

**Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal**

Québec 

Grille de collecte et d'analyse des attentes des usagers

Par

Carole Ladeuix

**Service performance et relations avec le réseau
Carrefour montréalais d'information sociosanitaire**

Janvier 2006

Grille de collecte et d'analyse des attentes des usagers

© Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2006
3725, rue Saint-Denis, Montréal (Québec) H2X 3L9

ISBN : 2-89510-287-2

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006

Ce document est disponible :

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

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

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
Respect	Considération que mérite une personne en raison de la valeur humaine qu'on lui reconnaît et qui nous porte à nous conduire envers elle avec réserve et retenue. Le respect implique des comportements empreints de discrétion dans un environnement attentif à la vie privée de l'utilisateur. Le respect sous-tend également une acceptation de la différence.	1. Que l'on vous traite avec politesse et respect 2. Que tous les gens soient traités équitablement 3. Que l'on respecte votre intimité physique
Confidentialité	Environnement et attitudes assurant le caractère confidentiel des renseignements concernant l'utilisateur.	4. Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle 5. 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.	6. Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous 7. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement 8. 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.	9. Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous) 10. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent 11. Que vous obteniez les résultats de vos examens ou évaluations, que ce soit positif ou négatif 12. Que les équipements soient adaptés à vos besoins 13. Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état 14. Que les services reçus améliorent votre qualité de vie 15. Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.) 16. Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous
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.	17. Que l'on vous encourage à utiliser des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise 18. Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent 19. Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires
Apaisement	Attitude propre à calmer, à rassurer une personne et à lui procurer une tranquillité d'esprit, un sentiment de sécurité et de confiance.	20. 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 21. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure 22. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance
Solidarisation	Action destinée à supporter l'entourage de l'utilisateur (sa famille, ses proches, son milieu de vie, etc.) dans l'organisation et la prestation de services.	23. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) favorise l'implication des ressources de votre milieu 24. 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
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.	25. Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas 26. Qu'il n'y ait pas trop de formalités pour effectuer une demande ou obtenir un service 27. Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre 28. Que la documentation fournie soit facile à comprendre 29. 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'usager et la circulation de l'information.	30. 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 31. Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis 32. Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème 33. 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 et de la langue.	34. Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité 35. Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir) 36. Que l'on tienne compte de votre langue dans les services qui vous sont offerts.

LE SECTEUR ORGANISATIONNEL (SUITE)		
DIMENSIONS		ATTENTES
Rapidité	Caractéristique qui permet d'obtenir une réponse à une demande de services, ou au service lui-même, dans un laps de temps raisonnable.	37. Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable 38. Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable 39. Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable 40. 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	41. Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement 42. Que les locaux et les équipements soient propres 43. Que les lieux soient sécuritaires 44. Que le mobilier soit confortable