

www.stat.gouv.qc.ca

I n s t i t u t d e l a s t a t i s t i q u e d u Q u é b e c

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Regard croisé sur la satisfaction
et les attentes des usagers à l'égard
des services de santé et des services
sociaux du Québec en 2006-2007 :
analyse des données régionales

Recueil statistique

Québec 

Pour tout renseignement concernant l'ISQ
et les données statistiques dont il dispose,
s'adresser à :

Institut de la statistique du Québec
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec)
G1R 5T4
Téléphone : 418 691-2401

ou

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

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

Cette publication a été réalisée et produite par
l'Institut de la statistique du Québec.

Les Publications du Québec
en assurent la distribution.

Les Publications du Québec
1500-D, boul. Charest Ouest
Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
2^e trimestre 2008
ISBN : 978-2-551-23694-7 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-53261-3 (PDF)

© Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec, 2008

Toute reproduction est interdite
sans l'autorisation expresse de
l'Institut de la statistique du Québec.

Juin 2008

AVANT-PROPOS

L'Institut de la statistique du Québec présente le deuxième *Recueil statistique* réalisé à partir des données de l'*Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec*. Menée entre novembre 2006 et juin 2007, cette enquête a été développée en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et les différentes Agences de la santé et des services sociaux.

Ce deuxième recueil accompagne l'analyse des données provinciales présentée dans le rapport intitulé : *Regard croisé sur la satisfaction et les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec en 2006-2007*.

Cette nouvelle publication a pour objectif de répondre aux besoins de toutes les personnes impliquées dans l'organisation des services de même que celles dont le mandat est de mettre en place, à l'échelle régionale, des programmes visant à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du système de santé québécois.

Le directeur général,



Stéphane Mercier

Cette publication a été réalisée par : Jean-François Cardin, Marie-Ève Tremblay et Issouf Traoré
Institut de la statistique du Québec

Sous la coordination de : Ghyslaine Neill
Institut de la statistique du Québec

Sous la direction de : Daniel Tremblay
Institut de la statistique du Québec

Ont réalisé le montage, la révision linguistique
et l'édition : France Vaillancourt
Nicole Descroisselles
Marie-Eve Cantin
Institut de la statistique du Québec

L'Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, subventionnée par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS) et les Agences de la santé et des services sociaux, a été réalisée en 2006-2007.

Pour tout renseignement concernant
le contenu de cette publication :

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

Téléphone : 514 873-4749
ou
1 877 677-2087
(sans frais d'appel au Canada et aux États-Unis)

Télécopieur : 514 864-9919

Référence suggérée

CARDIN, Jean-François, Marie-Ève TREMBLAY et Issouf TRAORÉ (2008). *Regard croisé sur la satisfaction et les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec en 2006-2007 : analyse des données régionales*. Recueil statistique, Québec, Institut de la statistique du Québec, 280 p.

Symboles

- % Pour cent ou pourcentage
- * Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.
- ** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	23
Présentation et ventilation des tableaux statistiques	25
Région 01 Bas-Saint-Laurent	29
Région 02 Saguenay–Lac-Saint-Jean.....	45
Région 03 Capitale-Nationale.....	61
Région 04 Mauricie et Centre-du-Québec	77
Région 05 Estrie	93
Région 06 Montréal	109
Région 07 Outaouais	125
Région 08 Abitibi-Témiscamingue	141
Région 09 Côte-nord	157
Région 10 Nord-du-Québec	173
Région 11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	181
Région 12 Chaudière-Appalaches	197
Région 13 Laval	213
Région 14 Lanaudière	229
Région 15 Laurentides	245
Région 16 Montérégie	261
Annexe	277

LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES

Région 01 Bas-Saint-Laurent

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	31
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	31
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	32
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	33
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	34
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	35
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	36
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	37
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	38
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	39
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007.....	40
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Bas-Saint-Laurent, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007.....	41
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Bas-Saint-Laurent, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007.....	42
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Bas-Saint-Laurent, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007.....	43

Région 02 Saguenay–Lac-Saint-Jean

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	47
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	47
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	48
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	49
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	50
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	51
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	52
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	53
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	54
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	55
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007	56
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Saguenay–Lac-Saint-Jean, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	57
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Saguenay–Lac-Saint-Jean, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	58
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Saguenay–Lac-Saint-Jean, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	59

Région 03 Capitale-Nationale

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	63
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	63
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	64
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	65
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	66
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	67
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	68
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	69
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	70
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	71
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007	72
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Capitale-Nationale, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	73
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Capitale-Nationale, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	74
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Capitale-Nationale, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	75

Région 04 Mauricie et Centre-du-Québec

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	79
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	79
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	80
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	81
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	82
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	83
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	84
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	85
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	86
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	87
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	88
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Mauricie et Centre-du-Québec, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	89
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Mauricie et Centre-du-Québec, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	90
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Mauricie et Centre-du-Québec, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	91

Région 05 Estrie

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	95
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	95
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	96
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	97
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	98
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	99
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	100
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	101
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	102
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	103
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007	104
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Estrie, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	105
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Estrie, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	106
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Estrie, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	107

Région 06 Montréal

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	111
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	111
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	112
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	113
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	114
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	115
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	116
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	117
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	118
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	119
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007	120
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Montréal, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	121
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Montréal, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	122
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Montréal, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	123

Région 07 Outaouais

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	127
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	127
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	128
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	129
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	130
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	131
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	132
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	133
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	134
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	135
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007	136
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Outaouais, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	137
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Outaouais, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	138
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Outaouais, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	139

Région 08 Abitibi-Témiscamingue

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007	143
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007	143
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007	144
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007	145
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007	146
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007	147
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007	148
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007	149
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007	150
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007	151
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007	152
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	153
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	154
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	155

Région 09 Côte-nord

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	159
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	159
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	160
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	161
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	162
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	163
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	164
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	165
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	166
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	167
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007	168
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Côte-Nord, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	169
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Côte-Nord, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	170
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Côte-Nord, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	171

Région 10 Nord-du-Québec

Tableau 1	Satisfaction des usagers selon les items de la dimension relationnelle, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	175
Tableau 2	Satisfaction des usagers selon les items de la dimension professionnelle, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	176
Tableau 3	Satisfaction des usagers selon les items de la dimension organisationnelle, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	177
Tableau 4	Classement des items d'attentes selon le rang, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007	178
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Nord-du-Québec , et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	179

Région 11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007.....	183
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	183
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	184
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	185
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	186
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	187
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	188
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	189
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	190
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	191
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007	192
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	193
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	194
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	195

Région 12 Chaudière-Appalaches

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	199
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	199
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	200
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	201
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	202
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	203
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	204
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	205
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	206
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	207
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007	208
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Chaudière-Appalaches, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	209
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Chaudière-Appalaches, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	210
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Chaudière-Appalaches, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	211

Région 13 Laval

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	215
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	215
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	216
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	217
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	218
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	219
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	220
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	221
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	222
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	223
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007	224
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Laval, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	225
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Laval, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	226
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Laval, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	227

Région 14 Lanaudière

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007	231
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007	231
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007	232
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007	233
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007	234
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007	235
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007	236
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007	237
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007	238
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007	239
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007	240
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Lanaudière, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	241
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Lanaudière, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	242
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Lanaudière, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	243

Région 15 Laurentides

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	247
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	247
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	248
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	249
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	250
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	251
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	252
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	253
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	254
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	255
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007	256
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers des Laurentides, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	257
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers des Laurentides, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, 2006-2007	258
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers des Laurentides, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	259

Région 16 Montérégie

Tableau 1	Satisfaction globale des usagers selon le lieu de la consultation de référence, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007	263
Tableau 2	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007	263
Tableau 3	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007	264
Tableau 4	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007	265
Tableau 5	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007	266
Tableau 6	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007	267
Tableau 7	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007	268
Tableau 8	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007	269
Tableau 9	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007	270
Tableau 10	Satisfaction des usagers, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007	271
Tableau 11	Classement des items d'attentes selon le rang, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007	272
Figure 1	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Montérégie, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	273
Figure 2	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Montérégie, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	274
Figure 3	Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Montérégie, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes, Québec, 2006-2007	275

Annexe

Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point du vue des usagers, Québec, 2006-2007	279
--	-----

INTRODUCTION

En 2006, l'Institut de la statistique du Québec s'est vu confier le mandat de réaliser une enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec. Cette enquête, mise sur pied avec le ministère et les Agences de la santé et des services sociaux du Québec, a comme principal objectif de dresser un portrait statistique de la satisfaction et des attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux. Plus spécifiquement, l'enquête vise à :

- établir le profil des personnes ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux au moins une fois dans un hôpital, une clinique médicale ou un centre local de services communautaires (CLSC) au cours des douze mois précédant l'enquête;
- fournir des estimations de la satisfaction des usagers selon les lieux de consultation visés par l'enquête (hôpital, clinique médicale et CLSC) et la région de résidence;
- mesurer les attentes des usagers selon la région de résidence;
- identifier les aspects jugés les plus satisfaisants et les moins satisfaisants à partir d'une analyse conjointe de la satisfaction et des attentes exprimées par les usagers;
- recueillir des données complémentaires facilitant l'étude des liens entre la satisfaction des usagers et certaines grandes caractéristiques sociodémographiques et de santé.

Ce recueil statistique, consacré aux données régionales, porte sur la satisfaction et les attentes des usagers à l'égard du système de santé québécois pour chacune des 16 régions sociosanitaires visées par l'enquête. Il accompagne ainsi l'analyse des données provinciales que l'on retrouve dans une autre publication de l'ISQ intitulée *Regard croisé sur la satisfaction et les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec en 2006-2007 : analyse des données régionales*. Avant de présenter le contenu de ce recueil, rappelons d'abord certains grands paramètres méthodologiques de l'enquête¹.

À propos de l'enquête

La population visée par l'enquête est composée de l'ensemble des personnes de 15 ans et plus, vivant au Québec dans un ménage privé² et qui ont consulté un professionnel³ de la santé et des services sociaux dans un hôpital⁴, une clinique médicale⁵ ou un CLSC⁶, pour elles-mêmes ou pour une personne à charge⁷, au cours des douze mois précédant l'enquête. Ainsi, les personnes ayant reçu des services professionnels dans un centre hospitalier de soins de longue durée ou encore dans un centre de réadaptation ne sont pas couverts par la présente enquête.

1. Pour en savoir plus sur la méthodologie de l'enquête, voir : G. NEILL, M.-È. TREMBLAY, S. VÉGIARD, A. LAVOIE et K. MOISAN (2007). *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007 : description et méthodologie*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 65 p.

2. Ne font pas partie de l'enquête les personnes vivant en institution (ménages collectifs) de même que celles résidant dans les régions crie et inuite (régions sociosanitaires 17 et 18).

3. Par professionnel de la santé et des services sociaux on entend : les médecins (omnipraticiens ou spécialistes), les infirmières, les physiothérapeutes, les ergothérapeutes, les orthophonistes, les audiologistes, les inhalothérapeutes, les psychologues, les travailleurs sociaux, etc.

4. Il est à noter que les personnes ayant consulté à la clinique externe ou à l'urgence d'un hôpital sont visées par l'enquête alors que celles qui ont consulté dans un hôpital à vocation psychiatrique ne le sont pas.

5. Les cliniques médicales privées, c'est-à-dire les cliniques où on doit déboursier pour obtenir des services, les cliniques dentaires, les bureaux de chiropraticiens, de physiothérapeutes, de massothérapeutes, d'ostéopathes, d'acupuncteurs, etc., sont exclues de l'enquête.

6. Précisons que les services à domicile sont inclus alors que les services Info-Santé sont exclus.

7. Par personne à charge on entend un enfant de 14 ans et moins ou une personne ayant une incapacité qui l'empêche de prendre des décisions relatives à sa santé.

La sélection de l'échantillon a été faite à partir d'une génération aléatoire de numéros de téléphone (GANT). Pour chacun des ménages privés joints, une personne de 15 ans et plus a été choisie aléatoirement parmi les personnes ayant consulté, dans les douze mois précédant l'enquête, un professionnel de la santé et des services sociaux dans l'un ou l'autre des lieux de consultation retenus pour l'enquête. À l'aide d'une entrevue téléphonique d'une durée d'environ 18 minutes, un questionnaire a été administré à 38 389 répondants répartis dans 16 régions sociosanitaires du Québec entre novembre 2006 et juin 2007.

PRÉSENTATION ET VENTILATION DES TABLEAUX STATISTIQUES

Comme mentionné précédemment, les tableaux de ce recueil statistique documentent la satisfaction et les attentes des usagers à l'égard du système de santé québécois selon leur région de résidence. En ce sens, la présente publication approfondit l'analyse de la satisfaction des usagers puisque celle-ci est abordée en fonction de diverses dimensions permettant de porter un regard spécifique sur la qualité des services reçus. L'analyse de la satisfaction est suivie de deux autres sections : la première portant sur les attentes des usagers et la seconde, présentant une analyse conjointe de leur satisfaction et de leurs attentes.

Satisfaction des usagers : analyse par item⁸

Dans le présent recueil, la satisfaction a été mesurée à partir de 41 items qui constituent autant de critères permettant de rendre compte, du point de vue des usagers, de la qualité des services reçus⁹. Ces items se regroupent au sein de trois grandes dimensions : relationnelle, professionnelle et organisationnelle. Puisque les usagers devaient faire référence à une expérience concrète de consultation lorsque interrogés sur leur satisfaction, les tableaux de cette section sont présentés selon l'endroit où cette consultation a eu lieu, c'est-à-dire l'hôpital, la clinique ou le CLSC.

Rappelons que l'échelle de réponse utilisée pour chacune des questions est de type Likert en 4 points : pas du tout satisfait, peu satisfait, assez satisfait et très satisfait. Les catégories pas du tout satisfait et peu satisfait ont été regroupées étant donné les faibles prévalences observées.

Pour rendre compte des aspects qui contribuent à augmenter ou à diminuer la satisfaction des usagers à l'égard des services reçus, la proportion des usagers ayant déclaré être très satisfaits à chacun des items a été comparée avec celle des usagers s'étant dits globalement très satisfaits. C'est à partir d'un test d'égalité des proportions que cette comparaison a été effectuée : celle des usagers se disant à la fois très satisfaits à l'item et moins que très satisfaits globalement et celle des usagers se disant à la fois moins que très satisfaits à l'item et très satisfaits globalement. Si la première de ces proportions est significativement supérieure, la satisfaction à l'item est dite supérieure à la satisfaction globale (↑); à l'inverse, si la deuxième proportion est significativement supérieure, la satisfaction à l'item est dite inférieure à la satisfaction globale (↓).

Attentes des usagers : classement par ordre d'importance¹⁰

Il convient de rappeler que dans le cadre de l'enquête, les usagers ont été invités à se prononcer sur ce qu'ils considéraient important lorsqu'ils consultent un professionnel de la santé ou des services sociaux. Pour ce faire, les 41 items portant sur la satisfaction des usagers ont été adaptés et présentés aux répondants afin de mesurer leurs attentes.

8. Pour plus de détails sur la mesure de la satisfaction par item, voir : L. ROCHELEAU, S. VÉGIARD, M.-È. TREMBLAY, J. CAMIRAND, G. NEILL et I. TRAORÉ (2008). *Regard croisé sur la satisfaction et les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec en 2006-2007*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 122 p.

9. Les énoncés utilisés pour mesurer la satisfaction et les attentes des usagers sont présentés en annexe.

10. Pour en savoir plus sur le classement des items quant aux attentes, voir L. ROCHELEAU et autres, op.cit.

Dans ce recueil statistique, le classement des 41 items à partir des données sur leur importance relative permet de présenter les items selon leur rang d'importance, de l'item le plus important (rang 1) jusqu'au dernier item (rang 41), et ce, pour chacune des 16 régions sociosanitaires. Des intervalles de confiance accompagnent les rangs; ils peuvent servir à déterminer si un item est significativement plus important qu'un autre. Pour des fins de comparaison, le classement des attentes pour l'ensemble du Québec est également présenté.

Mentionnons enfin que contrairement aux résultats portant sur la satisfaction, les données sur les attentes des usagers ne font pas référence à une expérience précise de services.

Analyse conjointe de la satisfaction et des attentes¹¹

L'analyse conjointe met en relation la satisfaction à l'égard des services reçus et le classement des 41 items retenus pour l'enquête. La satisfaction exprimée repose sur une expérience concrète de services ayant eu lieu soit dans un hôpital, une clinique médicale ou un CLSC, tandis que les attentes des usagers n'y font pas référence. Il serait donc erroné de conclure qu'il s'agit des attentes des usagers à l'égard d'un type de services en particulier. Par ailleurs, il est important de souligner ici que l'analyse conjointe pour chacune des régions est réalisée à l'aide du classement provincial des attentes afin d'assurer une certaine comparaison.

L'approche retenue pour l'analyse conjointe de la satisfaction et des attentes des usagers est présentée en détail dans la publication intitulée : *Regard croisé sur la satisfaction et les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec en 2006-2007*. Nous présentons un résumé de la procédure utilisée.

- 1- Chaque item a été classé en fonction de la proportion de répondants très satisfaits dans l'une des trois catégories suivantes, selon les résultats au test statistique : 1) supérieure, 2) non statistiquement différente, 3) inférieure à la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.
- 2- Chaque item a été classé en fonction du score obtenu au classement des attentes selon leur importance, dans l'une des trois catégories suivantes : 1) items de premiers rangs, 2) items de rangs intermédiaires, 3) items de derniers rangs.
- 3- Les items ont été placés dans une matrice 3 x 3 selon ces deux critères.
- 4- Les items sont donc répartis dans une matrice comprenant neuf zones.

La zone I (zone supérieure droite)

Cette zone de la matrice regroupe les items qui obtiennent une proportion d'usagers très satisfaits significativement supérieure à la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence et dont le rang d'importance au classement des attentes est parmi les 11 premiers (items de premiers rangs). Il s'agit d'aspects considérés importants par l'ensemble des usagers et pour lesquels la situation actuelle est source de satisfaction (consultation de référence) (satisfaction élevée, attentes élevées).

La zone II (zone inférieure droite)

Elle regroupe les items qui obtiennent une proportion d'usagers très satisfaits significativement inférieure à la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence et dont le rang d'importance au classement des attentes est parmi les 11 premiers (satisfaction faible, attentes élevées). Il s'agit donc d'aspects considérés importants par l'ensemble des usagers et pour lesquels la situation actuelle (consultation de référence) n'a pas été jugée satisfaisante. Cette zone présente un intérêt dans une perspective d'amélioration des services parce que des correctifs touchant ces aspects sont susceptibles d'augmenter grandement la satisfaction des usagers.

11. Pour plus de détails sur l'analyse conjointe de la satisfaction et des attentes des usagers, voir L. ROCHELEAU et autres, op.cit.

La zone III (zone inférieure gauche)

Elle regroupe les items qui obtiennent une proportion d'utilisateurs très satisfaits significativement inférieure à la proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence et dont le rang d'importance au classement des attentes est parmi les 11 derniers (items de derniers rangs). Sur le plan d'une intervention éventuelle, cette zone de la matrice est considérée d'intérêt car il s'agit d'aspects d'importance secondaire, mais qui pourraient être améliorés.

La zone IV (zone supérieure gauche)

Cette zone de la matrice comprend les items qui obtiennent une proportion d'utilisateurs très satisfaits significativement supérieure à la proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence et dont le rang d'importance au classement des attentes est parmi les 11 derniers. Il s'agit d'aspects secondaires pour lesquels la situation actuelle (consultation de référence) semble adéquate pour les utilisateurs.

Particularités relatives à la région sociosanitaire Nord-du-Québec

Précisons que pour les répondants de la région Nord-du-Québec, le questionnaire a dû être légèrement modifié afin de tenir compte de certaines particularités propres à l'organisation des services de cette région. En effet, comme les services sont dispensés par des centres de santé au sein desquels sont regroupées diverses missions (CLSC, hôpital, etc.), les questions ont dû être adaptées pour refléter cette réalité. Par conséquent, le portrait statistique de cette région ne contient pas de données ventilées selon les lieux de consultation.

Pour être en mesure de produire un classement des attentes avec une précision semblable à celle des autres régions, 29 items seulement ont été retenus. Finalement, toujours en raison des particularités propres à l'organisation des services de cette région, les tableaux concernant le classement des attentes pour l'ensemble du Québec présentés dans ce recueil excluent les données de la région Nord-du-Québec.

Concepts statistiques

Interprétation de l'intervalle de confiance à 95 %

Les estimations obtenues par le biais d'une enquête par sondage ne sont pas des valeurs exactes et sont entachées d'une erreur d'échantillonnage. L'intervalle de confiance à 95 % est l'une des mesures de précision des estimations retenues. Il s'interprète de la façon suivante : « Si l'on tirait un échantillon de la population visée un grand nombre de fois selon le même plan de sondage, 95 % des échantillons sélectionnés fourniraient un intervalle de confiance contenant la vraie valeur du paramètre de la population ». Pour les tableaux de ce recueil portant sur le classement des attentes, les intervalles de confiance des rangs peuvent être interprétés en suivant ce même raisonnement.

Interprétation du coefficient de variation

Le coefficient de variation (CV) est une mesure relative qui permet de quantifier la précision de l'estimation et de ce fait, contribue à en faciliter l'interprétation. Plus le CV est élevé, moins l'estimation est précise et inversement. Les estimations dont le CV est inférieur à 15 % sont présentées dans ce recueil sans commentaire parce qu'elles sont suffisamment précises. Celles dont le CV se situe entre 15 % et 25 % sont marquées d'un astérisque (*) et doivent être interprétées avec prudence. Finalement, les estimations dont le CV est supérieur à 25 % sont marquées d'un double astérisque (**) pour en signaler l'imprécision, et ne sont fournies qu'à titre indicatif.

Région 01

BAS-SAINT-LAURENT



Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	4,6	3,6 ; 5,7	32,7	31,8	29,6 ; 33,9	60,2	63,7	61,4 ; 65,9
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	6,8*	4,8 ; 9,2	38,5	43,3	39,2 ; 47,4	51,2	50,0	45,9 ; 54,1
Clinique	5,9	3,7**	2,1 ; 6,1	30,6	25,3	21,6 ; 29,0	63,5	71,0	67,1 ; 74,8
CLSC	4,8	3,6**	2,0 ; 5,9	31,0	26,8	22,8 ; 30,9	64,1	69,6	65,4 ; 73,8

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	3,6*	2,4 ; 5,3	28,9	29,9	26,0 ; 33,8	66,0	66,5 ↑	62,5 ; 70,4
2. Traitement équitable pour tous	7,8	6,4*	4,4 ; 8,9	32,9	38,5	34,4 ; 42,7	59,4	55,1 ↑	50,9 ; 59,3
3. Respect de l'intimité physique	3,9	3,9*	2,4 ; 6,0	25,8	27,6	23,7 ; 31,5	70,4	68,5 ↑	64,5 ; 72,5
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	1,4**	0,6 ; 2,5	23,1	25,6	21,8 ; 29,4	74,5	73,1 ↑	69,2 ; 76,9
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	9,1	6,7 ; 12,0	34,0	37,2	33,1 ; 41,2	51,9	53,7 .	49,6 ; 57,9
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	14,1	11,0 ; 17,7	32,3	32,7	28,8 ; 36,6	52,6	53,1 .	49,0 ; 57,3
7. Écoute attentive	8,2	6,6*	4,2 ; 9,8	30,3	31,4	27,5 ; 35,3	61,6	62,0 ↑	57,9 ; 66,1
8. Situation comprise	9,0	7,2*	5,1 ; 9,8	29,3	30,8	26,9 ; 34,7	61,8	62,0 ↑	57,9 ; 66,1

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	15,9	12,4 ; 20,1	29,5	31,7	27,5 ; 35,9	48,3	52,4	47,8 ; 56,9
10. Compétence de l'intervenant	5,3	6,5*	4,3 ; 9,3	25,8	26,2	22,3 ; 30,0	68,9	67,4	63,3 ; 71,5
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	11,1	8,3 ; 14,3	29,3	31,0	26,8 ; 35,3	59,2	57,9	53,5 ; 62,4
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	7,7*	4,9 ; 11,3	32,1	31,8	26,8 ; 36,7	60,1	60,6	55,4 ; 65,7
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	8,2*	5,8 ; 11,1	32,1	36,6	32,2 ; 40,9	58,3	55,2	50,8 ; 59,6
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	8,2	6,0 ; 10,9	28,2	33,0	28,8 ; 37,3	64,2	58,7	54,4 ; 63,1
15. Respect des engagements	11,1	8,5	6,3 ; 11,2	27,5	33,0	28,7 ; 37,4	61,3	58,4	54,0 ; 62,9
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	7,6*	5,2 ; 10,7	29,3	33,8	29,2 ; 38,4	59,2	58,6	53,9 ; 63,3
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	10,4*	7,0 ; 14,7	30,7	34,2	29,5 ; 38,8	54,3	55,4	50,4 ; 60,4
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	7,3*	4,4 ; 11,1	31,8	38,0	33,2 ; 42,8	56,1	54,8	49,9 ; 59,7
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	9,5*	6,7 ; 13,0	30,0	33,4	29,1 ; 37,6	56,6	57,1	52,6 ; 61,5
21. Réconfort	16,8	11,2	8,5 ; 14,4	30,2	36,2	31,5 ; 40,9	53,0	52,6	47,9 ; 57,3
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	8,7*	6,3 ; 11,7	30,9	33,6	29,5 ; 37,7	56,6	57,7	53,5 ; 61,9
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	13,4	9,8 ; 17,7	32,5	34,7	29,4 ; 40,0	50,8	51,9	46,5 ; 57,4

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	27,8	22,3 ; 33,4	30,1	34,2	28,3 ; 40,1	39,6	38,0 ↓	32,2 ; 43,7
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	12,3	9,2 ; 16,1	34,8	35,7	31,4 ; 40,1	51,2	52,0 .	47,5 ; 56,5
27. Langage facile à comprendre	5,6	4,1**	2,1 ; 7,1	27,0	30,8	26,9 ; 34,7	67,5	65,1 ↑	61,0 ; 69,3
28. Documentation facile à comprendre	13,9	10,2*	6,5 ; 15,0	29,4	36,6	31,3 ; 41,8	56,7	53,2 .	47,9 ; 58,6
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	16,8	12,7 ; 21,5	27,6	30,3	25,5 ; 35,2	55,5	52,9 .	47,8 ; 58,1
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	13,7	9,9 ; 18,2	29,9	31,5	26,1 ; 37,0	54,5	54,8 .	49,2 ; 60,4
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	14,4	10,7 ; 18,7	34,9	40,7	35,3 ; 46,0	46,7	45,0 ↓	39,8 ; 50,1
33. Transfert de dossier assuré	13,4	8,8*	5,9 ; 12,6	28,3	33,0	27,2 ; 38,8	58,4	58,2 .	52,4 ; 64,0
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	18,4	14,8 ; 22,4	30,7	35,4	31,2 ; 39,6	48,1	46,2 .	41,9 ; 50,5
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	4,1*	2,7 ; 6,1	31,5	38,3	34,0 ; 42,5	63,6	57,6 ↑	53,3 ; 61,9
36. Services offerts dans sa langue	2,1	0,5**	0,1 ; 1,7	16,2	19,7	16,1 ; 23,7	81,7	79,8 ↑	76,0 ; 83,5
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	30,5	26,1 ; 34,9	27,1	32,8	28,5 ; 37,1	40,0	36,7 ↓	32,4 ; 41,0
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	45,6	40,5 ; 50,7	22,5	28,5	23,9 ; 33,1	26,9	25,9 ↓	21,6 ; 30,3
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	17,8	14,5 ; 21,6	33,6	36,5	32,1 ; 40,8	47,8	45,7 ↓	41,3 ; 50,1
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	14,9	11,7 ; 18,6	32,2	35,4	30,8 ; 40,1	49,9	49,6 .	44,9 ; 54,3
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	9,6	7,2 ; 12,5	38,3	44,8	40,7 ; 49,0	46,9	45,6 ↓	41,5 ; 49,7
42. Propreté des lieux	15,6	14,2	11,4 ; 17,5	37,5	39,6	35,5 ; 43,7	46,9	46,2 .	42,1 ; 50,2
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	4,6*	2,9 ; 6,8	39,2	42,9	38,6 ; 47,1	53,8	52,6 .	48,3 ; 56,8
44. Confort du mobilier	24,5	17,9	14,5 ; 21,6	41,4	44,8	40,7 ; 48,9	34,0	37,3 ↓	33,4 ; 41,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	1,6**	0,7 ; 3,2	22,5	18,9	15,5 ; 22,6	74,2	79,5 ↑	76,0 ; 83,0
2. Traitement équitable pour tous	4,1	2,7**	1,4 ; 4,6	26,4	25,6	21,8 ; 29,5	69,5	71,7 .	67,7 ; 75,6
3. Respect de l'intimité physique	1,7	2,0**	0,7 ; 4,3	18,0	15,0	12,1 ; 18,2	80,3	83,1 ↑	79,5 ; 86,2
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	1,7**	0,6 ; 3,6	15,3	12,5	9,9 ; 15,6	83,0	85,8 ↑	82,5 ; 88,7
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	4,1**	2,3 ; 6,6	23,0	18,0	14,9 ; 21,0	71,4	78,0 ↑	74,5 ; 81,4
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	5,4*	3,5 ; 7,9	25,4	25,7	22,0 ; 29,3	65,0	69,0 .	65,1 ; 72,9
7. Écoute attentive	5,8	3,9*	2,3 ; 6,1	22,2	19,5	16,1 ; 23,2	72,0	76,6 ↑	72,9 ; 80,3
8. Situation comprise	5,7	5,3*	3,4 ; 8,0	22,4	19,3	15,9 ; 23,0	71,9	75,4 ↑	71,6 ; 79,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	13,8	10,7 ; 17,3	31,3	27,1	23,4 ; 30,8	50,4	59,2 ↓	55,0 ; 63,3
10. Compétence de l'intervenant	3,6	3,3**	1,8 ; 5,4	19,3	17,5	14,4 ; 21,0	77,1	79,2 ↑	75,8 ; 82,7
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	7,9*	5,3 ; 11,1	21,7	23,5	19,7 ; 27,2	68,9	68,7 .	64,5 ; 72,8
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	2,0**	0,9 ; 3,9	26,7	31,1	25,4 ; 36,7	68,4	67,0 .	61,3 ; 72,6
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	4,7*	3,1 ; 6,8	25,8	24,7	20,8 ; 28,6	68,0	70,6 .	66,5 ; 74,7
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	2,6**	1,2 ; 4,6	21,2	23,4	19,5 ; 27,3	74,8	74,0 .	70,0 ; 78,1
15. Respect des engagements	7,8	6,8*	4,5 ; 9,8	22,7	20,0	16,4 ; 23,9	69,5	73,2 .	69,1 ; 77,3
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	5,6*	3,6 ; 8,4	25,4	24,1	20,0 ; 28,1	66,7	70,3 .	66,0 ; 74,7
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	7,0*	4,4 ; 10,4	26,2	26,1	21,7 ; 30,5	64,2	66,9 .	62,2 ; 71,6
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	5,3*	3,3 ; 8,0	27,0	24,9	20,7 ; 29,1	65,0	69,9 .	65,4 ; 74,3
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	6,0*	3,9 ; 8,8	25,2	23,8	20,0 ; 27,7	64,7	70,1 .	66,0 ; 74,3
21. Réconfort	11,1	7,8*	5,3 ; 11,2	26,5	25,7	21,4 ; 30,0	62,4	66,5 .	61,9 ; 71,1
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	6,4*	4,1 ; 9,5	22,4	20,5	17,1 ; 24,0	69,3	73,1 .	69,1 ; 77,0
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	8,5*	5,3 ; 12,7	29,2	25,5	20,5 ; 30,5	59,9	66,0 .	60,6 ; 71,4

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	21,2	16,5 ; 25,9	23,0	27,5	22,3 ; 32,8	45,9	51,3	↓ 45,6 ; 56,9
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	9,2*	6,5 ; 12,5	28,8	25,5	21,5 ; 29,4	60,7	65,4	↓ 61,0 ; 69,7
27. Langage facile à comprendre	2,5	2,5**	1,3 ; 4,2	20,0	18,6	15,3 ; 22,2	77,5	78,9	↑ 75,4 ; 82,4
28. Documentation facile à comprendre	8,2	6,7*	4,0 ; 10,4	23,8	26,1	21,4 ; 30,9	68,1	67,2	↓ 62,1 ; 72,2
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	5,7*	3,5 ; 8,7	20,1	19,4	15,9 ; 23,3	70,4	74,9	. 70,9 ; 79,0
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	7,3*	4,9 ; 10,4	21,8	24,4	19,8 ; 28,9	68,3	68,3	. 63,5 ; 73,1
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	9,9*	6,5 ; 14,2	31,3	31,5	26,2 ; 36,9	57,1	58,6	↓ 53,1 ; 64,2
33. Transfert de dossier assuré	10,1	9,4*	5,8 ; 14,1	23,4	21,6	16,7 ; 26,5	66,5	69,1	. 63,5 ; 74,7
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	10,3	7,7 ; 13,4	22,1	24,8	20,8 ; 28,7	69,0	65,0	↓ 60,7 ; 69,2
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	9,7	7,2 ; 12,7	30,6	28,7	24,9 ; 32,5	55,3	61,6	↓ 57,6 ; 65,6
36. Services offerts dans sa langue	1,3*	0,7**	0,1 ; 2,1	12,0	11,3	8,5 ; 14,6	86,7	88,0	↓ 84,6 ; 90,8
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	24,3	20,6 ; 28,1	27,1	30,3	26,5 ; 34,1	43,0	45,4	↓ 41,2 ; 49,6
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	32,9	26,8 ; 38,9	27,8	31,8	26,1 ; 37,6	27,1	35,3	↓ 29,6 ; 40,9
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	11,8	8,8 ; 15,4	31,9	32,0	27,9 ; 36,1	54,9	56,2	↓ 51,8 ; 60,5
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	12,8	9,9 ; 16,3	28,8	25,8	21,8 ; 29,7	56,8	61,4	↓ 57,0 ; 65,8
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	2,9*	1,7 ; 4,7	34,1	26,0	22,3 ; 29,8	57,3	71,1	. 67,2 ; 74,9
42. Propreté des lieux	3,4	0,9**	0,4 ; 1,8	27,1	21,6	18,0 ; 25,2	69,5	77,5	↑ 73,9 ; 81,1
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	1,4**	0,5 ; 2,9	28,2	24,4	20,6 ; 28,2	68,5	74,2	. 70,4 ; 78,1
44. Confort du mobilier	12,6	6,9*	4,6 ; 9,7	37,9	30,8	27,1 ; 34,6	49,5	62,3	↓ 58,3 ; 66,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	0.9**	0,3 ; 2,0	22,5	18,1	14,7 ; 22,0	75,7	81,0 ↑	77,1 ; 84,5
2. Traitement équitable pour tous	2,7	2.3**	1,0 ; 4,4	26,9	25,9	21,7 ; 30,1	70,4	71,8 .	67,5 ; 76,1
3. Respect de l'intimité physique	1,5	1.0**	0,3 ; 2,4	19,6	17,9	14,3 ; 22,0	78,9	81,1 ↑	76,9 ; 84,7
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	0.7**	0,2 ; 1,9	16,8	14,1	11,0 ; 17,7	81,4	85,2 ↑	81,5 ; 88,3
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	6.2*	4,0 ; 9,1	28,8	25,7	21,7 ; 29,8	62,3	68,1 .	63,7 ; 72,4
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	5.8*	3,7 ; 8,5	25,6	25,8	21,8 ; 29,8	68,4	68,4 .	64,1 ; 72,7
7. Écoute attentive	3,6	2.1**	1,0 ; 4,0	21,7	20,5	16,8 ; 24,3	74,7	77,3 ↑	73,5 ; 81,2
8. Situation comprise	4,1	3.0**	1,6 ; 4,8	22,6	21,7	17,8 ; 25,5	73,4	75,4 ↑	71,4 ; 79,4

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	8,2*	5,7 ; 11,4	27,6	27,4	23,3 ; 31,5	60,8	64,4 ↓	59,9 ; 68,8
10. Compétence de l'intervenant	3,2	1,3**	0,5 ; 2,8	21,7	18,9	15,4 ; 22,7	75,1	79,8 ↑	76,2 ; 83,4
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	4,3*	2,5 ; 6,9	23,8	22,9	18,5 ; 27,2	68,8	72,8 .	68,2 ; 77,4
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	2,6**	1,0 ; 5,4	27,6	26,7	21,1 ; 32,3	67,4	70,7 .	65,0 ; 76,5
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	4,2*	2,4 ; 6,8	26,5	25,0	20,6 ; 29,3	68,3	70,8 .	66,2 ; 75,3
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	2,0**	0,8 ; 3,9	22,5	26,3	21,9 ; 30,7	73,2	71,8 .	67,3 ; 76,2
15. Respect des engagements	6,1	6,3*	4,0 ; 9,4	23,2	21,0	17,0 ; 25,0	70,7	72,7 .	68,2 ; 77,1
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	4,7**	2,6 ; 7,9	26,9	25,2	20,6 ; 29,8	66,4	70,1 .	65,2 ; 75,0
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	6,7*	4,1 ; 10,3	28,2	24,4	19,7 ; 29,2	64,6	68,9 .	63,7 ; 74,0
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	3,7**	2,0 ; 6,2	28,0	25,6	20,9 ; 30,3	65,9	70,7 .	65,8 ; 75,6
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	4,9*	2,8 ; 7,7	26,6	24,8	20,6 ; 29,1	67,4	70,3 .	65,8 ; 74,9
21. Réconfort	7,9	5,7*	3,5 ; 8,7	26,9	25,4	20,8 ; 29,9	65,2	68,9 .	64,0 ; 73,8
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	3,4*	2,0 ; 5,3	25,8	23,8	19,8 ; 27,8	67,3	72,8 .	68,7 ; 77,0
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	7,1*	4,3 ; 11,0	29,9	27,4	21,9 ; 32,9	63,1	65,5 .	59,7 ; 71,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	20,8	15,4 ; 26,2	28,9	27,3	21,3 ; 33,4	50,4	51,9	↓ 45,3 ; 58,5
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	7,5*	5,1 ; 10,5	28,5	31,4	26,7 ; 36,1	62,5	61,1	↓ 56,2 ; 65,9
27. Langage facile à comprendre	2,1	0,8**	0,2 ; 1,9	20,6	22,9	19,0 ; 26,9	77,3	76,3	↑ 72,3 ; 80,3
28. Documentation facile à comprendre	5,5	4,0**	2,0 ; 7,0	23,7	23,1	18,6 ; 27,7	70,8	72,9	↑ 68,0 ; 77,7
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	6,9*	4,6 ; 9,8	20,9	23,5	19,0 ; 28,1	66,4	69,6	. 64,7 ; 74,5
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	8,6*	5,4 ; 12,9	27,2	27,5	21,8 ; 33,1	62,6	63,9	. 57,9 ; 69,9
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	10,5*	6,9 ; 15,1	31,1	31,2	25,3 ; 37,2	56,6	58,3	↓ 52,1 ; 64,6
33. Transfert de dossier assuré	9,7	8,0*	4,6 ; 12,7	24,0	28,9	22,7 ; 35,1	66,3	63,1	. 56,6 ; 69,7
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	8,0*	5,5 ; 11,1	21,9	23,4	19,0 ; 27,8	66,6	68,6	. 63,8 ; 73,4
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	10,1	7,3 ; 13,4	28,1	29,6	25,3 ; 33,8	57,7	60,4	↓ 55,8 ; 65,0
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	0,5**	0,0 ; 2,7	14,0	11,8	8,8 ; 15,4	84,4	87,7	↑ 84,0 ; 90,8
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	20,0	16,2 ; 24,2	27,6	29,4	25,0 ; 33,8	49,0	50,6	↓ 45,8 ; 55,5
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	28,6	22,1 ; 35,8	29,8	32,7	25,9 ; 39,5	36,8	38,7	↓ 31,7 ; 45,7
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	10,0*	6,8 ; 14,0	31,6	35,2	29,9 ; 40,6	56,5	54,8	↓ 49,2 ; 60,3
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	12,0*	8,4 ; 16,6	31,0	33,6	27,8 ; 39,4	56,0	54,3	↓ 48,3 ; 60,4
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	1,8**	0,7 ; 3,5	34,9	31,8	27,4 ; 36,1	58,2	66,5	. 62,0 ; 70,9
42. Propreté des lieux	3,8	1,3**	0,4 ; 3,0	29,1	24,3	20,3 ; 28,3	67,1	74,4	↑ 70,3 ; 78,4
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	1,4**	0,5 ; 3,0	31,0	27,5	23,2 ; 31,7	65,8	71,2	. 66,9 ; 75,5
44. Confort du mobilier	11,8	7,0*	4,8 ; 10,0	43,4	40,6	36,0 ; 45,2	44,8	52,4	↓ 47,7 ; 57,0

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
10 Compétence de l'intervenant	1	1	1 ; 2	Fiabilité ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	2	1 ; 3	Rapidité ○
13 Services améliorant l'état de santé	2	3	1 ; 4	Fiabilité ♦
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	4	3 ; 6	Apaisement ♦
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	5	4 ; 8	Fiabilité ♦
2 Traitement équitable pour tous	8	6	4 ; 9	Respect ■
6 Temps nécessaire accordé	6	7	5 ; 10	Empathie ■
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	8	5 ; 10	Rapidité ○
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	9	6 ; 12	Rapidité ○
8 Situation comprise	10	10	7 ; 14	Empathie ■
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	11	8 ; 14	Fiabilité ♦
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	12	9 ; 16	Apaisement ♦
17 Encouragement à la prévention du problème	12	13	10 ; 17	Responsabilisation ♦
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	14	11 ; 18	Fiabilité ♦
7 Écoute attentive	17	15	11 ; 19	Empathie ■
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	16	13 ; 19	Continuité ○
30 Même intervenant à chaque fois	18	17	12 ; 20	Continuité ○
15 Respect des engagements	19	18	13 ; 20	Fiabilité ♦
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	19	15 ; 21	Rapidité ○
27 Langage facile à comprendre	20	20	18 ; 23	Simplicité ○
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	21	18 ; 24	Confidentialité ■
1 Politesse/respect	23	22	18 ; 24	Respect ■
33 Transfert de dossier assuré	25	23	20 ; 26	Continuité ○
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	24	21 ; 26	Responsabilisation ♦
9 Ponctualité des rendez-vous	21	25	22 ; 27	Fiabilité ♦
42 Propreté des lieux	26	26	24 ; 27	Confort ○
3 Respect de l'intimité physique	28	27	25 ; 29	Respect ■
12 Équipements adaptés aux besoins	29	28	27 ; 30	Fiabilité ♦
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	29	27 ; 31	Simplicité ○
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	30	29 ; 33	Simplicité ○
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	31	29 ; 33	Solidarisation ♦
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	32	30 ; 33	Continuité ○
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	33	30 ; 33	Confidentialité ■
28 Documentation facile à comprendre	35	34	34 ; 35	Simplicité ○
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	35	34 ; 37	Accessibilité ○
36 Services offerts dans sa langue	36	36	35 ; 40	Accessibilité ○
41 Atmosphère agréable	40	37	35 ; 39	Confort ○
21 Réconfort	38	38	35 ; 40	Apaisement ♦
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	39	36 ; 40	Confort ○
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	40	37 ; 40	Accessibilité ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Bas-Saint-Laurent, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement / intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux	■ Temps nécessaire accordé ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable pour un rendez-vous

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Bas-Saint-Laurent, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ○ Langage facile à comprendre ○ Propreté de lieux	■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Atmosphère agréable ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Figure 3

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Bas-Saint-Laurent, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Documentation facile à comprendre ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ○ Langage facile à comprendre ○ Propreté des lieux	■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Atmosphère agréable ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région 02

SAGUENAY—LAC-SAINT-JEAN

Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	4,6	3,7 ; 5,7	32,7	30,7	28,5 ; 32,8	60,2	64,7	62,5 ; 66,9
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	7,7	5,7 ; 10,1	38,5	38,1	34,3 ; 41,9	51,2	54,2	50,3 ; 58,1
Clinique	5,9	3,1*	1,8 ; 4,9	30,6	26,4	22,7 ; 30,2	63,5	70,5	66,6 ; 74,3
CLSC	4,8	2,8**	1,2 ; 5,3	31,0	23,6	19,4 ; 27,9	64,1	73,6	69,2 ; 78,0

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	2,9*	1,9 ; 4,3	28,9	29,2	25,5 ; 32,8	66,0	67,9 ↑	64,2 ; 71,6
2. Traitement équitable pour tous	7,8	6,6	4,9 ; 8,6	32,9	38,8	34,9 ; 42,8	59,4	54,6 .	50,6 ; 58,6
3. Respect de l'intimité physique	3,9	3,3*	2,2 ; 4,8	25,8	27,0	23,5 ; 30,5	70,4	69,7 ↑	66,1 ; 73,3
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	2,5*	1,6 ; 3,7	23,1	24,8	21,2 ; 28,3	74,5	72,7 ↑	69,1 ; 76,3
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	13,2	10,5 ; 16,2	34,0	32,4	28,7 ; 36,2	51,9	54,4 .	50,4 ; 58,3
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	14,3	11,6 ; 17,4	32,3	34,0	30,2 ; 37,8	52,6	51,7 .	47,7 ; 55,6
7. Écoute attentive	8,2	6,6*	4,8 ; 8,9	30,3	31,6	27,9 ; 35,3	61,6	61,8 ↑	57,9 ; 65,6
8. Situation comprise	9,0	7,0*	5,0 ; 9,4	29,3	33,1	29,4 ; 36,8	61,8	59,9 ↑	56,1 ; 63,8

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Saguenay-Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	20,5	16,9 ; 24,0	29,5	30,1	26,1 ; 34,1	48,3	49,4 ↓	45,0 ; 53,8
10. Compétence de l'intervenant	5,3	4,2*	2,7 ; 6,1	25,8	25,0	21,7 ; 28,4	68,9	70,8 ↑	67,2 ; 74,4
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	9,1	6,8 ; 11,8	29,3	30,9	26,9 ; 35,0	59,2	59,9 ↑	55,7 ; 64,2
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	3,9*	2,5 ; 5,9	32,1	31,8	27,3 ; 36,3	60,1	64,2 ↑	59,6 ; 68,8
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	5,9*	3,9 ; 8,5	32,1	30,4	26,5 ; 34,2	58,3	63,7 ↑	59,6 ; 67,8
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	8,5*	6,0 ; 11,6	28,2	29,5	25,6 ; 33,3	64,2	62,1 ↑	58,0 ; 66,2
15. Respect des engagements	11,1	7,9*	5,7 ; 10,5	27,5	28,4	24,6 ; 32,3	61,3	63,7 ↑	59,6 ; 67,8
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	9,3	6,8 ; 12,5	29,3	29,0	25,0 ; 33,1	59,2	61,6 ↑	57,3 ; 66,0
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	13,6	10,2 ; 17,5	30,7	29,2	24,8 ; 33,7	54,3	57,2 .	52,4 ; 62,0
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	9,6*	6,7 ; 13,1	31,8	29,7	25,6 ; 33,8	56,1	60,7 .	56,2 ; 65,3
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	11,2	8,7 ; 14,1	30,0	30,5	26,5 ; 34,5	56,6	58,4 .	54,1 ; 62,6
21. Réconfort	16,8	15,4	12,0 ; 19,4	30,2	27,4	23,5 ; 31,2	53,0	57,2 .	52,7 ; 61,6
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	9,7	7,3 ; 12,6	30,9	32,3	28,6 ; 36,1	56,6	57,9 .	53,9 ; 62,0
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	11,6*	8,3 ; 15,8	32,5	33,8	28,8 ; 38,8	50,8	54,5 .	49,2 ; 59,9

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	25,0	19,8 ; 30,2	30,1	31,0	25,8 ; 36,2	39,6	44,0	↓ 38,3 ; 49,7
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	10,9	8,2 ; 14,0	34,8	33,5	29,5 ; 37,6	51,2	55,6	. 51,3 ; 59,9
27. Langage facile à comprendre	5,6	4,8*	3,3 ; 6,8	27,0	27,1	23,5 ; 30,7	67,5	68,0	↑ 64,3 ; 71,8
28. Documentation facile à comprendre	13,9	9,8*	7,0 ; 13,2	29,4	31,0	26,4 ; 35,5	56,7	59,2	↑ 54,4 ; 64,1
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	15,6	12,0 ; 19,9	27,6	30,5	26,0 ; 35,1	55,5	53,8	. 48,9 ; 58,7
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	12,9	9,5 ; 17,0	29,9	30,8	25,9 ; 35,7	54,5	56,2	. 51,0 ; 61,5
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	15,8	12,2 ; 20,0	34,9	34,3	29,5 ; 39,2	46,7	49,8	. 44,6 ; 55,0
33. Transfert de dossier assuré	13,4	10,8	7,9 ; 14,4	28,3	25,3	20,6 ; 30,0	58,4	63,9	↑ 58,8 ; 69,0
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	29,7	25,9 ; 33,6	30,7	27,9	24,2 ; 31,6	48,1	42,4	↓ 38,3 ; 46,4
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	2,3*	1,5 ; 3,5	31,5	30,3	26,6 ; 34,0	63,6	67,4	↑ 63,6 ; 71,1
36. Services offerts dans sa langue	2,1	0,4**	0,1 ; 1,3	16,2	14,4	11,6 ; 17,2	81,7	85,2	↑ 82,3 ; 88,0
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	32,7	28,7 ; 36,7	27,1	25,8	21,9 ; 29,6	40,0	41,5	↓ 37,2 ; 45,9
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	45,1	40,2 ; 50,0	22,5	23,7	19,7 ; 27,7	26,9	31,2	↓ 26,5 ; 35,9
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	14,7	11,9 ; 17,9	33,6	36,1	32,2 ; 40,1	47,8	49,2	↓ 45,0 ; 53,3
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	11,3	8,8 ; 14,2	32,2	32,3	28,2 ; 36,4	49,9	56,4	. 52,1 ; 60,7
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	10,4	8,2 ; 12,7	38,3	38,0	34,1 ; 41,8	46,9	51,6	. 47,6 ; 55,5
42. Propreté des lieux	15,6	15,4	12,5 ; 18,7	37,5	38,3	34,4 ; 42,1	46,9	46,3	↓ 42,4 ; 50,2
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	4,0*	2,5 ; 5,9	39,2	35,2	31,3 ; 39,0	53,8	60,8	↑ 56,9 ; 64,8
44. Confort du mobilier	24,5	23,0	19,6 ; 26,5	41,4	41,1	37,2 ; 44,9	34,0	35,9	↓ 32,0 ; 39,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	2,2**	1,2 ; 3,7	22,5	16,2	13,5 ; 18,9	74,2	81,6 ↑	78,7 ; 84,4
2. Traitement équitable pour tous	4,1	2,7*	1,6 ; 4,4	26,4	23,0	19,7 ; 26,2	69,5	74,3 ↑	70,9 ; 77,7
3. Respect de l'intimité physique	1,7	0,9**	0,4 ; 1,9	18,0	14,4	11,7 ; 17,1	80,3	84,7 ↑	81,9 ; 87,4
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	1,5**	0,6 ; 2,9	15,3	12,0	9,6 ; 14,4	83,0	86,5 ↑	83,9 ; 89,0
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	2,2*	1,3 ; 3,4	23,0	20,6	17,2 ; 24,0	71,4	77,2 ↑	73,7 ; 80,7
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	5,2*	3,1 ; 8,1	25,4	22,9	19,7 ; 26,1	65,0	71,9 .	68,2 ; 75,5
7. Écoute attentive	5,8	3,4*	2,1 ; 5,2	22,2	16,4	13,7 ; 19,2	72,0	80,2 ↑	77,2 ; 83,2
8. Situation comprise	5,7	3,6**	1,9 ; 6,3	22,4	17,6	14,7 ; 20,5	71,9	78,8 ↑	75,4 ; 82,1

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	14,5	11,6 ; 17,8	31,3	27,5	24,0 ; 30,9	50,4	58,1 ↓	54,1 ; 62,0
10. Compétence de l'intervenant	3,6	2,9**	1,2 ; 5,7	19,3	16,4	13,6 ; 19,2	77,1	80,7 ↑	77,2 ; 83,9
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	6,6*	4,7 ; 9,1	21,7	21,6	18,0 ; 25,2	68,9	71,8 .	67,9 ; 75,7
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	2,0**	0,8 ; 3,9	26,7	27,6	22,5 ; 32,6	68,4	70,5 .	65,4 ; 75,6
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	5,0*	3,0 ; 7,9	25,8	21,9	18,5 ; 25,4	68,0	73,0 .	69,2 ; 76,9
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	1,7**	0,9 ; 2,8	21,2	17,2	14,2 ; 20,2	74,8	81,1 ↑	78,0 ; 84,2
15. Respect des engagements	7,8	5,7*	4,0 ; 7,9	22,7	21,1	17,7 ; 24,4	69,5	73,2 .	69,6 ; 76,9
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	3,9*	2,4 ; 5,9	25,4	22,1	18,6 ; 25,6	66,7	74,0 ↑	70,3 ; 77,7
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	6,1*	4,0 ; 8,9	26,2	22,6	18,7 ; 26,5	64,2	71,3 .	67,0 ; 75,5
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	5,0*	3,2 ; 7,3	27,0	22,6	19,1 ; 26,2	65,0	72,4 .	68,5 ; 76,2
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	5,9*	4,1 ; 8,2	25,2	23,8	19,8 ; 27,8	64,7	70,3 .	66,1 ; 74,5
21. Réconfort	11,1	8,0*	5,2 ; 11,7	26,5	24,7	20,5 ; 28,9	62,4	67,3 .	62,7 ; 71,9
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	4,7*	3,1 ; 6,7	22,4	22,2	18,7 ; 25,7	69,3	73,1 .	69,4 ; 76,8
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	9,4*	5,8 ; 14,2	29,2	25,2	20,9 ; 29,5	59,9	65,4 .	60,3 ; 70,5

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	25,9	21,2 ; 30,6	23,0	22,0	17,3 ; 26,7	45,9	52,1	↓ 46,6 ; 57,5
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	12,0	8,9 ; 15,8	28,8	24,7	21,0 ; 28,3	60,7	63,3	↓ 59,0 ; 67,6
27. Langage facile à comprendre	2,5	1,9**	0,8 ; 3,7	20,0	18,0	15,1 ; 21,0	77,5	80,1	↑ 76,9 ; 83,2
28. Documentation facile à comprendre	8,2	5,6*	3,6 ; 8,3	23,8	21,6	17,9 ; 25,3	68,1	72,8	. 68,7 ; 76,9
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	4,9*	3,2 ; 7,0	20,1	20,5	17,0 ; 24,0	70,4	74,6	. 70,8 ; 78,4
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	7,8*	4,8 ; 11,7	21,8	20,3	16,5 ; 24,1	68,3	71,9	. 67,4 ; 76,5
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	8,1*	5,3 ; 11,7	31,3	30,7	25,6 ; 35,8	57,1	61,2	↓ 55,9 ; 66,5
33. Transfert de dossier assuré	10,1	6,1*	3,7 ; 9,2	23,4	21,1	16,1 ; 26,2	66,5	72,8	. 67,5 ; 78,2
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	8,3*	5,5 ; 11,8	22,1	17,6	14,6 ; 20,6	69,0	74,1	. 70,3 ; 77,9
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	8,4	6,4 ; 10,9	30,6	26,2	22,8 ; 29,5	55,3	65,4	. 61,7 ; 69,1
36. Services offerts dans sa langue	1,3 *	0,4**	0,1 ; 1,0	12,0	9,7	7,5 ; 12,3	86,7	89,9	↑ 87,6 ; 92,3
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	32,1	28,1 ; 36,1	27,1	25,8	22,3 ; 29,3	43,0	42,1	↓ 38,1 ; 46,2
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	41,1	34,8 ; 47,4	27,8	22,0	17,0 ; 27,0	27,1	36,9	↓ 30,8 ; 43,0
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	11,1	8,5 ; 14,3	31,9	36,5	32,4 ; 40,7	54,9	52,3	↓ 48,1 ; 56,5
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	10,0	7,5 ; 12,9	28,8	31,6	27,2 ; 36,0	56,8	58,4	↓ 53,8 ; 62,9
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	3,2*	2,0 ; 4,9	34,1	30,7	26,9 ; 34,5	57,3	66,1	. 62,2 ; 69,9
42. Propreté des lieux	3,4	1,4**	0,8 ; 2,5	27,1	20,8	17,6 ; 24,0	69,5	77,8	↑ 74,5 ; 81,0
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	1,2**	0,5 ; 2,5	28,2	20,3	17,2 ; 23,4	68,5	78,4	↑ 75,3 ; 81,6
44. Confort du mobilier	12,6	8,6*	6,1 ; 11,7	37,9	34,6	30,8 ; 38,4	49,5	56,8	↓ 52,8 ; 60,8

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	1,8**	0,6 ; 3,9	22,5	17,6	13,9 ; 21,7	75,7	80,6 ↑	76,3 ; 84,5
2. Traitement équitable pour tous	2,7	1,8**	0,6 ; 3,9	26,9	22,4	17,9 ; 26,8	70,4	75,8 .	71,3 ; 80,4
3. Respect de l'intimité physique	1,5	1,2**	0,3 ; 3,4	19,6	15,9	12,2 ; 20,1	78,9	82,9 ↑	78,5 ; 86,7
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	1,9**	0,6 ; 4,4	16,8	15,1	11,6 ; 19,1	81,4	83,0 ↑	78,7 ; 86,7
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	5,8*	3,3 ; 9,3	28,8	29,4	24,6 ; 34,2	62,3	64,8 ↓	59,7 ; 69,9
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	4,0**	2,1 ; 6,8	25,6	20,5	16,4 ; 24,6	68,4	75,5 .	71,1 ; 79,9
7. Écoute attentive	3,6	2,3**	1,0 ; 4,4	21,7	19,0	15,1 ; 23,4	74,7	78,7 ↑	74,5 ; 82,9
8. Situation comprise	4,1	2,7**	1,2 ; 5,2	22,6	17,5	13,8 ; 21,7	73,4	79,8 ↑	75,7 ; 83,9

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	5,1*	2,9 ; 8,2	27,6	25,4	20,8 ; 30,0	60,8	69,5 ↓	64,6 ; 74,4
10. Compétence de l'intervenant	3,2	3,0**	1,5 ; 5,5	21,7	17,5	13,8 ; 21,8	75,1	79,4 ↑	75,3 ; 83,6
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	4,9**	2,5 ; 8,8	23,8	22,7	17,7 ; 27,8	68,8	72,3 .	66,8 ; 77,8
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	2,1**	0,7 ; 4,8	27,6	26,2	20,2 ; 32,1	67,4	71,7 .	65,6 ; 77,7
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	3,8**	2,0 ; 6,7	26,5	21,6	16,9 ; 26,2	68,3	74,6 .	69,7 ; 79,5
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	5,5*	3,1 ; 8,8	22,5	20,2	16,0 ; 24,4	73,2	74,3 .	69,6 ; 79,0
15. Respect des engagements	6,1	4,0**	1,9 ; 7,2	23,2	19,6	15,3 ; 24,5	70,7	76,4 .	71,6 ; 81,2
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	3,2**	1,4 ; 6,2	26,9	27,6	22,2 ; 33,1	66,4	69,2 .	63,6 ; 74,8
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	4,7**	2,3 ; 8,3	28,2	22,8	17,4 ; 28,2	64,6	72,5 .	66,8 ; 78,3
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	4,2**	2,0 ; 7,7	28,0	25,4	19,9 ; 30,9	65,9	70,4 .	64,6 ; 76,1
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	3,8**	1,9 ; 6,7	26,6	20,8	16,4 ; 25,3	67,4	75,4 .	70,6 ; 80,1
21. Réconfort	7,9	6,1**	3,3 ; 10,0	26,9	24,1	18,8 ; 29,5	65,2	69,8 ↓	64,1 ; 75,6
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	4,6**	2,6 ; 7,5	25,8	24,5	20,0 ; 28,9	67,3	70,9 .	66,2 ; 75,6
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	4,2**	1,9 ; 7,8	29,9	24,2	18,4 ; 30,0	63,1	71,6 .	65,5 ; 77,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	12,1*	8,1 ; 17,3	28,9	31,0	24,0 ; 37,9	50,4	56,9 ↓	49,5 ; 64,3
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	3,7**	1,9 ; 6,5	28,5	25,2	20,5 ; 29,9	62,5	71,1 .	66,2 ; 76,0
27. Langage facile à comprendre	2,1	1,5**	0,5 ; 3,6	20,6	17,1	13,3 ; 21,5	77,3	81,3 ↑	76,9 ; 85,3
28. Documentation facile à comprendre	5,5	4,3**	2,2 ; 7,4	23,7	20,2	15,4 ; 24,9	70,8	75,5 .	70,4 ; 80,6
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	8,4*	5,4 ; 12,4	20,9	23,1	17,9 ; 28,4	66,4	68,4 ↓	62,7 ; 74,2
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	8,9*	5,1 ; 14,3	27,2	21,7	16,1 ; 28,2	62,6	69,4 .	62,8 ; 76,0
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	7,6**	4,2 ; 12,4	31,1	27,2	21,1 ; 33,2	56,6	65,3 ↓	58,7 ; 71,8
33. Transfert de dossier assuré	9,7	6,1**	2,6 ; 11,9	24,0	25,7	19,0 ; 33,3	66,3	68,2 .	60,7 ; 75,6
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	10,2*	7,1 ; 14,1	21,9	21,6	17,1 ; 26,2	66,6	68,2 .	63,0 ; 73,4
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	9,6*	6,7 ; 13,2	28,1	30,7	25,8 ; 35,6	57,7	59,7 ↓	54,5 ; 64,8
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	0,4**	0,0 ; 1,5	14,0	11,2*	8,0 ; 15,0	84,4	88,4 ↑	84,5 ; 91,6
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	13,7	10,2 ; 17,9	27,6	27,8	22,7 ; 32,8	49,0	58,6 ↓	53,1 ; 64,0
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	14,9*	9,8 ; 21,4	29,8	28,2	21,5 ; 35,8	36,8	56,8 .	49,2 ; 64,4
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	15,1*	10,1 ; 21,2	31,6	28,2	22,1 ; 34,3	56,5	56,7 ↓	49,9 ; 63,6
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	12,9*	7,9 ; 19,5	31,0	35,3	27,9 ; 42,6	56,0	51,8 ↓	44,2 ; 59,4
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	3,6**	1,8 ; 6,3	34,9	36,6	31,4 ; 41,7	58,2	59,8 ↓	54,6 ; 65,1
42. Propreté des lieux	3,8	4,1**	2,1 ; 7,1	29,1	26,2	21,5 ; 30,8	67,1	69,7 .	64,8 ; 74,7
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	1,9**	0,6 ; 4,6	31,0	29,4	24,5 ; 34,3	65,8	68,6 .	63,6 ; 73,7
44. Confort du mobilier	11,8	12,1*	8,6 ; 16,5	43,4	39,5	34,3 ; 44,7	44,8	48,4 ↓	43,0 ; 53,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Saguenay-Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	1	1 ; 2	Rapidité ○
10 Compétence de l'intervenant	1	2	1 ; 4	Fiabilité ◆
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	3	2 ; 4	Apaisement ◆
13 Services améliorant l'état de santé	2	4	2 ; 4	Fiabilité ◆
2 Traitement équitable pour tous	8	5	5 ; 8	Respect ■
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	6	5 ; 9	Fiabilité ◆
6 Temps nécessaire accordé	6	7	5 ; 10	Empathie ■
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	8	5 ; 11	Rapidité ○
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	9	6 ; 10	Fiabilité ◆
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	10	8 ; 16	Fiabilité ◆
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	11	8 ; 15	Apaisement ◆
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	12	9 ; 16	Rapidité ○
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	13	10 ; 16	Rapidité ○
8 Situation comprise	10	14	10 ; 16	Empathie ■
17 Encouragement à la prévention du problème	12	15	10 ; 16	Responsabilisation ◆
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	16	11 ; 17	Continuité ○
7 Écoute attentive	17	17	17 ; 21	Empathie ■
30 Même intervenant à chaque fois	18	18	16 ; 22	Continuité ○
1 Politesse/respect	23	19	17 ; 22	Respect ■
15 Respect des engagements	19	20	17 ; 23	Fiabilité ◆
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	21	17 ; 24	Confidentialité ■
27 Langage facile à comprendre	20	22	17 ; 24	Simplicité ○
9 Ponctualité des rendez-vous	21	23	19 ; 25	Fiabilité ◆
33 Transfert de dossier assuré	25	24	22 ; 26	Continuité ○
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	25	22 ; 27	Responsabilisation ◆
12 Équipements adaptés aux besoins	29	26	24 ; 27	Fiabilité ◆
42 Propreté des lieux	26	27	25 ; 28	Confort ○
3 Respect de l'intimité physique	28	28	27 ; 32	Respect ■
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	29	28 ; 32	Simplicité ○
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	30	28 ; 32	Solidarisation ◆
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	31	28 ; 33	Simplicité ○
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	32	28 ; 33	Confidentialité ■
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	33	31 ; 34	Continuité ○
28 Documentation facile à comprendre	35	34	33 ; 35	Simplicité ○
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	35	33 ; 35	Accessibilité ○
21 Réconfort	38	36	36 ; 39	Apaisement ◆
36 Services offerts dans sa langue	36	37	36 ; 40	Accessibilité ○
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	38	36 ; 40	Confort ○
41 Atmosphère agréable	40	39	36 ; 40	Confort ○
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	40	38 ; 40	Accessibilité ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Saguenay–Lac-Saint-Jean, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Documentation facile à comprendre ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ○ Langage facile à comprendre ○ Transfert de dossier assuré	■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Atmosphère agréable	◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats ○ Propreté des lieux	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Saguenay-Lac-Saint-Jean, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ○ Langage facile à comprendre ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Atmosphère agréable	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 3

Figure 2
Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Saguenay-Lac-Saint-Jean, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ○ Langage facile à comprendre	■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Même intervenant à chaque fois ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.
2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.
Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région 03

CAPITALE-NATIONALE

Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Capitale-Nationale et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	3,9	3,1 ; 4,9	32,7	28,6	26,5 ; 30,7	60,2	67,5	65,3 ; 69,6
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	4,9*	3,5 ; 6,7	38,5	35,2	31,5 ; 38,9	51,2	59,9	56,1 ; 63,6
Clinique	5,9	3,2**	1,8 ; 5,2	30,6	25,6	21,8 ; 29,3	63,5	71,2	67,3 ; 75,1
CLSC	4,8	4,8*	2,9 ; 7,3	31,0	25,5	21,4 ; 29,5	64,1	69,8	65,5 ; 74,1

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	4,5*	3,0 ; 6,4	28,9	23,0	19,8 ; 26,1	66,0	72,6 ↑	69,2 ; 76,0
2. Traitement équitable pour tous	7,8	4,4*	2,8 ; 6,6	32,9	30,2	26,6 ; 33,8	59,4	65,4 ↑	61,7 ; 69,1
3. Respect de l'intimité physique	3,9	2,9**	1,6 ; 4,8	25,8	23,9	20,6 ; 27,1	70,4	73,2 ↑	69,8 ; 76,6
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	1,6**	0,7 ; 3,1	23,1	18,1	15,3 ; 21,0	74,5	80,3 ↑	77,3 ; 83,3
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	12,9	10,3 ; 15,8	34,0	31,6	27,9 ; 35,2	51,9	55,6 .	51,7 ; 59,4
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	11,7	9,3 ; 14,2	32,3	29,2	25,7 ; 32,7	52,6	59,1 .	55,3 ; 62,8
7. Écoute attentive	8,2	5,8	4,3 ; 7,6	30,3	24,0	20,8 ; 27,2	61,6	70,2 ↑	66,8 ; 73,6
8. Situation comprise	9,0	6,2*	4,4 ; 8,3	29,3	24,2	20,9 ; 27,4	61,8	69,7 ↑	66,2 ; 73,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	18,6	15,5 ; 22,1	29,5	29,7	25,7 ; 33,7	48,3	51,7 ↓	47,4 ; 55,9
10. Compétence de l'intervenant	5,3	3,4*	2,1 ; 5,1	25,8	20,0	16,9 ; 23,1	68,9	76,7 ↑	73,4 ; 79,9
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	8,3	6,3 ; 10,9	29,3	28,2	24,2 ; 32,1	59,2	63,5 .	59,4 ; 67,6
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	5,9*	3,7 ; 8,9	32,1	25,9	21,8 ; 30,0	60,1	68,2 ↑	63,8 ; 72,7
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	6,6	4,8 ; 8,8	32,1	27,4	23,7 ; 31,1	58,3	66,0 ↑	62,1 ; 69,9
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	8,5	6,4 ; 11,0	28,2	22,6	19,3 ; 26,0	64,2	68,9 ↑	65,1 ; 72,6
15. Respect des engagements	11,1	7,4*	5,3 ; 10,0	27,5	26,9	23,1 ; 30,8	61,3	65,7 .	61,6 ; 69,8
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	7,7	5,7 ; 10,2	29,3	27,3	23,4 ; 31,2	59,2	65,0 ↑	60,9 ; 69,2
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	12,2	9,4 ; 15,6	30,7	28,6	24,3 ; 32,9	54,3	59,2 .	54,6 ; 63,9
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	9,1	6,8 ; 11,8	31,8	29,3	25,0 ; 33,5	56,1	61,6 .	57,1 ; 66,1
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	11,2	8,6 ; 14,1	30,0	27,4	23,7 ; 31,1	56,6	61,4 .	57,4 ; 65,5
21. Réconfort	16,8	14,1	11,1 ; 17,5	30,2	25,7	21,7 ; 29,6	53,0	60,3 .	55,9 ; 64,7
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	8,9	6,9 ; 11,4	30,9	30,1	26,4 ; 33,8	56,6	60,9 .	57,1 ; 64,8
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	14,0	10,2 ; 18,6	32,5	31,2	26,0 ; 36,4	50,8	54,8 .	49,1 ; 60,4

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	24,5	19,3 ; 29,7	30,1	31,4	25,7 ; 37,0	39,6	44,1 ↓	38,2 ; 49,9
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	12,2	9,5 ; 15,3	34,8	29,5	25,7 ; 33,2	51,2	58,3 .	54,2 ; 62,5
27. Langage facile à comprendre	5,6	3,3*	2,0 ; 5,1	27,0	22,0	18,8 ; 25,1	67,5	74,8 ↑	71,4 ; 78,1
28. Documentation facile à comprendre	13,9	8,9	6,5 ; 11,9	29,4	30,7	25,7 ; 35,6	56,7	60,4 .	55,3 ; 65,5
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	12,8	9,8 ; 16,3	27,6	25,1	20,7 ; 29,5	55,5	62,1 .	57,3 ; 67,0
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	12,3	8,9 ; 16,3	29,9	26,5	21,9 ; 31,2	54,5	61,2 .	56,0 ; 66,4
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	19,0	15,0 ; 23,4	34,9	32,2	27,4 ; 37,0	46,7	48,8 ↓	43,7 ; 54,0
33. Transfert de dossier assuré	13,4	11,5*	8,3 ; 15,4	28,3	25,1	20,4 ; 29,9	58,4	63,4 .	58,1 ; 68,7
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	18,0	14,9 ; 21,0	30,7	28,5	24,8 ; 32,2	48,1	53,5 ↓	49,4 ; 57,6
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	4,3*	2,9 ; 6,0	31,5	26,0	22,6 ; 29,4	63,6	69,8 ↑	66,2 ; 73,3
36. Services offerts dans sa langue	2,1	0,6**	0,2 ; 1,6	16,2	10,8	8,4 ; 13,2	81,7	88,5 ↑	86,1 ; 91,0
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	29,0	25,1 ; 32,9	27,1	28,5	24,5 ; 32,5	40,0	42,5 ↓	38,3 ; 46,8
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	40,5	35,4 ; 45,6	22,5	30,1	25,0 ; 35,2	26,9	29,4 ↓	24,8 ; 34,0
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	15,7	12,7 ; 19,1	33,6	30,9	26,9 ; 34,9	47,8	53,4 ↓	49,2 ; 57,6
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	15,0	11,9 ; 18,6	32,2	29,2	25,2 ; 33,3	49,9	55,7 ↓	51,3 ; 60,2
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	9,2	7,2 ; 11,7	38,3	40,6	36,8 ; 44,4	46,9	50,2 ↓	46,3 ; 54,1
42. Propreté des lieux	15,6	11,9	9,4 ; 14,4	37,5	36,7	33,0 ; 40,4	46,9	51,4 ↓	47,5 ; 55,3
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	7,1*	5,0 ; 9,7	39,2	35,0	31,2 ; 38,8	53,8	57,9 .	53,9 ; 61,9
44. Confort du mobilier	24,5	26,4	22,9 ; 29,9	41,4	37,6	33,8 ; 41,3	34,0	36,0 ↓	32,2 ; 39,8

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	2,5**	1,3 ; 4,4	22,5	19,4	16,3 ; 22,9	74,2	78,1 ↑	74,7 ; 81,5
2. Traitement équitable pour tous	4,1	2,3**	1,2 ; 4,0	26,4	22,8	19,4 ; 26,3	69,5	74,9 .	71,3 ; 78,5
3. Respect de l'intimité physique	1,7	1,6**	0,6 ; 3,4	18,0	15,0	12,1 ; 17,8	80,3	83,4 ↑	80,1 ; 86,4
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	1,9**	0,9 ; 3,7	15,3	11,8	9,3 ; 14,4	83,0	86,2 ↑	83,2 ; 88,9
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	2,8*	1,7 ; 4,3	23,0	20,9	17,5 ; 24,4	71,4	76,2 .	72,7 ; 79,8
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	5,3*	3,5 ; 7,6	25,4	23,6	20,0 ; 27,1	65,0	71,1 .	67,3 ; 74,9
7. Écoute attentive	5,8	3,8*	2,2 ; 6,0	22,2	17,7	14,6 ; 21,1	72,0	78,5 ↑	75,1 ; 82,0
8. Situation comprise	5,7	3,0**	1,7 ; 5,1	22,4	20,5	17,0 ; 24,0	71,9	76,5 ↑	72,8 ; 80,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	11,7	9,2 ; 14,6	31,3	34,7	30,3 ; 39,1	50,4	53,6 ↓	49,1 ; 58,0
10. Compétence de l'intervenant	3,6	2,1**	1,0 ; 3,6	19,3	16,6	13,4 ; 20,3	77,1	81,3 ↑	77,6 ; 84,7
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	6,8*	4,6 ; 9,6	21,7	20,8	17,1 ; 24,6	68,9	72,4 .	68,3 ; 76,6
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	2,9**	0,9 ; 6,6	26,7	20,9	15,9 ; 25,9	68,4	76,2 ↑	70,9 ; 81,6
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	3,8*	2,3 ; 6,1	25,8	22,5	18,8 ; 26,1	68,0	73,7 .	69,8 ; 77,6
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	2,6**	1,4 ; 4,4	21,2	21,7	17,8 ; 25,6	74,8	75,7 ↑	71,7 ; 79,7
15. Respect des engagements	7,8	4,1*	2,7 ; 5,9	22,7	20,5	16,7 ; 24,3	69,5	75,4 .	71,4 ; 79,4
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	5,7*	3,5 ; 8,6	25,4	23,6	19,7 ; 27,6	66,7	70,7 .	66,4 ; 74,9
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	7,4*	5,0 ; 10,5	26,2	23,9	19,6 ; 28,3	64,2	68,6 .	63,9 ; 73,3
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	6,1*	4,0 ; 8,8	27,0	24,7	20,5 ; 29,0	65,0	69,2 .	64,7 ; 73,7
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	6,3*	4,3 ; 8,7	25,2	23,8	19,6 ; 28,0	64,7	70,0 .	65,6 ; 74,4
21. Réconfort	11,1	9,6*	6,6 ; 13,5	26,5	22,2	18,1 ; 26,3	62,4	68,2 .	63,4 ; 72,9
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	5,7*	3,7 ; 8,3	22,4	19,6	16,3 ; 23,3	69,3	74,7 .	70,9 ; 78,5
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	4,1**	2,2 ; 6,8	29,2	28,4	22,9 ; 33,9	59,9	67,5 .	61,9 ; 73,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	21,8	16,9 ; 26,8	23,0	24,4	19,4 ; 29,4	45,9	53,8	↓ 47,9 ; 59,6
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	6,8*	4,6 ; 9,6	28,8	28,0	23,6 ; 32,3	60,7	65,2	↓ 60,7 ; 69,8
27. Langage facile à comprendre	2,5	2,0**	0,9 ; 3,9	20,0	18,0	14,7 ; 21,8	77,5	79,9	↑ 76,3 ; 83,5
28. Documentation facile à comprendre	8,2	6,1*	3,9 ; 9,2	23,8	20,3	15,4 ; 25,1	68,1	73,6	. 68,5 ; 78,7
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	8,4*	5,9 ; 11,4	20,1	17,7	14,0 ; 21,8	70,4	73,9	. 69,7 ; 78,2
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	5,8*	3,7 ; 8,6	21,8	19,8	15,4 ; 24,9	68,3	74,4	. 69,5 ; 79,3
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	10,0*	6,7 ; 14,2	31,3	27,2	21,3 ; 33,1	57,1	62,8	. 56,6 ; 69,0
33. Transfert de dossier assuré	10,1	8,2*	5,3 ; 12,1	23,4	19,1	14,1 ; 24,9	66,5	72,7	. 66,9 ; 78,5
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	5,1*	3,5 ; 7,3	22,1	18,6	15,2 ; 22,4	69,0	76,3	↑ 72,5 ; 80,0
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	10,1	7,8 ; 12,9	30,6	28,0	24,1 ; 31,9	55,3	61,9	↓ 57,8 ; 66,0
36. Services offerts dans sa langue	1,3*	0,6**	0,1 ; 1,8	12,0	8,4	6,3 ; 11,0	86,7	91,0	↑ 88,3 ; 93,2
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	22,0	18,4 ; 25,5	27,1	33,1	29,0 ; 37,3	43,0	44,9	↓ 40,5 ; 49,2
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	35,3	30,1 ; 40,5	27,8	33,6	28,1 ; 39,0	27,1	31,1	↓ 25,9 ; 36,4
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	9,7	7,2 ; 12,8	31,9	29,1	24,8 ; 33,3	54,9	61,2	↓ 56,7 ; 65,7
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	9,3	6,8 ; 12,4	28,8	31,6	26,8 ; 36,5	56,8	59,1	↓ 54,0 ; 64,1
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	5,5*	3,7 ; 7,7	34,1	31,6	27,7 ; 35,5	57,3	62,9	↓ 58,8 ; 66,9
42. Propreté des lieux	3,4	2,2**	1,1 ; 4,0	27,1	24,8	21,1 ; 28,4	69,5	73,0	. 69,2 ; 76,8
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	2,0**	1,0 ; 3,5	28,2	26,4	22,6 ; 30,2	68,5	71,6	. 67,8 ; 75,5
44. Confort du mobilier	12,6	8,2	6,2 ; 10,6	37,9	39,3	35,2 ; 43,4	49,5	52,5	↓ 48,3 ; 56,6

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	1,1**	0,4 ; 2,4	22,5	19,7	16,1 ; 23,7	75,7	79,2 ↑	75,4 ; 83,0
2. Traitement équitable pour tous	2,7	3,5*	2,0 ; 5,6	26,9	21,2	17,2 ; 25,2	70,4	75,3 ↑	71,1 ; 79,6
3. Respect de l'intimité physique	1,5	0,9**	0,2 ; 2,8	19,6	15,7	12,4 ; 19,6	78,9	83,3 ↑	79,3 ; 86,8
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	0,6**	0,1 ; 1,8	16,8	15,4	12,2 ; 19,1	81,4	84,0 ↑	80,3 ; 87,3
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	5,2*	3,3 ; 7,8	28,8	25,5	21,2 ; 29,7	62,3	69,3 .	64,8 ; 73,8
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	4,4*	2,7 ; 6,7	25,6	24,5	20,4 ; 28,6	68,4	71,2 .	66,9 ; 75,5
7. Écoute attentive	3,6	2,9**	1,6 ; 4,7	21,7	20,6	16,7 ; 24,5	74,7	76,5 ↑	72,5 ; 80,5
8. Situation comprise	4,1	4,3*	2,7 ; 6,6	22,6	18,7	15,1 ; 22,7	73,4	77,0 ↑	73,0 ; 80,9

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	8,0*	5,5 ; 11,2	27,6	25,8	21,4 ; 30,2	60,8	66,2 ↓	61,4 ; 70,9
10. Compétence de l'intervenant	3,2	2,5**	1,3 ; 4,3	21,7	16,7	13,4 ; 20,6	75,1	80,8 ↑	76,8 ; 84,3
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	6,0*	3,6 ; 9,4	23,8	23,3	18,3 ; 28,2	68,8	70,7 .	65,4 ; 76,0
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	4,9**	2,4 ; 8,8	27,6	26,3	20,4 ; 32,2	67,4	68,8 .	62,6 ; 74,9
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	4,6*	2,8 ; 7,2	26,5	21,2	17,0 ; 25,4	68,3	74,1 .	69,7 ; 78,6
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	3,4**	1,8 ; 5,9	22,5	19,9	15,9 ; 24,3	73,2	76,7 ↑	72,4 ; 81,0
15. Respect des engagements	6,1	7,6*	5,1 ; 10,9	23,2	19,8	15,6 ; 24,6	70,7	72,6 .	67,8 ; 77,3
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	5,7*	3,4 ; 9,0	26,9	28,3	23,0 ; 33,7	66,4	65,9 .	60,4 ; 71,5
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	7,3*	4,4 ; 11,2	28,2	30,7	25,0 ; 36,4	64,6	62,0 .	56,1 ; 67,9
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	8,1*	5,1 ; 12,2	28,0	29,9	24,4 ; 35,3	65,9	62,0 ↓	56,3 ; 67,8
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	4,0*	2,3 ; 6,4	26,6	26,9	22,3 ; 31,5	67,4	69,1 .	64,3 ; 73,9
21. Réconfort	7,9	7,2*	4,6 ; 10,6	26,9	24,6	19,6 ; 29,5	65,2	68,2 .	62,9 ; 73,5
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	4,8*	3,0 ; 7,1	25,8	24,2	20,0 ; 28,4	67,3	71,0 .	66,6 ; 75,5
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	8,2*	5,1 ; 12,4	29,9	26,3	20,5 ; 32,1	63,1	65,5 .	59,2 ; 71,8

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Capitale-Nationale et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	16,0*	11,0 ; 22,0	28,9	27,1	20,5 ; 34,5	50,4	56,9 ↓	49,5 ; 64,4
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	7,7*	5,1 ; 11,1	28,5	27,2	22,7 ; 31,8	62,5	65,1 .	60,1 ; 70,0
27. Langage facile à comprendre	2,1	1,0**	0,4 ; 2,2	20,6	19,8	16,0 ; 24,1	77,3	79,2 ↑	75,2 ; 83,1
28. Documentation facile à comprendre	5,5	3,5**	1,8 ; 6,2	23,7	23,2	17,9 ; 28,4	70,8	73,3 .	67,9 ; 78,7
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	8,9*	5,8 ; 12,8	20,9	18,9	14,3 ; 24,2	66,4	72,2 .	66,8 ; 77,6
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	8,8*	5,3 ; 13,7	27,2	20,9	15,4 ; 27,2	62,6	70,3 .	63,4 ; 76,6
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	9,9*	6,4 ; 14,5	31,1	33,4	27,0 ; 39,8	56,6	56,7 ↓	50,0 ; 63,3
33. Transfert de dossier assuré	9,7	9,2*	5,8 ; 13,5	24,0	22,7	17,0 ; 29,2	66,3	68,1 .	61,7 ; 74,6
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	9,8*	7,0 ; 13,2	21,9	19,3	15,3 ; 23,8	66,6	70,9 .	66,3 ; 75,6
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	13,1	10,0 ; 16,8	28,1	30,1	25,5 ; 34,7	57,7	56,8 ↓	51,9 ; 61,6
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	0,4**	0,0 ; 1,7	14,0	10,3*	7,5 ; 13,8	84,4	89,2 ↑	85,7 ; 92,1
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	20,6	16,3 ; 24,9	27,6	31,4	26,6 ; 36,3	49,0	48,0 ↓	42,8 ; 53,2
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	32,0	25,8 ; 38,3	29,8	31,7	25,6 ; 37,8	36,8	36,3 ↓	29,9 ; 42,7
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	8,0*	5,2 ; 11,7	31,6	26,7	21,8 ; 31,7	56,5	65,2 .	59,9 ; 70,6
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	12,4*	8,7 ; 17,1	31,0	30,8	24,9 ; 36,8	56,0	56,7 ↓	50,4 ; 63,1
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	4,1*	2,6 ; 6,2	34,9	39,2	34,4 ; 44,1	58,2	56,7 ↓	51,8 ; 61,6
42. Propreté des lieux	3,8	2,2**	1,1 ; 4,1	29,1	30,1	25,6 ; 34,6	67,1	67,6 .	63,0 ; 72,2
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	3,3**	1,7 ; 5,8	31,0	33,2	28,4 ; 38,0	65,8	63,4 ↓	58,5 ; 68,4
44. Confort du mobilier	11,8	9,8	7,2 ; 13,0	43,4	42,8	37,9 ; 47,8	44,8	47,4 ↓	42,4 ; 52,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Capitale-Nationale et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
10 Compétence de l'intervenant	1	1	1 ; 2	Fiabilité ♦
13 Services améliorant l'état de santé	2	2	1 ; 2	Fiabilité ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	3	3 ; 4	Rapidité ○
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	4	3 ; 6	Apaisement ♦
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	5	4 ; 6	Fiabilité ♦
6 Temps nécessaire accordé	6	6	4 ; 7	Empathie ■
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	7	7 ; 12	Rapidité ○
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	8	7 ; 11	Rapidité ○
2 Traitement équitable pour tous	8	9	7 ; 12	Respect ■
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	10	7 ; 13	Fiabilité ♦
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	11	8 ; 15	Fiabilité ♦
8 Situation comprise	10	12	8 ; 14	Empathie ○
7 Écoute attentive	17	13	10 ; 16	Empathie ○
17 Encouragement à la prévention du problème	12	14	11 ; 17	Responsabilisation ■
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	15	11 ; 17	Apaisement ♦
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	16	13 ; 19	Rapidité ○
30 Même intervenant à chaque fois	18	17	14 ; 19	Continuité ○
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	18	15 ; 20	Continuité ○
15 Respect des engagements	19	19	16 ; 21	Fiabilité ♦
27 Langage facile à comprendre	20	20	18 ; 23	Simplicité ○
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	21	19 ; 24	Responsabilisation ♦
9 Ponctualité des rendez-vous	21	22	19 ; 23	Fiabilité ♦
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	23	21 ; 26	Confidentialité ■
1 Politesse/respect	23	24	21 ; 27	Respect ■
33 Transfert de dossier assuré	25	25	22 ; 27	Continuité ○
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	26	23 ; 28	Simplicité ○
42 Propreté des lieux	26	27	24 ; 29	Confort ○
3 Respect de l'intimité physique	28	28	25 ; 30	Respect ■
12 Équipements adaptés aux besoins	29	29	27 ; 31	Fiabilité ♦
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	30	28 ; 31	Simplicité ○
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	31	29 ; 34	Continuité ○
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	32	31 ; 34	Accessibilité ○
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	33	31 ; 34	Solidarisation ♦
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	34	31 ; 35	Confidentialité ■
28 Documentation facile à comprendre	35	35	34 ; 35	Simplicité ○
21 Réconfort	38	36	36 ; 39	Apaisement ♦
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	37	36 ; 40	Accessibilité ○
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	38	36 ; 40	Confort ○
41 Atmosphère agréable	40	39	36 ; 40	Confort ○
36 Services offerts dans sa langue	36	40	37 ; 40	Accessibilité ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Capitale-Nationale, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Équipements adaptés aux besoins ○ Langage facile à comprendre	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	■ Temps nécessaire accordé ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats ○ Propreté des lieux	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Capitale-Nationale, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Services offerts dans sa langue	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Équipements adaptés aux besoins ○ Langage facile à comprendre	■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 3

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Capitale-Nationale, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ○ Langage facile à comprendre	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Accès facile (transport en commun/stationnement)	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats ○ Propreté des lieux	■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Atmosphère agréable ○ Aménagement sécuritaire des lieux ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région 04

MAURICIE ET CENTRE-DU-QUÉBEC

Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	6,2	5,1 ; 7,3	32,7	30,4	28,3 ; 32,5	60,2	63,4	61,2 ; 65,6
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	9,7	7,5 ; 12,3	38,5	40,3	36,1 ; 44,5	51,2	50,0	45,8 ; 54,2
Clinique	5,9	3,9*	2,4 ; 5,9	30,6	23,0	19,6 ; 26,4	63,5	73,1	69,5 ; 76,7
CLSC	4,8	3,6*	2,1 ; 5,8	31,0	30,1	25,9 ; 34,3	64,1	66,3	61,9 ; 70,6

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	4,2*	2,8 ; 6,2	28,9	29,3	25,5 ; 33,0	66,0	66,5 ↑	62,6 ; 70,4
2. Traitement équitable pour tous	7,8	8,0	6,1 ; 10,3	32,9	33,2	29,3 ; 37,2	59,4	58,7 ↑	54,6 ; 62,9
3. Respect de l'intimité physique	3,9	3,0*	1,8 ; 4,6	25,8	27,3	23,5 ; 31,1	70,4	69,8 ↑	65,9 ; 73,7
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	1,7**	0,8 ; 3,1	23,1	24,6	20,8 ; 28,3	74,5	73,8 ↑	69,9 ; 77,6
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	10,2	7,9 ; 12,6	34,0	36,6	32,3 ; 40,8	51,9	53,2 .	48,9 ; 57,5
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	14,9	12,1 ; 18,1	32,3	34,6	30,5 ; 38,7	52,6	50,5 .	46,3 ; 54,7
7. Écoute attentive	8,2	8,6	6,5 ; 11,1	30,3	33,1	29,0 ; 37,2	61,6	58,3 ↑	54,1 ; 62,5
8. Situation comprise	9,0	10,0	7,6 ; 12,8	29,3	30,9	27,0 ; 34,9	61,8	59,1 ↑	54,9 ; 63,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	20,9	17,1 ; 24,7	29,5	28,1	23,7 ; 32,4	48,3	51,0	46,2 ; 55,8
10. Compétence de l'intervenant	5,3	5,6*	4,0 ; 7,6	25,8	25,8	21,9 ; 29,6	68,9	68,6	64,7 ; 72,6
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	12,3	9,5 ; 15,7	29,3	29,3	25,3 ; 33,4	59,2	58,3	53,9 ; 62,8
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	6,7*	4,4 ; 9,7	32,1	31,1	26,3 ; 35,8	60,1	62,2	57,2 ; 67,3
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	9,6	7,2 ; 12,4	32,1	30,6	26,7 ; 34,6	58,3	59,8	55,5 ; 64,1
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	7,1*	5,2 ; 9,5	28,2	27,8	23,8 ; 31,8	64,2	65,1	60,8 ; 69,3
15. Respect des engagements	11,1	9,7	7,3 ; 12,6	27,5	27,2	23,2 ; 31,2	61,3	63,1	58,7 ; 67,5
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	9,1	6,7 ; 12,0	29,3	33,9	29,3 ; 38,5	59,2	57,0	52,3 ; 61,8
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	13,1	10,1 ; 16,6	30,7	29,6	24,8 ; 34,4	54,3	57,3	52,2 ; 62,4
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	9,6	7,1 ; 12,7	31,8	35,0	30,0 ; 39,9	56,1	55,4	50,4 ; 60,5
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	13,7	10,8 ; 17,0	30,0	28,3	24,3 ; 32,3	56,6	57,9	53,5 ; 62,4
21. Réconfort	16,8	15,1	12,0 ; 18,7	30,2	34,6	29,7 ; 39,5	53,0	50,3	45,4 ; 55,2
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	11,0	8,6 ; 13,5	30,9	31,8	27,7 ; 35,8	56,6	57,2	52,9 ; 61,5
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	11,7	8,5 ; 15,5	32,5	36,8	31,2 ; 42,4	50,8	51,5	45,7 ; 57,3

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	30,6	24,8 ; 36,4	30,1	34,5	28,6 ; 40,4	39,6	34,9 ↓	29,1 ; 40,7
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	10,1	7,7 ; 12,9	34,8	37,0	32,6 ; 41,5	51,2	52,9 .	48,3 ; 57,5
27. Langage facile à comprendre	5,6	4,3*	2,8 ; 6,5	27,0	28,9	25,1 ; 32,8	67,5	66,7 ↑	62,7 ; 70,7
28. Documentation facile à comprendre	13,9	12,9	9,4 ; 17,1	29,4	33,1	28,1 ; 38,1	56,7	54,0 .	48,6 ; 59,4
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	14,4	11,1 ; 18,1	27,6	26,4	21,8 ; 31,0	55,5	59,2 ↑	54,2 ; 64,3
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	14,4	10,9 ; 18,5	29,9	29,2	24,0 ; 34,4	54,5	56,4 .	50,9 ; 61,9
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	16,1	12,3 ; 20,5	34,9	37,9	32,6 ; 43,2	46,7	46,0 .	40,6 ; 51,4
33. Transfert de dossier assuré	13,4	12,2*	8,7 ; 16,5	28,3	27,3	22,0 ; 32,5	58,4	60,5 ↑	54,6 ; 66,4
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	15,2	12,4 ; 18,0	30,7	33,8	29,5 ; 38,1	48,1	51,0 .	46,5 ; 55,5
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	4,8*	3,2 ; 6,9	31,5	32,7	28,7 ; 36,7	63,6	62,5 ↑	58,4 ; 66,7
36. Services offerts dans sa langue	2,1	1,1**	0,4 ; 2,5	16,2	15,0	12,2 ; 18,2	81,7	83,9 ↑	80,5 ; 86,8
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	31,5	27,3 ; 35,8	27,1	23,8	19,9 ; 27,7	40,0	44,7 ↓	39,9 ; 49,5
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	51,3	45,9 ; 56,8	22,5	24,2	19,3 ; 29,0	26,9	24,5 ↓	19,6 ; 29,4
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	19,1	15,8 ; 22,7	33,6	30,9	26,7 ; 35,0	47,8	50,1 .	45,5 ; 54,6
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	15,2	12,2 ; 18,7	32,2	32,2	27,6 ; 36,8	49,9	52,6 .	47,7 ; 57,5
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	12,2	9,7 ; 15,1	38,3	39,4	35,1 ; 43,6	46,9	48,4 .	44,2 ; 52,7
42. Propreté des lieux	15,6	11,9	9,4 ; 14,8	37,5	39,6	35,4 ; 43,8	46,9	48,5 .	44,3 ; 52,8
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	4,4*	2,9 ; 6,4	39,2	38,6	34,3 ; 42,9	53,8	57,0 ↑	52,6 ; 61,3
44. Confort du mobilier	24,5	21,5	18,0 ; 25,1	41,4	43,2	38,9 ; 47,4	34,0	35,3 ↑	31,2 ; 39,5

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	1,7**	0,8 ; 2,9	22,5	16,4	13,7 ; 19,1	74,2	82,0 ↑	79,1 ; 84,8
2. Traitement équitable pour tous	4,1	2,1*	1,3 ; 3,2	26,4	23,1	19,6 ; 26,7	69,5	74,7 .	71,1 ; 78,3
3. Respect de l'intimité physique	1,7	1,2**	0,6 ; 2,3	18,0	14,1	11,5 ; 16,8	80,3	84,6 ↑	81,9 ; 87,4
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	1,1**	0,4 ; 2,1	15,3	12,2	9,8 ; 14,7	83,0	86,7 ↑	84,2 ; 89,2
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	4,0*	2,6 ; 6,0	23,0	21,7	18,2 ; 25,1	71,4	74,3 .	70,7 ; 77,9
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	5,1*	3,5 ; 7,0	25,4	22,9	19,4 ; 26,3	65,0	72,1 .	68,4 ; 75,7
7. Écoute attentive	5,8	3,3*	2,0 ; 5,1	22,2	18,3	15,2 ; 21,8	72,0	78,3 ↑	75,0 ; 81,7
8. Situation comprise	5,7	4,1*	2,4 ; 6,5	22,4	18,6	15,6 ; 21,7	71,9	77,2 ↑	73,8 ; 80,6

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	13,3	10,6 ; 16,3	31,3	29,7	25,7 ; 33,6	50,4	57,1 ↓	52,9 ; 61,2
10. Compétence de l'intervenant	3,6	1,5*	0,9 ; 2,5	19,3	16,4	13,5 ; 19,4	77,1	82,0 ↑	79,0 ; 85,0
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	7,2*	5,0 ; 10,0	21,7	21,1	17,5 ; 24,6	68,9	71,7 .	67,8 ; 75,6
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	5,5**	3,0 ; 9,3	26,7	23,7	18,7 ; 28,6	68,4	70,8 .	65,4 ; 76,1
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	5,2*	3,3 ; 7,6	25,8	21,2	17,9 ; 24,6	68,0	73,6 .	69,9 ; 77,3
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	2,4*	1,4 ; 3,8	21,2	17,6	14,5 ; 21,0	74,8	80,0 ↑	76,7 ; 83,3
15. Respect des engagements	7,8	5,4*	3,6 ; 7,7	22,7	22,1	18,5 ; 25,7	69,5	72,5 .	68,7 ; 76,4
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	5,7*	3,7 ; 8,4	25,4	21,6	17,9 ; 25,4	66,7	72,7 .	68,6 ; 76,8
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	7,1*	4,7 ; 10,2	26,2	24,8	20,7 ; 28,9	64,2	68,1 .	63,6 ; 72,6
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	4,5*	2,8 ; 6,9	27,0	23,8	20,1 ; 27,6	65,0	71,6 .	67,6 ; 75,6
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	5,8*	3,8 ; 8,5	25,2	21,0	17,4 ; 24,6	64,7	73,2 .	69,3 ; 77,2
21. Réconfort	11,1	8,2*	5,5 ; 11,6	26,5	21,2	17,5 ; 24,9	62,4	70,6 .	66,3 ; 74,9
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	3,5*	2,1 ; 5,5	22,4	19,2	16,1 ; 22,2	69,3	77,3 ↑	74,0 ; 80,7
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	4,6**	2,5 ; 7,5	29,2	26,6	22,0 ; 31,2	59,9	68,8 ↑	63,9 ; 73,8

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	28,3	23,0 ; 33,6	23,0	20,5	16,0 ; 25,1	45,9	51,2 ↓	45,4 ; 57,0
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	7,6*	5,4 ; 10,3	28,8	25,1	21,2 ; 28,9	60,7	67,4 ↓	63,2 ; 71,5
27. Langage facile à comprendre	2,5	1,5**	0,9 ; 2,6	20,0	17,2	14,2 ; 20,4	77,5	81,3 ↑	78,2 ; 84,4
28. Documentation facile à comprendre	8,2	6,7*	4,3 ; 10,1	23,8	21,4	17,3 ; 25,5	68,1	71,8 .	67,3 ; 76,4
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	4,9*	3,4 ; 6,9	20,1	18,0	14,8 ; 21,5	70,4	77,1 .	73,6 ; 80,7
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	5,2*	3,3 ; 7,8	21,8	25,5	20,8 ; 30,1	68,3	69,3 .	64,5 ; 74,1
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	6,6*	4,5 ; 9,4	31,3	27,9	22,8 ; 33,0	57,1	65,5 ↓	60,1 ; 70,8
33. Transfert de dossier assuré	10,1	4,5*	2,8 ; 6,8	23,4	21,1	16,6 ; 25,6	66,5	74,4 .	69,6 ; 79,2
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	6,5*	4,5 ; 8,9	22,1	19,4	16,2 ; 23,0	69,0	74,1 .	70,4 ; 77,8
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	14,0	11,1 ; 17,3	30,6	28,4	24,6 ; 32,2	55,3	57,7 ↓	53,5 ; 61,8
36. Services offerts dans sa langue	1,3*	0,4**	0,2 ; 0,9	12,0	9,6	7,3 ; 12,3	86,7	90,0 ↑	87,3 ; 92,3
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	26,2	22,5 ; 30,0	27,1	28,1	24,2 ; 32,1	43,0	45,6 ↓	41,4 ; 49,8
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	32,3	26,3 ; 38,4	27,8	30,6	24,8 ; 36,4	27,1	37,1 ↓	30,9 ; 43,3
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	10,5	7,9 ; 13,6	31,9	28,9	24,8 ; 32,9	54,9	60,6 ↓	56,3 ; 65,0
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	8,6	6,4 ; 11,2	28,8	30,0	25,7 ; 34,3	56,8	61,4 ↓	56,9 ; 65,9
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	4,1*	2,8 ; 5,9	34,1	26,8	23,1 ; 30,4	57,3	69,1 .	65,3 ; 72,9
42. Propreté des lieux	3,4	1,4**	0,7 ; 2,5	27,1	17,4	14,5 ; 20,3	69,5	81,2 ↑	78,2 ; 84,2
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	1,4**	0,7 ; 2,4	28,2	20,9	17,5 ; 24,3	68,5	77,7 ↑	74,3 ; 81,1
44. Confort du mobilier	12,6	8,6	6,3 ; 11,4	37,9	33,0	29,1 ; 36,9	49,5	58,4 ↓	54,4 ; 62,5

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	1,9**	0,9 ; 3,3	22,5	22,4	18,5 ; 26,2	75,7	75,8 ↑	71,8 ; 79,7
2. Traitement équitable pour tous	2,7	3,8*	2,3 ; 5,9	26,9	24,2	20,1 ; 28,3	70,4	72,0 ↑	67,8 ; 76,2
3. Respect de l'intimité physique	1,5	0,8**	0,2 ; 2,0	19,6	20,5	16,7 ; 24,2	78,9	78,8 ↑	74,9 ; 82,6
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	1,0**	0,4 ; 2,2	16,8	16,4	13,1 ; 20,1	81,4	82,6 ↑	78,8 ; 85,9
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	6,4*	4,3 ; 9,2	28,8	28,6	24,4 ; 32,9	62,3	64,9 .	60,5 ; 69,4
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	5,6*	3,6 ; 8,3	25,6	26,9	22,9 ; 30,9	68,4	67,5 .	63,3 ; 71,8
7. Écoute attentive	3,6	2,8**	1,5 ; 4,7	21,7	22,7	18,9 ; 26,5	74,7	74,6 ↑	70,6 ; 78,5
8. Situation comprise	4,1	3,4*	2,0 ; 5,4	22,6	23,0	19,2 ; 26,9	73,4	73,6 ↑	69,5 ; 77,6

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	8,8*	6,1 ; 12,2	27,6	29,0	24,5 ; 33,4	60,8	62,2 ↓	57,5 ; 67,0
10. Compétence de l'intervenant	3,2	2,4**	1,2 ; 4,2	21,7	22,7	18,9 ; 26,5	75,1	74,9 ↑	71,0 ; 78,9
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	6,1*	3,8 ; 9,3	23,8	23,6	19,0 ; 28,3	68,8	70,2 ↑	65,3 ; 75,2
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	3,8**	1,9 ; 6,7	27,6	25,4	20,2 ; 30,6	67,4	70,8 ↑	65,4 ; 76,2
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	4,1**	2,2 ; 6,8	26,5	24,8	20,5 ; 29,1	68,3	71,2 ↑	66,7 ; 75,7
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	4,5*	2,7 ; 6,8	22,5	22,2	18,3 ; 26,1	73,2	73,3 ↑	69,2 ; 77,4
15. Respect des engagements	6,1	4,3**	2,5 ; 7,0	23,2	23,5	19,2 ; 27,9	70,7	72,1 ↑	67,6 ; 76,7
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	4,9*	2,9 ; 7,7	26,9	26,6	21,8 ; 31,3	66,4	68,5 ↑	63,5 ; 73,4
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	7,0*	4,4 ; 10,4	28,2	24,6	19,7 ; 29,6	64,6	68,4 ↑	63,1 ; 73,7
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	6,9*	4,4 ; 10,1	28,0	28,5	23,6 ; 33,4	65,9	64,6 .	59,5 ; 69,8
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	6,6*	4,2 ; 9,6	26,6	24,7	20,4 ; 29,0	67,4	68,7 ↑	64,1 ; 73,4
21. Réconfort	7,9	6,5*	4,1 ; 9,7	26,9	24,6	19,8 ; 29,3	65,2	68,9 .	63,9 ; 74,0
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	4,8*	3,1 ; 7,2	25,8	25,9	21,8 ; 30,1	67,3	69,2 .	64,9 ; 73,6
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	5,5*	3,3 ; 8,6	29,9	32,0	26,4 ; 37,7	63,1	62,4 .	56,7 ; 68,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	18,4	13,6 ; 24,0	28,9	32,9	26,6 ; 39,2	50,4	48,7 ↓	42,2 ; 55,2
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	8,3*	5,6 ; 11,6	28,5	26,9	22,5 ; 31,3	62,5	64,8 .	60,0 ; 69,6
27. Langage facile à comprendre	2,1	2,0**	1,0 ; 3,5	20,6	20,3	16,5 ; 24,0	77,3	77,8 ↑	73,9 ; 81,6
28. Documentation facile à comprendre	5,5	6,8*	4,2 ; 10,4	23,7	22,4	17,7 ; 27,0	70,8	70,8 .	65,7 ; 75,8
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	11,3	8,2 ; 15,0	20,9	23,9	19,1 ; 28,7	66,4	64,8 .	59,6 ; 70,0
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	9,8*	6,5 ; 14,2	27,2	25,5	19,8 ; 31,3	62,6	64,6 .	58,5 ; 70,8
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	10,5*	7,2 ; 14,8	31,1	34,9	29,1 ; 40,7	56,6	54,6 .	48,6 ; 60,6
33. Transfert de dossier assuré	9,7	9,8*	6,1 ; 14,7	24,0	23,7	18,0 ; 29,5	66,3	66,5 .	60,1 ; 72,8
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	8,4*	5,9 ; 11,4	21,9	21,1	17,0 ; 25,2	66,6	70,5 ↑	66,0 ; 75,0
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	13,7	10,6 ; 17,3	28,1	26,1	22,1 ; 30,2	57,7	60,2 ↓	55,6 ; 64,7
36. Services offerts dans sa langue	1,5 *	0,4**	0,1 ; 1,3	14,0	12,0	8,9 ; 15,6	84,4	87,6 ↑	83,9 ; 90,7
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	23,9	19,5 ; 28,4	27,6	22,3	18,2 ; 26,4	49,0	53,8 ↓	48,8 ; 58,7
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	32,1	26,5 ; 37,7	29,8	25,7	20,4 ; 31,0	36,8	42,2 ↓	36,4 ; 48,0
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	12,4*	8,9 ; 16,7	31,6	31,8	26,7 ; 37,0	56,5	55,7 ↓	50,3 ; 61,1
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	14,6*	10,4 ; 19,7	31,0	31,7	26,1 ; 37,4	56,0	53,7 ↓	47,7 ; 59,7
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	5,3*	3,4 ; 7,7	34,9	32,1	27,6 ; 36,5	58,2	62,6 .	58,1 ; 67,2
42. Propreté des lieux	3,8	2,7**	1,4 ; 4,6	29,1	27,5	23,3 ; 31,8	67,1	69,8 .	65,4 ; 74,1
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	2,3**	1,2 ; 4,1	31,0	25,1	20,9 ; 29,4	65,8	72,6 ↑	68,2 ; 76,9
44. Confort du mobilier	11,8	12,7	9,7 ; 16,1	43,4	40,6	35,9 ; 45,3	44,8	46,7 ↓	42,1 ; 51,4

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Mauricie et Centre-du-Québec et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
10 Compétence de l'intervenant	1	1	1 ; 2	Fiabilité ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	2	1 ; 3	Rapidité ○
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	3	2 ; 4	Apaisement ♦
13 Services améliorant l'état de santé	2	4	3 ; 5	Fiabilité ♦
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	5	3 ; 7	Fiabilité ♦
2 Traitement équitable pour tous	8	6	5 ; 8	Respect ■
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	7	5 ; 9	Rapidité ○
6 Temps nécessaire accordé	6	8	6 ; 11	Empathie ■
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	9	7 ; 12	Rapidité ○
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	10	7 ; 12	Fiabilité ♦
8 Situation comprise	10	11	8 ; 13	Empathie ■
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	12	9 ; 15	Fiabilité ♦
17 Encouragement à la prévention du problème	12	13	10 ; 17	Responsabilisation ♦
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	14	11 ; 18	Rapidité ○
15 Respect des engagements	19	15	13 ; 20	Fiabilité ♦
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	16	13 ; 20	Continuité ○
30 Même intervenant à chaque fois	18	17	13 ; 21	Continuité ○
27 Langage facile à comprendre	20	18	13 ; 21	Simplicité ○
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	19	13 ; 21	Apaisement ♦
7 Écoute attentive	17	20	14 ; 21	Empathie ■
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	21	19 ; 24	Confidentialité ■
1 Politesse/respect	23	22	21 ; 25	Respect ■
33 Transfert de dossier assuré	25	23	20 ; 26	Continuité ○
9 Ponctualité des rendez-vous	21	24	21 ; 27	Fiabilité ♦
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	25	22 ; 28	Responsabilisation ♦
3 Respect de l'intimité physique	28	26	23 ; 28	Respect ■
42 Propreté des lieux	26	27	23 ; 28	Confort ○
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	28	26 ; 30	Simplicité ○
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	29	28 ; 32	Simplicité ○
12 Équipements adaptés aux besoins	29	30	28 ; 33	Fiabilité ♦
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	31	28 ; 33	Continuité ○
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	32	29 ; 35	Confidentialité ■
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	33	30 ; 35	Solidarisation ♦
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	34	31 ; 35	Accessibilité ○
28 Documentation facile à comprendre	35	35	32 ; 35	Simplicité ○
36 Services offerts dans sa langue	36	36	36 ; 37	Accessibilité ○
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	37	36 ; 39	Confort ○
21 Réconfort	38	38	37 ; 39	Apaisement ♦
41 Atmosphère agréable	40	39	37 ; 40	Confort ○
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	40	39 ; 40	Accessibilité ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Mauricie et Centre-du-Québec, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Même intervenant à chaque fois ○ Transfert de dossier assuré	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Atmosphère agréable	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats ○ Propreté des lieux	■ Temps nécessaire accordé ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	○ Confort du mobilier	○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant	○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Mauricie et Centre-du-Québec, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Propreté des lieux	■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ○ Documentation facile à comprendre ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Atmosphère agréable	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 3

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Mauricie et Centre-du-Québec, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ○ Langage facile à comprendre	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Atmosphère agréable	◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux	■ Temps nécessaire accordé
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région 05

ESTRIE

Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Estrie et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	5,3	4,3 ; 6,3	32,7	33,2	31,0 ; 35,5	60,2	61,4	59,1 ; 63,8
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	8,1	6,0 ; 10,5	38,5	42,7	38,6 ; 46,9	51,2	49,2	45,1 ; 53,3
Clinique	5,9	3,9*	2,5 ; 5,7	30,6	28,3	24,2 ; 32,3	63,5	67,9	63,7 ; 72,0
CLSC	4,8	4,5*	2,8 ; 7,0	31,0	28,4	24,2 ; 32,5	64,1	67,1	62,8 ; 71,4

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Estrie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	4,1*	2,8 ; 5,6	28,9	28,6	24,7 ; 32,5	66,0	67,3 ↑	63,4 ; 71,3
2. Traitement équitable pour tous	7,8	6,1*	4,2 ; 8,3	32,9	37,9	33,6 ; 42,1	59,4	56,1 ↑	51,8 ; 60,3
3. Respect de l'intimité physique	3,9	4,0*	2,4 ; 6,2	25,8	24,3	20,8 ; 27,9	70,4	71,6 ↑	67,9 ; 75,4
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	1,4*	0,8 ; 2,3	23,1	24,6	20,7 ; 28,4	74,5	74,0 ↑	70,1 ; 77,9
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	14,1	11,0 ; 17,6	34,0	35,4	31,4 ; 39,4	51,9	50,5 .	46,3 ; 54,6
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	14,8	11,8 ; 18,1	32,3	33,0	29,1 ; 36,9	52,6	52,3 .	48,1 ; 56,4
7. Écoute attentive	8,2	6,1	4,4 ; 8,1	30,3	31,7	27,7 ; 35,7	61,6	62,2 ↑	58,1 ; 66,3
8. Situation comprise	9,0	7,4	5,5 ; 9,6	29,3	33,0	28,9 ; 37,1	61,8	59,6 ↑	55,4 ; 63,8

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Estrie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	22,0	17,6 ; 26,3	29,5	29,1	24,8 ; 33,4	48,3	48,9	44,2 ; 53,6
10. Compétence de l'intervenant	5,3	3,7*	2,3 ; 5,6	25,8	27,4	23,5 ; 31,2	68,9	68,9	65,0 ; 72,9
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	11,4	8,6 ; 14,9	29,3	30,2	26,1 ; 34,4	59,2	58,3	53,9 ; 62,8
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	6,3*	3,7 ; 9,7	32,1	32,0	27,1 ; 36,9	60,1	61,8	56,6 ; 66,9
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	9,0	6,6 ; 12,0	32,1	36,0	31,7 ; 40,3	58,3	55,0	50,6 ; 59,3
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	7,3*	5,2 ; 9,9	28,2	27,9	24,0 ; 31,8	64,2	64,8	60,7 ; 68,9
15. Respect des engagements	11,1	9,1	6,7 ; 12,0	27,5	30,8	26,4 ; 35,2	61,3	60,1	55,5 ; 64,6
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	8,7	6,5 ; 11,3	29,3	36,4	31,8 ; 41,0	59,2	55,0	50,3 ; 59,6
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	11,1	8,4 ; 14,4	30,7	36,0	31,1 ; 40,9	54,3	52,8	47,8 ; 57,8
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	11,2	8,5 ; 14,5	31,8	35,7	30,9 ; 40,6	56,1	53,1	48,2 ; 57,9
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	10,7	8,2 ; 13,6	30,0	34,0	29,7 ; 38,3	56,6	55,4	50,9 ; 59,8
21. Réconfort	16,8	13,7	10,5 ; 17,3	30,2	33,5	28,9 ; 38,1	53,0	52,8	48,1 ; 57,6
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	10,4	7,9 ; 13,3	30,9	31,6	27,6 ; 35,6	56,6	58,0	53,8 ; 62,3
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	16,8	12,6 ; 21,9	32,5	36,8	31,2 ; 42,4	50,8	46,4	40,8 ; 52,0

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Estrie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	29,1	23,4 ; 34,7	30,1	35,4	29,2 ; 41,6	39,6	35,6 ↓	30,0 ; 41,1
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	12,0	9,1 ; 15,4	34,8	38,8	34,2 ; 43,3	51,2	49,3 .	44,8 ; 53,8
27. Langage facile à comprendre	5,6	3,5*	2,2 ; 5,2	27,0	31,1	27,0 ; 35,2	67,5	65,4 ↑	61,3 ; 69,6
28. Documentation facile à comprendre	13,9	14,4	10,4 ; 19,1	29,4	31,7	26,3 ; 37,1	56,7	53,9 .	48,2 ; 59,5
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	13,7	10,3 ; 17,8	27,6	32,3	27,2 ; 37,5	55,5	53,9 .	48,7 ; 59,2
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	14,3	10,5 ; 18,9	29,9	32,9	27,4 ; 38,3	54,5	52,8 .	47,2 ; 58,4
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	20,7	15,9 ; 25,4	34,9	35,5	30,6 ; 40,4	46,7	43,8 .	38,7 ; 49,0
33. Transfert de dossier assuré	13,4	12,8*	8,7 ; 17,8	28,3	26,6	21,8 ; 31,4	58,4	60,6 ↑	55,1 ; 66,1
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	22,0	18,3 ; 25,7	30,7	32,0	27,9 ; 36,1	48,1	46,0 .	41,7 ; 50,3
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	4,6*	3,2 ; 6,5	31,5	31,3	27,4 ; 35,3	63,6	64,0 ↑	60,0 ; 68,1
36. Services offerts dans sa langue	2,1	1,8**	0,6 ; 4,1	16,2	16,3	13,0 ; 20,1	81,7	81,9 ↑	77,9 ; 85,4
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	31,9	27,5 ; 36,4	27,1	27,3	23,0 ; 31,5	40,0	40,8 ↓	36,2 ; 45,3
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	51,1	46,0 ; 56,1	22,5	25,5	21,1 ; 29,9	26,9	23,4 ↓	19,4 ; 27,4
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	19,0	15,4 ; 23,0	33,6	33,0	28,9 ; 37,2	47,8	48,0 .	43,6 ; 52,4
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	15,3	12,2 ; 19,0	32,2	32,9	28,4 ; 37,4	49,9	51,7 .	47,0 ; 56,4
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	13,3	10,5 ; 16,5	38,3	40,3	36,2 ; 44,5	46,9	46,4 .	42,2 ; 50,5
42. Propreté des lieux	15,6	13,1	10,4 ; 16,2	37,5	41,7	37,5 ; 45,8	46,9	45,3 .	41,2 ; 49,4
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	5,4*	3,6 ; 7,6	39,2	38,3	34,1 ; 42,4	53,8	56,4 ↑	52,2 ; 60,6
44. Confort du mobilier	24,5	22,2	18,6 ; 25,8	41,4	42,2	38,1 ; 46,3	34,0	35,6 ↑	31,7 ; 39,5

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Estrie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	2,5**	1,2 ; 4,5	22,5	19,7	16,4 ; 23,4	74,2	77,8 ↑	74,2 ; 81,5
2. Traitement équitable pour tous	4,1	2,0**	1,0 ; 3,7	26,4	25,7	21,8 ; 29,6	69,5	72,3 ↑	68,3 ; 76,3
3. Respect de l'intimité physique	1,7	0,8**	0,3 ; 1,7	18,0	16,0	13,0 ; 19,5	80,3	83,1 ↑	79,6 ; 86,3
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	1,0**	0,4 ; 1,9	15,3	13,9	11,1 ; 17,3	83,0	85,1 ↑	81,7 ; 88,0
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	3,9*	2,6 ; 5,6	23,0	24,1	20,3 ; 27,9	71,4	72,0 .	68,1 ; 75,9
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	4,8*	3,3 ; 6,7	25,4	24,7	21,0 ; 28,5	65,0	70,5 .	66,6 ; 74,4
7. Écoute attentive	5,8	2,2**	1,3 ; 3,6	22,2	23,6	19,9 ; 27,4	72,0	74,1 ↑	70,3 ; 78,0
8. Situation comprise	5,7	3,7*	2,3 ; 5,5	22,4	21,3	17,7 ; 24,9	71,9	75,0 ↑	71,2 ; 78,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Estrie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	12,6	9,5 ; 16,3	31,3	31,2	26,9 ; 35,5	50,4	56,2 ↓	51,5 ; 60,9
10. Compétence de l'intervenant	3,6	2,1**	1,2 ; 3,4	19,3	19,7	16,0 ; 23,7	77,1	78,3 ↑	74,4 ; 82,1
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	5,5*	3,5 ; 8,1	21,7	23,8	19,8 ; 27,9	68,9	70,7 .	66,4 ; 75,0
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	2,3**	1,0 ; 4,4	26,7	25,0	20,0 ; 30,0	68,4	72,7 ↑	67,5 ; 77,9
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	3,4**	1,8 ; 5,9	25,8	23,5	19,8 ; 27,3	68,0	73,1 ↑	69,1 ; 77,1
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	4,1**	2,1 ; 7,2	21,2	18,3	15,1 ; 21,9	74,8	77,6 ↑	73,7 ; 81,4
15. Respect des engagements	7,8	5,7*	3,6 ; 8,5	22,7	21,3	17,6 ; 25,1	69,5	73,0 .	68,8 ; 77,1
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	6,7*	4,5 ; 9,5	25,4	24,1	20,0 ; 28,3	66,7	69,2 ↑	64,8 ; 73,7
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	7,7*	5,3 ; 10,9	26,2	25,7	21,4 ; 30,1	64,2	66,5 .	61,8 ; 71,2
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	3,9*	2,4 ; 6,1	27,0	25,6	21,5 ; 29,7	65,0	70,5 .	66,2 ; 74,7
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	6,8*	4,7 ; 9,5	25,2	24,8	20,6 ; 29,0	64,7	68,4 .	63,9 ; 72,9
21. Réconfort	11,1	7,0*	4,7 ; 9,9	26,5	28,7	23,9 ; 33,6	62,4	64,3 .	59,2 ; 69,3
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	6,1*	4,3 ; 8,5	22,4	22,2	18,4 ; 25,9	69,3	71,7 ↑	67,7 ; 75,7
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	7,8*	4,9 ; 11,7	29,2	28,5	22,8 ; 34,2	59,9	63,7 .	57,6 ; 69,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Estrie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	28,6	23,1 ; 34,1	23,0	19,5	15,1 ; 24,5	45,9	51,9 ↓	45,7 ; 58,1
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	9,8*	7,1 ; 13,2	28,8	24,9	20,9 ; 29,0	60,7	65,2 .	60,7 ; 69,8
27. Langage facile à comprendre	2,5	1,9**	0,9 ; 3,5	20,0	17,4	14,1 ; 21,1	77,5	80,7 ↑	76,9 ; 84,1
28. Documentation facile à comprendre	8,2	3,5**	1,9 ; 6,0	23,8	23,5	18,8 ; 28,2	68,1	73,0 .	68,0 ; 77,9
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	7,9*	5,4 ; 11,2	20,1	16,8	13,1 ; 21,0	70,4	75,3 ↑	70,9 ; 79,6
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	7,4*	5,0 ; 10,6	21,8	19,5	15,0 ; 24,6	68,3	73,1 .	68,1 ; 78,1
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	11,2*	7,5 ; 15,9	31,3	23,9	19,0 ; 28,8	57,1	64,9 .	59,2 ; 70,6
33. Transfert de dossier assuré	10,1	9,4*	6,1 ; 13,8	23,4	18,5	13,8 ; 23,9	66,5	72,1 .	66,4 ; 77,8
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	5,7*	3,9 ; 8,0	22,1	19,3	15,8 ; 23,3	69,0	75,0 ↑	71,1 ; 78,9
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	13,2	10,0 ; 17,1	30,6	28,3	24,4 ; 32,3	55,3	58,5 ↓	54,0 ; 62,9
36. Services offerts dans sa langue	1,3*	1,7**	0,5 ; 4,3	12,0	9,6	7,2 ; 12,5	86,7	88,7 ↑	85,3 ; 91,4
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	25,5	21,5 ; 29,5	27,1	26,3	22,2 ; 30,3	43,0	48,2 ↓	43,4 ; 53,0
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	38,8	33,0 ; 44,6	27,8	26,5	21,7 ; 31,3	27,1	34,7 ↓	29,0 ; 40,4
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	11,1*	8,0 ; 14,9	31,9	31,4	26,8 ; 36,0	54,9	57,5 ↓	52,6 ; 62,4
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	9,7*	6,9 ; 13,2	28,8	29,8	24,7 ; 34,8	56,8	60,5 ↓	55,2 ; 65,9
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	4,8*	3,0 ; 7,1	34,1	31,6	27,6 ; 35,7	57,3	63,6 ↓	59,4 ; 67,8
42. Propreté des lieux	3,4	3,2**	1,8 ; 5,3	27,1	25,5	21,6 ; 29,3	69,5	71,3 .	67,3 ; 75,3
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	1,2**	0,6 ; 2,1	28,2	27,5	23,6 ; 31,4	68,5	71,3 .	67,3 ; 75,2
44. Confort du mobilier	12,6	8,5	6,3 ; 11,3	37,9	40,3	36,0 ; 44,6	49,5	51,2 ↓	46,8 ; 55,6

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Estrie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	1,8**	0,8 ; 3,5	22,5	21,1	17,4 ; 24,8	75,7	77,1 ↑	73,3 ; 80,9
2. Traitement équitable pour tous	2,7	2,9**	1,5 ; 5,1	26,9	25,4	21,2 ; 29,7	70,4	71,6 ↑	67,2 ; 76,1
3. Respect de l'intimité physique	1,5	1,5**	0,6 ; 3,2	19,6	18,1	14,6 ; 22,0	78,9	80,4 ↑	76,3 ; 84,1
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	1,0**	0,3 ; 2,6	16,8	17,4	13,8 ; 21,4	81,4	81,6 ↑	77,5 ; 85,2
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	6,2*	4,0 ; 9,1	28,8	26,0	21,7 ; 30,2	62,3	67,9 .	63,3 ; 72,4
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	5,7*	3,7 ; 8,3	25,6	24,8	20,8 ; 28,7	68,4	69,6 .	65,3 ; 73,8
7. Écoute attentive	3,6	4,5*	2,8 ; 6,7	21,7	21,4	17,6 ; 25,2	74,7	74,1 ↑	70,1 ; 78,1
8. Situation comprise	4,1	3,6*	2,1 ; 5,6	22,6	26,7	22,6 ; 30,9	73,4	69,7 .	65,4 ; 74,0

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Estrie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	13,6	10,4 ; 17,2	27,6	27,2	23,0 ; 31,4	60,8	59,2 ↓	54,5 ; 64,0
10. Compétence de l'intervenant	3,2	4,7*	3,0 ; 7,0	21,7	19,0	15,6 ; 22,9	75,1	76,3 ↑	72,4 ; 80,1
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	7,5*	5,0 ; 10,7	23,8	23,1	18,7 ; 27,5	68,8	69,4 .	64,5 ; 74,2
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	5,6**	3,0 ; 9,3	27,6	24,5	19,1 ; 29,9	67,4	69,9 .	64,2 ; 75,7
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	7,9*	5,3 ; 11,0	26,5	26,8	22,5 ; 31,2	68,3	65,3 .	60,6 ; 70,0
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	4,1**	2,3 ; 6,6	22,5	22,3	18,2 ; 26,3	73,2	73,6 ↑	69,3 ; 78,0
15. Respect des engagements	6,1	6,9*	4,6 ; 10,0	23,2	21,7	17,6 ; 25,8	70,7	71,3 .	66,8 ; 75,9
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	8,6*	5,9 ; 12,1	26,9	23,4	19,0 ; 27,9	66,4	67,9 .	63,0 ; 72,8
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	9,1*	6,0 ; 12,9	28,2	27,5	22,5 ; 32,5	64,6	63,5 .	58,0 ; 68,9
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	6,7*	4,2 ; 10,0	28,0	29,3	24,3 ; 34,2	65,9	64,1 .	58,9 ; 69,3
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	4,8*	3,0 ; 7,3	26,6	27,6	23,1 ; 32,2	67,4	67,5 .	62,8 ; 72,3
21. Réconfort	7,9	9,2*	6,3 ; 12,9	26,9	23,9	19,3 ; 28,4	65,2	67,0 .	61,9 ; 72,0
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	5,3*	3,4 ; 7,9	25,8	26,3	22,1 ; 30,4	67,3	68,4 .	64,0 ; 72,8
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	9,1*	5,9 ; 13,4	29,9	24,9	19,8 ; 30,1	63,1	65,9 .	60,2 ; 71,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Estrie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	25,6	19,7 ; 31,5	28,9	23,7	18,1 ; 29,4	50,4	50,7 ↓	44,0 ; 57,4
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	9,0*	6,4 ; 12,4	28,5	30,3	25,7 ; 34,9	62,5	60,6 ↓	55,7 ; 65,6
27. Langage facile à comprendre	2,1	1,8**	0,7 ; 3,7	20,6	20,3	16,6 ; 24,0	77,3	77,9 ↑	74,1 ; 81,7
28. Documentation facile à comprendre	5,5	7,1*	4,3 ; 10,8	23,7	21,5	16,8 ; 26,2	70,8	71,4 ↑	66,3 ; 76,6
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	12,5	9,2 ; 16,3	20,9	21,5	17,0 ; 26,0	66,4	66,1 .	61,0 ; 71,2
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	11,3*	7,8 ; 15,6	27,2	24,8	19,4 ; 30,1	62,6	64,0 .	58,1 ; 69,9
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	13,1*	9,3 ; 17,8	31,1	32,5	26,7 ; 38,4	56,6	54,4 ↓	48,2 ; 60,5
33. Transfert de dossier assuré	9,7	11,9*	7,8 ; 17,1	24,0	19,3	14,3 ; 25,1	66,3	68,8 .	62,7 ; 74,9
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	12,8	9,8 ; 16,4	21,9	27,9	23,2 ; 32,5	66,6	59,3 ↓	54,3 ; 64,3
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	14,3	11,1 ; 18,0	28,1	30,2	25,8 ; 34,5	57,7	55,6 ↓	50,8 ; 60,3
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	1,2**	0,4 ; 2,9	14,0	13,1	10,1 ; 16,7	84,4	85,7 ↑	82,0 ; 88,8
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	21,7	17,6 ; 25,9	27,6	27,5	22,9 ; 32,1	49,0	50,8 ↓	45,7 ; 55,9
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	26,0	20,2 ; 31,8	29,8	29,7	23,8 ; 35,6	36,8	44,3 ↓	37,7 ; 50,8
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	9,2*	6,2 ; 13,0	31,6	32,6	27,3 ; 37,8	56,5	58,2 ↓	52,7 ; 63,8
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	12,2*	8,5 ; 16,8	31,0	33,1	27,5 ; 38,7	56,0	54,7 ↓	48,7 ; 60,7
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	6,0*	3,9 ; 8,7	34,9	35,8	31,1 ; 40,4	58,2	58,3 ↓	53,5 ; 63,0
42. Propreté des lieux	3,8	3,6*	2,1 ; 5,7	29,1	30,0	25,6 ; 34,4	67,1	66,5 .	61,9 ; 71,0
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	1,4**	0,7 ; 2,8	31,0	30,9	26,3 ; 35,6	65,8	67,6 .	62,9 ; 72,3
44. Confort du mobilier	11,8	12,3	9,2 ; 15,9	43,4	42,8	37,9 ; 47,6	44,8	45,0 ↓	40,1 ; 49,8

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Estrie et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
10 Compétence de l'intervenant	1	1	1 ; 3	Fiabilité ♦
13 Services améliorant l'état de santé	2	2	1 ; 4	Fiabilité ♦
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	3	1 ; 5	Fiabilité ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	4	1 ; 5	Rapidité ○
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	5	4 ; 8	Apaisement ♦
6 Temps nécessaire accordé	6	6	5 ; 8	Empathie ■
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	7	5 ; 9	Rapidité ○
2 Traitement équitable pour tous	8	8	5 ; 9	Respect ■
8 Situation comprise	10	9	6 ; 10	Empathie ■
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	10	9 ; 15	Rapidité ○
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	11	9 ; 15	Fiabilité ♦
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	12	10 ; 16	Rapidité ○
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	13	10 ; 16	Fiabilité ♦
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	14	10 ; 18	Apaisement ♦
17 Encouragement à la prévention du problème	12	15	11 ; 18	Responsabilisation ♦
30 Même intervenant à chaque fois	18	16	12 ; 19	Continuité ○
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	17	14 ; 20	Continuité ○
7 Écoute attentive	17	18	14 ; 21	Empathie ■
15 Respect des engagements	19	19	14 ; 21	Fiabilité ♦
1 Politesse/respect	23	20	18 ; 23	Respect ■
27 Langage facile à comprendre	20	21	18 ; 23	Simplicité ○
9 Ponctualité des rendez-vous	21	22	18 ; 24	Fiabilité ♦
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	23	21 ; 26	Confidentialité ■
33 Transfert de dossier assuré	25	24	22 ; 26	Continuité ○ ○
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	25	22 ; 26	Responsabilisation ♦
3 Respect de l'intimité physique	28	26	24 ; 28	Respect ■
42 Propreté des lieux	26	27	25 ; 29	Confort ○
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	28	26 ; 30	Simplicité ○
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	29	28 ; 32	Simplicité ○
12 Équipements adaptés aux besoins	29	30	28 ; 33	Fiabilité ♦
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	31	28 ; 33	Continuité ○
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	32	29 ; 34	Confidentialité ■
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	33	30 ; 35	Accessibilité ○
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	34	31 ; 35	Solidarisation ♦
28 Documentation facile à comprendre	35	35	33 ; 36	Simplicité ○
36 Services offerts dans sa langue	36	36	35 ; 37	Accessibilité ○
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	37	36 ; 39	Confort ○
21 Réconfort	38	38	36 ; 39	Apaisement ♦
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	39	37 ; 40	Accessibilité ○
41 Atmosphère agréable	40	40	39 ; 40	Confort ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Estrie, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Transfert de dossier assuré	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Atmosphère agréable	◆ Ponctualité des rendez-vous ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats ○ Propreté des lieux	■ Temps nécessaire accordé ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	○ Confort du mobilier	○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant	○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Estrie, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Même intervenant à chaque fois	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux	■ Temps nécessaire accordé ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 3

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Estrie, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Documentation facile à comprendre ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ○ Langage facile à comprendre	■ Traitement équitable pour tous ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux	■ Temps nécessaire accordé ■ Situation comprise ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région 06

MONTREAL



Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Montréal et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	9,3	8,0 ; 10,7	32,7	34,7	32,4 ; 37,0	60,2	56,0	53,6 ; 58,4
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	12,0	9,4 ; 15,0	38,5	39,7	35,4 ; 43,9	51,2	48,3	44,1 ; 52,6
Clinique	5,9	8,8	6,6 ; 11,5	30,6	33,5	29,2 ; 37,8	63,5	57,6	53,2 ; 62,0
CLSC	4,8	6,9*	4,8 ; 9,5	31,0	33,5	29,0 ; 38,0	64,1	59,6	55,0 ; 64,2

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montréal et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	6,6*	4,8 ; 8,9	28,9	29,2	25,3 ; 33,2	66,0	64,1 ↑	60,0 ; 68,3
2. Traitement équitable pour tous	7,8	9,3	6,9 ; 12,1	32,9	29,6	25,5 ; 33,8	59,4	61,1 ↑	56,8 ; 65,4
3. Respect de l'intimité physique	3,9	4,2*	2,6 ; 6,3	25,8	26,3	22,5 ; 30,1	70,4	69,5 ↑	65,6 ; 73,5
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	2,8*	1,6 ; 4,4	23,1	22,9	19,2 ; 26,6	74,5	74,3 ↑	70,5 ; 78,1
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	17,2	14,1 ; 20,7	34,0	32,9	28,7 ; 37,0	51,9	49,9 .	45,7 ; 54,2
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	15,3	12,2 ; 18,8	32,3	32,4	28,3 ; 36,6	52,6	52,3 .	48,0 ; 56,6
7. Écoute attentive	8,2	8,0*	5,8 ; 10,7	30,3	30,3	26,3 ; 34,3	61,6	61,7 ↑	57,5 ; 65,9
8. Situation comprise	9,0	10,6	8,0 ; 13,7	29,3	25,5	21,8 ; 29,3	61,8	63,9 ↑	59,7 ; 68,0

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montréal et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	24,6	20,4 ; 28,7	29,5	28,1	23,6 ; 32,5	48,3	47,4	42,7 ; 52,1
10. Compétence de l'intervenant	5,3	6,3*	4,3 ; 8,8	25,8	24,9	21,2 ; 28,6	68,9	68,8	64,8 ; 72,8
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	10,6	7,8 ; 13,9	29,3	29,5	25,2 ; 33,7	59,2	59,9	55,4 ; 64,5
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	10,3*	6,9 ; 14,7	32,1	29,8	24,5 ; 35,1	60,1	59,9	54,2 ; 65,5
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	10,5	7,7 ; 13,8	32,1	31,4	27,2 ; 35,6	58,3	58,2	53,7 ; 62,7
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	6,0*	4,2 ; 8,2	28,2	29,2	25,0 ; 33,3	64,2	64,9	60,6 ; 69,2
15. Respect des engagements	11,1	12,7	9,5 ; 16,5	27,5	23,8	19,8 ; 27,8	61,3	63,5	58,8 ; 68,1
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	13,7	10,3 ; 17,7	29,3	28,0	23,8 ; 32,2	59,2	58,3	53,6 ; 63,0
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	17,4	13,1 ; 22,4	30,7	30,4	25,5 ; 35,2	54,3	52,2	47,0 ; 57,5
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	15,2	11,2 ; 19,9	31,8	29,2	24,7 ; 33,7	56,1	55,6	50,5 ; 60,8
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	15,3	11,8 ; 19,2	30,0	31,1	26,8 ; 35,4	56,6	53,7	49,1 ; 58,3
21. Réconfort	16,8	17,9	14,2 ; 22,1	30,2	31,0	26,5 ; 35,4	53,0	51,1	46,4 ; 55,8
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	14,9	11,7 ; 18,5	30,9	29,4	25,3 ; 33,5	56,6	55,7	51,3 ; 60,1
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	18,0	13,6 ; 23,0	32,5	31,4	25,5 ; 37,2	50,8	50,7	44,6 ; 56,8

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montréal et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	36,0	30,0 ; 42,1	30,1	25,4	19,7 ; 31,1	39,6	38,6	32,4 ; 44,7
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	16,4	13,0 ; 20,4	34,8	35,8	31,2 ; 40,3	51,2	47,8	43,1 ; 52,5
27. Langage facile à comprendre	5,6	6,6*	4,6 ; 9,2	27,0	25,6	21,8 ; 29,4	67,5	67,8	63,7 ; 71,9
28. Documentation facile à comprendre	13,9	15,5	11,3 ; 20,4	29,4	24,7	20,2 ; 29,3	56,7	59,8	54,4 ; 65,1
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	20,3	15,6 ; 25,1	27,6	27,4	22,7 ; 32,1	55,5	52,3	47,0 ; 57,5
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	17,3	13,0 ; 22,3	29,9	29,3	24,2 ; 34,5	54,5	53,4	47,8 ; 59,0
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	20,2	15,7 ; 24,7	34,9	34,6	29,3 ; 39,9	46,7	45,2	39,9 ; 50,5
33. Transfert de dossier assuré	13,4	13,5*	9,4 ; 18,5	28,3	34,2	28,4 ; 40,0	58,4	52,3	46,2 ; 58,5
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	23,0	19,2 ; 26,9	30,7	28,6	24,5 ; 32,7	48,1	48,4	43,9 ; 52,9
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	5,7*	3,7 ; 8,3	31,5	30,2	26,1 ; 34,2	63,6	64,2	59,9 ; 68,4
36. Services offerts dans sa langue	2,1	4,1*	2,4 ; 6,6	16,2	17,7	14,6 ; 21,1	81,7	78,2	74,7 ; 81,8
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	34,2	29,5 ; 38,8	27,1	26,6	22,3 ; 30,9	40,0	39,3	34,8 ; 43,8
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	52,1	46,4 ; 57,7	22,5	21,4	16,8 ; 25,9	26,9	26,6	21,8 ; 31,3
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	17,9	14,3 ; 21,9	33,6	36,0	31,5 ; 40,5	47,8	46,1	41,6 ; 50,7
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	22,4	18,2 ; 26,7	32,2	31,0	26,4 ; 35,7	49,9	46,5	41,7 ; 51,4
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	18,2	14,9 ; 21,9	38,3	36,7	32,5 ; 40,9	46,9	45,1	40,9 ; 49,3
42. Propreté des lieux	15,6	17,0	14,0 ; 20,3	37,5	34,9	30,8 ; 38,9	46,9	48,2	43,9 ; 52,4
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	9,0	6,7 ; 11,7	39,2	37,8	33,5 ; 42,1	53,8	53,2	48,8 ; 57,6
44. Confort du mobilier	24,5	26,9	23,0 ; 30,8	41,4	41,3	37,1 ; 45,5	34,0	31,8	27,9 ; 35,7

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montréal et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	4,7*	2,8 ; 7,1	22,5	24,9	21,0 ; 28,8	74,2	70,5 ↑	66,3 ; 74,6
2. Traitement équitable pour tous	4,1	5,1*	3,4 ; 7,2	26,4	25,3	21,3 ; 29,4	69,5	69,6 ↑	65,4 ; 73,8
3. Respect de l'intimité physique	1,7	2,0**	1,1 ; 3,5	18,0	19,9	16,5 ; 23,8	80,3	78,0 ↑	74,4 ; 81,7
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	2,1**	1,1 ; 3,6	15,3	16,5	13,3 ; 20,3	83,0	81,3 ↑	77,5 ; 84,7
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	8,1*	5,8 ; 10,9	23,0	24,5	20,9 ; 28,1	71,4	67,4 ↑	63,4 ; 71,5
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	14,4	11,4 ; 17,8	25,4	26,4	22,4 ; 30,3	65,0	59,2 .	54,9 ; 63,6
7. Écoute attentive	5,8	9,7	7,1 ; 12,8	22,2	22,8	19,3 ; 26,3	72,0	67,5 ↑	63,5 ; 71,6
8. Situation comprise	5,7	8,8*	6,4 ; 11,9	22,4	22,0	18,5 ; 25,5	71,9	69,1 ↑	65,1 ; 73,1

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montréal et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	22,8	18,8 ; 26,8	31,3	33,2	28,5 ; 37,8	50,4	44,0 ↓	39,3 ; 48,7
10. Compétence de l'intervenant	3,6	6,3*	4,3 ; 9,0	19,3	21,0	17,4 ; 24,6	77,1	72,7 ↑	68,7 ; 76,6
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	12,8	9,6 ; 16,7	21,7	21,4	17,6 ; 25,2	68,9	65,8 ↑	61,2 ; 70,3
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	8,3*	4,7 ; 13,3	26,7	27,6	21,5 ; 33,7	68,4	64,1 .	57,6 ; 70,6
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	9,0*	6,5 ; 12,2	25,8	27,6	23,5 ; 31,8	68,0	63,3 .	58,8 ; 67,8
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	5,3*	3,4 ; 7,6	21,2	22,0	18,2 ; 25,9	74,8	72,7 ↑	68,6 ; 76,8
15. Respect des engagements	7,8	10,6	7,7 ; 14,2	22,7	23,1	19,2 ; 27,1	69,5	66,3 .	61,7 ; 70,8
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	11,1	8,2 ; 14,5	25,4	26,0	21,6 ; 30,4	66,7	62,9 ↑	58,1 ; 67,7
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	12,3	9,1 ; 16,1	26,2	25,2	20,7 ; 29,6	64,2	62,5 .	57,5 ; 67,5
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	11,2	8,3 ; 14,9	27,0	26,1	21,8 ; 30,4	65,0	62,7 .	57,8 ; 67,5
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	12,9	9,9 ; 16,4	25,2	28,6	24,3 ; 32,9	64,7	58,6 .	53,7 ; 63,4
21. Réconfort	11,1	14,2	10,7 ; 18,4	26,5	26,9	22,5 ; 31,4	62,4	58,9 .	53,8 ; 64,0
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	12,8	9,9 ; 16,2	22,4	23,4	19,6 ; 27,2	69,3	63,8 ↑	59,5 ; 68,1
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	14,5	10,6 ; 19,0	29,2	31,6	25,6 ; 37,6	59,9	54,0 ↓	47,7 ; 60,3

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montréal et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	33,8	28,1 ; 39,4	23,0	22,8	17,6 ; 28,0	45,9	43,5 ↓	37,4 ; 49,5
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	10,6	7,7 ; 14,2	28,8	30,9	26,5 ; 35,3	60,7	58,5 .	53,7 ; 63,2
27. Langage facile à comprendre	2,5	2,6**	1,4 ; 4,4	20,0	20,1	16,7 ; 23,4	77,5	77,3 ↑	73,8 ; 80,8
28. Documentation facile à comprendre	8,2	9,2*	6,3 ; 12,8	23,8	22,3	17,8 ; 26,7	68,1	68,6 ↑	63,5 ; 73,6
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	12,3	9,2 ; 15,9	20,1	18,8	15,1 ; 23,0	70,4	68,9 ↑	64,3 ; 73,5
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	11,4*	8,2 ; 15,5	21,8	21,2	16,6 ; 25,8	68,3	67,4 .	62,1 ; 72,6
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	14,1*	9,9 ; 19,3	31,3	33,3	27,4 ; 39,2	57,1	52,6 .	46,4 ; 58,8
33. Transfert de dossier assuré	10,1	11,4*	7,4 ; 16,6	23,4	24,4	18,0 ; 31,8	66,5	64,1 .	56,9 ; 71,3
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	11,5	8,6 ; 15,0	22,1	24,9	20,9 ; 28,9	69,0	63,6 ↑	59,1 ; 68,1
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	11,0	8,4 ; 14,1	30,6	31,7	27,5 ; 35,9	55,3	57,3 .	52,9 ; 61,7
36. Services offerts dans sa langue	1,3 *	2,7**	1,5 ; 4,5	12,0	15,4	12,3 ; 18,9	86,7	81,9 ↑	78,2 ; 85,2
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	27,8	23,6 ; 32,1	27,1	25,0	21,1 ; 28,9	43,0	47,2 ↓	42,4 ; 52,0
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	49,6	43,7 ; 55,5	27,8	27,4	22,3 ; 32,5	27,1	23,0 ↓	18,1 ; 27,9
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	13,2	9,9 ; 17,2	31,9	33,2	28,4 ; 37,9	54,9	53,6 ↓	48,6 ; 58,6
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	16,9	12,7 ; 21,9	28,8	29,4	24,5 ; 34,2	56,8	53,7 ↓	48,2 ; 59,3
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	13,0	10,1 ; 16,4	34,1	38,1	33,7 ; 42,5	57,3	48,9 ↓	44,5 ; 53,4
42. Propreté des lieux	3,4	5,1*	3,4 ; 7,4	27,1	31,7	27,6 ; 35,8	69,5	63,1 ↑	58,9 ; 67,4
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	5,1*	3,3 ; 7,4	28,2	32,3	28,1 ; 36,5	68,5	62,6 ↑	58,3 ; 67,0
44. Confort du mobilier	12,6	15,6	12,5 ; 19,0	37,9	39,9	35,7 ; 44,2	49,5	44,5 ↓	40,0 ; 48,9

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montréal et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	1,9**	1,0 ; 3,4	22,5	27,1	22,8 ; 31,4	75,7	71,0 ↑	66,6 ; 75,3
2. Traitement équitable pour tous	2,7	2,5**	1,4 ; 4,3	26,9	32,7	27,8 ; 37,5	70,4	64,8 ↑	59,9 ; 69,7
3. Respect de l'intimité physique	1,5	1,8**	0,9 ; 3,3	19,6	22,3	18,1 ; 26,6	78,9	75,8 ↑	71,5 ; 80,2
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	2,0**	1,0 ; 3,5	16,8	18,0	14,2 ; 22,3	81,4	80,1 ↑	75,7 ; 84,0
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	10,8*	7,7 ; 14,5	28,8	31,5	26,8 ; 36,2	62,3	57,7 .	52,8 ; 62,7
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	7,8*	5,2 ; 11,0	25,6	26,9	22,8 ; 30,9	68,4	65,3 ↑	60,9 ; 69,8
7. Écoute attentive	3,6	4,6*	2,8 ; 7,0	21,7	24,0	20,0 ; 28,1	74,7	71,4 ↑	67,1 ; 75,7
8. Situation comprise	4,1	4,6*	3,0 ; 6,8	22,6	25,8	21,5 ; 30,1	73,4	69,5 ↑	65,1 ; 74,0

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montréal et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	12,9	9,6 ; 16,9	27,6	30,1	25,3 ; 34,9	60,8	57,0	51,8 ; 62,1
10. Compétence de l'intervenant	3,2	4,6*	2,9 ; 6,9	21,7	25,4	21,1 ; 29,6	75,1	70,0 ↑	65,6 ; 74,4
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	8,8*	6,0 ; 12,5	23,8	26,2	20,9 ; 31,5	68,8	65,0 ↑	59,3 ; 70,7
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	6,0**	3,4 ; 9,8	27,6	29,8	23,6 ; 36,1	67,4	64,2	57,7 ; 70,6
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	5,8*	3,7 ; 8,5	26,5	31,2	26,0 ; 36,4	68,3	63,0	57,7 ; 68,4
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	5,5*	3,4 ; 8,3	22,5	26,0	21,4 ; 30,6	73,2	68,5 ↑	63,7 ; 73,3
15. Respect des engagements	6,1	7,1*	4,7 ; 10,1	23,2	26,7	21,6 ; 31,8	70,7	66,2 ↑	60,9 ; 71,5
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	9,9*	6,7 ; 13,8	26,9	27,9	22,7 ; 33,1	66,4	62,2	56,6 ; 67,8
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	8,4*	5,4 ; 12,2	28,2	31,6	26,0 ; 37,3	64,6	60,0	54,0 ; 66,0
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	7,0*	4,4 ; 10,4	28,0	30,5	24,7 ; 36,2	65,9	62,6	56,7 ; 68,5
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	7,2*	4,7 ; 10,5	26,6	31,9	26,6 ; 37,2	67,4	60,9	55,5 ; 66,3
21. Réconfort	7,9	9,4*	6,3 ; 13,3	26,9	28,1	23,2 ; 33,0	65,2	62,5	57,2 ; 67,8
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	9,5*	6,7 ; 12,9	25,8	28,7	24,1 ; 33,2	67,3	61,8	57,0 ; 66,7
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	7,9*	4,8 ; 12,1	29,9	34,7	28,1 ; 41,4	63,1	57,4	50,6 ; 64,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montréal et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	22,5	16,8 ; 28,3	28,9	32,5	25,6 ; 39,3	50,4	45,0 ↓	37,9 ; 52,1
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	9,6*	6,8 ; 13,0	28,5	30,7	25,9 ; 35,5	62,5	59,8 .	54,7 ; 64,8
27. Langage facile à comprendre	2,1	2,6**	1,3 ; 4,5	20,6	22,3	18,0 ; 26,5	77,3	75,2 ↑	70,8 ; 79,5
28. Documentation facile à comprendre	5,5	5,4**	2,9 ; 8,9	23,7	27,1	21,7 ; 32,5	70,8	67,5 ↑	61,8 ; 73,3
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	18,8	14,3 ; 23,9	20,9	19,9	15,1 ; 25,3	66,4	61,4 .	55,4 ; 67,3
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	11,7*	8,0 ; 16,4	27,2	31,5	25,1 ; 37,9	62,6	56,8 .	50,1 ; 63,5
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	16,2*	11,5 ; 21,8	31,1	32,1	25,8 ; 38,3	56,6	51,8 .	45,2 ; 58,3
33. Transfert de dossier assuré	9,7	10,1*	6,3 ; 15,0	24,0	26,9	20,7 ; 33,9	66,3	63,0 .	56,2 ; 69,8
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	14,0	10,6 ; 18,0	21,9	20,8	16,5 ; 25,0	66,6	65,2 ↑	60,3 ; 70,1
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	14,5	11,2 ; 18,4	28,1	27,8	23,6 ; 32,1	57,7	57,6 .	52,9 ; 62,4
36. Services offerts dans sa langue	1,5 *	3,0**	1,6 ; 5,2	14,0	17,8	14,2 ; 21,8	84,4	79,2 ↑	75,3 ; 83,1
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	24,2	19,5 ; 28,8	27,6	31,8	26,5 ; 37,2	49,0	44,0 ↓	38,6 ; 49,5
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	35,5	29,8 ; 41,2	29,8	29,2	23,8 ; 34,6	36,8	35,3 ↓	29,9 ; 40,7
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	13,2*	9,1 ; 18,4	31,6	29,9	24,7 ; 35,0	56,5	56,9 .	51,1 ; 62,7
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	13,5*	9,1 ; 18,9	31,0	30,7	24,4 ; 37,0	56,0	55,9 .	49,2 ; 62,6
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	10,4*	7,4 ; 14,1	34,9	34,6	29,9 ; 39,3	58,2	55,0 .	50,1 ; 59,9
42. Propreté des lieux	3,8	6,9*	4,3 ; 10,3	29,1	30,2	25,7 ; 34,7	67,1	62,9 ↑	58,2 ; 67,7
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	3,9**	2,1 ; 6,7	31,0	34,4	29,5 ; 39,3	65,8	61,7 .	56,7 ; 66,7
44. Confort du mobilier	11,8	9,7*	7,0 ; 13,1	43,4	48,4	43,5 ; 53,3	44,8	41,8 ↓	37,0 ; 46,6

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Montréal et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
10 Compétence de l'intervenant	1	1	1 ; 2	Fiabilité ♦
13 Services améliorant l'état de santé	2	2	1 ; 2	Fiabilité ♦
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	3	3 ; 7	Fiabilité ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	4	3 ; 7	Rapidité ○
6 Temps nécessaire accordé	6	5	3 ; 9	Empathie ■
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	6	3 ; 9	Apaisement ♦
8 Situation comprise	10	7	3 ; 10	Empathie ■
2 Traitement équitable pour tous	8	8	4 ; 10	Respect ■
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	9	6 ; 11	Fiabilité ♦
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	10	7 ; 12	Rapidité ○
17 Encouragement à la prévention du problème	12	11	10 ; 17	Responsabilisation ♦
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	12	9 ; 17	Rapidité ○
7 Écoute attentive	17	13	10 ; 17	Empathie ■
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	14	11 ; 17	Apaisement ♦
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	15	11 ; 17	Fiabilité ♦
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	16	11 ; 18	Continuité ○
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	17	12 ; 18	Rapidité ○
30 Même intervenant à chaque fois	18	18	15 ; 20	Continuité ○
15 Respect des engagements	19	19	18 ; 22	Fiabilité ♦
9 Ponctualité des rendez-vous	21	20	18 ; 23	Fiabilité ♦
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	21	19 ; 23	Responsabilisation ♦
27 Langage facile à comprendre	20	22	19 ; 24	Simplicité ○
1 Politesse/respect	23	23	20 ; 25	Respect ■
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	24	22 ; 27	Simplicité ○
42 Propreté des lieux	26	25	23 ; 28	Confort ○
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	26	23 ; 28	Confidentialité ■
33 Transfert de dossier assuré	25	27	23 ; 29	Continuité ○
12 Équipements adaptés aux besoins	29	28	26 ; 31	Fiabilité ♦
3 Respect de l'intimité physique	28	29	27 ; 32	Respect ■
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	30	27 ; 31	Accessibilité ○
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	31	30 ; 34	Solidarisation ♦
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	32	30 ; 35	Simplicité ○
28 Documentation facile à comprendre	35	33	31 ; 35	Simplicité ○
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	34	31 ; 36	Continuité ○
36 Services offerts dans sa langue	36	35	32 ; 37	Accessibilité ○
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	36	33 ; 38	Confidentialité ■
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	37	35 ; 39	Confort ○
21 Réconfort	38	38	36 ; 39	Apaisement ♦
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	39	37 ; 39	Accessibilité ○
41 Atmosphère agréable	40	40	39 ; 40	Confort ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Montréal, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Documentation facile à comprendre ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Atmosphère agréable	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Transfert de dossier assuré ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats ○ Propreté des lieux	■ Temps nécessaire accordé ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	○ Confort du mobilier		○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Montréal, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Documentation facile à comprendre ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Même intervenant à chaque fois ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Réconfort ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Souplesse des heures d'ouverture	◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 3

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Montréal, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Documentation facile à comprendre ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Respect des engagements ○ Langage facile à comprendre ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Atmosphère agréable ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Ponctualité des rendez-vous ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Confort du mobilier	○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région 07

OUTAOUAIS



Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Outaouais et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	11,0	9,5 ; 12,5	32,7	33,8	31,6 ; 36,1	60,2	55,2	52,8 ; 57,5
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	17,9	14,5 ; 21,8	38,5	37,3	33,2 ; 41,4	51,2	44,8	40,5 ; 49,0
Clinique	5,9	8,8	6,5 ; 11,6	30,6	33,1	29,0 ; 37,3	63,5	58,0	53,7 ; 62,3
CLSC	4,8	7,4*	5,1 ; 10,3	31,0	30,9	26,3 ; 35,4	64,1	61,8	57,1 ; 66,4

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Outaouais et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	6,7*	4,8 ; 9,1	28,9	32,1	27,9 ; 36,3	66,0	61,2 ↑	56,9 ; 65,4
2. Traitement équitable pour tous	7,8	12,0	9,1 ; 15,5	32,9	34,8	30,5 ; 39,1	59,4	53,2 ↑	48,8 ; 57,7
3. Respect de l'intimité physique	3,9	6,6*	4,5 ; 9,2	25,8	27,8	23,8 ; 31,8	70,4	65,6 ↑	61,4 ; 69,8
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	3,7*	2,2 ; 5,8	23,1	24,7	20,9 ; 28,6	74,5	71,6 ↑	67,6 ; 75,6
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	18,2	15,0 ; 21,7	34,0	35,7	31,5 ; 39,9	51,9	46,1 .	41,7 ; 50,5
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	18,6	15,5 ; 22,0	32,3	35,7	31,3 ; 40,0	52,6	45,7 .	41,4 ; 50,0
7. Écoute attentive	8,2	11,2	8,4 ; 14,5	30,3	33,9	29,9 ; 37,9	61,6	54,9 ↑	50,6 ; 59,3
8. Situation comprise	9,0	12,6	9,6 ; 16,0	29,3	32,7	28,6 ; 36,9	61,8	54,7 ↑	50,3 ; 59,1

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Outaouais et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	23,2	18,8 ; 27,6	29,5	30,8	26,0 ; 35,6	48,3	46,0	41,0 ; 51,0
10. Compétence de l'intervenant	5,3	6,3*	4,3 ; 8,8	25,8	32,7	28,5 ; 36,9	68,9	61,0	56,7 ; 65,3
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	14,9	11,8 ; 18,5	29,3	32,2	27,6 ; 36,8	59,2	52,9	48,0 ; 57,8
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	12,9*	8,8 ; 17,9	32,1	31,7	26,6 ; 36,8	60,1	55,4	49,8 ; 61,0
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	14,4	11,4 ; 17,9	32,1	35,8	31,2 ; 40,5	58,3	49,8	45,0 ; 54,5
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	13,6	10,3 ; 17,5	28,2	26,6	22,7 ; 30,5	64,2	59,8	55,3 ; 64,3
15. Respect des engagements	11,1	15,0	11,8 ; 18,7	27,5	32,6	27,8 ; 37,3	61,3	52,4	47,5 ; 57,4
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	15,4	12,1 ; 19,1	29,3	29,8	25,2 ; 34,3	59,2	54,9	49,9 ; 59,8
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	21,4	16,9 ; 25,8	30,7	30,3	25,4 ; 35,3	54,3	48,3	42,8 ; 53,8
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	18,3	14,0 ; 23,1	31,8	32,9	27,8 ; 38,0	56,1	48,9	43,5 ; 54,3
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	16,3	13,1 ; 19,9	30,0	30,5	26,1 ; 34,8	56,6	53,2	48,5 ; 58,0
21. Réconfort	16,8	21,8	17,2 ; 26,4	30,2	30,0	25,7 ; 34,4	53,0	48,2	43,2 ; 53,2
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	16,3	13,1 ; 19,9	30,9	32,4	28,0 ; 36,7	56,6	51,4	46,9 ; 55,9
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	21,3	16,4 ; 26,3	32,5	33,7	27,9 ; 39,6	50,8	44,9	38,7 ; 51,2

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Outaouais et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	42,8	36,3 ; 49,3	30,1	26,7	21,1 ; 32,2	39,6	30,6 ↓	24,9 ; 36,2
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	17,1	13,4 ; 21,4	34,8	37,2	32,6 ; 41,7	51,2	45,7 .	40,9 ; 50,4
27. Langage facile à comprendre	5,6	8,8*	6,2 ; 11,9	27,0	29,5	25,5 ; 33,5	67,5	61,7 ↑	57,4 ; 66,0
28. Documentation facile à comprendre	13,9	22,5	17,4 ; 27,6	29,4	28,9	23,9 ; 33,8	56,7	48,6 ↑	43,0 ; 54,2
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	23,5	18,4 ; 28,6	27,6	28,1	22,9 ; 33,3	55,5	48,4 ↑	42,6 ; 54,2
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	23,9	18,9 ; 28,9	29,9	30,3	25,1 ; 35,6	54,5	45,8 .	40,0 ; 51,6
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	22,5	17,5 ; 27,5	34,9	31,6	26,3 ; 37,0	46,7	45,9 .	40,1 ; 51,7
33. Transfert de dossier assuré	13,4	19,0	14,4 ; 24,4	28,3	24,2	19,0 ; 29,3	58,4	56,8 ↑	50,8 ; 62,8
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	21,3	17,3 ; 25,2	30,7	35,1	30,9 ; 39,3	48,1	43,6 .	39,2 ; 48,1
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	7,1*	4,7 ; 10,2	31,5	37,0	32,6 ; 41,5	63,6	55,9 ↑	51,3 ; 60,4
36. Services offerts dans sa langue	2,1	2,5**	1,3 ; 4,2	16,2	18,9	15,5 ; 22,7	81,7	78,6 ↑	75,0 ; 82,3
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	38,5	33,8 ; 43,3	27,1	26,8	22,1 ; 31,4	40,0	34,7 ↓	30,0 ; 39,4
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	56,2	50,8 ; 61,7	22,5	20,2	15,5 ; 24,8	26,9	23,6 ↓	18,9 ; 28,3
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	26,9	22,7 ; 31,2	33,6	33,4	29,0 ; 37,8	47,8	39,6 .	34,9 ; 44,4
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	22,1	18,2 ; 25,9	32,2	35,1	30,5 ; 39,8	49,9	42,8 .	38,0 ; 47,6
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	21,0	17,5 ; 24,5	38,3	35,8	31,6 ; 40,0	46,9	43,2 .	38,9 ; 47,5
42. Propreté des lieux	15,6	25,3	21,3 ; 29,2	37,5	36,5	32,4 ; 40,6	46,9	38,3 ↓	34,1 ; 42,5
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	10,6	7,8 ; 13,9	39,2	41,0	36,6 ; 45,4	53,8	48,4 .	43,9 ; 53,0
44. Confort du mobilier	24,5	25,6	21,8 ; 29,4	41,4	45,7	41,4 ; 50,1	34,0	28,6 ↓	24,7 ; 32,5

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Outaouais et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	4,6*	3,0 ; 6,7	22,5	26,8	22,8 ; 30,7	74,2	68,6 ↑	64,5 ; 72,8
2. Traitement équitable pour tous	4,1	7,2*	5,2 ; 9,8	26,4	30,6	26,3 ; 34,9	69,5	62,2 ↑	57,8 ; 66,6
3. Respect de l'intimité physique	1,7	2,9**	1,6 ; 4,7	18,0	22,0	18,2 ; 25,8	80,3	75,2 ↑	71,2 ; 79,1
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	1,8**	0,8 ; 3,3	15,3	19,3	15,9 ; 23,2	83,0	78,9 ↑	75,3 ; 82,6
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	8,3*	5,7 ; 11,6	23,0	26,7	22,9 ; 30,6	71,4	65,0 ↑	60,7 ; 69,2
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	12,4	9,7 ; 15,5	25,4	24,8	21,1 ; 28,5	65,0	62,7 ↑	58,6 ; 66,9
7. Écoute attentive	5,8	7,5*	5,4 ; 10,0	22,2	24,6	20,8 ; 28,4	72,0	67,9 ↑	63,9 ; 72,0
8. Situation comprise	5,7	8,7	6,3 ; 11,5	22,4	22,2	18,6 ; 25,8	71,9	69,2 ↑	65,1 ; 73,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Outaouais et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	17,5	14,0 ; 21,5	31,3	29,9	25,6 ; 34,2	50,4	52,6 ↓	48,0 ; 57,2
10. Compétence de l'intervenant	3,6	4,0*	2,4 ; 6,0	19,3	21,5	17,9 ; 25,0	77,1	74,6 ↑	70,8 ; 78,3
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	11,5	8,7 ; 14,8	21,7	22,9	18,9 ; 26,9	68,9	65,6 ↑	61,2 ; 70,1
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	6,2**	3,3 ; 10,5	26,7	25,5	20,0 ; 31,0	68,4	68,3 ↑	62,4 ; 74,3
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	9,0*	6,4 ; 12,3	25,8	29,9	25,6 ; 34,1	68,0	61,1 .	56,6 ; 65,6
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	3,7*	2,3 ; 5,7	21,2	26,1	21,9 ; 30,4	74,8	70,2 ↑	65,8 ; 74,5
15. Respect des engagements	7,8	12,6	9,3 ; 16,4	22,7	23,2	19,2 ; 27,2	69,5	64,2 .	59,6 ; 68,9
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	8,5	6,2 ; 11,4	25,4	25,1	21,0 ; 29,2	66,7	66,4 ↑	61,9 ; 70,8
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	10,0*	7,2 ; 13,4	26,2	28,4	23,7 ; 33,1	64,2	61,6 .	56,6 ; 66,5
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	7,8*	5,6 ; 10,6	27,0	31,0	26,4 ; 35,5	65,0	61,2 .	56,5 ; 65,9
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	11,0	7,9 ; 14,6	25,2	26,3	22,2 ; 30,4	64,7	62,8 .	58,2 ; 67,3
21. Réconfort	11,1	11,6	8,8 ; 15,1	26,5	26,0	21,5 ; 30,6	62,4	62,3 .	57,4 ; 67,2
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	8,1	6,0 ; 10,6	22,4	27,6	23,4 ; 31,7	69,3	64,4 ↑	60,1 ; 68,6
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	12,3*	8,3 ; 17,2	29,2	29,5	24,0 ; 35,0	59,9	58,2 .	52,3 ; 64,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Outaouais et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	43,7	37,9 ; 49,5	23,0	19,7	14,9 ; 25,1	45,9	36,7 ↓	30,9 ; 42,4
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	14,8	11,6 ; 18,3	28,8	30,8	26,5 ; 35,1	60,7	54,5 .	49,8 ; 59,1
27. Langage facile à comprendre	2,5	3,4**	1,8 ; 5,9	20,0	21,1	17,6 ; 24,6	77,5	75,5 ↑	71,8 ; 79,3
28. Documentation facile à comprendre	8,2	8,8*	5,7 ; 12,9	23,8	26,8	22,1 ; 31,6	68,1	64,4 ↑	59,2 ; 69,6
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	11,4	8,7 ; 14,6	20,1	22,5	18,3 ; 26,6	70,4	66,1 ↑	61,5 ; 70,7
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	15,7	12,0 ; 20,0	21,8	22,2	17,8 ; 26,5	68,3	62,1 .	57,0 ; 67,2
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	12,1*	8,4 ; 16,8	31,3	31,8	26,5 ; 37,1	57,1	56,1 .	50,3 ; 61,9
33. Transfert de dossier assuré	10,1	10,1*	6,7 ; 14,5	23,4	28,3	22,7 ; 33,8	66,5	61,6 .	55,5 ; 67,7
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	7,6	5,5 ; 10,0	22,1	23,7	19,9 ; 27,5	69,0	68,7 ↑	64,6 ; 72,8
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	19,5	15,9 ; 23,4	30,6	28,2	24,4 ; 32,0	55,3	52,3 ↓	48,0 ; 56,7
36. Services offerts dans sa langue	1,3*	1,1**	0,3 ; 2,7	12,0	12,6	9,9 ; 15,8	86,7	86,3 ↑	83,0 ; 89,2
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	41,2	36,7 ; 45,6	27,1	23,9	20,1 ; 27,8	43,0	34,9 ↓	30,4 ; 39,3
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	51,3	45,8 ; 56,9	27,8	22,2	17,5 ; 26,9	27,1	26,5 ↓	21,7 ; 31,3
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	21,4	17,4 ; 25,4	31,9	30,1	25,5 ; 34,6	54,9	48,6 ↓	43,6 ; 53,5
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	23,1	18,8 ; 27,3	28,8	28,0	23,7 ; 32,3	56,8	48,9 ↓	43,8 ; 54,0
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	10,1	7,5 ; 13,4	34,1	35,0	30,8 ; 39,1	57,3	54,9 .	50,6 ; 59,2
42. Propreté des lieux	3,4	4,4*	2,8 ; 6,4	27,1	28,0	24,2 ; 31,9	69,5	67,6 ↑	63,6 ; 71,6
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	4,8*	3,0 ; 7,2	28,2	30,0	26,0 ; 34,1	68,5	65,2 ↑	61,0 ; 69,4
44. Confort du mobilier	12,6	13,1	10,3 ; 16,4	37,9	37,1	33,0 ; 41,2	49,5	49,7 ↓	45,4 ; 54,1

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Outaouais et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	2,1**	1,0 ; 3,8	22,5	22,0	17,9 ; 26,1	75,7	75,9 ↑	71,7 ; 80,1
2. Traitement équitable pour tous	2,7	3,5**	1,9 ; 5,8	26,9	24,4	19,9 ; 28,8	70,4	72,2 ↑	67,5 ; 76,8
3. Respect de l'intimité physique	1,5	1,9**	0,9 ; 3,8	19,6	19,1	15,2 ; 23,5	78,9	79,0 ↑	74,8 ; 83,1
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	2,2**	1,0 ; 4,2	16,8	15,3	12,1 ; 19,0	81,4	82,5 ↑	78,6 ; 85,9
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	6,4*	4,3 ; 9,1	28,8	26,6	22,1 ; 31,0	62,3	67,0 ↑	62,3 ; 71,7
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	7,8*	5,4 ; 11,0	25,6	21,7	17,6 ; 25,8	68,4	70,5 ↑	66,0 ; 74,9
7. Écoute attentive	3,6	5,6*	3,5 ; 8,5	21,7	17,1	13,5 ; 21,3	74,7	77,2 ↑	73,0 ; 81,4
8. Situation comprise	4,1	5,5*	3,5 ; 8,3	22,6	21,6	17,5 ; 25,8	73,4	72,8 ↑	68,4 ; 77,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Outaouais et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	10,6*	7,5 ; 14,4	27,6	25,3	20,8 ; 29,8	60,8	64,1 .	59,1 ; 69,0
10. Compétence de l'intervenant	3,2	3,8**	2,1 ; 6,3	21,7	21,4	17,4 ; 25,4	75,1	74,8 ↑	70,6 ; 79,0
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	11,7*	7,9 ; 16,5	23,8	21,8	16,9 ; 26,7	68,8	66,5 ↑	60,8 ; 72,1
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	8,8*	5,8 ; 12,8	27,6	24,7	19,0 ; 30,4	67,4	66,5 .	60,4 ; 72,5
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	9,7*	6,8 ; 13,2	26,5	23,1	18,8 ; 27,5	68,3	67,2 ↑	62,4 ; 72,0
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	3,8*	2,3 ; 5,9	22,5	18,4	14,5 ; 22,9	73,2	77,8 ↑	73,5 ; 82,1
15. Respect des engagements	6,1	10,2*	7,3 ; 13,6	23,2	18,9	14,7 ; 23,6	70,7	71,0 ↑	66,1 ; 75,8
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	8,3*	5,6 ; 11,8	26,9	25,1	20,2 ; 30,1	66,4	66,6 .	61,3 ; 71,8
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	9,0*	6,0 ; 12,9	28,2	27,8	22,4 ; 33,1	64,6	63,2 .	57,5 ; 68,9
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	9,4*	6,3 ; 13,3	28,0	24,9	20,1 ; 29,7	65,9	65,7 .	60,4 ; 71,0
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	8,1*	5,3 ; 11,5	26,6	25,1	20,4 ; 29,8	67,4	66,8 .	61,8 ; 71,9
21. Réconfort	7,9	9,6*	6,3 ; 13,7	26,9	23,2	18,4 ; 28,0	65,2	67,2 .	61,9 ; 72,5
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	9,7*	6,8 ; 13,5	25,8	23,5	19,4 ; 27,7	67,3	66,7 ↑	62,0 ; 71,4
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	7,9*	5,2 ; 11,6	29,9	31,5	25,6 ; 37,5	63,1	60,5 .	54,4 ; 66,6

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Outaouais et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	26,2	20,1 ; 32,2	28,9	23,3	17,7 ; 28,9	50,4	50,5 ↓	43,8 ; 57,3
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	16,5	12,8 ; 20,8	28,5	25,3	20,6 ; 30,0	62,5	58,2 .	53,1 ; 63,3
27. Langage facile à comprendre	2,1	3,7**	1,9 ; 6,4	20,6	19,9	16,1 ; 24,2	77,3	76,4 ↑	72,2 ; 80,6
28. Documentation facile à comprendre	5,5	8,4*	5,4 ; 12,2	23,7	24,2	19,3 ; 29,1	70,8	67,5 .	62,2 ; 72,8
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	14,7*	10,5 ; 19,7	20,9	19,8	15,3 ; 25,1	66,4	65,5 .	59,8 ; 71,2
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	19,7	14,8 ; 25,4	27,2	21,1	15,5 ; 26,6	62,6	59,3 .	52,8 ; 65,8
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	16,7	12,1 ; 22,2	31,1	27,9	22,1 ; 33,7	56,6	55,4 ↓	49,0 ; 61,7
33. Transfert de dossier assuré	9,7	17,6*	12,5 ; 23,8	24,0	20,7	15,3 ; 27,1	66,3	61,6 .	54,7 ; 68,5
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	11,8	8,8 ; 15,4	21,9	20,3	16,0 ; 24,6	66,6	67,9 ↑	63,1 ; 72,8
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	12,9	9,8 ; 16,6	28,1	31,6	27,0 ; 36,1	57,7	55,5 ↓	50,7 ; 60,3
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	2,9**	1,4 ; 5,4	14,0	13,5	10,3 ; 17,2	84,4	83,6 ↑	79,6 ; 87,1
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	30,9	26,0 ; 35,7	27,6	22,2	17,9 ; 26,5	49,0	46,9 ↓	41,7 ; 52,1
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	29,9	23,6 ; 36,7	29,8	29,0	22,9 ; 35,1	36,8	41,1 ↓	34,6 ; 47,6
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	16,8*	12,0 ; 22,5	31,6	33,7	27,8 ; 39,6	56,5	49,5 ↓	43,4 ; 55,6
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	21,7	16,0 ; 28,4	31,0	29,1	22,9 ; 36,0	56,0	49,2 ↓	42,2 ; 56,2
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	6,1*	4,0 ; 8,9	34,9	33,4	28,6 ; 38,3	58,2	60,5 .	55,5 ; 65,4
42. Propreté des lieux	3,8	3,6**	2,0 ; 5,9	29,1	31,8	27,1 ; 36,5	67,1	64,6 .	59,8 ; 69,4
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	3,9*	2,3 ; 6,1	31,0	32,8	27,9 ; 37,6	65,8	63,4 .	58,4 ; 68,3
44. Confort du mobilier	11,8	8,9*	6,3 ; 12,0	43,4	45,9	40,9 ; 50,9	44,8	45,2 ↓	40,3 ; 50,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Outaouais et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
10 Compétence de l'intervenant	1	1	1 ; 2	Fiabilité ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	2	1 ; 4	Rapidité ○
13 Services améliorant l'état de santé	2	3	2 ; 5	Fiabilité ♦
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	4	2 ; 5	Apaisement ♦
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	5	3 ; 7	Fiabilité ♦
2 Traitement équitable pour tous	8	6	5 ; 10	Respect ■
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	7	5 ; 12	Rapidité ○
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	8	5 ; 12	Rapidité ○
8 Situation comprise	10	9	6 ; 12	Empathie ■
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	10	6 ; 12	Fiabilité ♦
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	11	6 ; 13	Continuité ○
6 Temps nécessaire accordé	6	12	6 ; 13	Empathie ■
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	13	11 ; 15	Fiabilité ♦
17 Encouragement à la prévention du problème	12	14	13 ; 17	Responsabilisation ♦
7 Écoute attentive	17	15	13 ; 17	Empathie ■
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	16	13 ; 18	Rapidité ○
15 Respect des engagements	19	17	15 ; 20	Fiabilité ♦
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	18	16 ; 20	Apaisement ♦
30 Même intervenant à chaque fois	18	19	16 ; 20	Continuité ○
27 Langage facile à comprendre	20	20	17 ; 21	Simplicité ○
9 Ponctualité des rendez-vous	21	21	20 ; 25	Fiabilité ♦
1 Politesse/respect	23	22	21 ; 26	Respect ■
33 Transfert de dossier assuré	25	23	21 ; 26	Continuité ○
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	24	21 ; 26	Responsabilisation ♦
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	25	21 ; 27	Confidentialité ■
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	26	23 ; 28	Simplicité ○
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	27	26 ; 32	Accessibilité ○
3 Respect de l'intimité physique	28	28	25 ; 32	Respect ■
12 Équipements adaptés aux besoins	29	29	26 ; 31	Fiabilité ♦
42 Propreté des lieux	26	30	26 ; 32	Confort ○
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	31	27 ; 32	Simplicité ○
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	32	29 ; 34	Solidarisation ♦
28 Documentation facile à comprendre	35	33	32 ; 36	Simplicité ○
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	34	32 ; 36	Continuité ○
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	35	32 ; 36	Confidentialité ■
36 Services offerts dans sa langue	36	36	34 ; 36	Accessibilité ○
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	37	37 ; 38	Confort ○
21 Réconfort	38	38	37 ; 40	Apaisement ♦
41 Atmosphère agréable	40	39	38 ; 40	Confort ○
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	40	38 ; 40	Accessibilité ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Outaouais, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Documentation facile à comprendre ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Même intervenant à chaque fois ○ Transfert de dossier assuré	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Atmosphère agréable ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	■ Temps nécessaire accordé ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	○ Confort du mobilier	○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Propreté des lieux	○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Outaouais, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Documentation facile à comprendre ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Même intervenant à chaque fois ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Atmosphère agréable	◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 3

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Outaouais, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Respect des engagements ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Atmosphère agréable ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Ponctualité des rendez-vous ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux	◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Confort du mobilier	○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région 08

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	5,9	4,7 ; 7,1	32,7	29,6	27,4 ; 31,8	60,2	64,5	62,2 ; 66,8
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	9,0	6,5 ; 12,1	38,5	38,5	34,2 ; 42,8	51,2	52,5	48,0 ; 56,9
Clinique	5,9	2,8*	1,8 ; 4,1	30,6	23,5	19,8 ; 27,1	63,5	73,8	70,0 ; 77,5
CLSC	4,8	3,1**	1,7 ; 5,1	31,0	19,2	16,0 ; 22,8	64,1	77,7	74,1 ; 81,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	2,8**	1,5 ; 4,7	28,9	36,9	32,5 ; 41,3	66,0	60,3 ↑	55,9 ; 64,8
2. Traitement équitable pour tous	7,8	6,4*	4,5 ; 8,9	32,9	39,3	34,9 ; 43,8	59,4	54,3 .	49,7 ; 58,8
3. Respect de l'intimité physique	3,9	3,3*	2,1 ; 5,0	25,8	25,7	21,7 ; 29,6	70,4	71,0 ↑	67,0 ; 75,1
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	1,6**	0,8 ; 3,1	23,1	26,1	22,0 ; 30,2	74,5	72,3 ↑	68,1 ; 76,4
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	6,7*	4,8 ; 9,1	34,0	37,1	32,7 ; 41,5	51,9	56,2 .	51,7 ; 60,6
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	15,6	12,4 ; 19,2	32,3	36,1	31,8 ; 40,5	52,6	48,3 .	43,9 ; 52,7
7. Écoute attentive	8,2	6,6*	4,5 ; 9,3	30,3	31,8	27,7 ; 36,0	61,6	61,6 ↑	57,2 ; 65,9
8. Situation comprise	9,0	6,6*	4,6 ; 9,1	29,3	35,8	31,4 ; 40,1	61,8	57,6 ↑	53,2 ; 62,1

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	16,8	13,1 ; 20,9	29,5	34,5	29,6 ; 39,4	48,3	48,7 ↓	43,6 ; 53,9
10. Compétence de l'intervenant	5,3	5,2*	3,4 ; 7,6	25,8	29,9	25,7 ; 34,0	68,9	65,0 ↑	60,6 ; 69,3
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	9,9	7,3 ; 13,0	29,3	32,8	28,3 ; 37,3	59,2	57,3 ↑	52,7 ; 62,0
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	7,4*	4,8 ; 10,7	32,1	38,3	32,6 ; 44,0	60,1	54,3 .	48,6 ; 60,0
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	6,1*	4,2 ; 8,6	32,1	39,4	34,7 ; 44,1	58,3	54,5 .	49,8 ; 59,1
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	5,2*	3,4 ; 7,5	28,2	33,9	29,3 ; 38,5	64,2	60,9 ↑	56,2 ; 65,6
15. Respect des engagements	11,1	8,9*	6,4 ; 12,0	27,5	31,4	26,8 ; 36,1	61,3	59,7 ↑	54,8 ; 64,5
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	9,6*	6,7 ; 13,3	29,3	30,1	25,5 ; 34,7	59,2	60,3 ↑	55,4 ; 65,2
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	11,0	8,0 ; 14,6	30,7	36,5	31,4 ; 41,6	54,3	52,5 .	47,3 ; 57,7
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	7,6*	5,3 ; 10,6	31,8	39,2	34,1 ; 44,3	56,1	53,2 .	48,1 ; 58,3
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	11,6	8,7 ; 15,2	30,0	33,6	29,1 ; 38,2	56,6	54,7 .	50,0 ; 59,5
21. Réconfort	16,8	15,1	11,5 ; 19,3	30,2	33,8	28,9 ; 38,8	53,0	51,1 .	46,0 ; 56,2
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	10,1	7,5 ; 13,2	30,9	33,7	29,3 ; 38,0	56,6	56,2 .	51,7 ; 60,8
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	14,3*	10,2 ; 19,3	32,5	34,6	28,7 ; 40,4	50,8	51,2 .	45,1 ; 57,2

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	29,7	24,2 ; 35,2	30,1	29,9	24,1 ; 35,7	39,6	40,4	↓ 34,4 ; 46,4
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	10,7*	7,8 ; 14,4	34,8	38,8	34,0 ; 43,5	51,2	50,5	. 45,7 ; 55,3
27. Langage facile à comprendre	5,6	4,0*	2,3 ; 6,4	27,0	34,0	29,7 ; 38,3	67,5	62,0	↑ 57,6 ; 66,4
28. Documentation facile à comprendre	13,9	9,5*	6,4 ; 13,5	29,4	35,9	30,4 ; 41,3	56,7	54,6	. 48,9 ; 60,2
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	16,9	13,0 ; 21,3	27,6	34,1	28,6 ; 39,6	55,5	49,0	. 43,6 ; 54,5
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	18,5	14,0 ; 23,8	29,9	32,4	26,8 ; 38,1	54,5	49,0	. 43,3 ; 54,8
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	14,3	10,6 ; 18,8	34,9	41,6	36,0 ; 47,1	46,7	44,1	↓ 38,7 ; 49,5
33. Transfert de dossier assuré	13,4	10,6*	6,6 ; 15,9	28,3	32,3	26,0 ; 38,7	58,4	57,1	. 50,5 ; 63,7
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	13,3	10,1 ; 17,0	30,7	33,5	29,0 ; 38,0	48,1	53,2	. 48,5 ; 58,0
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	3,4*	2,1 ; 5,2	31,5	35,1	30,6 ; 39,5	63,6	61,5	↑ 57,0 ; 66,0
36. Services offerts dans sa langue	2,1	0,8**	0,4 ; 1,5	16,2	18,0	14,3 ; 22,2	81,7	81,2	↑ 77,1 ; 84,9
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	36,5	31,7 ; 41,3	27,1	27,4	22,9 ; 32,0	40,0	36,0	↓ 31,3 ; 40,8
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	48,4	43,1 ; 53,8	22,5	27,6	22,6 ; 32,6	26,9	24,0	↓ 19,6 ; 28,3
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	16,8	13,3 ; 20,8	33,6	38,0	33,3 ; 42,8	47,8	45,2	↓ 40,3 ; 50,0
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	16,2	12,6 ; 20,4	32,2	34,5	29,5 ; 39,4	49,9	49,3	↓ 44,1 ; 54,5
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	10,8	8,1 ; 14,0	38,3	44,7	40,2 ; 49,1	46,9	44,6	↓ 40,2 ; 49,0
42. Propreté des lieux	15,6	9,7	7,4 ; 12,4	37,5	43,6	39,2 ; 48,0	46,9	46,7	↓ 42,3 ; 51,2
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	1,9*	1,1 ; 3,1	39,2	43,0	38,5 ; 47,6	53,8	55,1	. 50,5 ; 59,6
44. Confort du mobilier	24,5	20,5	16,9 ; 24,1	41,4	42,8	38,3 ; 47,2	34,0	36,7	↓ 32,4 ; 41,1

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	1,0**	0,5 ; 1,9	22,5	17,8	14,4 ; 21,5	74,2	81,2 ↑	77,5 ; 84,5
2. Traitement équitable pour tous	4,1	2,7*	1,6 ; 4,2	26,4	20,3	16,8 ; 23,8	69,5	77,0 ↑	73,4 ; 80,6
3. Respect de l'intimité physique	1,7	0,4**	0,1 ; 0,8	18,0	14,6	11,6 ; 18,0	80,3	85,1 ↑	81,6 ; 88,0
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	0,4**	0,0 ; 1,3	15,3	13,2	10,5 ; 16,4	83,0	86,4 ↑	83,2 ; 89,2
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	1,8**	0,8 ; 3,5	23,0	19,2	15,8 ; 23,0	71,4	79,0 ↑	75,4 ; 82,6
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	3,7*	2,5 ; 5,4	25,4	22,4	18,6 ; 26,2	65,0	73,9 .	70,0 ; 77,7
7. Écoute attentive	5,8	4,3*	3,0 ; 6,0	22,2	18,1	14,7 ; 21,8	72,0	77,6 ↑	74,0 ; 81,3
8. Situation comprise	5,7	2,7*	1,7 ; 4,0	22,4	19,5	16,2 ; 23,2	71,9	77,8 ↑	74,2 ; 81,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	11,0	8,2 ; 14,2	31,3	26,9	23,1 ; 30,7	50,4	62,2 ↓	58,0 ; 66,3
10. Compétence de l'intervenant	3,6	2,2*	1,3 ; 3,5	19,3	15,4	12,4 ; 18,8	77,1	82,5 ↑	79,0 ; 85,6
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	6,5*	4,6 ; 9,1	21,7	21,4	17,6 ; 25,2	68,9	72,0 .	68,0 ; 76,1
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	2,3**	1,2 ; 4,1	26,7	22,7	17,8 ; 27,6	68,4	75,0 .	70,0 ; 80,0
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	4,7*	3,2 ; 6,6	25,8	22,0	18,3 ; 25,6	68,0	73,4 .	69,5 ; 77,2
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	0,7**	0,3 ; 1,5	21,2	19,3	15,7 ; 23,2	74,8	80,0 ↑	76,3 ; 83,7
15. Respect des engagements	7,8	6,1*	4,2 ; 8,4	22,7	18,6	15,2 ; 22,3	69,5	75,3 .	71,5 ; 79,1
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	5,9*	3,9 ; 8,3	25,4	23,1	19,0 ; 27,1	66,7	71,1 .	66,8 ; 75,4
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	6,3*	4,1 ; 9,0	26,2	20,7	16,8 ; 24,7	64,2	73,0 .	68,7 ; 77,3
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	4,6*	2,7 ; 7,3	27,0	22,6	18,6 ; 26,6	65,0	72,8 .	68,5 ; 77,1
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	5,8*	4,1 ; 7,9	25,2	20,5	16,6 ; 24,3	64,7	73,7 .	69,7 ; 77,8
21. Réconfort	11,1	5,9*	4,1 ; 8,2	26,5	24,7	20,5 ; 28,9	62,4	69,3 ↓	64,9 ; 73,7
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	5,5*	3,9 ; 7,5	22,4	17,3	14,1 ; 20,9	69,3	77,2 .	73,6 ; 80,8
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	6,6*	4,1 ; 10,0	29,2	23,2	18,5 ; 27,8	59,9	70,2 .	65,2 ; 75,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	29,9	24,7 ; 35,0	23,0	22,9	17,8 ; 28,0	45,9	47,2 ↓	41,4 ; 52,9
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	9,1	6,9 ; 11,8	28,8	22,3	18,4 ; 26,3	60,7	68,6 ↓	64,3 ; 72,8
27. Langage facile à comprendre	2,5	1,6**	0,8 ; 2,7	20,0	16,9	13,7 ; 20,5	77,5	81,5 ↑	77,9 ; 84,8
28. Documentation facile à comprendre	8,2	4,7*	3,0 ; 6,9	23,8	22,1	17,8 ; 26,5	68,1	73,2 .	68,7 ; 77,7
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	8,5*	6,0 ; 11,7	20,1	16,6	13,2 ; 20,5	70,4	74,9 .	70,7 ; 79,0
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	9,0*	6,1 ; 12,6	21,8	18,9	15,0 ; 23,3	68,3	72,1 .	67,4 ; 76,8
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	8,2*	5,4 ; 11,9	31,3	23,7	19,3 ; 28,0	57,1	68,1 ↓	63,1 ; 73,0
33. Transfert de dossier assuré	10,1	9,1*	6,0 ; 13,2	23,4	19,1	14,7 ; 24,2	66,5	71,8 .	66,5 ; 77,0
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	11,9	9,2 ; 14,9	22,1	25,8	21,9 ; 29,7	69,0	62,3 ↓	58,0 ; 66,6
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	5,7*	4,0 ; 7,7	30,6	28,0	24,1 ; 31,9	55,3	66,4 ↓	62,3 ; 70,4
36. Services offerts dans sa langue	1,3*	0,4**	0,1 ; 1,4	12,0	7,7	5,7 ; 10,0	86,7	91,9 ↑	89,5 ; 93,9
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	26,5	22,6 ; 30,4	27,1	21,5	17,9 ; 25,1	43,0	52,0 ↓	47,7 ; 56,3
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	23,3	17,5 ; 29,1	27,8	28,8	22,4 ; 35,9	27,1	47,8 ↓	40,8 ; 54,9
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	11,7	9,0 ; 14,8	31,9	31,2	26,8 ; 35,6	54,9	57,2 ↓	52,6 ; 61,7
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	12,7	9,7 ; 16,3	28,8	30,3	25,9 ; 34,8	56,8	56,9 ↓	52,2 ; 61,6
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	3,0*	1,8 ; 4,7	34,1	23,2	19,6 ; 26,7	57,3	73,9 .	70,2 ; 77,6
42. Propreté des lieux	3,4	0,6**	0,2 ; 1,5	27,1	15,6	12,7 ; 18,5	69,5	83,7 ↑	80,8 ; 86,7
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	1,9**	1,0 ; 3,5	28,2	21,4	17,7 ; 25,0	68,5	76,7 .	72,9 ; 80,4
44. Confort du mobilier	12,6	4,6*	3,0 ; 6,7	37,9	32,9	28,9 ; 36,9	49,5	62,6 ↓	58,4 ; 66,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	1,6**	0,7 ; 3,1	22,5	16,1	13,0 ; 19,6	75,7	82,3 ↑	78,6 ; 85,5
2. Traitement équitable pour tous	2,7	2,8**	1,4 ; 4,7	26,9	17,0	13,8 ; 20,6	70,4	80,2 .	76,5 ; 83,7
3. Respect de l'intimité physique	1,5	1,3**	0,5 ; 2,8	19,6	13,5	10,7 ; 16,9	78,9	85,2 ↑	81,7 ; 88,2
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	1,0**	0,4 ; 2,2	16,8	14,2	11,3 ; 17,6	81,4	84,7 ↑	81,3 ; 87,8
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	6,5*	4,3 ; 9,3	28,8	19,8	16,3 ; 23,6	62,3	73,7 .	69,7 ; 77,7
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	2,6**	1,5 ; 4,3	25,6	17,9	14,7 ; 21,5	68,4	79,5 .	76,0 ; 82,9
7. Écoute attentive	3,6	2,5**	1,3 ; 4,3	21,7	15,1	12,2 ; 18,3	74,7	82,4 ↑	78,9 ; 85,5
8. Situation comprise	4,1	3,3*	1,9 ; 5,3	22,6	15,3	12,4 ; 18,6	73,4	81,4 ↑	77,8 ; 84,6

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	6,3*	4,2 ; 8,9	27,6	23,6	19,7 ; 27,5	60,8	70,1 ↓	65,9 ; 74,3
10. Compétence de l'intervenant	3,2	2,3**	1,2 ; 3,9	21,7	19,0	15,6 ; 22,7	75,1	78,8 .	75,2 ; 82,4
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	7,6*	5,0 ; 11,1	23,8	19,4	15,5 ; 23,8	68,8	73,0 .	68,4 ; 77,6
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	5,4**	2,9 ; 8,9	27,6	19,7	15,1 ; 25,1	67,4	74,9 .	69,6 ; 80,2
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	4,4*	2,7 ; 6,7	26,5	21,2	17,4 ; 25,0	68,3	74,4 .	70,3 ; 78,4
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	2,4**	1,3 ; 4,1	22,5	17,0	13,8 ; 20,7	73,2	80,5 .	76,7 ; 83,9
15. Respect des engagements	6,1	6,5*	4,3 ; 9,5	23,2	18,9	15,4 ; 22,8	70,7	74,6 .	70,5 ; 78,7
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	3,6*	2,0 ; 5,8	26,9	19,4	15,7 ; 23,7	66,4	77,0 .	72,9 ; 81,1
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	4,2*	2,4 ; 6,9	28,2	23,0	18,5 ; 27,4	64,6	72,8 .	68,1 ; 77,5
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	3,3**	1,7 ; 5,6	28,0	21,5	17,5 ; 25,5	65,9	75,3 .	71,0 ; 79,5
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	4,4*	2,7 ; 6,8	26,6	21,5	17,6 ; 25,4	67,4	74,0 .	69,9 ; 78,2
21. Réconfort	7,9	6,5*	4,2 ; 9,4	26,9	20,5	16,4 ; 24,6	65,2	73,0 ↓	68,5 ; 77,5
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	4,5*	2,8 ; 6,7	25,8	19,8	16,4 ; 23,6	67,3	75,7 .	71,9 ; 79,5
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	6,3*	3,9 ; 9,5	29,9	25,5	20,6 ; 30,4	63,1	68,2 ↓	63,0 ; 73,4

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	19,2	14,5 ; 24,6	28,9	23,0	18,0 ; 28,1	50,4	57,8	↓ 51,7 ; 63,8
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	5,0*	3,1 ; 7,6	28,5	23,8	19,9 ; 27,8	62,5	71,2	↓ 66,9 ; 75,4
27. Langage facile à comprendre	2,1	1,7**	0,8 ; 3,3	20,6	17,5	14,3 ; 21,1	77,3	80,8	↑ 77,1 ; 84,1
28. Documentation facile à comprendre	5,5	4,2**	2,4 ; 6,9	23,7	16,8	13,3 ; 20,8	70,8	79,0	. 74,9 ; 83,0
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	9,4*	6,7 ; 12,9	20,9	18,8	14,8 ; 23,2	66,4	71,8	↓ 67,1 ; 76,5
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	8,7*	5,8 ; 12,5	27,2	26,5	21,3 ; 31,6	62,6	64,8	↓ 59,3 ; 70,4
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	7,8*	5,0 ; 11,4	31,1	28,6	23,5 ; 33,8	56,6	63,6	↓ 58,1 ; 69,1
33. Transfert de dossier assuré	9,7	10,9*	7,1 ; 15,9	24,0	24,2	18,5 ; 29,8	66,3	64,9	↓ 58,5 ; 71,3
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	13,7	10,5 ; 17,4	21,9	23,6	19,5 ; 27,7	66,6	62,7	↓ 58,1 ; 67,4
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	6,3*	4,2 ; 8,9	28,1	27,4	23,4 ; 31,4	57,7	66,3	↓ 62,1 ; 70,5
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	1,0**	0,3 ; 2,4	14,0	10,7	8,1 ; 13,8	84,4	88,3	↑ 85,1 ; 91,0
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	15,2	12,0 ; 19,0	27,6	23,5	19,6 ; 27,3	49,0	61,3	↓ 56,8 ; 65,8
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	15,4	11,3 ; 20,3	29,8	23,7	18,7 ; 28,7	36,8	60,9	↓ 55,0 ; 66,8
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	10,7*	7,4 ; 14,9	31,6	29,5	24,5 ; 34,6	56,5	59,7	↓ 54,2 ; 65,2
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	13,9*	9,5 ; 19,4	31,0	27,8	22,2 ; 33,5	56,0	58,2	↓ 52,0 ; 64,5
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	3,0**	1,6 ; 5,3	34,9	24,8	21,0 ; 28,6	58,2	72,2	↓ 68,2 ; 76,2
42. Propreté des lieux	3,8	2,1**	1,0 ; 3,7	29,1	21,6	18,0 ; 25,2	67,1	76,3	. 72,6 ; 80,1
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	1,6**	0,6 ; 3,2	31,0	19,8	16,3 ; 23,6	65,8	78,6	. 75,0 ; 82,3
44. Confort du mobilier	11,8	9,2*	6,7 ; 12,4	43,4	31,9	27,8 ; 36,1	44,8	58,9	↓ 54,4 ; 63,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Abitibi-Témiscamingue et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
10 Compétence de l'intervenant	1	1	1 ; 4	Fiabilité ♦
13 Services améliorant l'état de santé	2	2	1 ; 4	Fiabilité ♦
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	3	1 ; 4	Apaisement ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	4	1 ; 5	Rapidité ○
2 Traitement équitable pour tous	8	5	4 ; 6	Respect ■
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	6	5 ; 9	Fiabilité ♦
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	7	5 ; 10	Rapidité ○
6 Temps nécessaire accordé	6	8	6 ; 11	Empathie ■
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	9	6 ; 12	Rapidité ○
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	10	8 ; 15	Fiabilité ♦
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	11	8 ; 15	Apaisement ♦
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	12	8 ; 15	Fiabilité ♦
17 Encouragement à la prévention du problème	12	13	9 ; 16	Responsabilisation ♦
8 Situation comprise	10	14	10 ; 16	Empathie ■
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	15	10 ; 16	Continuité ○
30 Même intervenant à chaque fois	18	16	14 ; 21	Continuité ○
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	17	15 ; 22	Confidentialité ■
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	18	15 ; 22	Rapidité ○
27 Langage facile à comprendre	20	19	16 ; 22	Simplicité ○
7 Écoute attentive	17	20	16 ; 22	Empathie ■
15 Respect des engagements	19	21	16 ; 23	Fiabilité ♦
1 Politesse/respect	23	22	17 ; 23	Respect ■
9 Ponctualité des rendez-vous	21	23	20 ; 25	Fiabilité ♦
33 Transfert de dossier assuré	25	24	21 ; 25	Continuité ○
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	25	22 ; 25	Responsabilisation ♦
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	26	26 ; 29	Simplicité ○
3 Respect de l'intimité physique	28	27	26 ; 29	Respect ■
12 Équipements adaptés aux besoins	29	28	26 ; 30	Fiabilité ♦
42 Propreté des lieux	26	29	27 ; 32	Confort ○
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	30	28 ; 33	Continuité ○
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	31	28 ; 34	Solidarisation ♦
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	32	29 ; 34	Simplicité ○
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	33	30 ; 34	Confidentialité ■
28 Documentation facile à comprendre	35	34	32 ; 35	Simplicité ○
36 Services offerts dans sa langue	36	35	34 ; 35	Accessibilité ○
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	36	36 ; 38	Confort ○
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	37	36 ; 38	Accessibilité ○
41 Atmosphère agréable	40	38	36 ; 39	Confort ○
21 Réconfort	38	39	38 ; 40	Apaisement ♦
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	40	39 ; 40	Accessibilité ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Respect des engagements ○ Langage facile à comprendre	■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats ○ Propreté des lieux	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ○ Langage facile à comprendre ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Atmosphère agréable ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	◆ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ◆ Réconfort ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 3

Figure 5
Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ○ Langage facile à comprendre	■ Situation comprise I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Documentation facile à comprendre ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'utilisateurs très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'utilisateurs s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région 09

CÔTE-NORD

Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Côte-Nord et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	6,6	5,3 ; 7,8	32,7	29,7	27,5 ; 31,9	60,2	63,8	61,4 ; 66,1
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	10,7	8,0 ; 14,0	38,5	37,3	32,9 ; 41,7	51,2	52,0	47,5 ; 56,4
Clinique	5,9	3,8*	2,2 ; 6,0	30,6	24,9	21,3 ; 28,5	63,5	71,3	67,6 ; 75,1
CLSC	4,8	4,0*	2,6 ; 6,0	31,0	25,8	22,1 ; 29,5	64,1	70,2	66,4 ; 74,1

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	3,9**	2,1 ; 6,5	28,9	28,5	24,6 ; 32,4	66,0	67,6 ↑	63,5 ; 71,8
2. Traitement équitable pour tous	7,8	7,3*	5,2 ; 10,0	32,9	35,4	31,0 ; 39,9	59,4	57,2 ↑	52,7 ; 61,8
3. Respect de l'intimité physique	3,9	2,4**	1,1 ; 4,4	25,8	26,6	22,5 ; 30,7	70,4	71,0 ↑	66,8 ; 75,2
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	2,8**	1,4 ; 5,1	23,1	22,4	18,4 ; 26,4	74,5	74,8 ↑	70,6 ; 79,0
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	11,5	8,5 ; 15,0	34,0	31,0	27,0 ; 35,1	51,9	57,5 ↑	53,0 ; 61,9
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	14,6	11,5 ; 18,0	32,3	30,2	25,9 ; 34,5	52,6	55,3 .	50,8 ; 59,7
7. Écoute attentive	8,2	9,2*	6,5 ; 12,5	30,3	27,7	23,7 ; 31,6	61,6	63,2 ↑	58,8 ; 67,5
8. Situation comprise	9,0	9,3*	6,6 ; 12,6	29,3	28,7	24,7 ; 32,8	61,8	62,0 ↑	57,6 ; 66,4

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	15,2	11,6 ; 19,5	29,5	29,5	24,9 ; 34,2	48,3	55,2	50,2 ; 60,3
10. Compétence de l'intervenant	5,3	8,2*	5,5 ; 11,6	25,8	25,7	22,0 ; 29,4	68,9	66,1 ↑	61,8 ; 70,3
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	13,3	10,0 ; 17,1	29,3	27,3	23,1 ; 31,6	59,2	59,4 ↑	54,7 ; 64,1
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	9,1*	5,7 ; 13,8	32,1	33,4	28,3 ; 38,4	60,1	57,5 ↑	52,0 ; 63,0
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	10,8	7,9 ; 14,4	32,1	30,0	25,7 ; 34,2	58,3	59,2 ↑	54,6 ; 63,8
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	7,8*	5,2 ; 11,1	28,2	29,0	24,8 ; 33,2	64,2	63,2 ↑	58,6 ; 67,8
15. Respect des engagements	11,1	7,6*	5,5 ; 10,2	27,5	32,8	28,2 ; 37,4	61,3	59,6 ↑	54,9 ; 64,3
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	10,9*	7,9 ; 14,6	29,3	29,8	25,3 ; 34,3	59,2	59,2 ↑	54,4 ; 64,1
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	15,1	11,3 ; 19,7	30,7	30,4	25,7 ; 35,0	54,3	54,5	49,3 ; 59,7
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	9,6	7,0 ; 12,8	31,8	32,9	27,9 ; 37,8	56,1	57,5	52,4 ; 62,6
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	13,2	9,9 ; 17,0	30,0	27,7	23,4 ; 32,1	56,6	59,1 ↑	54,3 ; 63,8
21. Réconfort	16,8	14,9	11,2 ; 19,4	30,2	28,6	24,1 ; 33,2	53,0	56,4	51,4 ; 61,5
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	12,2	9,2 ; 15,7	30,9	30,1	25,8 ; 34,5	56,6	57,7 ↑	53,1 ; 62,3
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	14,8*	10,5 ; 20,0	32,5	32,3	26,6 ; 37,9	50,8	53,0	47,0 ; 59,0

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	31,2	25,6 ; 36,9	30,1	33,1	27,1 ; 39,1	39,6	35,6 ↓	30,0 ; 41,3
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	12,8	9,9 ; 16,2	34,8	35,8	30,9 ; 40,6	51,2	51,4 .	46,6 ; 56,3
27. Langage facile à comprendre	5,6	5,1*	3,4 ; 7,2	27,0	27,3	23,1 ; 31,5	67,5	67,7 ↑	63,3 ; 72,0
28. Documentation facile à comprendre	13,9	10,8	7,8 ; 14,4	29,4	30,4	25,1 ; 35,6	56,7	58,8 .	53,3 ; 64,3
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	19,4	15,1 ; 24,3	27,6	25,0	20,5 ; 29,5	55,5	55,6 .	50,3 ; 60,9
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	17,2	12,9 ; 22,1	29,9	28,8	23,5 ; 34,1	54,5	54,1 .	48,4 ; 59,7
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	16,3	11,9 ; 21,6	34,9	33,0	27,8 ; 38,1	46,7	50,7 .	45,1 ; 56,3
33. Transfert de dossier assuré	13,4	14,5*	9,8 ; 20,4	28,3	30,0	24,3 ; 35,8	58,4	55,4 .	49,2 ; 61,7
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	17,4	13,9 ; 21,4	30,7	28,4	24,2 ; 32,6	48,1	54,2 .	49,5 ; 58,8
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	4,7**	2,6 ; 7,6	31,5	31,0	26,8 ; 35,2	63,6	64,3 ↑	59,9 ; 68,7
36. Services offerts dans sa langue	2,1	1,3**	0,4 ; 2,8	16,2	17,5	14,0 ; 21,5	81,7	81,2 ↑	77,2 ; 84,8
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	41,0	36,1 ; 45,8	27,1	24,4	20,2 ; 28,5	40,0	34,7 ↓	30,4 ; 39,0
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	48,7	43,3 ; 54,1	22,5	19,4	15,7 ; 23,4	26,9	31,9 ↓	26,9 ; 37,0
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	19,2	15,6 ; 23,4	33,6	33,2	28,7 ; 37,7	47,8	47,6 .	42,8 ; 52,3
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	16,5	12,8 ; 20,8	32,2	35,0	30,2 ; 39,9	49,9	48,4 .	43,5 ; 53,4
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	10,8	7,9 ; 14,2	38,3	38,2	33,8 ; 42,6	46,9	51,0 .	46,5 ; 55,5
42. Propreté des lieux	15,6	13,7	10,8 ; 17,1	37,5	37,1	32,8 ; 41,4	46,9	49,2 .	44,7 ; 53,7
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	4,8**	2,7 ; 7,7	39,2	40,7	36,1 ; 45,2	53,8	54,6 .	50,0 ; 59,2
44. Confort du mobilier	24,5	22,4	18,6 ; 26,1	41,4	39,4	35,0 ; 43,9	34,0	38,2 ↓	33,9 ; 42,5

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	2,0**	0,9 ; 3,9	22,5	20,4	16,9 ; 23,9	74,2	77,7 ↑	74,0 ; 81,3
2. Traitement équitable pour tous	4,1	3,1**	1,5 ; 5,6	26,4	23,5	19,9 ; 27,0	69,5	73,4 .	69,6 ; 77,2
3. Respect de l'intimité physique	1,7	1,0**	0,2 ; 2,9	18,0	17,8	14,6 ; 21,4	80,3	81,2 ↑	77,5 ; 84,5
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	1,3**	0,5 ; 2,6	15,3	15,1	12,3 ; 18,3	83,0	83,6 ↑	80,3 ; 86,5
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	4,2*	2,7 ; 6,2	23,0	22,6	19,2 ; 26,0	71,4	73,2 .	69,6 ; 76,8
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	4,3*	2,7 ; 6,4	25,4	24,6	21,0 ; 28,3	65,0	71,1 .	67,2 ; 74,9
7. Écoute attentive	5,8	3,5*	2,0 ; 5,7	22,2	19,3	16,1 ; 22,9	72,0	77,1 ↑	73,6 ; 80,7
8. Situation comprise	5,7	3,7*	2,3 ; 5,5	22,4	20,4	17,0 ; 23,9	71,9	75,9 ↑	72,3 ; 79,5

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	13,4	10,6 ; 16,7	31,3	27,6	23,8 ; 31,3	50,4	59,0 ↓	54,9 ; 63,2
10. Compétence de l'intervenant	3,6	2,8**	1,4 ; 4,9	19,3	19,7	16,3 ; 23,4	77,1	77,5 ↑	73,9 ; 81,1
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	8,3*	5,9 ; 11,4	21,7	20,9	17,5 ; 24,4	68,9	70,7 .	66,8 ; 74,7
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	3,6**	1,6 ; 7,1	26,7	23,6	18,8 ; 28,5	68,4	72,7 .	67,5 ; 77,9
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	4,7*	2,9 ; 7,2	25,8	24,8	21,0 ; 28,6	68,0	70,5 .	66,4 ; 74,5
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	3,6**	2,0 ; 5,9	21,2	22,4	18,4 ; 26,4	74,8	74,0 .	69,8 ; 78,2
15. Respect des engagements	7,8	6,9*	4,8 ; 9,6	22,7	20,8	17,2 ; 24,4	69,5	72,3 .	68,3 ; 76,2
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	4,6*	2,8 ; 7,1	25,4	22,5	18,8 ; 26,2	66,7	72,9 .	68,9 ; 76,9
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	5,3*	3,3 ; 8,1	26,2	24,5	20,4 ; 28,5	64,2	70,2 .	65,9 ; 74,6
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	3,8*	2,2 ; 6,0	27,0	24,8	20,8 ; 28,8	65,0	71,4 .	67,2 ; 75,6
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	5,5*	3,4 ; 8,3	25,2	21,9	18,2 ; 25,5	64,7	72,6 .	68,6 ; 76,7
21. Réconfort	11,1	7,4*	4,8 ; 10,9	26,5	22,0	18,1 ; 25,8	62,4	70,6 .	66,2 ; 75,0
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	5,3*	3,5 ; 7,6	22,4	20,5	17,0 ; 23,9	69,3	74,3 .	70,5 ; 78,1
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	6,8*	4,3 ; 10,3	29,2	28,0	23,2 ; 32,8	59,9	65,2 ↓	60,0 ; 70,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	33,5	28,2 ; 38,8	23,0	25,4	20,4 ; 30,4	45,9	41,1 ↓	35,7 ; 46,4
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	7,8*	5,5 ; 10,6	28,8	30,9	26,7 ; 35,1	60,7	61,3 ↓	56,9 ; 65,7
27. Langage facile à comprendre	2,5	2,5**	1,2 ; 4,6	20,0	19,8	16,5 ; 23,4	77,5	77,7 ↑	74,1 ; 81,2
28. Documentation facile à comprendre	8,2	5,8*	3,7 ; 8,5	23,8	24,7	20,5 ; 28,9	68,1	69,5 .	65,1 ; 74,0
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	5,7*	3,8 ; 8,0	20,1	19,9	16,4 ; 23,8	70,4	74,4 .	70,5 ; 78,3
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	9,8*	6,9 ; 13,5	21,8	20,9	16,7 ; 25,0	68,3	69,3 .	64,6 ; 74,0
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	8,1*	5,3 ; 11,6	31,3	29,3	24,4 ; 34,2	57,1	62,7 ↓	57,4 ; 67,9
33. Transfert de dossier assuré	10,1	5,8*	3,5 ; 8,8	23,4	23,0	18,2 ; 27,8	66,5	71,2 .	66,1 ; 76,4
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	6,9*	4,6 ; 9,9	22,1	21,9	18,4 ; 25,5	69,0	71,1 .	67,1 ; 75,2
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	5,7*	3,9 ; 8,1	30,6	26,8	23,0 ; 30,6	55,3	67,5 .	63,5 ; 71,5
36. Services offerts dans sa langue	1,3*	0,9**	0,1 ; 3,0	12,0	10,5	8,2 ; 12,9	86,7	88,6 ↑	85,8 ; 91,1
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	25,5	21,6 ; 29,3	27,1	29,1	25,2 ; 33,0	43,0	45,4 ↓	41,2 ; 49,7
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	28,2	22,2 ; 34,2	27,8	31,1	25,3 ; 36,8	27,1	40,7 ↓	34,4 ; 47,0
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	12,7	9,7 ; 16,2	31,9	35,2	31,0 ; 39,5	54,9	52,1 ↓	47,6 ; 56,5
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	14,3	11,2 ; 17,8	28,8	32,3	27,9 ; 36,6	56,8	53,5 ↓	48,9 ; 58,0
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	4,7*	2,9 ; 7,1	34,1	27,5	23,7 ; 31,2	57,3	67,8 .	63,8 ; 71,7
42. Propreté des lieux	3,4	1,8**	1,0 ; 2,9	27,1	24,9	21,2 ; 28,7	69,5	73,3 .	69,5 ; 77,1
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	2,1**	1,1 ; 3,8	28,2	25,2	21,5 ; 29,0	68,5	72,6 .	68,8 ; 76,5
44. Confort du mobilier	12,6	9,1	6,7 ; 12,0	37,9	38,8	34,7 ; 42,8	49,5	52,2 ↓	48,0 ; 56,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	2,2**	1,2 ; 3,8	22,5	21,3	17,9 ; 24,8	75,7	76,4 ↑	72,9 ; 80,0
2. Traitement équitable pour tous	2,7	2,5**	1,3 ; 4,1	26,9	30,2	26,1 ; 34,3	70,4	67,4 .	63,2 ; 71,5
3. Respect de l'intimité physique	1,5	1,5**	0,7 ; 2,9	19,6	18,5	15,2 ; 22,1	78,9	80,0 ↑	76,3 ; 83,4
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	1,3**	0,6 ; 2,6	16,8	18,4	15,2 ; 22,0	81,4	80,2 ↑	76,6 ; 83,5
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	5,0*	3,3 ; 7,1	28,8	23,3	19,5 ; 27,0	62,3	71,8 .	67,9 ; 75,7
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	5,1*	3,4 ; 7,3	25,6	26,7	23,0 ; 30,5	68,4	68,1 .	64,2 ; 72,1
7. Écoute attentive	3,6	2,6*	1,5 ; 4,1	21,7	20,8	17,2 ; 24,3	74,7	76,6 ↑	73,0 ; 80,3
8. Situation comprise	4,1	3,7*	2,3 ; 5,6	22,6	22,8	19,2 ; 26,4	73,4	73,5 .	69,7 ; 77,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	9,4	6,9 ; 12,5	27,6	27,0	23,1 ; 31,0	60,8	63,5 ↓	59,3 ; 67,8
10. Compétence de l'intervenant	3,2	4,0*	2,5 ; 6,0	21,7	21,6	18,1 ; 25,0	75,1	74,4 ↑	70,8 ; 78,1
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	6,0*	4,0 ; 8,5	23,8	22,8	18,8 ; 26,7	68,8	71,3 .	67,1 ; 75,5
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	3,9**	2,1 ; 6,5	27,6	26,3	21,4 ; 31,1	67,4	69,8 .	64,8 ; 74,9
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	4,2*	2,8 ; 6,1	26,5	25,4	21,4 ; 29,3	68,3	70,4 .	66,4 ; 74,5
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	3,3**	1,8 ; 5,3	22,5	20,2	16,5 ; 23,9	73,2	76,5 ↑	72,7 ; 80,4
15. Respect des engagements	6,1	4,3*	2,7 ; 6,4	23,2	23,2	19,4 ; 27,0	70,7	72,6 .	68,5 ; 76,6
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	5,5*	3,5 ; 8,1	26,9	25,4	21,4 ; 29,4	66,4	69,1 .	64,9 ; 73,4
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	6,2*	4,1 ; 8,8	28,2	23,1	19,0 ; 27,2	64,6	70,7 .	66,3 ; 75,1
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	4,4*	2,7 ; 6,8	28,0	27,0	22,8 ; 31,2	65,9	68,6 .	64,2 ; 73,0
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	6,3*	4,3 ; 8,7	26,6	23,6	19,8 ; 27,4	67,4	70,1 .	66,1 ; 74,2
21. Réconfort	7,9	7,2*	4,9 ; 10,1	26,9	23,4	19,4 ; 27,5	65,2	69,4 .	65,0 ; 73,8
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	5,6*	3,7 ; 8,0	25,8	20,9	17,4 ; 24,4	67,3	73,5 .	69,8 ; 77,3
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	4,7*	2,7 ; 7,4	29,9	28,1	23,3 ; 32,9	63,1	67,2 .	62,2 ; 72,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Côte-Nord et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	23,2	18,6 ; 27,7	28,9	27,3	22,4 ; 32,2	50,4	49,5 ↓	44,1 ; 54,9
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	6,2*	4,3 ; 8,7	28,5	31,0	26,8 ; 35,3	62,5	62,7 ↓	58,3 ; 67,1
27. Langage facile à comprendre	2,1	2,8**	1,5 ; 4,7	20,6	20,5	17,1 ; 24,0	77,3	76,6 ↑	73,0 ; 80,2
28. Documentation facile à comprendre	5,5	5,7*	3,5 ; 8,6	23,7	24,4	20,2 ; 28,6	70,8	69,9 .	65,4 ; 74,5
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	8,5*	6,0 ; 11,5	20,9	24,5	20,3 ; 28,7	66,4	67,0 .	62,5 ; 71,5
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	8,4*	5,8 ; 11,8	27,2	27,3	22,6 ; 32,1	62,6	64,2 .	59,2 ; 69,3
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	11,2*	7,9 ; 15,2	31,1	31,0	26,1 ; 35,8	56,6	57,8 ↓	52,6 ; 63,1
33. Transfert de dossier assuré	9,7	8,8*	5,9 ; 12,6	24,0	25,8	20,9 ; 30,6	66,3	65,4 .	60,1 ; 70,7
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	6,1*	4,0 ; 8,9	21,9	21,3	17,6 ; 25,0	66,6	72,6 .	68,5 ; 76,7
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	8,4*	6,0 ; 11,2	28,1	26,3	22,5 ; 30,1	57,7	65,3 ↓	61,2 ; 69,5
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	0,8**	0,2 ; 2,2	14,0	12,6	9,9 ; 15,8	84,4	86,6 ↑	83,3 ; 89,5
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	25,9	22,0 ; 29,8	27,6	28,4	24,3 ; 32,5	49,0	45,7 ↓	41,2 ; 50,1
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	34,5	29,4 ; 39,7	29,8	25,9	21,3 ; 30,5	36,8	39,6 ↓	34,4 ; 44,8
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	12,1	9,3 ; 15,5	31,6	32,5	28,0 ; 37,1	56,5	55,3 ↓	50,6 ; 60,0
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	10,7	7,8 ; 14,2	31,0	31,0	26,4 ; 35,6	56,0	58,3 ↓	53,4 ; 63,2
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	4,6*	2,8 ; 7,0	34,9	25,4	21,6 ; 29,2	58,2	70,0 .	66,1 ; 74,0
42. Propreté des lieux	3,8	1,8**	0,8 ; 3,4	29,1	17,9	14,7 ; 21,4	67,1	80,3 ↑	76,6 ; 83,6
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	1,9**	0,8 ; 3,7	31,0	20,1	16,7 ; 23,6	65,8	78,0 ↑	74,4 ; 81,6
44. Confort du mobilier	11,8	9,6	7,1 ; 12,5	43,4	30,1	26,1 ; 34,1	44,8	60,3 ↓	56,0 ; 64,5

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Côte-Nord et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
13 Services améliorant l'état de santé	2	1	1 ; 3	Fiabilité ♦
10 Compétence de l'intervenant	1	2	1 ; 4	Fiabilité ♦
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	3	1 ; 4	Apaisement ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	4	1 ; 4	Rapidité ○
2 Traitement équitable pour tous	8	5	5 ; 8	Respect ■
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	6	5 ; 8	Fiabilité ♦
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	7	5 ; 9	Rapidité ○
6 Temps nécessaire accordé	6	8	5 ; 10	Empathie ■
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	9	7 ; 13	Fiabilité ♦
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	10	8 ; 14	Fiabilité ♦
8 Situation comprise	10	11	8 ; 14	Empathie ■
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	12	9 ; 15	Rapidité ○
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	13	9 ; 15	Continuité ○
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	14	9 ; 16	Rapidité ○
17 Encouragement à la prévention du problème	12	15	13 ; 20	Responsabilisation ♦
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	16	13 ; 19	Apaisement ♦
30 Même intervenant à chaque fois	18	17	13 ; 20	Continuité ○
1 Politesse/respect	23	18	15 ; 22	Respect ■
27 Langage facile à comprendre	20	19	15 ; 22	Simplicité ○
7 Écoute attentive	17	20	16 ; 23	Empathie ■
15 Respect des engagements	19	21	16 ; 23	Fiabilité ♦
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	22	18 ; 24	Confidentialité ■
33 Transfert de dossier assuré	25	23	20 ; 26	Continuité ○
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	24	22 ; 27	Responsabilisation ♦
9 Ponctualité des rendez-vous	21	25	23 ; 28	Fiabilité ♦
3 Respect de l'intimité physique	28	26	24 ; 29	Respect ■
12 Équipements adaptés aux besoins	29	27	24 ; 29	Fiabilité ♦
42 Propreté des lieux	26	28	24 ; 30	Confort ○
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	29	25 ; 31	Simplicité ○
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	30	28 ; 32	Solidarisation ♦
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	31	29 ; 32	Continuité ○
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	32	29 ; 32	Simplicité ○
28 Documentation facile à comprendre	35	33	33 ; 35	Simplicité ○
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	34	33 ; 35	Confidentialité ■
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	35	34 ; 37	Accessibilité ○
36 Services offerts dans sa langue	36	36	34 ; 37	Accessibilité ○
21 Réconfort	38	37	36 ; 40	Apaisement ♦
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	38	36 ; 40	Confort ○
41 Atmosphère agréable	40	39	37 ; 40	Confort ○
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	40	38 ; 40	Accessibilité ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Côte-Nord, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Atmosphère agréable ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Ponctualité des rendez-vous ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats ○ Propreté des lieux	■ Temps nécessaire accordé ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Confort du mobilier	○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Côte-Nord, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ○ Langage facile à comprendre	■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ○ Documentation facile à comprendre ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Atmosphère agréable ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 3

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Côte-Nord, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ○ Langage facile à comprendre ○ Propreté des lieux	◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Atmosphère agréable	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ■ Situation comprise ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région 10

NORD-DU-QUÉBEC

Tableau 1

Satisfaction des usagers¹ selon les items de la dimension relationnelle, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ²		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Satisfaction globale	7,0	4,5*	3,1 ; 6,2	32,7	26,4	23,5 ; 29,2	60,2	69,2	66,1 ; 72,2
Respect									
1. Politesse/respect	3,6	1,8**	1,0 ; 3,0	24,6	20,0	17,4 ; 22,7	71,8	78,2 ↑	75,4 ; 80,9
2. Traitement équitable pour tous	5,0	4,3*	3,0 ; 5,9	28,4	26,6	23,7 ; 29,5	66,5	69,1 .	66,1 ; 72,2
3. Respect de l'intimité physique	2,3	1,8*	1,1 ; 2,8	20,7	22,5	19,6 ; 25,3	77,0	75,8 ↑	72,9 ; 78,6
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,9	1,9**	1,1 ; 3,1	17,9	17,8	15,4 ; 20,3	80,1	80,2 ↑	77,7 ; 82,8
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,7	8,1	6,4 ; 10,0	27,3	27,8	24,9 ; 30,8	64,0	64,1 ↓	61,0 ; 67,2
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	10,7	7,0	5,3 ; 8,9	27,4	26,4	23,5 ; 29,3	61,9	66,7 .	63,5 ; 69,8
7. Écoute attentive	6,1	3,2*	2,2 ; 4,6	24,4	21,7	19,0 ; 24,4	69,5	75,0 ↑	72,2 ; 77,9
8. Situation comprise	6,3	3,9*	2,7 ; 5,5	24,4	23,2	20,4 ; 25,9	69,3	72,9 ↑	70,0 ; 75,8

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers¹ selon les items de la dimension professionnelle, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ²		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Satisfaction globale	7,0	4,5*	3,1 ; 6,2	32,7	26,4	23,5 ; 29,2	60,2	69,2	66,1 ; 72,2
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	11,3	9,0 ; 13,5	29,9	23,1	20,1 ; 26,1	51,8	65,6 ↓	62,3 ; 69,0
10. Compétence de l'intervenant	4,0	3,4*	2,3 ; 4,8	21,5	20,5	17,9 ; 23,2	74,5	76,1 ↑	73,3 ; 78,9
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,3	7,0	5,3 ; 9,2	24,3	24,6	21,6 ; 27,6	66,3	68,4 .	65,1 ; 71,6
12. Équipements adaptés aux besoins	5,7	3,9*	2,4 ; 6,0	28,8	27,2	23,6 ; 30,7	65,6	68,9 .	65,2 ; 72,6
13. Services améliorant l'état de santé	6,9	5,5	4,0 ; 7,3	27,7	26,2	23,2 ; 29,2	65,3	68,3 .	65,2 ; 71,5
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	5,0	5,8*	4,2 ; 7,9	23,4	23,2	20,4 ; 25,9	71,6	71,0 .	68,0 ; 74,1
15. Respect des engagements	8,4	5,9	4,3 ; 7,8	24,2	23,8	20,8 ; 26,8	67,4	70,3 .	67,1 ; 73,6
16. Choix de traitement/intervention expliqués	8,7	6,4*	4,6 ; 8,6	26,5	26,1	22,9 ; 29,2	64,8	67,5 .	64,1 ; 70,9
Responsabilisation³									
17. Encouragement à la prévention du problème	10,5	8,1	6,1 ; 10,5	27,6	26,5	23,2 ; 29,8	61,9	65,3 ↓	61,8 ; 68,9
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,8	6,1*	4,4 ; 8,2	28,4	26,8	23,6 ; 30,0	62,8	67,1 .	63,7 ; 70,5
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,3	6,2	4,5 ; 8,1	27,0	26,6	23,5 ; 29,6	62,7	67,3 .	64,0 ; 70,5
21. Réconfort	12,1	6,9	5,1 ; 9,1	27,8	26,9	23,6 ; 30,3	60,2	66,2 ↓	62,6 ; 69,7
22. Relation de confiance avec l'intervenant	9,1	5,7	4,3 ; 7,5	25,3	26,0	23,1 ; 29,0	65,6	68,3 .	65,2 ; 71,4
Solidarisation⁴									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	12,0	7,2*	5,1 ; 9,9	29,9	26,8	23,1 ; 30,6	58,1	66,0 ↓	62,0 ; 70,0

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

3. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

4. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers¹ selon les items de la dimension organisationnelle, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ²		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Satisfaction globale	7,0	4,5*	3,1 ; 6,2	32,7	26,4	23,5 ; 29,2	60,2	69,2	66,1 ; 72,2
Simplicité³									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	29,6	20,3	17,0 ; 23,6	25,5	28,4	24,8 ; 32,1	44,9	51,3 ↓	47,2 ; 55,3
26. Peu de formalités pour obtenir un service	11,0	6,7	5,1 ; 8,6	30,7	27,9	24,7 ; 31,1	58,3	65,4 ↓	62,1 ; 68,8
27. Langage facile à comprendre	3,2	1,6*	0,9 ; 2,5	22,0	21,5	18,8 ; 24,2	74,7	76,9 ↑	74,1 ; 79,7
28. Documentation facile à comprendre	9,2	5,0*	3,4 ; 7,1	25,7	23,7	20,4 ; 27,1	65,1	71,3 .	67,7 ; 74,9
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	11,7	10,5	8,3 ; 12,7	21,9	23,1	20,0 ; 26,3	66,4	66,4 ↓	62,9 ; 69,9
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	11,6	9,4	7,0 ; 12,1	24,7	21,6	18,4 ; 24,7	63,8	69,1 .	65,4 ; 72,7
32. Ne pas répéter les mêmes informations	13,5	11,1	8,6 ; 14,0	32,4	32,2	28,5 ; 36,0	54,1	56,7 ↓	52,7 ; 60,7
33. Transfert de dossier assuré	11,0	7,7*	5,4 ; 10,5	25,4	23,8	20,2 ; 27,5	63,6	68,5 .	64,5 ; 72,5
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	12,7	7,3	5,6 ; 9,4	24,8	20,3	17,5 ; 23,0	62,5	72,4 .	69,4 ; 75,4
35. Souplesse des heures d'ouverture	11,0	3,9*	2,7 ; 5,5	30,2	23,3	20,5 ; 26,1	58,8	72,8 ↑	69,8 ; 75,7
36. Services offerts dans sa langue	1,5	0,4**	0,1 ; 1,4	13,6	11,0	9,0 ; 13,1	84,9	88,5 ↑	86,4 ; 90,6
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,8	22,7	19,8 ; 25,7	27,2	24,8	21,8 ; 27,7	43,0	52,5 ↓	49,0 ; 56,0
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	44,8	26,9	23,4 ; 30,4	26,2	23,9	20,6 ; 27,1	29,0	49,2 ↓	45,3 ; 53,1
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	14,3	13,1	10,6 ; 15,5	32,3	28,5	25,4 ; 31,6	53,4	58,4 ↓	55,0 ; 61,9
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,8	10,6	8,2 ; 12,9	30,3	26,1	22,9 ; 29,2	54,9	63,4 ↓	59,9 ; 66,9
Confort									
41. Atmosphère agréable	10,2	4,4*	3,1 ; 6,0	35,3	27,5	24,6 ; 30,5	54,5	68,1 .	65,0 ; 71,2
42. Propreté des lieux	7,2	7,2	5,7 ; 9,0	30,6	26,1	23,2 ; 29,0	62,2	66,7 .	63,6 ; 69,8
43. Aménagement sécuritaire des lieux	4,3	1,5*	0,9 ; 2,5	32,0	26,5	23,6 ; 29,5	63,7	71,9 .	68,9 ; 74,9
44. Confort du mobilier	16,0	13,0	10,7 ; 15,2	40,0	33,1	30,1 ; 36,2	44,0	53,9 ↓	50,6 ; 57,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

3. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Classement des items d'attentes selon le rang, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province		Région		Sous-dimension/Dimension ¹
	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	
10 Compétence de l'intervenant	1	1 ; 1	1	1 ; 2	Fiabilité ♦
13 Services améliorant l'état de santé	2	2 ; 2	2	1 ; 3	Fiabilité ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	3 ; 3	3	2 ; 5	Rapidité ○
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	5	4 ; 5	4	3 ; 8	Apaisement ♦
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	8	6 ; 10	5	3 ; 8	Rapidité ○
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	4	4 ; 5	6	3 ; 9	Fiabilité ♦
2 Traitement équitable pour tous	6	6 ; 9	7	4 ; 9	Respect ■
6 Temps nécessaire accordé	7	6 ; 9	8	4 ; 10	Empathie ■
16 Choix de traitement/intervention expliqués	10	8 ; 10	9	7 ; 11	Fiabilité ♦
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	14	12 ; 15	10	7 ; 11	Continuité ○
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	7 ; 10	11	8 ; 13	Rapidité ○
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	12 ; 16	12	11 ; 17	Rapidité ○
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	12	11 ; 15	13	11 ; 18	Fiabilité ♦
17 Encouragement à la prévention du problème	11	11 ; 12	14	11 ; 17	Responsabilisation ♦
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	20	19 ; 21	15	12 ; 19	Confidentialité ■
22 Relation de confiance avec l'intervenant	13	11 ; 15	16	12 ; 19	Apaisement ♦
7 Écoute attentive	16	15 ; 16	17	12 ; 19	Empathie ■
15 Respect des engagements	17	17 ; 17	18	13 ; 19	Fiabilité ♦
27 Langage facile à comprendre	18	18 ; 19	19	15 ; 20	Simplicité ○
1 Politesse/respect	21	19 ; 21	20	19 ; 24	Respect ■
18 Encouragement à prendre part aux décisions	19	18 ; 21	21	19 ; 24	Responsabilisation ♦
42 Propreté des lieux	22	22 ; 22	22	20 ; 24	Confort ○
3 Respect de l'intimité physique	24	23 ; 24	23	20 ; 24	Respect ■
12 Équipements adaptés aux besoins	23	23 ; 24	24	21 ; 25	Fiabilité ♦
26 Peu de formalités pour obtenir un service	25	25 ; 26	25	23 ; 26	Simplicité ○
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	27	27 ; 28	26	24 ; 26	Confidentialité ■
28 Documentation facile à comprendre	28	27 ; 28	27	27 ; 28	Simplicité ○
35 Souplesse des heures d'ouverture	26	25 ; 26	28	27 ; 29	Accessibilité ○
43 Aménagement sécuritaire des lieux	29	29 ; 29	29	27 ; 29	Confort ○

1. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Nord-du-Québec et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Souplesse des heures d'ouverture IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ○ Langage facile à comprendre	◆ Compétence de l'intervenant I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	○ Documentation facile à comprendre ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Peu de formalités pour obtenir un service III	◆ Encouragement à la prévention du problème ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques II

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région II

GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE

Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	2,8	2,1 ; 3,6	32,7	25,9	23,9 ; 27,9	60,2	71,3	69,3 ; 73,4
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	3,8*	2,4 ; 5,7	38,5	32,3	28,5 ; 36,1	51,2	63,9	60,0 ; 67,8
Clinique	5,9	1,6**	0,8 ; 2,9	30,6	17,0	13,8 ; 20,7	63,5	81,3	77,7 ; 84,6
CLSC	4,8	3,9*	2,3 ; 6,0	31,0	24,1	20,6 ; 27,5	64,1	72,1	68,4 ; 75,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	1,6**	0,9 ; 2,8	28,9	24,7	21,2 ; 28,2	66,0	73,7 ↑	70,1 ; 77,2
2. Traitement équitable pour tous	7,8	5,1*	3,4 ; 7,2	32,9	28,8	25,1 ; 32,4	59,4	66,1 .	62,3 ; 70,0
3. Respect de l'intimité physique	3,9	2,0**	1,0 ; 3,4	25,8	22,1	18,8 ; 25,4	70,4	75,9 ↑	72,5 ; 79,3
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	1,1**	0,5 ; 2,0	23,1	20,9	17,6 ; 24,2	74,5	78,0 ↑	74,6 ; 81,3
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	6,6*	4,7 ; 8,8	34,0	31,5	27,7 ; 35,3	51,9	61,9 .	58,0 ; 65,9
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	7,1*	5,0 ; 9,7	32,3	32,1	28,2 ; 35,9	52,6	60,8 .	56,8 ; 64,8
7. Écoute attentive	8,2	2,7**	1,5 ; 4,6	30,3	28,2	24,5 ; 31,9	61,6	69,0 ↑	65,2 ; 72,9
8. Situation comprise	9,0	3,0*	1,9 ; 4,6	29,3	27,1	23,5 ; 30,8	61,8	69,8 ↑	66,1 ; 73,6

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	8,9	6,6 ; 11,6	29,5	33,7	29,6 ; 37,8	48,3	57,5 ↓	53,1 ; 61,8
10. Compétence de l'intervenant	5,3	3,7*	2,2 ; 5,9	25,8	24,9	21,3 ; 28,4	68,9	71,4 ↑	67,6 ; 75,1
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	7,1	5,2 ; 9,5	29,3	27,6	23,7 ; 31,6	59,2	65,3 .	61,1 ; 69,4
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	4,1*	2,5 ; 6,2	32,1	34,4	29,6 ; 39,1	60,1	61,6 .	56,7 ; 66,4
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	5,5*	3,8 ; 7,7	32,1	28,5	24,7 ; 32,2	58,3	66,0 .	62,1 ; 70,0
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	5,9*	4,0 ; 8,3	28,2	24,1	20,6 ; 27,5	64,2	70,1 ↑	66,3 ; 73,9
15. Respect des engagements	11,1	6,7*	4,5 ; 9,6	27,5	26,1	22,3 ; 29,8	61,3	67,2 .	63,1 ; 71,2
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	4,7*	2,8 ; 7,4	29,3	28,9	25,0 ; 32,9	59,2	66,3 .	62,1 ; 70,5
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	6,9*	4,7 ; 9,8	30,7	29,0	24,7 ; 33,2	54,3	64,1 .	59,6 ; 68,6
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	4,5*	3,0 ; 6,5	31,8	30,2	26,0 ; 34,5	56,1	65,2 .	60,9 ; 69,6
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	4,4*	2,9 ; 6,3	30,0	29,2	25,2 ; 33,2	56,6	66,4 .	62,2 ; 70,5
21. Réconfort	16,8	5,9*	3,7 ; 8,7	30,2	29,0	24,9 ; 33,2	53,0	65,1 .	60,7 ; 69,5
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	5,7*	3,8 ; 8,2	30,9	27,2	23,6 ; 30,9	56,6	67,1 .	63,2 ; 71,0
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	5,3*	3,4 ; 7,8	32,5	30,9	26,3 ; 35,6	50,8	63,7 .	58,9 ; 68,6

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	21,6	16,9 ; 26,2	30,1	28,1	23,4 ; 32,8	39,6	50,3 ↓	44,9 ; 55,8
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	5,7*	3,9 ; 8,0	34,8	33,6	29,5 ; 37,6	51,2	60,7 .	56,5 ; 65,0
27. Langage facile à comprendre	5,6	3,0**	1,7 ; 4,9	27,0	23,7	20,2 ; 27,1	67,5	73,3 ↑	69,7 ; 77,0
28. Documentation facile à comprendre	13,9	5,8*	3,9 ; 8,3	29,4	29,1	24,6 ; 33,6	56,7	65,1 .	60,5 ; 69,8
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	9,8	7,3 ; 12,8	27,6	26,8	22,6 ; 31,0	55,5	63,4 .	58,8 ; 67,9
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	6,6*	4,7 ; 9,1	29,9	29,7	25,0 ; 34,4	54,5	63,7 .	58,8 ; 68,5
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	7,8*	5,4 ; 10,8	34,9	37,1	32,3 ; 41,8	46,7	55,1 ↓	50,2 ; 60,1
33. Transfert de dossier assuré	13,4	8,1*	5,6 ; 11,3	28,3	22,6	18,1 ; 27,1	58,4	69,3 .	64,3 ; 74,3
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	9,7	7,3 ; 12,6	30,7	31,9	27,9 ; 35,9	48,1	58,4 ↓	54,1 ; 62,6
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	3,0*	1,8 ; 4,7	31,5	29,2	25,4 ; 33,0	63,6	67,8 ↑	63,9 ; 71,7
36. Services offerts dans sa langue	2,1	1,6**	0,8 ; 2,9	16,2	15,6	12,7 ; 18,9	81,7	82,8 ↑	79,4 ; 85,8
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	25,4	21,6 ; 29,3	27,1	29,9	25,9 ; 34,0	40,0	44,7 ↓	40,3 ; 49,0
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	39,0	34,1 ; 43,8	22,5	29,3	24,8 ; 33,9	26,9	31,7 ↓	27,0 ; 36,4
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	13,3	10,5 ; 16,5	33,6	32,8	28,7 ; 36,8	47,8	53,9 ↓	49,6 ; 58,3
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	12,5	9,7 ; 15,9	32,2	32,9	28,7 ; 37,2	49,9	54,5 ↓	50,0 ; 59,1
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	4,5*	2,9 ; 6,8	38,3	34,9	31,0 ; 38,7	46,9	60,6 .	56,6 ; 64,6
42. Propreté des lieux	15,6	8,8	6,6 ; 11,5	37,5	30,2	26,5 ; 33,9	46,9	61,0 .	57,0 ; 65,0
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	3,0*	1,8 ; 4,7	39,2	31,9	28,1 ; 35,7	53,8	65,1 .	61,2 ; 69,0
44. Confort du mobilier	24,5	13,2	10,6 ; 16,2	41,4	37,1	33,2 ; 41,1	34,0	49,7 ↓	45,5 ; 53,8

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	1,7**	0,5 ; 4,4	22,5	10,6	8,1 ; 13,5	74,2	87,7 ↑	84,4 ; 90,6
2. Traitement équitable pour tous	4,1	2,1**	0,7 ; 4,7	26,4	16,3	13,2 ; 19,8	69,5	81,6 .	77,8 ; 85,0
3. Respect de l'intimité physique	1,7	1,0**	0,1 ; 3,8	18,0	11,7	9,0 ; 14,8	80,3	87,3 ↑	83,9 ; 90,3
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	0,8**	0,2 ; 2,1	15,3	10,7	8,2 ; 13,6	83,0	88,5 ↑	85,5 ; 91,1
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	2,8**	1,6 ; 4,6	23,0	17,9	14,7 ; 21,4	71,4	79,3 .	75,9 ; 82,7
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	4,9*	2,8 ; 8,0	25,4	17,1	14,0 ; 20,6	65,0	78,0 .	74,2 ; 81,7
7. Écoute attentive	5,8	2,1**	0,8 ; 4,6	22,2	14,9	11,8 ; 18,5	72,0	83,0 .	79,1 ; 86,3
8. Situation comprise	5,7	1,0**	0,4 ; 2,0	22,4	14,9	11,9 ; 18,3	71,9	84,2 .	80,7 ; 87,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	9,8*	6,9 ; 13,3	31,3	24,0	20,3 ; 27,7	50,4	66,2 ↓	62,0 ; 70,4
10. Compétence de l'intervenant	3,6	1,6**	0,8 ; 2,7	19,3	12,8	10,0 ; 16,0	77,1	85,7 ↑	82,4 ; 88,6
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	5,0*	3,0 ; 7,6	21,7	15,8	12,6 ; 19,6	68,9	79,2 .	75,4 ; 83,0
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	1,9**	0,6 ; 4,7	26,7	23,0	18,2 ; 27,8	68,4	75,1 ↓	70,1 ; 80,1
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	2,3*	1,3 ; 3,6	25,8	18,5	15,1 ; 22,4	68,0	79,2 .	75,6 ; 82,8
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	4,5*	2,7 ; 6,8	21,2	13,9	11,1 ; 17,2	74,8	81,6 .	77,9 ; 84,9
15. Respect des engagements	7,8	3,8*	2,4 ; 5,8	22,7	16,7	13,4 ; 20,4	69,5	79,5 .	75,8 ; 83,1
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	2,5**	1,2 ; 4,5	25,4	17,3	13,8 ; 21,3	66,7	80,2 .	76,0 ; 83,9
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	3,5**	1,9 ; 5,9	26,2	17,9	14,5 ; 21,8	64,2	78,5 .	74,7 ; 82,4
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	3,7**	1,8 ; 6,5	27,0	18,0	14,7 ; 21,7	65,0	78,3 .	74,5 ; 82,1
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	2,7**	1,4 ; 4,8	25,2	18,8	15,1 ; 22,9	64,7	78,5 .	74,6 ; 82,4
21. Réconfort	11,1	3,9*	2,2 ; 6,3	26,5	20,1	16,0 ; 24,2	62,4	76,0 ↓	71,7 ; 80,3
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	2,6**	1,3 ; 4,5	22,4	13,8	11,0 ; 17,1	69,3	83,6 .	80,1 ; 86,7
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	3,1**	1,6 ; 5,5	29,2	23,1	18,6 ; 27,7	59,9	73,8 ↓	69,1 ; 78,5

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	25,8	20,5 ; 31,0	23,0	17,3	13,5 ; 21,7	45,9	56,9	↓ 51,3 ; 62,6
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	5,3*	3,5 ; 7,6	28,8	20,9	17,1 ; 24,6	60,7	73,8	↓ 69,8 ; 77,9
27. Langage facile à comprendre	2,5	1,2**	0,5 ; 2,5	20,0	15,2	12,1 ; 18,7	77,5	83,6	. 80,0 ; 86,8
28. Documentation facile à comprendre	8,2	4,2**	2,3 ; 7,0	23,8	22,2	17,8 ; 26,6	68,1	73,6	↓ 68,9 ; 78,2
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	3,3*	1,9 ; 5,2	20,1	16,9	13,4 ; 20,9	70,4	79,8	. 76,0 ; 83,6
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	3,6**	1,9 ; 6,2	21,8	19,5	15,7 ; 23,8	68,3	76,8	. 72,6 ; 81,1
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	5,8*	3,6 ; 8,9	31,3	27,7	22,6 ; 32,8	57,1	66,5	↓ 61,2 ; 71,8
33. Transfert de dossier assuré	10,1	5,0**	2,5 ; 8,9	23,4	21,7	16,8 ; 26,7	66,5	73,3	↓ 67,9 ; 78,6
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	5,3*	3,5 ; 7,7	22,1	17,4	13,9 ; 21,3	69,0	77,3	↓ 73,4 ; 81,2
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	6,7*	4,7 ; 9,3	30,6	24,4	20,5 ; 28,3	55,3	68,9	↓ 64,7 ; 73,0
36. Services offerts dans sa langue	1,3*	0,6**	0,1 ; 2,1	12,0	10,4	7,9 ; 13,5	86,7	89,0	↓ 85,8 ; 91,6
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	20,2	16,6 ; 23,9	27,1	28,3	24,3 ; 32,3	43,0	51,5	↓ 47,1 ; 55,9
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	28,0	21,7 ; 35,1	27,8	30,5	24,1 ; 37,0	27,1	41,4	↓ 34,8 ; 48,1
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	12,0	8,9 ; 15,8	31,9	29,1	24,9 ; 33,4	54,9	58,8	↓ 54,2 ; 63,4
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	12,7	9,7 ; 16,1	28,8	28,3	24,1 ; 32,6	56,8	59,0	↓ 54,4 ; 63,6
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	2,2**	0,8 ; 4,6	34,1	18,9	15,6 ; 22,6	57,3	78,9	. 75,2 ; 82,5
42. Propreté des lieux	3,4	1,6**	0,7 ; 3,2	27,1	13,0	10,3 ; 16,1	69,5	85,4	↑ 82,1 ; 88,3
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	1,7**	0,5 ; 4,2	28,2	18,2	14,9 ; 21,9	68,5	80,1	. 76,1 ; 83,6
44. Confort du mobilier	12,6	6,4*	4,3 ; 9,2	37,9	26,3	22,5 ; 30,1	49,5	67,3	↓ 63,2 ; 71,4

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	1,1**	0,5 ; 2,1	22,5	18,9	15,8 ; 22,4	75,7	80,0 ↑	76,5 ; 83,2
2. Traitement équitable pour tous	2,7	3,7*	2,2 ; 5,8	26,9	22,5	18,9 ; 26,0	70,4	73,9 .	70,1 ; 77,6
3. Respect de l'intimité physique	1,5	0,8**	0,3 ; 1,6	19,6	16,5	13,5 ; 19,9	78,9	82,7 ↑	79,3 ; 85,8
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	1,8**	0,9 ; 3,1	16,8	14,7	11,9 ; 17,9	81,4	83,5 ↑	80,2 ; 86,5
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	4,4*	2,9 ; 6,4	28,8	22,9	19,4 ; 26,4	62,3	72,7 .	69,0 ; 76,4
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	5,4*	3,6 ; 7,7	25,6	19,3	16,2 ; 22,7	68,4	75,3 .	71,8 ; 78,9
7. Écoute attentive	3,6	0,9**	0,4 ; 2,0	21,7	19,3	16,2 ; 22,8	74,7	79,7 ↑	76,4 ; 83,0
8. Situation comprise	4,1	2,6*	1,6 ; 4,2	22,6	18,7	15,5 ; 22,1	73,4	78,7 ↑	75,4 ; 82,0

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	5,6*	3,7 ; 8,0	27,6	21,2	17,7 ; 24,7	60,8	73,2	69,4 ; 77,0
10. Compétence de l'intervenant	3,2	2,3**	1,2 ; 4,0	21,7	18,1	15,1 ; 21,5	75,1	79,6 ↑	76,3 ; 82,8
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	6,3*	4,3 ; 8,7	23,8	19,3	15,8 ; 23,1	68,8	74,5	70,6 ; 78,4
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	2,5**	1,4 ; 4,2	27,6	23,1	18,7 ; 27,5	67,4	74,4	69,9 ; 78,9
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	4,2*	2,6 ; 6,3	26,5	20,5	17,0 ; 24,0	68,3	75,3	71,6 ; 79,1
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	3,3*	2,0 ; 5,1	22,5	20,4	17,0 ; 23,8	73,2	76,3	72,7 ; 79,9
15. Respect des engagements	6,1	4,3*	2,8 ; 6,4	23,2	18,3	15,1 ; 21,8	70,7	77,4 ↑	73,9 ; 80,9
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	5,0*	3,1 ; 7,6	26,9	18,6	15,1 ; 22,5	66,4	76,4 ↑	72,4 ; 80,3
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	3,0**	1,6 ; 5,0	28,2	18,9	15,3 ; 22,9	64,6	78,1 ↑	74,2 ; 82,0
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	2,6**	1,3 ; 4,4	28,0	23,6	19,7 ; 27,5	65,9	73,8	69,8 ; 77,9
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	3,9*	2,4 ; 5,8	26,6	22,0	18,3 ; 25,6	67,4	74,2	70,4 ; 78,0
21. Réconfort	7,9	4,1*	2,7 ; 6,0	26,9	23,0	19,1 ; 26,8	65,2	72,9	68,9 ; 77,0
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	3,7*	2,3 ; 5,5	25,8	18,8	15,7 ; 22,2	67,3	77,5 ↑	74,1 ; 80,9
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	4,6*	2,7 ; 7,3	29,9	24,6	20,2 ; 29,1	63,1	70,8	66,1 ; 75,5

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	18,6	14,7 ; 23,2	28,9	23,5	18,8 ; 28,2	50,4	57,8 ↓	52,4 ; 63,2
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	6,2*	4,1 ; 8,8	28,5	24,6	20,8 ; 28,4	62,5	69,2 ↓	65,1 ; 73,3
27. Langage facile à comprendre	2,1	1,4**	0,6 ; 2,9	20,6	16,9	13,9 ; 20,2	77,3	81,7 ↑	78,2 ; 84,8
28. Documentation facile à comprendre	5,5	5,2*	3,2 ; 8,0	23,7	18,8	15,1 ; 22,9	70,8	76,0 .	71,9 ; 80,1
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	8,7*	6,2 ; 11,8	20,9	20,2	16,5 ; 23,9	66,4	71,1 .	66,9 ; 75,3
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	7,9*	5,4 ; 11,2	27,2	19,8	15,8 ; 24,4	62,6	72,3 .	67,6 ; 76,9
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	6,6*	4,2 ; 9,9	31,1	25,7	21,2 ; 30,1	56,6	67,7 .	62,9 ; 72,5
33. Transfert de dossier assuré	9,7	7,8*	5,2 ; 11,2	24,0	20,9	16,6 ; 25,3	66,3	71,2 .	66,4 ; 76,1
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	4,4*	2,8 ; 6,6	21,9	19,7	16,3 ; 23,4	66,6	75,9 ↑	72,2 ; 79,7
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	12,1	9,4 ; 15,2	28,1	22,4	18,9 ; 25,8	57,7	65,5 ↓	61,6 ; 69,5
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	0,7**	0,1 ; 2,2	14,0	12,6	9,9 ; 15,8	84,4	86,7 ↑	83,4 ; 89,5
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	20,1	16,6 ; 23,5	27,6	24,8	20,9 ; 28,7	49,0	55,1 ↓	50,8 ; 59,5
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	27,6	22,8 ; 32,3	29,8	27,7	22,9 ; 32,5	36,8	44,7 ↓	39,4 ; 50,0
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	11,9	9,2 ; 15,0	31,6	28,6	24,4 ; 32,7	56,5	59,5 ↓	55,1 ; 64,0
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	12,1	9,1 ; 15,7	31,0	26,4	22,3 ; 30,6	56,0	61,4 ↓	56,8 ; 66,1
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	3,2*	1,9 ; 4,9	34,9	26,8	23,1 ; 30,6	58,2	70,0 .	66,2 ; 73,8
42. Propreté des lieux	3,8	3,4*	2,0 ; 5,4	29,1	20,1	16,8 ; 23,4	67,1	76,5 ↑	73,0 ; 80,1
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	2,6**	1,5 ; 4,3	31,0	22,5	19,0 ; 26,0	65,8	74,9 .	71,3 ; 78,5
44. Confort du mobilier	11,8	7,2	5,3 ; 9,6	43,4	31,4	27,6 ; 35,2	44,8	61,4 ↓	57,4 ; 65,4

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
13 Services améliorant l'état de santé	2	1	1 ; 4	Fiabilité ♦
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	2	1 ; 4	Apaisement ♦
10 Compétence de l'intervenant	1	3	1 ; 5	Fiabilité ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	4	1 ; 5	Rapidité ○
2 Traitement équitable pour tous	8	5	3 ; 6	Respect ■
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	6	5 ; 8	Fiabilité ♦
6 Temps nécessaire accordé	6	7	5 ; 10	Empathie ■
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	8	6 ; 10	Rapidité ○
7 Écoute attentive	17	9	8 ; 16	Empathie ■
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	10	8 ; 16	Fiabilité ♦
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	11	8 ; 17	Fiabilité ♦
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	12	8 ; 18	Rapidité ○
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	13	9 ; 20	Continuité ○
8 Situation comprise	10	14	9 ; 20	Empathie ■
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	15	9 ; 20	Confidentialité ■
17 Encouragement à la prévention du problème	12	16	10 ; 20	Responsabilisation ♦
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	17	10 ; 20	Apaisement ♦
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	18	10 ; 20	Rapidité ○
1 Politesse/respect	23	19	12 ; 21	Respect ■
30 Même intervenant à chaque fois	18	20	13 ; 22	Continuité ○
27 Langage facile à comprendre	20	21	15 ; 23	Simplicité ○
15 Respect des engagements	19	22	19 ; 24	Fiabilité ♦
33 Transfert de dossier assuré	25	23	20 ; 24	Continuité ○
42 Propreté des lieux	26	24	22 ; 25	Confort ○
9 Ponctualité des rendez-vous	21	25	24 ; 27	Fiabilité ♦
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	26	24 ; 28	Responsabilisation ♦
12 Équipements adaptés aux besoins	29	27	24 ; 28	Fiabilité ♦
3 Respect de l'intimité physique	28	28	26 ; 30	Respect ■
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	29	28 ; 32	Simplicité ○
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	30	28 ; 33	Solidarisation ♦
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	31	28 ; 34	Continuité ○
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	32	30 ; 36	Confidentialité ■
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	33	30 ; 36	Simplicité ○
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	34	31 ; 37	Accessibilité ○
36 Services offerts dans sa langue	36	35	32 ; 37	Accessibilité ○
28 Documentation facile à comprendre	35	36	32 ; 37	Simplicité ○
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	37	35 ; 39	Confort ○
41 Atmosphère agréable	40	38	36 ; 39	Confort ○
21 Réconfort	38	39	37 ; 40	Apaisement ♦
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	40	39 ; 40	Accessibilité ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ○ Langage facile à comprendre	■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Atmosphère agréable ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ○ Propreté des lieux	◆ Compétence de l'intervenant I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Atmosphère agréable ○ Aménagement sécuritaire des lieux	■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ■ Situation comprise ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ◆ Équipements adaptés aux besoins ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Transfert de dossier assuré ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 3

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Propreté des lieux	■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Choix de traitement/intervention expliqués I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Atmosphère agréable ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Ponctualité des rendez-vous ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Confort du mobilier	○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région I2

CHAUDIÈRE-APPALACHES

Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	4,3	3,4 ; 5,3	32,7	35,1	33,0 ; 37,3	60,2	60,6	58,4 ; 62,8
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	5,6*	3,8 ; 7,8	38,5	44,7	40,6 ; 48,9	51,2	49,7	45,6 ; 53,8
Clinique	5,9	4,0*	2,6 ; 5,8	30,6	31,8	28,0 ; 35,6	63,5	64,2	60,4 ; 68,1
CLSC	4,8	2,3**	1,2 ; 4,2	31,0	32,0	28,1 ; 36,0	64,1	65,6	61,5 ; 69,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	2,5*	1,5 ; 3,9	28,9	33,0	29,0 ; 37,0	66,0	64,5 ↑	60,5 ; 68,5
2. Traitement équitable pour tous	7,8	6,9*	4,9 ; 9,4	32,9	36,3	32,2 ; 40,4	59,4	56,8 ↑	52,6 ; 60,9
3. Respect de l'intimité physique	3,9	3,1*	1,9 ; 4,8	25,8	27,8	23,9 ; 31,7	70,4	69,1 ↑	65,1 ; 73,1
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	1,9**	1,1 ; 3,1	23,1	25,6	21,9 ; 29,4	74,5	72,5 ↑	68,6 ; 76,3
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	12,2	9,6 ; 15,2	34,0	37,9	33,8 ; 41,9	51,9	49,9 .	45,8 ; 54,1
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	11,9	9,3 ; 14,9	32,3	38,7	34,6 ; 42,9	52,6	49,4 .	45,3 ; 53,5
7. Écoute attentive	8,2	5,8*	4,1 ; 8,0	30,3	36,0	31,9 ; 40,1	61,6	58,2 ↑	54,0 ; 62,3
8. Situation comprise	9,0	6,0*	4,3 ; 8,1	29,3	34,1	30,0 ; 38,2	61,8	60,0 ↑	55,8 ; 64,1

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	19,1	15,5 ; 23,2	29,5	35,1	30,6 ; 39,5	48,3	45,8 ↓	41,3 ; 50,3
10. Compétence de l'intervenant	5,3	5,0*	3,3 ; 7,2	25,8	27,9	24,0 ; 31,7	68,9	67,1 ↑	63,1 ; 71,1
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	9,6*	6,9 ; 13,0	29,3	35,0	30,6 ; 39,3	59,2	55,4 ↑	50,9 ; 59,9
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	3,3**	1,7 ; 5,7	32,1	36,2	31,1 ; 41,3	60,1	60,6 ↑	55,4 ; 65,7
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	6,6*	4,5 ; 9,1	32,1	37,2	32,8 ; 41,5	58,3	56,3 ↑	51,9 ; 60,7
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	6,5*	4,7 ; 8,8	28,2	31,2	27,1 ; 35,4	64,2	62,3 ↑	58,0 ; 66,5
15. Respect des engagements	11,1	8,8*	6,3 ; 11,8	27,5	29,7	25,4 ; 33,9	61,3	61,6 ↑	57,1 ; 66,0
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	7,6*	5,4 ; 10,4	29,3	35,4	30,9 ; 40,0	59,2	56,9 ↑	52,3 ; 61,6
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	12,0	8,8 ; 16,0	30,7	34,4	29,5 ; 39,3	54,3	53,5 ↑	48,4 ; 58,6
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	7,9*	5,6 ; 10,7	31,8	39,1	34,1 ; 44,1	56,1	53,0 .	48,0 ; 58,0
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	11,7	8,9 ; 15,1	30,0	36,2	31,8 ; 40,5	56,6	52,1 .	47,6 ; 56,5
21. Réconfort	16,8	12,5	9,6 ; 15,8	30,2	37,8	32,9 ; 42,7	53,0	49,7 .	44,8 ; 54,5
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	9,9	7,4 ; 13,0	30,9	38,3	34,0 ; 42,5	56,6	51,8 .	47,5 ; 56,1
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	14,4	10,5 ; 19,1	32,5	40,3	34,6 ; 46,1	50,8	45,3 .	39,7 ; 50,8

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	20,9	16,1 ; 25,7	30,1	35,7	29,8 ; 41,5	39,6	43,4	37,5 ; 49,4
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	8,5*	6,1 ; 11,4	34,8	40,9	36,3 ; 45,4	51,2	50,6	46,1 ; 55,2
27. Langage facile à comprendre	5,6	3,3*	2,1 ; 5,1	27,0	33,1	29,1 ; 37,2	67,5	63,5	59,4 ; 67,7
28. Documentation facile à comprendre	13,9	8,9*	6,1 ; 12,3	29,4	38,1	32,5 ; 43,7	56,7	53,0	47,5 ; 58,6
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	15,0	11,4 ; 19,2	27,6	29,6	24,8 ; 34,4	55,5	55,4	50,3 ; 60,5
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	11,3*	7,8 ; 15,6	29,9	34,4	29,0 ; 39,7	54,5	54,4	48,8 ; 60,0
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	14,2	10,9 ; 18,0	34,9	41,1	35,7 ; 46,5	46,7	44,7	39,5 ; 50,0
33. Transfert de dossier assuré	13,4	9,8*	7,0 ; 13,3	28,3	29,8	24,6 ; 35,1	58,4	60,3	54,8 ; 65,9
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	12,7	9,7 ; 16,2	30,7	38,3	34,0 ; 42,5	48,1	49,1	44,7 ; 53,4
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	6,2*	4,0 ; 9,1	31,5	33,2	29,1 ; 37,3	63,6	60,6	56,3 ; 64,8
36. Services offerts dans sa langue	2,1	0,5**	0,1 ; 1,5	16,2	17,8	14,3 ; 21,6	81,7	81,7	77,8 ; 85,2
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	33,2	28,8 ; 37,6	27,1	32,7	28,4 ; 37,1	40,0	34,1	29,9 ; 38,3
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	46,6	41,2 ; 52,1	22,5	26,2	21,5 ; 30,9	26,9	27,2	22,7 ; 31,7
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	18,5	15,0 ; 22,4	33,6	33,5	29,2 ; 37,7	47,8	48,1	43,6 ; 52,5
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	14,1	10,9 ; 17,9	32,2	38,1	33,4 ; 42,8	49,9	47,7	43,1 ; 52,4
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	10,6	8,0 ; 13,8	38,3	42,9	38,8 ; 47,0	46,9	46,5	42,4 ; 50,6
42. Propreté des lieux	15,6	10,0	7,7 ; 12,4	37,5	39,5	35,4 ; 43,6	46,9	50,4	46,3 ; 54,6
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	4,5*	2,8 ; 6,6	39,2	39,5	35,3 ; 43,7	53,8	56,0	51,8 ; 60,3
44. Confort du mobilier	24,5	18,1	15,0 ; 21,2	41,4	47,8	43,6 ; 51,9	34,0	34,1	30,3 ; 37,9

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	2,5*	1,5 ; 4,0	22,5	22,0	18,7 ; 25,3	74,2	75,5 ↑	72,1 ; 78,9
2. Traitement équitable pour tous	4,1	3,1*	1,9 ; 4,9	26,4	27,6	23,9 ; 31,2	69,5	69,3 ↑	65,5 ; 73,0
3. Respect de l'intimité physique	1,7	1,4**	0,5 ; 3,0	18,0	17,7	14,6 ; 21,1	80,3	80,9 ↑	77,4 ; 84,1
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	1,7**	1,0 ; 2,8	15,3	13,6	10,9 ; 16,3	83,0	84,7 ↑	81,9 ; 87,5
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	3,6*	2,4 ; 5,2	23,0	21,6	18,3 ; 24,9	71,4	74,8 ↑	71,3 ; 78,2
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	6,9*	4,9 ; 9,4	25,4	27,6	24,0 ; 31,2	65,0	65,5 .	61,7 ; 69,3
7. Écoute attentive	5,8	2,4*	1,5 ; 3,6	22,2	24,5	21,0 ; 28,1	72,0	73,1 ↑	69,5 ; 76,7
8. Situation comprise	5,7	3,5*	2,2 ; 5,3	22,4	26,1	22,6 ; 29,7	71,9	70,3 ↑	66,6 ; 74,0

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	17,2	14,1 ; 20,7	31,3	33,0	28,9 ; 37,1	50,4	49,8 ↓	45,5 ; 54,0
10. Compétence de l'intervenant	3,6	1,9**	1,0 ; 3,3	19,3	21,9	18,5 ; 25,2	77,1	76,2 ↑	72,8 ; 79,7
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	7,4	5,4 ; 9,8	21,7	26,8	22,9 ; 30,7	68,9	65,8 .	61,7 ; 70,0
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	2,7**	1,3 ; 4,9	26,7	26,4	21,3 ; 31,4	68,4	71,0 ↑	65,9 ; 76,1
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	3,1*	1,9 ; 4,8	25,8	25,7	22,1 ; 29,3	68,0	71,2 ↑	67,5 ; 74,9
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	3,3*	2,0 ; 5,3	21,2	19,8	16,6 ; 23,2	74,8	76,9 ↑	73,5 ; 80,3
15. Respect des engagements	7,8	6,0*	4,2 ; 8,4	22,7	22,4	18,8 ; 26,0	69,5	71,6 ↑	67,7 ; 75,5
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	5,2*	3,4 ; 7,5	25,4	27,6	23,7 ; 31,6	66,7	67,2 ↑	63,1 ; 71,4
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	7,1*	4,8 ; 9,9	26,2	27,3	23,4 ; 31,1	64,2	65,7 .	61,5 ; 69,9
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	5,0*	3,3 ; 7,2	27,0	30,9	26,8 ; 35,1	65,0	64,1 .	59,8 ; 68,4
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	7,0*	4,9 ; 9,7	25,2	24,8	21,1 ; 28,5	64,7	68,2 ↑	64,1 ; 72,2
21. Réconfort	11,1	8,6*	6,1 ; 11,7	26,5	26,8	22,6 ; 31,0	62,4	64,6 .	60,0 ; 69,1
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	5,9*	4,1 ; 8,1	22,4	24,0	20,5 ; 27,6	69,3	70,1 ↑	66,3 ; 73,8
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	6,4*	3,9 ; 9,8	29,2	33,2	28,2 ; 38,3	59,9	60,4 .	55,1 ; 65,6

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	23,0	18,3 ; 27,8	23,0	25,6	20,8 ; 30,5	45,9	51,3 ↓	45,9 ; 56,8
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	7,4	5,4 ; 9,8	28,8	29,7	25,7 ; 33,6	60,7	63,0 .	58,9 ; 67,1
27. Langage facile à comprendre	2,5	1,6**	0,7 ; 3,1	20,0	21,5	18,2 ; 24,9	77,5	76,8 ↑	73,4 ; 80,3
28. Documentation facile à comprendre	8,2	5,6*	3,6 ; 8,2	23,8	24,8	20,4 ; 29,3	68,1	69,6 .	64,9 ; 74,2
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	7,5*	5,3 ; 10,1	20,1	21,3	17,8 ; 24,8	70,4	71,2 ↑	67,4 ; 75,1
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	7,0*	4,7 ; 10,0	21,8	24,6	20,2 ; 29,0	68,3	68,4 .	63,7 ; 73,2
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	8,6*	5,4 ; 12,8	31,3	34,6	29,5 ; 39,8	57,1	56,8 .	51,4 ; 62,2
33. Transfert de dossier assuré	10,1	7,1*	4,5 ; 10,7	23,4	23,2	18,3 ; 28,0	66,5	69,7 ↑	64,4 ; 75,0
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	4,6*	3,1 ; 6,7	22,1	21,7	18,2 ; 25,2	69,0	73,7 ↑	70,0 ; 77,4
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	12,1	9,3 ; 15,3	30,6	30,0	26,3 ; 33,8	55,3	57,9 ↓	53,9 ; 61,9
36. Services offerts dans sa langue	1,3*	0,3**	0,0 ; 1,1	12,0	11,4	8,7 ; 14,5	86,7	88,4 ↑	85,2 ; 91,1
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	31,8	27,8 ; 35,8	27,1	30,4	26,5 ; 34,3	43,0	37,8 ↓	33,7 ; 41,9
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	42,2	37,2 ; 47,3	27,8	31,4	26,8 ; 36,0	27,1	26,4 ↓	22,1 ; 30,7
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	12,8	10,0 ; 16,0	31,9	33,4	29,3 ; 37,4	54,9	53,9 ↓	49,6 ; 58,1
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	13,0	10,0 ; 16,4	28,8	34,4	29,9 ; 38,9	56,8	52,6 ↓	48,0 ; 57,3
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	5,4*	3,7 ; 7,5	34,1	33,7	29,8 ; 37,5	57,3	61,0 .	57,0 ; 64,9
42. Propreté des lieux	3,4	2,6*	1,5 ; 4,1	27,1	25,4	21,9 ; 28,9	69,5	72,0 ↑	68,4 ; 75,6
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	2,1**	1,1 ; 3,6	28,2	25,9	22,3 ; 29,4	68,5	72,0 ↑	68,4 ; 75,6
44. Confort du mobilier	12,6	11,0	8,5 ; 13,9	37,9	36,3	32,4 ; 40,1	49,5	52,8 ↓	48,8 ; 56,8

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	1,3**	0,6 ; 2,6	22,5	22,3	18,8 ; 25,9	75,7	76,4 ↑	72,8 ; 79,9
2. Traitement équitable pour tous	2,7	3,3*	2,0 ; 5,2	26,9	28,3	24,2 ; 32,4	70,4	68,4 .	64,2 ; 72,6
3. Respect de l'intimité physique	1,5	1,0**	0,4 ; 2,3	19,6	17,7	14,5 ; 21,2	78,9	81,3 ↑	77,7 ; 84,5
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	1,0**	0,4 ; 2,0	16,8	15,6	12,7 ; 18,9	81,4	83,4 ↑	80,1 ; 86,4
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	5,5*	3,6 ; 7,9	28,8	26,6	22,7 ; 30,4	62,3	67,9 .	63,8 ; 72,0
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	4,6*	3,0 ; 6,7	25,6	26,2	22,5 ; 29,9	68,4	69,2 .	65,2 ; 73,1
7. Écoute attentive	3,6	1,7**	0,8 ; 3,0	21,7	22,7	19,1 ; 26,4	74,7	75,6 ↑	71,9 ; 79,3
8. Situation comprise	4,1	2,5**	1,4 ; 4,1	22,6	20,9	17,4 ; 24,4	73,4	76,6 ↑	72,9 ; 80,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	9,7	7,1 ; 12,7	27,6	28,4	24,3 ; 32,4	60,8	62,0 ↓	57,6 ; 66,4
10. Compétence de l'intervenant	3,2	1,4**	0,6 ; 2,6	21,7	21,6	18,0 ; 25,1	75,1	77,1 ↑	73,5 ; 80,7
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	4,5*	2,7 ; 6,9	23,8	24,7	20,4 ; 29,1	68,8	70,8 .	66,2 ; 75,3
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	4,1**	1,9 ; 7,6	27,6	27,0	22,0 ; 32,0	67,4	68,9 ↑	63,7 ; 74,2
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	2,4**	1,2 ; 4,4	26,5	26,1	22,0 ; 30,2	68,3	71,4 ↑	67,2 ; 75,7
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	4,0*	2,4 ; 6,2	22,5	21,2	17,6 ; 24,8	73,2	74,8 ↑	71,0 ; 78,7
15. Respect des engagements	6,1	4,6*	2,9 ; 6,9	23,2	22,4	18,5 ; 26,3	70,7	73,0 ↑	68,9 ; 77,1
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	5,1*	3,1 ; 7,8	26,9	28,5	23,9 ; 33,1	66,4	66,5 .	61,7 ; 71,3
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	7,7*	4,8 ; 11,6	28,2	25,6	21,0 ; 30,3	64,6	66,7 ↑	61,5 ; 71,8
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	4,4**	2,4 ; 7,3	28,0	28,6	23,9 ; 33,3	65,9	67,0 .	62,1 ; 71,9
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	5,6*	3,5 ; 8,4	26,6	25,8	21,7 ; 29,9	67,4	68,6 .	64,2 ; 73,0
21. Réconfort	7,9	7,5*	4,9 ; 10,8	26,9	28,5	23,8 ; 33,2	65,2	64,0 .	59,1 ; 69,0
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	5,9*	3,9 ; 8,5	25,8	27,5	23,6 ; 31,4	67,3	66,6 .	62,5 ; 70,8
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	6,7*	4,0 ; 10,5	29,9	29,7	24,4 ; 35,0	63,1	63,5 .	58,0 ; 69,1

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	15,2	11,1 ; 20,1	28,9	31,9	26,3 ; 37,6	50,4	52,8 ↓	46,7 ; 59,0
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	7,1*	4,9 ; 9,9	28,5	27,2	23,2 ; 31,3	62,5	65,7 .	61,3 ; 70,1
27. Langage facile à comprendre	2,1	0,9**	0,4 ; 1,9	20,6	20,6	17,2 ; 24,1	77,3	78,4 ↑	75,0 ; 81,9
28. Documentation facile à comprendre	5,5	3,8**	1,9 ; 6,7	23,7	25,9	21,4 ; 30,4	70,8	70,3 .	65,6 ; 75,0
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	8,0*	5,3 ; 11,5	20,9	27,0	22,4 ; 31,7	66,4	65,0 .	60,0 ; 70,0
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	7,2*	4,3 ; 11,1	27,2	27,8	22,4 ; 33,2	62,6	65,0 .	59,2 ; 70,8
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	8,9*	5,7 ; 13,1	31,1	34,4	28,9 ; 40,0	56,6	56,6 ↓	50,7 ; 62,5
33. Transfert de dossier assuré	9,7	7,6*	4,5 ; 11,7	24,0	25,6	20,4 ; 30,8	66,3	66,8 .	61,1 ; 72,6
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	7,9*	5,5 ; 10,9	21,9	26,0	22,0 ; 30,1	66,6	66,1 .	61,7 ; 70,5
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	18,3	15,1 ; 21,9	28,1	25,4	21,6 ; 29,3	57,7	56,2 ↓	51,9 ; 60,6
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	0,2**	0,0 ; 1,1	14,0	11,9	9,3 ; 14,9	84,4	87,9 ↑	84,9 ; 90,5
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	21,8	18,1 ; 25,6	27,6	28,2	24,0 ; 32,4	49,0	50,0 ↓	45,3 ; 54,6
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	37,7	31,8 ; 43,6	29,8	30,8	25,4 ; 36,2	36,8	31,5 ↓	25,8 ; 37,3
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	11,0*	8,0 ; 14,7	31,6	33,3	28,5 ; 38,0	56,5	55,7 ↓	50,7 ; 60,8
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	11,8*	8,3 ; 16,1	31,0	35,6	30,3 ; 40,9	56,0	52,6 ↓	47,1 ; 58,2
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	3,1*	1,8 ; 5,0	34,9	34,8	30,6 ; 39,1	58,2	62,0 .	57,7 ; 66,4
42. Propreté des lieux	3,8	3,1*	1,8 ; 4,9	29,1	27,0	23,1 ; 30,9	67,1	69,9 ↑	65,9 ; 73,9
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	1,7**	0,8 ; 3,2	31,0	29,5	25,5 ; 33,6	65,8	68,8 ↑	64,7 ; 72,9
44. Confort du mobilier	11,8	11,9	9,1 ; 15,2	43,4	36,2	32,0 ; 40,4	44,8	51,9 ↓	47,4 ; 56,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
10 Compétence de l'intervenant	1	1	1 ; 2	Fiabilité ♦
13 Services améliorant l'état de santé	2	2	1 ; 4	Fiabilité ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	3	2 ; 4	Rapidité ○
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	4	3 ; 5	Apaisement ♦
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	5	3 ; 5	Fiabilité ♦
6 Temps nécessaire accordé	6	6	6 ; 10	Empathie ■
2 Traitement équitable pour tous	8	7	6 ; 12	Respect ■
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	8	6 ; 12	Rapidité ○
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	9	6 ; 14	Fiabilité ♦
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	10	6 ; 14	Rapidité ○
8 Situation comprise	10	11	6 ; 14	Empathie ■
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	12	8 ; 16	Apaisement ♦
17 Encouragement à la prévention du problème	12	13	8 ; 16	Responsabilisation ♦
30 Même intervenant à chaque fois	18	14	10 ; 17	Continuité ○
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	15	11 ; 17	Fiabilité ♦
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	16	12 ; 18	Continuité ○
7 Écoute attentive	17	17	13 ; 18	Empathie ■
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	18	16 ; 21	Rapidité ○
15 Respect des engagements	19	19	17 ; 21	Fiabilité ♦
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	20	18 ; 24	Confidentialité ■
27 Langage facile à comprendre	20	21	18 ; 24	Simplicité ○
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	22	19 ; 24	Responsabilisation ♦
1 Politesse/respect	23	23	20 ; 25	Respect ■
9 Ponctualité des rendez-vous	21	24	21 ; 26	Fiabilité ♦
33 Transfert de dossier assuré	25	25	22 ; 26	Continuité ○
42 Propreté des lieux	26	26	25 ; 27	Confort ○
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	27	26 ; 31	Simplicité ○
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	28	26 ; 33	Simplicité ○
3 Respect de l'intimité physique	28	29	26 ; 33	Respect ■
12 Équipements adaptés aux besoins	29	30	27 ; 34	Fiabilité ♦
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	31	28 ; 34	Confidentialité ■
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	32	28 ; 34	Solidarisation ♦
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	33	28 ; 34	Continuité ○
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	34	30 ; 34	Accessibilité ○
28 Documentation facile à comprendre	35	35	35 ; 35	Simplicité ○
21 Réconfort	38	36	36 ; 38	Apaisement ♦
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	37	36 ; 39	Confort ○
36 Services offerts dans sa langue	36	38	36 ; 39	Accessibilité ○
41 Atmosphère agréable	40	39	37 ; 40	Confort ○
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	40	38 ; 40	Accessibilité ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Chaudière-Appalaches, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ○ Langage facile à comprendre ○ Même intervenant à chaque fois ○ Transfert de dossier assuré	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Atmosphère agréable	◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats ○ Propreté des lieux	■ Temps nécessaire accordé ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Chaudière-Appalaches, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Même intervenant à chaque fois ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Atmosphère agréable	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	■ Temps nécessaire accordé
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.

Figure 3

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Chaudière-Appalaches, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ○ Langage facile à comprendre ○ Propreté des lieux	■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Atmosphère agréable	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	■ Temps équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région I3

LAVAL



Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Laval et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	6,8	5,5 ; 8,0	32,7	34,0	31,8 ; 36,3	60,2	59,2	56,8 ; 61,5
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	8,9*	6,3 ; 12,2	38,5	35,8	31,6 ; 40,1	51,2	55,2	50,8 ; 59,7
Clinique	5,9	6,4*	4,3 ; 9,1	30,6	32,8	28,8 ; 36,8	63,5	60,8	56,6 ; 65,0
CLSC	4,8	5,8*	3,9 ; 8,1	31,0	35,0	31,0 ; 39,0	64,1	59,3	55,1 ; 63,4

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	5,0*	3,3 ; 7,3	28,9	29,8	25,7 ; 34,0	66,0	65,2 ↑	60,9 ; 69,5
2. Traitement équitable pour tous	7,8	8,6*	5,9 ; 12,0	32,9	31,0	26,8 ; 35,1	59,4	60,5 ↑	56,0 ; 64,9
3. Respect de l'intimité physique	3,9	4,0*	2,5 ; 6,1	25,8	25,5	21,5 ; 29,5	70,4	70,5 ↑	66,3 ; 74,7
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	2,4**	0,8 ; 5,2	23,1	22,2	18,4 ; 26,0	74,5	75,4 ↑	71,3 ; 79,5
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	11,5	8,9 ; 14,6	34,0	36,4	32,0 ; 40,9	51,9	52,1 .	47,5 ; 56,6
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	17,0	13,8 ; 20,6	32,3	31,1	26,8 ; 35,3	52,6	51,9 .	47,5 ; 56,4
7. Écoute attentive	8,2	7,8*	5,6 ; 10,4	30,3	30,8	26,6 ; 35,0	61,6	61,4 ↑	57,0 ; 65,8
8. Situation comprise	9,0	7,7*	5,5 ; 10,4	29,3	30,6	26,5 ; 34,8	61,8	61,7 ↑	57,3 ; 66,0

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	23,9	19,7 ; 28,1	29,5	31,2	26,6 ; 35,7	48,3	45,0 ↓	40,1 ; 49,8
10. Compétence de l'intervenant	5,3	3,2*	1,9 ; 4,9	25,8	24,7	20,9 ; 28,6	68,9	72,1 ↑	68,1 ; 76,1
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	9,4	7,0 ; 12,3	29,3	26,4	22,0 ; 30,9	59,2	64,1 ↑	59,4 ; 68,8
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	9,0*	5,4 ; 13,8	32,1	30,5	25,4 ; 35,6	60,1	60,5 ↑	54,9 ; 66,1
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	10,7*	7,6 ; 14,4	32,1	31,0	26,7 ; 35,4	58,3	58,3 .	53,5 ; 63,0
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	7,5*	5,0 ; 10,6	28,2	28,2	23,9 ; 32,6	64,2	64,3 ↑	59,7 ; 68,9
15. Respect des engagements	11,1	12,6	9,7 ; 16,0	27,5	30,0	25,6 ; 34,5	61,3	57,4 .	52,6 ; 62,2
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	10,5	7,7 ; 13,9	29,3	29,8	25,2 ; 34,3	59,2	59,8 .	54,9 ; 64,7
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	14,2	10,6 ; 18,4	30,7	25,6	20,7 ; 30,6	54,3	60,1 .	54,7 ; 65,6
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	11,0	8,1 ; 14,5	31,8	29,6	24,8 ; 34,5	56,1	59,4 .	54,2 ; 64,5
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	12,5	9,5 ; 16,0	30,0	29,4	24,9 ; 33,9	56,6	58,2 .	53,4 ; 63,0
21. Réconfort	16,8	14,4	11,1 ; 18,2	30,2	30,4	25,9 ; 35,0	53,0	55,2 .	50,2 ; 60,2
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	9,8	7,3 ; 12,9	30,9	29,4	25,1 ; 33,7	56,6	60,8 .	56,2 ; 65,3
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	16,6	12,3 ; 21,6	32,5	28,7	22,8 ; 34,5	50,8	54,8 .	48,4 ; 61,1

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	22,5	17,2 ; 27,9	30,1	32,2	25,5 ; 38,8	39,6	45,3 ↓	38,4 ; 52,2
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	16,6	12,9 ; 20,9	34,8	32,9	28,4 ; 37,5	51,2	50,5 ↓	45,6 ; 55,4
27. Langage facile à comprendre	5,6	4,1*	2,5 ; 6,2	27,0	25,3	21,5 ; 29,1	67,5	70,6 ↑	66,6 ; 74,7
28. Documentation facile à comprendre	13,9	12,2*	8,7 ; 16,4	29,4	27,9	22,7 ; 33,2	56,7	59,9 .	54,3 ; 65,5
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	12,7	9,4 ; 16,7	27,6	26,4	21,5 ; 31,4	55,5	60,9 .	55,6 ; 66,2
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	15,0	11,2 ; 19,6	29,9	27,8	22,4 ; 33,1	54,5	57,2 .	51,3 ; 63,0
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	14,7	11,0 ; 19,2	34,9	40,8	35,2 ; 46,5	46,7	44,5 ↓	38,9 ; 50,0
33. Transfert de dossier assuré	13,4	15,6	11,5 ; 20,5	28,3	24,9	19,4 ; 30,5	58,4	59,4 .	53,2 ; 65,7
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	30,2	25,9 ; 34,6	30,7	29,9	25,4 ; 34,4	48,1	39,9 ↓	35,3 ; 44,5
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	4,2*	2,7 ; 6,3	31,5	34,8	30,2 ; 39,4	63,6	61,0 .	56,4 ; 65,6
36. Services offerts dans sa langue	2,1	2,0**	1,0 ; 3,6	16,2	17,2	13,9 ; 20,9	81,7	80,8 ↑	77,0 ; 84,2
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	35,1	30,4 ; 39,7	27,1	26,6	22,3 ; 30,9	40,0	38,3 ↓	33,6 ; 43,1
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	54,0	47,9 ; 60,1	22,5	18,9	14,2 ; 24,2	26,9	27,1 ↓	21,8 ; 32,4
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	19,8	15,8 ; 24,2	33,6	33,6	29,1 ; 38,2	47,8	46,6 ↓	41,8 ; 51,4
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	19,9	15,7 ; 24,6	32,2	30,9	26,3 ; 35,5	49,9	49,2 .	44,1 ; 54,3
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	15,5	12,2 ; 19,3	38,3	35,2	30,9 ; 39,5	46,9	49,3 ↓	44,8 ; 53,8
42. Propreté des lieux	15,6	15,3	12,0 ; 19,0	37,5	34,5	30,4 ; 38,6	46,9	50,2 .	45,7 ; 54,7
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	8,4*	5,9 ; 11,6	39,2	38,8	34,2 ; 43,3	53,8	52,8 .	48,1 ; 57,5
44. Confort du mobilier	24,5	22,8	18,9 ; 26,7	41,4	44,3	39,8 ; 48,7	34,0	32,9 ↓	28,7 ; 37,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	5,1*	3,2 ; 7,6	22,5	26,8	23,1 ; 30,6	74,2	68,1 ↑	64,1 ; 72,1
2. Traitement équitable pour tous	4,1	5,0*	3,2 ; 7,5	26,4	31,3	27,2 ; 35,4	69,5	63,7 .	59,4 ; 67,9
3. Respect de l'intimité physique	1,7	2,5**	1,1 ; 4,7	18,0	23,2	19,4 ; 27,1	80,3	74,3 ↑	70,3 ; 78,3
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	2,9**	1,5 ; 5,0	15,3	17,5	14,2 ; 21,2	83,0	79,7 ↑	76,1 ; 83,3
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	6,9*	4,8 ; 9,6	23,0	25,8	22,1 ; 29,6	71,4	67,2 ↑	63,2 ; 71,3
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	12,2	9,4 ; 15,5	25,4	26,8	23,1 ; 30,4	65,0	61,0 .	56,9 ; 65,1
7. Écoute attentive	5,8	5,0*	3,5 ; 7,0	22,2	26,7	22,9 ; 30,5	72,0	68,3 ↑	64,3 ; 72,2
8. Situation comprise	5,7	4,5*	2,9 ; 6,6	22,4	27,6	23,8 ; 31,5	71,9	67,9 ↑	63,9 ; 71,9

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	20,5	16,5 ; 24,5	31,3	33,7	29,1 ; 38,3	50,4	45,8 ↓	41,1 ; 50,5
10. Compétence de l'intervenant	3,6	2,7*	1,6 ; 4,2	19,3	21,8	18,2 ; 25,3	77,1	75,6 ↑	71,9 ; 79,2
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	6,6*	4,6 ; 9,3	21,7	25,4	21,3 ; 29,4	68,9	68,0 ↑	63,7 ; 72,3
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	5,8**	3,1 ; 9,8	26,7	34,9	28,9 ; 40,9	68,4	59,3 .	53,1 ; 65,4
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	6,7*	4,4 ; 9,6	25,8	29,5	25,3 ; 33,8	68,0	63,8 .	59,3 ; 68,2
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	5,4*	3,5 ; 7,8	21,2	21,5	17,8 ; 25,3	74,8	73,1 ↑	69,1 ; 77,1
15. Respect des engagements	7,8	9,4*	6,5 ; 13,2	22,7	23,9	19,8 ; 27,9	69,5	66,7 .	62,1 ; 71,3
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	8,0*	5,5 ; 11,2	25,4	30,7	26,2 ; 35,1	66,7	61,3 .	56,6 ; 66,0
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	9,6*	6,9 ; 12,8	26,2	26,2	21,5 ; 30,8	64,2	64,3 .	59,3 ; 69,2
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	9,7*	7,0 ; 13,1	27,0	30,6	25,9 ; 35,4	65,0	59,6 .	54,6 ; 64,6
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	12,6	9,3 ; 16,7	25,2	25,7	21,5 ; 29,9	64,7	61,7 .	57,0 ; 66,4
21. Réconfort	11,1	13,8	10,2 ; 18,2	26,5	30,1	25,4 ; 34,7	62,4	56,1 .	51,1 ; 61,1
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	9,5	6,9 ; 12,6	22,4	23,8	20,1 ; 27,4	69,3	66,8 ↑	62,7 ; 70,9
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	13,5*	9,2 ; 18,8	29,2	30,7	24,8 ; 36,6	59,9	55,8 .	49,5 ; 62,1

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	36,4	30,5 ; 42,4	23,0	22,8	17,6 ; 27,9	45,9	40,8 ↓	34,8 ; 46,8
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	13,0	9,8 ; 16,8	28,8	29,2	24,7 ; 33,6	60,7	57,8 .	53,0 ; 62,6
27. Langage facile à comprendre	2,5	2,7**	1,5 ; 4,5	20,0	21,7	18,3 ; 25,2	77,5	75,6 ↑	71,9 ; 79,2
28. Documentation facile à comprendre	8,2	7,5*	5,0 ; 10,6	23,8	29,7	24,3 ; 35,2	68,1	62,8 .	57,2 ; 68,3
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	13,1	9,7 ; 17,1	20,1	21,9	17,8 ; 26,0	70,4	65,0 .	60,3 ; 69,8
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	14,3*	10,3 ; 19,1	21,8	21,6	17,2 ; 26,0	68,3	64,1 .	58,8 ; 69,4
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	17,8	13,1 ; 23,4	31,3	26,9	21,8 ; 32,0	57,1	55,3 .	49,4 ; 61,2
33. Transfert de dossier assuré	10,1	10,9*	6,1 ; 17,4	23,4	25,5	19,5 ; 32,3	66,5	63,6 .	56,5 ; 70,7
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	12,3	9,6 ; 15,6	22,1	21,6	18,2 ; 25,0	69,0	66,0 .	62,0 ; 70,1
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	13,5	10,6 ; 16,9	30,6	31,0	27,0 ; 34,9	55,3	55,5 .	51,2 ; 59,8
36. Services offerts dans sa langue	1,3 *	1,0**	0,3 ; 2,3	12,0	14,3	11,5 ; 17,6	86,7	84,7 ↑	81,3 ; 87,7
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	34,5	30,0 ; 39,0	27,1	23,7	19,7 ; 27,8	43,0	41,8 ↓	37,2 ; 46,4
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	53,0	47,5 ; 58,5	27,8	24,6	20,1 ; 29,1	27,1	22,4 ↓	17,8 ; 27,0
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	13,3	10,1 ; 17,0	31,9	31,4	26,8 ; 36,0	54,9	55,3 ↓	50,4 ; 60,2
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	15,1	11,3 ; 19,5	28,8	29,1	24,1 ; 34,0	56,8	55,9 ↓	50,5 ; 61,2
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	11,8	8,9 ; 15,1	34,1	35,4	31,4 ; 39,5	57,3	52,8 ↓	48,6 ; 57,1
42. Propreté des lieux	3,4	5,0*	3,2 ; 7,4	27,1	32,3	28,2 ; 36,3	69,5	62,7 .	58,5 ; 66,9
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	3,8*	2,3 ; 5,8	28,2	33,3	29,2 ; 37,4	68,5	62,9 .	58,7 ; 67,1
44. Confort du mobilier	12,6	17,9	14,7 ; 21,4	37,9	42,9	38,6 ; 47,2	49,5	39,2 ↓	35,1 ; 43,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	3,1*	1,9 ; 4,8	22,5	24,3	20,7 ; 27,9	75,7	72,6 ↑	68,9 ; 76,4
2. Traitement équitable pour tous	2,7	4,8*	2,9 ; 7,3	26,9	27,5	23,6 ; 31,4	70,4	67,7 ↑	63,6 ; 71,8
3. Respect de l'intimité physique	1,5	2,6**	1,4 ; 4,4	19,6	21,9	18,2 ; 25,5	78,9	75,5 ↑	71,7 ; 79,3
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	2,5**	1,3 ; 4,2	16,8	19,1	15,8 ; 22,6	81,4	78,4 ↑	75,0 ; 81,9
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	11,6	8,9 ; 14,9	28,8	30,5	26,5 ; 34,5	62,3	57,8 .	53,4 ; 62,2
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	10,3	7,8 ; 13,3	25,6	28,3	24,4 ; 32,1	68,4	61,4 .	57,3 ; 65,6
7. Écoute attentive	3,6	5,9*	3,9 ; 8,5	21,7	23,9	20,2 ; 27,6	74,7	70,2 ↑	66,2 ; 74,2
8. Situation comprise	4,1	4,8*	3,0 ; 7,3	22,6	26,7	22,8 ; 30,6	73,4	68,4 ↑	64,3 ; 72,6

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	18,1	14,6 ; 22,0	27,6	31,1	26,9 ; 35,2	60,8	50,8 ↓	46,3 ; 55,3
10. Compétence de l'intervenant	3,2	2,8*	1,6 ; 4,5	21,7	24,8	21,1 ; 28,4	75,1	72,5 ↑	68,7 ; 76,3
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	9,3*	6,2 ; 13,4	23,8	28,9	24,0 ; 33,9	68,8	61,8 .	56,4 ; 67,1
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	3,8**	1,9 ; 6,7	27,6	30,9	25,4 ; 36,4	67,4	65,3 ↑	59,6 ; 71,0
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	4,9*	3,0 ; 7,5	26,5	32,0	27,3 ; 36,7	68,3	63,1 .	58,3 ; 68,0
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	5,7*	3,9 ; 8,1	22,5	23,5	19,8 ; 27,2	73,2	70,8 ↑	66,8 ; 74,7
15. Respect des engagements	6,1	8,2*	5,7 ; 11,3	23,2	24,8	20,4 ; 29,1	70,7	67,1 ↑	62,4 ; 71,7
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	7,5*	4,7 ; 11,2	26,9	30,3	25,2 ; 35,3	66,4	62,2 ↑	56,8 ; 67,6
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	10,5*	7,0 ; 14,9	28,2	26,4	21,1 ; 31,7	64,6	63,1 .	57,3 ; 68,9
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	7,4*	4,4 ; 11,4	28,0	30,7	25,5 ; 35,8	65,9	62,0 .	56,4 ; 67,6
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	8,5*	5,8 ; 12,0	26,6	27,7	23,3 ; 32,1	67,4	63,8 ↑	59,0 ; 68,6
21. Réconfort	7,9	10,5*	7,4 ; 14,4	26,9	28,1	23,3 ; 32,8	65,2	61,4 .	56,2 ; 66,6
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	8,9*	6,4 ; 12,0	25,8	29,1	25,1 ; 33,1	67,3	62,0 .	57,6 ; 66,3
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	9,6*	6,1 ; 14,2	29,9	32,7	26,7 ; 38,7	63,1	57,7 .	51,3 ; 64,1

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	21,7	15,9 ; 28,3	28,9	29,2	23,0 ; 35,4	50,4	49,1	42,1 ; 56,2
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	7,5*	5,3 ; 10,3	28,5	34,0	29,5 ; 38,6	62,5	58,5	53,8 ; 63,2
27. Langage facile à comprendre	2,1	3,3**	1,8 ; 5,5	20,6	21,3	17,6 ; 24,9	77,3	75,4	71,5 ; 79,3
28. Documentation facile à comprendre	5,5	9,1*	5,8 ; 13,6	23,7	22,9	18,2 ; 27,6	70,8	68,0	62,6 ; 73,3
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	13,2*	9,2 ; 18,3	20,9	23,2	17,9 ; 28,4	66,4	63,6	57,6 ; 69,6
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	12,6*	8,6 ; 17,6	27,2	27,6	21,6 ; 33,5	62,6	59,9	53,4 ; 66,4
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	14,1*	9,6 ; 19,7	31,1	34,7	28,6 ; 40,9	56,6	51,2	44,7 ; 57,6
33. Transfert de dossier assuré	9,7	8,6*	5,5 ; 12,6	24,0	25,9	20,4 ; 31,3	66,3	65,6	59,7 ; 71,4
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	17,6	14,2 ; 21,3	21,9	25,3	21,5 ; 29,1	66,6	57,1	52,7 ; 61,5
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	13,2	10,4 ; 16,4	28,1	28,4	24,5 ; 32,3	57,7	58,4	54,1 ; 62,7
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	3,4*	2,0 ; 5,4	14,0	14,9	11,9 ; 18,3	84,4	81,7	78,0 ; 85,0
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	24,7	20,6 ; 28,8	27,6	31,4	27,1 ; 35,8	49,0	43,9	39,2 ; 48,6
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	44,2	38,0 ; 50,3	29,8	31,0	25,2 ; 36,8	36,8	24,9	19,6 ; 30,1
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	10,5	7,7 ; 13,9	31,6	37,3	32,4 ; 42,2	56,5	52,2	47,2 ; 57,2
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	12,5	9,3 ; 16,4	31,0	35,5	30,4 ; 40,6	56,0	52,0	46,7 ; 57,4
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	10,3	7,8 ; 13,4	34,9	40,8	36,5 ; 45,1	58,2	48,9	44,5 ; 53,3
42. Propreté des lieux	3,8	5,3*	3,4 ; 7,7	29,1	33,5	29,4 ; 37,5	67,1	61,3	57,1 ; 65,5
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	3,2**	1,8 ; 5,2	31,0	36,1	31,9 ; 40,4	65,8	60,7	56,4 ; 65,0
44. Confort du mobilier	11,8	19,2	15,8 ; 22,9	43,4	43,5	39,2 ; 47,8	44,8	37,3	33,1 ; 41,5

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Laval et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
10 Compétence de l'intervenant	1	1	1 ; 2	Fiabilité ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	2	1 ; 3	Rapidité ○
13 Services améliorant l'état de santé	2	3	2 ; 3	Fiabilité ♦
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	4	4 ; 6	Apaisement ♦
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	5	4 ; 8	Rapidité ○
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	6	4 ; 9	Fiabilité ♦
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	7	5 ; 10	Rapidité ○
6 Temps nécessaire accordé	6	8	5 ; 11	Empathie ■
8 Situation comprise	10	9	5 ; 11	Empathie ■
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	10	7 ; 13	Fiabilité ♦
2 Traitement équitable pour tous	8	11	7 ; 14	Respect ■
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	12	10 ; 17	Rapidité ○
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	13	11 ; 17	Continuité ○
7 Écoute attentive	17	14	11 ; 18	Empathie ■
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	15	11 ; 17	Apaisement ♦
17 Encouragement à la prévention du problème	12	16	11 ; 18	Responsabilisation ♦
30 Même intervenant à chaque fois	18	17	13 ; 19	Continuité ○
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	18	13 ; 19	Fiabilité ♦
15 Respect des engagements	19	19	17 ; 22	Fiabilité ♦
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	20	18 ; 23	Responsabilisation ♦
27 Langage facile à comprendre	20	21	18 ; 24	Simplicité ○
9 Ponctualité des rendez-vous	21	22	20 ; 26	Fiabilité ♦
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	23	20 ; 26	Confidentialité ■
1 Politesse/respect	23	24	20 ; 26	Respect ■
33 Transfert de dossier assuré	25	25	21 ; 27	Continuité ○
42 Propreté des lieux	26	26	24 ; 29	Confort ○
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	27	24 ; 29	Simplicité ○
3 Respect de l'intimité physique	28	28	24 ; 29	Respect ■
12 Équipements adaptés aux besoins	29	29	28 ; 31	Fiabilité ♦
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	30	28 ; 33	Simplicité ○
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	31	29 ; 33	Continuité ○
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	32	29 ; 34	Accessibilité ○
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	33	30 ; 34	Solidarisation ♦
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	34	33 ; 36	Confidentialité ■
28 Documentation facile à comprendre	35	35	33 ; 35	Simplicité ○
36 Services offerts dans sa langue	36	36	35 ; 37	Accessibilité ○
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	37	36 ; 38	Confort ○
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	38	37 ; 40	Accessibilité ○
21 Réconfort	38	39	38 ; 40	Apaisement ♦
41 Atmosphère agréable	40	40	38 ; 40	Confort ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Laval, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ○ Langage facile à comprendre	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux	■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Laval, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre	■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 3

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Laval, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Documentation facile à comprendre ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ○ Langage facile à comprendre	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux	■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région I4

LANAUDIÈRE

Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Lanaudière et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	7,2	6,1 ; 8,3	32,7	31,5	29,4 ; 33,5	60,2	61,4	59,2 ; 63,5
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	14,1	11,2 ; 17,4	38,5	33,6	29,7 ; 37,5	51,2	52,3	48,2 ; 56,3
Clinique	5,9	4,5*	3,2 ; 6,2	30,6	31,3	27,6 ; 34,9	63,5	64,2	60,5 ; 67,9
CLSC	4,8	3,9*	2,5 ; 5,7	31,0	31,6	27,9 ; 35,4	64,1	64,5	60,6 ; 68,4

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	5,9*	4,1 ; 8,2	28,9	27,9	24,2 ; 31,5	66,0	66,2 ↑	62,4 ; 70,1
2. Traitement équitable pour tous	7,8	10,5	7,9 ; 13,7	32,9	31,2	27,4 ; 35,1	59,4	58,2 ↑	54,1 ; 62,3
3. Respect de l'intimité physique	3,9	6,1*	4,3 ; 8,3	25,8	24,4	20,9 ; 28,0	70,4	69,5 ↑	65,7 ; 73,3
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	3,3*	1,9 ; 5,2	23,1	24,1	20,6 ; 27,7	74,5	72,6 ↑	68,9 ; 76,3
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	14,2	11,5 ; 17,3	34,0	30,5	26,7 ; 34,2	51,9	55,3 .	51,3 ; 59,4
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	16,2	13,1 ; 19,7	32,3	28,7	25,0 ; 32,4	52,6	55,1 .	51,0 ; 59,1
7. Écoute attentive	8,2	9,8	7,4 ; 12,6	30,3	30,4	26,5 ; 34,2	61,6	59,9 ↑	55,8 ; 63,9
8. Situation comprise	9,0	10,8	8,3 ; 13,8	29,3	27,9	24,2 ; 31,6	61,8	61,3 ↑	57,3 ; 65,3

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Lanaudière et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	22,0	18,3 ; 25,7	29,5	30,3	26,1 ; 34,5	48,3	47,7 ↓	43,2 ; 52,1
10. Compétence de l'intervenant	5,3	4,9*	3,3 ; 7,0	25,8	25,3	21,7 ; 28,9	68,9	69,8 ↑	66,0 ; 73,6
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	11,9	9,3 ; 15,0	29,3	31,1	27,1 ; 35,1	59,2	57,0 .	52,8 ; 61,2
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	5,6*	3,7 ; 8,2	32,1	36,5	31,5 ; 41,5	60,1	57,9 .	52,8 ; 62,9
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	11,4	8,8 ; 14,4	32,1	31,8	27,8 ; 35,9	58,3	56,8 ↑	52,5 ; 61,1
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	7,6*	5,4 ; 10,3	28,2	28,1	24,2 ; 32,0	64,2	64,3 ↑	60,2 ; 68,4
15. Respect des engagements	11,1	11,7	9,2 ; 14,7	27,5	28,7	24,6 ; 32,8	61,3	59,6 ↑	55,2 ; 63,9
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	12,9	9,9 ; 16,4	29,3	27,7	23,6 ; 31,7	59,2	59,4 ↑	55,0 ; 63,9
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	15,2	11,9 ; 19,1	30,7	31,0	26,3 ; 35,6	54,3	53,8 .	48,9 ; 58,7
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	11,0	8,2 ; 14,2	31,8	33,2	28,7 ; 37,7	56,1	55,8 .	51,1 ; 60,5
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	15,5	12,5 ; 19,0	30,0	26,8	23,0 ; 30,6	56,6	57,7 ↑	53,5 ; 61,9
21. Réconfort	16,8	18,3	14,9 ; 22,2	30,2	29,0	24,8 ; 33,2	53,0	52,7 .	48,1 ; 57,2
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	13,7	10,9 ; 16,8	30,9	28,6	24,8 ; 32,5	56,6	57,7 ↑	53,6 ; 61,8
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	16,7	12,9 ; 21,0	32,5	32,5	27,1 ; 37,8	50,8	50,9 .	45,3 ; 56,4

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	29,4	23,6 ; 35,1	30,1	30,3	24,2 ; 36,4	39,6	40,3	34,3 ; 46,4
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	15,5	12,1 ; 19,3	34,8	32,1	27,9 ; 36,4	51,2	52,4	47,9 ; 56,9
27. Langage facile à comprendre	5,6	6,4*	4,4 ; 8,9	27,0	26,1	22,5 ; 29,7	67,5	67,5	63,6 ; 71,3
28. Documentation facile à comprendre	13,9	14,8	11,2 ; 19,0	29,4	31,1	26,3 ; 36,0	56,7	54,1	49,0 ; 59,3
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	13,1	9,7 ; 17,1	27,6	30,4	25,8 ; 35,0	55,5	56,6	51,6 ; 61,5
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	13,2	9,9 ; 17,0	29,9	30,9	26,0 ; 35,9	54,5	55,9	50,7 ; 61,1
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	17,6	13,6 ; 22,1	34,9	34,4	29,5 ; 39,3	46,7	48,0	42,9 ; 53,1
33. Transfert de dossier assuré	13,4	14,5	10,6 ; 19,1	28,3	25,2	20,4 ; 30,0	58,4	60,4	54,9 ; 65,8
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	22,3	18,7 ; 25,9	30,7	33,9	29,8 ; 37,9	48,1	43,9	39,7 ; 48,0
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	5,7*	3,8 ; 8,3	31,5	35,3	31,2 ; 39,4	63,6	59,0	54,8 ; 63,2
36. Services offerts dans sa langue	2,1	1,2**	0,4 ; 2,8	16,2	16,5	13,5 ; 20,0	81,7	82,2	78,6 ; 85,4
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	33,6	29,4 ; 37,8	27,1	26,3	22,3 ; 30,4	40,0	40,1	35,8 ; 44,4
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	57,5	52,0 ; 63,0	22,5	21,6	17,0 ; 26,3	26,9	20,9	16,7 ; 25,2
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	17,9	14,6 ; 21,7	33,6	33,2	29,1 ; 37,3	47,8	48,8	44,5 ; 53,2
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	17,5	14,1 ; 21,3	32,2	31,2	26,8 ; 35,6	49,9	51,3	46,7 ; 55,9
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	16,5	13,6 ; 19,9	38,3	33,2	29,4 ; 37,0	46,9	50,2	46,2 ; 54,3
42. Propreté des lieux	15,6	14,8	12,0 ; 18,0	37,5	32,7	28,9 ; 36,6	46,9	52,5	48,4 ; 56,5
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	6,9*	4,8 ; 9,5	39,2	34,9	30,9 ; 38,9	53,8	58,2	54,0 ; 62,4
44. Confort du mobilier	24,5	20,2	17,0 ; 23,5	41,4	39,8	35,7 ; 43,8	34,0	40,0	36,0 ; 44,0

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	3,0*	1,8 ; 4,7	22,5	22,7	19,4 ; 26,0	74,2	74,2 ↑	70,8 ; 77,7
2. Traitement équitable pour tous	4,1	5,0*	3,2 ; 7,6	26,4	27,5	23,9 ; 31,0	69,5	67,5 ↑	63,7 ; 71,3
3. Respect de l'intimité physique	1,7	0,9**	0,4 ; 1,9	18,0	15,3	12,6 ; 18,1	80,3	83,7 ↑	81,0 ; 86,5
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	0,9**	0,4 ; 1,9	15,3	14,0	11,3 ; 16,7	83,0	85,1 ↑	82,3 ; 87,9
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	5,7*	4,1 ; 7,7	23,0	19,8	16,7 ; 22,8	71,4	74,6 ↑	71,2 ; 77,9
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	8,2	6,3 ; 10,4	25,4	24,8	21,4 ; 28,2	65,0	67,0 .	63,4 ; 70,6
7. Écoute attentive	5,8	4,2*	3,0 ; 5,7	22,2	22,9	19,6 ; 26,3	72,0	72,8 ↑	69,3 ; 76,3
8. Situation comprise	5,7	5,4*	3,8 ; 7,5	22,4	23,2	19,9 ; 26,4	71,9	71,4 ↑	67,9 ; 74,9

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Lanaudière et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	18,7	15,6 ; 22,0	31,3	28,7	24,9 ; 32,5	50,4	52,7 ↓	48,5 ; 56,8
10. Compétence de l'intervenant	3,6	3,5*	2,3 ; 5,1	19,3	18,7	15,7 ; 21,7	77,1	77,8 ↑	74,6 ; 81,0
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	8,7	6,5 ; 11,3	21,7	20,5	17,0 ; 24,0	68,9	70,8 ↑	66,9 ; 74,7
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	4,7*	2,7 ; 7,4	26,7	24,3	19,7 ; 28,8	68,4	71,1 ↑	66,2 ; 75,9
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	5,1*	3,6 ; 7,1	25,8	24,4	20,9 ; 28,0	68,0	70,4 ↑	66,7 ; 74,2
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	5,1*	3,4 ; 7,2	21,2	22,0	18,7 ; 25,4	74,8	72,9 ↑	69,3 ; 76,5
15. Respect des engagements	7,8	7,6	5,5 ; 10,1	22,7	23,6	20,0 ; 27,2	69,5	68,8 .	64,9 ; 72,7
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	8,6	6,3 ; 11,3	25,4	25,5	21,5 ; 29,5	66,7	65,9 .	61,7 ; 70,2
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	9,6	7,1 ; 12,7	26,2	26,0	21,9 ; 30,1	64,2	64,3 .	60,0 ; 68,7
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	6,1*	4,3 ; 8,3	27,0	26,5	22,5 ; 30,5	65,0	67,4 .	63,3 ; 71,5
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	10,3	7,8 ; 13,2	25,2	24,1	20,3 ; 27,8	64,7	65,6 .	61,5 ; 69,7
21. Réconfort	11,1	12,6	9,7 ; 16,0	26,5	22,7	18,9 ; 26,6	62,4	64,6 .	60,2 ; 69,0
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	7,5	5,7 ; 9,6	22,4	19,3	16,3 ; 22,3	69,3	73,2 ↑	69,9 ; 76,6
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	10,4*	7,4 ; 14,2	29,2	26,1	21,4 ; 30,9	59,9	63,4 .	58,3 ; 68,6

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	27,4	22,8 ; 32,0	23,0	21,1	16,8 ; 25,5	45,9	51,4 ↓	46,1 ; 56,8
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	9,8	7,4 ; 12,5	28,8	27,3	23,4 ; 31,2	60,7	62,9 .	58,8 ; 67,1
27. Langage facile à comprendre	2,5	2,3*	1,3 ; 3,6	20,0	21,8	18,5 ; 25,1	77,5	75,9 ↑	72,6 ; 79,3
28. Documentation facile à comprendre	8,2	7,8*	5,6 ; 10,5	23,8	21,9	18,1 ; 25,8	68,1	70,3 .	66,0 ; 74,5
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	9,0	6,7 ; 11,8	20,1	18,9	15,7 ; 22,5	70,4	72,0 ↑	68,2 ; 75,8
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	11,6	8,6 ; 15,2	21,8	18,2	14,7 ; 22,0	68,3	70,3 .	65,9 ; 74,7
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	11,7	8,6 ; 15,5	31,3	27,5	22,9 ; 32,1	57,1	60,7 .	55,6 ; 65,8
33. Transfert de dossier assuré	10,1	12,5*	8,5 ; 17,6	23,4	22,1	17,4 ; 26,8	66,5	65,4 .	59,7 ; 71,1
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	8,7	6,5 ; 11,3	22,1	20,2	17,1 ; 23,3	69,0	71,1 ↑	67,5 ; 74,7
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	22,5	19,1 ; 25,9	30,6	30,3	26,7 ; 33,9	55,3	47,2 ↓	43,2 ; 51,1
36. Services offerts dans sa langue	1,3*	1,0**	0,3 ; 2,3	12,0	9,8	7,7 ; 12,2	86,7	89,2 ↑	86,9 ; 91,5
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	33,1	29,2 ; 36,9	27,1	22,8	19,2 ; 26,4	43,0	44,1 ↓	40,0 ; 48,2
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	48,2	43,0 ; 53,4	27,8	25,3	20,9 ; 29,6	27,1	26,5 ↓	22,0 ; 31,1
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	12,8	9,9 ; 16,3	31,9	32,5	28,6 ; 36,5	54,9	54,6 ↓	50,3 ; 59,0
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	16,3	12,8 ; 20,2	28,8	29,4	25,1 ; 33,6	56,8	54,4 ↓	49,6 ; 59,1
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	8,6	6,5 ; 11,1	34,1	31,9	28,2 ; 35,5	57,3	59,6 ↓	55,7 ; 63,4
42. Propreté des lieux	3,4	2,0**	1,1 ; 3,3	27,1	24,7	21,4 ; 28,0	69,5	73,3 ↑	69,9 ; 76,6
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	3,7*	2,4 ; 5,4	28,2	24,5	21,2 ; 27,9	68,5	71,8 ↑	68,2 ; 75,3
44. Confort du mobilier	12,6	13,8	11,1 ; 17,0	37,9	34,4	30,7 ; 38,0	49,5	51,8 ↓	47,9 ; 55,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	1,5**	0,7 ; 2,8	22,5	19,6	16,5 ; 22,7	75,7	78,9 ↑	75,7 ; 82,0
2. Traitement équitable pour tous	2,7	2,8*	1,7 ; 4,3	26,9	26,0	22,4 ; 29,6	70,4	71,1 ↑	67,5 ; 74,8
3. Respect de l'intimité physique	1,5	1,7**	0,7 ; 3,3	19,6	20,9	17,5 ; 24,2	78,9	77,4 ↑	74,0 ; 80,9
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	1,2**	0,4 ; 2,6	16,8	19,7	16,6 ; 23,3	81,4	79,1 ↑	75,7 ; 82,4
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	10,4	7,9 ; 13,4	28,8	32,5	28,6 ; 36,4	62,3	57,1 ↓	52,9 ; 61,2
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	4,3*	2,8 ; 6,2	25,6	27,8	24,1 ; 31,4	68,4	67,9 ↑	64,1 ; 71,7
7. Écoute attentive	3,6	2,7*	1,6 ; 4,2	21,7	21,5	18,1 ; 24,8	74,7	75,8 ↑	72,3 ; 79,3
8. Situation comprise	4,1	3,8*	2,3 ; 5,8	22,6	20,9	17,6 ; 24,2	73,4	75,3 ↑	71,7 ; 78,8

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Lanaudière et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	10,3	7,7 ; 13,5	27,6	27,4	23,4 ; 31,5	60,8	62,2 ↓	57,8 ; 66,6
10. Compétence de l'intervenant	3,2	3,7*	2,3 ; 5,6	21,7	20,2	16,9 ; 23,5	75,1	76,1 ↑	72,6 ; 79,6
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	10,6*	7,4 ; 14,6	23,8	19,4	15,5 ; 23,8	68,8	70,0 ↑	65,2 ; 74,9
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	4,2**	2,3 ; 6,9	27,6	26,6	21,7 ; 31,6	67,4	69,2 .	64,0 ; 74,3
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	5,3*	3,4 ; 7,8	26,5	22,9	19,1 ; 26,8	68,3	71,8 ↑	67,6 ; 75,9
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	3,6*	2,2 ; 5,4	22,5	22,3	18,8 ; 25,8	73,2	74,1 ↑	70,5 ; 77,8
15. Respect des engagements	6,1	5,3*	3,4 ; 7,7	23,2	20,7	16,9 ; 24,4	70,7	74,1 ↑	70,0 ; 78,1
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	5,5*	3,3 ; 8,5	26,9	24,6	20,1 ; 29,2	66,4	69,9 ↑	65,0 ; 74,8
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	8,4*	5,5 ; 12,2	28,2	25,1	20,2 ; 30,1	64,6	66,5 ↑	61,1 ; 71,9
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	7,0*	4,4 ; 10,6	28,0	25,0	20,4 ; 29,6	65,9	68,0 ↑	62,9 ; 73,1
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	5,9*	3,9 ; 8,6	26,6	27,0	22,6 ; 31,3	67,4	67,1 ↑	62,5 ; 71,7
21. Réconfort	7,9	8,8*	6,0 ; 12,4	26,9	27,1	22,3 ; 31,8	65,2	64,1 .	59,0 ; 69,3
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	6,2*	4,3 ; 8,7	25,8	27,5	23,6 ; 31,3	67,3	66,3 .	62,2 ; 70,4
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	7,7*	4,9 ; 11,4	29,9	28,4	22,8 ; 34,0	63,1	63,9 .	58,0 ; 69,8

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Lanaudière et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	22,9	17,6 ; 28,1	28,9	20,1	15,3 ; 24,9	50,4	57,0	50,8 ; 63,3
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	6,2*	4,2 ; 8,7	28,5	27,0	23,0 ; 31,1	62,5	66,8	62,5 ; 71,1
27. Langage facile à comprendre	2,1	1,4**	0,6 ; 2,8	20,6	20,9	17,5 ; 24,3	77,3	77,7	74,2 ; 81,2
28. Documentation facile à comprendre	5,5	5,3*	3,1 ; 8,3	23,7	20,6	16,4 ; 24,9	70,8	74,1	69,5 ; 78,7
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	14,4	10,8 ; 18,6	20,9	19,4	15,3 ; 24,1	66,4	66,2	61,1 ; 71,4
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	9,5*	6,2 ; 13,6	27,2	22,3	17,1 ; 27,6	62,6	68,2	62,3 ; 74,0
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	10,5*	7,0 ; 14,8	31,1	28,5	23,0 ; 34,0	56,6	61,0	55,1 ; 67,0
33. Transfert de dossier assuré	9,7	9,0*	5,9 ; 13,0	24,0	20,8	16,0 ; 25,6	66,3	70,2	64,8 ; 75,6
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	11,1	8,5 ; 14,2	21,9	22,8	19,2 ; 26,4	66,6	66,1	62,1 ; 70,2
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	17,2	14,1 ; 20,7	28,1	26,5	22,8 ; 30,2	57,7	56,3	52,1 ; 60,4
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	0,7**	0,3 ; 1,5	14,0	12,6	10,0 ; 15,2	84,4	86,7	84,0 ; 89,3
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	21,2	17,4 ; 25,0	27,6	23,4	19,4 ; 27,4	49,0	55,4	50,6 ; 60,2
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	33,5	28,7 ; 38,3	29,8	30,8	26,1 ; 35,5	36,8	35,7	30,8 ; 40,5
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	12,4	9,2 ; 16,2	31,6	29,1	24,6 ; 33,6	56,5	58,5	53,6 ; 63,4
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	11,5	8,5 ; 15,1	31,0	28,1	23,4 ; 32,8	56,0	60,4	55,3 ; 65,5
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	8,0	6,0 ; 10,5	34,9	36,4	32,3 ; 40,4	58,2	55,7	51,5 ; 59,8
42. Propreté des lieux	3,8	2,9*	1,8 ; 4,4	29,1	29,8	26,0 ; 33,6	67,1	67,3	63,4 ; 71,2
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	4,5*	2,9 ; 6,7	31,0	26,9	23,2 ; 30,6	65,8	68,5	64,7 ; 72,4
44. Confort du mobilier	11,8	13,5	10,8 ; 16,6	43,4	43,4	39,3 ; 47,6	44,8	43,0	38,9 ; 47,2

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Lanaudière et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
10 Compétence de l'intervenant	1	1	1 ; 1	Fiabilité ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	2	2 ; 3	Rapidité ○
13 Services améliorant l'état de santé	2	3	2 ; 4	Fiabilité ♦
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	4	2 ; 5	Apaisement ♦
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	5	4 ; 8	Fiabilité ♦
6 Temps nécessaire accordé	6	6	4 ; 9	Empathie ■
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	7	5 ; 9	Rapidité ○
2 Traitement équitable pour tous	8	8	5 ; 10	Respect ■
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	9	7 ; 11	Rapidité ○
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	10	6 ; 11	Fiabilité ♦
8 Situation comprise	10	11	10 ; 15	Empathie ■
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	12	10 ; 16	Rapidité ○
30 Même intervenant à chaque fois	18	13	11 ; 17	Continuité ○
17 Encouragement à la prévention du problème	12	14	11 ; 17	Responsabilisation ♦
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	15	11 ; 17	Fiabilité ♦
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	16	11 ; 18	Apaisement ♦
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	17	14 ; 19	Continuité ○
7 Écoute attentive	17	18	15 ; 19	Empathie ■
15 Respect des engagements	19	19	17 ; 21	Fiabilité ♦
27 Langage facile à comprendre	20	20	18 ; 23	Simplicité ○
9 Ponctualité des rendez-vous	21	21	19 ; 23	Fiabilité ♦
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	22	19 ; 24	Responsabilisation ♦
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	23	21 ; 26	Confidentialité ■
1 Politesse/respect	23	24	21 ; 26	Respect ■
33 Transfert de dossier assuré	25	25	22 ; 27	Continuité ○
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	26	24 ; 30	Simplicité ○
42 Propreté des lieux	26	27	24 ; 30	Confort ○
12 Équipements adaptés aux besoins	29	28	25 ; 29	Fiabilité ♦
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	29	27 ; 32	Simplicité ○
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	30	28 ; 33	Accessibilité ○
3 Respect de l'intimité physique	28	31	28 ; 32	Respect ■
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	32	30 ; 34	Continuité ○
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	33	30 ; 35	Solidarisation ♦
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	34	32 ; 35	Confidentialité ■
28 Documentation facile à comprendre	35	35	33 ; 35	Simplicité ○
36 Services offerts dans sa langue	36	36	36 ; 37	Accessibilité ○
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	37	36 ; 39	Confort ○
21 Réconfort	38	38	37 ; 39	Apaisement ♦
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	39	37 ; 39	Accessibilité ○
41 Atmosphère agréable	40	40	40 ; 40	Confort ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Lanaudière, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Respect des engagements ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Transfert de dossier assuré	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Atmosphère agréable	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats ○ Propreté des lieux	■ Temps nécessaire accordé ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Lanaudière, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Même intervenant à chaque fois ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations	◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	■ Temps nécessaire accordé ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 3

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Lanaudière, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Documentation facile à comprendre ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Langage facile à comprendre ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement)	◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Propreté des lieux	○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région I5

LAURENTIDES

Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Laurentides et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Ensemble	7,0	8,8	7,4 ; 10,3	32,7	32,3	30,0 ; 34,6	60,2	58,9	56,4 ; 61,3
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	14,4	11,5 ; 17,7	38,5	36,5	32,4 ; 40,6	51,2	49,1	44,8 ; 53,3
Clinique	5,9	7,5*	5,2 ; 10,4	30,6	32,0	27,9 ; 36,1	63,5	60,5	56,3 ; 64,8
CLSC	4,8	4,5**	2,5 ; 7,4	31,0	28,8	24,0 ; 33,7	64,1	66,7	61,6 ; 71,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laurentides et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	4,8*	3,1 ; 7,0	28,9	29,8	25,8 ; 33,8	66,0	65,4 ↑	61,3 ; 69,5
2. Traitement équitable pour tous	7,8	6,9	5,2 ; 8,9	32,9	33,2	29,0 ; 37,4	59,4	59,9 ↑	55,7 ; 64,2
3. Respect de l'intimité physique	3,9	3,6*	2,3 ; 5,2	25,8	26,7	22,8 ; 30,6	70,4	69,8 ↑	65,8 ; 73,8
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	1,9**	1,1 ; 3,2	23,1	23,9	20,1 ; 27,8	74,5	74,1 ↑	70,3 ; 78,0
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	17,8	14,3 ; 21,8	34,0	32,5	28,4 ; 36,5	51,9	49,7 .	45,5 ; 54,0
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	18,5	15,1 ; 22,3	32,3	31,1	27,2 ; 35,1	52,6	50,4 .	46,1 ; 54,6
7. Écoute attentive	8,2	9,7	7,3 ; 12,7	30,3	32,9	28,8 ; 37,0	61,6	57,4 ↑	53,1 ; 61,6
8. Situation comprise	9,0	8,9	6,6 ; 11,7	29,3	32,6	28,5 ; 36,7	61,8	58,5 ↑	54,2 ; 62,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laurentides et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	26,9	22,8 ; 31,1	29,5	29,8	25,4 ; 34,1	48,3	43,3 ↓	38,7 ; 47,9
10. Compétence de l'intervenant	5,3	5,6*	3,9 ; 7,7	25,8	28,6	24,6 ; 32,6	68,9	65,9 ↑	61,7 ; 70,0
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	14,5	11,4 ; 18,0	29,3	27,5	23,4 ; 31,5	59,2	58,1 ↑	53,6 ; 62,6
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	7,1*	4,9 ; 10,0	32,1	35,8	30,6 ; 41,1	60,1	57,0 ↑	51,7 ; 62,4
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	10,0	7,6 ; 12,8	32,1	33,2	28,9 ; 37,5	58,3	56,8 ↑	52,3 ; 61,3
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	10,3	7,7 ; 13,3	28,2	29,8	25,5 ; 34,2	64,2	59,9 ↑	55,4 ; 64,4
15. Respect des engagements	11,1	12,7	9,8 ; 16,2	27,5	27,5	23,3 ; 31,6	61,3	59,8 ↑	55,2 ; 64,4
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	13,4	10,2 ; 17,1	29,3	29,0	24,5 ; 33,5	59,2	57,6 ↑	52,8 ; 62,5
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	18,0	13,7 ; 23,2	30,7	27,9	23,4 ; 32,5	54,3	54,0 ↑	48,6 ; 59,4
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	15,4	11,6 ; 19,9	31,8	29,9	25,4 ; 34,5	56,1	54,6 .	49,5 ; 59,7
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	13,4	10,2 ; 17,1	30,0	32,6	28,4 ; 36,8	56,6	54,0 ↑	49,5 ; 58,6
21. Réconfort	16,8	18,9	15,1 ; 23,1	30,2	33,0	28,4 ; 37,6	53,0	48,1 .	43,3 ; 52,9
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	14,2	11,2 ; 17,6	30,9	29,4	25,3 ; 33,5	56,6	56,4 ↑	52,0 ; 60,8
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	21,0	16,0 ; 26,0	32,5	30,5	25,0 ; 36,0	50,8	48,5 .	42,5 ; 54,5

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laurentides et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	33,4	27,2 ; 39,5	30,1	27,3	21,8 ; 32,9	39,6	39,3	33,0 ; 45,6
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	11,7	9,0 ; 14,9	34,8	33,6	29,3 ; 38,0	51,2	54,7 ↑	50,1 ; 59,3
27. Langage facile à comprendre	5,6	7,1*	4,7 ; 10,2	27,0	26,6	22,7 ; 30,4	67,5	66,3 ↑	62,1 ; 70,5
28. Documentation facile à comprendre	13,9	19,2	14,3 ; 25,0	29,4	28,8	23,7 ; 33,8	56,7	52,0	46,3 ; 57,7
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	18,8	14,7 ; 23,5	27,6	26,8	22,3 ; 31,3	55,5	54,4	49,2 ; 59,6
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	19,5	14,8 ; 24,9	29,9	26,3	21,4 ; 31,1	54,5	54,2	48,5 ; 60,0
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	21,2	16,7 ; 25,7	34,9	28,8	24,0 ; 33,6	46,7	50,0	44,5 ; 55,5
33. Transfert de dossier assuré	13,4	16,4	12,1 ; 21,5	28,3	26,0	21,1 ; 31,0	58,4	57,6 ↑	51,8 ; 63,4
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	19,7	16,4 ; 23,4	30,7	30,4	26,4 ; 34,3	48,1	49,9	45,6 ; 54,3
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	6,1*	4,2 ; 8,6	31,5	30,3	26,3 ; 34,3	63,6	63,6 ↑	59,4 ; 67,8
36. Services offerts dans sa langue	2,1	1,2**	0,5 ; 2,5	16,2	14,3	11,5 ; 17,6	81,7	84,4 ↑	81,1 ; 87,4
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	33,7	29,3 ; 38,2	27,1	24,8	20,7 ; 29,0	40,0	41,4 ↓	36,7 ; 46,2
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	56,8	51,3 ; 62,4	22,5	16,9	13,1 ; 21,2	26,9	26,3 ↓	21,4 ; 31,2
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	19,7	16,3 ; 23,4	33,6	34,3	29,9 ; 38,7	47,8	46,0	41,5 ; 50,6
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	17,2	13,8 ; 21,0	32,2	34,5	29,9 ; 39,0	49,9	48,4	43,6 ; 53,1
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	18,8	15,2 ; 22,7	38,3	37,6	33,5 ; 41,6	46,9	43,7 ↓	39,4 ; 47,9
42. Propreté des lieux	15,6	17,7	14,2 ; 21,5	37,5	39,2	35,0 ; 43,3	46,9	43,2 ↓	38,9 ; 47,4
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	6,9*	4,9 ; 9,3	39,2	42,2	37,9 ; 46,5	53,8	50,9	46,6 ; 55,3
44. Confort du mobilier	24,5	31,2	27,1 ; 35,4	41,4	38,1	34,0 ; 42,2	34,0	30,6 ↓	26,7 ; 34,6

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laurentides et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	3,7**	1,9 ; 6,5	22,5	24,4	20,8 ; 28,0	74,2	71,9 ↑	68,0 ; 75,8
2. Traitement équitable pour tous	4,1	6,2*	4,0 ; 9,2	26,4	29,6	25,6 ; 33,6	69,5	64,2 .	59,9 ; 68,4
3. Respect de l'intimité physique	1,7	1,4**	0,7 ; 2,5	18,0	22,5	18,7 ; 26,3	80,3	76,1 ↑	72,3 ; 80,0
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	1,6**	0,4 ; 4,2	15,3	17,7	14,5 ; 21,3	83,0	80,7 ↑	76,8 ; 84,2
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	4,6*	3,2 ; 6,4	23,0	24,9	21,1 ; 28,7	71,4	70,5 ↑	66,6 ; 74,5
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	9,8	7,2 ; 12,9	25,4	27,8	23,9 ; 31,7	65,0	62,5 .	58,3 ; 66,7
7. Écoute attentive	5,8	5,8*	4,0 ; 8,2	22,2	26,8	22,9 ; 30,6	72,0	67,4 ↑	63,4 ; 71,4
8. Situation comprise	5,7	5,8*	3,9 ; 8,2	22,4	25,4	21,5 ; 29,2	71,9	68,9 ↑	64,8 ; 72,9

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laurentides et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	20,4	16,6 ; 24,2	31,3	28,5	24,5 ; 32,5	50,4	51,1 ↓	46,6 ; 55,6
10. Compétence de l'intervenant	3,6	3,4**	1,9 ; 5,6	19,3	22,2	18,6 ; 25,9	77,1	74,3 ↑	70,5 ; 78,2
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	10,9*	7,8 ; 14,8	21,7	25,4	21,4 ; 29,4	68,9	63,7 .	59,2 ; 68,1
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	6,5**	3,0 ; 11,9	26,7	30,0	24,4 ; 35,6	68,4	63,5 .	57,5 ; 69,6
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	8,8*	6,1 ; 12,0	25,8	28,4	24,3 ; 32,4	68,0	62,9 .	58,5 ; 67,2
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	5,0*	3,1 ; 7,6	21,2	22,5	18,6 ; 26,3	74,8	72,5 ↑	68,4 ; 76,6
15. Respect des engagements	7,8	7,7*	5,2 ; 10,8	22,7	27,6	23,4 ; 31,9	69,5	64,7 .	60,2 ; 69,2
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	7,9	5,7 ; 10,5	25,4	27,2	22,9 ; 31,6	66,7	64,9 ↑	60,4 ; 69,4
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	10,4	7,6 ; 13,8	26,2	29,8	25,3 ; 34,4	64,2	59,8 .	55,0 ; 64,6
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	7,5*	5,1 ; 10,7	27,0	31,6	27,0 ; 36,2	65,0	60,8 .	56,1 ; 65,6
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	12,2*	8,8 ; 16,4	25,2	26,4	22,5 ; 30,4	64,7	61,4 .	56,8 ; 65,9
21. Réconfort	11,1	11,5*	8,1 ; 15,7	26,5	30,7	26,1 ; 35,2	62,4	57,8 .	52,8 ; 62,9
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	9,1*	6,3 ; 12,6	22,4	23,9	20,4 ; 27,4	69,3	67,0 ↑	62,9 ; 71,1
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	15,4*	11,0 ; 20,7	29,2	28,9	23,5 ; 34,4	59,9	55,7 .	49,7 ; 61,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laurentides et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	33,2	27,3 ; 39,1	23,0	26,5	20,8 ; 32,1	45,9	40,3 ↓	34,3 ; 46,4
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	12,5	9,5 ; 15,9	28,8	29,2	24,9 ; 33,4	60,7	58,4 .	53,8 ; 63,0
27. Langage facile à comprendre	2,5	1,7**	0,8 ; 3,0	20,0	25,0	21,2 ; 28,9	77,5	73,3 ↑	69,4 ; 77,2
28. Documentation facile à comprendre	8,2	11,6*	7,7 ; 16,5	23,8	28,8	23,7 ; 33,9	68,1	59,6 .	54,1 ; 65,2
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	11,1	8,1 ; 14,7	20,1	24,6	20,2 ; 29,0	70,4	64,3 .	59,6 ; 69,0
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	13,5	9,9 ; 17,9	21,8	22,2	17,7 ; 26,6	68,3	64,3 .	59,1 ; 69,4
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	12,8*	8,8 ; 17,8	31,3	34,4	28,6 ; 40,2	57,1	52,8 ↓	46,8 ; 58,8
33. Transfert de dossier assuré	10,1	15,1*	10,2 ; 21,1	23,4	27,1	21,1 ; 33,9	66,5	57,8 ↓	51,0 ; 64,6
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	10,0*	7,2 ; 13,4	22,1	23,1	19,5 ; 26,7	69,0	66,9 .	62,7 ; 71,1
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	22,2	18,6 ; 25,9	30,6	33,5	29,3 ; 37,8	55,3	44,2 ↓	40,0 ; 48,4
36. Services offerts dans sa langue	1,3*	0,6**	0,2 ; 1,6	12,0	14,9	11,7 ; 18,6	86,7	84,5 ↑	80,8 ; 87,8
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	36,5	32,0 ; 41,1	27,1	26,1	22,1 ; 30,0	43,0	37,4 ↓	33,1 ; 41,7
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	46,7	40,9 ; 52,4	27,8	28,9	23,5 ; 34,3	27,1	24,4 ↓	19,8 ; 29,1
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	17,0	13,2 ; 21,4	31,9	33,5	28,9 ; 38,2	54,9	49,4 ↓	44,6 ; 54,2
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	17,9	14,0 ; 22,4	28,8	28,7	23,8 ; 33,6	56,8	53,4 ↓	48,2 ; 58,6
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	10,9	8,1 ; 14,2	34,1	34,3	30,2 ; 38,4	57,3	54,8 ↓	50,5 ; 59,0
42. Propreté des lieux	3,4	4,2*	2,6 ; 6,2	27,1	30,4	26,3 ; 34,4	69,5	65,5 ↑	61,4 ; 69,6
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	3,8**	2,1 ; 6,4	28,2	30,2	26,3 ; 34,2	68,5	66,0 ↑	61,8 ; 70,1
44. Confort du mobilier	12,6	13,8	11,1 ; 17,0	37,9	34,4	30,7 ; 38,0	49,5	51,8 ↓	47,9 ; 55,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laurentides et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	0,8**	0,1 ; 2,5	22,5	22,6	18,1 ; 27,1	75,7	76,6 ↑	72,0 ; 81,2
2. Traitement équitable pour tous	2,7	1,0**	0,3 ; 2,2	26,9	27,2	22,0 ; 32,4	70,4	71,8 ↑	66,6 ; 77,0
3. Respect de l'intimité physique	1,5	1,4**	0,5 ; 3,4	19,6	18,6	14,3 ; 23,6	78,9	80,0 ↑	75,4 ; 84,5
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	2,5**	1,1 ; 4,8	16,8	17,6	13,5 ; 22,3	81,4	79,9 ↑	75,4 ; 84,3
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	10,2*	7,0 ; 14,2	28,8	28,4	23,4 ; 33,5	62,3	61,3 .	55,8 ; 66,8
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	4,6**	2,5 ; 7,6	25,6	22,6	18,1 ; 27,1	68,4	72,8 ↑	68,0 ; 77,6
7. Écoute attentive	3,6	1,7**	0,7 ; 3,4	21,7	22,9	18,3 ; 27,6	74,7	75,3 ↑	70,6 ; 80,1
8. Situation comprise	4,1	4,3*	2,4 ; 6,8	22,6	22,8	18,1 ; 27,5	73,4	73,0 ↑	68,1 ; 77,9

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laurentides et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	8,9*	5,9 ; 12,6	27,6	27,9	22,6 ; 33,1	60,8	63,3	57,7 ; 68,8
10. Compétence de l'intervenant	3,2	3,8**	1,9 ; 6,6	21,7	20,9	16,5 ; 25,3	75,1	75,3 ↑	70,6 ; 80,0
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	5,5**	3,0 ; 9,4	23,8	27,2	21,3 ; 33,1	68,8	67,3	61,1 ; 73,5
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	5,1**	2,6 ; 8,8	27,6	26,6	20,3 ; 33,7	67,4	68,3	61,7 ; 75,0
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	5,3*	3,2 ; 8,2	26,5	25,3	20,1 ; 30,6	68,3	69,4	63,9 ; 74,9
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	1,6**	0,6 ; 3,3	22,5	22,8	17,8 ; 27,7	73,2	75,7 ↑	70,7 ; 80,7
15. Respect des engagements	6,1	6,0*	3,5 ; 9,4	23,2	22,3	17,1 ; 27,5	70,7	71,7	66,2 ; 77,2
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	8,0*	4,8 ; 12,4	26,9	24,3	18,9 ; 29,7	66,4	67,7	61,8 ; 73,6
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	6,5**	3,6 ; 10,8	28,2	26,4	20,4 ; 33,1	64,6	67,1	60,6 ; 73,6
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	6,8**	3,6 ; 11,3	28,0	27,0	21,4 ; 32,6	65,9	66,3	60,2 ; 72,3
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	6,9*	4,1 ; 10,9	26,6	24,5	19,4 ; 29,7	67,4	68,5	63,0 ; 74,1
21. Réconfort	7,9	9,0*	5,3 ; 14,0	26,9	26,6	20,9 ; 32,3	65,2	64,4	58,2 ; 70,7
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	9,1*	5,9 ; 13,4	25,8	26,2	21,3 ; 31,1	67,3	64,6	59,3 ; 70,0
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	10,5*	6,1 ; 16,5	29,9	24,7	18,6 ; 31,5	63,1	64,9	57,9 ; 71,8

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laurentides et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	18,7*	13,0 ; 25,6	28,9	29,4	21,8 ; 37,8	50,4	51,9	43,6 ; 60,2
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	11,9*	8,3 ; 16,3	28,5	27,8	22,7 ; 33,0	62,5	60,3	54,7 ; 65,9
27. Langage facile à comprendre	2,1	3,6**	1,7 ; 6,5	20,6	20,5	16,1 ; 24,8	77,3	76,0	71,3 ; 80,6
28. Documentation facile à comprendre	5,5	7,3*	4,2 ; 11,7	23,7	23,9	18,3 ; 29,5	70,8	68,8	62,7 ; 74,9
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	15,8*	11,0 ; 21,5	20,9	20,9	15,4 ; 26,5	66,4	63,3	56,8 ; 69,8
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	10,7*	6,6 ; 16,1	27,2	29,1	22,6 ; 36,4	62,6	60,2	53,1 ; 67,3
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	7,4*	4,4 ; 11,6	31,1	35,7	28,5 ; 42,8	56,6	56,9	49,6 ; 64,2
33. Transfert de dossier assuré	9,7	12,0*	6,9 ; 18,9	24,0	19,0*	13,1 ; 26,3	66,3	69,0	61,4 ; 76,6
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	12,3*	8,8 ; 16,5	21,9	24,2	19,2 ; 29,2	66,6	63,6	58,0 ; 69,1
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	11,6*	8,3 ; 15,7	28,1	35,1	29,8 ; 40,4	57,7	53,3	47,8 ; 58,8
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	1,4**	0,5 ; 3,1	14,0	13,3	9,8 ; 17,5	84,4	85,3	81,0 ; 88,9
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	21,8	17,0 ; 26,5	27,6	24,4	19,2 ; 29,6	49,0	53,8	48,0 ; 59,7
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	28,1	21,1 ; 35,9	29,8	27,7	20,9 ; 35,3	36,8	44,3	36,4 ; 52,2
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	12,1*	7,8 ; 17,7	31,6	30,8	24,6 ; 37,1	56,5	57,0	50,3 ; 63,7
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	18,8*	12,8 ; 26,1	31,0	27,2	20,6 ; 34,7	56,0	54,0	46,4 ; 61,6
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	6,5*	4,1 ; 9,7	34,9	37,6	32,0 ; 43,1	58,2	56,0	50,4 ; 61,6
42. Propreté des lieux	3,8	2,9**	1,4 ; 5,2	29,1	29,8	24,8 ; 34,8	67,1	67,3	62,1 ; 72,5
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	2,5**	1,2 ; 4,7	31,0	33,3	27,7 ; 38,8	65,8	64,2	58,6 ; 69,8
44. Confort du mobilier	11,8	14,1	10,4 ; 18,5	43,4	44,7	39,1 ; 50,4	44,8	41,1	35,6 ; 46,7

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Laurentides et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
10 Compétence de l'intervenant	1	1	1 ; 1	Fiabilité ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	2	2 ; 5	Rapidité ○
13 Services améliorant l'état de santé	2	3	2 ; 5	Fiabilité ♦
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	4	2 ; 5	Apaisement ♦
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	5	3 ; 7	Rapidité ○
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	6	4 ; 8	Fiabilité ♦
6 Temps nécessaire accordé	6	7	6 ; 11	Empathie ■
2 Traitement équitable pour tous	8	8	6 ; 11	Respect ■
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	9	6 ; 11	Rapidité ○
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	10	7 ; 12	Fiabilité ♦
17 Encouragement à la prévention du problème	12	11	9 ; 15	Responsabilisation ♦
8 Situation comprise	10	12	8 ; 14	Empathie ■
30 Même intervenant à chaque fois	18	13	12 ; 17	Continuité ○
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	14	11 ; 17	Rapidité ○
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	15	11 ; 18	Fiabilité ♦
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	16	13 ; 19	Continuité ○
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	17	14 ; 20	Apaisement ♦
15 Respect des engagements	19	18	14 ; 21	Fiabilité ♦
27 Langage facile à comprendre	20	19	16 ; 22	Simplicité ○
9 Ponctualité des rendez-vous	21	20	16 ; 22	Fiabilité ○
7 Écoute attentive	17	21	17 ; 23	Empathie ■
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	22	19 ; 24	Responsabilisation ♦
1 Politesse/respect	23	23	21 ; 25	Respect ■
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	24	22 ; 26	Confidentialité ■
33 Transfert de dossier assuré	25	25	23 ; 26	Continuité ○
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	26	24 ; 29	Simplicité ○
42 Propreté des lieux	26	27	25 ; 30	Confort ○
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	28	26 ; 31	Simplicité ○
12 Équipements adaptés aux besoins	29	29	27 ; 31	Fiabilité ♦
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	30	27 ; 32	Accessibilité ○
3 Respect de l'intimité physique	28	31	29 ; 33	Respect ■
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	32	29 ; 33	Continuité ○
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	33	31 ; 34	Solidarisation ♦
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	34	33 ; 36	Confidentialité ■
36 Services offerts dans sa langue	36	35	34 ; 36	Accessibilité ○
28 Documentation facile à comprendre	35	36	34 ; 36	Simplicité ○
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	37	37 ; 39	Confort ○
41 Atmosphère agréable	40	38	37 ; 40	Confort ○
21 Réconfort	38	39	37 ; 40	Apaisement ♦
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	40	38 ; 40	Accessibilité ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers des Laurentides, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Langage facile à comprendre ○ Transfert de dossier assuré	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	■ Temps nécessaire accordé ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Propreté des lieux	○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers des Laurentides, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Propreté des lieux	■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Accès facile (transport en commun/stationnement)	◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Transfert de dossier assuré ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 3

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers des Laurentides, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ○ Langage facile à comprendre	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Ponctualité des rendez-vous ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux	◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Région I6

MONTÉRÉGIE

Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Montérégie et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Ensemble	7,0	6,4	5,3 ; 7,5	32,7	33,6	31,3 ; 35,8	60,2	60,0	57,7 ; 62,3
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	10,6	7,9 ; 13,7	38,5	37,5	33,3 ; 41,7	51,2	51,9	47,6 ; 56,2
Clinique	5,9	5,2*	3,6 ; 7,2	30,6	32,8	28,8 ; 36,9	63,5	62,0	57,8 ; 66,1
CLSC	4,8	3,8*	2,3 ; 5,9	31,0	33,2	29,1 ; 37,3	64,1	63,0	58,8 ; 67,2

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 2

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montérégie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)			Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	5,3*	3,6 ; 7,5	28,9	28,4	24,5 ; 32,3	66,0	66,3 ↑	62,3 ; 70,4
2. Traitement équitable pour tous	7,8	7,4*	5,3 ; 10,0	32,9	33,9	29,7 ; 38,1	59,4	58,7 ↑	54,4 ; 63,0
3. Respect de l'intimité physique	3,9	3,9*	2,7 ; 5,5	25,8	24,0	20,3 ; 27,8	70,4	72,1 ↑	68,3 ; 75,9
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	3,2*	2,0 ; 4,9	23,1	22,3	18,5 ; 26,0	74,5	74,5 ↑	70,7 ; 78,4
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	13,0	10,2 ; 16,2	34,0	35,1	31,0 ; 39,3	51,9	51,9 .	47,5 ; 56,2
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	16,5	13,3 ; 20,2	32,3	30,4	26,4 ; 34,4	52,6	53,1 .	48,8 ; 57,4
7. Écoute attentive	8,2	10,6	7,9 ; 13,7	30,3	27,8	23,9 ; 31,7	61,6	61,6 ↑	57,4 ; 65,8
8. Situation comprise	9,0	9,5	7,1 ; 12,5	29,3	31,0	26,9 ; 35,1	61,8	59,5 ↑	55,2 ; 63,8

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 3

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montérégie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	24,3	20,1 ; 28,5	29,5	27,4	23,3 ; 31,6	48,3	48,3 ↓	43,5 ; 53,0
10. Compétence de l'intervenant	5,3	5,5*	3,5 ; 8,1	25,8	27,1	23,0 ; 31,1	68,9	67,5 ↑	63,2 ; 71,7
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	14,6	11,4 ; 18,3	29,3	27,0	22,9 ; 31,1	59,2	58,4 ↑	53,8 ; 62,9
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	7,9*	5,3 ; 11,2	32,1	34,8	29,7 ; 40,0	60,1	57,3 ↑	52,0 ; 62,6
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	10,4	7,8 ; 13,4	32,1	32,2	27,8 ; 36,6	58,3	57,4 ↑	52,9 ; 62,0
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	7,9*	5,4 ; 10,9	28,2	27,2	23,1 ; 31,4	64,2	64,9 ↑	60,4 ; 69,4
15. Respect des engagements	11,1	13,2	10,0 ; 17,0	27,5	27,6	23,4 ; 31,9	61,3	59,2 ↑	54,5 ; 63,9
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	13,0	9,9 ; 16,8	29,3	26,5	22,1 ; 30,8	59,2	60,5 ↑	55,7 ; 65,2
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	15,9	12,0 ; 20,5	30,7	31,7	26,7 ; 36,6	54,3	52,4 .	47,2 ; 57,6
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	12,8	9,6 ; 16,6	31,8	31,6	26,6 ; 36,5	56,1	55,7 .	50,6 ; 60,8
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	14,0	10,7 ; 17,8	30,0	26,5	22,5 ; 30,4	56,6	59,6 ↑	55,1 ; 64,0
21. Réconfort	16,8	20,1	15,9 ; 24,3	30,2	25,0	21,1 ; 28,9	53,0	54,9 .	50,1 ; 59,7
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	13,7	10,6 ; 17,4	30,9	31,4	27,3 ; 35,5	56,6	54,9 .	50,5 ; 59,3
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	20,1	15,4 ; 24,9	32,5	29,6	24,1 ; 35,1	50,8	50,3 .	44,4 ; 56,1

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 4

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montérégie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	27,9	21,9 ; 33,9	30,1	32,6	26,1 ; 39,1	39,6	39,5 ↓	33,2 ; 45,8
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	17,1	13,4 ; 21,3	34,8	33,0	28,6 ; 37,4	51,2	49,9 .	45,2 ; 54,6
27. Langage facile à comprendre	5,6	6,7*	4,5 ; 9,5	27,0	26,9	23,0 ; 30,8	67,5	66,4 ↑	62,2 ; 70,6
28. Documentation facile à comprendre	13,9	15,5	11,6 ; 20,1	29,4	29,1	24,0 ; 34,1	56,7	55,4 .	50,1 ; 60,8
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	16,4	12,4 ; 21,0	27,6	26,0	21,3 ; 30,7	55,5	57,6 .	52,3 ; 62,9
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	15,4	11,5 ; 19,9	29,9	31,7	26,3 ; 37,1	54,5	52,9 .	47,4 ; 58,5
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	19,5	15,0 ; 24,5	34,9	33,4	28,1 ; 38,6	46,7	47,2 .	41,7 ; 52,6
33. Transfert de dossier assuré	13,4	15,0	10,9 ; 20,0	28,3	23,9	18,6 ; 29,2	58,4	61,1 .	55,1 ; 67,0
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	24,2	20,4 ; 28,0	30,7	29,1	25,0 ; 33,2	48,1	46,7 .	42,2 ; 51,2
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	4,1*	2,4 ; 6,4	31,5	31,5	27,2 ; 35,8	63,6	64,4 ↑	60,0 ; 68,8
36. Services offerts dans sa langue	2,1	1,8**	0,9 ; 3,3	16,2	15,9	12,7 ; 19,6	81,7	82,3 ↑	78,5 ; 85,6
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	31,0	26,4 ; 35,5	27,1	27,3	23,0 ; 31,7	40,0	41,7 ↓	37,1 ; 46,3
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	52,1	46,4 ; 57,7	22,5	18,5	14,2 ; 23,4	26,9	29,4 ↓	24,4 ; 34,4
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	20,2	16,4 ; 24,0	33,6	30,8	26,4 ; 35,1	47,8	49,0 .	44,4 ; 53,6
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	17,3	13,6 ; 21,4	32,2	31,3	26,7 ; 35,9	49,9	51,5 .	46,6 ; 56,3
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	15,4	12,2 ; 19,0	38,3	38,5	34,3 ; 42,8	46,9	46,0 ↓	41,8 ; 50,3
42. Propreté des lieux	15,6	18,5	15,1 ; 22,3	37,5	41,1	36,8 ; 45,3	46,9	40,4 ↓	36,3 ; 44,6
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	7,6*	5,5 ; 10,3	39,2	44,6	40,1 ; 49,1	53,8	47,8 .	43,3 ; 52,2
44. Confort du mobilier	24,5	25,9	22,0 ; 29,8	41,4	40,6	36,4 ; 44,8	34,0	33,5 ↓	29,5 ; 37,5

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 5

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montérégie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	2,5*	1,5 ; 3,9	22,5	23,2	19,7 ; 26,8	74,2	74,3 ↑	70,6 ; 77,9
2. Traitement équitable pour tous	4,1	3,7*	2,4 ; 5,3	26,4	28,2	24,4 ; 32,0	69,5	68,2 ↑	64,3 ; 72,0
3. Respect de l'intimité physique	1,7	1,7**	0,8 ; 3,1	18,0	17,1	14,1 ; 20,3	80,3	81,2 ↑	77,8 ; 84,3
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	1,7**	0,9 ; 2,8	15,3	16,3	13,4 ; 19,6	83,0	82,0 ↑	78,7 ; 85,0
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	6,1*	4,2 ; 8,6	23,0	22,8	19,4 ; 26,1	71,4	71,1 ↑	67,4 ; 74,8
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	9,8	7,3 ; 12,8	25,4	25,3	21,7 ; 28,9	65,0	64,9 .	60,9 ; 69,0
7. Écoute attentive	5,8	5,4*	3,9 ; 7,3	22,2	22,4	19,0 ; 25,9	72,0	72,2 ↑	68,5 ; 75,9
8. Situation comprise	5,7	4,9*	3,3 ; 7,1	22,4	23,5	19,9 ; 27,1	71,9	71,5 ↑	67,7 ; 75,3

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montérégie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	21,0	17,1 ; 24,8	31,3	31,2	27,0 ; 35,4	50,4	47,8 ↓	43,2 ; 52,4
10. Compétence de l'intervenant	3,6	3,1*	2,1 ; 4,4	19,3	17,7	14,7 ; 21,1	77,1	79,2 ↑	75,9 ; 82,4
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	9,3*	6,7 ; 12,5	21,7	18,7	15,5 ; 22,3	68,9	72,0 ↑	68,0 ; 76,0
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	2,8**	1,5 ; 4,8	26,7	27,5	22,1 ; 33,0	68,4	69,6 ↑	64,1 ; 75,2
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	5,2*	3,3 ; 7,7	25,8	25,7	21,8 ; 29,6	68,0	69,1 ↑	65,0 ; 73,2
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	3,6*	2,3 ; 5,5	21,2	21,0	17,3 ; 24,6	74,8	75,4 ↑	71,6 ; 79,2
15. Respect des engagements	7,8	7,6*	5,4 ; 10,4	22,7	22,6	18,7 ; 26,5	69,5	69,7 ↑	65,5 ; 74,0
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	7,9*	5,4 ; 10,9	25,4	25,6	21,5 ; 29,7	66,7	66,5 .	62,0 ; 71,0
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	10,4*	7,5 ; 14,1	26,2	28,8	24,3 ; 33,2	64,2	60,8 .	55,9 ; 65,6
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	10,1*	7,2 ; 13,6	27,0	27,9	23,5 ; 32,3	65,0	62,1 .	57,3 ; 66,8
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	11,7	8,7 ; 15,3	25,2	24,1	20,2 ; 28,1	64,7	64,2 .	59,7 ; 68,7
21. Réconfort	11,1	10,5	7,7 ; 13,8	26,5	28,7	24,2 ; 33,2	62,4	60,9 .	56,0 ; 65,7
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	7,6	5,5 ; 10,1	22,4	23,0	19,5 ; 26,5	69,3	69,4 ↑	65,6 ; 73,3
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	12,6*	8,8 ; 17,2	29,2	29,7	24,2 ; 35,1	59,9	57,8 .	51,9 ; 63,6

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 7

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montérégie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	34,4	28,9 ; 39,9	23,0	23,4	18,4 ; 28,3	45,9	42,3 ↓	36,5 ; 48,0
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	12,4	9,2 ; 16,3	28,8	29,8	25,7 ; 33,8	60,7	57,8 .	53,3 ; 62,4
27. Langage facile à comprendre	2,5	3,5*	2,1 ; 5,3	20,0	19,8	16,4 ; 23,5	77,5	76,7 ↑	73,1 ; 80,4
28. Documentation facile à comprendre	8,2	10,3*	7,2 ; 14,2	23,8	24,3	20,0 ; 28,7	68,1	65,4 .	60,4 ; 70,3
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	9,3*	6,6 ; 12,6	20,1	22,0	17,9 ; 26,0	70,4	68,7 ↑	64,2 ; 73,2
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	9,3*	6,5 ; 12,8	21,8	23,5	19,0 ; 28,1	68,3	67,2 ↑	62,1 ; 72,2
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	11,2*	7,9 ; 15,4	31,3	34,1	28,6 ; 39,6	57,1	54,7 .	48,9 ; 60,5
33. Transfert de dossier assuré	10,1	11,5*	7,6 ; 16,5	23,4	25,1	19,3 ; 30,9	66,5	63,4 .	56,9 ; 69,9
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	9,1	6,7 ; 12,0	22,1	22,3	18,5 ; 26,1	69,0	68,6 ↑	64,4 ; 72,8
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	17,1	13,9 ; 20,7	30,6	33,2	29,1 ; 37,4	55,3	49,7 ↓	45,4 ; 54,0
36. Services offerts dans sa langue	1,3*	1,1**	0,4 ; 2,3	12,0	10,4	8,0 ; 12,8	86,7	88,5 ↑	86,0 ; 91,1
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	31,7	27,5 ; 35,9	27,1	29,2	24,9 ; 33,4	43,0	39,1 ↓	34,7 ; 43,5
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	47,2	41,5 ; 52,9	27,8	26,8	21,7 ; 31,8	27,1	26,1 ↓	20,9 ; 31,2
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	13,9	10,7 ; 17,7	31,9	30,8	26,3 ; 35,2	54,9	55,3 ↓	50,5 ; 60,1
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	14,1	10,8 ; 18,1	28,8	24,0	19,8 ; 28,2	56,8	61,9 .	56,9 ; 66,8
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	8,1*	5,7 ; 11,0	34,1	36,6	32,5 ; 40,7	57,3	55,3 ↓	51,1 ; 59,5
42. Propreté des lieux	3,4	2,9**	1,6 ; 4,9	27,1	27,6	23,8 ; 31,4	69,5	69,4 ↑	65,5 ; 73,4
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	3,2*	1,9 ; 5,1	28,2	28,5	24,6 ; 32,4	68,5	68,3 ↑	64,3 ; 72,3
44. Confort du mobilier	12,6	13,1	10,4 ; 16,3	37,9	38,1	34,0 ; 42,2	49,5	48,7 ↓	44,5 ; 53,0

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Montérégie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	2,1**	1,1 ; 3,6	22,5	20,6	17,1 ; 24,2	75,7	77,3 ↑	73,6 ; 80,9
2. Traitement équitable pour tous	2,7	1,9**	0,9 ; 3,4	26,9	25,0	21,1 ; 28,9	70,4	73,1 ↑	69,1 ; 77,1
3. Respect de l'intimité physique	1,5	1,5**	0,4 ; 3,5	19,6	19,2	15,7 ; 23,2	78,9	79,3 ↑	75,5 ; 83,0
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	2,5**	1,2 ; 4,6	16,8	15,9	12,7 ; 19,4	81,4	81,6 ↑	77,9 ; 85,0
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	10,5	7,9 ; 13,7	28,8	28,8	24,8 ; 32,8	62,3	60,7 .	56,3 ; 65,1
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	4,8*	3,2 ; 6,9	25,6	26,1	22,3 ; 30,0	68,4	69,1 ↑	65,1 ; 73,1
7. Écoute attentive	3,6	3,5*	2,1 ; 5,5	21,7	20,4	16,6 ; 24,1	74,7	76,1 ↑	72,3 ; 80,0
8. Situation comprise	4,1	4,0*	2,5 ; 6,0	22,6	20,9	17,2 ; 24,6	73,4	75,1 ↑	71,3 ; 79,0

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 9

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Montérégie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	14,6	11,2 ; 18,5	27,6	25,3	20,9 ; 29,6	60,8	60,1	55,3 ; 65,0
10. Compétence de l'intervenant	3,2	2,3**	1,2 ; 4,1	21,7	20,7	17,1 ; 24,2	75,1	77,0 ↑	73,3 ; 80,7
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	6,9*	4,4 ; 10,3	23,8	21,5	16,7 ; 26,3	68,8	71,6 ↑	66,4 ; 76,8
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	4,9**	2,5 ; 8,4	27,6	29,0	22,9 ; 35,0	67,4	66,1	59,9 ; 72,3
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	4,8*	2,8 ; 7,6	26,5	26,3	21,7 ; 30,9	68,3	68,9 ↑	64,1 ; 73,7
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	4,3*	2,7 ; 6,5	22,5	20,6	16,9 ; 24,2	73,2	75,1 ↑	71,2 ; 79,0
15. Respect des engagements	6,1	4,6*	2,8 ; 7,2	23,2	23,9	19,3 ; 28,4	70,7	71,5 ↑	66,7 ; 76,2
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	4,8*	2,8 ; 7,5	26,9	28,0	22,8 ; 33,1	66,4	67,3	62,0 ; 72,6
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	5,0*	3,0 ; 7,9	28,2	30,1	24,5 ; 35,8	64,6	64,9	59,1 ; 70,6
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	4,5*	2,6 ; 7,3	28,0	26,6	21,6 ; 31,7	65,9	68,8	63,6 ; 74,1
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	5,0*	3,2 ; 7,4	26,6	23,2	18,9 ; 27,6	67,4	71,8 ↑	67,2 ; 76,3
21. Réconfort	7,9	5,9*	3,7 ; 9,0	26,9	29,2	24,2 ; 34,1	65,2	64,9	59,8 ; 70,0
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	5,4*	3,4 ; 8,1	25,8	23,4	19,4 ; 27,4	67,3	71,2 ↑	67,0 ; 75,5
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	4,8**	2,6 ; 8,0	29,9	28,9	23,3 ; 34,5	63,1	66,3	60,5 ; 72,1

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 19 (... que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires aux vôtres) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

5. Notons que l'item 24 (... que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 10

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Montérégie et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	21,1	15,3 ; 27,9	28,9	28,5	22,1 ; 35,7	50,4	50,4 ↓	43,2 ; 57,5
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	9,9*	7,1 ; 13,4	28,5	27,2	22,9 ; 31,6	62,5	62,9 .	58,2 ; 67,6
27. Langage facile à comprendre	2,1	1,8**	0,9 ; 3,3	20,6	19,7	16,2 ; 23,7	77,3	78,4 ↑	74,7 ; 82,2
28. Documentation facile à comprendre	5,5	4,6*	2,6 ; 7,5	23,7	22,7	17,8 ; 27,5	70,8	72,7 ↑	67,6 ; 77,8
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	9,3*	6,2 ; 13,4	20,9	19,3	14,8 ; 24,4	66,4	71,4 ↑	66,1 ; 76,7
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	8,3*	4,9 ; 12,9	27,2	28,3	22,2 ; 34,4	62,6	63,4 .	57,0 ; 69,8
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	12,0*	7,9 ; 17,2	31,1	26,9	21,2 ; 32,6	56,6	61,1 .	54,7 ; 67,4
33. Transfert de dossier assuré	9,7	9,2*	5,7 ; 13,8	24,0	23,1	17,8 ; 28,3	66,3	67,8 .	61,9 ; 73,6
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	9,9	7,5 ; 12,8	21,9	21,0	17,3 ; 24,8	66,6	69,1 ↑	64,8 ; 73,3
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	15,8	12,7 ; 19,3	28,1	26,9	23,1 ; 30,8	57,7	57,3 ↓	52,9 ; 61,6
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	0,8**	0,3 ; 1,6	14,0	13,5	10,6 ; 16,9	84,4	85,7 ↑	82,3 ; 88,7
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	26,4	21,9 ; 31,0	27,6	24,7	20,3 ; 29,1	49,0	48,9 ↓	43,7 ; 54,0
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	34,1	29,2 ; 39,0	29,8	31,6	26,7 ; 36,5	36,8	34,3 ↓	29,3 ; 39,3
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	11,6	8,6 ; 15,3	31,6	33,8	29,0 ; 38,6	56,5	54,6 ↓	49,6 ; 59,6
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	11,0*	7,8 ; 15,1	31,0	30,2	25,1 ; 35,3	56,0	58,8 .	53,3 ; 64,2
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	6,1*	4,1 ; 8,6	34,9	34,3	30,1 ; 38,5	58,2	59,6 .	55,3 ; 64,0
42. Propreté des lieux	3,8	1,9**	0,9 ; 3,3	29,1	29,3	25,3 ; 33,3	67,1	68,9 ↑	64,8 ; 72,9
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	3,6*	2,0 ; 5,7	31,0	30,6	26,5 ; 34,7	65,8	65,9 .	61,7 ; 70,1
44. Confort du mobilier	11,8	13,3	10,4 ; 16,7	43,4	43,4	39,0 ; 47,7	44,8	43,3 ↓	38,9 ; 47,6

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

4. Notons que l'item 29 (... que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre) n'a pas été retenu pour l'enquête. Pour plus d'information consulter: Neill et autres, 2007.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Tableau 11

Classement des items d'attentes selon le rang, Montérégie et ensemble du Québec¹, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province	Région		
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Sous-dimension/Dimension ²
10 Compétence de l'intervenant	1	1	1 ; 1	Fiabilité ♦
13 Services améliorant l'état de santé	2	2	2 ; 4	Fiabilité ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	3	2 ; 4	Rapidité ○
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	4	2 ; 5	Fiabilité ♦
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	5	4 ; 6	Apaisement ♦
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	6	5 ; 8	Rapidité ○
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	7	6 ; 9	Rapidité ○
6 Temps nécessaire accordé	6	8	6 ; 10	Empathie ■
2 Traitement équitable pour tous	8	9	7 ; 11	Respect ■
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	10	9 ; 14	Fiabilité ♦
8 Situation comprise	10	11	8 ; 15	Empathie ■
17 Encouragement à la prévention du problème	12	12	10 ; 18	Responsabilisation ♦
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	13	10 ; 17	Rapidité ○
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	14	10 ; 19	Apaisement ♦
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	15	11 ; 19	Fiabilité ♦
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	16	11 ; 19	Continuité ○
15 Respect des engagements	19	17	12 ; 19	Fiabilité ♦
7 Écoute attentive	17	18	12 ; 19	Empathie ■
30 Même intervenant à chaque fois	18	19	13 ; 20	Continuité ○
27 Langage facile à comprendre	20	20	19 ; 21	Simplicité ○
33 Transfert de dossier assuré	25	21	20 ; 25	Continuité ○
9 Ponctualité des rendez-vous	21	22	20 ; 25	Fiabilité ♦
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	23	21 ; 25	Responsabilisation ♦
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	24	21 ; 25	Confidentialité ■
1 Politesse/respect	23	25	22 ; 26	Respect ■
12 Équipements adaptés aux besoins	29	26	25 ; 30	Fiabilité ♦
42 Propreté des lieux	26	27	26 ; 31	Confort ○
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	28	26 ; 31	Simplicité ○
3 Respect de l'intimité physique	28	29	26 ; 31	Respect ■
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	30	26 ; 31	Simplicité ○
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	31	27 ; 32	Accessibilité ○
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	32	30 ; 35	Continuité ○
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	33	32 ; 36	Solidarisation ♦
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	34	32 ; 36	Confidentialité ■
28 Documentation facile à comprendre	35	35	32 ; 36	Simplicité ○
36 Services offerts dans sa langue	36	36	33 ; 36	Accessibilité ○
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	37	37 ; 40	Confort ○
21 Réconfort	38	38	37 ; 40	Apaisement ♦
41 Atmosphère agréable	40	39	37 ; 40	Confort ○
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	40	37 ; 40	Accessibilité ○
44 Confort du mobilier	41	41	41 ; 41	Confort ○

1. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.

2. Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ♦ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*.

Figure 1

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Montérégie, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Services offerts dans sa langue IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ○ Langage facile à comprendre	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	■ Temps nécessaire accordé ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Propreté des lieux	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 2

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Montérégie, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Services offerts dans sa langue ○ Aménagement sécuritaire des lieux IV	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité I
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations	◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Transfert de dossier assuré	■ Temps nécessaire accordé ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	III ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier	◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	II ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle.

Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

Figure 3

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Montérégie, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	Items de derniers rangs	Items de rangs intermédiaires	Items de premiers rangs
Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale	○ Documentation facile à comprendre ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Services offerts dans sa langue	■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Respect des engagements ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre ○ Même intervenant à chaque fois ○ Propreté des lieux	■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	◆ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Atmosphère agréable ○ Aménagement sécuritaire des lieux	◆ Ponctualité des rendez-vous ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré	◆ Choix de traitement/intervention expliqués ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Confort du mobilier	○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats	○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)

1. Le classement provincial des attentes des usagers est établi sans égard au lieu de consultation de référence. Il exclut la région Nord-du-Québec.

2. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfaits supérieure, inférieure ou non significativement différente de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfaits de la consultation de référence.

Notes : Le symbole indique la dimension à laquelle appartient l'item : ■ Dimension relationnelle; ◆ Dimension professionnelle; ○ Dimension organisationnelle. Les chiffres romains indiquent les zones d'intérêt pour l'analyse conjointe : I satisfaction élevée, attentes élevées; II satisfaction faible, attentes élevées; III satisfaction faible, attentes faibles; IV satisfaction élevée, attentes faibles.

Source : Institut de la statistique du Québec. *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007.*

ANNEXE

Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point de vue des usagers, Québec, 2006-2007

DIMENSION RELATIONELLE

Sous-dimension	Numéro et description de l'item
Respect	1. Que l'on vous traite avec politesse et respect 2. Que toutes les personnes soient traitées de façon juste et équitable 3. Que l'on respecte votre intimité physique
Confidentialité	4. Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle 5. Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges
Empathie	6. Que l'intervenant prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous 7. Que l'intervenant vous écoute attentivement 8. Que l'intervenant comprenne bien votre situation

DIMENSION PROFESSIONNELLE

Sous-dimension	Numéro et description de l'item
Fiabilité	9. Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous) 10. Que l'intervenant soit compétent 11. Que vous obteniez les résultats de vos examens ou évaluations, que ce soit positif ou négatif 12. Que les équipements soient adaptés à vos besoins 13. Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état 14. Que l'on prenne des mesures d'hygiène et de salubrité (par exemple, se laver les mains, mettre des gants, utiliser des instruments à usage unique, etc.) 15. Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.) 16. Que l'intervenant vous explique les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous
Responsabilisation	17. Que l'intervenant vous encourage à utiliser des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise 18. Que l'intervenant vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent
Apaisement	20. Que l'intervenant prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention 21. Que l'intervenant vous réconforte
Solidarisation	22. Que vous puissiez établir une relation de confiance avec l'intervenant 23. Que l'intervenant favorise l'implication des ressources de votre milieu pour vous aider (ex. : ressources communautaires, famille, amis, etc.)

Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point de vue des usagers, Québec, 2006-2007 (suite)

DIMENSION ORGANISATIONNELLE

Sous-dimension	Numéro et description de l'item
Simplicité	25. Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant ou d'en changer au besoin
	26. Qu'il n'y ait pas trop de formalités pour effectuer une demande ou obtenir un service
	27. Que l'intervenant vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre
	28. Que la documentation fournie soit facile à comprendre
Continuité	30. Que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre lorsque c'est possible
	31. Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis
	32. Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un deuxième intervenant ou un spécialiste pour le même problème
	33. Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis
Accessibilité	34. Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité
	35. Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (semaine, fin de semaine et/ou le soir)
Rapidité	36. Que l'on tienne compte de votre langue dans les services qui vous sont offerts
	37. Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable
	38. Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable
	39. Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable
Confort	40. Que le délai pour obtenir des services diagnostiques (test sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable
	41. Que l'atmosphère (ambiance) soit agréable dans l'établissement
	42. Que les lieux soient propres (locaux, mobilier, toilette, etc.)
	43. Que les lieux soient aménagés de façon sécuritaire (disposition sécuritaire du mobilier, rampes d'escaliers sécuritaires, etc.)
	44. Que le mobilier soit confortable

Notes : Suite à l'analyse des données du prétest, certains des items énoncés tirés de CÔTÉ, L., M. BÉLANGER, R. GRANGER, et C. LADEUX (2005). *Évaluer pour s'améliorer : au cœur de la qualité des services*, Montréal, Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal, n'ont pas été retenus dans le cadre de l'enquête québécoise. C'est le cas de l'item 14, (« Que les services reçus améliorent votre qualité de vie ») qui a été remplacé par les mesures d'hygiène et de salubrité ainsi que des items 19 (« Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires »), 24 (« Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent ») et 29 (« Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre »). Soulignons enfin que l'item 29 a été reformulé de manière à ce que la question puisse être répondue plus directement (« Si vous aviez une insatisfaction à exprimer, sauriez-vous comment porter plainte? »).

Source : Tiré de L. Côté et autres, 2005 et adapté pour l'*Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*, Institut de la statistique du Québec.

Consacré aux données régionales de l'*Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*, ce deuxième recueil statistique dresse d'abord un portrait détaillé de la satisfaction des usagers selon le lieu de consultation de référence. Les attentes des usagers sont ensuite présentées par le truchement d'un classement par ordre d'importance. Enfin, les données relatives à l'analyse conjointe de la satisfaction et des attentes viennent clore la présentation des données régionales.

Rappelons que cette enquête, financée par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec ainsi que par les Agences de la santé et des services sociaux du Québec, a permis de recueillir le point de vue de 38 000 répondants répartis dans 16 régions sociosanitaires.

«L'Institut a pour mission de fournir des informations statistiques qui soient fiables et objectives sur la situation du Québec quant à tous les aspects de la société québécoise pour lesquels de telles informations sont pertinentes. L'Institut constitue le lieu privilégié de production et de diffusion de l'information statistique pour les ministères et organismes du gouvernement, sauf à l'égard d'une telle information que ceux-ci produisent à des fins administratives. Il est le responsable de la réalisation de toutes les enquêtes statistiques d'intérêt général.»

Loi sur l'Institut de la statistique du Québec (L.R.Q., c. I-13.011) adoptée par l'Assemblée nationale du Québec le 19 juin 1998.

**Institut
de la statistique**

Québec 

ISBN 978-2-551-23694-7



25,95 \$

Site Web : www.stat.gouv.qc.ca
Imprimé au Québec, Canada