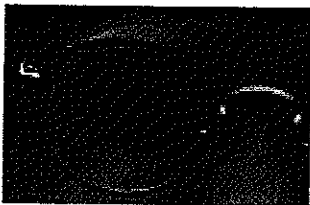
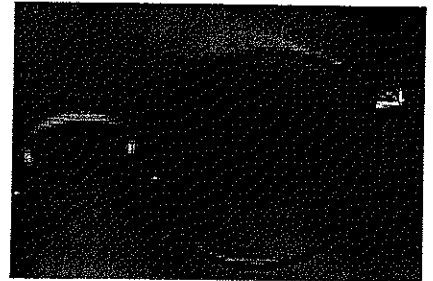
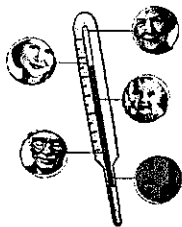


ÉVALUER POUR S'AMÉLIORER



UN REGARD SUR LES ATTENTES ET LA SATISFACTION DES MONTRÉALAIS EN L'AN 2000



RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE MONTRÉAL-CENTRE

EN COLLABORATION AVEC



Zins Beaudesne et associés
ANALYSE ET PLANIFICATION MARKETING
Société membre du Groupe SECOR

Disponible aux services documentaires de la Régie régionale de Montréal-
Centre (514) 286-5604

Ronald McNeil
Direction des relations avec la communauté

ISBN 2-89510-044-6
Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2001.
© Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 2001

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	p.3
Section 1	
Le concept de service régional	p.5
1.1 Le concept de service en matière de santé et de services sociaux	p.7
Section 2	
Un rappel de la méthodologie suivie	p.13
2.1 La méthodologie de l'enquête	p.15
Section 3	
L'analyse sommaire des résultats de l'enquête	p.21
3.1 La fréquentation des organismes de santé et de services sociaux	p.23
3.2 L'importance des attentes pour les usagers	p.25
3.3 La satisfaction des usagers	p.28
3.4 L'information aux usagers	p.31
Section 4	
Les baromètres comparatifs de satisfaction	p.33
Annexes	
Les questionnaires d'enquête 2000	p.49

INTRODUCTION

Le présent rapport a été réalisé par la **Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre** en collaboration avec la firme **Zins Beaudesne et associés** et il présente un résumé des résultats de trois études effectuées auprès des usagers des services de santé et des services sociaux sur leurs attentes et leur niveau de satisfaction par rapport aux services reçus.

Ces études, dont la première a eu lieu en 1994, s'inscrivent dans le cadre du programme d'amélioration de la qualité des services et de la satisfaction des usagers. Pour ces études la Régie régionale de Montréal-Centre a entrepris une démarche qui a permis aux utilisateurs de services d'identifier leurs attentes vis-à-vis les services rendus; en ce faisant ils ont défini un concept de service. La Régie régionale a utilisé ce même concept de service à chaque étude permettant ainsi de suivre dans le temps l'évolution de la qualité des services.

Considérant l'ampleur des changements dans l'organisation des services dans l'île de Montréal depuis la première étude et considérant que le concept de service sert de point de référence pour les diverses études régionales, le concept a été revalidé et mis à jour pour l'étude de l'an 2000.

Les objectifs généraux visés par l'étude entreprise au printemps 2000 étaient donc de :

- revoir les attentes de la population et de mettre à jour le concept de service régional;
- mesurer les attentes et la satisfaction des usagers du réseau de la santé et des services sociaux dans la région;
- identifier les aspects des services jugés satisfaisants et ceux qui le sont moins;
- connaître le point de vue des usagers sur les sources d'information qu'ils privilégient.

On trouvera donc dans les pages qui suivent :

1. le concept de service régional;
 2. un rappel de la méthodologie suivie;
 3. l'analyse sommaire des résultats de l'enquête;
 4. les baromètres comparatifs de satisfaction;
- en annexe, la version finale des questionnaires d'enquête.

SECTION 1

LE CONCEPT DE SERVICE RÉGIONAL

1. LE CONCEPT DE SERVICE RÉGIONAL

1.1 LE CONCEPT DE SERVICE EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

L'identification d'un concept de service constitue la toile de fond de toute démarche d'amélioration de la qualité des services. Il est établi par les utilisateurs et fixe les aspects des services qui leur sont importants. La qualité des services offerts aux usagers dans les organismes de santé et de services sociaux peut donc être définie comme étant « **la conformité aux besoins réels et aux attentes du client** ». Pour évaluer la qualité des services, il convient donc 1.) d'identifier les attentes des usagers à l'égard de la prestation des services et le degré d'importance relative de ces attentes et 2.) de mesurer la satisfaction des usagers pour préciser dans quelle mesure les attentes sont comblées.

Deux principes sont à la base des activités de la Régie régionale :

1. **ON NE PEUT PAS AMÉLIORER CE QU'ON NE MESURE PAS ET ON NE PEUT SAVOIR SI L'ON S'AMÉLIORE QUE SI L'ON MESURE;**
2. **ON DOIT MESURER POUR SE DONNER DES PRIORITÉS D'ACTIONS.**

Il apparaissait important, afin de faciliter les comparaisons avec les années, que le concept de services demeure relativement stable dans le temps. En même temps il faut s'assurer que le concept évolue pour tenir compte des modifications des attentes qui auront pu survenir depuis les changements dans l'organisation des services¹. La mise à jour du concept de service régional entreprise durant l'an 2000 a été faite à partir des attentes déjà identifiées par la population lors de la première étude de 1994.

Le concept de service est maintenant constitué de 44 attentes, ce qui représente un ajout de 5 attentes par rapport au concept initial. Le libellé de certaines des attentes d'origine a fait l'objet de clarification. Les attentes sont toujours regroupées sous 12 dimensions de service dans trois secteurs d'activités et vous sont présentées ci-après.

¹ Le virage ambulatoire

LE CONCEPT DE SERVICES SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX		
SECTEURS		
RELATIONNEL	PROFESSIONNEL	ORGANISATIONNEL
Ce secteur, qui touche la relation avec le client, réfère à l'humanisation des soins et à des aspects très importants aux yeux du client.	Ce secteur, qui touche la prestation du service sous l'angle professionnel, fait référence à un métier, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins de base par un traitement.	Ce secteur, qui touche l'organisation du service, réfère à l'environnement. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort: le service peut être plus ou moins accessible et les systèmes, politiques et procédures peuvent assurer ou non la rapidité, la continuité et la facilité du service.
DIMENSION	DIMENSION	DIMENSION
1. DIGNITÉ 2. INTIMITÉ 3. EMPATHIE	4. FIABILITÉ 5. RESPONSABILISATION 6. APAISEMENT 7. SOLIDARISATION	8. FACILITÉ 9. CONTINUITÉ 10. ACCESSIBILITÉ 11. RAPIDITÉ 12. CONFORT

LE SECTEUR RELATIONNEL

DIMENSION	DÉFINITION	ATTENTES
DIGNITÉ	<i>C'est le respect et la considération que mérite une personne</i>	1. Que l'on vous traite avec respect 2. Que l'on respecte vos choix et qu'on ne vous force pas à faire certaines activités 3. Que l'on ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat, mais qu'on tienne compte de l'ensemble de votre personne 4. Que l'on tienne compte de votre culture et de vos habitudes de vie 5. Que tous les gens soient traités également, sans aucune discrimination
INTIMITÉ	<i>L'intimité assure à l'individu une relation personnalisée, confidentielle et sécuritaire. Elle requiert un environnement physique confortable et des comportements empreints d'attention et de discrétion</i>	6. Que l'on ne pose pas de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème 7. Que l'on ne pose pas de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou problème 8. Que l'on fasse preuve de discrétion à votre égard 9. Que l'on traite votre dossier de manière confidentielle 10. Que l'on respecte votre intimité physique
EMPATHIE	<i>C'est exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive.</i>	11. Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous 12. Que l'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous écoute attentivement et vous prenne au sérieux 13. Que l'ensemble des personnes rencontrées aient de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous assistent 14. Que l'ensemble des personnes rencontrées vous comprennent bien

LE SECTEUR PROFESSIONNEL

DIMENSION	DÉFINITION	ATTENTES
FIABILITÉ	<i>C'est l'assurance d'un fonctionnement sans problème à l'intérieur de limites connues ou raisonnables (temps, environnement) tel que promis de façon explicite ou implicite. Elle implique compétence, cohérence, rigueur et transparence</i>	15. Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (voir rapidité) 16. Que l'on vous informe de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert 17. Que l'ensemble des personnes rencontrées soient compétentes 18. Que vous ayez une réponse aux examens et évaluations qui sont faits, que ce soit positif ou négatif 19. Que les équipements et technologies soient de pointe
RESPONSABILISATION	<i>Tout ce qui peut concourir à l'accroissement de l'autonomie de quelqu'un et de sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne</i>	20. Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous 21. Que les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous aident à trouver vous-même une solution 22. Qu'on ne prenne pas de décision à votre place 23. Que les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous donnent des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise 24. Qu'il y ait un suivi aux conseils et aux références qui sont donnés
APAISEMENT	<i>C'est la capacité à calmer, à rassurer une personne, à lui apporter de la sécurité</i>	25. Que l'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape 26. Que l'ensemble des personnes rencontrées soient souriantes 27. Que l'ensemble des personnes rencontrées vous rassurent 28. Lorsque le temps d'attente est long, que l'on se préoccupe de vous
SOLIDARISATION	<i>Tout ce qui peut favoriser le recours à l'entourage du client (sa famille, sa communauté...) afin de l'impliquer, de près ou de loin, dans la résolution d'un problème</i>	29. Que l'on vous propose d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires) 30. Qu'on vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires

LE SECTEUR ORGANISATIONNEL

DIMENSION	DÉFINITION	ATTENTES
FACILITÉ	<i>C'est la simplicité d'utilisation et de compréhension des services et la souplesse des systèmes face aux circonstances. La simplicité concerne autant les personnes (dont le comportement sera naturel, spontané, sans prétentions) que les choses qui doivent être faciles à comprendre et à utiliser</i>	31. Qu'il y ait le moins possible de formalités pour faire affaire avec un organisme (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse) 32. Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre 33. Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas 34. Que l'on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis
CONTINUITÉ	<i>C'est l'assurance d'un traitement complet dépourvu de rupture dans la prise en charge, les responsabilités ou l'information</i>	35. Qu'il y ait une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé 36. 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
ACCESSIBILITÉ	<i>C'est la possibilité d'accès sur le plan de la géographie, des installations physiques, des horaires et de la culture</i>	37. Que l'organisme soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit possible de stationner à proximité 38. Que l'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre 39. Que l'on vous donne de l'information adaptée à votre culture et à votre langue 40. 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)

DIMENSION	DÉFINITION	ATTENTES
RAPIDITÉ	<i>Temps de réaction à une demande plus ou moins long selon les attentes et les besoins du client</i>	41. Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement 42. Lorsque n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit court Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (voir Fiabilité #15).
CONFORT	<i>C'est le sentiment de bien-être résultant d'un état des lieux sain, propre et ordonné et d'équipements parfaitement adaptés aux différentes situations</i>	43. Que l'atmosphère soit agréable dans l'organisme 44. Que les locaux et les équipements soient propres

SECTION 2

UN RAPPEL DE LA MÉTHODOLOGIE SUIVIE

2. UN RAPPEL DE LA MÉTHODOLOGIE SUIVIE

2.1 LA MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Les services de la firme **Zins Beaudesne et associés** ont été retenus pour réaliser l'étude. Afin d'atteindre les objectifs visés par celle-ci, la firme a suivi une méthodologie de recherche en huit (8) volets.

Premier volet: Groupes de discussion

Six (6) groupes de discussion ont été conduits entre le 8 et le 15 mars 2000, dans une salle spécialement aménagée à cet effet dans les bureaux de la firme à Montréal.

L'objectif principal de ces groupes de discussion était de valider le concept de service développé en 1994 en s'appuyant sur 39 attentes des usagers de l'époque.

Ces groupes de discussion ont été précédés par une rencontre avec les **Régies régionales de la santé et des services sociaux de la Mauricie–Centre-du-Québec**, de l'**Outaouais**, de **Laval** et des **Laurentides**, ainsi que par un commentaire écrit de la **Régie régionale de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean**.

Cinq nouvelles attentes à intégrer au questionnaire d'enquête sont ressorties de ces groupes :

1. que les équipements et technologies soient de pointe;
2. que l'ensemble des personnes rencontrées vous rassurent;
3. qu'il y ait un suivi aux conseils et aux références qui sont donnés;
4. que l'on ne pose pas de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou votre problème;
5. lorsque le temps d'attente est long, que l'on se préoccupe de vous;

Voir détails du concept de service au chapitre précédent.

Deuxième volet: Révision du questionnaire d'enquête

Les questionnaires élaborés par la firme **Zins Beaudesne et associés** en 1994 et en 1997 ont été mis à jour afin de tenir compte du contexte des années 2000 et de ce qui est ressorti des groupes de discussion. Toutefois, la firme s'est assurée de la comparabilité entre les questionnaires de 1994 et de 1997.

Pour assurer une meilleure réceptivité de la part du répondant et pour faciliter l'administration des 44 énoncés, il a été suggéré de constituer un bloc rotatif de 25 énoncés, la satisfaction pour chaque attente a été mesurée immédiatement après la réponse du niveau d'importance de l'attente. De plus, quelques questions concernant les sources d'information privilégiées par les usagers avaient été ajoutées.

La durée moyenne du questionnaire était de 20 minutes. Les questionnaires finals, versions française et anglaise, figurent à l'**annexe 1**.

Troisième volet: Échantillonnage de la population à l'étude

Les personnes visées par l'étude devaient être âgées de 15 ans et plus, résider dans l'île de Montréal et avoir utilisé pour elles-mêmes ou pour une personne à leur charge les services d'un CLSC, d'un centre hospitalier ou d'une clinique médicale situés dans la région et ce, au cours des douze (12) mois précédents.

Cadre d'échantillonnage

Une liste de tous les numéros de téléphone résidentiels de la région a été générée par ordinateur. Cette méthode a permis d'intégrer les numéros de téléphone confidentiels qui ne figuraient pas dans l'annuaire téléphonique usuel.

À partir de cette liste, un échantillon aléatoire de numéros de téléphone a été tiré et a constitué la liste de départ.

Unité d'échantillonnage

Après avoir sélectionné un numéro de téléphone dans la liste de départ, la firme sélectionnait aléatoirement un répondant parmi tous les membres du ménage âgés de 15 ans et plus.

Des questions filtres ont permis de savoir si le répondant était admissible ou non à poursuivre l'entrevue.

Méthode d'échantillonnage

La méthode d'échantillonnage aléatoire simple a été utilisée.

Taille de l'échantillon

Une série de 2006 entrevues téléphoniques ont été réalisées. La méthode d'échantillonnage aléatoire permet d'obtenir des estimations hautement précises et une représentativité de la population à l'étude. En effet, avec cette méthode, la marge d'erreur associée aux proportions avec un intervalle de confiance de 95 % est de $\pm 2,2$ % pour 2 006 répondants.

Quatrième volet: Informatisation, formation des enquêteurs et prétest du questionnaire

Pour réaliser l'enquête téléphonique et afin de permettre A) les sauts de sections appropriés, des questions filtres sans la manipulation de l'enquêteur et B) la saisie automatique des questions fermées et/ou précodées, les versions française et anglaise du questionnaire ont été installées sur un système informatisé d'administration des questionnaires appelé « *interviewer* ».

Une séance de formation des enquêteurs s'est tenue avec les équipements à être utilisés lors de l'enquête. L'équipe d'enquêteurs était composée de personnes hautement expérimentées qui ont fait l'objet de surveillance.

Afin de s'assurer que toutes les questions étaient bien formulées et bien comprises par les répondants, l'équipe d'enquêteurs a effectué un prétest téléphonique du questionnaire auprès de 15 répondants d'expression française et de 15 répondants d'expression anglaise. Les questionnaires administrés lors des prétests ont été conservés et intégrés à l'échantillon final.

Cinquième volet: Administration des questionnaires

L'enquête téléphonique s'est déroulée sur une période de trois (3) semaines, soit du 11 au 27 avril 2000. Jusqu'à cinq (5) rappels ont été effectués à différentes périodes afin de joindre un répondant sélectionné.

Au total, **2006 entrevues ont été réalisées**. Le tableau qui suit présente les bases administratives de l'enquête. On y a observé un taux de réponse de **60,4 %**.

BASES ADMINISTRATIVES
DATES DES ENTREVUES : DU 11 AU 27 AVRIL 2000

	NOMBRE	%
Nombre de sélections	7 000	100,0 %
Dans l'échantillon	3 321	47,4 %
Hors échantillon	3 679	52,6 %
Dans l'échantillon	3 321	100,0 %
Entrevues complétées	2 006	60,4 %
Pas de réponse	299	9,0 %
Répondants absents	133	4,0 %
Absence prolongée	10	0,3 %
Refus	873	26,3 %
Hors échantillon	3 679	100,0 %
Non admissibles	639	17,4 %
Incapacités physiques ou mentales permanentes	110	3,0 %
Numéros hors service	1 840	50,0 %
Langue étrangère	196	5,3 %
Non résidentiels	891	24,2 %
Duplicata	3	0,1 %

Sixième volet: Codification, saisie des données et validation

La firme a procédé à la codification et à la saisie des questions ouvertes. Ensuite, la structure du fichier a été validée. Des commandes logiques ont été ajoutées aux programmes pour faire en sorte que la structure des branchements des questionnaires soit respectée.

Septième volet: Traitement statistique des données

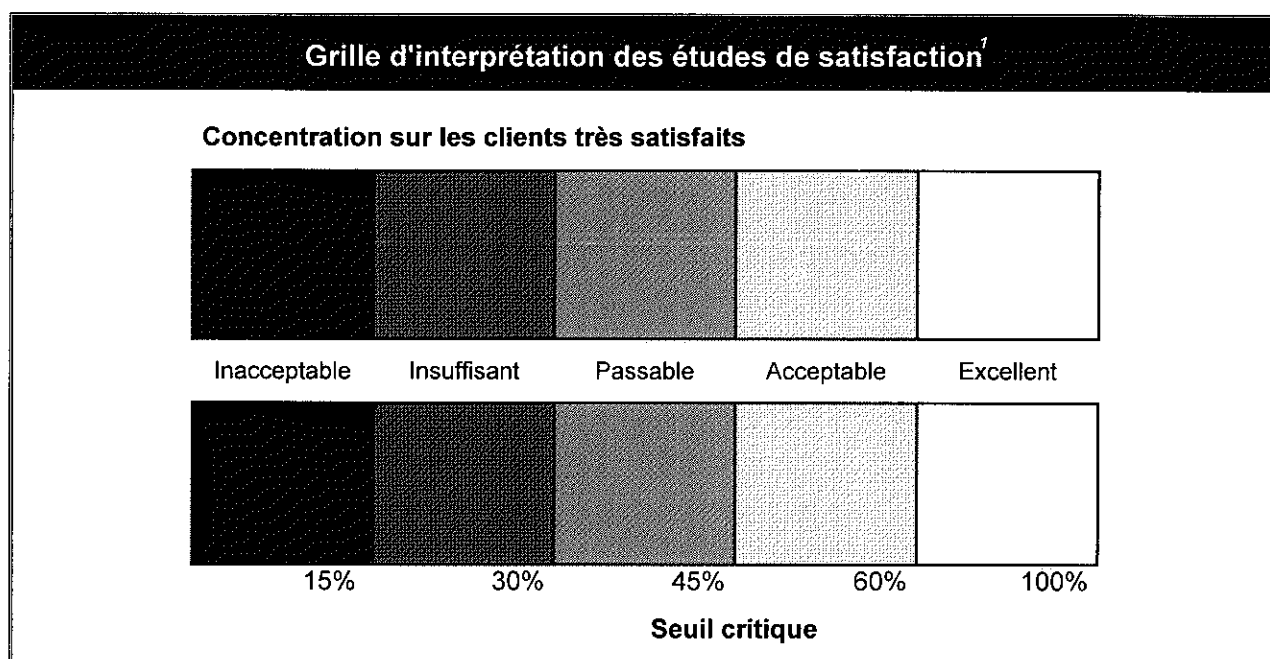
Le logiciel STAT-XP a ensuite permis d'effectuer le tirage des fréquences univariées pour toutes les observations à partir du fichier de données précédemment épuré et vérifié. De plus, des analyses bivariées ont été réalisées pour obtenir les fréquences de certains sous-groupes prédéterminés et pour tester l'existence de différences parmi ceux-ci. Les différences statistiquement significatives entre ces sous-groupes apparaissent dans les tableaux.

Huitième volet : Analyse et présentation du rapport préliminaire de l'enquête

Dans les pages qui suivent, les résultats sont traités et présentés selon le modèle suivant :

1. Les attentes de la clientèle envers les organismes de santé et de services sociaux du réseau (CLSC, centres hospitaliers et cliniques médicales).
2. Le classement des attentes s'est fait de façon dégressive, selon le score moyen obtenu pour chacune d'elles et selon le pourcentage de répondants ayant évalué l'attente correspondante comme étant relativement plus importante que toutes les autres (pourcentage ayant donné une note de 10/10). Des constats ont été établis sur la base de ces deux classements.
3. La satisfaction de la clientèle par rapport aux divers organismes de santé et de services sociaux du réseau (CLSC, centres hospitaliers et cliniques médicales) et ce, sur chacune des attentes en matière de service précédemment évaluées. Le taux de satisfaction permet de mesurer la performance d'un organisme donné ou du réseau dans son ensemble.
4. L'évaluation de la satisfaction a été présentée par un score moyen sur une échelle de 1 à 4 (« d'accord/pas d'accord ») par rapport à un énoncé illustrant une situation idéale ou optimale (permettant ainsi d'aller chercher une mesure de performance) ainsi que par le pourcentage de répondants « totalement d'accord » avec l'énoncé (et non « totalement satisfaits »).
5. L'indice pondéré de satisfaction par rapport aux attentes à l'égard des organismes de santé et de services sociaux (CLSC, centres hospitaliers et cliniques médicales).

6. Afin de faciliter la comparaison et la compréhension des résultats, des indices pondérés de satisfaction ont été calculés en multipliant l'importance des attentes par la satisfaction, transposés sur une échelle de 0 à 100. De plus, un indice moyen a été établi qui peut être utilisé comme base de comparaison dans le temps.
7. Les baromètres comparatifs de satisfaction illustrent succinctement les résultats des trois enquêtes de satisfaction celles de 1994, 1997 et 2000. Pour mieux interpréter les données, les résultats sont interprétés, selon la grille présentée ci-après, en considérant le pourcentage des clients très satisfaits.



¹ Source Groupe Secor

SECTION 3

L'ANALYSE SOMMAIRE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

3. L'ANALYSE SOMMAIRE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

Le présent chapitre présente sommairement les résultats de l'enquête auprès des usagers des organismes de santé et de services sociaux du réseau de la **Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre** par rapport :

- à la fréquentation de ces divers organismes;
- aux attentes des usagers, qu'ils aient fréquenté un organisme pour eux-mêmes ou pour une personne à leur charge;
- à leur niveau de satisfaction vis-à-vis chaque attente en matière de santé et de services sociaux;
- à leur perception de leur niveau d'information et à la façon dont ils souhaiteraient être informés.

L'analyse des résultats de l'enquête auprès de 2 006 répondants fait ressortir les principaux constats suivants :

3.1 LA FRÉQUENTATION DES ORGANISMES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

Cette section présente la fréquentation des CLSC, des hôpitaux et des cliniques privées. Le tableau suivant présente l'incidence de la fréquentation dans la population d'un CLSC, d'un hôpital ou d'une clinique médicale, au cours des 12 mois précédant les trois enquêtes.

INCIDENCE DE LA FRÉQUENTATION	1994	1997	2 000
1. Nombre de répondants ayant fréquenté un CLSC, un hôpital ou une clinique médicale au cours des 12 derniers mois	4 001 ¹	2 001 ²	2 006 ³
2. Non admissibles	984	744	639
3. Total de la population (1+2)	4 985	2 745	2 645
Proportion d'usagers (1/3)	80,3 %	72,9 %	75,8 %
Proportion de non-usagers (2/3)	19,7 %	27,1 %	24,2 %

¹ Fréquentation incluant tous les types d'organismes du réseau de la santé et des services sociaux dans l'île de Montréal.

² Fréquentation des trois organismes excluant les visites à domicile des CLSC.

³ Fréquentation des trois organismes incluant les visites à domicile des CLSC.

Le tableau suivant présente en détail les résultats.

FRÉQUENTATION DES ÉTABLISSEMENTS AU COURS DES 12 MOIS PRÉCÉDENTS						
CATÉGORIES D'ÉTABLISSEMENTS	TAUX DE FRÉQUENTATION			NOMBRE MOYEN DE VISITES		
	1994 n=4001	1997 n=2001	2000 n=2006	1994	1997	2000
Hôpital (incluant clinique externe)	50,51 %	59,5 %	55,6 %	3,3	4,6	4,8
Hôpital à vocation psychiatrique	0,97 %	1,8 %	1,9 %	7,4	7,7	5,2
Clinique médicale privée	68,56 %	67,5 %	57,7 %	3,8	3,9	4,9
Bureau privé de psychologue ou cabinet de professionnel	8,77 %	6,1 %	6,4 %	7,1	10,0	7,6
Visite reçue à domicile d'un CLSC	3,62 %	4,6 %	4,5 %	8,8	12,8	17,6
CLSC	20,74 %	29,3 %	32,5 %	3,5	2,9	3,7
Centre jeunesse	0,62 %	0,8 %	0,9 %	7,2	7,0	16,3
Centre de réadaptation pour adultes	0,77 %	1,3 %	0,9 %	17,5	18,8	11,6
• avec un handicap physique	0,47 %	1,0 %	0,7 %	-	-	-
• avec déficience intellectuelle	0,07 %	0,01 %	0,07 %	-	-	-
• avec des problèmes d'alcoolisme ou de toxicomanie	0,13 %	0,02 %	0,13 %	-	-	-
Centre d'hébergement et de soins de longue durée	1,02 %	1,3 %	0,7 %	-	-	-
Centre de jour rattaché à un centre d'accueil	0,50 %	0,8 %	0,4 %	14,1	18,6	17,3

- o Globalement de 1994 à 2000, le taux de fréquentation des hôpitaux a connu une hausse de 5,09 % et celui des CLSC de 11,8%.
- o Par contre, le taux de fréquentation des hôpitaux a diminué entre 1997 et 2000 alors que celui des CLSC a continué sa progression.
- o Les cliniques médicales privées, quant à elles, ont connu une chute de leur taux d'affluence, tendance qui se maintient depuis 1994.

Nombre de visites au cours des 12 derniers mois

- o De 1994 à 2000, le nombre de visites en centre jeunesse a considérablement augmenté, passant de 7,2 à 16,3 visites en moyenne par an, soit une augmentation de 126 %.
- o De même, les visites reçues à domicile d'un CLSC ont augmenté de 100 % en passant de 8,8 à 17,6 visites en moyenne.
- o Hausse encore plus forte pour la fréquentation des autres organismes : entre 1994 et 2000, de 2,6 visites à 12,3 visites en moyenne par an, soit une augmentation de 373 %.
- o Enfin, le taux de fréquentation des organismes communautaires est passé de 10 à 13,1 visites en moyenne par an, représentant une hausse de 31 % entre 1994 et 2000.
- o Seuls les centres de réadaptation pour adultes ont connu une chute d'affluence significative durant cette période : de 17,5 visites à 11,6 visites en moyenne par an, soit une baisse de 33,7%. Pour ce qui est des autres établissements, le nombre de visites est demeuré assez stable ou a crû légèrement durant la période 1994-2000.
- o Le nombre de visites a également diminué dans les bureaux privés de psychologues ou cabinets de professionnels au cours des 12 derniers mois, passant de 10 fois à 7,6 fois en moyenne. Pour ce qui est des autres établissements, le nombre de visites est demeuré assez stable ou a légèrement augmenté.

3.2 L'IMPORTANCE DES ATTENTES POUR LES USAGERS

Cette section traite des attentes envers les organismes de santé et de services sociaux du réseau de l'île de Montréal.

- o Globalement, l'importance des attentes des usagers s'est accrue entre 1994 et 2000 puisque 22 attentes sur les 39 mesurées en 1994 ont un score d'importance plus élevé en 2000.
- o Les 10 attentes les plus importantes pour les usagers en 1994 sont sensiblement les mêmes en 2000 à l'exception de l'attente suivante, auparavant au 7^e rang, qui a glissé au 17^e rang :
 - que l'on ne prenne pas de décision à votre place.

Le tableau qui suit présente, en ordre d'importance, les dix attentes jugées les plus importantes par les usagers. Elles sont surtout liées à la dignité, l'empathie et l'intimité :

IMPORTANCE DES ATTENTES AU COURS DES DOUZE MOIS PRÉCÉDENTS					
ATTENTES	SCORE MOYEN SUR 10		POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10/10 À L'IMPORTANCE		% DE VARIATION
	1994	2000	1994	2000	1994/2000
1. ¹ (5) ² . Que tous les gens soient traités également, sans aucune discrimination	9,51	9,69	79,4	85,1	7,1 %
2.(3). Que les locaux et les équipements soient propres	9,59	9,69	80,4	83	3,2 %
3.(1). Que l'ensemble des personnes rencontrées soient compétentes	9,67	9,65	84,3	82,3	-2,3 %
4.(4). Que l'on traite votre dossier de manière confidentielle	9,50	9,59	79,5	81,9	3 %
5.(6). Que l'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement et vous prenne au sérieux	9,5	9,64	75,3	80,5	6,9 %
6.(9). Que vous ayez une réponse aux examens et aux évaluations qui sont faits, que ce soit positif ou négatif	9,39	9,53	72,6	77,8	7,1 %
7.(8). Que l'on respecte votre intimité physique	9,33	9,44	73,2	74,7	2 %
8.(12). Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	9,3	9,45	69,2	73,8	6,6 %
9.(13). Que l'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	9,32	9,39	68,7	72,7	5,8 %
10.(2). Que l'on vous traite avec respect	9,64	9,38	82,3	71,7	-12,8 %

En outre, ce tableau compare ces résultats avec l'évaluation des attentes des usagers effectuée en 1994.

Par contre, les attentes jugées moins importantes sont celles concernant surtout la solidarité :

¹ Rang de l'énoncé en 2000.

² Entre parenthèses = Rang de l'énoncé en 1994.

- que l'on vous propose d'obtenir du support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires) (solidarisation);
- que l'on ne pose pas de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème (intimité);
- que l'on vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires (solidarisation).

De façon générale, les attentes sont plus élevées parmi les sous-groupes de population suivants :

- les femmes;
- les gens dont la scolarité est de niveau primaire;
- les personnes âgées de 55 ans et plus;
- les personnes retraitées;
- les personnes inactives ou qui travaillent à temps partiel;
- les gens qui œuvrent dans le secteur de la santé et des services sociaux;
- les ménages dont le revenu annuel est inférieur à 20 000 \$ (et, par conséquent, les personnes se percevant comme pauvres ou très pauvres);
- les personnes d'expression française;
- les résidants de l'est de l'île.

En contrepartie, les attentes sont moins élevées parmi :

- les hommes;
- les jeunes de 15 à 24 ans;
- les étudiants;
- les travailleurs à temps plein;
- les ménages dont le revenu annuel est de 60 000 \$ et plus par an (et qui, par conséquent, se perçoivent comme à l'aise financièrement);
- les ménages de deux adultes avec enfant(s);
- les personnes d'expression anglaise et les personnes allophones;
- les résidants du centre ou de l'ouest de l'île.

Entre 1994 et 2000, de manière globale, l'importance des attentes des usagers s'est accrue.

Les attentes qui ont plus d'importance qu'auparavant sont associées à la responsabilisation et à l'accessibilité. Viennent ensuite les attentes relatives à la continuité, au confort et à la solidarisation.

- o Par contre, les attentes jugées moins importantes qu'en 1994 sont celles reliées à la fiabilité et à la dignité.

3.3 LA SATISFACTION DES USAGERS

Cette section traite du niveau de satisfaction des usagers par rapport à la réponse aux attentes.

- o Les attentes pour lesquelles on observe le plus haut taux de satisfaction concernent surtout le secteur relationnel et les dimensions liées à l'intimité et à la dignité. Elles s'expriment comme suit :
 - on a respecté votre intimité physique (intimité);
 - on vous a parlé dans des mots que vous pouviez facilement comprendre (facilité);
 - on a fait preuve de discrétion à votre égard (intimité);
 - on a traité votre dossier de manière confidentielle (intimité);
 - on vous a traité avec respect (dignité);
 - on a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités (dignité);
 - on n'a pas pris de décision à votre place (responsabilisation);
 - l'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux (empathie);
 - l'établissement est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité (accessibilité).
- o Les attentes qui obtiennent le moins de satisfaction touchent surtout la dimension « solidarisation », à savoir :
 - on vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert (fiabilité);
 - on vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires (solidarisation);
 - si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous (apaisement);
 - on vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage (solidarisation);

- si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court (rapidité).
- o Parmi les sous-groupes de population suivants, la satisfaction est généralement plus élevée :
 - les femmes;
 - les personnes qui jugent leur état de santé comme bon ou très bon;
 - les gens âgés de plus de 55 ans;
 - les personnes d'expression française;
 - les retraités;
 - les inactifs;
 - les personnes se considérant comme pauvres ou très pauvres;
 - les gens qui résident dans l'est de l'île de Montréal.
- o Alors que les sous-groupes suivants affichent, de façon générale, des taux de satisfaction plus faibles :
 - les jeunes de 15 à 34 ans;
 - les personnes d'expression anglaise et les personnes allophones;
 - les étudiants;
 - les personnes qui travaillent à temps plein;
 - les gens qui font partie d'un ménage composé de deux adultes avec enfant(s);
 - les gens qui se considèrent à l'aise financièrement;
 - les résidents du centre ou de l'ouest de l'île
- o Globalement, les résidents de la région de Montréal-Centre de 15 ans et plus ayant utilisé, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, les services d'un CLSC, d'un hôpital et/ou d'une clinique médicale dans l'île de Montréal au cours des douze (12) derniers mois se disent très (49,8 %) ou assez (40,7 %) satisfaits des services reçus.
- o Les gens globalement les plus satisfaits, comparativement à la moyenne, se retrouvent parmi :
 - les femmes;
 - les personnes de niveau scolaire primaire et moins;
 - les gens âgés de 45 ans et plus;

- les retraités;
 - les personnes dont la langue d'usage est le français;
 - les personnes qui n'ont jamais fréquenté un hôpital ou un organisme autre qu'un CLSC ou une clinique médicale.
- o Alors que les gens les moins satisfaits, comparativement à la moyenne, font partie des sous-groupes de population suivants :
- les hommes;
 - les personnes âgées de 45 ans et moins;
 - les gens qui travaillent à temps plein;
 - les usagers dont la langue d'usage n'est ni le français ni l'anglais;
 - les personnes appartenant à une communauté culturelle qui n'est ni la communauté francophone ni la communauté anglophone, et qui ne sont pas nées au Canada;
 - les ménages composés de deux adultes avec enfant(s);
 - les personnes qui ont fréquenté un hôpital ou un organisme, autre qu'un CLSC ou une clinique médicale, au moins une fois.
- o Le niveau global de satisfaction par rapport aux services reçus en **CLSC** est le seul à être en augmentation constante depuis 1994. Il est passé de 40,7 % en 1994 à 48,6 % en 2000, soit une hausse de 7,9 %.
- o Les **hôpitaux**, quant à eux, ont obtenu un niveau de satisfaction global de 48,9%, ce qui est en diminution depuis 1997 (de 3,1 %), mais en augmentation générale depuis 1994 (de 14,6 %).
- o Le niveau global de satisfaction par rapport aux services reçus dans une **clinique médicale** est de 52,4 %, soit en légère diminution par rapport à 1997 (de 7,5 %), mais en augmentation générale depuis 1994 (de 9,3 %).
- o En cas d'insatisfaction, cinq grands types de comportements, pouvant être adoptés par l'ensemble des usagers, ressortent :
- la plainte : 51,9 %;
 - le changement (d'établissement ou de médecin) : 21 %;
 - l'immobilisme (ne ferait rien) : 8,2 %;
 - la protestation active : 3,7 %;
 - le questionnement (ne sait pas quoi faire) : 1,1 %.

3.4 L'INFORMATION AUX USAGERS

Dans cette section, nous analysons l'information qui est donnée aux usagers des services. Globalement, les utilisateurs du réseau de la santé et des services sociaux de la région de Montréal-Centre se considèrent très (17,7 %) ou assez (46,5 %) informés sur les services de santé et les services sociaux à Montréal.

- o Les répondants souhaiteraient principalement être renseignés par les sources d'information suivantes :
 - 40,7 % par des dépliants ou des brochures distribués par la poste;
 - 33,1 % par la télévision;
 - 31,5 % par les journaux;
 - 15,6 % par des médecins ou des professionnels de la santé;
 - 14,1 % par la radio.

SECTION 4

LES BAROMÈTRES COMPARATIFS DE SATISFACTION

4. LES BAROMÈTRES COMPARATIFS DE SATISFACTION

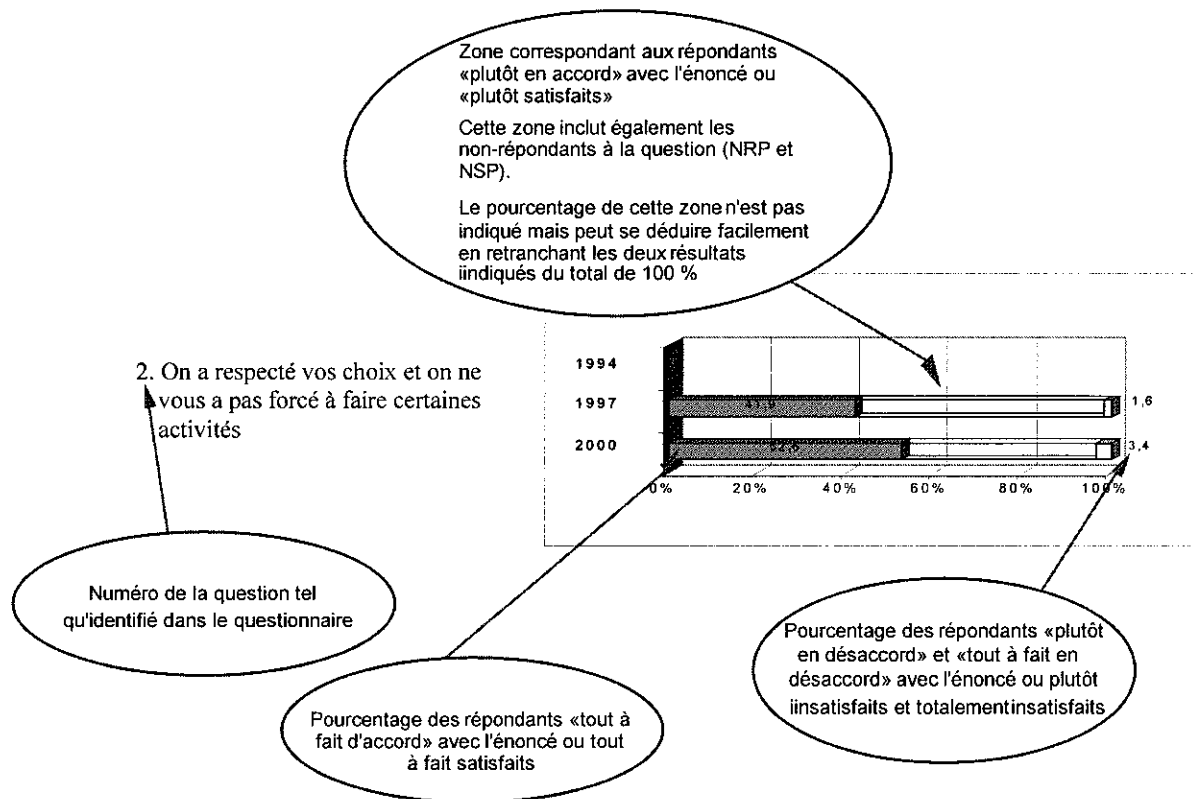
L'évaluation de la satisfaction est une façon de mesurer la performance d'un organisme donné ou du réseau dans son ensemble. La mesure sur une échelle d'accord – pas d'accord, par rapport à un énoncé illustrant une situation « idéale » ou optimale, permet d'aller chercher cette mesure de performance.

Ainsi, un individu se dit totalement d'accord avec le comportement d'un organisme dans une situation dite idéale ou recherchée; cet organisme a donc atteint son objectif et, par conséquent, « performe ».

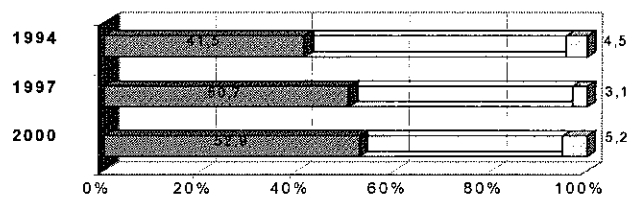
Si un individu est totalement satisfait d'un organisme par rapport à une situation ou un concept, c'est donc que cet organisme « performe » également aux yeux de l'utilisateur.

Afin de suivre l'évolution de la qualité des services et la satisfaction des usagers à travers les années, la firme **Zins Beuchesne et associés** a conçu des baromètres de satisfaction qui sont présentés ci-après ;

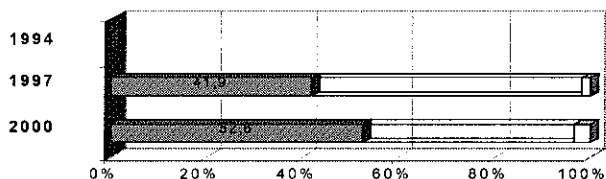
Grille de lecture des résultats du baromètre Satisfaction



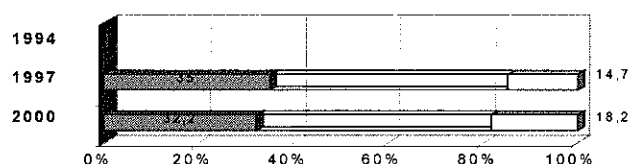
1. On vous a traité avec respect



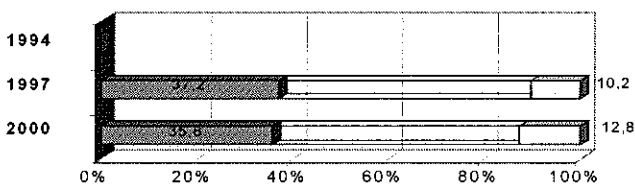
2. On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités



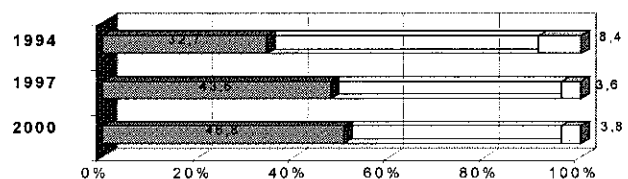
3. On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne



4. On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie



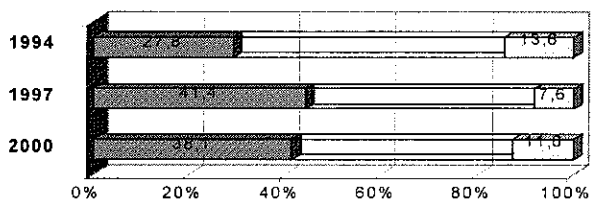
5. Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination



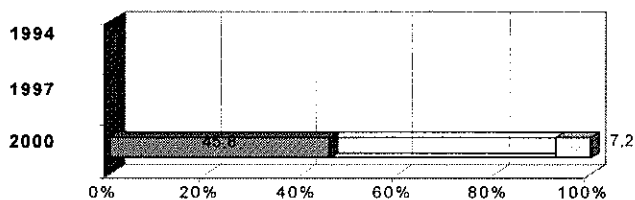
Légende:

■ Tout à fait d'accord □ En désaccord/pas du tout d'accord

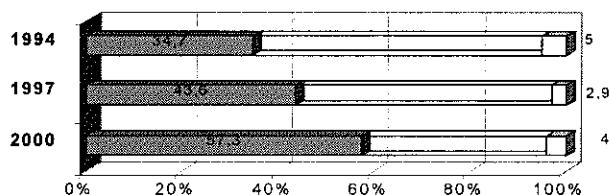
6. On a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème



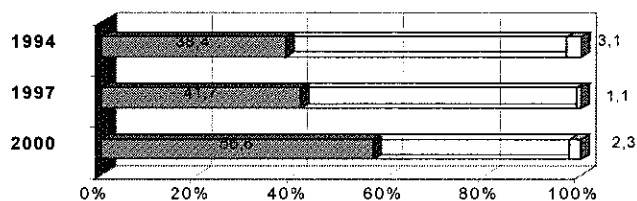
7. On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème



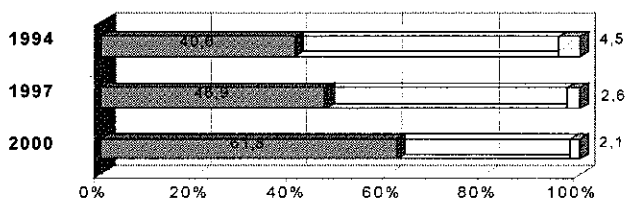
8. On a fait preuve de discrétion à votre égard



9. On a traité votre dossier de manière confidentielle



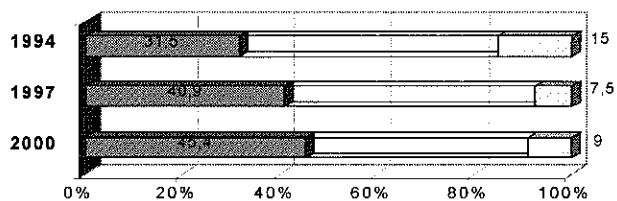
10. On a respecté votre intimité physique



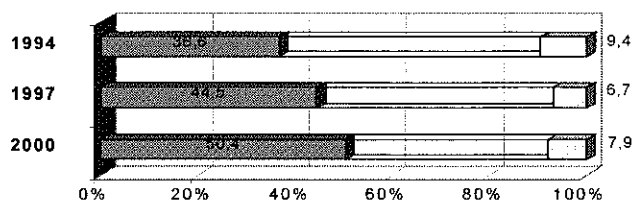
Légende:

■ Tout à fait d'accord □ En désaccord/pas du tout d'accord

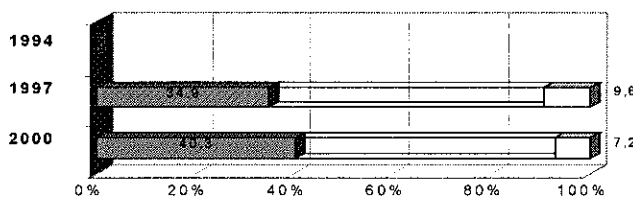
11. On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous



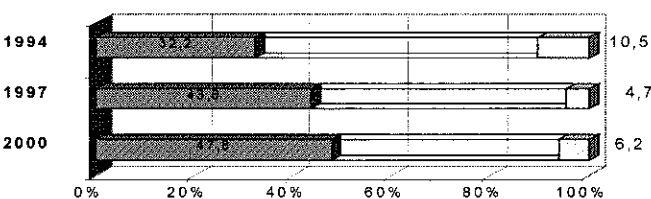
12. L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous a écouté(e) attentivement et vous a pris(e) au sérieux



13. L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté



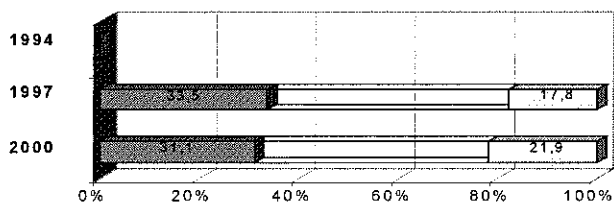
14. L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris



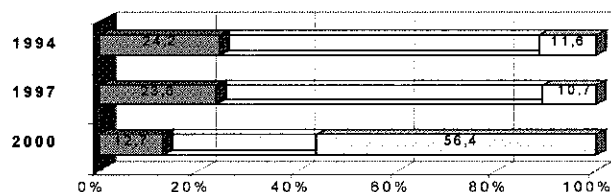
Légende:

■ Tout à fait d'accord □ En désaccord/pas du tout d'accord

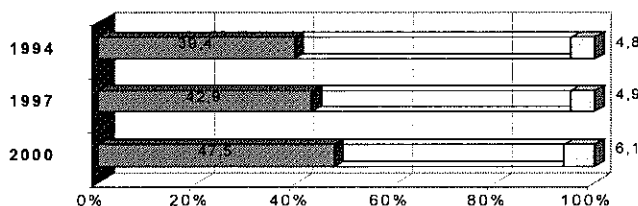
15. Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité



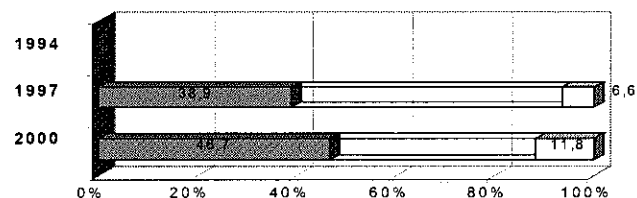
16. On vous a informé(e) de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert



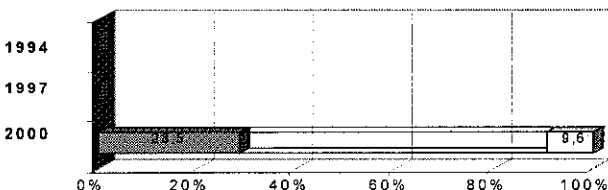
17. L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes



18. Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative



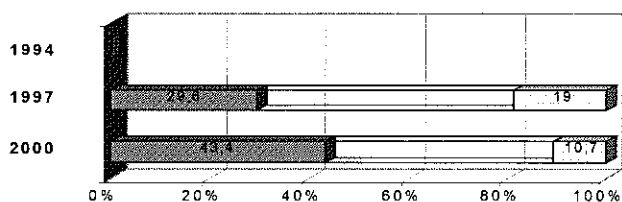
19. Les équipements et technologies semblent de pointe



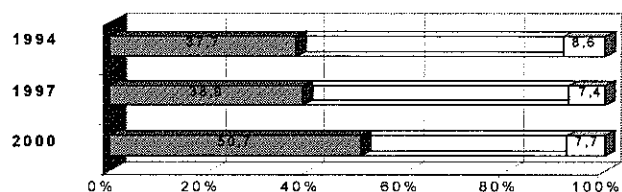
Légende:

■ Tout à fait d'accord □ En désaccord/pas du tout d'accord

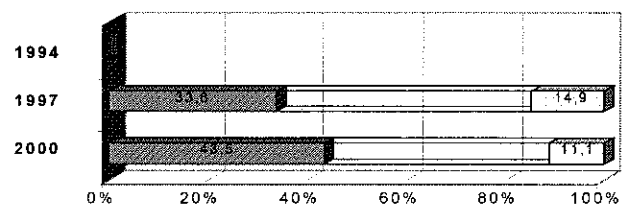
20. On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous



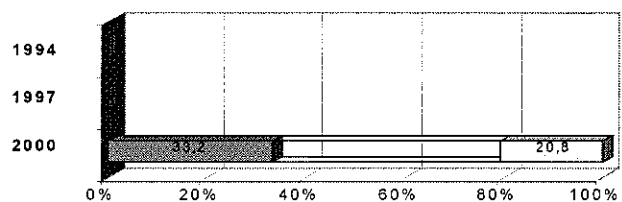
21. Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont aidé à trouver une solution



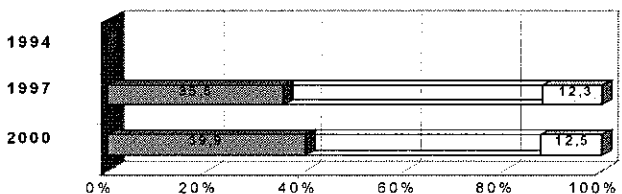
22. On n'a pas pris de décision à votre place



23. Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise



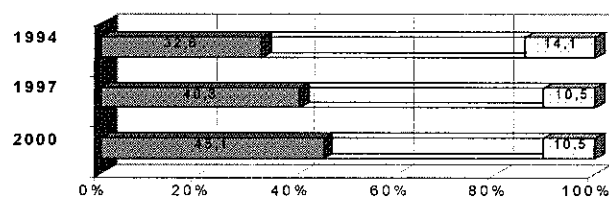
24. Il y a eu suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés



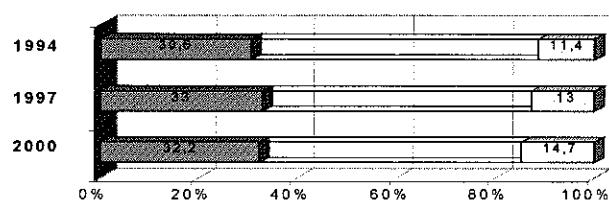
Légende:

■ Tout à fait d'accord □ En désaccord/pas du tout d'accord

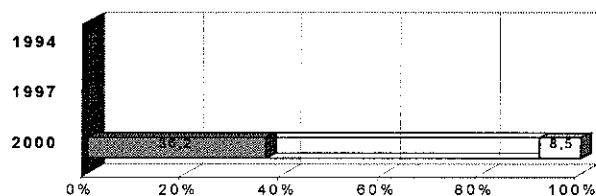
25. L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape



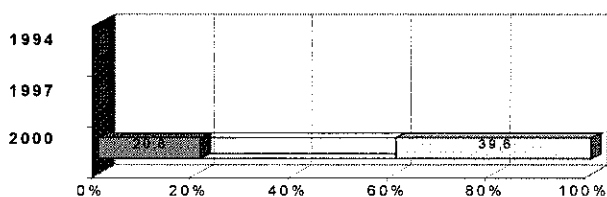
26. L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes



27. L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré



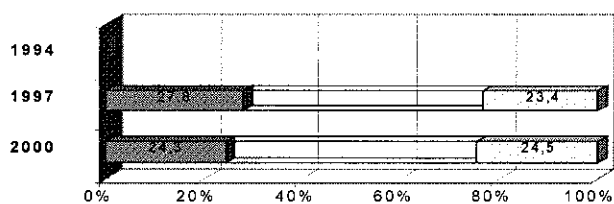
28. Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous



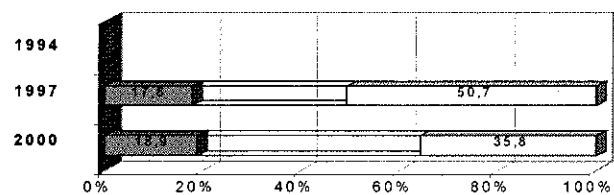
Légende:

■ Tout à fait d'accord □ En désaccord/pas du tout d'accord

29. On vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires)



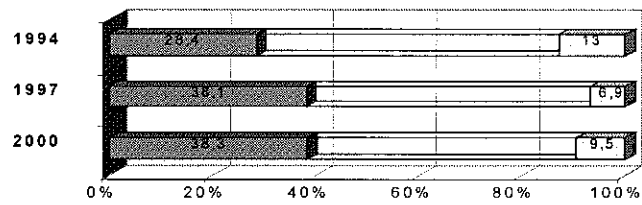
30. On vous a référé(e) à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires



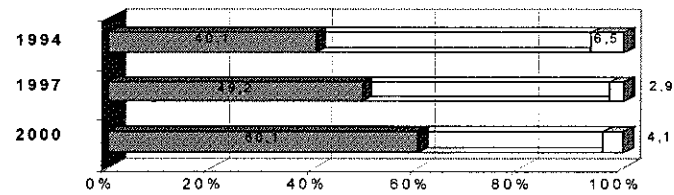
Légende:

■ Tout à fait d'accord □ En désaccord/pas du tout d'accord

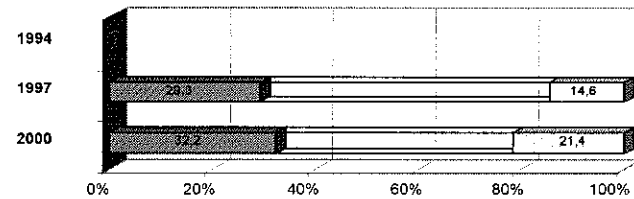
31. Il y a eu peu de formalités pour faire avec... (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)



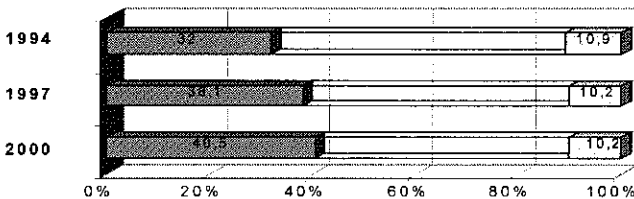
32. On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre



33. Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas



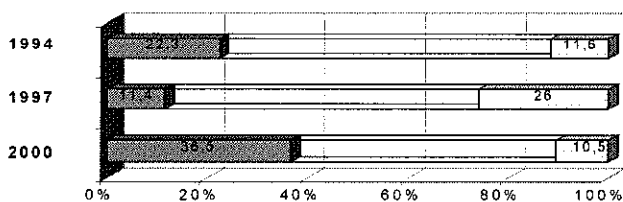
34. On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis



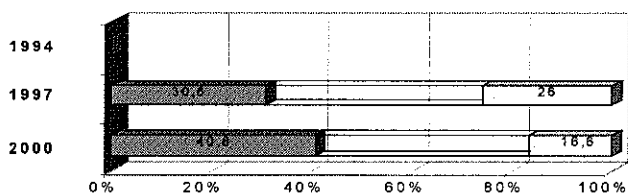
Légende:

■ Tout à fait d'accord □ En désaccord/pas du tout d'accord

35. Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux



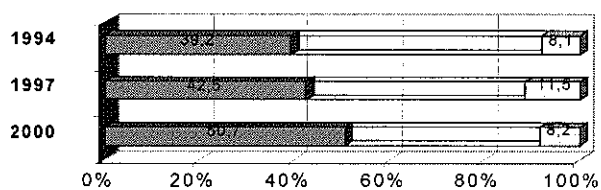
36. Lorsque c'était possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social, ou autre professionnel) s'est occupé de vous d'une fois à l'autre



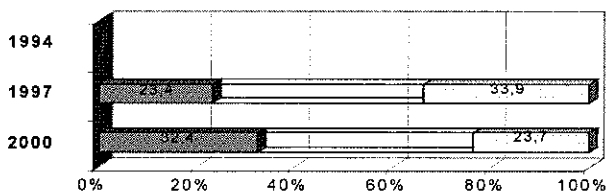
Légende:

■ Tout à fait d'accord □ En désaccord/pas du tout d'accord

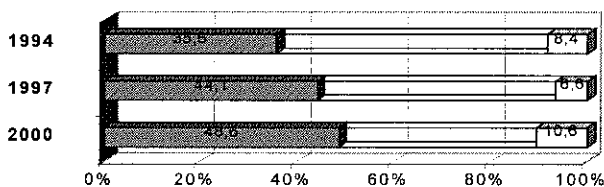
37. L'établissement est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité



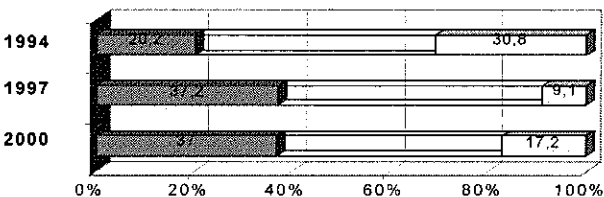
38. L'établissement vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre



39. On vous a donné de l'information adapté à votre culture et à votre langue



40. L'établissement est ouvert aux heures qui vous conviennent (i.e. la semaine, la fin de semaine et/ou les soirs)



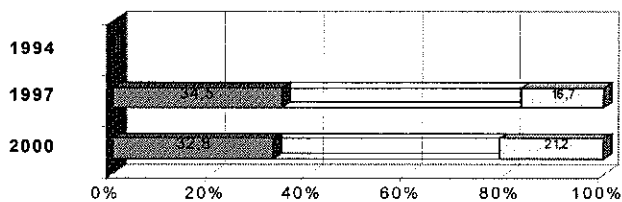
Légende:

■ Tout à fait d'accord □ En désaccord/pas du tout d'accord

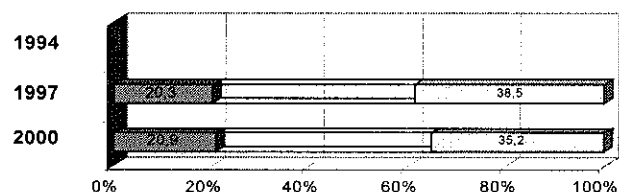
Secteur organisationnel

Dimension: Rapidité

41. Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement



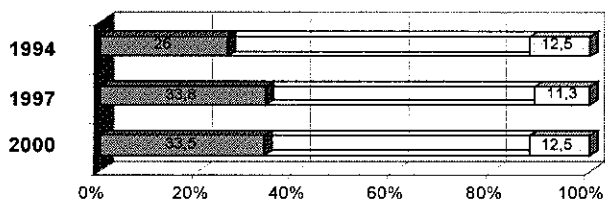
42. Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court



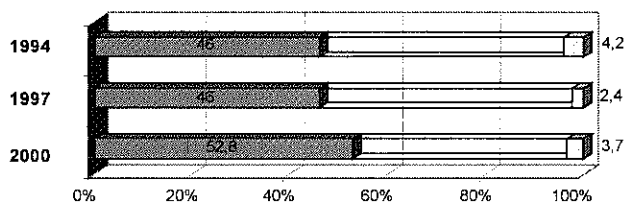
Secteur organisationnel

Dimension: Confort

43. L'atmosphère était agréable



44. Les locaux et les équipements étaient propres

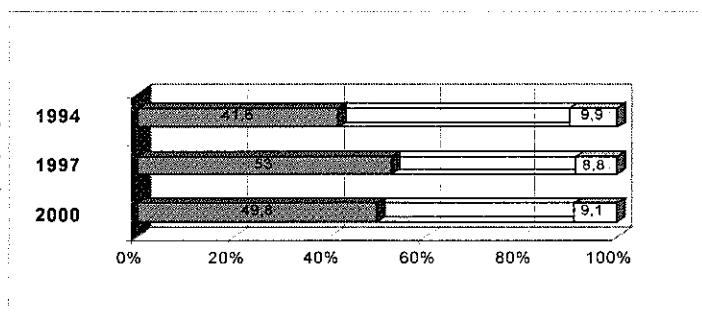


Légende:

■ Tout à fait d'accord □ En désaccord/pas du tout d'accord

Conclusion

Globalement, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e) des services reçus lors de la dernière visite à l'établissement



Les baromètres comparatifs de satisfaction sont également disponibles pour les CLSC, les centres hospitaliers et les cliniques privées de médecin en vous adressant à la Régie régionale de Montréal-Centre:

Ronald MCNEIL

Conseiller cadre

Direction des relations avec la communauté

Régie régionale de Montréal-Centre

3725, rue Saint-Denis

Montréal (Québec) H2L

Ronald.mcneil@ssss.gouv.qc.ca

Légende:

■ Tout à fait d'accord □ En désaccord/pas du tout d'accord

ANNEXES

LES QUESTIONNAIRES D'ENQUÊTE 2000

QUESTIONNAIRES FINALS

*Mesure de la qualité du service dans les organismes de santé et des services sociaux de la région
Montréal-Centre*

**QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE SUR
LES ATTENTES ET LA SATISFACTION
DES USAGERS**

ENQUÊTE RÉGIONALE 2000

PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE
DE LA QUALITÉ DES SERVICES
ET DE LA SATISFACTION DES USAGERS

QUESTIONNAIRE FINAL

Mesure de la qualité du service dans les organismes de santé et des services sociaux de la région Montréal-Centre

A. INTRODUCTION

Bonjour/bonsoir, mon nom est _____ de la firme de recherche **Zins Beaudesne et associés**. Nous effectuons présentement une étude sur les services de santé et les services sociaux à Montréal. Nous aimerions donc vous poser quelques questions; toutes vos réponses demeureront confidentielles.

Interviewer : Utiliser la grille de sélection pour choisir aléatoirement un répondant du ménage, âgé de 15 ans et plus.

Si la personne n'est pas disponible, demandez son nom et le meilleur moment pour la/le rappeler.

Nom : _____ Rappeler le : _____

No de téléphone : _____

B. LES ORGANISMES DE SANTÉ

1. (Pour tous les répondants)

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 de services sociaux dans les organismes suivants sur l'île de Montréal ? Et si oui, combien de fois (si on exclut les visites pour le renouvellement d'une carte d'assurance-maladie) ?

(LIRE EN ROTATION)

- | | | | |
|--|------------------------|-----------|---------------|
| 1. Un hôpital (incluant une clinique externe qui y est reliée) ? | [] 1 Oui _____ fois ? | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |
| 2. Un hôpital à vocation psychiatrique ? | [] 1 Oui _____ fois ? | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |
| 3. Une clinique médicale privée (i.e. non reliée à un hôpital) ? | [] 1 Oui _____ fois ? | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |
| 4. Un bureau privé de psychologue ou cabinets de professionnels ? | [] 1 Oui _____ fois ? | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |
| 5. Visite reçue à domicile par un CLSC ? | [] 1 Oui _____ fois ? | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |
| 6. Un CLSC ? | [] 1 Oui _____ fois ? | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |
| 7. Un centre jeunesse (comme les CPEJ, DPJ, centres de réadaptation pour jeunes et mères en difficulté, services sociaux pour jeunes, anciens CSS) ? | [] 1 Oui _____ fois ? | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |
| - Y résidez-vous ou y avez-vous résidé? Si oui, pendant combien de temps (jours)? | [] 1 Oui _____ | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |
| 8. Un centre de réadaptation pour adultes | [] 1 Oui _____ fois ? | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |
| Si oui, est-ce un centre pour personnes | | | |
| avec handicap physique ? | 1 | | |
| avec déficience intellectuelle ? | 2 | | |
| avec des problèmes d'alcoolisme ou de toxicomanie ? | 3 | | |
| NSP | 8 | | |
| NRP | 9 | | |
| -Y résidez-vous ou y avez-vous résidé? Si oui, pendant combien de temps (jours)? | [] 1 Oui _____ | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |
| 9. Un centre d'hébergement et de soins longue durée (centre d'accueil) ? | [] 1 Oui _____ fois ? | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |
| -Y résidez-vous ou y avez-vous résidé? Si oui, pendant combien de temps (jours)? | [] 1 Oui _____ | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |
| 10. Un centre de jour rattaché à un centre d'accueil ? | [] 1 Oui _____ fois ? | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |
| 11. Un organisme communautaire tel que maison de jeunes, centres d'entraide, associations, etc. ? | [] 1 Oui _____ fois ? | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |
| 12. Autre (spécifier) : _____ | [] 1 Oui _____ fois ? | [] 2 Non | [] 9 NSP/NRP |

Note : Ne garder que les répondants des choix 1, 3, 5 et 6 seulement

Si la personne a fréquenté conjointement un CLSC, un hôpital ou une clinique, choisir en ordre pour la section satisfaction : CLSC (choix #5 et #6), hôpitaux (choix #1), cliniques médicales privées et cabinets de médecin (choix #3).

2. Pourriez-vous me donner le nom du dernier CLSC, hôpital ou clinique médicale privée que vous avez fréquenté ou qui vous a visité ?

(Noter le nom complet de l'organisme ex. CLSC..., hôpital..., clinique...) : _____

3. Lorsque vous avez fréquenté cet organisme, comment vous êtes-vous déplacé(e) ?

- | | |
|-------|--|
| [] 1 | À pied |
| [] 2 | Avec mon auto |
| [] 3 | En transport en commun |
| [] 4 | En taxi |
| [] 5 | Par transport adapté |
| [] 6 | Quelqu'un de mon entourage vient me conduire |
| [] 9 | NSP / NRP |

C. LES ATTENTES ET LA SATISFACTION

Dans un premier temps, je vais vous demander quelle l'importance vous accordez à l'élément que je vais vous lire et dans un deuxième temps, quel est votre niveau de satisfaction face à cet élément.

4. 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 ...

(LIRE EN ROTATION)										(LIRE EN ROTATION)									
Moins important					Plus important					Totallement en désaccord					Totallement en accord				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NA	NSP	NRP	1	2	3	4	5	6	7
• Que l'on vous traite avec respect	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• Que l'on respecte vos choix et qu'on ne vous force pas à faire certaines activités	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• Que l'on ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat, mais que l'on tienne compte de l'ensemble de votre personne	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• Que l'on tienne compte de votre culture et de vos habitudes de vie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• Que l'on ne pose pas de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• Que l'on ne pose pas de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou votre problème	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• Que l'on fasse preuve de discrétion à votre égard	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• Que l'on traite votre dossier de manière confidentielle	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• Que l'on respecte votre intimité physique	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• Que les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous aident à trouver une solution	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6

Lors de votre dernière visite à... au... (organisme choisi selon la grille de sélection), est-ce que ... **N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à la situation** que vous avez vécue lors de votre dernière visite à... au... (UTILISER L'ÉCHELLE DE TOTALEMENT EN DÉSACCORD À TOTALEMENT EN ACCORD)

Totallement en désaccord					Totallement en accord					Totallement en accord									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NA	NSP	NRP	1	2	3	4	5	6	7
• On vous a traité avec respect à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé(e) à faire certaines activités à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• On n'a pas posé de questions qui n'ont pas de rapport avec votre problème à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• On a fait preuve de discrétion à votre égard à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• On a traité votre dossier de manière confidentielle à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• On a respecté votre intimité physique à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6
• Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont aidé à trouver une solution à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	1	2	3	4	5	6

4. 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 ...

(LIRE EN ROTATION)

	Moins important										Plus important				NA	NSP	NRP
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	9	8	7	98	98	99
• Que l'on ne prenne pas de décision à votre place	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	9	8	7	98	98	99
• Que les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous donnent des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	9	8	7	98	98	99
• Qu'il y ait le moins possible de formalités pour faire affaire avec un organisme (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	9	8	7	98	98	99
• Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	9	8	7	98	98	99
• Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	9	8	7	98	98	99
• Que l'on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	9	8	7	98	98	99
• Qu'il y ait une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	9	8	7	98	98	99
• 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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	9	8	7	98	98	99
• Que l'organisme soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit possible de stationner à proximité	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	9	8	7	98	98	99

- Lors de votre dernière visite à... au... (organisme choisi selon la grille de sélection), est-ce que ... **N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à la situation** que vous avez vécue lors de votre dernière visite à... au... (UTILISER L'ÉCHELLE DE TOTALEMENT EN DÉSACCORD À TOTALEMENT EN ACCORD)

(LIRE EN ROTATION)

	Totallement en désaccord				En désaccord				En accord				Totallement en accord				NA	NSP	NRP
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	7	8	9
• On n'a pas pris de décision à votre place à... au...	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	7	8	9
• Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise à... au...	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	7	8	9
• Il y a peu de formalités pour faire affaire avec le... la... (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	7	8	9
• On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre à... au...	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	7	8	9
• Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas à... au...	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	7	8	9
• On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	7	8	9
• Il y a une continuité et une bonne communication entre le... la... et les différents organismes de santé et de services sociaux	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	7	8	9
• Lorsque c'était possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'est occupé de vous d'une fois à l'autre à... au...	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	7	8	9
• Le... la... est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	7	8	9

4. 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 ...	Moins important										Plus important							NSP	NA	NSP	NRP
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	10	97	98	99						
(LIRE EN ROTATION)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	10	97	98	99						
• Que l'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	10	97	98	99						
• Que l'on vous donne de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	10	97	98	99						
• Que l'organisme soit ouvert aux heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou soir)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	10	97	98	99						
• Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	10	97	98	99						
• Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit court	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	10	97	98	99						
• Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	10	97	98	99						
• Que l'on vous informe de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	10	97	98	99						
• Que l'ensemble des personnes rencontrées soient compétentes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	10	97	98	99						
• Que vous ayez une réponse aux examens et aux évaluations qui sont faits, que ce soit positif ou négatif	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	10	97	98	99						

Lors de votre dernière visite à... au... (organisme choisi selon la grille de sélection), est-ce que ... N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à la situation que vous avez vécue lors de votre dernière visite à... au... (UTILISER L'ÉCHELLE DE TOTALEMENT EN DÉSACCORD À TOTALEMENT EN ACCORD)

(LIRE EN ROTATION)

	Totallement en désaccord					Totallement en accord					NSP	NA	NSP	NRP	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9						
• Le... la... vous a informé(e) sur l'ensemble des services qu'on y offre	1	2	3	4	5	6	7	8	9						
• On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	1	2	3	4	5	6	7	8	9						
• Le... la... est ouvert aux heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou soir)	1	2	3	4	5	6	7	8	9						
• Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement à... au... (Note : Ne s'applique pas si le répondant n'avait pas de rendez-vous)	1	2	3	4	5	6	7	8	9						
• Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court à... au... (Note : Ne s'applique pas si le répondant avait un rendez-vous)	1	2	3	4	5	6	7	8	9						
• Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité à... au... (Note : Ne s'applique pas si le répondant n'avait pas un rendez-vous)	1	2	3	4	5	6	7	8	9						
• On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9						
• L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9						
• Si vous avez passé des examens et des tests à... au..., vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	1	2	3	4	5	6	7	8	9						

4. 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 ...

	Moins important										Plus important										NSP	NRP
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									
• Que l'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement et vous prenne au sérieux	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									
• Que l'ensemble des personnes rencontrées aient de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous assistent	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									
• Que l'ensemble des personnes rencontrées vous comprennent bien	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									
• Que l'atmosphère soit agréable dans l'organisme	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									
• Que les locaux et les équipements soient propres	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									
• Que tous les gens soient traités également, sans aucune discrimination	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									
• Que l'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									
• Que l'ensemble des personnes rencontrées soient souriantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									
• Que l'ensemble des personnes rencontrées vous rassurent	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									
• Que l'on vous propose d'obtenir du support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									
• Que l'on vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									
• Qu'il y ait un suivi aux conseils et aux références qui sont donnés	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									
• Lorsque le temps d'attente est long, que l'on se préoccupe de vous	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									
• Que les équipements et technologies soient de pointe	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99									

Lors de votre dernière visite à... au... (organisme choisi selon la grille de sélection), est-ce que ... N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à la situation que vous avez vécue lors de votre dernière visite à... au... (UTILISER L'ÉCHELLE DE TOTALEMENT EN DÉSACCORD À TOTALEMENT EN ACCORD)

	Totalement en désaccord										Totalement en accord										NSP	NRP
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous a écouté(e) attentivement et vous a pris au sérieux à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté(e) à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris(e) à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• L'atmosphère était agréable à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• Les locaux et les équipements étaient propres à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• Tous les gens ont été traités également, sans aucune discrimination à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré(e) à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• On vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires) à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• On vous a référé(e) à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
• Les équipements et technologies sont de pointe à... au...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

5. Globalement, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e) des services reçus à cet organisme ?

(Lire en rotation de 1 à 4 et de 4 à 1)

- ☐ 1 Très
- ☐ 2 Assez
- ☐ 3 Peu
- ☐ 4 Pas du tout
- ☐ 8 NSP
- ☐ 9 NRP

6. Dans le cas où vous seriez insatisfait(e) de la qualité ou de l'accessibilité des services de santé et des services offerts par un organisme donné, que feriez-vous pour manifester votre insatisfaction ?

(Ne pas lire, réponse spontanée)

- ☐ 1 J'irais ailleurs / je changerais de médecin
- ☐ 2 Je contacterais le bureau des plaintes de l'organisme
- ☐ 3 Je me plaindrais au médecin concerné
- ☐ 4 Je ne ferais rien
- ☐ 5 Je me plaindrais au supérieur / responsable de l'organisme
- ☐ 6 Je m'adresserais au ministère de la Santé et des services sociaux
- ☐ 7 Je me plaindrais à la personne concernée
- ☐ 8 Je m'adresserais à la Corporation des médecins
- ☐ 9 Je m'adresserais à l'Ombudsman
- ☐ 10 J'irais voir mon député
- ☐ 11 Je m'adresserais à la Régie régionale
- ☐ 12 Je m'adresserais au CLSC
- ☐ 13 Je me plaindrais à mon médecin de famille
- ☐ 14 Je me plaindrais à l'organisme concerné
- ☐ Autres (spécifier) : _____
- ☐ 98 NSP

D. AUTRES

7. Est-ce que vous vous considérez ... informé(e) sur les services de santé et les services sociaux à Montréal ?

- ☐ 1 Très
- ☐ 2 Assez
- ☐ 3 Peu
- ☐ 4 Pas du tout
- ☐ 9 NSP/NRP

8. Par quelles sources d'information souhaiteriez-vous être informé(e) sur les services de santé et les services sociaux à Montréal ?

- ☐ 1 Radio
- ☐ 2 TV
- ☐ 3 Journaux
- ☐ 4 Magazines
- ☐ 5 Dépliants/ brochures distribués par la poste
- ☐ 6 Médecins / professionnels de la santé
- ☐ 7 Internet
- ☐ 8 Autres

E. CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES ET ÉCONOMIQUES

9. Comparativement à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre état de santé est (lire en rotation 1 à 5, 5 à 1) :

- ☐ 1 Excellent
- ☐ 2 Très bon
- ☐ 3 Bon
- ☐ 4 Moyen
- ☐ 5 Mauvais
- ☐ 8 NSP
- ☐ 9 NRP

10. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison ?
- ☐ 1 Français
 - ☐ 2 Anglais
 - ☐ 3 Italien
 - ☐ 4 Espagnol
 - ☐ 5 Grec
 - ☐ 6 Arabe
 - ☐ 7 Chinois
 - ☐ 8 Portugais
 - ☐ 9 Vietnamien
 - ☐ 98 Autre (spécifier) :
 - ☐ 99 NSP/NRP
11. Appartenez-vous à une communauté culturelle ou groupe ethnique particulier ?
- ☐ 1 Non
 - ☐ 2 Oui (préciser : _____)
 - ☐ 9 NRP
12. Êtes-vous né(e) au Canada ?
- ☐ 1 Oui] Passer à Q.14
 - ☐ 2 Non
 - ☐ 3 NRP
13. Depuis combien d'années vivez-vous au Canada ? _____ ans
14. Quel niveau de scolarité avez-vous complété ?
- ☐ 1 Primaire
 - ☐ 2 Secondaire
 - ☐ 3 Cégep et technique
 - ☐ 4 Université
 - ☐ 5 Aucun
 - ☐ 8 NSP
 - ☐ 9 NRP
15. Quelle est votre année de naissance ? (Codifier les deux derniers chiffres) _____
16. Avez-vous un handicap...
- ☐ 1 Moteur
 - ☐ 2 Visuel
 - ☐ 3 Auditif
 - ☐ 4 Intellectuel
 - ☐ 5 Multiple
 - ☐ 6 Autre
 - ☐ 7 Aucun
 - ☐ 8 NSP
 - ☐ 9 NRP
17. Quel est le revenu annuel total de votre ménage (avant impôts et en incluant les revenus de toutes provenances et de **tous les membres du ménage**) ?
- LIRE*
- ☐ 1 Moins de 10 000 \$
 - ☐ 2 10 000 \$ - 19 999 \$
 - ☐ 3 20 000 \$ - 29 999 \$
 - ☐ 4 30 000 \$ - 39 999 \$
 - ☐ 5 40 000 \$ - 49 999 \$
 - ☐ 6 50 000 \$ - 59 999 \$
 - ☐ 7 60 000 \$ - 69 999 \$
 - ☐ 7 70 000 \$ - 89 999 \$
 - ☐ 8 90 000 \$ et plus
 - ☐ 9 NRP

18. Comment percevez-vous votre situation économique par rapport aux gens de votre âge ?
- ☐ 1 Je me considère à l'aise financièrement
 - ☐ 2 Je considère mes revenus suffisants pour répondre à mes besoins fondamentaux ou à ceux de ma famille
 - ☐ 3 Je me considère pauvre
 - ☐ 4 Je me considère très pauvre
 - ☐ 8 NSP
 - ☐ 9 NRP
19. a) Combien de personnes de 18 ans et plus habitent votre foyer (en vous incluant s'il y a lieu) ? _____
 Combien de personnes de moins de 18 ans habitent votre foyer (en vous incluant s'il y a lieu) ? _____
20. Êtes-vous couvert par une police d'assurance santé d'une compagnie privée (note : pas l'assurance-maladie du Québec) ?
- ☐ 1 Oui
 - ☐ 2 Non
 - ☐ 8 NSP
 - ☐ 9 NRP
- 21a. Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ?
- ☐ 1 Je travaille à temps plein
 - ☐ 2 Je travaille à temps partiel
 - ☐ 4 Je suis étudiant(e)
 - ☐ 5 Je suis retraité(e)
 - ☐ 6 Je tiens la maison
 - ☐ 7 Je retire des prestations de l'assurance chômage | Passer à Q20
 - ☐ 8 Je retire des prestations de l'aide sociale (B.S.)
 - ☐ 9 Autre (spécifier) : _____
 - ☐ 99 NRP
- 21b. Œuvrez-vous dans le domaine de la santé et des services sociaux ? (ex. professionnels rémunérés par la RAMQ, etc.)
- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| NSP | 9 |
22. Dans quel quartier ou municipalité habitez-vous ? _____
23. Quel est votre code postal (dans le cas d'un refus, demander les trois premiers caractères) ?

24. Noter le sexe du répondant : ☐ 1 H ☐ 2 F

REMERCIER ET TERMINER

**SURVEY QUESTIONNAIRES ON
USERS' EXPECTATIONS AND
USERS' SATISFACTION**

REGIONAL SURVEYS 2000

PROGRAMME FOR CONTINUOUS IMPROVEMENT
IN SERVICE QUALITY AND
USER SATISFACTION

FINAL SURVEY QUESTIONNAIRE

Quality of service in health and social services institutions in the Montreal-Centre area

A. INTRODUCTION

Hello, my name is _____ from the research firm **Zins Beaudesne and Associates**. We are presently conducting a survey on health and social services in the Montreal area. We would like to ask you a few questions; all your answers will remain completely confidential.

Interviewer : Use the selection grid to randomly select a respondent in the household aged 15 and over.

If the individual is unavailable, ask for his/her name and the best time to call back.

Name : _____ Call back on : _____

Phone: _____

B. HEALTH INSTITUTIONS

1 (For all respondents)

In the last twelve months, have you gone to consult, **for yourself or for someone who is one of your dependants**, a health or social service institution, organization or professional on the island of Montreal? If so, how many times (excluding visits made to renew a health insurance card) ?

1. A hospital (including an outpatient clinic run by a hospital)? []1 Yes _____ times? []2 No []9 DNK/DNA
2. A psychiatry-related hospital ? []1 Yes _____ times? []2 No []9 DNK/DNA
3. A private medical clinic (i.e. not run by a hospital)? []1 Yes _____ times? []2 No []9 DNK/DNA
4. The private office of a psychologist or some other professional ? []1 Yes _____ times? []2 No []9 DNK/DNA
5. Home-care visit by a CLSC? []1 Yes _____ times? []2 No []9 DNK/DNA
6. A CLSC ? []1 Yes _____ times? []2 No []9 DNK/DNA
7. A youth centre (such as CPEJ, DPJ, rehabilitation centres for young people and mothers in need, social services for young people, etc) ? []1 Yes _____ times? []2 No []9 DNK/DNA
 - Are you living there now or did you live there? If so, for how long (days)? []1 Yes _____ days? []2 No []9 DNK/DNA
8. A rehabilitation centre for adults? []1 Yes _____ times? []2 No []9 DNK/DNA
 - If so, was the centre for persons...
 - with a physical handicap? 1
 - with an intellectual handicap? 2
 - with alcohol or drug abuse problems? 3
 - DNK 8
 - DNA 9
 - Are you living there now or did you live there? If so, for how long (days)? []1 Yes _____ days? []2 No []9 DNK/DNA
9. A nursing home or extended care facility (reception centre)? []1 Yes _____ times? []2 No []9 DNK/DNA
 - Are you living there now or did you live there? If so, for how long (days)? []1 Yes _____ days? []2 No []9 DNK/DNA
10. Day or drop-in centre run by to a nursing home? []1 Yes _____ times? []2 No []9 DNK/DNA
11. A community organization such as a youth drop-in centre, self-help centre, associations, etc. ? []1 Yes _____ times? []2 No []9 DNK/DNA
12. Other (specify) : _____ []1 Yes _____ times? []2 No []9 DNK/DNA

Note : Keep only those respondents who have made choices under 1, 3, 5, and 6.

If the respondent visited both a CLSC, a hospital or a private medical clinic, choose in the following order for the section on satisfaction : CLSC (choices #5 and #6), hospitals (choice #1), private medical clinics (choice #3).

2. Can you give me the name of the last CLSC, hospital or private medical clinic that you have visited or that visited you ? (Write down the complete name of the institution ex. CLSC..., hospital..., clinic...) : _____

3. How did you get to this institution?

- [] 1 on foot
- [] 2 by car
- [] 3 by public transit
- [] 4 by taxi
- [] 5 by an adapted transport
- [] 6 I was driven there by someone I know
- [] 9 DNK/DNA

C. EXPECTATIONS AND SATISFACTION

Now, I would like to ask you on the one hand what importance you attach to the element that I will read to you, and on the other hand what is your satisfaction level is with regard to that element.

4. Using a scale from 1 to 10, where 1 means that the element is less important to you and 10, more important to you when dealing with a health or social service institution for yourself or for someone else? Is it important or not important for you... **(READ IN ROTATION)**
- Now let us take your last visit to ... (name of the institution according to the selection grid), would you tell me if ... **Feel free to tell me that the statement does not apply to the situation you faced during your last visit to ... (use the scale FROM TOTALLY DISAGREE TO TOTALLY AGREE)**

	More important										NA	DNK	DNA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
• That you be treated with respect	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
• That your choices are respected and you not be forced to do certain activities	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
• That not only your immediate problem be taken care of but, your whole person be also taken into account	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
• That your culture, lifestyle and habits be taken into account	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
• That you not be asked questions that are unrelated to your problem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
• That no gestures be made that are not relevant to your condition or your problem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
• That you be dealt with discretion	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
• That your case be treated in a confidential manner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
• That your physical privacy be respected	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
• That you be presented with all the options that are available to you	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
• That the staff (doctors, nurses, social workers or other professionals) helps you find a solution	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
• That decisions not be made for you	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
• That the staff (doctors, nurses, social workers or other professionals) gives you advice to prevent the problem from reoccurring	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99

	Totally disagree	Disagree	Agree	Totally agree	NA	DNK	DNA
	1	2	3	4	7	8	9
• You were treated with respect at the...	1	2	3	4	7	8	9
• Your choices were respected and you were not forced to do certain activities at the...	1	2	3	4	7	8	9
• Not only was your immediate problem taken care of but your whole person was also taken into consideration at the...	1	2	3	4	7	8	9
• Your culture, lifestyle and habits were taken into account at the...	1	2	3	4	7	8	9
• You were not asked questions that were unrelated to your problem	1	2	3	4	7	8	9
• No gestures were made that were not relevant to your condition or your problem	1	2	3	4	7	8	9
• You were dealt with discretion	1	2	3	4	7	8	9
• Your case was treated in a confidential manner at the...	1	2	3	4	7	8	9
• Your physical privacy was respected at the...	1	2	3	4	7	8	9
• You were presented with all the options available to you	1	2	3	4	7	8	9
• The staff at the...(doctors, nurses, social workers or other professionals) helped you find a solution	1	2	3	4	7	8	9
• At the... no decisions were made for you	1	2	3	4	7	8	9
• The staff (doctors, nurses, social workers or other professionals) at the...gave you advice to prevent the problem from reoccurring	1	2	3	4	7	8	9

4. Using a scale from 1 to 10, where 1 means that the element is less important to you and 10, more important to you when dealing with a health or social service institution for yourself or for someone else? Is it important or not important for you...

(READ IN ROTATION)

(READ IN ROTATION)

	Less important						More important						NA	DNK
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	
• That there be as few formalities as possible when dealing with an organization (not too complicated, not too many steps nor too much paperwork involved)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	
• That the staff uses language that is easy to understand	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	
• That it be possible for you to choose the caregiver (doctor, nurse, social worker or other professional) and to change if it doesn't work out	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	
• That procedures with other institutions, organisations or professionals be facilitated, if so required	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	
• That there be continuity and a good flow of information between the different health and social service organizations	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	
• That when possible, the same caregiver (doctor, nurse, social worker or other professional) care for you from one time to the next	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	
• That the organization is easily accessible by public transit (including adapted transportation for handicapped persons) or it be possible to park nearby	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	
• That information be provided to you on all of the services that are available there	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	
• That you be given information that is adapted to your culture and your language	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	
• That the organization be open during hours that are convenient for you (i.e. weekdays, weekend and/or evenings)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99	

Now let us take your last visit to ... _____ (name of the institution according to the selection grid), would you tell me if ... **Feel free to tell me that the statement does not apply to the situation you faced during your last visit to...** (use the scale FROM TOTALLY DISAGREE TO TOTALLY AGREE)

(READ IN ROTATION)		Totally disagree	Disagree	Agree	Totally agree	NA	DNK
•	There were as few formalities as possible in dealing with ... (it was not too complicated, there were not too many steps nor too much paperwork involved)	1	2	3	4	7	8 9
•	The staff at the.... used language that was easy to understand	1	2	3	4	7	8 9
•	It was possible for you at the.... to choose your caregiver (doctor, nurse, social worker or other professional) and to change when it didn't work out	1	2	3	4	7	8 9
•	The procedures with other institutions, organisations or professionals were facilitated, when such was required	1	2	3	4	7	8 9
•	There was a continuity and a good flow of information between the different health and social service organizations at the....	1	2	3	4	7	8 9
•	When possible, the same caregiver (doctor, nurse, social worker or other professional) took care of you at the... from one time to the next	1	2	3	4	7	8 9
•	The... was easily accessible by public transit (including adapted transport for the handicapped) or it was possible to park nearby	1	2	3	4	7	8 9
•	The ... provided you with information on all the services that were available there	1	2	3	4	7	8 9
•	You were given information that was adapted to your culture and language	1	2	3	4	7	8 9
•	The... was open during hours that were convenient for you (i.e. weekdays, weekend and/or evenings)	1	2	3	4	7	8 9

4.	Using a scale from 1 to 10, where 1 means that the element is less important to you and 10, more important to you when dealing with a health or social service institution for yourself or for someone else? Is it important or not important for you... (READ IN ROTATION)											NA	DNK	DNA
		Less important			More important									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● That your appointments with the professionals be obtained quickly	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● That when you do not have an appointment, the waiting time be short	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● That appointments be kept on time	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● That you are informed as how to complain should you be dissatisfied with the service offered	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● That all the staff members you deal with be competent	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● That you be given the results of any test or evaluation that is made regardless of whether they are positive or negative	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● That the staff take the time that is necessary to take care of you	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● That the staff (doctor, nurse, social worker or other professional) listen to you attentively and take you seriously	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● That all the staff members you deal with show consideration for family members or friends that help (assist) you	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● That all the staff members you deal with understand you well	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● That the atmosphere in the organization be pleasant	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99

	Now let us take your last visit to ... (name of the institution according to the selection grid), would you tell me if.... Feel free to tell me that the statement does not apply to the situation you faced during your last visit to ... (Use the scale FROM TOTALLY DISAGREE TO TOTALLY AGREE) (READ IN ROTATION)											NA	DNK	DNA
		Totally disagree			Disagree			Agree			Totally agree			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● If you made appointments with the professionals at the..., these appointments were obtained quickly (Note : Does not apply if the respondent had no appointment)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● If you did not make an appointment, the waiting time was short at the... (Note : Does not apply if the respondent had an appointment)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● If you made an appointment, your appointment time was respected at the... (Note : Does not apply if the respondent had no appointment)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● At the... you were provided with information on how to complain should you be dissatisfied with the service offered	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● All the staff members you dealt with at the... were competent	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● If you had tests or evaluations made, you were given the results regardless of whether they were positive or negative	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● The staff at the... took the time that was necessary to take care of you	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● The staff (doctor, nurse, social worker or other professional) you met with at the... listened to you attentively and took you seriously	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● All the staff members you dealt with at the... showed consideration for the members of your family or friends who helped you	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● All the staff members you dealt with at the... understood you well	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
	● The atmosphere at the... was pleasant	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99

5. Generally speaking, would you say that you are... satisfied with the services that you received at this organization?

(Read in rotation from 1 to 4 and from 4 to 1)

- ☐ 1 Very
- ☐ 2 Rather
- ☐ 3 Not very
- ☐ 4 Not at all
- ☐ 8 DNK
- ☐ 9 DNA

6. In the event that you be dissatisfied with the quality or the accessibility of health and social services provided by a given institution, what would you do to show you dissatisfaction?

(Do not read out, spontaneous answer)

- ☐ 1 I would go elsewhere/change physician
- ☐ 2 I would contact the complaint department of the institution
- ☐ 3 I would complain to the physician in charge
- ☐ 4 I would do nothing
- ☐ 5 I would complain to the director / person in charge of the institution
- ☐ 6 I would contact the Department of Health and Social Services (the ministère)
- ☐ 7 I would complain to the person concerned
- ☐ 8 I would contact the " College of physicians " (Corporation des médecins)
- ☐ 9 I would contact the Ombudsman
- ☐ 10 I would see my MP
- ☐ 11 I would contact the Regional Board
- ☐ 12 I would contact the CLSC
- ☐ 13 I would complain to my family doctor
- ☐ 14 I would complain to the institution concerned
- ☐ 15 Other (specify) _____
- ☐ 98 DNK

D. OTHER

7. Do you consider yourself to be ... informed of health and social services in the Montreal area ?

- ☐ 1 Very
- ☐ 2 Rather
- ☐ 3 Not very
- ☐ 4 Not at all
- ☐ 9 DNK/DNA

8. By which source of information would you like to become informed about health and social services in the Montreal area ?

- ☐ 1 Radio
- ☐ 2 TV
- ☐ 3 Newspapers
- ☐ 4 Magazines
- ☐ 5 leaflets / brochures by mail
- ☐ 6 Physicians / health professionals
- ☐ 7 Internet
- ☐ 8 Other

E. SOCIO-DEMOGRAPHIC AND ECONOMIC DATA

9. Compared to other people of your age, would you say that your health is (read in rotation from 1 to 5 and from 5 to 1) :

- ☐ 1 Excellent
- ☐ 2 Very good
- ☐ 3 Good
- ☐ 4 Average
- ☐ 5 Poor
- ☐ 8 DNK
- ☐ 9 DNA

10. What language do you most often speak at home?
- ☐ 1 French
 - ☐ 2 English
 - ☐ 3 Italian
 - ☐ 4 Spanish
 - ☐ 5 Greek
 - ☐ 6 Arabic
 - ☐ 7 Chinese
 - ☐ 8 Portuguese
 - ☐ 9 Vietnamese
 - ☐ 98 Other (specify) : _____
 - ☐ 99 DNK/DNA
11. Do you belong to a cultural community or ethnic group in particular?
- ☐ 1 No
 - ☐ 2 Yes (specify : _____)
 - ☐ 9 DNA
12. Were you born in Canada ?
- ☐ 1 Yes] Go to Q.14
 - ☐ 2 No
 - ☐ 9 DNA
13. For how many years have you lived in Canada ? _____ years
14. What level of schooling have you completed?
- ☐ 1 Primary
 - ☐ 2 Secondary (high school)
 - ☐ 3 College (Cegep) or vocational
 - ☐ 4 University
 - ☐ 5 None
 - ☐ 8 DNK
 - ☐ 9 DNA
15. In what year were you born? (*enter the last two digits*) _____
16. Do you have a handicap...
- ☐ 1 Mobility impairment
 - ☐ 2 Visual (blind)
 - ☐ 3 Hearing (deaf or hearing device)
 - ☐ 4 Intellectual
 - ☐ 5 Multiple
 - ☐ 6 Other
 - ☐ 7 None
 - ☐ 8 DNK
 - ☐ 9 DNA
17. What is the total annual income of your household (before taxes and including revenue from all sources and for **all members of the household**)?
- Read out*
- ☐ 1 Below \$10 000
 - ☐ 2 \$10 000 - \$19 999
 - ☐ 3 \$20 000 - \$29 999
 - ☐ 4 \$30 000 - \$39 999
 - ☐ 5 \$40 000 - \$49 999
 - ☐ 6 \$50 000 - \$59 999
 - ☐ 7 \$60 000 - \$69 999
 - ☐ 8 \$70 000 - \$89 999
 - ☐ 9 \$90 000 and over
 - ☐ 99 DNA

18. How do you perceive your financial situation as compared to other people of your age?
- ☐ 1 I consider myself financially well-off
 - ☐ 2 I consider that I have sufficient revenues to meet my basic needs or those of my family
 - ☐ 3 I consider myself poor
 - ☐ 4 I consider myself very poor
 - ☐ 8 NDK
 - ☐ 9 NDA
19. a) How many people in your household are aged 18 years and over (including yourself if applicable) ? _____
- b) How many people in your household are under 18 years of age (including yourself if applicable)? _____
20. Are you covered by a private insurance plan? (note: not Quebec's "assurance maladie" public health insurance plan)
- ☐ 1 Yes
 - ☐ 2 No
 - ☐ 8 DNK
 - ☐ 9 DNA
- 21a. Which of these statements best describes your occupation?
- ☐ 1 I work full-time
 - ☐ 2 I work part-time
 - ☐ 3 I am a student
 - ☐ 4 I am retired
 - ☐ 5 I am a housekeeper
 - ☐ 6 I draw unemployment benefits _____
 - ☐ 7 I draw welfare benefits (social assistance)
 - ☐ 8 Other (specify) : _____
 - ☐ 9 _____
- 21b. Do you work in the health and social services sector? (ex. professionals paid by the Quebec health insurance board (RAMQ), etc.)
- ☐ 1 Yes
 - ☐ 2 No
 - ☐ 9 DNK
22. In what neighbourhood or municipality do you live in? _____
23. What is your postal code? (If the respondent refuses, ask only for the first three digits)
- _____
24. Indicate the gender of the respondent : ☐ 1 M ☐ 2 F

THANK AND CLOSE