

ÉVALUER POUR S'AMÉLIORER :

Attentes et satisfaction des usagers



**Présentation de monsieur Louis Côté,
directeur des ressources humaines,
de l'information et de la planification**

**Rencontre d'information à l'intention des
représentants des établissements de santé
et de services sociaux de Montréal**

Le 6 mars 2006

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

Québec 

- **Document préparé par Carole Ladeux, Service Performance et relations avec le réseau et présenté par Louis Côté, directeur des ressources humaines, de l'information et de la planification, dans le cadre d'une rencontre d'information à l'intention des représentants des établissements de santé et de services sociaux de Montréal, le 6 mars 2006.**
- **© Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2006.**
- **ISBN 2-89510-288-0 (version imprimée)**
- **ISBN 2-89510-289-9 (pdf)**
- **Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006**
- **Ce document est disponible :**
 - **au centre de documentation de l'Agence : (514) 286-5604**
 - **à la section «Documentation» du site Internet de l'Agence :**
www.santemontreal.qc.ca

Objectifs de la rencontre

- Présenter le concept de services mis à jour en 2004 par l'Agence et le Conseil Québécois d'Agrément
- Présenter les résultats de l'enquête réalisée en 2004 sur les attentes et la satisfaction des usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal



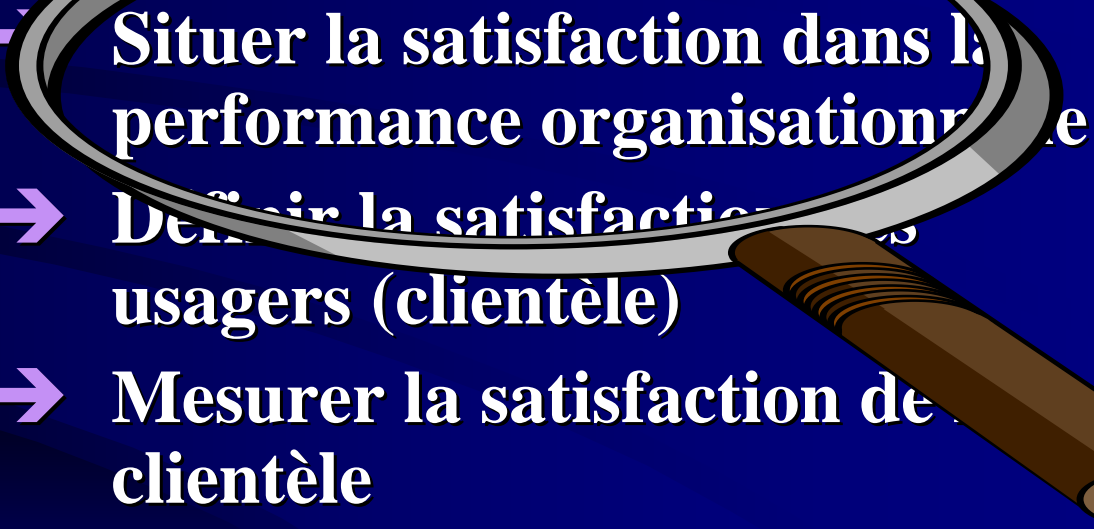
Évaluer pour s'améliorer : au cœur de la qualité des services

Le concept de qualité des services :
un outil d'évaluation de la satisfaction
adapté aux attentes des usagers



ÉVALUER POUR S'AMÉLIORER : AU CŒUR DE LA QUALITÉ DES SERVICES

ORDRE DE LA PRÉSENTATION

- 
- Situer la satisfaction dans la performance organisationnelle
 - Définir la satisfaction des usagers (clientèle)
 - Mesurer la satisfaction de la clientèle
 - Interpréter les résultats pour améliorer les services

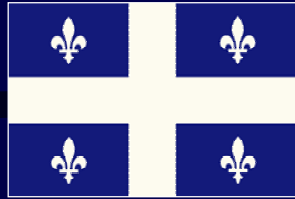
Québec 

Loi sur l'administration publique

- Le cadre de gestion gouvernemental concourt à :
 - ↳ la prise en compte des **attentes exprimées par les citoyens**;
 - ↳ l'atteinte de résultats en fonction d'objectifs préalablement établis;
 - ↳ une reddition de comptes qui porte sur la performance dans l'atteinte des résultats.



* sanctionné le 30 mai 2000



Québec

Loi d'harmonisation de la LSSSS
Sanctionnée le 30 décembre 2005
(projet de loi 83)



Ministère de la Santé et des Services sociaux

- Direction de la qualité :
 - ↳ Veiller au développement d'indicateurs de surveillance et de moyens de contrôle de l'application des normes, ainsi qu'à la mise au point d'autres formes et outils d'évaluation (ex.: l'inspection d'une installation, **les enquêtes de satisfaction**) et de reddition de comptes sur la qualité des services.

Comités des usagers

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers;
- Évaluer le degré de **satisfaction des usagers**;
- Défendre les droits et les intérêts des usagers et les accompagner et les assister au besoin.

Agences de santé et des services sociaux

● Dans leur mandat, les agences régionales sont responsables

→ D'évaluer selon la périodicité que détermine le ministre, le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services (art.346)

Centres de santé et de services sociaux (CSSS)

● Dans leur mandat, les CSSS sont responsables :

- D'informer la population, la consulter, la mettre à contribution et connaître sa satisfaction à l'égard des services offerts et des résultats obtenus.

L'évaluation de la satisfaction

● Une responsabilité légale des Agences et des CSSS

- Les Agences évaluent, selon la périodicité que détermine le ministre, le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services (art. 346)
- Les CSSS informent la population, la consultent, la mettent à contribution et évaluent sa satisfaction à l'égard des services offerts et des résultats obtenus

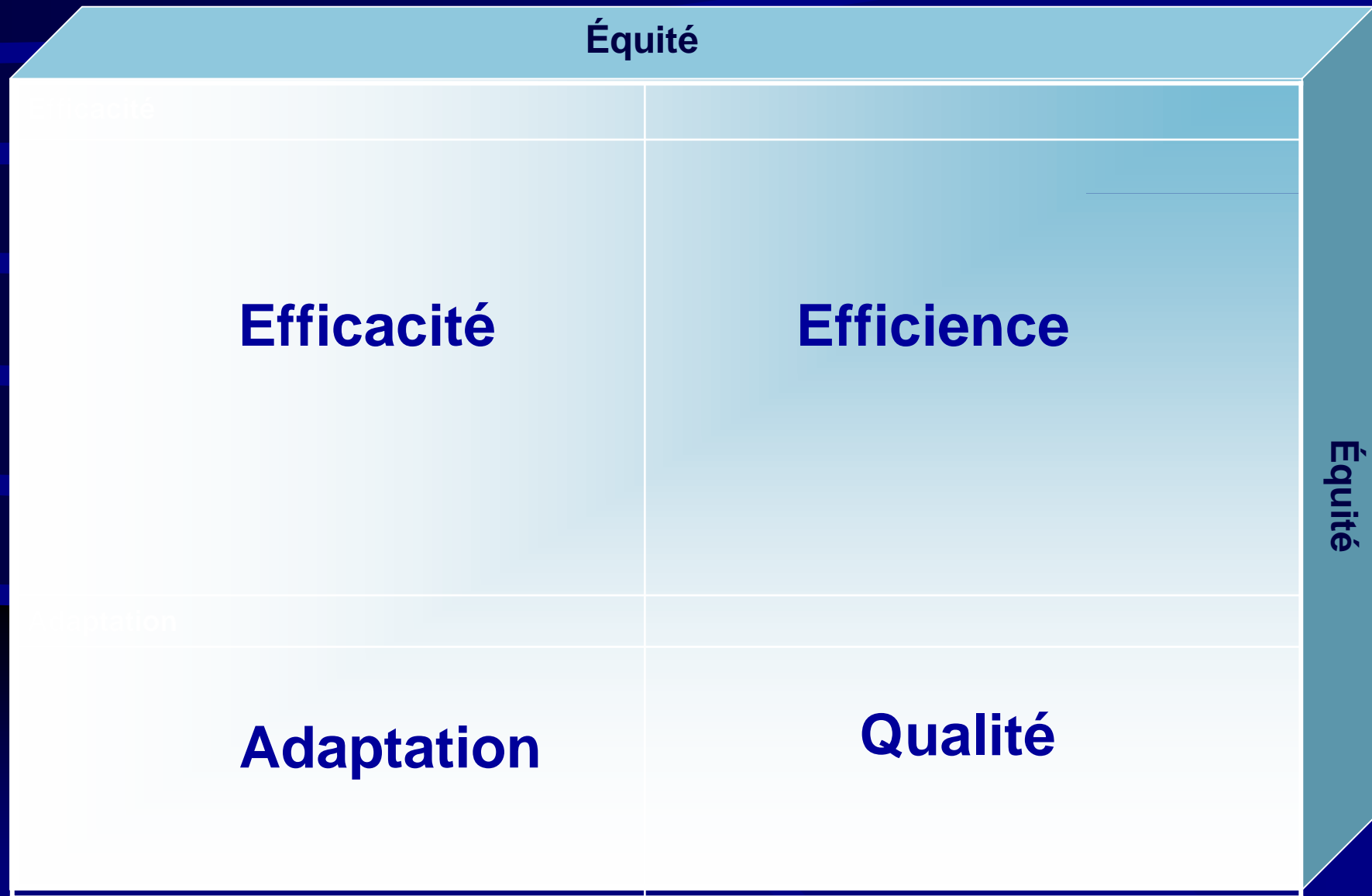
● Une priorité ministérielle à consacrer dans les ententes de gestion

● Un impératif gouvernemental prescrit par la Loi sur l'administration publique

La satisfaction des usagers

La satisfaction des usagers : un indicateur clé
de la performance d'une organisation

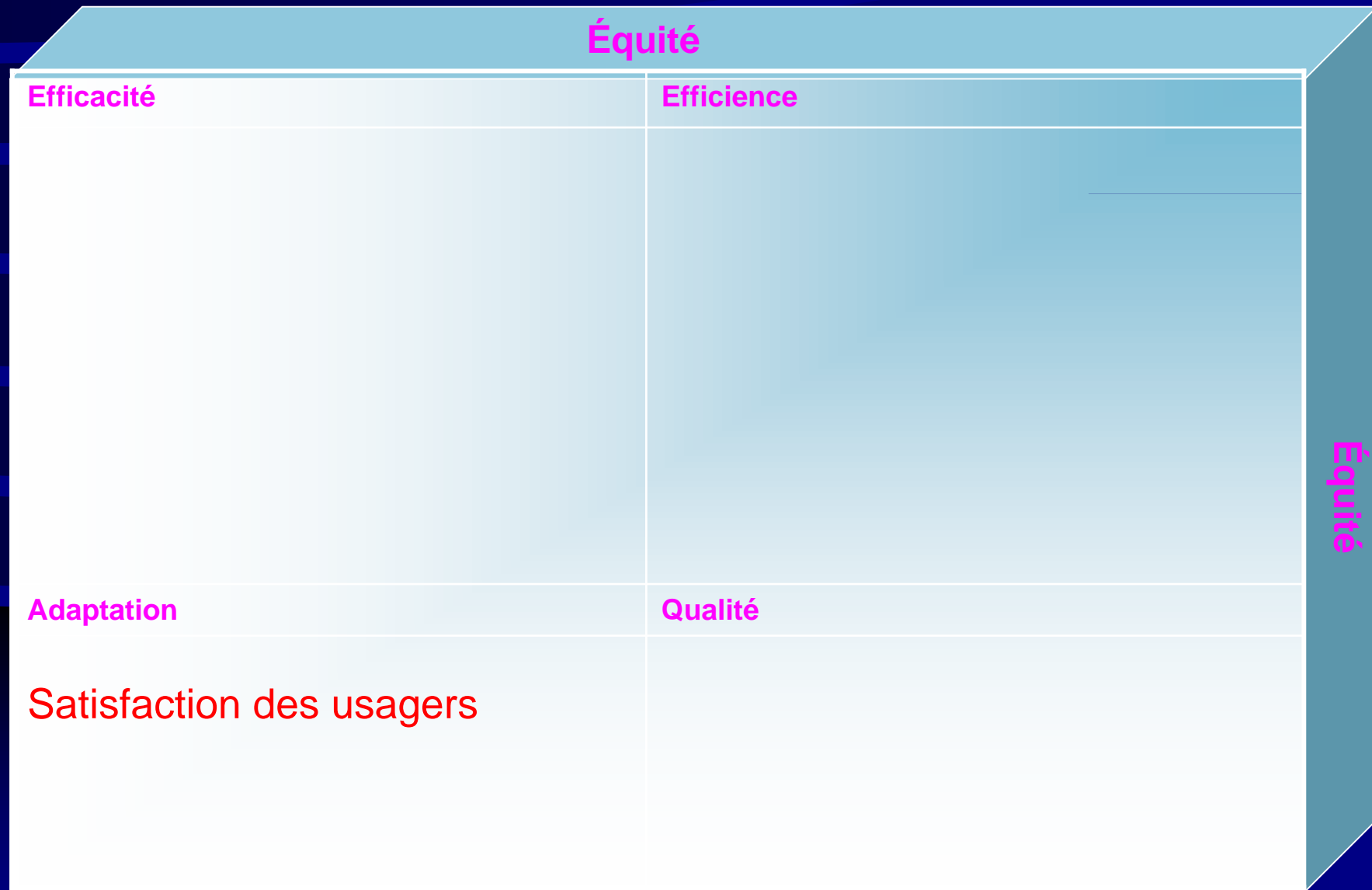
Modèle d'évaluation de la performance de l'Agence



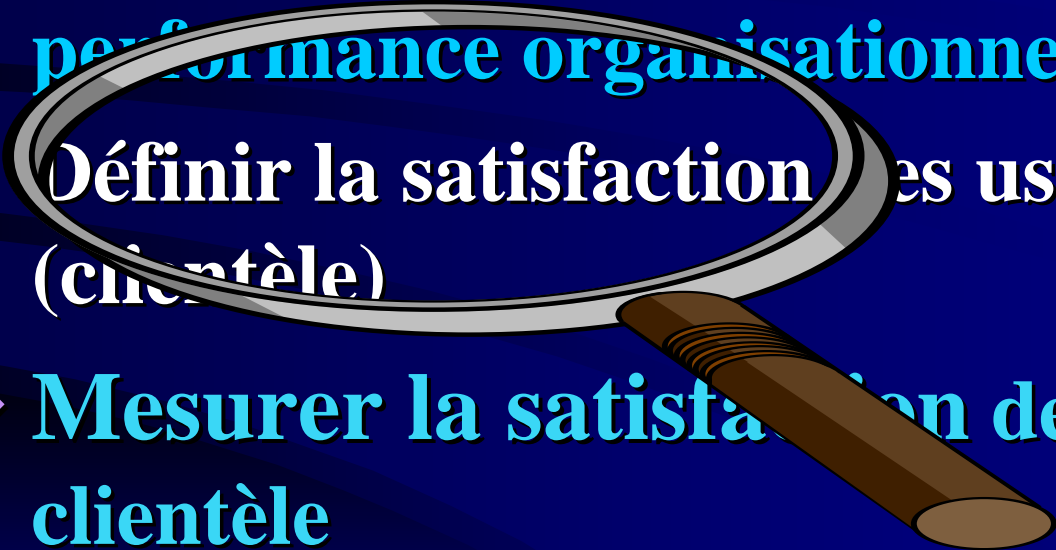
Modèle d'évaluation de la performance de l'Agence

| Équité | |
|---|--------------------------------------|
| Efficacité | Effizienz |
| Amélioration de la santé et du bien-être | Production des services |
| Impact des activités du réseau sur la santé et le bien-être | Gestion administrative et financière |
| Implantation et intégration des mesures de prévention et de promotion | Gestion des ressources humaines |
| Adaptation | Qualité |
| Satisfaction des usagers | Prestation sécuritaire et compétente |
| Adaptation à l'environnement | Pertinence des services rendus |
| Accessibilité | Application des meilleures pratiques |
| | Continuité des services |

Modèle d'évaluation de la performance de l'Agence



ÉVALUER POUR S'AMÉLIORER : AU CŒUR DE LA QUALITÉ DES SERVICES

- Situer la satisfaction dans la performance organisationnelle
 - Définir la satisfaction des usagers (clientèle)
 - Mesurer la satisfaction de la clientèle
 - Interpréter les résultats pour améliorer les services
- 

LE CONCEPT DE SERVICE

HISTORIQUE

DÉFINITION

Un service de qualité est une
prestation conforme aux
besoins, aux droits et aux
attentes des usagers

CITOYENS USAGERS

BESOINS DROITS

ATTENTES



CONCEPT DE SERVICE



MISSIONS LOIS OBJECTIFS

SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

OPINIONS VALEURS RESSOURCES

DÉCIDEURS CITOYENS PAYEURS

Processus local d'amélioration



Caractéristiques de l'outil de mesure retenu

- Mesure l'importance des attentes et la satisfaction;
- Permet de cibler des priorités d'amélioration;
- Permet de passer des attentes aux normes de services, aux engagements face aux patients et à la formation du personnel;

Caractéristiques de l'outil de mesure retenu

- Permet de développer des outils partiels cohérents avec l'outil complet;
- Fournit un tronc commun permettant l'ajout d'attentes correspondant aux particularités locales.

Construction et validation de l'outil de mesure

- 1994 : importance et satisfaction
 - Groupes de discussion : ensemble des clientèles
 - Panel de questionnaires cliniques et de responsables des plaintes
 - Sondage auprès de 4 000 utilisateurs : cliniques médicales, CLSC, hôpitaux
 - Partenaire : Zins, Beauchesne et Associés

Construction et validation de l'outil de mesure

- 1997 : satisfaction
 - Sondage auprès de 2 000 utilisateurs :
cliniques médicales, CLSC, hôpitaux
 - Partenaire : Zins, Beauchesne et Associés

Construction et validation de l'outil de mesure

- 2 000 : importance et satisfaction
 - Groupes de discussion
 - Sondage auprès de 2 000 utilisateurs : cliniques médicales, CLSC, hôpitaux
 - Partenaire : Zins, Beauchesne et Associés

Construction et validation de l'outil de mesure

- 2001 : satisfaction
 - Sondage auprès de 2 008 utilisateurs : cliniques médicales, CLSC, hôpitaux
 - Partenaire : Zins, Beauchesne et Associés
- 2002 : satisfaction
 - Sondage auprès de 2 006 utilisateurs : cliniques médicales, CLSC, hôpitaux
 - Partenaire : Zins, Beauchesne et Associés

Construction et validation de l'outil de mesure

- **2004 : importance et satisfaction**
 - Groupes de discussion
 - Sondage auprès de 3804 utilisateurs : cliniques médicales, CLSC, hôpitaux
 - Partenaires : Le Conseil québécois d'agrément (CQA) et la firme Léger et Marketing

22 sites pilotes

1997-2000

ÉTABLISSEMENTS

- Centres hospitaliers
- CLSC
- Centres d'hébergement
- Centres de réadaptation
- Centres jeunesse

CLIENTÈLES

- ↙ santé physique
- ↙ personnes âgées
- ↙ déficience physique
- ↙ déficience intellectuelle
- ↙ santé mentale
- ↙ jeunes en difficulté
- ↙ alcoolisme toxicomanie

Objectif : adaptation du concept et des outils à la réalité

- des différentes catégories d'établissements ;
- des différentes clientèles ;
- du personnel

LISTE DES SITES PILOTES

Hôpitaux

| | |
|--|---|
| Centre universitaire de santé M^cGill | Programme de déficience rénale |
| Centre hospitalier de l'université de Montréal | Patients hospitalisés |
| Hôpital Maisonneuve- Rosemont | Service de pneumologie |
| Hôpital Ste-Justine | Médecine générale cliniques externes |
| Centre hospitalier Angrignon | Programme de chirurgie d'un jour |
| Centre hospitalier de St. Mary | Service de l'obstétrique |
| Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal | Ensemble de l'établissement |
| Centre hospitalier régionale de Lanaudière | Service de l'urgence |

LISTE DES SITES PILOTES C.L.S.C.

| | |
|-------------------------------------|--|
| C.L.S.C. Rivière-des-Praires | Programme enfance, famille, jeunesse |
| C.L.S.C. Villeray | Service de l'accueil et services courants |
| C.L.S.C. Mercier-Est / Anjou | Service de soutien à domicile |
| C.L.S.C. Ahuntsic | Organismes de la communauté |
| C.L.S.C. La Petite Patrie | Ensemble de l'établissement 2^e étape |

LISTE DES SITES PILOTES

Centres d'hébergement et de soins de longue durée

| | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Résidence Yvon-Brunet | Ensemble de l'établissement |
| Hôpital Notre-Dame-de-la-Merci | Ensemble de l'établissement |
| | |

LISTE DES SITES PILOTES

Centres de réadaptation

| | |
|--|---|
| Centre de réadaptation Gabrielle Major | Ensemble des activités sur un territoire de C.L.S.C. |
| Centre Lucie-Bruneau | Programme d'aide technique |
| Centre de réadaptation Constance-Lethbridge | Programme d'aide technique |
| Service de réadaptation l'Intégrale | Services communautaires et socioprofessionnels |
| Centre Dollard-Cormier | Ensemble de l'établissement |

LISTE DES SITES PILOTES

Autres établissements

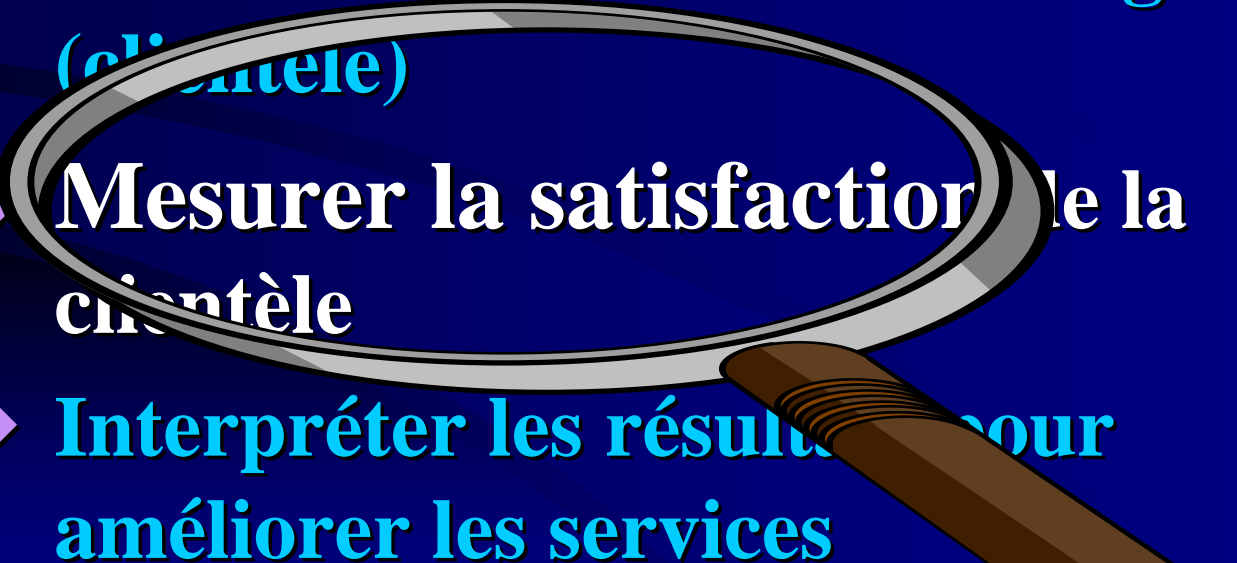
| | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Centres jeunesse de Montréal | Ensemble de l'établissement |
| Centre hospitalier Douglas | Services externes aux adultes |

ÉVALUER POUR S'AMÉLIORER : AU CŒUR DE LA QUALITÉ DES SERVICES

→ Réalisation de 6 études auprès de la population de Montréal

- ✉ 1994
- ✉ 1997
- ✉ 2000 (avec mise à jour du concept de services et la participation de 5 autres régies)
- ✉ 2001
- ✉ 2002
- ✉ 2004 (avec harmonisation des outils avec le Conseil québécois d'agrément et mise à jour du concept de service)

ÉVALUER POUR S'AMÉLIORER : AU CŒUR DE LA QUALITÉ DES SERVICES

- Situer la satisfaction dans la performance organisationnelle
 - Définir la satisfaction des usagers (clientèle)
 - Mesurer la satisfaction de la clientèle
 - Interpréter les résultats pour améliorer les services
- 

LES OUTILS DE MESURE

Évaluer la qualité des services de santé et des services sociaux une approche :

- Qualitative (groupes de discussions)
- Quantitative (questionnaire d'enquête)
-

ÉTAPE 1

Identifier les attentes des usagers à l'égard de la prestation de service et le degré d'importance relative de ces attentes

Approche qualitative

→ Participation des Montréalais à l'identification de leurs attentes à l'égard des services de santé et des services sociaux

→ Groupes de discussion (focus groups)

- ☒ adultes
- ☒ jeunes
- ☒ personnes âgées
- ☒ Parents d'enfants de moins de 12 ans
- ☒ Personnes francophones, issues des des communautés culturelles (tous âges confondus)
- ☒ Personnes anglophones (tous âges confondus)

RÉSULTATS

En 2005, le concept de service, dans sa version finale, affiche un total de 44 attentes (45 en 2000, 47 en 2004) regroupées en trois secteurs et douze dimensions

Concept de service

SECTEUR RELATIONNEL

La relation entre le
personnel et l'utilisateur

Dimension

1. Respect
2. Confidentialité
3. Empathie

SECTEUR PROFESSIONNEL

La prestation de service
L'expertise

Dimension

4. Fiabilité
5. Responsabilisation
6. Apaisement
7. Solidarisation

SECTEUR ORGANISATIONNEL

L'environnement
du service

Dimension

8. Simplicité
9. Continuité
10. Accessibilité
11. Rapidité
12. Confort

Le secteur relationnel



Respect

- ✉ **Que l'on vous traite avec politesse et respect**
- ✉ **Que tous les gens soient traités équitablement**
- ✉ **Que l'on respecte votre intimité physique**

Confidentialité

- ✉ **Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle**
- ✉ **Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges**






Empathie

- ✉ **Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous**
- ✉ **Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement**
- ✉ **Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation**

Le secteur professionnel



Fiabilité

-  **Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)**
-  **Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent**
-  **Que vous obteniez les résultats de vos examens ou évaluations, que ce soit positif ou négatif**
-  **Que les équipements soient adaptés à vos besoins**
-  **Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état**

Fiabilité (suite)

- ✉ **Que les services reçus améliorent votre qualité de vie**
- ✉ **Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)**
- ✉ **Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous**

Responsabilisation

- ✉ Que l'on vous encourage à utiliser des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise
- ✉ Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent
- ✉ Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires

Apaisement

- ✉ Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention
- ✉ Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure
- ✉ Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance

Solidarisation

- ✉ **Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) favorise l'implication des ressources de votre milieu**
- ✉ **Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent**

Le secteur organisationnel



Simplicité

- ✉ **Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas**
- ✉ **Qu'il n'y ait pas trop de formalités pour effectuer une demande ou obtenir un service**
- ✉ **Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre**
- ✉ **Que la documentation fournie soit facile à comprendre**
- ✉ **Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre**

Continuité

- ✉ 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
- ✉ Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis

Continuité (suite)

- ✉ **Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème**
- ✉ **Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis**

Accessibilité

- ✉ **Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité**
- ✉ **Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)**
- ✉ **Que l'on tienne compte de votre langue dans les services qui vous sont offerts.**

Rapidité

- ✉ **Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable**
- ✉ **Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable**
- ✉ **Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable**
- ✉ **Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable**

Confort

- ✉ **Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement**
- ✉ **Que les locaux et les équipements soient propres**
- ✉ **Que les lieux soient sécuritaires**
- ✉ **Que le mobilier soit confortable**

ÉTAPE 2

Mesurer la satisfaction des usagers pour préciser dans quelle mesure les attentes identifiées sont comblées

POPULATION À L'ÉTUDE

- Personnes âgées de plus de 15 ans ;
- résidant dans l'île de Montréal ;
- ayant utilisé les services d'un établissement (CLSC, CH ou clinique médicale) dans les 12 mois précédant l'étude.

ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES

- Échantillonnage aléatoire simple
- 3804 entrevues complétées
- Marge d'erreur : $\pm 1,6\%$
- Taux de réponse : 54,6 %

NIVEAU DE SATISFACTION échelle à 4 niveaux

**Totalement en
accord**
(très satisfait)

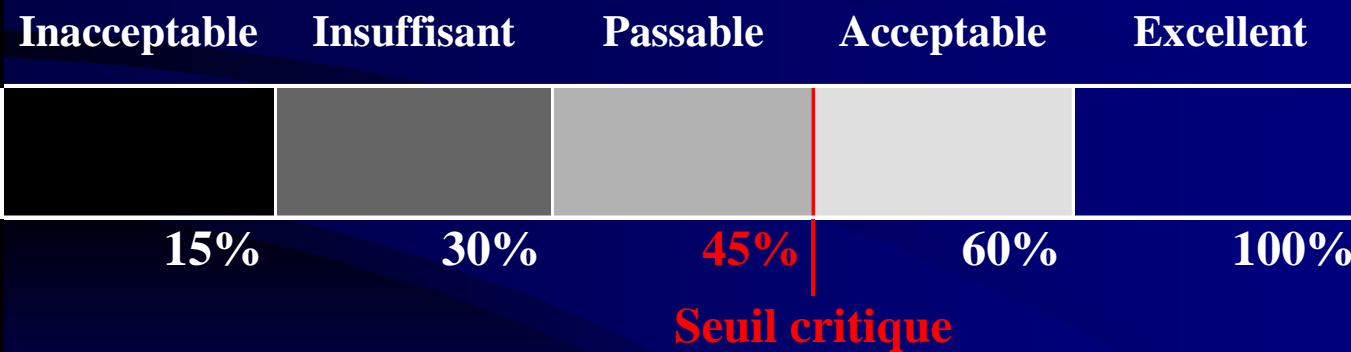
Plutôt d'accord
(satisfait)

Plutôt en désaccord
(insatisfait)

**Totalement en
désaccord**
(Très insatisfait)

Grille d'interprétation des études de satisfaction

Concentration sur les clients très satisfaits



Les résultats

**Les attentes
des usagers
en 2004**



Les attentes les plus importantes des Montréalais pour l'année 2004

1. **Que les locaux et les équipements soient propres;**
2. **Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état;**
3. **Que l'intervenant rencontré soit compétent;**
4. **Que vous obteniez les résultats de vos examens ou de vos évaluations, que ce soit positif ou négatif ;**
5. **Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle ;**

Les attentes les plus importantes des Montréalais pour l'année 2004

6. **Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous;**
7. **Que tous les gens soient traités équitablement ;**
8. **Que l'on respecte votre intimité physique;**
9. **Que l'intervenant rencontré comprenne bien votre situation ;**
10. **Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent.**

Les attentes les plus importantes des Montréalais pour l'année 2004

11. Que les services reçus améliorent votre qualité de vie ;
12. Que les équipements soient adaptés à vos besoins ;
13. Que les lieux soient sécuritaires;
14. Que l'on vous traite avec politesse et respect;
15. Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.).

En résumé, les attentes de la population montréalaise en 2004 :

- Sont principalement associés à la fiabilité (6 attentes sur 15);**
- Dans une moindre mesure, au confort (2 attentes), à l'intimité (2 attentes), à la responsabilisation (2 attentes) et au respect (2 attentes);**
- Sont plus élevées qu'en 2000**
(plus des trois quart des usagers considèrent 15 attentes sur 47 comme étant très importantes. En 2000, 7 attentes sur 39 obtenaient une note de 10 sur 10).

Les résultats

**Les attentes
de la population
des CSSS**



13 attentes sélectionnées

- L'écoute
- La compétence
- Le respect des engagements
- La prévention
- L'information sur le milieu
- Le libre choix du professionnel
- La souplesse dans les formalités
- Le suivi par un seul intervenant
- L'accès aux services spécialisés
- Le transfert des informations
- La rapidité pour un rendez-vous
- La rapidité pour les services diagnostiques
- La propreté

Les attentes de la population par CSSS

% d'usagers ayant répondu très important

| Nom du CSSS | L'écoute | La compétence | Le respect des engagements | La prévention | L'Information sur le milieu | Le libre choix du professionnel | La souplesse dans les formalités | Le suivi par un seul intervenant | L'accès aux services spécialisés | Le transfert des informations | Rapidité pour un rendez-vous | Rapidité pour les services diagnos. | La propreté |
|--|----------|---------------|----------------------------|---------------|-----------------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|-------------|
| De La Pointe-de-l'Île | 76 | 85 | 78 | 70 | 46 | 59 | 50 | 67 | 69 | 55 | 76 | 74 | 92 |
| Saint-Léonard et Saint-Michel | 70 | 78 | 73 | 65 | 46 | 57 | 52 | 65 | 70 | 52 | 72 | 74 | 87 |
| Ahuntsic et Montréal-Nord | 77 | 89 | 78 | 70 | 45 | 65 | 56 | 70 | 76 | 56 | 74 | 76 | 88 |
| Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont | 74 | 85 | 75 | 66 | 44 | 61 | 54 | 64 | 70 | 54 | 72 | 73 | 90 |
| De l'Ouest-de-l'Île | 71 | 84 | 73 | 70 | 38 | 63 | 49 | 54 | 64 | 42 | 74 | 77 | 88 |
| LaSalle et du Vieux-Lachine | 77 | 86 | 78 | 71 | 40 | 65 | 57 | 65 | 72 | 54 | 77 | 75 | 92 |
| Nord de l'Île et Saint-Laurent | 72 | 82 | 71 | 65 | 38 | 60 | 52 | 60 | 64 | 49 | 75 | 73 | 89 |
| René-Cassin et NDG/Montréal- Ouest | 72 | 85 | 75 | 67 | 37 | 64 | 53 | 61 | 65 | 43 | 75 | 78 | 88 |
| Verdun/Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint- Charles | 75 | 88 | 73 | 73 | 46 | 66 | 56 | 66 | 72 | 52 | 76 | 76 | 89 |
| Côte-des-Neiges, Métro et Parc-Extension | 74 | 85 | 72 | 67 | 34 | 60 | 47 | 61 | 70 | 43 | 73 | 74 | 86 |
| Jeanne-Mance | 76 | 84 | 72 | 65 | 37 | 61 | 54 | 56 | 64 | 39 | 72 | 68 | 87 |
| La Petite Patrie et Villeray | 77 | 88 | 76 | 69 | 40 | 59 | 55 | 61 | 71 | 42 | 72 | 71 | 91 |

L'importance des attentes selon la population des CSSS

| Nom du CSSS | L'écoute | La compétence | Le respect des engagements | La prévention | L'Information sur le milieu | Le libre choix du professionnel | La souplesse dans les formalités | Le suivi par un seul intervenant | L'accès aux services spécialisés | Le transfert des informations | Rapidité pour un rendez-vous | Rapidité pour les services diagns. | La propreté |
|--|----------|---------------|----------------------------|---------------|-----------------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------------|-------------|
| De La Pointe-de-l'Île | 4 | 2 | 3 | 7 | 13 | 10 | 12 | 9 | 8 | 11 | 4 | 6 | 1 |
| Saint-Léonard et Saint-Michel | 6 | 2 | 4 | 8 | 13 | 10 | 11 | 8 | 6 | 11 | 5 | 3 | 1 |
| Ahuntsic et Montréal-Nord | 4 | 1 | 3 | 8 | 13 | 10 | 11 | 8 | 5 | 11 | 7 | 5 | 2 |
| Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont | 4 | 2 | 3 | 8 | 13 | 10 | 11 | 9 | 7 | 11 | 6 | 5 | 1 |
| De l'Ouest-de-l'Île | 6 | 2 | 5 | 7 | 13 | 9 | 11 | 10 | 8 | 12 | 4 | 3 | 1 |
| LaSalle et du Vieux-Lachine | 4 | 2 | 3 | 8 | 13 | 9 | 11 | 9 | 7 | 12 | 4 | 6 | 1 |
| Nord de l'Île et Saint-Laurent | 5 | 2 | 6 | 7 | 13 | 9 | 11 | 9 | 8 | 12 | 3 | 4 | 1 |
| René-Cassin et NDG/Montréal- Ouest | 6 | 2 | 4 | 7 | 13 | 9 | 11 | 10 | 8 | 12 | 4 | 3 | 1 |
| Verdun/Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint- Charles | 5 | 2 | 6 | 6 | 13 | 9 | 11 | 9 | 8 | 12 | 3 | 3 | 1 |
| Côte-des-Neiges, Métro et Parc-Extension | 3 | 2 | 6 | 8 | 13 | 10 | 11 | 9 | 7 | 12 | 5 | 3 | 1 |
| Jeanne-Mance | 3 | 2 | 4 | 7 | 13 | 9 | 11 | 10 | 8 | 12 | 4 | 6 | 1 |
| La Petite Patrie et Villeray | 3 | 2 | 4 | 8 | 13 | 10 | 11 | 9 | 6 | 12 | 5 | 6 | 1 |

Les résultats



**La satisfaction
globale**

La satisfaction en 2004

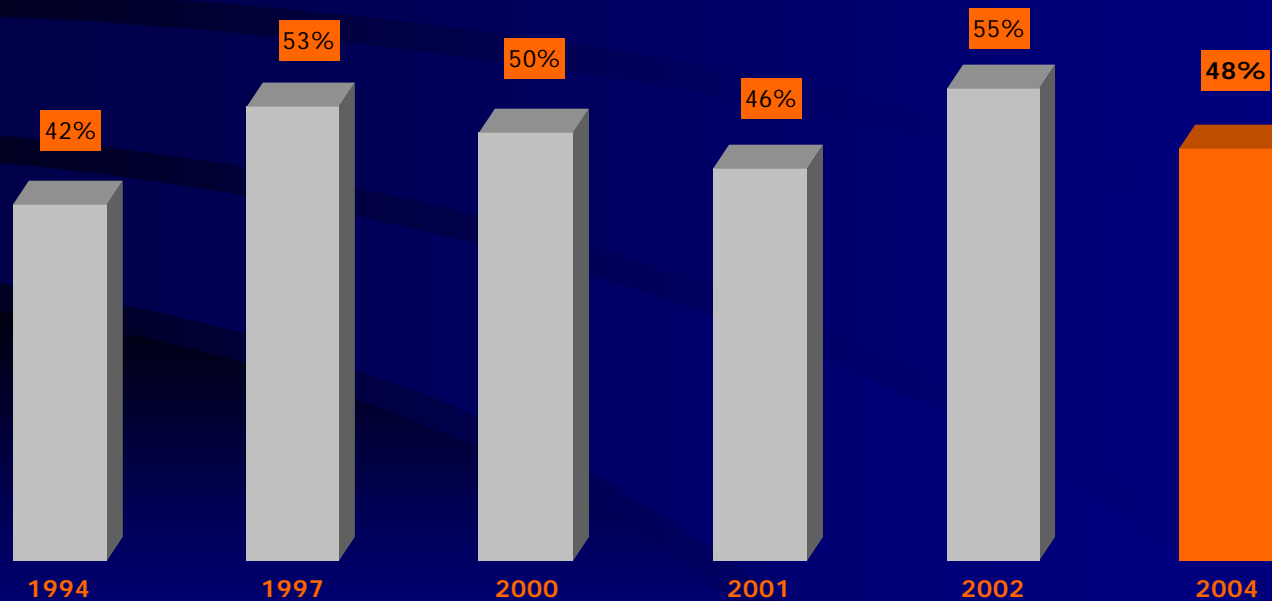
- En 2004, La satisfaction des usagers est demeurée relativement stable :
 - ✓ 48 % des usagers sont très satisfaits des services reçus dans les établissements de santé et de services sociaux de Montréal
 - ✓ 42% sont assez satisfaits
 - ✓ 10 % sont insatisfaits

Évolution de la satisfaction globale depuis 1994

| | Très satisfaits % | Assez satisfaits % | Peu ou pas du tout satisfaits % |
|------|----------------------|-----------------------|------------------------------------|
| 2004 | 48 | 42 | 10 |
| 2002 | 55 | 37 | 8 |
| 2001 | 46 | 41 | 12 |
| 2000 | 50 | 41 | 9 |
| 1997 | 53 | 38 | 9 |
| 1994 | 42 | 48 | 10 |

Évolution de la satisfaction depuis 1994

Proportion des répondants très satisfaits de façon globale



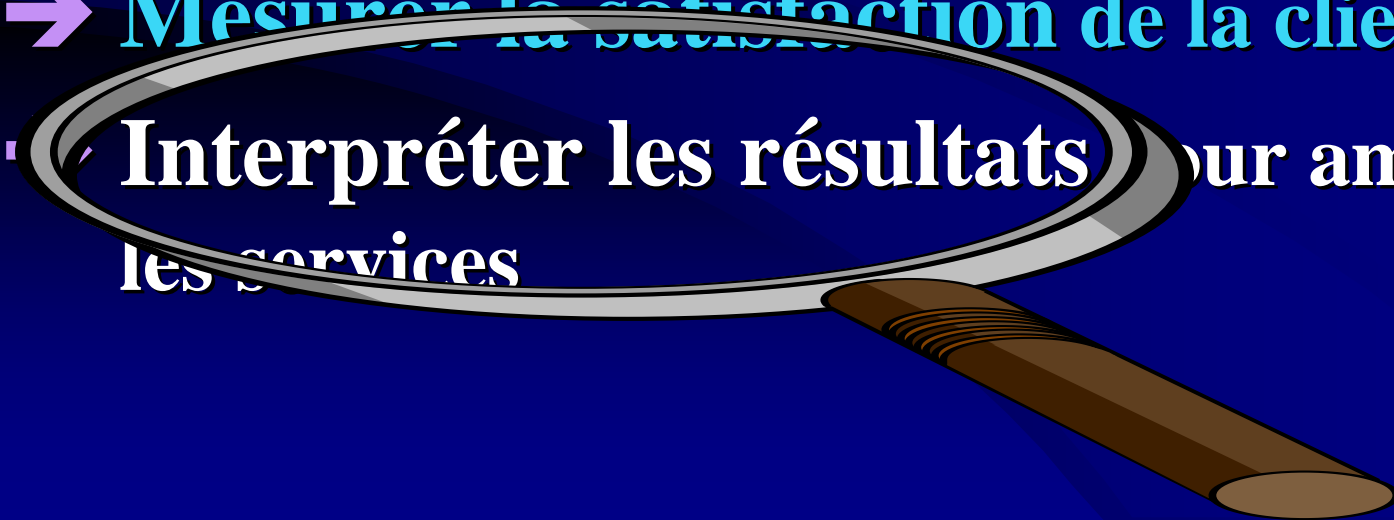
Évolution de la satisfaction globale par type d'établissement depuis 1994

Répondants très satisfaits

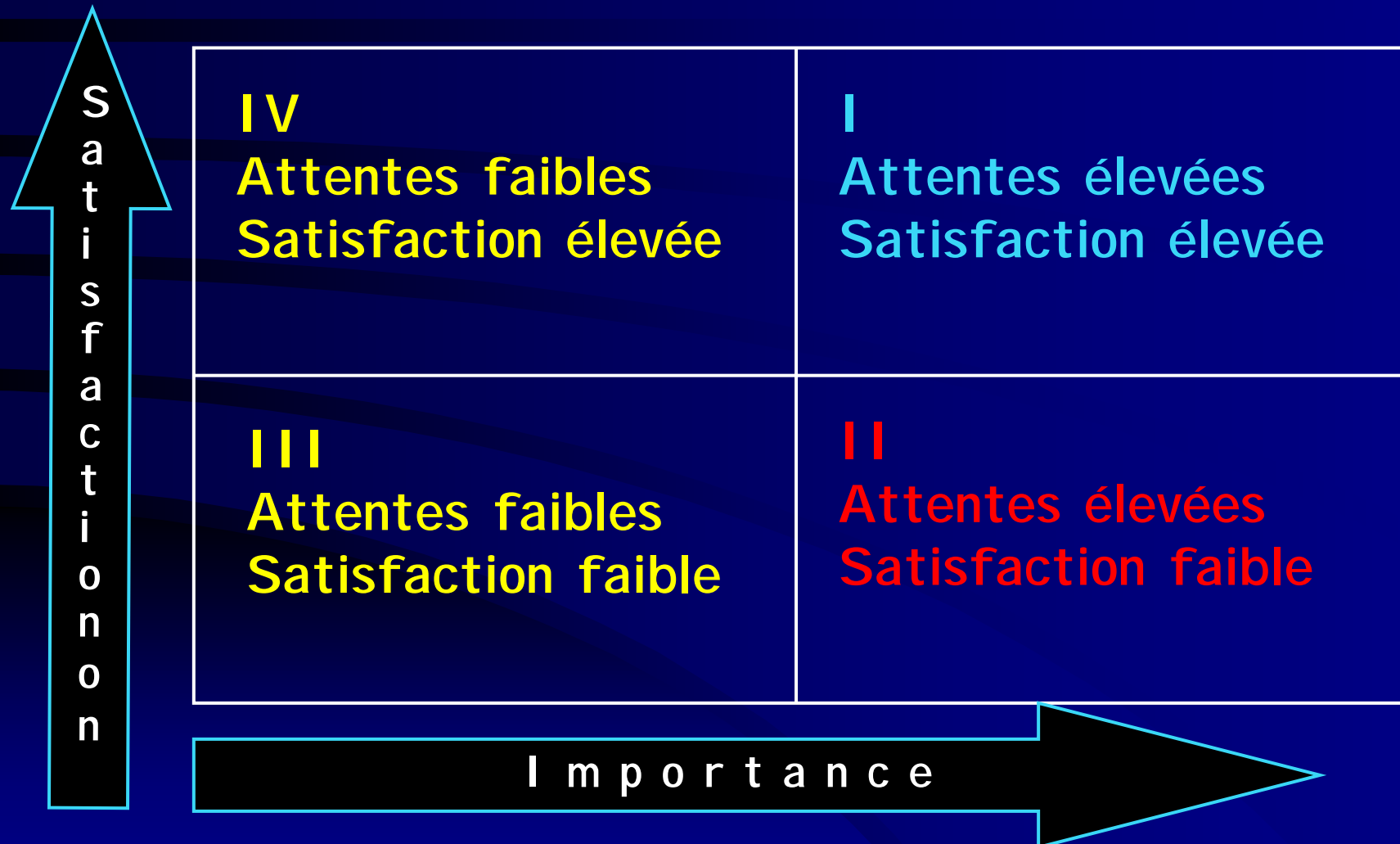
| | 1994 | 1997 | 2000 | 2001 | 2002 | 2004 |
|------|------|------|------|------|------|------|
| CLSC | 41% | 48% | 49% | 42% | 55% | 51% |
| CH | 34% | 52% | 49% | 46% | 51% | 44% |
| CM | 43% | 60% | 52% | 52% | 60% | 52% |

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

- Situer la satisfaction dans la performance organisationnelle
- Définir la satisfaction des usagers (clientèle)
- Mesurer la satisfaction de la clientèle
- Interpréter les résultats pour améliorer les services



Identification des priorités



Analyse conjointe : importance X satisfaction

IV

Attentes faibles
Satisfaction élevée

I

Attentes élevées
Satisfaction élevée

III

Attentes faibles
Satisfaction faible

II

Attentes élevées
Satisfaction faible

Analyse conjointe : importance X satisfaction

IV

Attentes faibles
Satisfaction élevée

I

- Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent
- Que les locaux et les équipements soient propres
- Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état
- Que l'on respecte votre intimité physique
- Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle

III

Attentes faibles
Satisfaction faible

II

Attentes élevées
Satisfaction faible

Analyse conjointe : importance X satisfaction

IV

Attentes faibles
Satisfaction élevée

I

Attentes élevées
Satisfaction élevée

III

Attentes faibles
Satisfaction faible

II

Attentes élevées
Satisfaction faible

Analyse conjointe : importance X satisfaction

IV

Attentes faibles
Satisfaction élevée

I

Attentes élevées
Satisfaction élevée

III

Attentes faibles
Satisfaction faible

II

- **Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable**
- **Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable**
- **Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable**
- **Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)**



Autres résultats 2004

Autres données disponibles

- Fréquentation des établissements
- Opinion globale sur le système de santé : données comparatives avec Barcelone
- Opinions relatives au médecin de famille
- Opinions relatives au médecin de famille : données comparatives avec Barcelone
- Profil sociodémographique des usagers des services de santé et des services sociaux de l'Île de Montréal

Carrefour montréalais
d'information sociosanitaire

www.cmis.mtl.rtss.qc.ca

FIN



Carrefour montréalais
d'information sociosanitaire

www.cmis.mtl.rtss.qc.ca

Merci !