

**Agence
de développement
de réseaux locaux
de services de santé
et de services sociaux**



...avec la collaboration du



Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004

**Résultats selon les douze (12) réseaux de services de santé et
de services sociaux de l'Île de Montréal**



MEMBER/MEMBRE **GALLUP**
INTERNATIONAL ASSOCIATION

507, place d'Armes, bureau 700,
Montréal, Québec H2Y 2W8
Téléphone : 514-982-2464
Télécopieur : 514-987-1960
Courriel : info@legermarketing.com

Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004 : résultats selon les (12) réseaux de services de santé et de services sociaux de l'Île de Montréal

Étude réalisée par Léger Marketing pour l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal, mai 2005, 69 p.

© Agence de développement de réseaux locaux de services de santé
et de services sociaux de Montréal, 2005

3725, rue Saint-Denis, Montréal (Québec) H2X 3L9

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2005

ISBN 2-89510-278-3

Ce document est disponible :

au centre de documentation de l'Agence : (514) 286-5604

à la section «Documentation» du site Internet de l'Agence : www.santemontreal.qc.ca

Table des matières

I. Introduction	5
II. Cadre théorique et méthodologie	8
A Le concept de service dans les organismes de santé et de services sociaux.....	8
B La méthodologie de l'enquête	12
III. Résultats de la recherche	16
1. Les attentes des usagers.....	17
1.1 Attentes des résidents de <u>Pierrefonds et Lac Saint-Louis</u> à l'égard des services de santé et des services sociaux	18
1.2 Attentes des résidents de <u>LaSalle et Vieux Lachine</u> à l'égard des services de santé et des services sociaux	21
1.3 Attentes des résidents de <u>Verdun, Côte St-Paul, St-Henri et Pointe Saint-Charles</u> à l'égard des services de santé et des services sociaux	24
1.4 Attentes des résidents <u>René-Cassin et NDG / Montréal-Ouest</u> à l'égard des services de santé et des services sociaux	27
1.5 Attentes des résidents de <u>Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension</u> à l'égard des services de santé et des services sociaux	30
1.6 Attentes des résidents du <u>Nord de l'Île et Saint-Laurent</u> à l'égard des services de santé et des services sociaux	33
1.7 Attentes des résidents de <u>Ahuntsic et Montréal-Nord</u> à l'égard des services de santé et des services sociaux	36
1.8 Attentes des résidents de <u>La Petite Patrie et Villeray</u> à l'égard des services de santé et des services sociaux	39
1.9 Attentes des résidents de <u>Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc</u> à l'égard des services de santé et des services sociaux	42
1.10 Attentes des résidents de <u>Saint-Léonard et Saint-Michel</u> à l'égard des services de santé et des services sociaux	45
1.11 Attentes des résidents de <u>Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont</u> à l'égard des services de santé et des services sociaux	48
1.12 Attentes des résidents de <u>Rivière-des-Prairies, Mercier-Est/Anjou et Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est</u> à l'égard des services de santé et des services sociaux.....	51
2. La perception générale des usagers à l'égard du système de santé	55
2.1 Opinion globale à l'égard du système de santé au Québec	56
2.2 Évolution de l'opinion globale à l'égard du système de santé au Québec depuis 2001	57
2.3 Opinion globale sur le système de santé : données comparatives pour Barcelone	58
2.4 Consultation d'un médecin de famille	59
2.5 Évaluation des services du médecin de famille	62
2.6 Évaluation des services du médecin de famille : données comparatives pour Barcelone	69
Annexe : Questionnaire d'enquête.....	71

I. Introduction

Contexte et objectifs de l'étude

En 1994, la Régie Régionale de la Santé et des services sociaux de Montréal-Centre (devenue aujourd'hui l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal), a initié un processus visant à orienter le réseau régional vers l'adoption d'une démarche d'amélioration continue de la qualité des services. À partir d'une vision novatrice de la qualité (abordée sous l'angle de la satisfaction des citoyens), le concept de service a été défini comme étant une prestation conforme aux besoins réels, aux droits et aux attentes des usagers.

Un cadre d'analyse (le concept de service), ainsi qu'un questionnaire d'enquête ont été bâtis, de même qu'une quarantaine d'attentes identifiées et classifiées dans douze grandes dimensions (respect, intimité, empathie, fiabilité, responsabilisation, apaisement, solidarisation, simplicité, continuité, accessibilité, rapidité, confort). Ces outils constituent aujourd'hui le cadre de référence de l'agence pour mesurer et veiller à la satisfaction des usagers.

Ce concept s'appuie sur l'adéquation permanente entre les attentes des usagers et les services offerts. Pour en garantir l'efficacité, le concept doit évoluer dans le temps, de concert avec les attentes exprimées par les citoyens. Il est donc nécessaire de procéder régulièrement à une actualisation des attentes, de déterminer leur ordre d'importance et, en bout de ligne, d'en évaluer la satisfaction.

Aussi, en collaboration avec le Conseil Québécois d'Agrément (CQA), l'Agence de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal a mis en place un processus visant la mise à jour du concept afin qu'il reflète l'évolution des besoins et des attentes des Montréalais pour l'année 2004. Ce processus vise également à harmoniser les outils d'analyse utilisés par l'Agence et le Conseil québécois d'Agrément et permettre ainsi aux deux organisations de disposer d'un outil commun en matière d'évaluation de la satisfaction des usagers.

C'est dans ce contexte que Léger Marketing a été mandatée par l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal pour réaliser une étude qui permettrait d'actualiser ses outils d'analyse de la satisfaction des usagers à l'égard des services socio-sanitaires.

Pour répondre à ces objectifs, le mandat confié à Léger Marketing comportait deux volets :

- Un volet qualitatif, réalisé au mois de mai 2004, à l'aide de six groupes de discussion auprès d'un éventail de Montréalais (53 personnes au total);
- Un volet quantitatif par entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif de 3800 usagers répartis sur les 12 territoires des réseaux locaux de la santé et des services sociaux de l'Île de Montréal.

Les résultats du volet qualitatif ont été présentés dans un rapport distinct : « Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004. Volet qualitatif ». C'est sur la base de ces résultats que le questionnaire pour le volet quantitatif (entrevues téléphoniques) a été construit par Léger Marketing et soumis à l'approbation de l'équipe de l'Agence.

Le volet quantitatif a été réalisé du 8 septembre au 4 octobre 2004. Les principaux objectifs de ce volet visaient à :

- Évaluer l'importance relative des attentes de la population vis-à-vis des services de santé et des services sociaux;
- Mesurer la satisfaction des usagers du réseau de la santé et des services sociaux de Montréal;
- Identifier les aspects des services jugés les plus satisfaisants et ceux qui sont une source d'insatisfaction.

Par ailleurs, dans le cadre de cette étude, une section complémentaire a été introduite afin de mieux comprendre les attitudes, les comportements et les perceptions des usagers à l'égard des médecins de familles.

Dernier d'une série de quatre¹, ce document présente certaines données du volet quantitatif selon les douze (12) réseaux du système de santé de l'Île de Montréal, pour treize (13) attentes sélectionnées par l'Agence.

RÉSEAUX	NUMÉRO DE RÉFÉRENCE	TOTAL (n=3804)	Nombre de répondants
Pierrefonds et Lac Saint-Louis	01	10%	315
Lasalle et Vieux Lachine	02	8%	315
Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles	03	9%	313
René-Cassin et NDG / Montréal Ouest	04	8%	317
Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension	05	11%	312
Nord de l'Île et Saint-Laurent	06	6%	319
Ahuntsic et Montréal-Nord	07	6%	313
La Petite Patrie et Villeray	08	8%	312
Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc	09	10%	312
Saint-Léonard et Saint-Michel	10	4%	313
Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont	11	11%	336
Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est	12	11%	327

Afin de faciliter la lecture des tableaux et des graphiques de ce document, chacun des douze (12) réseaux est identifié par le numéro qui lui a été assigné dans le tableau ci-dessus. Ainsi, « RÉSEAU 1 » désigne le territoire *Pierrefonds et Lac Saint-Louis*. De la même manière, « RÉSEAU 12 » fait référence au territoire *Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est*.

¹ Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004. Volet qualitatif.

Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004. Volet quantitatif (version abrégée).

Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004. Volet quantitatif (version complète).

Attentes et satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux pour l'année 2004. Résultats selon les douze (12) réseaux de services de santé et de services sociaux de l'île de Montréal.

II. Cadre théorique et méthodologie

A Le concept de service dans les organismes de santé et de services sociaux

À partir de la version utilisée depuis l'année 2000, le processus qualitatif a permis d'apporter des modifications aux attentes qui composent le concept de qualité de service et d'élaborer la version 2004 du concept qui constituera le cadre de référence pour l'évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des soins de santé et des services sociaux. Les tableaux ci-après présentent les attentes regroupées par dimensions à l'intérieur des trois secteurs couverts par le cadre théorique (secteurs relationnel, professionnel et organisationnel).

LE SECTEUR RELATIONNEL

LE SECTEUR RELATIONNEL		
Ce secteur concerne la relation qui s'établit entre le personnel et l'utilisateur. Cette relation est empreinte d'humanisme et fondée sur le respect de la personne et de ses droits.		
DIMENSIONS		ATTENTES
IDENTIFICATION	DÉFINITIONS	ÉNONCÉS
Respect	Considération que mérite une personne en raison de la valeur humaine qu'on lui reconnaît et qui nous porte à nous conduire envers elle avec réserve et retenue. Le respect implique une acceptation de la différence.	<ol style="list-style-type: none">1. Que l'on vous traite avec politesse et respect2. Que l'on respecte votre culture3. Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie4. Que tous les gens soient traités équitablement
Intimité	Qualité assurant à l'utilisateur l'accès à un environnement respectueux de sa vie privée et du caractère confidentiel des renseignements personnels qui le concernent. L'intimité implique des comportements empreints de discrétion.	<ol style="list-style-type: none">5. Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle6. Que l'on respecte votre intimité physique7. Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges
Empathie	Attitude qui permet d'exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive de l'utilisateur, une considération de la globalité de sa personne.	<ol style="list-style-type: none">8. Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous9. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement10. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation

LE SECTEUR PROFESSIONNEL

LE SECTEUR PROFESSIONNEL		
Ce secteur, qui touche la prestation des services sous l'angle professionnel, fait référence à une profession, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins de base par des attitudes, des soins, des services et des conseils appropriés.		
DIMENSIONS		ATTENTES
IDENTIFICATION	DÉFINITIONS	ÉNONCÉS
Fiabilité	Aptitude des personnes à accomplir leurs pratiques professionnelles ou à réaliser leurs interventions dans des conditions appropriées, sécuritaires et dignes de confiance. La fiabilité réfère également à l'adaptation des équipements aux besoins des usagers ainsi qu'aux résultats attendus quant aux services reçus.	<ol style="list-style-type: none"> 11. Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous) 12. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent 13. Que vous obteniez les résultats de vos examens ou évaluations, que ce soit positif ou négatif 14. Que les équipements soient adaptés à vos besoins 15. Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état 16. Que les services reçus améliorent votre qualité de vie 17. Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)
Responsabilisation	Action destinée à accroître l'autonomie de l'utilisateur et sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne.	<ol style="list-style-type: none"> 18. Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise 19. Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous 20. Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent
Apaisement	Attitude propre à calmer, à rassurer une personne et à lui procurer une tranquillité d'esprit, un sentiment de sécurité et de confiance.	<ol style="list-style-type: none"> 21. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention 22. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure 23. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance
Solidarisation	Action destinée à impliquer, de près ou de loin, l'entourage de l'utilisateur (sa famille, ses proches, etc.) dans l'organisation et la prestation de services.	<ol style="list-style-type: none"> 24. Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.) 25. Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires 26. Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier) 27. Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent

LE SECTEUR ORGANISATIONNEL

LE SECTEUR ORGANISATIONNEL		
Ce secteur, qui touche l'organisation des services, réfère à l'environnement et au contexte qui en assure la prestation. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort, les services peuvent être plus ou moins accessibles et les systèmes, les politiques et les procédures peuvent en assurer ou non la rapidité et la continuité.		
DIMENSIONS		ATTENTES
IDENTIFICATION	DÉFINITIONS	ÉNONCÉS
Simplicité	Qualité destinée à faciliter l'utilisation, la compréhension des services et la souplesse des systèmes face aux circonstances. Elle concerne autant les personnes (dont le comportement sera naturel, spontané, sans prétention) que les choses qui doivent être faciles à comprendre et à utiliser.	28. Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas 29. Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.) 30. Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre 31. Que la documentation fournie soit facile à comprendre 32. Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre
Continuité	Qualité assurant une prestation de services dépourvue de rupture dans la prise en charge de l'utilisateur et la circulation de l'information.	33. Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre 34. Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis 35. Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème 36. Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis
Accessibilité	Caractéristique qui rend possible l'accès aux services sur le plan de la géographie, des installations physiques, des horaires, de la langue et de la culture	37. Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité 38. Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue 39. Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)

LE SECTEUR ORGANISATIONNEL (SUITE)		
IDENTIFICATION	DIMENSIONS	ATTENTES
	DÉFINITIONS	ÉNONCÉS
Rapidité	Caractéristique qui permet d'obtenir une réponse à une demande de services, ou au service lui-même, dans un laps de temps raisonnable.	40. Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable 41. Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable 42. Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable 43. Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable
Confort	Sentiment de bien-être résultant d'un environnement physique chaleureux, caractérisé par des lieux sécuritaires, propres et ordonnés	44. Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement 45. Que les locaux et les équipements soient propres 46. Que les lieux soient sécuritaires 47. Que le mobilier soit confortable

B La méthodologie de l'enquête

L'étude a été conduite auprès d'un échantillon global de 3804 citoyens de l'île de Montréal, âgés de 15 ans et plus et qui, au cours des 12 derniers mois, se sont rendus dans un CLSC, une clinique privée ou un hôpital pour eux-mêmes ou l'un de leurs proches.

Les entrevues ont été réalisées du 8 septembre au 4 octobre 2004 à partir de notre central téléphonique de Montréal.

L'échantillon a été réparti de façon aléatoire selon les douze territoires couverts par le secteur de la santé et des services sociaux de Montréal. Cet échantillon offre une marge d'erreur maximale de $\pm 1,6\%$.

ÉCHANTILLON DE BASE	10947
Numéros non-valides	467
Pas de service	208
Non-résidentiel	133
Fax / modem / cellulaire / téléavertisseur	126
Numéros hors-échantillon	1913
Langue étrangère	182
Non-qualifié	179
Non: CLSC/Hôpital/clinique	1552
ÉCHANTILLON EFFECTIF	8567
Refus	2987
Pas de réponse	421
Répondeur	523
Occupé	108
Incomplet	135
Rendez-vous	589
ENTREVUES COMPLÉTÉES	3804

Taux de réponse : **54,6%**

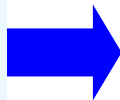
L'échantillon a été généré par codes postaux, de façon à couvrir la population résidant sur les douze (12) territoires de l'Île de Montréal concernés par l'étude (la liste des territoires a été fournie par l'Agence). Un quota d'environ 300 entrevues a été attribué à chaque territoire, pour un total de 3804 entrevues. Pour être éligibles à l'étude, les résidents de chaque territoire devaient avoir reçu pour eux-mêmes ou l'un de leurs proches des soins ou des services sociaux dans un hôpital, un CLSC ou une clinique privée. Ces services ont pu être obtenus dans des établissements situés à l'extérieur du territoire à l'étude.

Les entrevues ont été conduites en français ou en anglais (selon la demande du répondant) à l'aide d'un questionnaire qui a été préalablement approuvé par les représentants de l'Agence. La durée moyenne de l'entrevue est de 22,3 minutes.

Afin de garantir la fiabilité des données et réduire le temps d'entrevue dans les limites acceptables pour les répondants, il a été convenu de programmer le questionnaire de manière à permettre une rotation entre les blocs de questions :

	Nombre de répondants	Marge d'erreur maximale
Bloc A (énoncés 1 à 20)	1000 personnes	± 3,1%
Bloc B (énoncés 21 à 47)	1000 personnes	± 3,1%
Bloc C (Attentes signalées par des pastilles jaunes dans les versions abrégée et complète du rapport d'enquête : 9, 12, 17, 18, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 40, 43, 45)	3804 personnes	± 1,6%

Les résultats pour les douze (12) réseaux sont présentés à partir des attentes du Bloc C.



Les données ont été pondérées en fonction du territoire de résidence (les 12 réseaux) et du sexe des participants à l'étude.

Le questionnaire final figure en annexe du présent document.

Échelle :

- Rappelons que les répondants étaient invités à se prononcer sur chacune des attentes soumises à leur appréciation en indiquant leur degré d'accord par rapport à chaque attente. Ce degré d'accord devait s'exprimer sur une échelle graduée en quatre points variant de 1 (*totalemment en désaccord*) à 4 (*totalemment d'accord*). Pour fins d'analyse des résultats, les notes sur 4 ont été transposées sur une échelle en 10 points. Les valeurs correspondantes suivantes ont été allouées en fonction du degré d'accord exprimé :

Degré d'accord	Échelle de 1 à 4	Valeur attribuée
Totalemment en désaccord	1	0
Plutôt en désaccord	2	3,33
Plutôt d'accord	3	6,66
Totalemment d'accord	4	10

Interprétation des matrices de priorités d'action

- Pour chaque partie thématique, un diagramme synthèse des priorités d'action est présenté. Les attentes de la partie thématique y sont positionnées en fonction de deux axes dont les coordonnées d'intersection sont définies par :

Axe vertical

- le degré d'importance des attentes** : plus la note moyenne accordée à une attente est élevée, plus l'attente évaluée est considérée comme étant importante, ce qui permet de positionner le point à un niveau plus élevé de l'axe, et inversement.

Axe horizontal

- la satisfaction à l'égard des attentes** : plus la note moyenne octroyée à une attente est élevée, plus la satisfaction est élevée à l'égard de l'attente évaluée, ce qui permet de positionner le point vers l'extrémité droite de l'axe, et inversement.
- La borne horizontale servant à délimiter les attentes jugées plus importantes (partie supérieure du diagramme) de celles jugées moins importantes (partie inférieure) est déterminée par la note moyenne d'importance accordée par l'ensemble des usagers (en bleu) ainsi que par la note moyenne d'importance du sous-groupe (en noir).
- La borne verticale servant à délimiter les attentes jugées plus satisfaisantes (partie droite du diagramme) de celles jugées moins satisfaisantes (partie gauche) est définie par la moyenne de satisfaction de l'ensemble des usagers (en bleu) ainsi que par la moyenne de satisfaction du sous-groupe (en noir).

- Ces figures permettent de visualiser, à l'aide des cadrans, les attentes :

À AMÉLIORER: les attentes pour lesquelles le degré de satisfaction est **FAIBLE** et l'importance accordée est **ÉLEVÉE** ;

À CAPITALISER : les attentes pour lesquelles le degré de satisfaction est **ÉLEVÉ** et l'importance accordée est **ÉLEVÉE** ;

À SURVEILLER : les attentes pour lesquelles le degré de satisfaction est **FAIBLE** et l'importance accordée est **FAIBLE** ;

À MAINTENIR : les attentes pour lesquelles le degré de satisfaction est **ÉLEVÉ** et l'importance accordée est **FAIBLE**.

Note aux lecteurs

- Le terme *usagers* désigne les résidents de l'Île de Montréal âgés de 15 ans et plus qui ont eu recours à des services de soins de santé ou à des services sociaux, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, au cours des douze derniers mois.
- À l'exception des moyennes, toutes les données présentées dans les tableaux et graphiques sont arrondies, le total des colonnes peut donc légèrement différer de 100%.
- Dans les tableaux présentés, les flèches orientées vers le haut (↗) signalent une proportion significativement **supérieure** à celle des autres répondants. À l'inverse, les flèches orientées vers le bas (↘) signalent une proportion significativement **inférieure** à celle des autres répondants.
- Les différences significatives (↗/↘) sont signalées à partir d'un seuil de confiance de 95%. Autrement dit, les différences significatives à un intervalle de 90% ne sont pas signalées dans ce document.
- Dans les tableaux présentés, le symbole « -- » signale les énoncés qui ont été ajoutés ou modifiés en 2004 et pour lesquels on ne peut effectuer de comparaison.
- La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.

III. Résultats de la recherche

1. Les attentes des usagers

1.1 Attentes des résidents de Pierrefonds et Lac Saint-Louis à l'égard des services de santé et des services sociaux

GRAPHIQUE 1.1.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDENTS DE PIERREFONDS ET LAC SAINT-LOUIS (RÉSEAU 1).

ATTENTES DES USAGERS

IMPORTANCE DES ATTENTES

- Très important
- Assez important
- Peu et pas du tout important



PRIORITÉS D'ACTION

- ▶ L'analyse de la matrice de priorités d'action des résidents de Pierrefonds et Lac Saint-Louis (réseau 1) permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

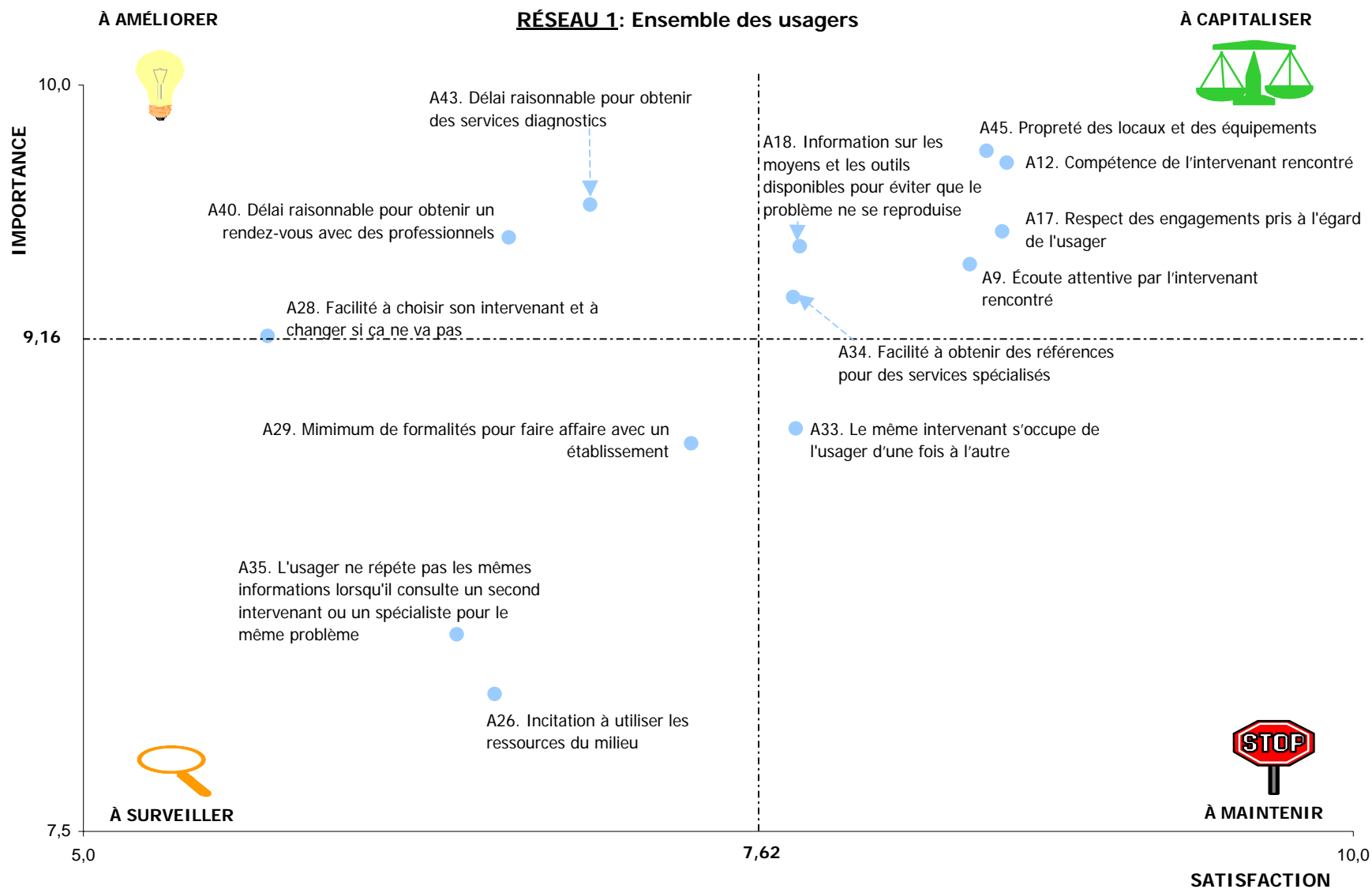
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (A.40)
- ▶ Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- ▶ Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- ▶ Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- ▶ Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- ▶ Écoute attentive par l'intervenant rencontré (A.9)
- ▶ Information sur les moyens et les outils disponibles pour éviter que le problème ne se reproduise (A.18)
- ▶ Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)

GRAPHIQUE 1.1.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDANTS DE PIERREFONDS ET LAC SAINT-LOUIS (RÉSEAU 1).



1.2 Attentes des résidents de LaSalle et Vieux Lachine à l'égard des services de santé et des services sociaux

GRAPHIQUE 1.2.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDENTS DE LASALLE ET VIEUX LACHINE (RÉSEAU 2).

ATTENTES DES USAGERS

IMPORTANCE DES ATTENTES

- Très important
- Assez important
- Peu et pas du tout important



PRIORITÉS D'ACTION

► L'analyse de la matrice de priorités d'action des résidents de Lasalle et Vieux Lachine (réseau 2) permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

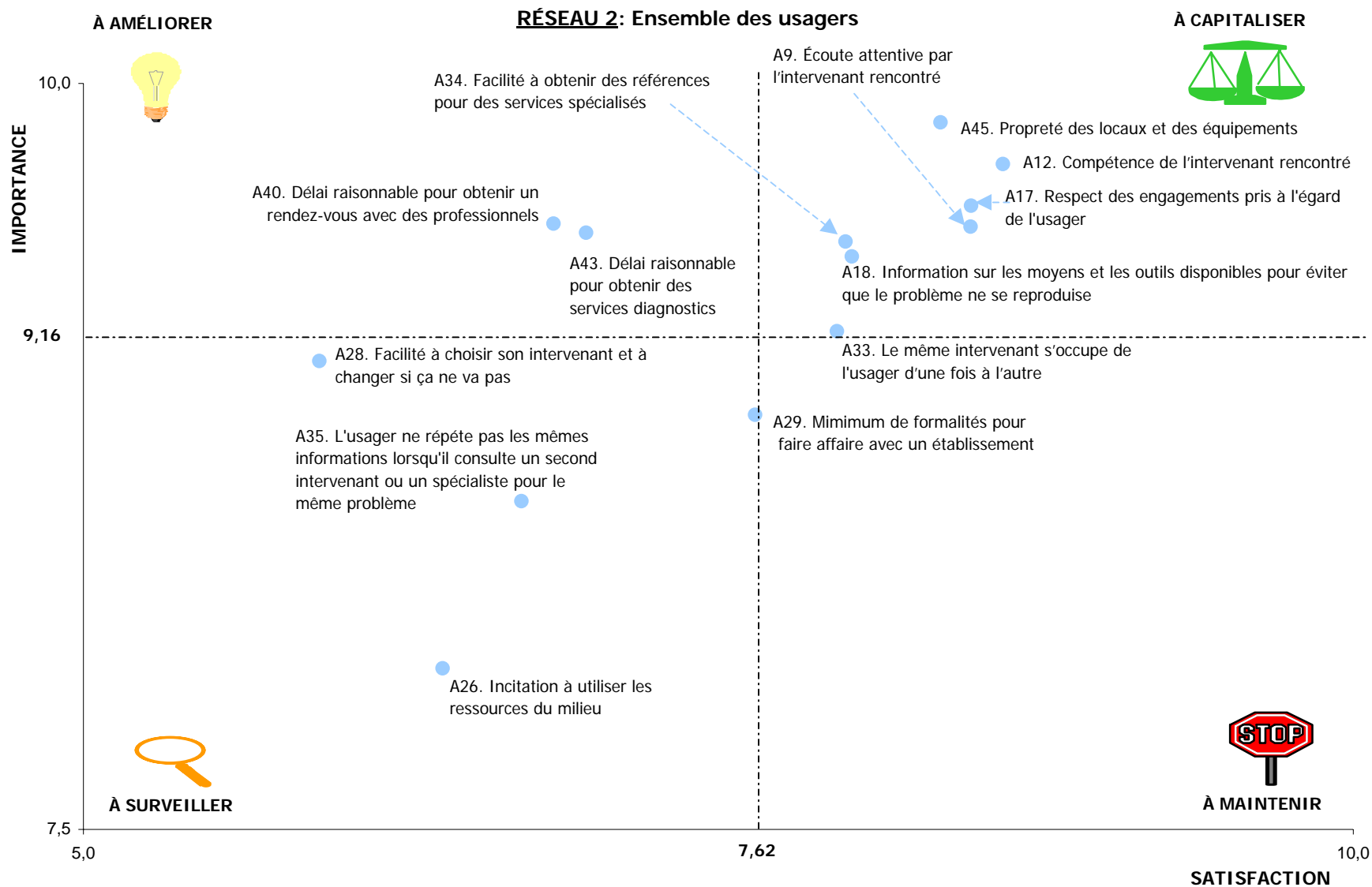
- Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (A.40)
- Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
- Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- Écoute attentive par l'intervenant rencontré (A.9)
- Information sur les moyens et les outils disponibles pour éviter que le problème ne se reproduise (A.18)
- Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)

GRAPHIQUE 1.2.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDANTS DE LASALLE ET VIEUX LACHINE (RÉSEAU 2).



1.3 Attentes des résidents de Verdun, Côte St-Paul, St-Henri et Pointe Saint-Charles à l'égard des services de santé et des services sociaux

GRAPHIQUE 1.3.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDENTS DE VERDUN, CÔTE ST-PAUL, ST-HENRI ET POINTE SAINT-CHARLES (RÉSEAU 3).

ATTENTES DES USAGERS

IMPORTANCE DES ATTENTES

- Très important
- Assez important
- Peu et pas du tout important



PRIORITÉS D'ACTION

- L'analyse de la matrice de priorités d'action des résidents de Verdun, Côte St-Paul, St-Henri et Pointe Saint-Charles (réseau 3) permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

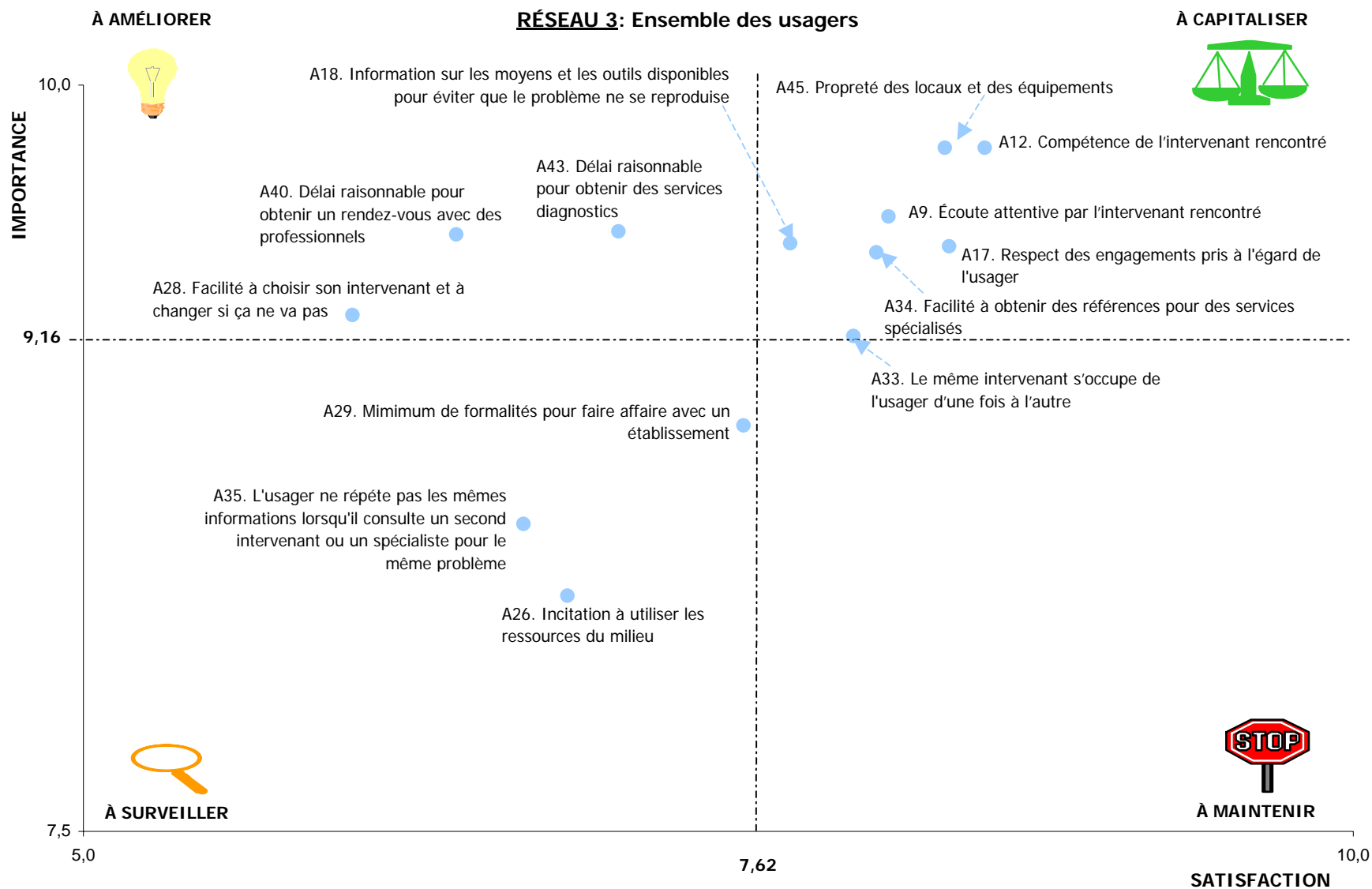
- Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (A.40)
- Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
- Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- Écoute attentive par l'intervenant rencontré (A.9)
- Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)
- Information sur les moyens et les outils disponibles pour éviter que le problème ne se reproduise (A.18)

GRAPHIQUE 1.3.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDANTS DE VERDUN, CÔTE ST-PAUL, ST-HENRI ET POINTE SAINT-CHARLES (RÉSEAU 3).



1.4 Attentes des résidents René-Cassin et NDG / Montréal-Ouest à l'égard des services de santé et des services sociaux

GRAPHIQUE 1.4.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDENTS DE RENÉ-CASSINS ET NDG / MONTRÉAL-OUEST (RÉSEAU 4).

ATTENTES DES USAGERS

IMPORTANCE DES ATTENTES

- Très important
- Assez important
- Peu et pas du tout important



PRIORITÉS D'ACTION

- ▶ L'analyse de la matrice de priorités d'action des résidents de René-Cassins et NDG / Montréal Ouest (réseau 4) permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

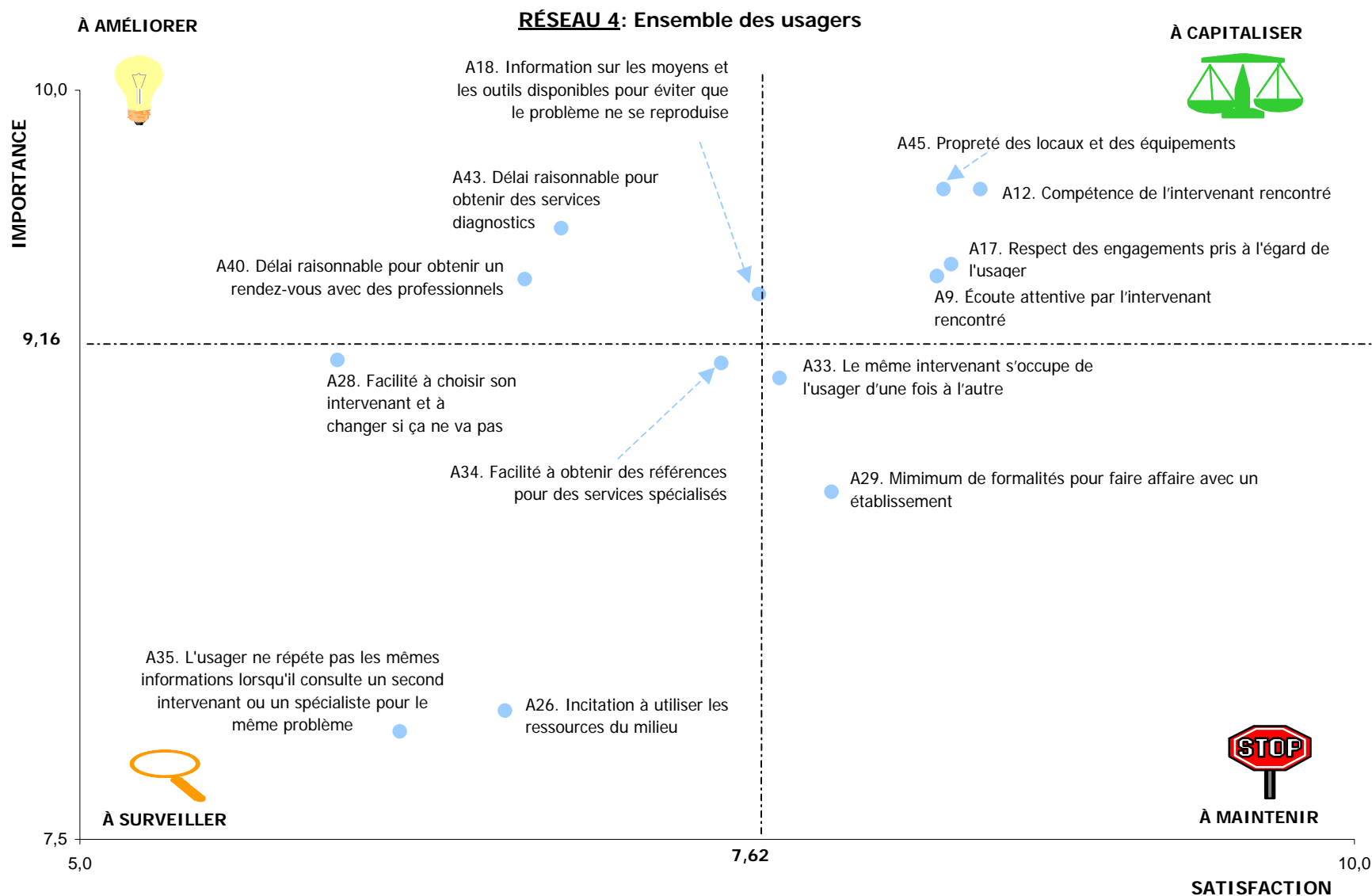
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (A.40)
- ▶ Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)
- ▶ Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- ▶ Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- ▶ Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- ▶ Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- ▶ Écoute attentive par l'intervenant rencontré (A.9)

GRAPHIQUE 1.4.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDANTS DE RENÉ-CASSINS ET NDG / MONTRÉAL-OUEST (RÉSEAU 4).



1.5 Attentes des résidents de Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension à l'égard des services de santé et des services sociaux

GRAPHIQUE 1.5.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDENTS DE CÔTE-DES-NEIGES, MÉTRO ET PARC EXTENSION (RÉSEAU 5).

ATTENTES DES USAGERS

IMPORTANCE DES ATTENTES

- Très important
- Assez important
- Peu et pas du tout important



PRIORITÉS D'ACTION

- L'analyse de la matrice de priorités d'action des résidents de Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension (réseau 5) permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

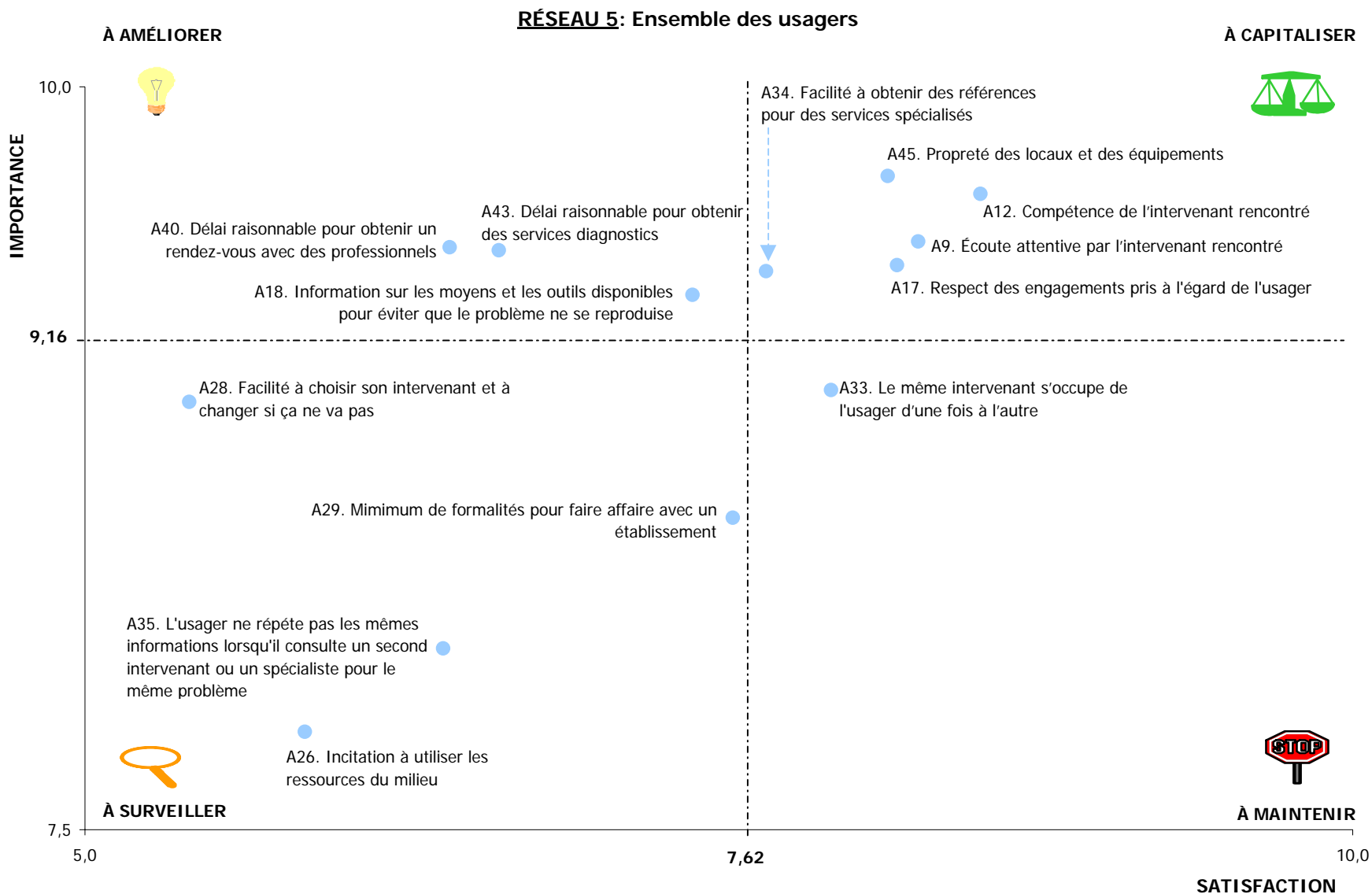
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (A.40)
 - ▶ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
 - ▶ Information sur les moyens et les outils disponibles pour éviter que le problème ne se reproduise (A.18)
- ▶ Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- ▶ Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- ▶ Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- ▶ Écoute attentive par l'intervenant rencontré (A.9)
- ▶ Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)

GRAPHIQUE 1.5.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDANTS DE CÔTE-DES-NEIGES, MÉTRO ET PARC EXTENSION (RÉSEAU 5).



1.6 Attentes des résidents du Nord de l'Île et Saint-Laurent à l'égard des services de santé et des services sociaux

GRAPHIQUE 1.6.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDANTS DU NORD DE L'ÎLE ET SAINT-LAURENT (RÉSEAU 6).

ATTENTES DES USAGERS

IMPORTANCE DES ATTENTES

- Très important
- Assez important
- Peu et pas du tout important



PRIORITÉS D'ACTION

- ▶ L'analyse de la matrice de priorités d'action des résidents du Nord de l'Île et Saint-Laurent (réseau 6) permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- ▶ Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (A.40)
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)

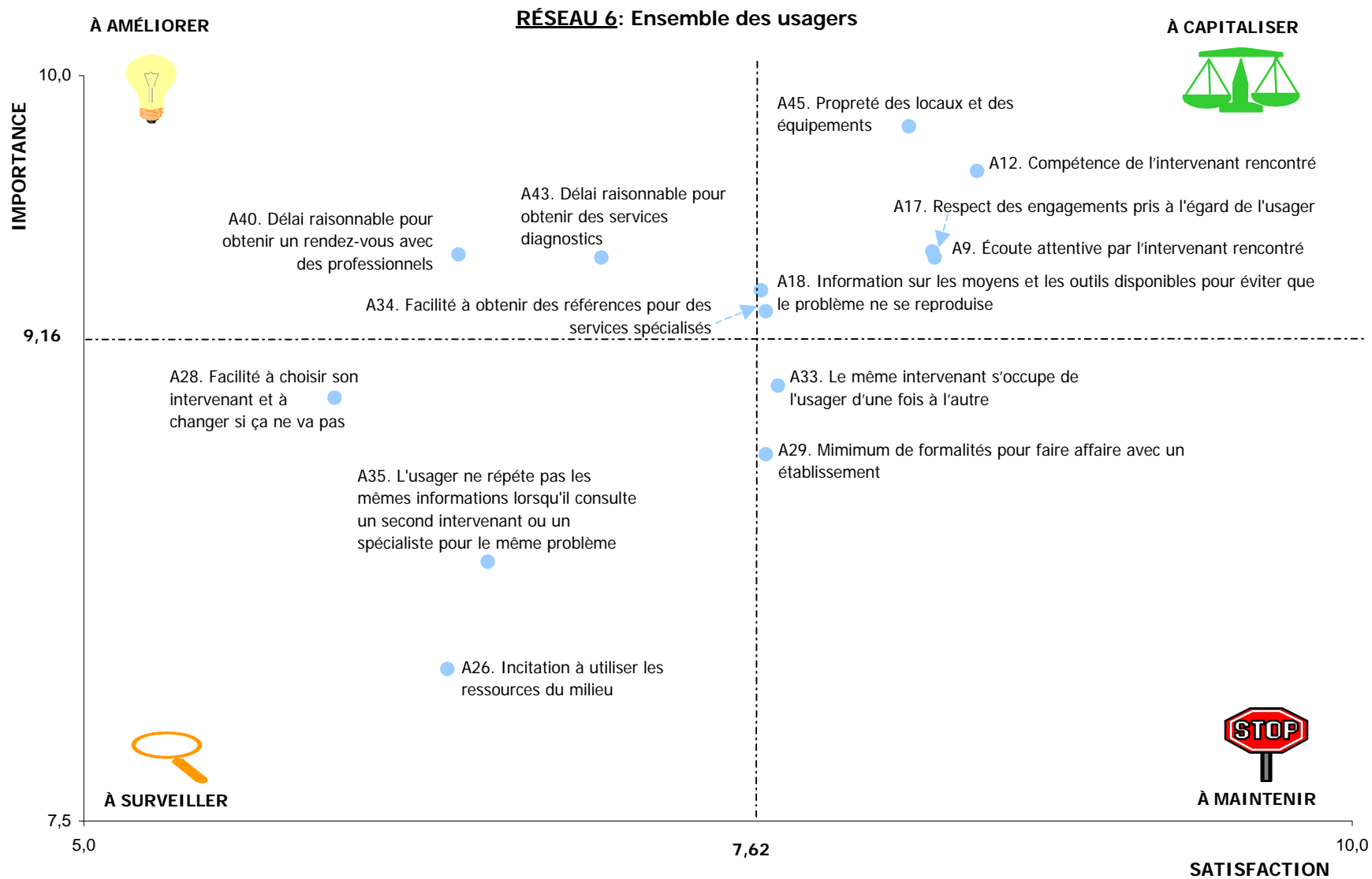
- Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- ▶ Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- ▶ Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- ▶ Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- ▶ Écoute attentive par l'intervenant rencontré (A.9)
- ▶ Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)

GRAPHIQUE 1.6.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDANTS DU NORD DE L'ÎLE ET SAINT-LAURENT (RÉSEAU 6).



1.7 Attentes des résidents de Ahuntsic et Montréal-Nord à l'égard des services de santé et des services sociaux

GRAPHIQUE 1.7.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDENTS DE AHUNTSIC ET MONTRÉAL-NORD (RÉSEAU 7).

ATTENTES DES USAGERS

IMPORTANCE DES ATTENTES

- Très important
- Assez important
- Peu et pas du tout important



PRIORITÉS D'ACTION

- L'analyse de la matrice de priorités d'action des résidents de Ahuntsic et Montréal-Nord (réseau 7) permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

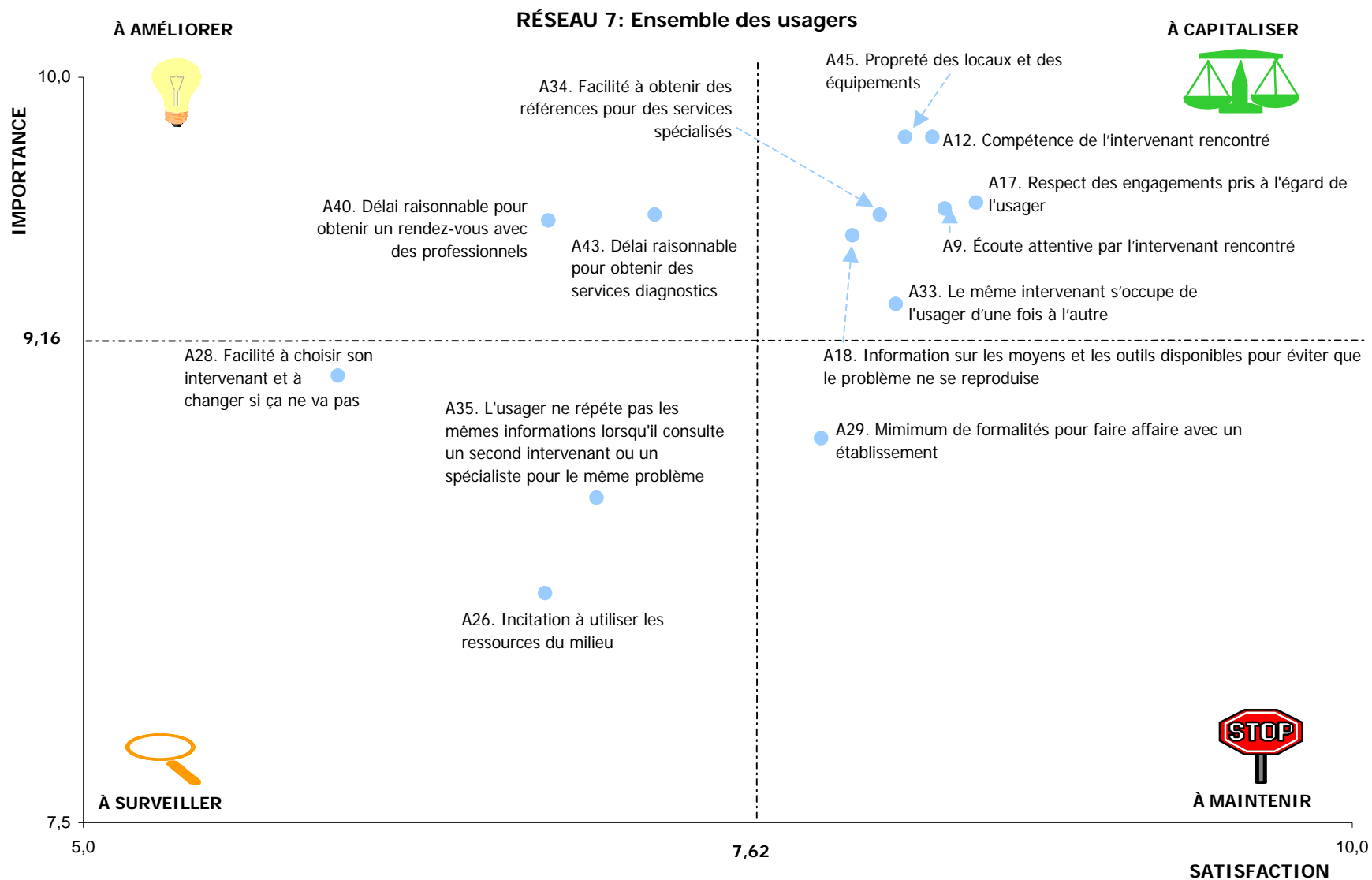
- Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (A.40)
- Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
- Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- Écoute attentive par l'intervenant rencontré (A.9)
- Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)
- Information sur les moyens et les outils disponibles pour éviter que le problème ne se reproduise (A.18)
- Le même intervenant s'occupe de l'utilisateur d'une fois à l'autre (A.33)

GRAPHIQUE 1.7.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDANTS DE AHUNTSIC ET MONTRÉAL-NORD (RÉSEAU 7).



1.8 Attentes des résidents de La Petite Patrie et Villeray à l'égard des services de santé et des services sociaux

GRAPHIQUE 1.8.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDENTS DE LA PETITE PATRIE ET VILLERAY (RÉSEAU 8).

ATTENTES DES USAGERS

IMPORTANCE DES ATTENTES

- Très important
- Assez important
- Peu et pas du tout important



PRIORITÉS D'ACTION

- ▶ L'analyse de la matrice de priorités d'action des résidents de La Petite Patrie et Villera y (réseau 8) permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

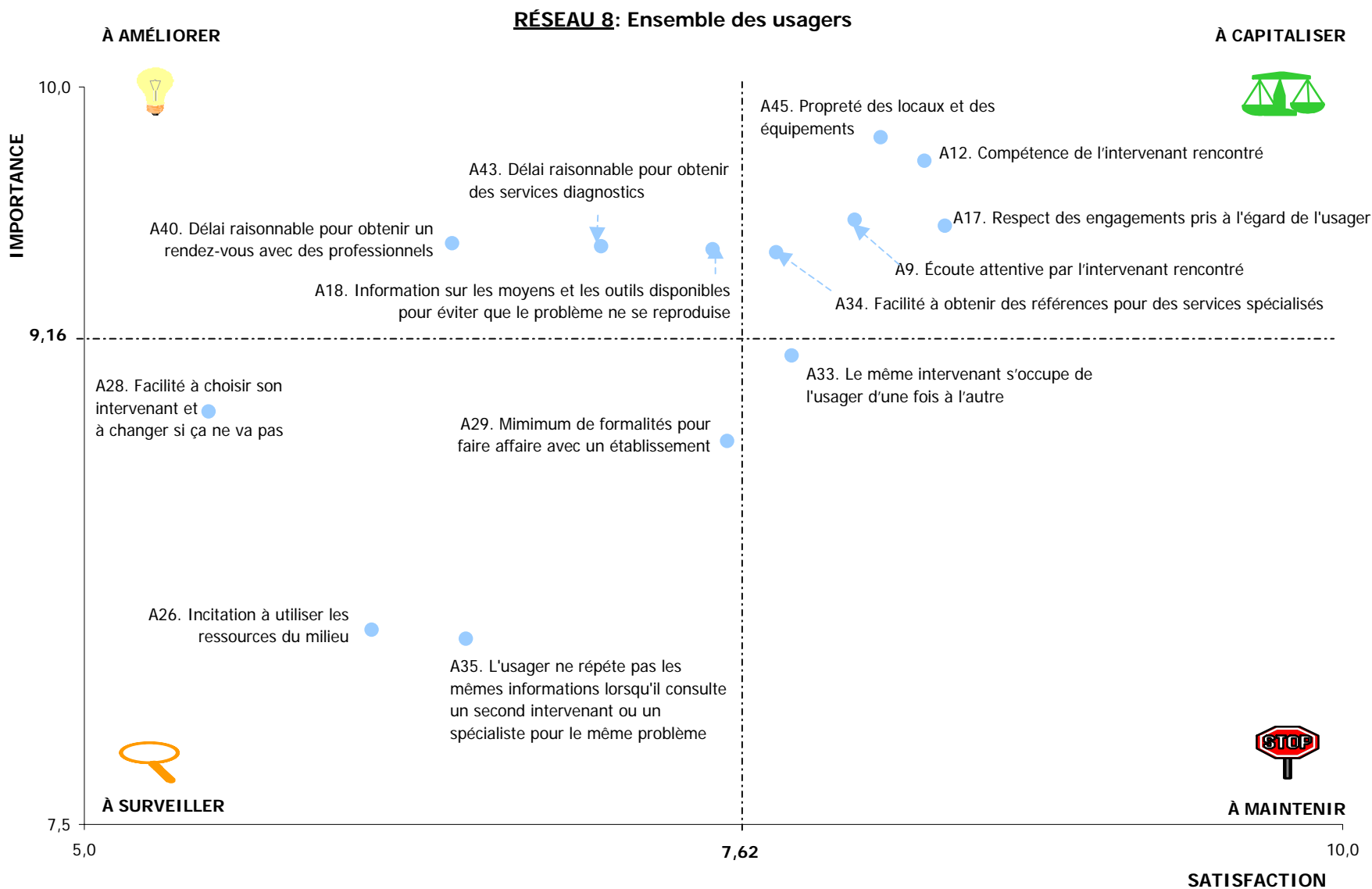
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (A.40)
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
- ▶ Information sur les moyens et les outils disponibles pour éviter que le problème ne se reproduise (A.18)
- ▶ Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- ▶ Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- ▶ Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- ▶ Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- ▶ Écoute attentive par l'intervenant rencontré (A.9)
- ▶ Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)

GRAPHIQUE 1.8.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDANTS DE LA PETITE PATRIE ET VILLERAY (RÉSEAU 8).



1.9 Attentes des résidents de Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc à l'égard des services de santé et des services sociaux

GRAPHIQUE 1.9.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDENTS DE FAUBOURGS, PLATEAU MONT-ROYAL ET SAINT-LOUIS DU PARC (RÉSEAU 9).

ATTENTES DES USAGERS

IMPORTANCE DES ATTENTES

- Très important
- Assez important
- Peu et pas du tout important



PRIORITÉS D'ACTION

- ▶ L'analyse de la matrice de priorités d'action des résidents de Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc (réseau 9) permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

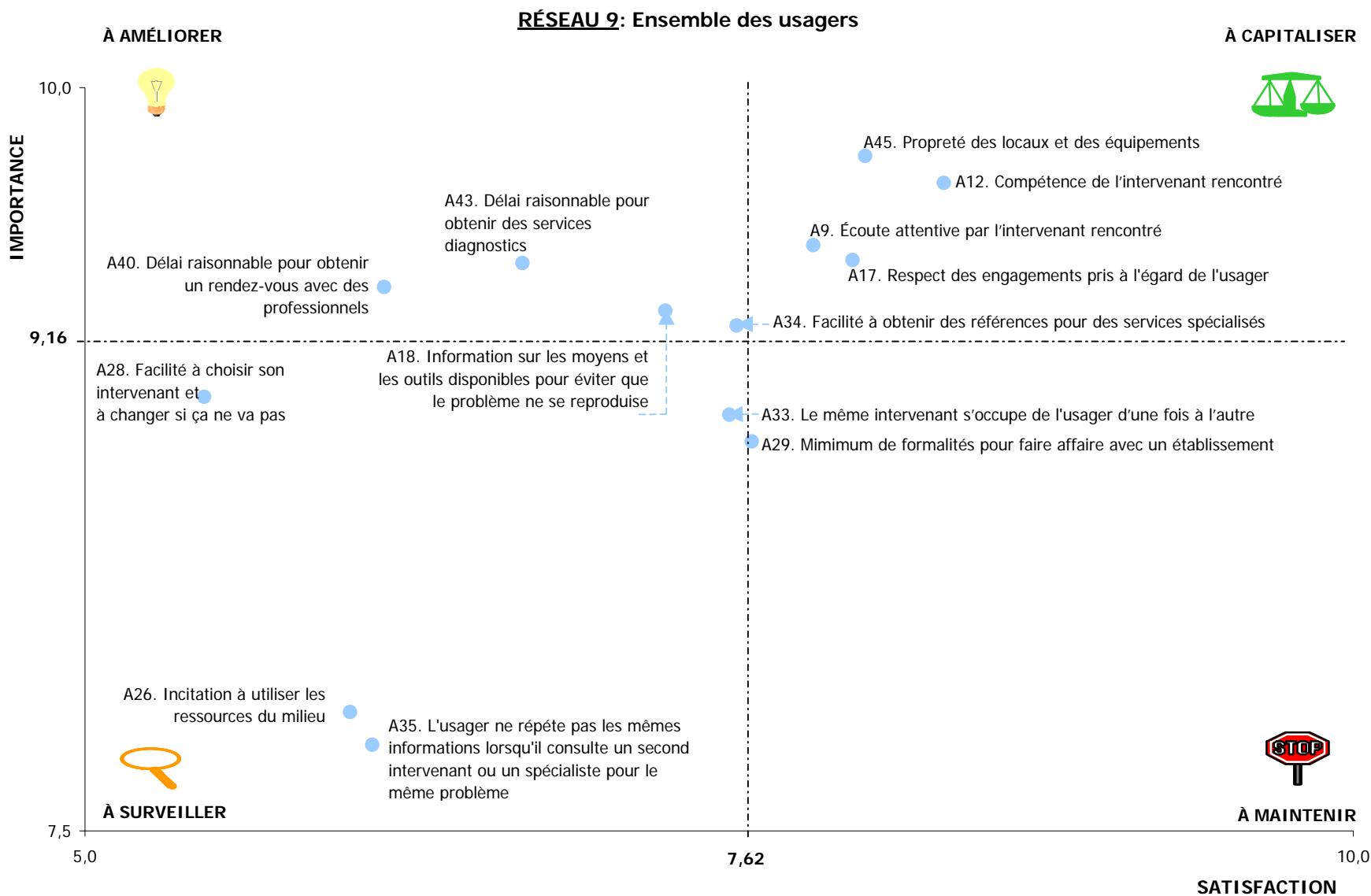
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (A.40)
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
- ▶ Information sur les moyens et les outils disponibles pour éviter que le problème ne se reproduise (A.18)
- ▶ Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)
- ▶ Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- ▶ Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- ▶ Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- ▶ Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- ▶ Écoute attentive par l'intervenant rencontré (A.9)

GRAPHIQUE 1.9.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDANTS DE FAUBOURGS, PLATEAU MONT-ROYAL ET SAINT-LOUIS DU PARC (RÉSEAU 9).



1.10 Attentes des résidents de Saint-Léonard et Saint-Michel à l'égard des services de santé et des services sociaux

GRAPHIQUE 1.10.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS, RÉSIDENTS DE SAINT-LÉONARD ET SAINT-MICHEL (RÉSEAU 10).

ATTENTES DES USAGERS

IMPORTANCE DES ATTENTES

- Très important
- Assez important
- Peu et pas du tout important



PRIORITÉS D'ACTION

- ▶ L'analyse de la matrice de priorités d'action des résidents de Saint-Léonard et Saint-Michel (réseau 10) permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

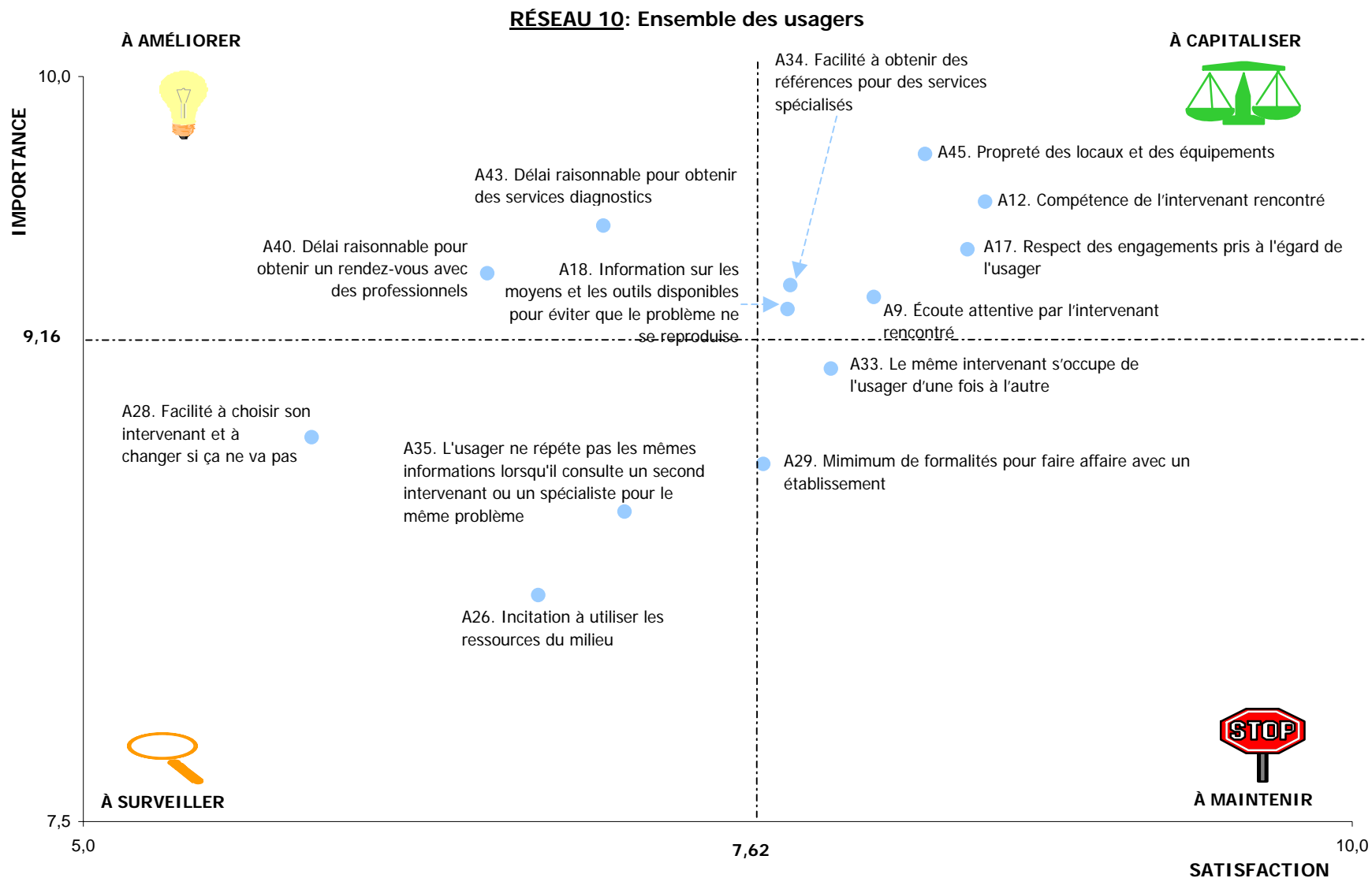
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (A.40)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- ▶ Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- ▶ Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- ▶ Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- ▶ Écoute attentive par l'intervenant rencontré (A.9)
- ▶ Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)
- ▶ Information sur les moyens et les outils disponibles pour éviter que le problème ne se reproduise (A.18)

GRAPHIQUE 1.10.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDANTS DE SAINT-LÉONARD ET SAINT-MICHEL (RÉSEAU 10).



1.11 Attentes des résidents de Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont à l'égard des services de santé et des services sociaux

GRAPHIQUE 1.11.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDENTS DE HOCHELAGA-MAISONNEUVE, OLIVIER-GUIMOND ET ROSEMONT (RÉSEAU 11).

ATTENTES DES USAGERS

IMPORTANCE DES ATTENTES

- Très important
- Assez important
- Peu et pas du tout important



PRIORITÉS D'ACTION

- ▶ L'analyse de la matrice de priorités d'action des résidents de Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont (réseau 11) permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

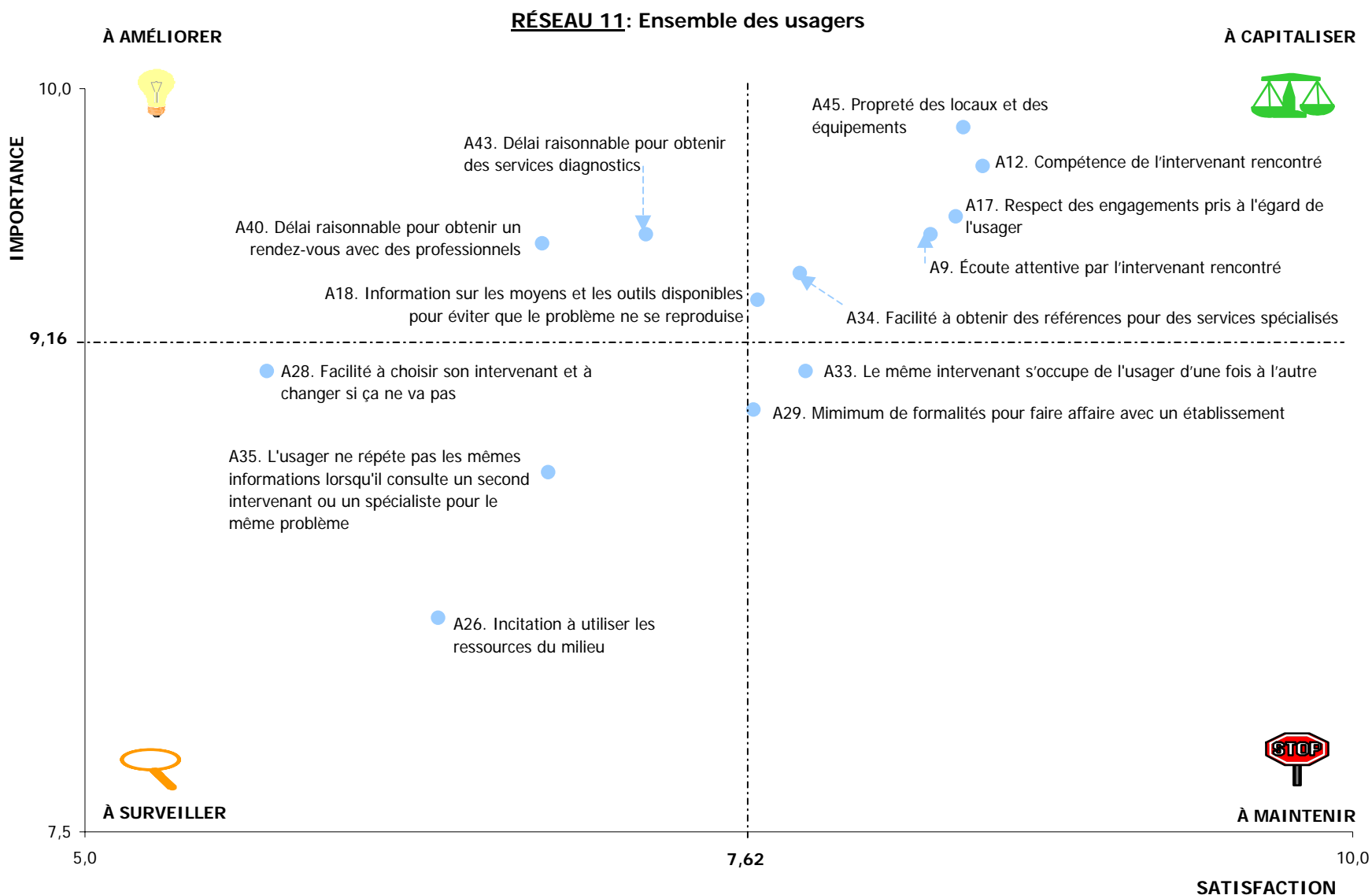
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (A.40)
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
- ▶ Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- ▶ Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- ▶ Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- ▶ Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- ▶ Écoute attentive par l'intervenant rencontré (A.9)
- ▶ Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)

GRAPHIQUE 1.11.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDANTS DE HOCHELAGA-MAISONNEUVE, OLIVIER-GUIMOND ET ROSEMONT (RÉSEAU 11).



1.12 Attentes des résidents de Rivière-des-Prairies, Mercier-Est/Anjou et Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est à l'égard des services de santé et des services sociaux

GRAPHIQUE 1.12.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDANTS DE RIVIÈRE-DES-PRAIRIES, MERCIER-EST / ANJOU ET POINTE-AUX-TREMBLES / MONTRÉAL-EST (RÉSEAU 12).

ATTENTES DES USAGERS

IMPORTANCE DES ATTENTES

- Très important
- Assez important
- Peu et pas du tout important



PRIORITÉS D'ACTION

- ▶ L'analyse de la matrice de priorités d'action des résidents de Rivière-des-Prairies, Mercier-Est/Anjou et Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est (réseau 12) permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

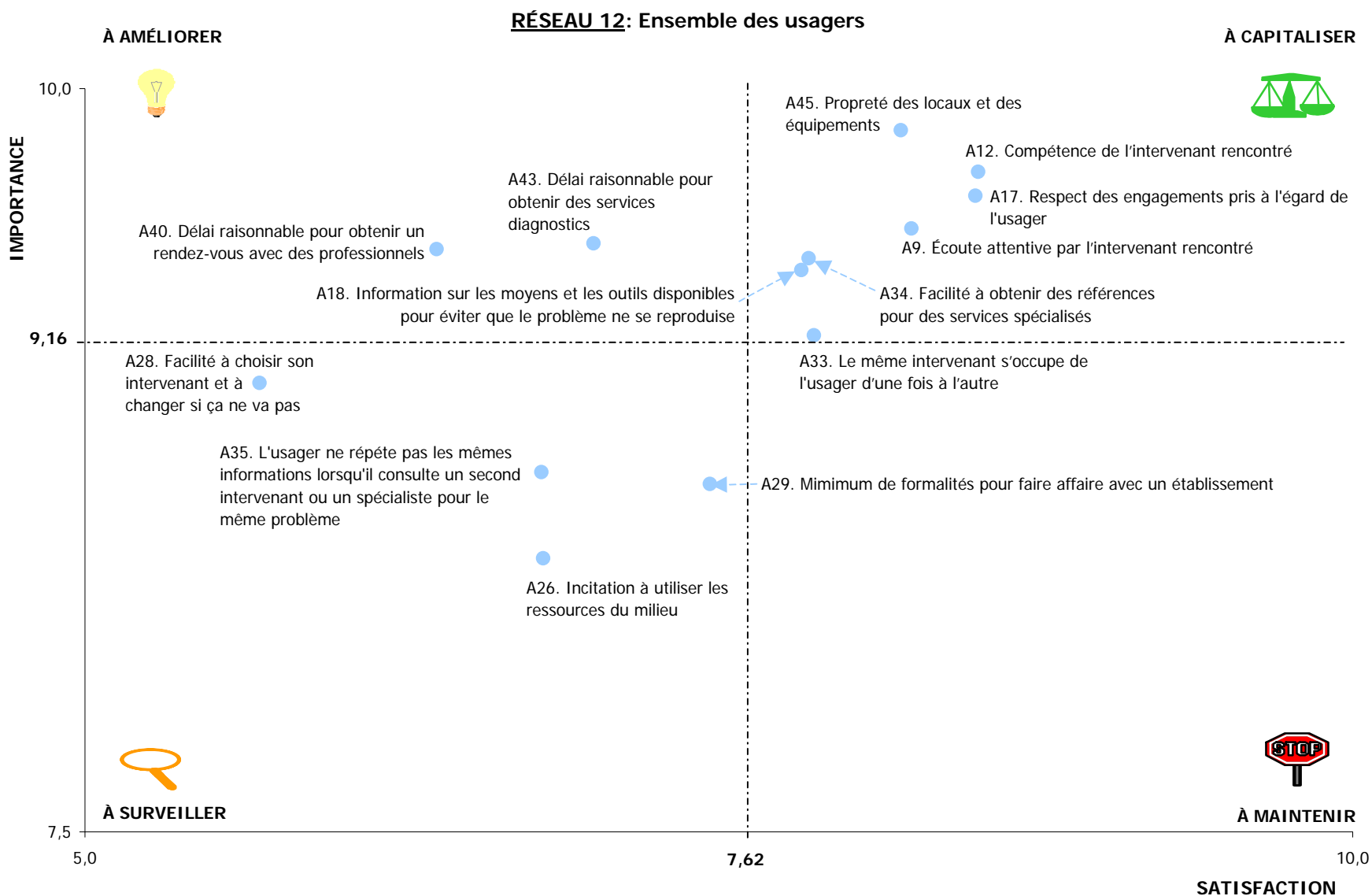
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (A.40)
- ▶ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
- ▶ Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- ▶ Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- ▶ Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- ▶ Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- ▶ Écoute attentive par l'intervenant rencontré (A.9)
- ▶ Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)
- ▶ Information sur les moyens et les outils disponibles pour éviter que le problème ne se reproduise (A.18)
- ▶ Le même intervenant s'occupe de l'utilisateur d'une fois à l'autre (A.33)

GRAPHIQUE 1.12.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS RÉSIDANTS DE RIVIÈRE-DES-PRAIRIES, MERCIER-EST / ANJOU ET POINTE-AUX-TREMBLES / MONTRÉAL-EST (RÉSEAU 12).



TABEAU 1.13 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS DES SERVICES D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE PRIVÉE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

TABEAU COMPARATIF DES DOUZE (12) RÉSEAUX DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL

ATTENTES	01		02		03		04		05		06		07		08		09		10		11		12	
	% Très Imp.	Rang	% Très Imp.	Rang	% Très Imp.	Rang	% Très Imp.	Rang	% Très Imp.	Rang	% Très Imp.	Rang	% Très Imp.	Rang	% Très Imp.	Rang	% Très Imp.	Rang	% Très Imp.	Rang	% Très Imp.	Rang	% Très Imp.	Rang
A9. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	71%	6	77%	4	75%	4	72%	5	74%	3	72%	5	77%	4	77%	3	76%	3	70%	6	74%	4	76%	4
A12. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	84%	2	86%	2	88%	2	85%	2	85%	2	82%	2	89%	1	88%	2	84%	2	78%	2	85%	2	85%	2
A17. Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	73%	5	78%	3	73%	5	75%	4	72%	5	71%	6	78%	3	76%	4	72%	4	73%	4	75%	3	78%	3
A18. Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	70%	7	71%	7	73%	5	67%	6	67%	7	65%	7	70%	7	69%	7	65%	6	65%	7	66%	8	70%	6
A26. Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	38%	13	40%	11	46%	10	37%	12	34%	12	38%	12	45%	10	40%	12	37%	12	46%	10	44%	12	46%	12
A28. Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	63%	9	65%	8	66%	7	64%	8	60%	9	60%	9	65%	8	59%	9	61%	8	57%	8	61%	10	59%	9
A29. Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	49%	11	57%	9	56%	8	53%	10	47%	10	52%	10	56%	9	55%	10	54%	10	52%	9	54%	11	50%	11
A33. Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	54%	10	65%	8	66%	7	61%	9	61%	8	60%	9	70%	7	61%	8	56%	9	65%	7	64%	9	67%	8
A34. Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	64%	8	72%	6	72%	6	65%	7	70%	6	64%	8	76%	5	71%	6	64%	7	70%	6	70%	7	69%	7
A35. Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	42%	12	54%	10	52%	9	43%	11	43%	11	49%	11	56%	9	42%	11	39%	11	52%	9	54%	11	55%	10
A40. Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	74%	4	77%	4	76%	3	75%	4	73%	4	75%	3	74%	6	72%	5	72%	4	72%	5	72%	6	76%	4
A43. Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	77%	3	75%	5	76%	3	78%	3	74%	3	73%	4	76%	5	71%	6	68%	5	74%	3	73%	5	74%	5
A45. Que les locaux et les équipements soient propres	88%	1	92%	1	89%	1	88%	1	86%	1	89%	1	88%	2	91%	1	87%	1	87%	1	90%	1	92%	1

Rappel :

Réseau 01 = Pierrefonds et Lac Saint-Louis

Réseau 02 = Lasalle et Vieux Lachine

Réseau 03 = Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles

Réseau 04 = René-Cassins et NDG / Montréal Ouest

Réseau 05 = Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension

Réseau 06 = Nord de l'Île et Saint-Laurent

Réseau 07 = Ahuntsic et Montréal-Nord

Réseau 08 = La Petite Patrie et Villieray

Réseau 09 = Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc

Réseau 10 = Saint-Léonard et Saint-Michel

Réseau 11 = Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont

Réseau 12 = Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est

2. La perception générale des usagers à l'égard du système de santé

2.1 Opinion globale à l'égard du système de santé au Québec

- ▶ Trois usagers sur cinq (**60%**) estiment qu'il y a **quelques bons aspects à notre système de santé mais que des changements fondamentaux sont nécessaires**.
- ▶ Un répondant sur cinq (**21%**) affirme que, de façon générale, **le système de santé fonctionne bien**.
- ▶ En contrepartie, pour **18%** des usagers, le **système de santé va tellement mal qu'il devrait être rebâti**.

TABLEAU 2.1 : *Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé au Québec. Est-ce...?*

Base : Tous les répondants.	Réseaux												
	TOTAL	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
...Il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements fondamentaux sont nécessaires	60%	60%	62%	65%	63%	58%	55%	59%	56%	64%	63%	61%	57%
...De façon générale, le système fonctionne relativement bien : quelques améliorations mineures sont nécessaires	21%	21%	17%	17%	21%	26%	26%	23%	23%	19%	16%	20%	19%
...Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti	18%	19%	20%	16%	15%	14%	18%	18%	19%	15%	19%	17%	24%
Aucune de ces attentes	1%	-	2%	1%	1%	1%	1%	-	-	-	-	1%	-
Ne sait pas / Refus	1%	-	-	1%	1%	1%	1%	-	1%	1%	2%	1%	-

Rappel :

Réseau 01 = Pierrefonds et Lac Saint-Louis

Réseau 02 = Lasalle et Vieux Lachine

Réseau 03 = Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles

Réseau 04 = René-Cassins et NDG / Montréal Ouest

Réseau 05 = Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension

Réseau 06 = Nord de l'Île et Saint-Laurent

Réseau 07 = Ahuntsic et Montréal-Nord

Réseau 08 = La Petite Patrie et Villeray

Réseau 09 = Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc

Réseau 10 = Saint-Léonard et Saint-Michel

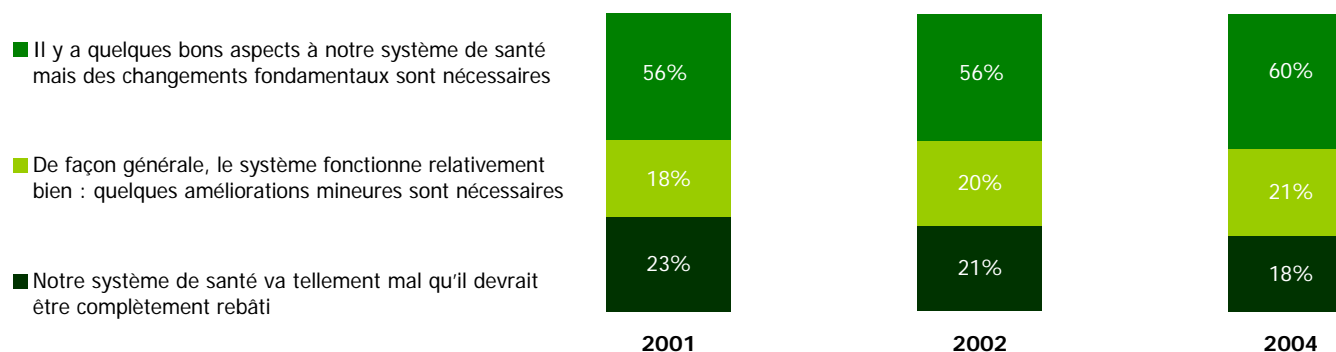
Réseau 11 = Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont

Réseau 12 = Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est

2.2 Évolution de l'opinion globale à l'égard du système de santé au Québec depuis 2001

► Le graphique suivant présente l'évolution de l'opinion des usagers montréalais sur le système de santé au Québec, depuis 2001.

Évolution de l'opinion globale à l'égard du système de santé au Québec depuis 2001



Évolution de l'opinion globale sur le système de santé au Québec depuis 2001

TABLEAU 2.2. : Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé au Québec. Est-ce...?

	1994 (n=4001) %	1997 (n=2001) %	2000 (n=2006) %	2001 (n=2008) %	2002 (n=2006) %	2004 (n=3804) %
Base : Tous les répondants						
...Il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements fondamentaux sont nécessaires	--	--	--	56	56	60
...De façon générale, le système fonctionne relativement bien : quelques améliorations mineures sont nécessaires	--	--	--	18	20	21
...Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti	--	--	--	23	21	18
Aucun de ces énoncés / ne sait pas / Refus	--	--	--	3	3	1

2.3 Opinion globale sur le système de santé : données comparatives pour Barcelone²

TABLEAU 2.3 : *Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé ... Est-ce...?*

Base : Tous les répondants.	Montréal (n=3804)	Barcelone (n=8570)
...Il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements fondamentaux sont nécessaires	60%	48%
...De façon générale, le système fonctionne relativement bien : quelques améliorations mineures sont nécessaires	21%	35%
...Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti	18%	9%
Aucun de ces attentes	1%	-
Ne sait pas / Refus	1%	9%

² À la demande de l'Agence, un tableau comparatif a été élaboré pour présenter, à titre indicatif, les résultats obtenus au cours d'une étude sur la santé publique conduite à Barcelone (Espagne) auprès d'usagers âgés de 15 ans et plus de 10 districts municipaux de la métropole catalane.

2.4 Consultation d'un médecin de famille

► Dans l'ensemble, près des deux tiers (**63%**) des usagers affirment consulter, **sur une base régulière, un médecin qu'ils considèrent comme leur médecin de famille**. Ces médecins sont, pour la plupart, des **généralistes**.

TABLEAU 2.4.1: *Consultez-vous, sur une base régulière, un médecin que vous considérez comme votre médecin de famille? Si OUI, est-ce un généraliste ou un spécialiste?*

Base : Tous les répondants.	Réseaux												
	TOTAL	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
TOTAL DES USAGERS QUI CONSULTENT UN MÉDECIN DE FAMILLE	64%	69%	73%	62%	69%	58%	60%	68%	56%	53%	59%	66%	66%
Un généraliste	55%	59%	61%	55%	59%	53%	49%	59%	46%	48%	47%	56%	59%
Un spécialiste	6%	6%	7%	6%	4%	4%	7%	6%	6%	4%	9%	7%	6%
Les deux (généraliste et spécialiste)	3%	4%	5%	1%	6%	1%	4%	3%	4%	1%	3%	3%	1%
TOTAL DES USAGERS QUI N'EN CONSULTENT PAS	37%	31%	27%	39%	32%	41%	39%	33%	44%	47%	41%	34%	33%
Ne consulte pas de médecin sur une base régulière	31%	24%	21%	32%	25%	34%	30%	29%	39%	44%	34%	30%	29%
Consulte un médecin mais ne le considère pas comme un médecin de famille	5%	5%	4%	5%	5%	6%	7%	3%	5%	2%	5%	4%	3%
Ne sait pas / Refus	1%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	-	1%	2%	-	1%

Rappel :

Réseau 01 = Pierrefonds et Lac Saint-Louis

Réseau 02 = Lasalle et Vieux Lachine

Réseau 03 = Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles

Réseau 04 = René-Cassins et NDG / Montréal Ouest

Réseau 05 = Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension

Réseau 06 = Nord de l'Île et Saint-Laurent

Réseau 07 = Ahuntsic et Montréal-Nord

Réseau 08 = La Petite Patrie et Villeray

Réseau 09 = Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc

Réseau 10 = Saint-Léonard et Saint-Michel

Réseau 11 = Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont

Réseau 12 = Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est

TABLEAU 2.4.2: Depuis combien de temps (années) consultez-vous ce médecin?

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	Réseaux												
	TOTAL	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1 an ou moins	9%	12%	10%	10%	7%	12%	12%	8%	9%	8%	9%	11%	4%
2 – 3 ans	15%	14%	13%	10%	17%	21%	21%	15%	16%	15%	22%	11%	9%
4 – 5 ans	17%	17%	14%	15%	16%	21%	15%	18%	15%	10%	15%	16%	25%
6 – 9 ans	13%	10%	8%	15%	12%	16%	8%	12%	21%	20%	9%	14%	7%
10 ans	12%	11%	10%	10%	11%	10%	12%	12%	7%	18%	14%	16%	17%
11 – 15 ans	13%	13%	19%	10%	13%	9%	9%	21%	13%	14%	14%	8%	19%
16 – 20 ans	9%	8%	12%	9%	11%	5%	13%	12%	9%	9%	11%	12%	8%
Plus de 20 ans	11%	14%	13%	21%	13%	4%	10%	4%	11%	7%	6%	12%	11%

TABLEAU 2.4.3 : Où le consultez-vous le plus souvent?

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	Réseaux												
	TOTAL	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
...A la clinique médicale	69%	77%	80%	68%	72%	69%	64%	72%	63%	55%	72%	64%	68%
...A la clinique externe	9%	3%	5%	6%	7%	9%	13%	15%	13%	10%	5%	15%	9%
...A l'Hôpital	6%	4%	6%	5%	7%	4%	6%	5%	10%	4%	10%	9%	7%
...Au CLSC	7%	2%	1%	13%	3%	10%	4%	4%	9%	19%	4%	6%	6%
...Il vient à la maison	1%	1%	1%	-	2%	-	2%	-	-	2%	1%	2%	2%
Autre	8%	12%	8%	8%	8%	8%	11%	4%	5%	9%	8%	5%	9%

Rappel :

Réseau 01 = Pierrefonds et Lac Saint-Louis

Réseau 02 = Lasalle et Vieux Lachine

Réseau 03 = Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles

Réseau 04 = René-Cassins et NDG / Montréal Ouest

Réseau 05 = Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension

Réseau 06 = Nord de l'Île et Saint-Laurent

Réseau 07 = Ahuntsic et Montréal-Nord

Réseau 08 = La Petite Patrie et Villeray

Réseau 09 = Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc

Réseau 10 = Saint-Léonard et Saint-Michel

Réseau 11 = Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont

Réseau 12 = Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est

TABLEAU 2.4.4 : *Si vous aviez le choix, aimeriez-vous vous enregistrer auprès d'un médecin qui serait toujours responsable de votre dossier?*

Base : N'ont pas de médecin de famille.	Réseaux												
	TOTAL	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Oui, j'aimerais avoir un médecin qui soit toujours responsable de mon dossier	85%	81%	86%	81%	91%	85%	79%	87%	89%	81%	87%	81%	93%
J'ai déjà un médecin responsable de mon dossier	3%	8%	5%	11%	2%	2%	3%	7%	3%	-	1%	2%	-
Non	9%	9%	6%	4%	7%	9%	11%	4%	7%	16%	8%	15%	5%
Cela n'a aucune importance	2%	2%	3%	2%	-	1%	5%	-	2%	3%	1%	2%	2%
Ne sait pas / Refus	1%	-	%	2%	-	3%	1%	2%	-	-	3%	-	-

Rappel :

Réseau 01 = Pierrefonds et Lac Saint-Louis

Réseau 02 = Lasalle et Vieux Lachine

Réseau 03 = Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles

Réseau 04 = René-Cassins et NDG / Montréal Ouest

Réseau 05 = Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension

Réseau 06 = Nord de l'Île et Saint-Laurent

Réseau 07 = Ahuntsic et Montréal-Nord

Réseau 08 = La Petite Patrie et Villeray

Réseau 09 = Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc

Réseau 10 = Saint-Léonard et Saint-Michel

Réseau 11 = Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont

Réseau 12 = Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est

2.5 Évaluation des services du médecin de famille

► De manière générale, les répondants qui ont un médecin de famille **ont une grande confiance en ce médecin (96%), le voient assez facilement (80%)** et considèrent que **leur médecin leur enseigne comment prévenir les maladies et les accidents (77%)**.

TABLEAU 2.5 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille. Êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant...?*

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	- D'ACCORD -												
	TOTAL	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
...J'ai une grande confiance en mon médecin de famille	96%	98%	99%	96%	96%	96%	94%	98%	98%	92%	97%	97%	97%
...Il m'est facile de voir mon médecin de famille lorsque j'en ai besoin	80%	80%	71%	82%	83%	87%	83%	78%	79%	81%	76%	79%	73%
...Mon médecin de famille nous enseigne comment prévenir les maladies et les accidents	77%	73%	69%	81%	77%	72%	76%	82%	70%	80%	84%	82%	78%
...Le temps perdu me décourage souvent d'aller voir mon médecin de famille	40%	33%	42%	35%	37%	29%	51%	38%	38%	34%	45%	44%	55%
...Il est préférable d'aller voir un spécialiste plutôt que mon médecin de famille	26%	32%	27%	15%	30%	19%	27%	26%	24%	25%	30%	19%	41%
Actuellement, il est préférable de consulter un médecin à l'urgence que de consulter mon médecin de famille	21%	16%	28%	21%	18%	18%	25%	24%	13%	19%	20%	15%	31%

Rappel :

Réseau 01 = Pierrefonds et Lac Saint-Louis

Réseau 02 = Lasalle et Vieux Lachine

Réseau 03 = Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles

Réseau 04 = René-Cassins et NDG / Montréal Ouest

Réseau 05 = Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension

Réseau 06 = Nord de l'Île et Saint-Laurent

Réseau 07 = Ahuntsic et Montréal-Nord

Réseau 08 = La Petite Patrie et Villeray

Réseau 09 = Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc

Réseau 10 = Saint-Léonard et Saint-Michel

Réseau 11 = Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont

Réseau 12 = Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est

► Au total, la grande majorité (**96%**) des usagers interrogés **ont une grande confiance en leur médecin de famille**. Plus précisément, sept usagers sur dix (**71%**) se disent **totalelement d'accord** et **26%** se disent **plutôt d'accord** avec cette affirmation.

TABLEAU 2.5.1 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*

...J'ai une grande confiance en mon médecin de famille

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	Réseaux												
	TOTAL	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
D'ACCORD	96%	98%	99%	96%	96%	96%	94%	98%	98%	92%	97%	97%	97%
Totalement d'accord	71%	64%	74%	81%	72%	65%	67%	76%	62%	63%	75%	81%	71%
Plutôt d'accord	26%	34%	25%	15%	24%	31%	28%	22%	36%	29%	22%	16%	26%
EN DÉSAACCORD	3%	2%	1%	4%	3%	4%	5%	2%	1%	8%	3%	2%	3%
Plutôt en désaccord	2%	1%	1%	3%	3%	3%	3%	2%	1%	5%	3%	1%	2%
Totalement en désaccord	1%	1%	-	1%	-	1%	2%	1%	-	2%	-	2%	1%
Ne sait pas /Refus	-	-	-	1%	1%	-	1%	-	1%	1%	-	1%	-

Rappel :

Réseau 01 = Pierrefonds et Lac Saint-Louis

Réseau 02 = Lasalle et Vieux Lachine

Réseau 03 = Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles

Réseau 04 = René-Cassins et NDG / Montréal Ouest

Réseau 05 = Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension

Réseau 06 = Nord de l'Île et Saint-Laurent

Réseau 07 = Ahuntsic et Montréal-Nord

Réseau 08 = La Petite Patrie et Villeray

Réseau 09 = Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc

Réseau 10 = Saint-Léonard et Saint-Michel

Réseau 11 = Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont

Réseau 12 = Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est

- Dans l'ensemble, quatre répondants sur cinq (**80%**) affirment qu'il leur est **facile de voir leur médecin de famille lorsqu'ils en ont besoin**. De manière plus précise, près de la moitié (**47%**) se disent **totalelement d'accord** et près du tiers (**32%**) se disent **plutôt d'accord** avec cette affirmation.

TABLEAU 2.5.2 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*

...Il m'est facile de voir mon médecin de famille lorsque j'en ai besoin

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	Réseaux												
	TOTAL	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
D'ACCORD	80%	80%	71%	82%	83%	87%	83%	78%	79%	81%	76%	79%	73%
Totalement d'accord	47%	42%	47%	57%	51%	48%	50%	47%	43%	49%	44%	53%	37%
Plutôt d'accord	32%	37%	24%	25%	32%	39%	33%	31%	36%	33%	32%	26%	36%
EN DÉSAACCORD	20%	20%	27%	18%	15%	12%	17%	22%	21%	18%	24%	21%	25%
Plutôt en désaccord	13%	13%	19%	14%	11%	7%	12%	16%	11%	8%	15%	14%	20%
Totalement en désaccord	7%	7%	9%	4%	4%	4%	5%	6%	9%	10%	9%	7%	6%
Ne sait pas /Refus	1%	-	1%	-	2%	2%	-	-	-	1%	-	-	2%

Rappel :

Réseau 01 = Pierrefonds et Lac Saint-Louis

Réseau 02 = Lasalle et Vieux Lachine

Réseau 03 = Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles

Réseau 04 = René-Cassins et NDG / Montréal Ouest

Réseau 05 = Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension

Réseau 06 = Nord de l'Île et Saint-Laurent

Réseau 07 = Ahuntsic et Montréal-Nord

Réseau 08 = La Petite Patrie et Villeray

Réseau 09 = Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc

Réseau 10 = Saint-Léonard et Saint-Michel

Réseau 11 = Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont

Réseau 12 = Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est

► Au total, plus des trois quarts (**77%**) estiment que **leur médecin de famille leur enseigne comment prévenir les maladies et les accidents**. Plus précisément, près de la moitié (**46%**) se disent **totalelement d'accord** et près du tiers (**31%**) se disent **plutôt d'accord** avec cette affirmation.

TABLEAU 2.5.3 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*

...Mon médecin de famille nous enseigne comment prévenir les maladies et les accidents

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	Réseaux												
	TOTAL	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
D'ACCORD	77%	73%	69%	81%	77%	72%	76%	82%	70%	80%	84%	82%	78%
Totalement d'accord	46%	49%	39%	57%	41%	37%	48%	46%	38%	41%	54%	53%	47%
Plutôt d'accord	31%	24%	30%	24%	36%	35%	29%	36%	32%	40%	30%	28%	30%
EN DÉSAACCORD	21%	24%	27%	17%	20%	23%	23%	15%	26%	20%	16%	16%	21%
Plutôt en désaccord	13%	16%	15%	8%	16%	15%	13%	8%	19%	11%	9%	11%	12%
Totalement en désaccord	8%	8%	11%	9%	4%	9%	10%	8%	6%	9%	7%	5%	9%
Ne sait pas /Refus	3%	2%	4%	2%	3%	5%	1%	3%	4%	-	-	2%	2%

Rappel :

Réseau 01 = Pierrefonds et Lac Saint-Louis

Réseau 02 = Lasalle et Vieux Lachine

Réseau 03 = Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles

Réseau 04 = René-Cassins et NDG / Montréal Ouest

Réseau 05 = Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension

Réseau 06 = Nord de l'Île et Saint-Laurent

Réseau 07 = Ahuntsic et Montréal-Nord

Réseau 08 = La Petite Patrie et Villeray

Réseau 09 = Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc

Réseau 10 = Saint-Léonard et Saint-Michel

Réseau 11 = Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont

Réseau 12 = Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est

- ▶ Plus de la moitié (**58%**) des répondants considèrent que **le temps d'attente pour voir un médecin de famille n'influence pas leur décision de se déplacer pour consulter.**
- ▶ En revanche, **40%** des répondants estiment que **le temps perdu les décourage souvent d'aller voir leur médecin de famille.**

TABLEAU 2.5.4 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*
...Le temps perdu me décourage souvent d'aller voir mon médecin de famille

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	Réseaux												
	TOTAL	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
D'ACCORD	40%	33%	42%	35%	37%	29%	51%	38%	38%	34%	45%	44%	55%
Totalement d'accord	18%	15%	19%	21%	14%	12%	23%	18%	16%	14%	27%	16%	30%
Plutôt d'accord	21%	18%	22%	14%	23%	17%	28%	20%	22%	20%	19%	28%	25%
EN DÉSAACCORD	58%	64%	56%	61%	59%	68%	42%	60%	61%	64%	53%	55%	44%
Plutôt en désaccord	26%	27%	21%	33%	25%	30%	15%	29%	27%	29%	24%	21%	21%
Totalement en désaccord	32%	37%	35%	28%	34%	38%	27%	31%	34%	34%	30%	34%	23%
Ne sait pas /Refus	2%	3%	3%	4%	4%	3%	6%	2%	1%	2%	1%	1%	1%

Rappel :

Réseau 01 = Pierrefonds et Lac Saint-Louis

Réseau 02 = Lasalle et Vieux Lachine

Réseau 03 = Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles

Réseau 04 = René-Cassins et NDG / Montréal Ouest

Réseau 05 = Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension

Réseau 06 = Nord de l'Île et Saint-Laurent

Réseau 07 = Ahuntsic et Montréal-Nord

Réseau 08 = La Petite Patrie et Villeray

Réseau 09 = Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc

Réseau 10 = Saint-Léonard et Saint-Michel

Réseau 11 = Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont

Réseau 12 = Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est

- ▶ Au total, **26%** des répondants pensent qu'il est **préférable d'aller voir un spécialiste plutôt que leur médecin de famille**.
- ▶ En contrepartie, près des deux tiers (**66%**) des usagers **sont en désaccord** avec cette affirmation. Plus précisément, plus du tiers (**35%**) se disent **totalemment en désaccord** et **31%** se disent **plutôt en désaccord** avec l'affirmation.

TABLEAU 2.5.5 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*
... Il est préférable d'aller voir un spécialiste plutôt que mon médecin de famille

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	Réseaux												
	TOTAL	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
D'ACCORD	26%	32%	27%	15%	30%	19%	27%	26%	24%	25%	30%	19%	41%
Totalement d'accord	11%	11%	12%	8%	12%	7%	10%	10%	10%	10%	19%	8%	16%
Plutôt d'accord	15%	22%	15%	7%	18%	12%	17%	16%	14%	15%	11%	11%	25%
EN DÉSAACCORD	66%	63%	66%	79%	61%	68%	63%	65%	66%	66%	63%	75%	54%
Plutôt en désaccord	31%	29%	37%	34%	25%	35%	29%	37%	35%	24%	31%	30%	27%
Totalement en désaccord	35%	34%	29%	45%	36%	33%	34%	27%	31%	42%	31%	45%	27%
Ne sait pas /Refus	8%	5%	7%	6%	9%	13%	10%	9%	10%	9%	8%	6%	6%

Rappel :

Réseau 01 = Pierrefonds et Lac Saint-Louis

Réseau 02 = Lasalle et Vieux Lachine

Réseau 03 = Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles

Réseau 04 = René-Cassins et NDG / Montréal Ouest

Réseau 05 = Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension

Réseau 06 = Nord de l'Île et Saint-Laurent

Réseau 07 = Ahuntsic et Montréal-Nord

Réseau 08 = La Petite Patrie et Villeray

Réseau 09 = Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc

Réseau 10 = Saint-Léonard et Saint-Michel

Réseau 11 = Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont

Réseau 12 = Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est

- ▶ Dans l'ensemble, **21%** des répondants affirment qu'actuellement, il est préférable de **consulter un médecin à l'urgence que de consulter leur médecin de famille**.
- ▶ En contrepartie, plus des trois quarts (**76%**) des usagers **sont en désaccord** avec cette affirmation. De manière plus précise, près de la moitié (**49%**) se disent **totalemment en désaccord** et **27%** se disent **plutôt en désaccord** avec l'affirmation.

TABLEAU 2.5.6 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*
...Actuellement, il est préférable de consulter un médecin à l'urgence que de consulter mon médecin de famille

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	Réseaux												
	TOTAL	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
D'ACCORD	21%	16%	28%	21%	18%	18%	25%	24%	13%	19%	20%	15%	31%
Totalement d'accord	9%	8%	13%	13%	8%	4%	9%	11%	4%	7%	11%	7%	15%
Plutôt d'accord	12%	8%	15%	8%	10%	14%	16%	13%	9%	12%	9%	8%	17%
EN DÉSAACCORD	76%	82%	71%	75%	81%	72%	71%	71%	87%	79%	77%	84%	66%
Plutôt en désaccord	27%	25%	24%	22%	26%	27%	29%	30%	35%	26%	28%	31%	26%
Totalement en désaccord	49%	58%	47%	53%	55%	45%	41%	42%	52%	53%	49%	54%	40%
Ne sait pas /Refus	3%	2%	2%	4%	1%	10%	4%	4%	-	2%	3%	1%	3%

Rappel :

Réseau 01 = Pierrefonds et Lac Saint-Louis

Réseau 02 = Lasalle et Vieux Lachine

Réseau 03 = Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles

Réseau 04 = René-Cassins et NDG / Montréal Ouest

Réseau 05 = Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension

Réseau 06 = Nord de l'Île et Saint-Laurent

Réseau 07 = Ahuntsic et Montréal-Nord

Réseau 08 = La Petite Patrie et Villeray

Réseau 09 = Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc

Réseau 10 = Saint-Léonard et Saint-Michel

Réseau 11 = Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont

Réseau 12 = Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est

2.6 Évaluation des services du médecin de famille : données comparatives pour Barcelone³

TABLEAU 2.6 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille. Êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant...?*

Base : Répondants ayant un médecin de famille	D'accord		Désaccord	
	Montréal	Barcelone	Montréal	Barcelone
...J'ai une grande confiance en mon médecin de famille	96%	84%	3%	14%
...Il m'est facile de voir mon médecin de famille lorsque j'en ai besoin	80%	83%	20%	16%
...Mon médecin de famille nous enseigne comment prévenir les maladies et les accidents	77%	59%	21%	37%
...Le temps perdu me décourage souvent d'aller voir mon médecin de famille	40%	44%	58%	54%
...Il est préférable d'aller voir un spécialiste plutôt que mon médecin de famille	26%	47%	66%	50%
...Actuellement, il est préférable de consulter un médecin à l'urgence que de consulter mon médecin de famille	21%	40%	76%	57%

³ À la demande de l'Agence, un tableau comparatif a été élaboré pour présenter, à titre indicatif, les résultats obtenus au cours d'une étude sur la santé publique conduite à Barcelone (Espagne) auprès d'usagers âgés de 15 ans et plus de 10 districts municipaux de la métropole catalane.

Annexe : Questionnaire d'enquête

INTRODUCTION

Bonjour (bonsoir) monsieur, madame je m'appelle _____

Je vous appelle de la maison de sondages LÉGER MARKETING. Nous effectuons présentement une étude sur les services de santé et les services sociaux à Montréal. Nous aimerions donc vous poser quelques questions. Vos réponses demeureront confidentielles.

Tout d'abord, êtes-vous âgé de 15 ans ou plus ?

Oui, débiter l'entrevue	01	=> +4
Non, pas intéressé	02	
Pas le bon moment / n'a pas le temps	03	
Autres	04	=> +3

INT11. Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous allé(e) consulter, pour vous-même ou pour une personne à votre charge, un ou des professionnel(s) de la santé ou des services sociaux dans les organismes suivants SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL?

Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous allé(e)...

LIRE * 4 MENTIONS POSSIBLES

...dans un hôpital (incluant une clinique externe qui y est reliée)? (SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL)	01
...dans une clinique médicale privée (i.e. non reliée à un hôpital)? (SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL) ...	02
...reçu une visite à domicile par un CLSC (SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL)	03
...dans un CLSC? (SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL)	04
NON, AUCUN ***REMERCIER ET TERMINER***	N1
NSP/REFUS ***REMERCIER ET TERMINER***	RD

=> +1 si NON INT11=#1

Q1_1. Combien de fois êtes-vous allé dans un hôpital au cours des 12 derniers mois ? (incluant une clinique externe qui y est reliée)

NOTE: (EN EXCLUANT les visites pour le renouvellement d'une carte d'assurance maladie)

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS

Ne sait pas / Ne se souvient pas	998
Refus	999

=> +1 si NON INT11=#2

Q1_2. Combien de fois êtes-vous allé dans une clinique médicale privée au cours des 12 derniers mois ? (i.e. non reliée à un hôpital)

NOTE: (EN EXCLUANT les visites pour le renouvellement d'une carte d'assurance maladie)

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS

Ne sait pas / Ne se souvient pas998

Refus999

=> +1 si NON INT11=#3

Q1_3. Combien de fois avez-vous reçu la visite du CLSC au cours des 12 derniers mois ?

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS

Ne sait pas / Ne se souvient pas998

Refus999

=> +1 si NON INT11=#4

Q1_4. Combien de fois êtes-vous allé dans un CLSC au cours des 12 derniers mois ?

NOTE: (EN EXCLUANT les visites pour le renouvellement d'une carte d'assurance maladie)

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS

Ne sait pas / Ne se souvient pas998

Refus999

Q1_5. Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous allé(e) pour vous-même ou pour une personne à votre charge... ?

LIRE * MENTIONS MULTIPLES

...dans un hôpital à vocation psychiatrique.....	01
...dans un bureau privé de psychologue ou cabinets de professionnels.....	02
...dans un centre jeunesse (comme CPEJ, DPJ, centres de réadaptation pour jeunes et mères en difficulté, services sociaux pour jeunes, etc.)	03
...dans un centre de réadaptation pour adultes.....	04
...dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (centre d'accueil) ..	05
...dans un centre de jour rattaché à un centre d'accueil	06
...dans un organisme communautaire tel que maison de jeunes, centres d'entraide, associations, etc.	07
Aucun	97
NSP/Refus.....	99

=> +1 si NON TYPE=#3

Q2a. Pourriez-vous me donner le nom du dernier CLSC que vous avez fréquenté ?

NOTE: NOTEZ LE NOM COMPLET DE L'ORGANISME EX: "CLSC" DES SEIGNEURIES NOTE...ou le nom du CLSC de la visite reçu à domicile.

INSCRIRE LA RÉPONSE TRÈS CLAIEMENT

CLSC Ahuntsic	01
CLSC Bordeaux-Cartierville	02
CLSC Cl. Comm. Pointe Saint-Charles	03
CLSC Côte-des-Neiges	04
CLSC De Rosemont	05
CLSC Des Faubourgs	06
CLSC Du Plateau Mont-Royal	07
CLSC Du Vieux La Chine	08
CLSC Hochelaga-Maisonneuve	09
CLSC La Petite Patrie	10
CLSC Lac-Saint-Louis	11
CLSC Lasalle	12
CLSC Mercier-Est/Anjou	13
CLSC Métro	14
CLSC Montréal-Nord	15
CLSC NDG (Notre-Dame-de-Grâce)/Montréal-Ouest	16
CLSC Olivier-Guimond	17
CLSC Parc Extension	18
CLSC Pierrefonds	19
CLSC Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est	20
CLSC René-Cassin	21
CLSC Rivière-des-Prairies	22
CLSC Saint-Henri	23
CLSC Saint-Laurent	24
CLSC Saint-Léonard	25
CLSC Saint-Louis-du-Parc	26
CLSC Saint-Michel	27
CLSC Verdun/Côte Saint-Paul	28
CLSC Villeray	29
Autre: Inscrire la réponse : CLSC	96
Ne sait pas / Ne se souvient pas	98
Refus	99

=> +1 si NON TYPE=#1

Q2b. Pourriez-vous me donner le nom du dernier HOPITAL que vous avez fréquenté ?

NOTE: NOTEZ LE NOM COMPLET DE L'ORGANISME EX: "HOPITAL" ST-LUC.

INSCRIRE LA RÉPONSE TRÈS CLAIEMENT

Hôpital Bellechasse	01
Hôpital Douglas	02
Hôpital Général de Montréal	20
Hôpital Général du Lakeshore	27
Hôpital Hôtel-Dieu	16
Hôpital Jean-Talon	03
Hôpital Louis-H.-Lafontaine	04
Hôpital Maisonneuve-Rosemont	05
Hôpital de Montréal pour enfants.....	24
Hôpital Notre-Dame	06
Hôpital Rivière-Des-Prairies	07
Hôpital Royal Victoria	22
Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal.....	08
Hôpital Sainte-Jeanne-d'Arc.....	09
Hôpital Sainte-Justine	10
Hôpital Saint-Luc	15
Hôpital Santa Cabrini	11
Hôpital Villa Médica.....	12
Institut de Cardiologie de Montréal	14
Jewish Hospital.....	13
Hôpital Fleury	26
Hôpital St. Mary.....	17
Hôpital de Verdun /Hôpital de LaSalle /Angrignon.....	28
Hôpital de Lachine	29
Centre Hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) (Sans précision).....	30
Centre de Santé de l'Université McGill (sans précision)	31
Autres Hôpital	96
Ne sait pas / Ne se souvient pas	98
Refus.....	99

=> +1 si NON TYPE=#2

Q2c. Pourriez-vous me donner le nom de la dernière CLINIQUE MÉDICALE PRIVÉE que vous avez fréquentée ?

NOTE: NOTEZ LE "NOM COMPLET" DE L'ORGANISME EX: "CLINIQUE" Sainte-Colette.

** Si ne connaît pas le nom, demandez: "Est-ce la clinique de votre quartier?"

INSCRIRE LA RÉPONSE TRÈS CLAIEMENT

Inscrire le NOM de la CLINIQUE MÉDICALE PRIVÉE	96
Clinique de MON QUARTIER	95
Clinique EN DEHORS DE MON QUARTIER.....	97
Ne sait pas / Ne se souvient pas	98
Refus	99

=> +1 si NON TYPE=#3

CLSC

Q3a. Lorsque vous avez fréquenté le <Q2A >, comment vous êtes-vous déplacé(e) ?

DEMANDER LE MOYEN LE PLUS SOUVENT UTILISÉ * 2 MENTIONS POSSIBLES

A pied	01
Avec mon auto	02
En transport en commun.....	03
En taxi	04
Par transport adapté.....	05
Quelqu'un de mon entourage vient me conduire.....	06
Vélo	07
Ambulance	08
Autre	96
Ne s'applique pas	97
Ne sait pas	98
Refus	99

=> +1 si NON TYPE=#1

****HOPITAL****

Q3b. Lorsque vous avez fréquenté l'<Q2B >, comment vous êtes-vous déplacé(e) ?

DEMANDER LE MOYEN LE PLUS SOUVENT UTILISÉ * 2 MENTIONS POSSIBLES

A pied	01
Avec mon auto	02
En transport en commun.....	03
En taxi	04
Par transport adapté.....	05
Quelqu'un de mon entourage vient me conduire.....	06
Vélo	07
Ambulance	08
Autre	96
Ne s'applique pas	97
Ne sait pas	98
Refus	99

=> +1 si NON TYPE=#2

****CLINIQUE PRIVÉE****

Q3c. Lorsque vous avez fréquenté la <Q2C >, comment vous êtes-vous déplacé(e) ?

DEMANDER LE MOYEN LE PLUS SOUVENT UTILISÉ * 2 MENTIONS POSSIBLES

A pied	01
Avec mon auto	02
En transport en commun.....	03
En taxi	04
Par transport adapté.....	05
Quelqu'un de mon entourage vient me conduire.....	06
Vélo	07
Ambulance	08
Autre	96
Ne s'applique pas	97
Ne sait pas	98
Refus	99

Maintenant, nous allons parler de vos attentes concernant le RESPECT et la dignité.

Je vais vous lire des énoncés et j'aimerais que vous me disiez l'importance que vous accordez à chacun lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux. Pour répondre, je vais vous demander d'utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important. Est-il important ou non pour vous...

Q11)...que l'on vous traite avec politesse et respect

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q12)...que l'on respecte votre culture

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q13)...que l'on tienne compte de vos habitudes de vie

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q14)...que tous les gens soient traités équitablement

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la)...
...(établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA1)...au (à la) <TYPE >, on me traite avec politesse et respect

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA2)...au (à la) <TYPE >, on respecte ma culture

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA3)...au (à la) <TYPE >, on tient compte de mes habitudes de vie

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA4)...au (à la) <TYPE >, tous les gens sont traités équitablement

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

Maintenant, nous allons parler de vos attentes à l'égard de l'INTIMITÉ offerte.

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

Q15)...que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q16)...que l'on respecte votre intimité physique

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q17)...que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la)...
...(établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA5)...au (à la) <TYPE >, les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA6)...au (à la) <TYPE >, on respecte mon intimité physique

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA7)...au (à la) <TYPE >, l'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

Maintenant, nous allons parler de vos attentes à l'égard de l'EMPATHIE des employés.

Je vais vous lire des énoncés et j'aimerais que vous me disiez l'importance que vous accordez à chacun lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux. Pour répondre, je vais vous demander d'utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important. Est-il important ou non pour vous...

Q18)...que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q19)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q110)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la)...
...(établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA8)...au (à la) <TYPE >, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA9)...au (à la) <TYPE >, l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA10)...au (à la) <TYPE >, l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprend bien ma situation

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

Nous allons maintenant parler de vos attentes concernant la FIABILITÉ du personnel.

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

Q11)...que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

Q12)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

Q13)...que vous obteniez les résultats de vos examens ou évaluations, que ce soit positif ou négatif

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

Q14)...que les équipements soient adaptés à vos besoins

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

Q15)...que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

Q16)...que les services reçus améliorent votre qualité de vie

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

Q17)...que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la)...
...(établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA11)...au (à la) <TYPE >, mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA12)...au (à la) <TYPE >, l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) est compétent

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA13)...au (à la) <TYPE >, j'obtiens les résultats de mes examens et évaluations, que ce soit positif ou négatif

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA14)...au (à la) <TYPE >, les équipements sont adaptés à mes besoins

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA15)...au (à la) <TYPE >, les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA16)...au (à la) <TYPE >, les services que j'ai reçus améliorent ma qualité de vie

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA17)...au (à la) <TYPE >, on respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

Nous allons parler ici de vos attentes concernant la RESPONSABILISATION

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

Q118)...que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

Q119)...que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

Q120)...que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la)...
...(établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA18)...au (à la) <TYPE >, on me propose des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA19)...au (à la) <TYPE >, on me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA20)...au (à la) <TYPE >, on m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

Maintenant, nous allons parler de vos attentes à l'égard de l'APAISEMENT.

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

Q121)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

Q122)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

Q123)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la)...
...(établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

21)...au (à la) <TYPE >, l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA22)...au (à la) <TYPE >, l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) me rassure

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA23)...au (à la) <TYPE >, l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) me met en confiance

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

Maintenant, nous allons parler de vos attentes à l'égard de la SOLIDARISATION (solidarité)

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

Q124)...que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q125)...que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q126)...que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q127)...que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la)...
...(établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA24)...au (à la) <TYPE >, on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proche, etc.)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA25)...au (à la) <TYPE >, on m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA26)...au (à la) <TYPE >, on m'encourage à utiliser les ressources de mon milieu (de mon quartier)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA27)...au (à la) <TYPE >, on offre du support aux personnes qui m'assistent

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

Nous allons maintenant parler de vos attentes à l'égard de la SIMPLICITÉ des services et du système.

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

Q128)...qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q129)...qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q130)...que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q131)...que la documentation fournie soit facile à comprendre

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q132)...que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99

MOINS
Important

PLUS
Important

Ne s'applique
pas NSP

Refus

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la)...
...(établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSAccORD ou TOTALEMENT EN DÉSAccORD avec cet énoncé?

QA28)...au (à la) <TYPE >, il est facile de choisir mon intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

29)...pour faire affaires avec (le, la, l') <TYPE >, il y a peu de formalités (ce n'est pas trop compliqué, il n'y pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA30)...au (à la) <TYPE >, on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA31)...au (à la) <TYPE >, la documentation fournie est facile à comprendre

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA32)...au (à la) <TYPE >, les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

Maintenant, nous allons parler de vos attentes à l'égard de la CONTINUITÉ des services.

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

QI33)... que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre lorsque c'est possible

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

QI34)... qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

QI35)...lorsque vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème que vous n'avez pas à répéter les mêmes informations

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

QI36)...lorsque cela est requis, que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la)...
 ...(établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA33)...lorsque c'est possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA34)...au (à la) <TYPE >, lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA35)...au (à la) <TYPE >, Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème je n'ai pas à répéter les mêmes informations

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA36)...au (à la) <TYPE >, lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

Nous allons maintenant parler de vos attentes concernant l'ACCESSIBILITÉ.

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous...

Q137)...que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q138)...que l'on vous offre les services adaptés à votre culture et à votre langue

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q139)...que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la)...
...(établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA37)...au (à la) <TYPE >, est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA38)...au (à la) <TYPE >, on m'offre des services adaptés à ma culture et à ma langue

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA39)...au (à la) <TYPE >, est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

Maintenant nous allons parler de vos attentes à l'égard de la RAPIDITÉ du service.

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

Q140)...que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

Q141)...lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

Q142)...que le délai pour obtenir des résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

Q143)...que le délai pour obtenir des services diagnostics (test de sanguins, scanner, radiographie, etc.) soit raisonnable

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la)...
...(établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA40)...au (à la) <TYPE >, le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA41)...au (à la) <TYPE >, lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, le temps d'attente est raisonnable

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA42)...au (à la) <TYPE >, le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA43)...au (à la) <TYPE >, le délai pour obtenir des services diagnostics (test sanguins, scanner, radiographie, etc.) est raisonnable

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

Maintenant, comme dernier sujet, nous parlerons de vos attentes à l'égard du CONFORT de l'environnement.

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que le facteur est MOINS important à vos yeux et 10 qu'il est PLUS important pour vous lorsque vous faites affaire avec un organisme de santé et de services sociaux pour vous-même ou quelqu'un d'autre, est-il important ou non pour vous ...

Q144)...que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q145)...que les locaux et les équipements soient propres

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q146)...que les lieux soient sécuritaires

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

Q147)...que le mobilier soit confortable

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

J'aimerais maintenant connaître votre niveau d'accord avec les énoncés suivants suite à l'expérience que vous avez vécue au (à la)...
...(établissement cité à la Q2a, Q2b ou Q2c).

N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

Êtes-vous TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOTALEMENT EN DÉSACCORD avec cet énoncé?

QA44)...au (à la) <TYPE >, l'atmosphère est agréable

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA45)...au (à la) <TYPE >, les locaux et les équipements sont propres

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA46)...au (à la) <TYPE >, les lieux sont sécuritaires

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

QA47)...au (à la) <TYPE >, le mobilier est confortable

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	7	8	9
Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne s'applique pas	Ne sait pas	Refus

Q5. Globalement, diriez-vous que vous êtes TRES, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT SATISFAIT(E) des services reçus au (à la) <TYPE > ?

Très satisfait(e)	1
Assez satisfait(e)	2
Peu satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4
Ne sait pas	8
Refus	9

Q6. Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflètent le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé au Québec?

EST-CE ...

LIRE

...De façon générale le système fonctionne relativement bien : quelques améliorations mineures sont nécessaires .	1
...Il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements fondamentaux sont nécessaires ..	2
...Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti	3
Aucun de ces énoncés (NE PAS LIRE)	7
Ne sait pas	8
Refus	9

Q7a. Consultez-vous, sur une base régulière, un médecin que vous considérez comme votre médecin de famille?

SI OUI, est-ce un généraliste ou un spécialiste?

Un généraliste	1	
Un spécialiste	2	
Les deux (Ne pas lire)	3	
Ne consulte pas de médecin sur une base régulière	4	=> Q7D
Consulte un médecin mais ne le considère pas comme un médecin de famille.....	5	=> Q7D
Ne sait pas	8	=> Q7D
Refus	9	=> Q7D

Q7b. Depuis combien de temps (années) consultez-vous ce médecin?

Notez le nombre d'années	
Ne se souvient pas.....	98
Refus	99

Q7c. Où le consultez-vous le plus souvent?

LIRE AU BESOIN SEULEMENT	
...A la clinique médicale	01
...A la clinique externe d'un hôpital	02
...A l'Hôpital	03
...Au CLSC.....	04
...Il vient à la maison	05
Autre	96
Refus	99

=> +1 si Q7A=#1-#3

SEULEMENT POUR CEUX QUI N'ONT PAS DE MÉDECIN DE FAMILLE

Q7D. Si vous aviez le choix, aimeriez-vous vous enregistrer auprès d'un médecin qui serait toujours responsable de votre dossier?

J'ai déjà un médecin responsable de mon dossier	1
OUI, j'aimerais avoir un médecin qui soit toujours responsable de mon dossier	2
Non	3
Cela n'a aucune importance pour moi	4
Ne sait pas	8
Refus	9

=> Q9 si NON Q7A=#1-#3

BLOC Q8 Seulement pour ceux qui considèrent avoir un médecin de famille

Q8a. Maintenant, vous allez me dire si vous êtes **TOTALEMENT D'ACCORD**, **PLUTÔT D'ACCORD**, **PLUTÔT EN DÉSACCORD** ou **TOTALEMENT EN DÉSACCORD** avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?..

... Il m'est facile de voir mon médecin lorsque j'en ai besoin

Totalement d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Totalement en désaccord	4
Ne sait pas	8
Refus	9

Q8b. Maintenant, vous allez me dire si vous êtes **TOTALEMENT D'ACCORD**, **PLUTÔT D'ACCORD**, **PLUTÔT EN DÉSACCORD** ou **TOTALEMENT EN DÉSACCORD** avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?..

... J'ai une grande confiance en mon médecin de famille

Totalement d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Totalement en désaccord	4
Ne sait pas	8
Refus	9

Q8c. Maintenant, vous allez me dire si vous êtes **TOTALEMENT D'ACCORD**, **PLUTÔT D'ACCORD**, **PLUTÔT EN DÉSACCORD** ou **TOTALEMENT EN DÉSACCORD** avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?..

...Le temps perdu me décourage souvent à aller voir mon médecin

Totalement d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Totalement en désaccord	4
Ne sait pas	8
Refus	9

Q8d. Maintenant, vous allez me dire si vous êtes TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSAccORD ou TOTALEMENT EN DÉSAccORD avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?..

...Actuellement, il est préférable de consulter un médecin à l'urgence que de consulter mon médecin de famille

Totalement d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Totalement en désaccord	4
Ne sait pas	8
Refus	9

Q8e. Maintenant, vous allez me dire si vous êtes TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSAccORD ou TOTALEMENT EN DÉSAccORD avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?..

...Il est préférable d'aller voir un spécialiste plutôt que mon médecin de famille

Totalement d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Totalement en désaccord	4
Ne sait pas	8
Refus	9

Q8f. Maintenant, vous allez me dire si vous êtes TOTALEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSAccORD ou TOTALEMENT EN DÉSAccORD avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?..

...Mon médecin de famille nous enseigne comment prévenir les maladies et les accidents

Totalement d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Totalement en désaccord	4
Ne sait pas	8
Refus	9

Q9. Comparativement à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre état de santé est...

LIRE

...excellent	1
...très bon	2
...bon.....	3
...moyen	4
...mauvais	5
Ne sait pas	8
Refus	9

Q10. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

Français	01
Anglais.....	02
Italien	03
Espagnol	04
Grec.....	05
Arabe.....	06
Chinois.....	07
Portugais.....	08
Vietnamien	09
Français ET Anglais.....	10
Créole	11
Russe.....	12
Polonais	13
Arménien	14
Bulgare	15
Roumain	16
Autres.....	96
Ne sait pas	98
Refus	99

Q11. Appartenez-vous à une communauté culturelle ou groupe ethnique particulier? Si oui, lequel ou lesquels?

Arabe.....	01
Chinoise.....	02
Espagnole.....	03
Grecque.....	04
Haitienne.....	05
Hollandaise.....	06
Italienne.....	07
Latino-américaine.....	08
Polonaise.....	09
Vietnamienne.....	10
Juive.....	12
Noire (sans précision).....	13
Philippine.....	14
Arménienne.....	15
Autochtone.....	16
Africaine.....	17
Autres.....	96
Non.....	97
Ne sait pas.....	98
Refus.....	99

Q12. Êtes-vous né(e) au Canada?

Oui.....	1
Non.....	2
Ne sait pas.....	8
Refus.....	9

=> +1 si NON Q12=#2

Q13. Depuis combien d'années vivez-vous au Canada?

INSCRIRE LE NOMBRE D'ANNÉE

Ne sait pas / Ne se souvient pas.....	98
Refus.....	99

Q14. Quel niveau de scolarité avez-vous complété?	
Primaire	1
Secondaire	2
Cégep et technique.....	3
Université.....	4
Aucun	7
Ne sait pas / Ne se souvient pas.....	8
Refus	9

Q15. Quel est votre année de naissance? NOTE: INSCRIRE LES 2 DERNIERS CHIFFRES SEULEMENT (ex: Si 1981, inscrire 81)

INSCRIRE LES 2 DERNIERS CHIFFRES SEULEMENT: 19 _ _

Ne sait pas	98
Refus	99

Q16. J'aurais quelques questions portant sur tout état ou problème de santé de longue durée qui pourrait limiter la quantité ou le genre d'activités que vous pouvez faire. On entend par longue durée un état qui dure ou qui pourrait durer 6 mois ou plus. Êtes-vous personnellement dans cette situation?

OUI	1	
NON	2	=> +2
Refus	9	=> +2

Q16A. Pourriez-vous me préciser la cause de ce problème de santé qui limite la quantité ou le genre d'activités que vous pouvez faire?

NOTE: Avant d'utiliser le code "autre", lire les choix au répondant. Si vous ne pouvez pas recoder la réponse dans les choix existant, veuillez faire ce qui suit:
CODER "AUTRE" et NOTER sur papier, la réponse + no. du questionnaire

LIRE AU BESOIN/REMETTRE AU SUPERVISEUR LE PAPIER

Accident à la maison	1
Accident causé par un véhicule motorisé	2
Accident au travail	3
Autre genre d'accident	4
Présent dès la naissance ou héréditaire	5
Conditions de travail	A
Maladie ou mal	B
Le vieillissement	C
Problème ou état de santé mentale ou émotionnelle	D
Consommation d'alcool ou de drogues	E
Autre	6
Ne sait pas	8
Refus	9

Q17. Quel est le revenu annuel total de votre ménage? (avant impôt et en incluant les revenus de tous les membres de votre foyer)

Moins de 10 000\$	01
De 10 000\$ à 19 999\$	02
De 20 000\$ à 29 999\$	03
De 30 000\$ à 39 999\$	04
De 40 000\$ à 49 999\$	05
De 50 000\$ à 59 999\$	06
De 60 000\$ à 69 999\$	07
De 70 000\$ à 89 999\$	08
90 000\$ et plus	09
Ne sait pas	98
Refus	99

Q18. Comment percevez-vous votre situation économique par rapport aux gens de votre âge? Diriez-vous que vous vous...

LIRE

...considérez à l'aise financièrement.....	1
...considérez vos revenus suffisants pour répondre à vos besoins fondamentaux ou à ceux de votre famille.....	2
...considérez comme une personne pauvre.....	3
...considérez comme une personne très pauvre.....	4
Ne sait pas.....	8
Refus.....	9

Q19a. En vous incluant, combien de personnes de 18 ans ET PLUS habitent dans votre foyer ?

INSCRIRE LE NOMBRE

Ne sait pas.....	98
Refus.....	99

Q19b. En vous incluant, combien de personnes de MOINS DE 18 ans habitent dans votre foyer ?

INSCRIRE LE NOMBRE

Ne sait pas.....	98
Refus.....	99

Q20. Êtes-vous couvert par une police d'assurance santé d'une compagnie privée? (on ne parle pas de l'assurance maladie du Québec)

Oui.....	1
Non.....	2
Ne sait pas.....	8
Refus.....	9

Q21a. Quel énoncé décrit le mieux votre occupation? Est-ce...?

LIRE et FAIRE PRÉCISER AU BESOIN

...travail à temps plein	01
...travail à temps partiel	02
...étudiant(e)	03
...retraité(e)	04
...à la maison	05
...Je retire des prestations d'assurance chômage	06
...Je retire des prestations de l'aide sociale.....	07
Autre, spécifiez:	96
Ne sait pas	98
Refus	99

=> +1 si NON Q21A=#1-#2

Q21b. Travaillez-vous dans le domaine de la santé et des services sociaux? (ex: professionnels rémunérés par la RAMQ, etc.)

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	8
Refus	9

SEXE

Inscrire le sexe du répondant

Homme	1
Femme	2
