,9
Lieu de naissance	
Né au Canada	90,0
Né à l'extérieur du Canada	10,0
Perception de la situation économique par rapport aux personnes de son âge	
Se considère à l'aise	19,7
Considère ses revenus suffisants	62,5
Se considère pauvre ou très pauvre	17,8
Perception de l'état de santé	
Excellent/très bon	48,2
Bon	33,4
Moyen/mauvais	18,4
Siège de cancer	
Colorectal	12,6
Génital féminin	5,6
Prostate	14,0
Hématopoïétique	8,4
Sein	23,9
Tête et cou	7,4
Broncho-pulmonaire	5,6
Autres cancers	22,5
Profil de traitement selon la déclaration du répondant	
Chirurgie seulement	36,6
Radiothérapie seulement	6,2
Chimiothérapie seulement	5,9
Chirurgie et chimiothérapie	13,0
Chirurgie et radiothérapie	16,8
Radiothérapie et chimiothérapie	4,5
Chirurgie, radio et chimio	17,1
Historique du cancer	
Premier cancer à vie	83,1
Récidive d'un cancer traité dans le passé	6,3
2e ou 3e cancer	10,6

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013.*

Tableau A2
Items relatifs à la dimension *Accessibilité*, patients[1] ayant été traités pour un cancer en 2010[2], Québec, 2013

	%
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	
Oui, tout à fait	9,3
Oui, en partie	9,6
Non	81,1
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	
Oui, tout à fait	57,3
Oui, en partie	17,4
Non	25,3
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	
Toujours	7,9
La plupart du temps	17,9
À l'occasion	38,2
Jamais	36,0
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	
Oui, tout à fait	68,3
Oui, en partie	22,3
Non	9,4
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	
Toujours	1,9
La plupart du temps	8,5
À l'occasion	49,8
Jamais	39,8
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	
Oui, tout à fait	76,6
Oui, en partie	16,3
Non	7,1
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	
Oui, tout à fait	85,7
Oui, en partie	11,1
Non	3,2

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013.*

Tableau A3
Items relatifs à la dimension *Coordination et continuité*, patients[1] ayant été traités pour un cancer en 2010[2], Québec, 2013

	%
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	
Toujours	61,8
La plupart du temps	21,5
À l'occasion	9,9
Jamais	6,9
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	
Oui, tout à fait	92,9
Oui, en partie	6,3
Non	0,8
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	
Oui, tout à fait	82,8
Oui, en partie	11,9
Non	5,3
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	
Toujours	73,9
La plupart du temps	19,3
À l'occasion	3,5
Jamais	3,3
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	
Toujours	78,3
La plupart du temps	17,7
À l'occasion	2,8
Jamais	1,1
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	
Toujours	78,3
La plupart du temps	18,4
À l'occasion	2,5
Jamais	0,8
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	
Oui, tout à fait	64,4
Oui, en partie	24,7
Non	10,9
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	
Toujours	7,1
La plupart du temps	4,8
À l'occasion	12,0
Jamais	76,1

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau A4
Items relatifs à la dimension *Soutien émotionnel*, patients[1] ayant été traités pour un cancer en 2010[2], Québec, 2013

	%
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	
Oui, tout à fait	78,2
Oui, en partie	15,1
Non	6,7
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	
Oui	61,7
Non	38,3
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	
Oui	70,9
Non	29,1
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	
Oui, tout à fait	54,1
Oui, en partie	17,8
Non	28,0
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	
Oui, tout à fait	44,9
Oui, en partie	24,0
Non	31,2
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	
Oui, tout à fait	45,4
Oui, en partie	19,3
Non	35,2
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	
Toujours	42,5
La plupart du temps	17,0
À l´occasion	11,1
Jamais	29,4
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	
Oui, tout à fait	69,0
Oui, en partie	22,2
Non	8,7

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau A5
Items relatifs à la dimension *Information, communication et éducation*, patients[1] ayant été traités pour un cancer en 2010[2], Québec, 2013

	%
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	
Oui, tout à fait	84,4
Oui, en partie	11,6
Non	4,0
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	
Oui, tout à fait	86,2
Oui, en partie	11,5
Non	2,4
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	
Oui, tout à fait	75,5
Oui, en partie	12,7
Non	11,8
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	
Oui, tout à fait	77,3
Oui, en partie	16,3
Non	6,4
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	
Oui, tout à fait	79,7
Oui, en partie	14,1
Non	6,3
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	
Oui, tout à fait	31,9
Oui, en partie	28,2
Non	39,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	
Oui, tout à fait	70,1
Oui, en partie	17,6
Non	12,4
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	
Oui, tout à fait	58,5
Oui, en partie	20,9
Non	20,6
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	
Oui, tout à fait	59,6
Oui, en partie	22,5
Non	17,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	
Oui, tout à fait	61,2
Oui, en partie	22,8
Non	16,0

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau A6
Items relatifs à la dimension *Confort physique*, patients[1] ayant été traités pour un cancer en 2010[2], Québec, 2013

	%
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	
Oui, tout à fait	82,5
Oui, en partie	13,9
Non	3,6
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	
Oui, tout à fait	85,6
Oui, en partie	11,7
Non	2,7
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	
Oui, tout à fait	79,7
Oui, en partie	15,0
Non	5,3
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	
Oui, tout à fait	83,2
Oui, en partie	13,0
Non	3,8
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	
Oui, tout à fait	86,7
Oui, en partie	11,1
Non	2,1

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau A7
Items relatifs à la dimension *Respect des préférences du patient*, patients[1] ayant été traités pour un cancer en 2010[2], Québec, 2013

	%
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	
Oui, tout à fait	70,5
Oui, en partie	15,5
Non	14,0
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	
Pas assez	9,4
Juste assez	89,8
Trop	0,8 *
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	
Oui, tout à fait	56,9
Oui, en partie	19,9
Non	23,2
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	
Oui, tout à fait	62,2
Oui, en partie	17,5
Non	20,3
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	
Oui, tout à fait	92,2
Oui, en partie	7,0
Non	0,8 *
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	
Oui, tout à fait	94,8
Oui, en partie	4,7
Non	0,5 *

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013.*

Tableau B1

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Capitale-Nationale et regroupement des régions de plus de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Capitale-Nationale	Régions ≥ 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	15,5 (–)	19,4
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	42,9	46,5
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	65,3	66,2
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	32,9	31,6
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	66,9	62,7
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	22,1	23,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	10,3 (–)	14,6
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	36,7	37,7
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	4,2 * (–)	6,9
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	20,5 (+)	17,2
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	21,4 (–)	26,5
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	22,8	22,8
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	23,0	22,6
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	35,3	38,3
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	21,5	22,4
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	23,4	23,5
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	34,3 (–)	41,3
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	21,2 (–)	30,9

Tableau B1 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Capitale-Nationale et regroupement des régions de plus de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Capitale-Nationale	Régions ≥ 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	39,8 (–)	46,5
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	49,2 (–)	55,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	49,2 (–)	55,0
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	58,2	58,3
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	31,3	31,4
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	14,0	16,2
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	12,1	14,4
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	22,2	26,0
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	20,0	23,6
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	17,9	21,0
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	65,4	68,3
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	24,0 (–)	30,5
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	39,3	42,7
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	33,6 (–)	41,8
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	35,7	39,1
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	18,1	18,5
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	12,3 *	14,4
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	18,3	21,7
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	12,5 * (–)	18,7
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	9,2 (–)	13,4

Tableau B1 (suite)

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Capitale-Nationale et regroupement des régions de plus de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Capitale-Nationale	Régions ≥ 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	27,5	31,0
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	8,6 *	10,3
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	37,3 (–)	44,2
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	34,5	38,9
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	5,3 * (–)	8,6
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	3,8 *	5,7

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau B2

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Montréal et regroupement des régions de plus de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Montréal	Régions ≥ 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	22,2 (+)	19,4
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	49,6	46,5
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	65,5	66,2
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	28,2	31,6
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	60,2	62,7
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	27,3	23,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	16,4 (+)	14,6
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	39,1	37,7
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	7,6	6,9
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	17,5	17,2
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	30,4 (+)	26,5
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	24,0	22,8
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	23,1	22,6
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	40,2	38,3
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	21,0	22,4
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	22,3	23,5
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	45,9 (+)	41,3
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	36,6 (+)	30,9

Tableau B2 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Montréal et regroupement des régions de plus de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Montréal	Régions ≥ 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	49,6	46,5
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	58,3	55,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	59,8 (+)	55,0
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	62,5	58,3
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	32,5	31,4
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	16,7	16,2
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	15,2	14,4
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	26,9	26,0
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	24,8	23,6
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	22,5	21,0
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	65,6	68,3
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	31,1	30,5
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	44,0	42,7
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	47,9 (+)	41,8
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	41,7	39,1
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	18,8	18,5
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	15,1	14,4
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	24,9	21,7
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	21,3	18,7
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	14,6	13,4

Tableau B2 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Montréal et regroupement des régions de plus de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Montréal	Régions ≥ 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	30,9	31,0
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	11,6	10,3
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	46,3	44,2
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	44,0 (+)	38,9
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	9,5	8,6
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	6,6	5,7

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau B3

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Montérégie et regroupement des régions de plus de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Montérégie	Régions ≥ 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	18,2	19,4
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	45,4	46,5
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	67,3	66,2
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	34,7	31,6
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	63,6	62,7
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	21,0	23,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	14,9	14,6
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	36,6	37,7
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	7,6	6,9
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	15,1 (–)	17,2
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	24,8	26,5
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	21,4	22,8
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	21,8	22,6
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	38,0	38,3
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	24,5	22,4
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	24,9	23,5
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	39,7	41,3
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	29,4	30,9

Tableau B3 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Montérégie et regroupement des régions de plus de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Montérégie	Régions ≥ 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	46,3	46,5
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	56,6	55,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	52,7	55,0
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	53,9	58,3
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	30,1	31,4
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	16,6	16,2
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	14,7	14,4
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	26,9	26,0
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	24,1	23,6
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	21,2	21,0
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	73,0	68,3
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	33,3 (+)	30,5
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	42,7	42,7
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	39,1	41,8
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	38,0	39,1
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	18,3	18,5
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	14,8	14,4
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	19,6	21,7
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	18,8	18,7
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	14,3	13,4

Tableau B3 (suite)

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Montérégie et regroupement des régions de plus de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Montérégie	Régions ≥ 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	32,9	31,0
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	9,7	10,3
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	45,2	44,2
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	35,8	38,9
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	9,3	8,6
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	5,8	5,7

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau B4

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Bas-St-Laurent et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Bas-St-Laurent	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	16,4	17,5
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	32,1 (–)	39,0
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	52,8 (–)	64,0
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	21,1 * (–)	31,6
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	58,7	56,0
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	20,2 *	23,4
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	11,9	13,8
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	38,0	38,4
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	7,1 *	7,2
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	18,8	16,9
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	26,1	25,3
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	19,4	20,1
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	20,5	21,0
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	26,9 (–)	31,4
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	29,8 (+)	25,2
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	18,8	19,8
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	30,5 (–)	35,4
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	24,7	26,3

Tableau B4 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Bas-St-Laurent et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Bas-St-Laurent	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	39,0 (–)	45,1
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	48,5	53,2
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	50,6	52,9
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	58,5	57,0
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	29,2	30,9
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	14,8	15,5
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	12,7	13,0
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	24,0	23,7
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	20,8	21,8
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	23,8	20,6
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	66,9	72,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	27,8	29,3
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	36,2	39,7
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	34,9	38,6
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	37,4	38,7
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	12,3 *	17,5
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	15,6 *	15,5
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	21,4	19,3
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	16,8	15,8
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	11,2	13,0

Tableau B4 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Bas-St-Laurent et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Bas-St-Laurent	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	26,2	27,2
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	7,4 *	10,3
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	36,6 (–)	41,7
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	33,3	37,3
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	7,1 *	7,0
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	4,6 *	4,7

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau B5

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Saguenay–Lac-St-Jean et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Saguenay–Lac-St-Jean	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	13,9 (–)	17,5
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	38,2	39,0
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	56,7 (–)	64,0
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	29,7	31,6
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	51,4	56,0
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	20,3	23,4
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	12,9	13,8
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	35,6	38,4
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	7,6	7,2
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	16,1	16,9
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	24,2	25,3
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	17,1 (–)	20,1
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	18,6	21,0
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	26,9 (–)	31,4
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	30,0 (+)	25,2
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	18,9	19,8
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	30,3 (–)	35,4
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	22,2 (–)	26,3

Tableau B5 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Saguenay–Lac-St-Jean et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Saguenay–Lac-St-Jean	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	44,0	45,1
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	51,3	53,2
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	50,4	52,9
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	57,0	57,0
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	27,5	30,9
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	15,3	15,5
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	9,8	13,0
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	19,2 (–)	23,7
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	18,9	21,8
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	20,4	20,6
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	65,5	72,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	27,4	29,3
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	35,1 (–)	39,7
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	36,4	38,6
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	35,0	38,7
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	12,4 * (–)	17,5
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	10,0 * (–)	15,5
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	17,8	19,3
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	11,1 *	15,8
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	11,5	13,0

Tableau B5 (suite)

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Saguenay–Lac-St-Jean et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Saguenay–Lac-St-Jean	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	26,9	27,2
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	9,2	10,3
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	39,4	41,7
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	37,2	37,3
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	5,0 *	7,0
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	3,6 *	4,7

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau B6

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Mauricie et Centre-du-Québec et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Mauricie et Centre-du-Québec	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	14,5 (–)	17,5
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	32,3 (–)	39,0
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	65,7	64,0
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	27,2	31,6
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	51,6	56,0
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	20,9 *	23,4
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	11,4 (–)	13,8
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	34,2 (–)	38,4
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	5,0 * (–)	7,2
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	16,2	16,9
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	22,1	25,3
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	17,6	20,1
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	19,7	21,0
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	28,9	31,4
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	24,6	25,2
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	19,7	19,8
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	31,0 (–)	35,4
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	21,4 (–)	26,3

Tableau B6 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Mauricie et Centre-du-Québec et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Mauricie et Centre-du-Québec	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	41,9	45,1
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	52,3	53,2
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	52,4	52,9
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	56,0	57,0
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	28,7	30,9
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	16,0	15,5
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	12,3	13,0
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	22,7	23,7
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	18,7 (–)	21,8
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	17,7	20,6
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	70,3	72,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	26,6	29,3
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	35,8 (–)	39,7
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	38,4	38,6
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	38,5	38,7
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	14,3 *	17,5
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	11,1 *	15,5
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	16,4 *	19,3
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	14,2 *	15,8
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	11,5	13,0

Tableau B6 (suite)

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Mauricie et Centre-du-Québec et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Mauricie et Centre-du-Québec	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	24,8	27,2
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	10,4	10,3
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	38,8	41,7
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	32,1 (–)	37,3
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	6,4 *	7,0
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	3,1 ** (–)	4,7

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau B7

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Estrie et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Estrie	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	18,9	17,5
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	44,5 (+)	39,0
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	81,2 (+)	64,0
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	42,8 (+)	31,6
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	56,3	56,0
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	24,9	23,4
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	13,7	13,8
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	43,6 (+)	38,4
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	8,1	7,2
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	19,6	16,9
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	29,1	25,3
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	22,7	20,1
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	21,6	21,0
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	31,6	31,4
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	25,8	25,2
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	18,3	19,8
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	35,1	35,4
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	27,5	26,3

Tableau B7 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Estrie et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Estrie	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	52,2 (+)	45,1
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	56,9	53,2
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	56,1	52,9
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	54,8	57,0
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	34,4	30,9
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	15,1	15,5
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	14,9	13,0
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	26,5	23,7
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	24,6	21,8
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	21,2	20,6
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	74,4	72,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	34,1	29,3
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	47,7 (+)	39,7
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	41,5	38,6
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	40,0	38,7
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	23,0 (+)	17,5
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	19,7	15,5
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	19,9	19,3
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	14,6 *	15,8
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	13,9	13,0

Tableau B7 (suite)

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Estrie et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Estrie	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	28,3	27,2
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	10,7 *	10,3
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	42,3	41,7
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	42,5	37,3
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	8,5	7,0
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	4,6 *	4,7

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau B8

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Outaouais et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Outaouais	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	22,9 (+)	17,5
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	44,2 (+)	39,0
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	75,0 (+)	64,0
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	39,1 (+)	31,6
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	57,9	56,0
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	26,3	23,4
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	22,0 (+)	13,8
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	39,5	38,4
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	10,1 (+)	7,2
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	16,8	16,9
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	27,1	25,3
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	23,7 (+)	20,1
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	23,9	21,0
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	36,9 (+)	31,4
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	24,9	25,2
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	23,5	19,8
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	45,4 (+)	35,4
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	35,4 (+)	26,3

Tableau B8 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Outaouais et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Outaouais	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	46,5	45,1
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	54,4	53,2
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	53,5	52,9
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	57,7	57,0
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	35,5 (+)	30,9
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	16,8	15,5
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	16,0	13,0
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	28,9 (+)	23,7
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	27,2 (+)	21,8
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	22,7	20,6
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	80,8	72,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	30,5	29,3
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	41,2	39,7
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	38,7	38,6
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	42,8	38,7
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	21,5	17,5
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	22,2 (+)	15,5
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	21,8	19,3
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	21,1	15,8
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	18,9 (+)	13,0

Tableau B8 (suite)

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Outaouais et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Outaouais	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	30,5	27,2
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	11,6	10,3
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	47,1 (+)	41,7
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	39,3	37,3
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	9,0	7,0
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	7,1 * (+)	4,7

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau B9

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Laval et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Laval	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	19,0	17,5
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	44,3 (+)	39,0
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	48,8 (–)	64,0
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	20,3 * (–)	31,6
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	62,5	56,0
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	27,1	23,4
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	12,3	13,8
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	41,0	38,4
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	6,4 *	7,2
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	14,7	16,9
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	24,7	25,3
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	20,7	20,1
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	21,6	21,0
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	36,4 (+)	31,4
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	19,2 (-)	25,2
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	19,7	19,8
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	40,6 (+)	35,4
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	29,7	26,3

Tableau B9 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Laval et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Laval	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	46,5	45,1
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	54,7	53,2
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	53,7	52,9
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	58,9	57,0
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	30,0	30,9
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	14,7	15,5
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	12,3	13,0
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	20,9	23,7
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	22,0	21,8
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	20,5	20,6
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	73,1	72,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	29,4	29,3
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	42,7	39,7
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	40,4	38,6
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	38,2	38,7
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	20,3	17,5
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	15,6 *	15,5
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	20,7	19,3
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	18,0	15,8
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	11,4	13,0

Tableau B9 (suite)

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Laval et regroupement des régions de moins de 500 000 habitants avec centre de radiothérapie, 2013

	Laval	Régions < 500 000 habitants avec centre de radiothérapie
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	27,9	27,2
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	11,3 *	10,3
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	45,7	41,7
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	41,2	37,3
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	6,2 *	7,0
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	6,2 *	4,7

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau B10
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Chaudière-Appalaches et regroupement des régions périurbaines sans centre de radiothérapie, 2013

	Chaudière-Appalaches	Régions périurbaines sans centre de radiothérapie
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	22,4 (+)	18,7
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	40,6	43,1
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	59,9	64,6
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	30,1	34,5
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	60,8	61,5
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	22,0 *	23,4
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	12,2	14,5
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	42,5	40,0
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	6,2 *	7,4
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	21,2 (+)	17,7
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	28,2	25,9
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	23,3	21,3
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	20,9	20,5
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	34,5	36,6
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	24,1	24,8
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	22,5	20,4
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	34,3	35,9
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	32,3	30,0

Tableau B10 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Chaudière-Appalaches et regroupement des régions périurbaines sans centre de radiothérapie, 2013

	Chaudière-Appalaches	Régions périurbaines sans centre de radiothérapie
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	46,0	46,7
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	54,4	56,8
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	56,9	56,9
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	59,9	61,7
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	29,3	31,4
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	13,1	14,3
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	13,6	13,6
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	20,2	22,3
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	20,0	21,5
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	17,7	18,6
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	67,8	63,5
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	28,9	29,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	39,7	42,1
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	36,8	40,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	38,1	38,9
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	14,2 *	16,1
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	12,8 *	14,2
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	19,9	19,0
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	14,5 *	14,3
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	15,0	13,7

Tableau B10 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Chaudière-Appalaches et regroupement des régions périurbaines sans centre de radiothérapie, 2013

	Chaudière-Appalaches	Régions périurbaines sans centre de radiothérapie
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	28,5	28,9
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	9,5 *	10,1
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	41,3	42,9
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	38,4	36,6
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	8,4	7,3
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	4,3 *	4,5

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau B11
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Lanaudière et regroupement des régions périurbaines sans centre de radiothérapie, 2013

	Lanaudière	Régions périurbaines sans centre de radiothérapie
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	16,5	18,7
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	44,6	43,1
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	71,6 (+)	64,6
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	37,9	34,5
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	59,8	61,5
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	21,6	23,4
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	17,0	14,5
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	38,4	40,0
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	8,1	7,4
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	18,4	17,7
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	24,0	25,9
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	20,8	21,3
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	20,6	20,5
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	36,6	36,6
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	25,0	24,8
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	21,5	20,4
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	37,6	35,9
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	28,5	30,0

Tableau B11 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Lanaudière et regroupement des régions périurbaines sans centre de radiothérapie, 2013

	Lanaudière	Régions périurbaines sans centre de radiothérapie
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	47,3	46,7
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	57,1	56,8
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	55,8	56,9
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	61,3	61,7
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	31,0	31,4
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	15,4	14,3
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	13,0	13,6
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	22,1	22,3
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	21,2	21,5
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	19,9	18,6
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	62,4	63,5
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	30,4	29,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	40,8	42,1
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	40,3	40,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	35,4	38,9
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	16,9	16,1
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	15,8	14,2
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	17,7	19,0
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	13,5 *	14,3
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	12,6	13,7

Tableau B11 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Lanaudière et regroupement des régions périurbaines sans centre de radiothérapie, 2013

	Lanaudière	Régions périurbaines sans centre de radiothérapie
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	31,2	28,9
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	11,2	10,1
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	42,9	42,9
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	36,1	36,6
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	6,2 *	7,3
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	4,7 *	4,5

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau B12

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Laurentides et regroupement des régions périurbaines sans centre de radiothérapie, 2013

	Laurentides	Régions périurbaines sans centre de radiothérapie
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	17,8	18,7
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	43,8	43,1
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	61,5	64,6
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	34,2	34,5
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	63,7	61,5
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	26,0	23,4
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	14,2	14,5
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	39,3	40,0
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	7,8	7,4
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	14,3 (-)	17,7
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	25,8	25,9
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	20,0	21,3
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	20,0	20,5
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	38,4	36,6
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	25,2	24,8
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	17,8	20,4
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	35,5	35,9
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	29,3	30,0

Tableau B12 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Laurentides et regroupement des régions périurbaines sans centre de radiothérapie, 2013

	Laurentides	Régions périurbaines sans centre de radiothérapie
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	46,7	46,7
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	58,6	56,8
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	58,0	56,9
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	63,5	61,7
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	33,5	31,4
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	14,4	14,3
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	14,0	13,6
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	24,3	22,3
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	22,8	21,5
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	18,0	18,6
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	60,0	63,5
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	30,3	29,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	45,1	42,1
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	44,9	40,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	42,8	38,9
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	16,7	16,1
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	13,6 *	14,2
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	19,7	19,0
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	15,0 *	14,3
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	13,7	13,7

Tableau B12 (suite)

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Laurentides et regroupement des régions périurbaines sans centre de radiothérapie, 2013

	Laurentides	Régions périurbaines sans centre de radiothérapie
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	27,3	28,9
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	9,7 *	10,1
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	44,2	42,9
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	35,7	36,6
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	7,4	7,3
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	4,3 *	4,5

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau B13
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Abitibi-Témiscamingue et regroupement des régions éloignées, 2013

	Abitibi-Témiscamingue	Régions éloignées
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	24,4	22,2
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	27,1	22,6
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	41,0	36,9
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	10,5 **	13,1 *
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	52,7	51,3
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	15,0 *	15,2
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	13,9	12,3
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	36,8	35,8
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	8,2 *	6,9
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	16,3	17,7
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	27,0	27,5
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	20,9	19,9
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	22,2	21,3
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	29,6	28,0
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	27,8	28,3
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	18,6	21,0
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	33,9	34,9
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	24,4	23,7

Tableau B13 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Abitibi-Témiscamingue et regroupement des régions éloignées, 2013

	Abitibi-Témiscamingue	Régions éloignées
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	44,5	41,0
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	54,7	51,0
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	54,6	49,7
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	40,4	43,1
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	27,1	25,6
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	14,8	15,1
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	14,0	13,7
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	22,3	22,4
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	25,7	23,5
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	21,6	19,2
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	63,6	60,5
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	28,2	27,4
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	33,6	36,0
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	35,3	34,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	37,5	35,0
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	11,7 *	12,8
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	9,7 *	8,7*
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	17,9 *	15,1
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	13,2 *	11,4
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	11,8	11,1

Tableau B13 (suite)

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Abitibi-Témiscamingue et regroupement des régions éloignées, 2013

	Abitibi-Témiscamingue	Régions éloignées
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	30,6	28,1
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	8,6 *	9,8
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	37,2	40,8
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	32,1	34,1
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	5,3 *	5,0
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	3,7 *	5,2

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 % ; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau B14
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Côte-Nord et Nord-du-Québec (regroupées) et regroupement des régions éloignées, 2013

	Côte-Nord et Nord-du-Québec	Régions éloignées
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	20,2	22,2
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	21,3	22,6
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	39,3	36,9
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	17,6 **	13,1 *
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	56,6	51,3
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	15,3 **	15,2
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	11,3 *	12,3
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	37,0	35,8
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	5,2 *	6,9
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	20,0	17,7
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	27,8	27,5
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	19,5	19,9
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	20,6	21,3
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	30,6	28,0
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	25,1	28,3
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	23,2	21,0
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	38,2	34,9
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	21,0	23,7

Tableau B14 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Côte-Nord et Nord-du-Québec (regroupées) et regroupement des régions éloignées, 2013

	Côte-Nord et Nord-du-Québec	Régions éloignées
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	41,9	41,0
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	53,5	51,0
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	49,0	49,7
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	48,5	43,1
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	25,2	25,6
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	17,9	15,1
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	15,0	13,7
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	23,9	22,4
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	25,4	23,5
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	20,5	19,2
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	58,2	60,5
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	30,0	27,4
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	44,5 (+)	36,0
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	36,4	34,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	36,0	35,0
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	17,5 *	12,8
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	7,5 **	8,7 *
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	16,5 *	15,1
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	12,1 *	11,4
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	11,0 *	11,1

Tableau B14 (suite)

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Côte-Nord et Nord-du-Québec (regroupées) et regroupement des régions éloignées, 2013

	Côte-Nord et Nord-du-Québec	Régions éloignées
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	30,0	28,1
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	9,4 *	9,8
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	42,8	40,8
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	38,3	34,1
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	4,9 **	5,0
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	6,0 *	5,2

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 % ; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Tableau B15

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et regroupement des régions éloignées, 2013

	Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	Régions éloignées
	%	
Dimension Accessibilité		
Après avoir été informé de la nature des traitements que vous alliez recevoir, avez-vous eu l'impression d'avoir attendu trop longtemps avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement ? (B29)	21,6	22,2
Si vous deviez vous déplacer pour des examens ou pour recevoir des traitements, les professionnels de la santé en ont-ils tenu compte dans la planification de vos traitements ? (B31)	18,8	22,6
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir les traitements de chimiothérapie ? (C11)	29,4	36,9
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre chimiothérapie, croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C12)	x	13,1 *
À quelle fréquence avez-vous attendu plus longtemps que prévu pour recevoir le traitement de radiothérapie (ou de curiethérapie) ? (C19)	45,0	51,3
Si vous avez dû attendre avant de recevoir votre radiothérapie (ou de curiethérapie), croyez-vous que le personnel a tout fait pour que vous vous sentiez à l'aise ? (C20)	15,3 **	15,2
Durant la période de traitement, avez-vous reçu tous les services que vous croyiez être nécessaires pour soigner ce cancer ? (C50)	11,2 *	12,3
Dimension Coordination et continuité		
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous à qui vous adresser lorsque vous aviez des questions au sujet de vos problèmes de santé ? (C28)	33,3	35,8
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé étaient suffisamment renseignés sur les thérapies pour traiter le cancer ? (C31)	7,0 *	6,9
Durant la période de traitement, saviez-vous qui était responsable de vos soins lors de chacun de vos traitements ? (C32)	17,2	17,7
Durant la période de traitement, à quelle fréquence saviez-vous quelle serait l'étape suivante de vos traitements ? (C33)	27,8	27,5
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant de votre dossier médical ? (C34)	19,2	19,9
Durant la période de traitement, à quelle fréquence les professionnels de la santé qui vous soignaient étaient-ils au courant des résultats de vos examens ? (C35)	20,7	21,3
Si vous avez consulté votre médecin de famille ou un médecin omnipraticien (généraliste) durant la période de traitement, avez-vous eu l'impression qu'il était suffisamment renseigné sur les traitements ? (C36)	23,4	28,0
Durant la période de traitement, à quelle fréquence vous a-t-on donné des renseignements qui portaient à confusion ou qui étaient contradictoires concernant votre état de santé ou vos traitements ? (C37)	32,1	28,3
Dimension Soutien émotionnel		
La personne qui vous a annoncé le diagnostic du cancer, l'a-t-elle fait en faisant preuve de délicatesse ? (B13)	21,5	21,0
Lorsqu'on vous a parlé du cancer déclaré pour la première fois, vous-a-t-on dirigé vers un professionnel de la santé qui était en mesure de vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (B18)	33,2	34,9
Durant la période de traitement, avez-vous été mis en contact avec des professionnels de la santé pouvant vous aider à apaiser vos inquiétudes et vos craintes ? (C24)	25,5	23,7

Tableau B15 (suite)
Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et regroupement des régions éloignées, 2013

	Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	Régions éloignées
	%	
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre sexualité ? (C42)	35,7	41,0
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos émotions ? (C43)	44,2 (–)	51,0
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre relation avec votre conjoint(e) et votre vie de famille ? (C44)	44,4	49,7
Avez-vous obtenu toute l'aide que vous désiriez pour déterminer comment payer tout coût additionnel lié à vos soins pour traiter le cancer déclaré ? (C49)	41,2	43,1
Est-ce que les professionnels de la santé ont fait des efforts exceptionnels pour vous venir en aide ou vous rassurer ? (C52)	24,3	25,6
Dimension Information, communication et éducation		
Est-ce que les professionnels de la santé vous ont expliqué d'une manière facile à comprendre les raisons pour lesquelles vous deviez passer des examens ? (B10)	13,0 *	15,1
Une fois les examens passés, est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué les résultats d'une manière facile à comprendre ? (B11)	12,1 *	13,7
Est-ce qu'un professionnel de la santé a discuté avec vous des différents traitements disponibles pour le cancer déclaré ? (B20)	21,1	22,4
Vous a-t-on donné suffisamment d'information sur les traitements ? (B22)	19,1	23,5
Si vous aviez des questions au sujet d'essais cliniques ou de nouveaux traitements disponibles pour le cancer déclaré, vous sentiez-vous à l'aise d'en discuter avec les professionnels de la santé ? (B24)	15,3	19,2
Si vous avez dû attendre avant d'obtenir un rendez-vous pour votre premier traitement, est-ce que quelqu'un vous a expliqué pourquoi ? (B30)	58,3	60,5
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre apparence physique ? (C41)	23,9	27,4
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne vos besoins nutritionnels ? (C45)	31,1	36,0
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre travail ou vos activités courantes ? (C46)	32,8	34,9
Durant la période de traitement, avez-vous reçu suffisamment d'information sur les changements possibles en ce qui concerne votre niveau d'énergie ou de fatigue ? (C47)	31,1	35,0
Dimension Confort physique		
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C13)	10,1 **	12,8
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la chimiothérapie reçue ? (C14)	8,4 **	8,7 *
Est-ce qu'un professionnel de la santé vous a expliqué comment gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C21)	10,9 *	15,1
Croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour vous aider à gérer les effets secondaires de la radiothérapie (ou de la curiethérapie) reçue ? (C22)	8,8 **	11,4
Durant la période de traitement, croyez-vous que les professionnels de la santé ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour contrôler votre douleur et vos malaises ? (C23)	10,2 *	11,1

Tableau B15 (suite)

Proportion de patients[1] qui évaluent de manière négative (entièrement ou partiellement) les items qui composent chacune des dimensions de la qualité des services en cancérologie[2], Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et regroupement des régions éloignées, 2013

	Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	Régions éloignées
	%	
Dimension Respect des préférences du patient		
Avez-vous été impliqué dans les décisions à prendre concernant les traitements ? (B23)	23,3	28,1
Dans quelle mesure les professionnels de la santé ont-ils permis à votre famille et à vos amis de prendre part à la planification de vos soins et de vos traitements ? (B25)	11,8 *	9,8
Dans la planification des traitements, les professionnels de la santé ont-ils tenu compte de votre situation familiale ou de votre mode de vie ? (B26)	43,1	40,8
Vous sentiez-vous à l'aise de discuter avec les professionnels de la santé de thérapies complémentaires, alternatives ou non conventionnelles (par exemple : massage, acupuncture, homéopathie ou autres) ? (B28)	32,6	34,1
Durant la période de traitement, considérez-vous que vous avez été traité avec respect et dignité par les professionnels de la santé ? (C29)	4,8 *	5,0
Durant la période de traitement, aviez-vous l'impression que vous pouviez faire confiance aux professionnels de la santé en ce qui concerne la protection de vos renseignements confidentiels ? (C30)	6,4 *	5,2

x Donnée confidentielle.

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 % ; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

1. Par patients, on entend les personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec et ayant subi au moins un des trois types de traitement visés par l'enquête (chirurgie, chimiothérapie ou radiothérapie incluant la curiethérapie) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.
2. Certains items ne s'appliquent pas à la situation de tous les patients. Les estimations portent donc sur les patients concernés uniquement.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer, 2013*.

Des statistiques sur le Québec d'hier et d'aujourd'hui

pour le Québec de demain

Institut
de la statistique
Québec