

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

Québec
Montréal



...avec la collaboration du



**CONSEIL QUÉBÉCOIS
D'AGRÈMENT**

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

VOLET QUANTITATIF

(version abrégée)

Leger
MARKETING

MEMBER/MEMBRE **GALLUP**
INTERNATIONAL ASSOCIATION

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

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

Étude réalisée par Léger Marketing pour l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal, mai 2005, 265 p.

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

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

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2005

ISBN 2-89510-276-7

Ce document est disponible :

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

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

Table des matières

I. Introduction.....	5
II. Cadre théorique et méthodologie	8
A Le concept de service dans les organismes de santé et de services sociaux	8
B La méthodologie de l'enquête	12
III. Résultats de la recherche	16
1. Sommaire des résultats.....	17
1.1 Les attentes des usagers	18
1.2 L'importance des attentes selon certains critères sociodémographiques	28
1.3 Satisfaction globale des répondants	52
1.4 La satisfaction en regard des attentes des usagers	56
1.5 La satisfaction à l'égard des attentes selon certains critères sociodémographiques.....	66
1.6 Analyse des priorités d'action à l'égard des attentes concernant les services de santé et les services sociaux à Montréal	90
2. Les attentes et la satisfaction des usagers selon les douze dimensions	100
2.1 Attentes et satisfaction des usagers : Analyse globale	101
2.2 Attentes et satisfaction des usagers : Les CLSC.....	106
2.3 Attentes et satisfaction des usagers : Les hôpitaux	111
2.4 Attentes et satisfaction des usagers : Les cliniques privées	116
3. Les attentes et la satisfaction des usagers par secteur :	121
le secteur relationnel.....	121
3.1 Secteur relationnel : Analyse globale	122
3.2 Secteur relationnel : Les CLSC	130
3.3 Secteur relationnel : Les hôpitaux	138
3.4 Secteur relationnel : Les cliniques privées.....	146
4. Les attentes et la satisfaction des usagers par secteur :	154
le secteur professionnel	154
4.1 Secteur professionnel : Analyse globale.....	155
4.2 Secteur professionnel : Les CLSC	166
4.3 Secteur professionnel : Les hôpitaux	176
4.4 Secteur professionnel : Les cliniques privées.....	186

5. Les attentes et la satisfaction des usagers par secteur :	196
le secteur organisationnel	196
5.1 Secteur organisationnel : Analyse globale	197
5.2 Secteur organisationnel : Les CLSC	210
5.3 Secteur organisationnel : Les hôpitaux	221
5.4 Secteur organisationnel : Les cliniques privées	232
6. La perception générale des usagers à l'égard du système de santé.....	243
6.1 Opinion globale à l'égard du système de santé au Québec.....	244
6.2 Évolution de l'opinion globale à l'égard du système de santé au Québec depuis 2001.....	246
6.3 Opinion globale sur le système de santé : données comparatives pour Barcelone	247
6.4 Consultation d'un médecin de famille	248
6.5 Évaluation des services du médecin de famille	250
6.6 Évaluation des services du médecin de famille : données comparatives pour Barcelone.....	257
7. Profil des répondants	258
7.1 La fréquentation des établissements de santé et de services sociaux par les usagers montréalais en 2004	259
7.2 Profil sociodémographique des usagers des services de santé et des services sociaux de l'Île de Montréal.....	261
Annexe : Questionnaire d'enquête	266

I. Introduction

Contexte et objectifs de l'étude

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Enfin, pour cerner l'évolution des attentes et de la satisfaction des usagers de Montréal, les résultats de l'étude ont été comparés à ceux obtenus en 1994 et en 2000. Cette analyse comparative a été faite à l'aide des fichiers de données qui nous ont été fournis par l'Agence.

Deuxième d'une série de quatre¹, ce document présente les résultats détaillés et synthétiques du volet quantitatif. Il comprend les sections suivantes :

- Le cadre théorique, c'est à dire le concept de service 2004 tel qu'il découle des résultats du volet qualitatif
- La méthodologie de l'enquête
- Le sommaire des résultats
- L'analyse des attentes et de la satisfaction selon les douze (12) dimensions du concept
- L'analyse détaillée des attentes et de la satisfaction par type d'établissements selon les trois secteurs définis par le concept de service (secteur relationnel, professionnel, organisationnel)
- L'opinion des usagers à l'égard du système de santé
- Les attitudes et comportements en matière de consultation d'un médecin de famille
- L'évaluation des perceptions à l'égard des services offerts par le médecin de famille
- Le profil des répondants

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

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

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

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

II. Cadre théorique et méthodologie

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

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

LE SECTEUR RELATIONNEL

LE SECTEUR RELATIONNEL		
Ce secteur concerne la relation qui s'établit entre le personnel et l'utilisateur. Cette relation est empreinte d'humanisme et fondée sur le respect de la personne et de ses droits.		
IDENTIFICATION	DIMENSIONS	ATTENTES ÉNONCÉS
Respect	Considération que mérite une personne en raison de la valeur humaine qu'on lui reconnaît et qui nous porte à nous conduire envers elle avec réserve et retenue. Le respect implique une acceptation de la différence.	1. Que l'on vous traite avec politesse et respect 2. Que l'on respecte votre culture 3. Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie 4. Que tous les gens soient traités équitablement
Intimité	Qualité assurant à l'utilisateur l'accès à un environnement respectueux de sa vie privée et du caractère confidentiel des renseignements personnels qui le concernent. L'intimité implique des comportements empreints de discrétion.	5. Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle 6. Que l'on respecte votre intimité physique 7. Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges
Empathie	Attitude qui permet d'exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive de l'utilisateur, une considération de la globalité de sa personne.	8. Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous 9. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement 10. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation

LE SECTEUR PROFESSIONNEL

LE SECTEUR PROFESSIONNEL		
Ce secteur, qui touche la prestation des services sous l'angle professionnel, fait référence à une profession, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins de base par des attitudes, des soins, des services et des conseils appropriés.		
DIMENSIONS		ATTENTES
IDENTIFICATION	DÉFINITIONS	ÉNONCÉS
Fiabilité	Aptitude des personnes à accomplir leurs pratiques professionnelles ou à réaliser leurs interventions dans des conditions appropriées, sécuritaires et dignes de confiance. La fiabilité réfère également à l'adaptation des équipements aux besoins des usagers ainsi qu'aux résultats attendus quant aux services reçus.	11. Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous) 12. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent 13. Que vous obteniez les résultats de vos examens ou évaluations, que ce soit positif ou négatif 14. Que les équipements soient adaptés à vos besoins 15. Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état 16. Que les services reçus améliorent votre qualité de vie 17. Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)
Responsabilisation	Action destinée à accroître l'autonomie de l'utilisateur et sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne.	18. Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise 19. Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous 20. Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent
Apaisement	Attitude propre à calmer, à rassurer une personne et à lui procurer une tranquillité d'esprit, un sentiment de sécurité et de confiance.	21. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention 22. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure 23. Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance
Solidarisation	Action destinée à impliquer, de près ou de loin, l'entourage de l'utilisateur (sa famille, ses proches, etc.) dans l'organisation et la prestation de services.	24. Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.) 25. Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires 26. Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier) 27. Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent

LE SECTEUR ORGANISATIONNEL

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

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

B La méthodologie de l'enquête

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

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

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

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

Taux de réponse : **54,6 %**

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

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

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

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

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

Le questionnaire final figure en annexe du présent document.

Échelle :

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

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

Interprétation des matrices de priorités d'action

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

Axe vertical

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

Axe horizontal

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

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

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

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

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

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

Note aux lecteurs

- Le terme *usagers* désigne les résidents de l'Île de Montréal âgés de 15 ans et plus qui ont eu recours à des services de soins de santé ou à des services sociaux, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, au cours des douze derniers mois.
- À l'exception des moyennes, toutes les données présentées dans les tableaux et graphiques sont arrondies, le total des colonnes peut donc légèrement différer de 100%.
- Dans les tableaux présentés, les flèches orientées vers le haut (↗) signalent une proportion significativement **supérieure** à celle des autres répondants. À l'inverse, les flèches orientées vers le bas (↘) signalent une proportion significativement **inférieure** à celle des autres répondants.
- Les différences significatives (↗/↘) sont signalées à partir d'un seuil de confiance de 95%. Autrement dit, les différences significatives à un intervalle de 90% ne sont pas signalées dans ce document.
- Dans les tableaux présentés, le symbole « -- » signale les énoncés qui ont été ajoutés ou modifiés en 2004 et pour lesquels on ne peut effectuer de comparaison.
- Dans les graphiques, les pastilles jaunes (●) signalent les énoncés du « questionnaire court » administré auprès de 3 804 répondants.
- La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.

III. Résultats de la recherche

1. Sommaire des résultats

1.1 Les attentes des usagers

La présente section est consacrée aux attentes des usagers du réseau de la santé de Montréal pour l'année 2004.

Dans les tableaux de cette section, le rang de chaque attente est déterminé par le pourcentage d'utilisateurs qui la considèrent comme étant très importante (note de 10 sur 10) en 2004.

Les scores moyens sur 10 obtenus pour chacune des attentes permettent d'évaluer l'importance relative de chaque attente pour l'ensemble des utilisateurs interrogés. Comparativement à l'analyse des scores moyens, cette approche (la proportion d'utilisateurs ayant donné une note de 10 sur 10) permet d'obtenir une plus grande variance de l'importance accordée aux attentes par les utilisateurs.

Lorsque possible, une comparaison est présentée entre les résultats de 2004 et ceux de l'année 2000. Il importe de souligner que, sur les 47 attentes du concept évalué en 2004, 21 attentes sont identiques ou semblables aux attentes évaluées en 2000.

- Dans l'ensemble, les usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal accordent plus d'importance qu'il y a quatre ans aux attentes évaluées. En effet, plus des trois quarts des usagers (proportion variant de 75% à 89%) considèrent 15 attentes sur 47 comme étant très importantes (note de 10 sur 10). En 2000, 7 attentes sur 39 obtenaient une note de 10 sur 10 auprès d'une proportion équivalente d'usagers (proportion variant entre 75% et 85%).
- Les attentes les plus importantes sont principalement associées à la fiabilité (6 attentes sur 15). Dans une moindre mesure, on retrouve dans cette liste des attentes relatives au confort (2 attentes), à l'intimité (2 attentes), à la responsabilisation (2 attentes) et au respect (2 attentes).
- Les quinze (15) attentes les plus importantes à l'égard des services de santé et des services sociaux pour les usagers de Montréal sont les suivantes :

R A N G	LES QUINZE (15) ATTENTES LES PLUS IMPORTANTES EN 2004	POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE		DIMENSION
		2000 (%)	2004 (%)	
1	A.45 Que les locaux et les équipements soient propres	83	89	Confort
2	A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	--	85	Fiabilité
3	A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	82	85	Fiabilité
4	A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	78	83	Fiabilité
5	A.5 Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	82	83	Intimité
6	A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	69	81	Responsabilisation
7	A.4 Que tous les gens soient traités équitablement	--	80	Respect
8	A.6 Que l'on respecte votre intimité physique	75	80	Intimité
9	A.10 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	--	79	Empathie
10	A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	--	79	Responsabilisation
11	A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	--	78	Fiabilité
12	A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	--	77	Fiabilité
13	A.46 Que les lieux soient sécuritaires	--	77	Confort
14	A.1 Que l'on vous traite avec politesse et respect	72	77	Respect
15	A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	--	75	Fiabilité

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

► Les attentes les moins importantes sont liées à la dimension solidarité (4 attentes sur 10).

R A N G	LES DIX (10) ATTENTES LES MOINS IMPORTANTES EN 2004		POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE		DIMENSION
			2000 (%)	2004 (%)	
38	A.2	Que l'on respecte votre culture	--	55	Respect
39	A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	50	53	Simplicité
40	A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	53	49	Confort
41	A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	--	48	Continuité
42	A.47	Que le mobilier soit confortable	--	45	Confort
43	A.26	Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	--	41	Solidarisation
44	A.27	Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	--	38	Solidarisation
45	A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	--	33	Respect
46	A.24	Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	40	33📉	Solidarisation
47	A.25	Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	35	20📉	Solidarisation

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'utilisateurs ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

- Des 21 attentes évaluées à la fois en 2000 et en 2004, 13 attentes enregistrent une augmentation de la proportion d'utilisateurs qui les jugent très importantes (note de 10 sur 10) comparativement à 6 attentes qui enregistrent une diminution. On n'observe aucune variation pour 2 attentes.

R A N G	LES TREIZE (13) ATTENTES AYANT ENREGISTRÉ LES PLUS FORTES HAUSSES ENTRE 2000 ET 2004		POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE		VARIATION	DIMENSION
			2000 (%)	2004 (%)	(2004 vs 2000) (%)	
25	A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	58	69	19,0	Accessibilité
6	A.19	Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	69	81	17,4	Responsabilisation
28	A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	59	68	15,3	Accessibilité
37	A.22	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	54	59	9,3	Apaisement
33	A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	57	62	8,8	Continuité
1	A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	83	89	7,2	Confort
14	A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	72	77	6,9	Respect
8	A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	75	80	6,7	Intimité
4	A.13	Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	78	83	6,4	Fiabilité
39	A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	50	53	6,0	Simplicité
3	A.12	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	82	85	3,7	Fiabilité
29	A.11	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	65	67	3,1	Fiabilité
5	A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	82	83	1,2	Intimité
LES DEUX (2) ATTENTES N'AYANT ENREGISTRÉ AUCUNE VARIATION ENTRE 2000 ET 2004						
27	A.18	Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	68	68	0,0	Responsabilisation
34	A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	62	62	0,0	Simplicité

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'utilisateurs ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

R A N G	LES SIX (6) ATTENTES AYANT ENREGISTRÉ LES PLUS FORTES BAISSSES ENTRE 2000 ET 2004	POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE		VARIATION	DIMENSION
		2000 (%)	2004 (%)	(2004 vs 2000) (%)	
47	A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	35	20 	-42,9	Solidarisation
46	A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	40	33 	-17,5	Solidarisation
40	A.44 Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	53	49	-7,5	Confort
24	A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	73	69	-5,5	Apaisement
21	A.30 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	71	69	-2,8	Simplicité
20	A.8 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	74	72	-2,7	Empathie

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

Le tableau suivant présente le classement complet des 47 attentes à l'égard des services de santé et des services sociaux selon l'importance qui leur est accordée par les usagers montréalais interrogés.

Rappelons que, **dans les tableaux de cette section**, le rang d'une attente donnée est déterminé par le pourcentage d'usagers qui la considèrent comme étant très importante (note de 10 sur 10) en 2004.

TABLEAU 1.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

R A N G	LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	SCORE MOYEN SUR 10		POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE		VARIATION
		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	2000 (%)	2004 (%)	(2004 vs 2000) (%)
1	A.45 Que les locaux et les équipements soient propres	9,69	9,79 ↗	83	89 ↗	7,2
2	A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	--	9,73	--	85	--
3	A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	9,65	9,71 ↗	82	85 ↗	3,7
4	A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	9,53	9,61	78	83 ↗	6,4
5	A.5 Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	9,59	9,56	82	83	1,2
6	A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	9,31	9,60 ↗	69	81 ↗	17,4
7	A.4 Que tous les gens soient traités équitablement	--	9,59	--	80	--
8	A.6 Que l'on respecte votre intimité physique	9,44	9,59 ↗	75	80 ↗	6,7
9	A.10 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	--	9,58	--	79	--
10	A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	--	9,55	--	79	--

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

En 2004, **89 %** des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note de 10 sur 10** à l'attente **A.45**, lui conférant ainsi le **1^{er} rang d'importance** parmi les 47 attentes du concept. Ce résultat représente **une hausse de 7,2 %** par rapport à la proportion d'usagers qui ont accordé une note similaire à l'attente **A.45** en 2000. **En moyenne**, la note globale obtenue par l'attente **A.45** est de **9,79 sur 10** pour l'année 2004.

TABEAU 1.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)

R A N G	LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	SCORE MOYEN SUR 10		POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE		VARIATION
		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	2000 (%)	2004 (%)	(2004 vs 2000) (%)
11	A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	--	9,53	--	78	--
12	A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	--	9,52	--	77	--
13	A.46 Que les lieux soient sécuritaires	--	9,49	--	77	--
14	A.1 Que l'on vous traite avec politesse et respect	9,38	9,48	72	77	6,9
15	A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	--	9,50	--	75	--
16	A.43 Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	--	9,49	--	74	--
17	A.9 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	--	9,48	--	74	--
18	A.40 Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	--	9,45	--	74	--
19	A.7 Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	--	9,39	--	73	--
20	A.8 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	9,45	9,42	74	72	-2,7

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

En 2004, **78 %** des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note de 10 sur 10** à l'attente **A.16**, lui conférant ainsi le **11^e rang d'importance** parmi les 47 attentes du concept. **En moyenne**, la note globale obtenue par l'attente **A.16** est de **9,53 sur 10** pour l'année 2004. Aucune comparaison n'est possible par rapport à l'année 2000.

TABEAU 1.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)

R A N G	LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	SCORE MOYEN SUR 10		POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE		VARIATION
		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	2000 (%)	2004 (%)	(2004 vs 2000) (%)
21	A.30 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	9,31	<u>9,20</u>	71	<u>69</u>	<u>-2,8</u>
22	A.42 Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	--	9,36	--	69	--
23	A.34 Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	--	9,35	--	69	--
24	A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	9,39	9,34	73	69	-5,5
25	A.39 Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	8,94	9,30↗	58	69↗	19,0
26	A.31 Que la documentation fournie soit facile à comprendre	--	9,24	--	69	--
27	A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	2,28	9,36	68	68	0,0
28	A.37 Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	8,83	9,16↗	59	68↗	15,3
29	A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	9,20	9,30	65	67	3,1
30	A.41 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	--	9,26	--	67	--

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

En 2004, **69 %** des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note de 10 sur 10** à l'attente **A.30**, lui conférant ainsi le **21^e rang d'importance** parmi les 47 attentes du concept. Ce résultat représente **une baisse de 2,8 %** par rapport à la proportion d'usagers qui ont accordé une note similaire à l'attente **A.30** en 2000. **En moyenne**, la note globale obtenue par l'attente **A.30** est de **9,20 sur 10** pour l'année 2004.

TABEAU 1.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)

R A N G	LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	SCORE MOYEN SUR 10		POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE		VARIATION
		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	2000 (%)	2004 (%)	(2004 vs 2000) (%)
31	A.36 Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	--	<u>9,21</u>	--	<u>66</u>	--
32	A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	--	9,20	--	65	--
33	A.33 Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	8,86	9,05↗	57	62↗	8,8
34	A.28 Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	8,94	9,02	62	62	0,0
35	A.32 Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	--	8,96	--	60	--
36	A.38 Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	--	8,72	--	60	--
37	A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	8,81	8,95↗	54	59↗	9,3
38	A.2 Que l'on respecte votre culture	--	8,71	--	55	--
39	A.29 Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	8,59	8,76↗	50	53	6,0
40	A.44 Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	8,83	8,59↘	53	49	-7,5

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

En 2004, **66%** des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note de 10 sur 10** à l'attente **A.36**, lui conférant ainsi le **31^e rang d'importance** parmi les 47 attentes du concept. **En moyenne**, la note globale obtenue par l'attente **A.36** est de **9,21 sur 10** pour l'année 2004. Aucune comparaison n'est possible par rapport à l'année 2000.

TABEAU 1.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)

R A N G	LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	SCORE MOYEN SUR 10		POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE		VARIATION
		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	2000 (%)	2004 (%)	(2004 vs 2000) (%)
41	A.35 Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	--	8,33	--	48	--
42	A.47 Que le mobilier soit confortable	--	8,36	--	45	--
43	A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	--	8,10	--	41	--
44	A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	--	8,34	--	38	--
45	A.3 Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	--	7,87	--	33	--
46	A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	7,96	7,75↘	40	33↘	-17,5
47	A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	7,59	6,70↘	35	20↘	-42,9

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'utilisateurs ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'attente sur le plan de l'importance.

En 2004, **48 %** des utilisateurs montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note de 10 sur 10** à l'attente **A.35**, lui conférant ainsi le **41^e rang d'importance** parmi les 47 attentes du concept. **En moyenne**, la note globale obtenue par l'attente **A.35** est de **8,33 sur 10** pour l'année 2004. Aucune comparaison n'est possible par rapport à l'année 2000.

1.2 L'importance des attentes selon certains critères sociodémographiques

Les tableaux suivants permettent d'avoir un aperçu des variations dans le degré d'importance accordé à chaque attente par les usagers selon différents critères sociodémographiques. Les différences significatives sont établies sur la base du pourcentage de répondants ayant accordé un score de 10 sur 10 à l'importance d'une attente donnée.

TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ

TABLEAU 1.2.1 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE		
		CLSC 2004 (%)	HÔPITAL 2004 (%)	CLINIQUE PRIVÉE 2004 (%)
DIMENSION RESPECT				
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	=	=	↗
A.2	Que l'on respecte votre culture	=	=	=
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	=	=	=
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	=	=	=
DIMENSION INTIMITÉ				
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	=	=	↗
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	=	=	↗
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	↘	↗
DIMENSION EMPATHIE				
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	=	=	=
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	↘	=	↗
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	=	=	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE		
		CLSC	HÔPITAL	CLINIQUE PRIVÉE
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ				
A.11	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	=	=	=
A.12	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	=	↗	=
A.13	Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	=	↗	=
A.14	Que les équipements soient adaptés à vos besoins	=	=	=
A.15	Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	=	↘	↗
A.16	Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	=	=	=
A.17	Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	↘	=	↗
DIMENSION RESPONSABILISATION				
A.18	Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	↘	=	=
A.19	Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	↗	↗	↗
A.20	Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	=	↘	=
DIMENSION APAISEMENT				
A.21	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	=	↘	=
A.22	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	↗	=	=
A.23	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	=	=	=
DIMENSION SOLIDARISATION				
A.24	Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	=	↘	↘
A.25	Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	↘	↘	↘
A.26	Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	↗	=	↘
A.27	Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	↗	=	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		POURCENTAGE AYANT DONNÉ UN SCORE DE 10 SUR 10 À L'IMPORTANCE		
		CLSC	HÔPITAL	CLINIQUE PRIVÉE
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ		↗	↘	=
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	=	=	=
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	=	=	=
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	=	=	=
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	=	=	=
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	=	=	=
DIMENSION CONTINUITÉ				
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	=	↗	↗
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	=	↘	↗
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	=	=	=
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	=	=	=
DIMENSION ACCESSIBILITÉ				
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	↗	↗	↗
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	=	=	=
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	↗	↗	↗
DIMENSION RAPIDITÉ				
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	↘	=	=
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	↘	↗	=
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	=	=	=
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	=	=	=
DIMENSION CONFORT				
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	=	=	↘
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	↗	↗	↗
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	=	=	=
A.47	Que le mobilier soit confortable	=	=	↘

SEXE ET LANGUE MATERNELLE DU RÉPONDANT

TABEAU 1.2.2 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON LE SEXE ET LA LANGUE MATERNELLE DU RÉPONDANT

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		SEXE		LANGUE MATERNELLE		
		Homme	Femme	Français	Anglais	Autre
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION RESPECT						
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	↘	↗	↗	=	↘
A.2	Que l'on respecte votre culture	↘	↗	=	=	=
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	↘	↗	=	=	↘
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	↘	↗	=	=	=
DIMENSION INTIMITÉ						
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	↘	↗	=	=	=
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	↘	↗	↗	↘	=
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	↘	↗	=	=	=
DIMENSION EMPATHIE						
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	↘	↗	=	=	=
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	↘	↗	↗	↘	↘
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	↘	↗	↗	↘	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		SEXE		LANGUE MATERNELLE		
		Homme	Femme	Français	Anglais	Autre
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ						
A.11	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	=	=	=	=	=
A.12	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	↘	↗	↗	=	↘
A.13	Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	↘	↗	=	=	=
A.14	Que les équipements soient adaptés à vos besoins	↘	↗	=	=	=
A.15	Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	↘	↗	=	=	=
A.16	Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	↘	↗	↗	↘	↘
A.17	Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	↘	↗	↗	=	↘
DIMENSION RESPONSABILISATION						
A.18	Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	↘	↗	↗	=	↘
A.19	Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	↘	↗	↗	=	=
A.20	Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	↘	↗	↗	=	↘
DIMENSION APAISEMENT						
A.21	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	↘	↗	=	=	=
A.22	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	↘	↗	=	=	=
A.23	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	↘	↗	=	=	=
DIMENSION SOLIDARISATION						
A.24	Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	↘	↗	=	=	=
A.25	Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	↘	↗	=	=	↗
A.26	Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	↘	↗	↗	↘	=
A.27	Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	↘	↗	=	=	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		SEXE		LANGUE MATERNELLE		
		Homme	Femme	Français	Anglais	Autre
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ						
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	↘	↗	=	=	↘
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	↘	↗	↗	↘	↘
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	↘	↗	↗	↘	=
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	↘	↗	=	=	=
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	↘	↗	=	=	=
DIMENSION CONTINUITÉ						
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	↘	↗	↗	↘	↘
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	↘	↗	↗	↘	↘
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	↘	↗	↗	↘	=
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	=	=	=	=	=
DIMENSION ACCESSIBILITÉ						
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	↘	↗	=	=	=
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	↘	↗	↗	=	↘
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	↘	↗	=	=	=
DIMENSION RAPIDITÉ						
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	↘	↗	=	=	↘
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	↘	↗	=	=	=
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	↘	↗	=	=	↘
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	↘	↗	=	=	↘
DIMENSION CONFORT						
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	=	=	=	=	↗
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	↘	↗	=	=	=
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	↘	↗	=	=	=
A.47	Que le mobilier soit confortable	=	=	=	=	↗

ÂGE DU RÉPONDANT

TABLEAU 1.2.3 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON L'ÂGE DU RÉPONDANT

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		ÂGE			
		15 – 24 ans	25 – 44 ans	45 – 64 ans	65 ans et +
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION RESPECT					
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	=	=	=	=
A.2	Que l'on respecte votre culture	=	↘	=	↗
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	=	↘	=	↗
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	=	=	=	=
DIMENSION INTIMITÉ					
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	=	=	=	=
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	=	=	=	=
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	↘	=	=
DIMENSION EMPATHIE					
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	=	=	=	=
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	=	=	=	=
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	=	↘	=	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		ÂGE			
		15 – 24 ans	25 – 44 ans	45 – 64 ans	65 ans et +
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ					
A.11	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	=	=	=	=
A.12	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	=	=	↗	↘
A.13	Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	=	=	=	=
A.14	Que les équipements soient adaptés à vos besoins	=	↘	=	↗
A.15	Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	=	=	=	=
A.16	Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	=	↘	↗	↗
A.17	Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	↘	↘	↗	↗
DIMENSION RESPONSABILISATION					
A.18	Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	=	↘	↗	=
A.19	Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	=	=	=	=
A.20	Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	=	↘	↗	=
DIMENSION APAISEMENT					
A.21	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	↘	↘	↗	↗
A.22	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	=	↘	↗	↗
A.23	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	=	↘	=	↗
DIMENSION SOLIDARISATION					
A.24	Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	=	=	=	↗
A.25	Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	=	=	=	=
A.26	Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	↘	↘	↗	↗
A.27	Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	=	↘	↗	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		ÂGE			
		15 – 24 ans	25 – 44 ans	45 – 64 ans	65 ans et +
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ					
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	↘	↘	↗	↗
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	↘	↘	↗	↗
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	↘	↘	↗	=
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	=	=	=	↗
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	↘	=	↗	=
DIMENSION CONTINUITÉ					
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	↘	↘	↗	↗
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	↘	↘	↗	↗
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	=	↘	=	↗
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	=	=	↗	=
DIMENSION ACCESSIBILITÉ					
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	=	↘	=	=
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	=	↘	↗	↗
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	=	=	=	=
DIMENSION RAPIDITÉ					
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	=	=	↗	=
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	=	=	=	=
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	=	=	=	=
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	↘	=	↗	=
DIMENSION CONFORT					
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	=	=	=	↗
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	=	=	=	=
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	=	=	=	=
A.47	Que le mobilier soit confortable	↘	↘	=	↗

PRÉSENCE D'UN MINEUR DANS LE FOYER ET NIVEAU DE SCOLARITÉ

TABEAU 1.2.4 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON LA PRÉSENCE D'UN MINEUR DANS LE FOYER ET LE NIVEAU DE SCOLARITÉ

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		PRÉSENCE D'UN MINEUR		NIVEAU DE SCOLARITÉ		
		Oui	Non	Prim. / Second.	Collégial	Universitaire
		2004	2004	2004	2004	2004
		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
DIMENSION RESPECT						
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	=	=	=	↗	=
A.2	Que l'on respecte votre culture	↘	=	↗	↗	↘
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	↘	↗	↗	=	↘
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	=	=	=	↗	↘
DIMENSION INTIMITÉ						
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	=	=	=	↗	=
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	=	=	↗	↗	↘
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	=	=	↗	↘
DIMENSION EMPATHIE						
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	=	=	=	=	↘
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	=	=	↘	↗	=
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	=	=	=	↗	↘

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	PRÉSENCE D'UN MINEUR		NIVEAU DE SCOLARITÉ		
	Oui	Non	Prim. / Second.	Collégial	Universitaire
	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ					
A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	=	=	↗	=	↘
A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	=	=	↘	=	↗
A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	=	=	=	↗	↘
A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	=	=	↗	↗	↘
A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	=	=	=	=	↘
A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	↘	↗	↗	↗	↘
A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	=	=	=	=	=
DIMENSION RESPONSABILISATION					
A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	=	=	=	=	=
A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	=	=	=	=	=
A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	=	=	=	=	=
DIMENSION APAISEMENT					
A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	=	=	=	=	=
A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	=	=	↗	=	↘
A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	=	=	=	=	↘
DIMENSION SOLIDARISATION					
A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	=	=	↗	=	↘
A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	=	=	↗	=	↘
A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	=	=	↗	=	↘
A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	=	=	↗	=	↘

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		PRÉSENCE D'UN MINEUR		NIVEAU DE SCOLARITÉ		
		Oui	Non	Prim. / Second.	Collégial	Universitaire
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ						
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	=	=	=	=	↘
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	↘	↗	↗	↗	↘
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	=	=	↗	=	↘
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	=	=	=	↗	↘
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	=	=	↗	=	↘
DIMENSION CONTINUITÉ						
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	↘	↗	↗	=	↘
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	↘	↗	=	=	=
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	=	=	↗	=	↘
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	=	=	=	=	=
DIMENSION ACCESSIBILITÉ						
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	↘	↗	=	↗	↘
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	↘	↗	↗	=	↘
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	=	=	=	=	↘
DIMENSION RAPIDITÉ						
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	=	=	=	=	=
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	=	=	=	=	=
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	=	=	=	=	=
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	=	=	=	=	=
DIMENSION CONFORT						
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	=	=	↗	=	↘
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	=	=	=	↗	↘
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	=	=	↗	=	↘
A.47	Que le mobilier soit confortable	=	=	↗	=	↘

PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ ET EXISTENCE D'UN HANDICAP

TABEAU 1.2.5 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON LA PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ ET L'EXISTENCE D'UN HANDICAP

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		ÉTAT DE SANTÉ		EXISTENCE D'UN HANDICAP	
		Plutôt bon	Plutôt mauvais	Oui	Non
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION RESPECT					
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	=	=	=	=
A.2	Que l'on respecte votre culture	=	=	=	=
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	=	=	↗	↘
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	=	=	=	=
DIMENSION INTIMITÉ					
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	=	=	=	=
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	=	=	=	=
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	=	=	=
DIMENSION EMPATHIE					
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	=	=	=	=
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	↗	↘	=	=
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	=	=	=	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	ÉTAT DE SANTÉ		EXISTENCE D'UN HANDICAP	
	Plutôt bon	Plutôt mauvais	Oui	Non
	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ				
A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	=	=	↗	↘
A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	↗	↘	=	=
A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	=	=	=	=
A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	=	=	=	=
A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	=	=	=	=
A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	=	=	=	=
A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	=	=	↗	↘
DIMENSION RESPONSABILISATION				
A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	=	=	=	=
A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	=	=	=	=
A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	=	=	=	=
DIMENSION APAISEMENT				
A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	=	=	=	=
A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	=	=	↗	↘
A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	=	=	=	=
DIMENSION SOLIDARISATION				
A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	=	=	↗	↘
A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	=	=	↗	↘
A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	=	=	=	=
A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	=	=	=	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		ÉTAT DE SANTÉ		EXISTENCE D'UN HANDICAP	
		Plutôt bon	Plutôt mauvais	Oui	Non
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ					
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	=	=	↗	↘
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	=	=	=	=
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	=	=	=	=
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	=	=	=	=
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	=	=	=	=
DIMENSION CONTINUITÉ					
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	=	=	↗	↘
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	=	=	=	=
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	=	=	↗	↘
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	=	=	=	=
DIMENSION ACCESSIBILITÉ					
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	=	=	=	=
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	=	=	=	=
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	=	=	=	=
DIMENSION RAPIDITÉ					
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	=	=	=	=
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	↗	↘	=	=
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	=	=	=	=
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	=	=	=	=
DIMENSION CONFORT					
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	↘	↗	↗	↘
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	=	=	=	=
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	↘	↗	=	=
A.47	Que le mobilier soit confortable	↘	↗	↗	↘

REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE

TABEAU 1.2.6 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON LE REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE			
		Moins de 20 000 \$	20 000 \$ à 39 999 \$	40 000 \$ à 69 999 \$	70 000 \$ et plus
		2004	2004	2004	2004
		(%)	(%)	(%)	(%)
DIMENSION RESPECT					
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	=	=	=	=
A.2	Que l'on respecte votre culture	↗	↗	↘	↘
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	↗	↗	↘	↘
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	=	↗	=	↘
DIMENSION INTIMITÉ					
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	=	=	=	=
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	=	=	=	↘
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	=	=	=
DIMENSION EMPATHIE					
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	=	=	=	=
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	=	=	=	=
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	=	=	=	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE			
	Moins de 20 000 \$ 2004 (%)	20 000 \$ à 39 999 \$ 2004 (%)	40 000 \$ à 69 999 \$ 2004 (%)	70 000 \$ et plus 2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ				
A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	=	=	↘	=
A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	↘	=	=	↗
A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	=	=	=	=
A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	=	=	=	=
A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	=	=	=	=
A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	=	=	=	=
A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	=	=	=	=
DIMENSION RESPONSABILISATION				
A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	=	=	=	=
A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	=	=	=	=
A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	=	=	=	=
DIMENSION APAISEMENT				
A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	=	↗	=	=
A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	↗	=	=	↘
A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	=	=	=	=
DIMENSION SOLIDARISATION				
A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	↗	=	=	↘
A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	↗	↗	↘	↘
A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	↗	↗	=	↘
A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	↗	↗	↘	↘

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE			
		Moins de 20 000 \$	20 000 \$ à 39 999 \$	40 000 \$ à 69 999 \$	70 000 \$ et plus
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ					
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	=	=	=	=
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	=	=	=	=
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	=	=	↘	=
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	=	=	=	=
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	=	=	=	=
DIMENSION CONTINUITÉ					
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	↗	=	=	↘
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	=	=	=	=
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	↗	↗	=	↘
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	=	=	=	=
DIMENSION ACCESSIBILITÉ					
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	↗	=	=	↘
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	=	=	=	↘
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	=	=	=	=
DIMENSION RAPIDITÉ					
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	=	=	=	↗
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	=	=	=	=
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	=	=	=	=
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	=	=	=	=
DIMENSION CONFORT					
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	↗	↗	=	↘
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	=	↗	↘	=
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	=	=	=	↘
A.47	Que le mobilier soit confortable	↗	↗	=	↘

OCCUPATION DU RÉPONDANT

TABLEAU 1.2.7 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON L'OCCUPATION DU RÉPONDANT

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		OCCUPATION			
		Travailleur	Étudiant	Retraité	Au foyer / Sans emploi
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION RESPECT					
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	=	↘	=	=
A.2	Que l'on respecte votre culture	↘	=	↗	=
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	↘	=	↗	↗
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	=	=	=	=
DIMENSION INTIMITÉ					
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	=	=	=	=
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	=	=	=	=
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	=	=	=
DIMENSION EMPATHIE					
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	=	=	=	=
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	=	=	=	=
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	=	=	=	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	OCCUPATION			
	Travailleur	Étudiant	Retraité	Au foyer / Sans emploi
	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ				
A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	=	=	=	=
A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	↗	=	↘	=
A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	=	↘	=	=
A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	=	↘	↗	=
A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	=	=	=	=
A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	=	↘	↗	=
A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	=	↘	↗	=
DIMENSION RESPONSABILISATION				
A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	=	↘	=	=
A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	=	↘	=	=
A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	=	↘	=	=
DIMENSION APAISEMENT				
A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	=	↘	=	↗
A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	↘	↘	↗	↗
A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	=	↘	↗	↗
DIMENSION SOLIDARISATION				
A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	↘	=	=	↗
A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	=	=	=	=
A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	↘	↘	↗	↗
A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	↘	=	↗	↗

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		OCCUPATION			
		Travailleur	Étudiant	Retraité	Au foyer / Sans emploi
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ					
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	=	↘	↗	=
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	=	↘	↗	=
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	=	=	↗	=
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	=	=	=	↗
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	=	=	=	↗
DIMENSION CONTINUITÉ					
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	↘	↘	↗	↗
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	=	↘	↗	=
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	↘	↘	↗	↗
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	↗	↘	=	=
DIMENSION ACCESSIBILITÉ					
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	=	=	=	=
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	=	↘	↗	=
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	=	=	=	=
DIMENSION RAPIDITÉ					
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	=	=	=	=
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	=	=	=	=
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	=	↘	=	=
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	=	↘	=	=
DIMENSION CONFORT					
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	↘	=	↗	=
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	=	=	=	=
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	↘	=	=	↗
A.47	Que le mobilier soit confortable	↘	=	↗	↗

ORIGINE DU RÉPONDANT

TABEAU 1.2.8 : IMPORTANCE DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON L'ORIGINE DU RÉPONDANT

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		ORIGINE			
		Au Canada depuis 15 ans ou - 2004 (%)	Au Canada depuis 15 à 30 ans 2004 (%)	Au Canada depuis 30 ans et + 2004 (%)	Personne née au Canada 2004 (%)
DIMENSION RESPECT					
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	↘	=	=	=
A.2	Que l'on respecte votre culture	=	=	=	=
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	↘	=	=	↗
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	=	=	=	=
DIMENSION INTIMITÉ					
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	=	=	=	↗
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	=	=	=	=
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	=	=	=
DIMENSION EMPATHIE					
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	=	↘	=	↗
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	↘	↘	=	↗
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	↘	=	=	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	ORIGINE			
	Au Canada depuis 15 ans ou - 2004 (%)	Au Canada depuis 15 à 30 ans 2004 (%)	Au Canada depuis 30 ans et + 2004 (%)	Personne née au Canada 2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ				
A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	=	=	=	=
A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	↘	↘	=	↗
A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	=	=	=	=
A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	=	=	=	=
A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	=	=	=	=
A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	↘	=	=	↗
A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	↘	=	=	↗
DIMENSION RESPONSABILISATION				
A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	↘	↘	=	↗
A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	=	=	=	
A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	↘	=	=	↗
DIMENSION APAISEMENT				
A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	=	=	=	=
A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	=	=	↗	=
A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	=	=	=	=
DIMENSION SOLIDARISATION				
A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	=	=	=	=
A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	=	=	=	=
A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	↘	=	=	=
A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	=	=	=	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		ORIGINE			
		Au Canada depuis 15 ans ou - 2004 (%)	Au Canada depuis 15 à 30 ans 2004 (%)	Au Canada depuis 30 ans et + 2004 (%)	Personne née au Canada 2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ					
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	↘	=	=	↗
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	=	=	=	=
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	=	=	=	=
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	=	=	=	=
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	=	=	=	=
DIMENSION CONTINUITÉ					
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	↘	=	↗	↗
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	↘	↘	=	↗
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	=	=	=	=
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	=	=	=	=
DIMENSION ACCESSIBILITÉ					
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	=	=	=	=
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	↘	↘	=	↗
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	↘	=	=	↗
DIMENSION RAPIDITÉ					
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	=	=	=	=
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	=	=	=	=
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	=	=	=	=
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	=	=	=	=
DIMENSION CONFORT					
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	↗	=	=	↘
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	=	=	=	=
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	=	=	=	=
A.47	Que le mobilier soit confortable	↗	=	=	↘

1.3 Satisfaction globale des répondants

- ▶ Globalement en 2004, les résidents de l'Île de Montréal âgés de 15 ans et plus ayant utilisé, pour eux-mêmes ou pour une personne à leur charge, les services d'un établissement ayant une mission de CLSC ou de CH et/ou d'une clinique médicale sur l'Île de Montréal au cours des douze (12) derniers mois, se disent **très satisfaits (48 %)** ou **assez satisfaits (42 %)** des services reçus dans ces établissements.
- ▶ En contrepartie, **10 %** des usagers montréalais sont **insatisfaits** des services reçus dans les établissements de santé de l'Île de Montréal.
- ▶ Comparativement à 2000, la satisfaction des usagers est demeurée relativement stable.

TABLEAU 1.3 : *Globalement, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfaits des services reçus dans l'établissement de santé fréquenté?*

Base : Tous les répondants.	TOTAL 2000 (n=2006)	TOTAL 2004 (n=3804)	RÉSULTATS 2004		
			TYPE D'ÉTABLISSEMENT VISITÉ AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS		
			CLSC (n=893)	HÔPITAUX (n=1655)	CLINIQUES PRIVÉES (n=1256)
TOTAL SATISFAIT	91 %	90 %	92 % ↗	87 % ↘	92 % ↗
Très satisfait	50%	48%	51%	44% ↘	52% ↗
Assez satisfait	41%	42%	41%	43%	41%
TOTAL INSATISFAIT	9 %	10 %	8 % ↘	13 % ↗	7 % ↘
Peu satisfait	7%	7%	5% ↘	9% ↗	6%
Pas du tout satisfait	2%	3%	3%	4% ↗	1% ↘

» Pour 2004, la tendance à être **très satisfaits** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

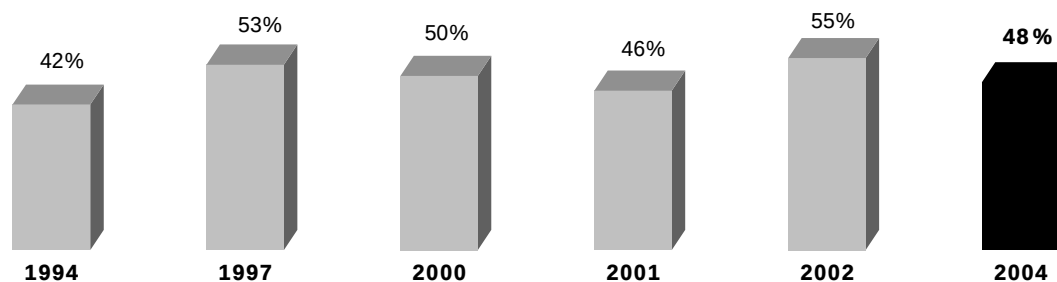
- » Utilisateurs des cliniques privées (52%)
- » Utilisateurs des CLSC (51%)
- » 65 ans et plus (70%)
- » Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (57%)
- » Personnes nées au Canada (51%)
- » Personnes d'origine québécoise ou canadienne (50%)
- » Scolarité de niveau primaire ou secondaire (55%)
- » Pas d'enfants de moins de 18 ans dans le foyer (50%)
- » Personnes se disant à l'aise financièrement (55%)
- » Personnes retraitées (66%)
- » Personnes présentant un handicap (53%)

» La tendance à être **insatisfaits** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- » Utilisateurs des hôpitaux (13%)
- » 25-44 ans (11%)
- » Allophones (14%)
- » Personnes installées au Canada depuis moins de 15 ans (15%)
- » Personnes issues d'une communauté culturelle ou d'un groupe ethnique (12%)
- » Personnes se considérant pauvres (15%)
- » Travailleurs (11%)
- » Personnes n'ayant pas de police d'assurance privée (12%)
- » Personnes s'estimant en moins bonne santé (12%)

► Le graphique suivant présente l'évolution de la satisfaction des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux depuis 1994.

Évolution de la satisfaction depuis 1994
Proportion des répondants très satisfaits de façon globale



Évolution de la satisfaction globale depuis 1994

Globalement, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfaits des services reçus dans l'établissement de santé fréquenté?

	Très satisfaits	Assez satisfaits	Peu ou pas du tout satisfaits
Base	%	%	%
2004 (n=3804)	48	42	10
2002 (n=2006)	55	37	8
2001 (n=2008)	46	41	12
2000 (n=2006)	50	41	9
1997 (n=2001)	53	38	9
1994 (n=4001)	42	48	10

► Le tableau suivant présente l'évolution, par type d'établissements, des usagers « très satisfaits » du système de santé au Québec, depuis 1994.

Évolution de la satisfaction, par type d'établissements, depuis 1994

	Usagers très satisfaits : Évolution 1994-2004				
	1994	1997	2000	2001	2004
CLSC	41%	48%	49%	42%	51%
Hôpitaux	34%	52%	49%	46%	44%
Cliniques privées	43%	60%	52%	52%	52%

1.4 La satisfaction en regard des attentes des usagers

Cette section présente la satisfaction des usagers montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux, et ce, sur chacune des attentes évaluées en 2004.

Le degré de satisfaction des usagers a été mesuré à l'aide d'une échelle d'accord en 4 points (totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord et totalement en désaccord) : l'expression *usagers très satisfaits* fait donc référence à ceux qui sont « totalement d'accord avec le fait qu'une attente a été parfaitement comblée ».

Dans les tableaux de cette section, le rang de chaque attente est déterminé par le pourcentage d'usagers qui se disent très satisfaits à son égard (totalement d'accord) en 2004.

Les scores moyens sur 10 obtenus pour chacune des attentes permettent d'évaluer la satisfaction relative de l'ensemble des usagers interrogés envers chaque attente. Comparativement à l'analyse des scores moyens, cette approche (la proportion d'usagers se disant totalement d'accord avec une affirmation) permet d'obtenir une plus grande variance de la satisfaction exprimée par les usagers à l'égard des attentes.

Lorsque possible, une comparaison est présentée entre les résultats de 2004 et ceux de l'année 2000. Il importe de souligner que, sur les 47 attentes du concept évalué en 2004, 21 attentes sont identiques ou semblables aux attentes évaluées en 2000.

- Dans l'ensemble, les usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal sont nettement plus satisfaits envers les attentes évaluées, comparativement à il y a quatre ans. En effet, plus de la moitié des usagers (proportion variant de 55% à 67%) expriment une grande satisfaction (totalement d'accord) envers 14 attentes sur 47. En 2000, 4 attentes sur 39 étaient jugées très satisfaisantes par une proportion équivalente d'usagers (proportion variant entre 57% et 62%).
- Les attentes les plus satisfaisantes sont principalement associées à l'accessibilité (3 attentes sur 14) et à la fiabilité (3 attentes sur 14). Dans une moindre mesure, on retrouve dans cette liste des attentes relatives à l'intimité (2 attentes), au respect (2 attentes) et au confort (2 attentes).
- Voici les attentes qui affichent les meilleurs scores de satisfaction :

R A N G	LES QUATORZE (14) ATTENTES LES PLUS SATISFAISANTES EN 2004		POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE		DIMENSION
			2000 (%)	2004 (%)	
1	A.6	On respecte mon intimité physique	62	67 ↗	Intimité
2	A.37	L'établissement est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou encore, il est facile de stationner à proximité	51	66 ↗	Accessibilité
3	A.1	On me traite avec politesse et respect	52	65 ↗	Respect
4	A.5	Les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle	57	64 ↗	Intimité
5	A.2	On respecte ma culture	--	64	Respect
6	A.30	On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre	60	64 ↗	Simplicité
7	A.38	On me donne des services adaptés à ma culture et à ma langue	--	63	Accessibilité
8	A.12	L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) est compétent	48	61 ↗	Fiabilité
9	A.17	On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	--	58	Fiabilité
10	A.46	Les lieux sont sécuritaires	--	57	Confort
11	A.45	Les locaux et les équipements sont propres	52	57 ↗	Confort
12	A.9	L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement	--	57	Empathie
13	A.39	L'établissement est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	37	55 ↗	Accessibilité
14	A.13	J'obtiens les résultats de mes examens et évaluations, que ce soit positif ou négatif	47	55 ↗	Fiabilité

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

► Les attentes les moins satisfaisantes sont liées à la dimension solidarité (4 attentes sur 13) et à la dimension rapidité (4 attentes sur 13).

R A N G	LES TREIZE (13) ATTENTES LES MOINS SATISFAISANTES EN 2004		POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE		DIMENSION
			2000 (%)	2004 (%)	
35	A.42	Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable	--	38	Rapidité
36	A.11	Mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	31	37 	Fiabilité
37	A.40	Le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable	--	35	Rapidité
38	A.43	Le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) est raisonnable	--	34	Rapidité
39	A.47	Le mobilier est confortable	--	32	Confort
40	A.35	Je n'ai pas à répéter les mêmes informations lorsque je rencontre un second intervenant ou spécialiste pour le même problème	--	28	Continuité
41	A.26	On m'encourage à utiliser les ressources de mon milieu (de mon quartier)	--	27	Solidarisation
42	A.41	Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le temps d'attente est raisonnable	--	26	Rapidité
43	A.28	Il est facile de choisir mon intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	32	25 	Simplicité
44	A.32	Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre	--	22	Simplicité
45	A.27	On offre du support aux personnes qui m'assistent	--	22	Solidarisation
46	A.24	On m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proche, etc.)	24	21	Solidarisation
47	A.25	On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	19	13 	Solidarisation

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'utilisateurs ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

- Des 21 attentes évaluées à la fois en 2000 et en 2004, 18 attentes enregistrent une augmentation de la proportion d'utilisateurs qui les jugent très satisfaisantes (totalement d'accord) comparativement à 3 attentes qui enregistrent une diminution.

R A N G	LES DIX-HUIT (18) ATTENTES AYANT ENREGISTRÉ LES PLUS FORTES HAUSSES DE SATISFACTION ENTRE 2000 ET 2004		POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE		VARIATION	DIMENSION
			2000 (%)	2004 (%)	(2004 vs 2000) (%)	
13	A.39	L'établissement est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	37	55	48,6	Accessibilité
25	A.22	L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) me rassure	36	49	36,1	Apaisement
2	A.37	L'établissement est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou encore, il est facile de stationner à proximité	51	66	29,4	Accessibilité
8	A.12	L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) est compétent	48	61	27,1	Fiabilité
3	A.1	On me traite avec politesse et respect	52	65	25,0	Respect
22	A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	41	50	22,0	Continuité
36	A.11	Mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	31	37	19,4	Fiabilité
29	A.29	Il y a peu de formalités (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.) pour faire affaire avec un établissement	38	45	18,4	Simplicité
34	A.44	L'atmosphère est agréable dans l'établissement	34	40	17,6	Confort
14	A.13	J'obtiens les résultats de mes examens et évaluations, que ce soit positif ou négatif	47	55	17,0	Fiabilité
20	A.8	On prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi	45	51	13,3	Empathie
30	A.19	On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi	40	45	12,5	Responsabilisation
4	A.5	Les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle	57	64	12,3	Intimité
21	A.21	L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	45	50	11,1	Apaisement
11	A.45	Les locaux et les équipements sont propres	52	57	9,6	Confort
1	A.6	On respecte mon intimité physique	62	67	8,1	Intimité
6	A.30	On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre	60	64	6,7	Simplicité
31	A.18	On me propose des moyens et des outils afin d'éviter que le problème ne se reproduise	43	44	2,3	Responsabilisation

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'utilisateurs ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

R A N G	LES TROIS (3) ATTENTES AYANT ENREGISTRÉ LES PLUS FORTES BAISSSES DE SATISFACTION ENTRE 2000 ET 2004		POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE		VARIATION	DIMENSION
			2000 (%)	2004 (%)	(2004 vs 2000) (%)	
47	A.25	On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	19	13 ▼	-31,6	Solidarisation
43	A.28	Il est facile de choisir mon intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	32	25 ▼	-21,9	Simplicité
46	A.24	On m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proche, etc.)	24	21	-12,5	Solidarisation

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'utilisateurs ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

Le tableau suivant présente le classement complet des 47 attentes à l'égard des services de santé et des services sociaux selon la satisfaction exprimée par les utilisateurs montréalais interrogés.

Rappelons que, **dans les tableaux de cette section**, le rang de chaque attente est déterminé par le pourcentage d'utilisateurs qui se disent très satisfaits à son égard (totalement d'accord) en 2004.

TABLEAU 1.4 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

R A N G	LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	SCORE MOYEN SUR 10		POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE		VARIATION
		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	2000 (%)	2004 (%)	(2004 vs 2000) (%)
1	A.6 On respecte mon intimité physique	8,64	8,67	62	67	8,1
2	A.37 L'établissement est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou encore, il est facile de stationner à proximité	8,01	8,49	51	66	29,4
3	A.1 On me traite avec politesse et respect	8,18	8,59	52	65	25,0
4	A.5 Les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle	8,55	8,86	57	64	12,3
5	A.2 On respecte ma culture	--	8,78	--	64	--
6	A.30 On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre	8,50	8,62	60	64	6,7
7	A.38 On me donne des services adaptés à ma culture et à ma langue	--	8,51	--	63	--
8	A.12 L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) est compétent	8,04	8,51	48	61	27,1
9	A.17 On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	--	8,40	--	58	--
10	A.46 Les lieux sont sécuritaires	--	8,48	--	57	--

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

En 2004, **67 %** des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux se sont dits **totalelement satisfaits** à l'égard de l'attente **A.6**, lui conférant ainsi le **1^{er} rang de satisfaction** parmi les 47 attentes du concept. Ce résultat représente **une hausse de 8,1 %** par rapport à la proportion d'usagers qui étaient totalement satisfaits de l'attente **A.6** en 2000. **En moyenne**, la note globale de satisfaction obtenue par l'attente **A.6** est de **8,67 sur 10** pour l'année 2004.

TABLEAU 1.4 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)

R A N G	LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	SCORE MOYEN SUR 10		POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE		VARIATION
		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	2000 (%)	2004 (%)	(2004 vs 2000) (%)
11	A.45 Les locaux et les équipements sont propres	8,28	8,30	52	57 ↗	9,6
12	A.9 L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement	--	8,27	--	57	--
13	A.39 L'établissement est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	7,21	7,97 ↗	37	55 ↗	48,6
14	A.13 J'obtiens les résultats de mes examens et évaluations, que ce soit positif ou négatif	7,73	7,93	47	55 ↗	17,0
15	A.15 Les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état	--	8,14	--	54	--
16	A.10 L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprend bien ma situation	--	8,04	--	54	--
17	A.7 L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges	--	7,87	--	54	--
18	A.14 Les équipements sont adaptés à mes besoins	--	8,23	--	53	--
19	A.23 L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) me met en confiance	--	7,93	--	51	--
20	A.8 On prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi	7,82	7,83	45	51 ↗	13,3

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

En 2004, **57 %** des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux se sont dits **totalelement satisfaits** à l'égard de l'attente **A.45**, lui conférant ainsi le **11^e rang de satisfaction** parmi les 47 attentes du concept. Ce résultat représente **une hausse de 9,6 %** par rapport à la proportion d'usagers qui étaient totalement satisfaits de l'attente **A.45** en 2000. **En moyenne**, la note globale de satisfaction obtenue par l'attente **A.45** est de **8,30 sur 10** pour l'année 2004.

TABEAU 1.4 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)

R A N G	LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	SCORE MOYEN SUR 10		POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE		VARIATION
		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	2000 (%)	2004 (%)	(2004 vs 2000) (%)
21	A.21 L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	7,76	<u>7,86</u>	45	<u>50</u> ↗	<u>11,1</u>
22	A.33 Le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre, lorsque c'est possible	7,35	7,86 ↗	41	50 ↗	22,0
23	A.31 La documentation fournie est facile à comprendre	--	8,31	--	49	--
24	A.16 Les services que j'ai reçus améliorent ma qualité de vie	--	7,95	--	49	--
25	A.22 L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) me rassure	7,55	7,93 ↗	36	49 ↗	36,1
26	A.4 Tous les gens sont traités équitablement	--	7,95	--	48	--
27	A.20 On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent	--	7,69	--	47	--
28	A.3 On tient compte de mes habitudes de vie	--	7,83	--	46	--
29	A.29 Il y a peu de formalités (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.) pour faire affaire avec un établissement	7,56	7,62	38	45 ↗	18,4
30	A.19 On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi	7,54	7,53	40	45 ↗	12,5

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

En 2004, **50 %** des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux se sont dits **totalelement satisfaits** à l'égard de l'attente **A.21**, lui conférant ainsi le **21^e rang de satisfaction** parmi les 47 attentes du concept. Ce résultat représente **une hausse de 11,1 %** par rapport à la proportion d'usagers qui étaient totalement satisfaits de l'attente **A.21** en 2000. **En moyenne**, la note globale de satisfaction obtenue par l'attente **A.21** est de **7,86 sur 10** pour l'année 2004.

TABLEAU 1.4 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)

R A N G	LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	SCORE MOYEN SUR 10		POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE		VARIATION
		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	2000 (%)	2004 (%)	(2004 vs 2000) (%)
31	A.18 On me propose des moyens et des outils afin d'éviter que le problème ne se reproduise	7,65	<u>7,68</u>	43	<u>44</u>	<u>2,3</u>
32	A.34 Il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	--	7,80	--	42	--
33	A.36 On assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	--	7,86	--	40	--
34	A.44 L'atmosphère est agréable dans l'établissement	7,27	7,49↗	34	40↗	17,6
35	A.42 Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable	--	7,44	--	38	--
36	A.11 Mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	6,72	6,88	31	37↗	19,4
37	A.40 Le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable	--	6,56	--	35	--
38	A.43 Le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) est raisonnable	--	6,98	--	34	--
39	A.47 Le mobilier est confortable	--	6,87	--	32	--
40	A.35 Je n'ai pas à répéter les mêmes informations lorsque je rencontre un second intervenant ou spécialiste pour le même problème	--	6,61	--	28	--

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

En 2004, **44 %** des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux se sont dits **totalelement satisfaits** à l'égard de l'attente **A.18**, lui conférant ainsi le **31^e rang de satisfaction** parmi les 47 attentes du concept. Ce résultat représente **une hausse de 2,3 %** par rapport à la proportion d'usagers qui étaient totalement satisfaits de l'attente **A.18** en 2000. **En moyenne**, la note globale de satisfaction obtenue par l'attente **A.18** est de **7,68 sur 10** pour l'année 2004.

TABLEAU 1.4 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS. (suite)

R A N G	LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	SCORE MOYEN SUR 10		POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE		VARIATION
		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	2000 (%)	2004 (%)	(2004 vs 2000) (%)
41	A.26 On m'encourage à utiliser les ressources de mon milieu (de mon quartier)	--	6,47	--	27	--
42	A.41 Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le temps d'attente est raisonnable	--	5,94	--	26	--
43	A.28 Il est facile de choisir mon intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	6,80	5,75↘	32	25↘	-21,9
44	A.32 Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre	--	6,79	--	22	--
45	A.27 On offre du support aux personnes qui m'assistent	--	6,45	--	22	--
46	A.24 On m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proche, etc.)	6,46	6,37	24	21	-12,5
47	A.25 On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	5,75	5,31↘	19	13↘	-31,6

Les attentes sont présentées en ordre décroissant du pourcentage d'usagers ayant exprimé une satisfaction totale (« TOTALEMENT D'ACCORD ») à l'égard de l'attente évaluée.

En 2004, **27 %** des usagers montréalais des services de santé et des services sociaux se sont dits **totalelement satisfaits** à l'égard de l'attente **A.26**, lui conférant ainsi le **41^e rang de satisfaction** parmi les 47 attentes du concept. **En moyenne**, la note globale de satisfaction obtenue par l'attente **A.26** est de **6,47 sur 10** pour l'année 2004. Aucune comparaison n'est possible par rapport à l'année 2000.

1.5 La satisfaction à l'égard des attentes selon certains critères sociodémographiques

Les tableaux suivants permettent de comparer différents groupes d'utilisateurs selon la satisfaction exprimée en 2004 pour chacune des 47 attentes. Les différences significatives sont établies sur la base du pourcentage de répondants se disant totalement satisfaits à l'égard d'une attente donnée.

TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ

TABLEAU 1.5.1 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE		
		CLSC	HÔPITAL	CLINIQUE PRIVÉE
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION RESPECT				
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	=	=	↗
A.2	Que l'on respecte votre culture	=	=	=
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	=	↘	↗
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	=	↘	↗
DIMENSION INTIMITÉ				
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	=	↘	↗
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	=	↘	↗
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	↘	↗
DIMENSION EMPATHIE				
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	=	↘	↗
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	=	↘	↗
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	=	↘	↗

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE		
		CLSC	HÔPITAL	CLINIQUE PRIVÉE
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ				
A.11	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	↗	=	=
A.12	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	=	↘	↗
A.13	Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	=	=	↗
A.14	Que les équipements soient adaptés à vos besoins	=	↘	↗
A.15	Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	=	=	=
A.16	Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	=	=	=
A.17	Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	=	↘	↗
DIMENSION RESPONSABILISATION				
A.18	Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	=	↘	↗
A.19	Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	=	=	=
A.20	Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	=	↘	=
DIMENSION APAISEMENT				
A.21	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	=	=	=
A.22	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	=	=	=
A.23	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	=	=	=
DIMENSION SOLIDARISATION				
A.24	Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	↗	=	=
A.25	Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	↗	=	=
A.26	Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	↗	↘	↘
A.27	Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	↗	=	↘

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		POURCENTAGE AYANT EXPRIMÉ UNE SATISFACTION TOTALE À L'ÉGARD DE L'ATTENTE		
		CLSC 2004 (%)	HÔPITAL 2004 (%)	CLINIQUE PRIVÉE 2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ				
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	↘	=	=
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	=	=	↗
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	=	=	=
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	=	=	=
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	=	=	=
DIMENSION CONTINUITÉ				
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	↘	↘	↗
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	↘	↘	↗
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	=	↘	=
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	=	=	=
DIMENSION ACCESSIBILITÉ				
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	=	↘	↗
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	=	↘	↗
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	=	↗	=
DIMENSION RAPIDITÉ				
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	=	↘	↗
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	=	↘	↗
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	=	=	↗
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	=	↘	↗
DIMENSION CONFORT				
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	=	=	↗
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	=	↘	↗
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	=	↘	↗
A.47	Que le mobilier soit confortable	=	↘	↗

SEXE ET LANGUE MATERNELLE DU RÉPONDANT

TABLEAU 1.5.2 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON LE SEXE ET LA LANGUE MATERNELLE DU RÉPONDANT

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		SEXE		LANGUE MATERNELLE		
		Homme	Femme	Français	Anglais	Autre
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION RESPECT						
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	=	=	=	=	=
A.2	Que l'on respecte votre culture	↘	↗	=	=	=
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	=	=	↗	=	↘
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	=	=	↘	=	=
DIMENSION INTIMITÉ						
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	=	=	=	=	=
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	=	=	=	↗	=
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	=	↘	=	=
DIMENSION EMPATHIE						
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	=	=	=	=	↘
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	=	=	=	↗	=
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	=	=	=	=	↘

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		SEXE		LANGUE MATERNELLE		
		Homme	Femme	Français	Anglais	Autre
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ						
A.11	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	↗	↘	=	=	=
A.12	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	=	=	=	↗	↘
A.13	Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	=	=	=	=	=
A.14	Que les équipements soient adaptés à vos besoins	=	=	=	=	=
A.15	Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	=	=	=	=	↘
A.16	Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	=	=	=	=	↘
A.17	Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	=	=	=	↗	↘
DIMENSION RESPONSABILISATION						
A.18	Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	=	=	=	↗	=
A.19	Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	=	=	=	=	=
A.20	Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	↘	↗	=	=	=
DIMENSION APAISEMENT						
A.21	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	=	=	↘	=	=
A.22	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	=	=	↘	=	=
A.23	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	=	=	=	=	=
DIMENSION SOLIDARISATION						
A.24	Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	=	=	=	=	↗
A.25	Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	=	=	=	=	=
A.26	Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	↘	↗	=	=	=
A.27	Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	=	=	=	=	↗

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		SEXE		LANGUE MATERNELLE		
		Homme	Femme	Français	Anglais	Autre
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ						
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	=	=	↘	=	↗
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	=	=	=	=	=
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	↘	↗	=	=	=
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	↘	↗	=	=	↗
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	=	=	↘	↗	=
DIMENSION CONTINUITÉ						
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	↘	↗	=	=	=
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	=	=	=	=	=
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	=	=	=	=	↗
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	=	=	=	=	=
DIMENSION ACCESSIBILITÉ						
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	=	=	=	=	=
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	↘	↗	↗	=	↘
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	↘	↗	=	=	=
DIMENSION RAPIDITÉ						
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	=	=	=	=	=
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	=	=	=	=	=
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	=	=	=	=	=
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	=	=	=	=	=
DIMENSION CONFORT						
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	=	=	↘	↗	=
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	=	=	↘	↗	=
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	↘	↗	↘	↗	↗
A.47	Que le mobilier soit confortable	=	=	↘	=	↗

ÂGE DU RÉPONDANT

TABLEAU 1.5.3 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON L'ÂGE DU RÉPONDANT

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		ÂGE			
		15 – 24 ans	25 – 44 ans	45 – 64 ans	65 ans et +
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION RESPECT					
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	↘	↘	=	↗
A.2	Que l'on respecte votre culture	=	↘	=	↗
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	↘	↘	=	↗
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	=	=	=	↗
DIMENSION INTIMITÉ					
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	=	↘	=	↗
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	=	↘	=	↗
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	↘	=	↗
DIMENSION EMPATHIE					
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	↘	↘	=	↗
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	↘	↘	=	↗
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	↘	↘	=	↗

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		ÂGE			
		15 – 24 ans	25 – 44 ans	45 – 64 ans	65 ans et +
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ					
A.11	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	↘	↘	≡	↗
A.12	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	↘	↘	↗	↗
A.13	Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	↘	↘	≡	↗
A.14	Que les équipements soient adaptés à vos besoins	≡	↘	≡	↗
A.15	Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	↘	↘	↗	↗
A.16	Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	↘	↘	≡	↗
A.17	Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	↘	↘	↗	↗
DIMENSION RESPONSABILISATION					
A.18	Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	↘	↘	↗	↗
A.19	Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	↘	↘	≡	↗
A.20	Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	≡	↘	≡	↗
DIMENSION APAISEMENT					
A.21	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	≡	↘	↗	↗
A.22	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	↘	↘	↗	↗
A.23	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	≡	↘	≡	↗
DIMENSION SOLIDARISATION					
A.24	Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	≡	↘	↗	≡
A.25	Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	≡	↘	↗	≡
A.26	Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	≡	↘	↗	↗
A.27	Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	≡	↘	≡	≡

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		ÂGE			
		15 – 24 ans	25 – 44 ans	45 – 64 ans	65 ans et +
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ					
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	=	↓	=	↗
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	↓	↓	↗	↗
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	=	↓	=	↗
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	=	↓	=	↗
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	=	↓	=	↗
DIMENSION CONTINUITÉ					
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	↓	↓	↗	↗
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	↓	↓	↗	↗
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	=	↓	=	↗
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	=	↓	=	↗
DIMENSION ACCESSIBILITÉ					
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	=	↓	=	=
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	↓	↓	↗	↗
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	=	=	=	↗
DIMENSION RAPIDITÉ					
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	↓	↓	↗	↗
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	=	↓	=	↗
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	=	↓	↗	↗
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	↓	↓	↗	↗
DIMENSION CONFORT					
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	=	=	=	↗
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	=	↓	=	↗
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	↗	↓	=	↗
A.47	Que le mobilier soit confortable	=	↓	=	↗

PRÉSENCE D'UN MINEUR DANS LE FOYER ET NIVEAU DE SCOLARITÉ

TABEAU 1.5.4 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON LA PRÉSENCE D'UN MINEUR DANS LE FOYER ET LE NIVEAU DE SCOLARITÉ

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		PRÉSENCE D'UN MINEUR		NIVEAU DE SCOLARITÉ		
		Oui	Non	Prim. / Second.	Collégial	Universitaire
		2004	2004	2004	2004	2004
		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
DIMENSION RESPECT						
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	↘	↗	=	=	=
A.2	Que l'on respecte votre culture	↘	↗	↗	=	↘
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	=	=	↗	=	↘
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	=	=	↗	=	↘
DIMENSION INTIMITÉ						
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	↘	↗	↗	=	↘
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	=	=	=	=	↘
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	=	↗	=	↘
DIMENSION EMPATHIE						
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	↘	↗	↗	=	↘
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	=	=	↗	=	↘
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	=	=	↗	=	↘

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	PRÉSENCE D'UN MINEUR		NIVEAU DE SCOLARITÉ		
	Oui	Non	Prim. / Second.	Collégial	Universitaire
	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ					
A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	↘	↗	↗	↘	↘
A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	↘	↗	↗	=	↘
A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	↘	↗	↗	=	↘
A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	↘	↗	↗	=	↘
A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	=	=	↗	=	↘
A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	↘	↗	↗	=	↘
A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	=	=	↗	=	↘
DIMENSION RESPONSABILISATION					
A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	=	=	↗	=	↘
A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	=	=	↗	=	↘
A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	=	=	↗	=	↘
DIMENSION APAISEMENT					
A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	=	=	↗	=	↘
A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	=	=	↗	=	↘
A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	↘	=	↗	↘	↘
DIMENSION SOLIDARISATION					
A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	=	=	↗	=	↘
A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	=	=	↗	=	↘
A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	=	=	↗	=	↘
A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	=	=	↗	=	↘

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		PRÉSENCE D'UN MINEUR		NIVEAU DE SCOLARITÉ		
		Oui	Non	Prim. / Second.	Collégial	Universitaire
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ						
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	↘	↗	↗	↘	↘
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	↘	↗	↗	=	↘
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	=	=	=	=	=
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	=	=	↗	=	↘
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	=	=	↗	=	↘
DIMENSION CONTINUITÉ						
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	↘	↗	↗	=	↘
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	↘	↗	↗	=	↘
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	↘	↗	↗	↘	↘
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	=	=	↗	=	↘
DIMENSION ACCESSIBILITÉ						
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	=	=	=	=	=
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	=	↗	↗	↘	=
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	↘	↗	↗	=	=
DIMENSION RAPIDITÉ						
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	↘	↗	↗	=	↘
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	=	=	↗	=	↘
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	=	=	↗	=	↘
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	↘	↗	↗	=	↘
DIMENSION CONFORT						
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	=	=	↗	=	↘
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	↘	↗	↗	↘	↘
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	=	=	↗	=	↘
A.47	Que le mobilier soit confortable	=	=	↗	=	↘

PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ ET EXISTENCE D'UN HANDICAP

TABEAU 1.5.5 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON LA PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ ET L'EXISTENCE D'UN HANDICAP

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		ÉTAT DE SANTÉ		EXISTENCE D'UN HANDICAP	
		Plutôt bon	Plutôt mauvais	Oui	Non
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION RESPECT					
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	↗	↘	=	=
A.2	Que l'on respecte votre culture	=	=	=	=
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	=	=	↗	↘
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	=	=	=	=
DIMENSION INTIMITÉ					
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	=	=	=	=
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	=	=	=	=
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	=	=	=
DIMENSION EMPATHIE					
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	=	=	=	=
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	=	=	↗	↘
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	=	=	↗	↘

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	ÉTAT DE SANTÉ		EXISTENCE D'UN HANDICAP	
	Plutôt bon	Plutôt mauvais	Oui	Non
	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ				
A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	↘	↗	↗	↘
A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	=	=	↗	↘
A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	=	=	↗	↘
A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	=	=	=	=
A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	=	=	↗	↘
A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	=	=	↗	↘
A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	=	=	=	=
DIMENSION RESPONSABILISATION				
A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	=	=	=	=
A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	=	=	=	=
A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	=	=	↗	↘
DIMENSION APAISEMENT				
A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	=	=	=	=
A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	=	=	↗	↘
A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	=	=	↗	↘
DIMENSION SOLIDARISATION				
A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	=	=	↗	↘
A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	=	=	↗	↘
A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	↘	↗	↗	↘
A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	=	=	=	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		ÉTAT DE SANTÉ		EXISTENCE D'UN HANDICAP	
		Plutôt bon	Plutôt mauvais	Oui	Non
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ					
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	=	=	=	=
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	=	=	=	=
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	=	=	=	=
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	=	=	=	=
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	=	=	↗	↘
DIMENSION CONTINUITÉ					
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	↘	↗	↗	↘
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	=	=	↗	↘
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	↘	↗	↗	↘
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	↘	↗	↗	↘
DIMENSION ACCESSIBILITÉ					
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	=	=	=	=
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	=	=	↗	↘
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	=	=	↗	↘
DIMENSION RAPIDITÉ					
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	=	=	↗	↘
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	=	=	=	=
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	=	=	=	=
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	=	=	=	=
DIMENSION CONFORT					
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	=	=	↗	↘
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	=	=	=	=
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	=	=	=	=
A.47	Que le mobilier soit confortable	=	=	=	=

REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE

TABEAU 1.5.6 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON LE REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE			
		Moins de 20 000 \$	20 000 \$ à 39 999 \$	40 000 \$ à 69 999 \$	70 000 \$ et plus
		2004	2004	2004	2004
		(%)	(%)	(%)	(%)
DIMENSION RESPECT					
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	=	=	=	=
A.2	Que l'on respecte votre culture	=	=	=	↘
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	=	=	=	=
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	=	=	=	=
DIMENSION INTIMITÉ					
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	=	=	=	↘
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	=	=	=	=
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	=	↗	=
DIMENSION EMPATHIE					
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	=	=	=	=
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	↗	↘	=	=
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	=	=	=	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE			
	Moins de 20 000 \$ 2004 (%)	20 000 \$ à 39 999 \$ 2004 (%)	40 000 \$ à 69 999 \$ 2004 (%)	70 000 \$ et plus 2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ				
A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	=	↗	↘	=
A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	↗	↘	=	=
A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	=	=	=	=
A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	=	=	=	=
A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	=	=	=	=
A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	=	=	=	=
A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	↗	↘	=	=
DIMENSION RESPONSABILISATION				
A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	↗	=	=	=
A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	↗	=	=	=
A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	↗	=	=	=
DIMENSION APAISEMENT				
A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	↗	=	=	↘
A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	↗	=	=	↘
A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	↗	=	=	↘
DIMENSION SOLIDARISATION				
A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	↗	↗	↘	↘
A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	↗	↗	↘	↘
A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	↗	=	=	↘
A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	↗	↗	↘	↘

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE			
		Moins de 20 000 \$ 2004 (%)	20 000 \$ à 39 999 \$ 2004 (%)	40 000 \$ à 69 999 \$ 2004 (%)	70 000 \$ et plus 2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ					
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	↗	=	↘	↘
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	↗	=	=	↘
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	↗	=	=	↘
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	↗	=	=	↘
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	↗	=	=	↘
DIMENSION CONTINUITÉ					
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	↗	=	=	↘
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	↗	=	=	=
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	↗	↗	=	↘
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	=	↗	=	↘
DIMENSION ACCESSIBILITÉ					
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	=	=	=	↘
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	=	=	=	=
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	↗	=	=	↘
DIMENSION RAPIDITÉ					
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	↗	=	↘	=
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	↗	=	=	↘
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	↗	=	↘	=
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	↗	=	=	↘
DIMENSION CONFORT					
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	↗	=	↘	↘
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	↗	=	=	↘
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	↗	=	↘	↘
A.47	Que le mobilier soit confortable	↗	=	↘	↘

OCCUPATION DU RÉPONDANT

TABEAU 1.5.7 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON L'OCCUPATION DU RÉPONDANT

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		OCCUPATION			
		Travailleur	Étudiant	Retraité	Au foyer / Sans emploi
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION RESPECT					
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	=	↘	↗	=
A.2	Que l'on respecte votre culture	=	↘	↗	=
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	↘	↘	↗	=
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	↘	=	↗	=
DIMENSION INTIMITÉ					
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	↘	=	↗	=
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	↘	=	↗	=
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	=	↗	=
DIMENSION EMPATHIE					
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	↘	=	↗	=
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	↘	↘	↗	=
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	=	↘	↗	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	OCCUPATION			
	Travailleur	Étudiant	Retraité	Au foyer / Sans emploi
	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ				
A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	↘	↘	↗	=
A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	↘	↘	↗	=
A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	↘	↘	↗	=
A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	↘	=	↗	=
A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	↘	↘	↗	=
A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	↘	↘	↗	=
A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	↘	=	↗	=
DIMENSION RESPONSABILISATION				
A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	↘	↘	↗	=
A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	↘	↘	↗	=
A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	↘	=	↗	=
DIMENSION APAISEMENT				
A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	↘	↘	↗	↗
A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	↘	↘	↗	↗
A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	↘	↘	↗	=
DIMENSION SOLIDARISATION				
A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	=	=	=	=
A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	↘	=	=	↗
A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	↘	=	↗	↗
A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	↘	=	=	↗

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		OCCUPATION			
		Travailleur	Étudiant	Retraité	Au foyer / Sans emploi
		2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)	2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ					
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	↘	↘	↗	↗
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	↘	↘	↗	=
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	↘	=	↗	=
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	↘	=	↗	=
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	↘	=	↗	=
DIMENSION CONTINUITÉ					
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	↘	↘	↗	↗
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	↘	↘	↗	↗
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	↘	↘	↗	↗
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	↘	=	↗	↗
DIMENSION ACCESSIBILITÉ					
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	=	=	↗	=
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	=	↘	↗	=
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	↘	↘	↗	↗
DIMENSION RAPIDITÉ					
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	↘	↘	↗	=
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	=	=	↗	=
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	↘	=	↗	=
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	↘	↘	↗	=
DIMENSION CONFORT					
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	↘	=	↗	↗
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	↘	=	↗	=
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	↘	=	↗	↗
A.47	Que le mobilier soit confortable	↘	=	=	↗

ORIGINE DU RÉPONDANT

TABEAU 1.5.8 : SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SELON L'ORIGINE DU RÉPONDANT

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		ORIGINE			
		Au Canada depuis 15 ans ou - 2004 (%)	Au Canada depuis 15 à 30 ans 2004 (%)	Au Canada depuis 30 ans et + 2004 (%)	Personne née au Canada 2004 (%)
DIMENSION RESPECT					
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	=	=	↗	=
A.2	Que l'on respecte votre culture	↘	=	=	↗
A.3	Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	=	=	=	↗
A.4	Que tous les gens soient traités équitablement	=	=	=	=
DIMENSION INTIMITÉ					
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	=	=	=	=
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	=	=	=	=
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	=	=	=	=
DIMENSION EMPATHIE					
A.8	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	=	↘	=	↗
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	↘	=	↗	=
A.10	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	↘	↘	=	↗

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT	ORIGINE			
	Au Canada depuis 15 ans ou - 2004 (%)	Au Canada depuis 15 à 30 ans 2004 (%)	Au Canada depuis 30 ans et + 2004 (%)	Personne née au Canada 2004 (%)
DIMENSION FIABILITÉ				
A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	=	=	=	=
A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	↘	↘	↗	↗
A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	↘	=	↗	=
A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	=	=	=	=
A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	↘	↘	=	↗
A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	↘	=	=	↗
A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	↘	=	↗	↗
DIMENSION RESPONSABILISATION				
A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	↘	=	=	↗
A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	=	=	=	=
A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	↘	=	↗	=
DIMENSION APAISEMENT				
A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	↘	=	=	=
A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	↘	=	↗	=
A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	↘	=	↗	=
DIMENSION SOLIDARISATION				
A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	=	=	=	=
A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	=	=	=	=
A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	↘	=	=	=
A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	=	=	=	=

LES QUARANTE-SEPT (47) ATTENTES DU CONCEPT		ORIGINE			
		Au Canada depuis 15 ans ou - 2004 (%)	Au Canada depuis 15 à 30 ans 2004 (%)	Au Canada depuis 30 ans et + 2004 (%)	Personne née au Canada 2004 (%)
DIMENSION SIMPLICITÉ					
A.28	Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	=	↗	=	↘
A.29	Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	↘	=	↗	=
A.30	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	↘	=	=	↗
A.31	Que la documentation fournie soit facile à comprendre	=	=	=	=
A.32	Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	=	↗	=	=
DIMENSION CONTINUITÉ					
A.33	Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	↘	=	↗	=
A.34	Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	↘	=	=	↗
A.35	Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	=	↗	=	=
A.36	Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	=	=	=	=
DIMENSION ACCESSIBILITÉ					
A.37	Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	↘	=	=	↗
A.38	Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	↘	↘	=	↗
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	↘	=	=	↗
DIMENSION RAPIDITÉ					
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	↘	=	=	=
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	↘	↗	=	=
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	↘	=	↗	=
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	↘	=	↗	=
DIMENSION CONFORT					
A.44	Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	=	=	=	=
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	↘	↘	=	↗
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	=	=	=	↗
A.47	Que le mobilier soit confortable	=	↗	=	=

1.6 Analyse des priorités d'action à l'égard des attentes concernant les services de santé et les services sociaux à Montréal

L'analyse croisée de l'importance des attentes et de la satisfaction des usagers à leur égard permet d'identifier les actions à entreprendre afin d'améliorer la satisfaction des usagers. Les résultats de cette analyse sont présentés sous la forme d'une matrice de priorités d'action qui s'interprète comme suit :

À AMÉLIORER (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction faible) ~ L'amélioration de la performance du réseau de santé à l'égard des attentes situées dans ce quadrant devrait être considérée comme une priorité. ~ Toute action visant à améliorer la performance de ces éléments aura un impact positif sur la satisfaction globale des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux de l'Île de Montréal.	À CAPITALISER (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction élevé) ~ Le réseau de santé réalise une bonne performance à l'égard des attentes situées dans ce quadrant et doit veiller à conserver ces acquis.
À SURVEILLER (Niveau d'importance faible – Niveau de satisfaction faible) ~ L'amélioration de la performance du réseau de santé à l'égard des attentes situées dans ce quadrant devient prioritaire quand tous les problèmes du quadrant « À AMÉLIORER » sont résolus. ~ Toute action visant à améliorer la performance de ces éléments aura un impact positif sur la satisfaction globale des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux de l'Île de Montréal.	À MAINTENIR (Niveau d'importance faible – Niveau de satisfaction élevé) ~ Le réseau de santé réalise une bonne performance à l'égard des attentes situées dans ce quadrant et devrait donc maintenir les efforts consentis.

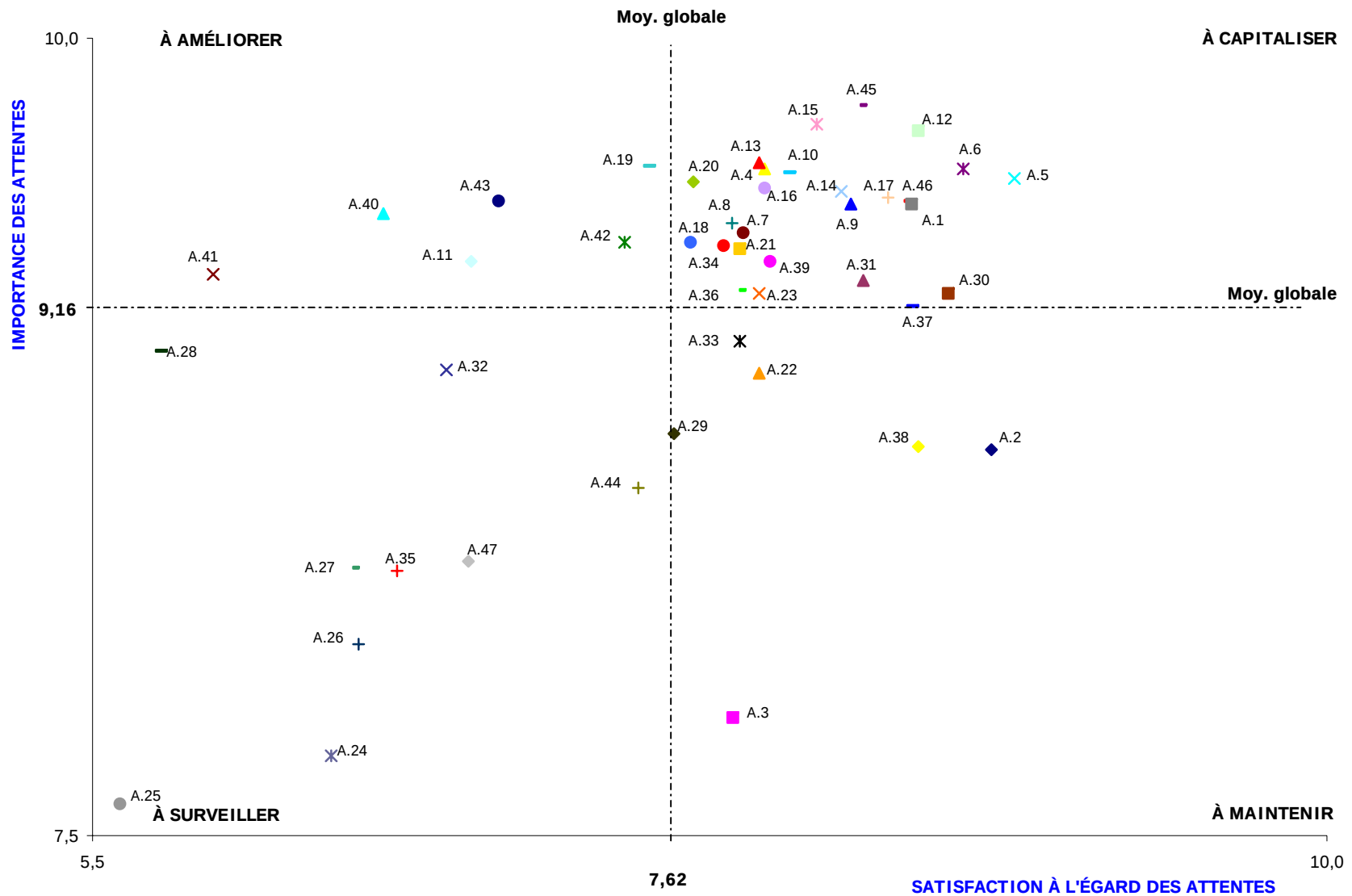
Rappelons qu'afin d'uniformiser les échelles d'importance (1 à 10) et de satisfaction (1 à 4), cette dernière a été transposée sur une échelle en 10 points (cf. les notes méthodologiques des pages 13 et 14 pour plus de détails).

Les graphiques suivants présentent les matrices de priorité d'action pour l'ensemble du réseau de la santé de l'Île de Montréal et pour chacun des types d'établissement de santé fréquenté par les usagers (CLSC, hôpitaux et cliniques médicales privées).

Rappel de l'énoncé de chacune des 47 attentes du concept évalué en 2004

- ▶ A.1 Que l'on vous traite avec politesse et respect
- ▶ A.2 Que l'on respecte votre culture
- ▶ A.3 Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie
- ▶ A.4 Que tous les gens soient traités équitablement
- ▶ A.5 Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle
- ▶ A.6 Que l'on respecte votre intimité physique
- ▶ A.7 Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges
- ▶ A.8 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous
- ▶ A.9 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement
- ▶ A.10 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation
- ▶ A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)
- ▶ A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent
- ▶ A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif
- ▶ A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins
- ▶ A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état
- ▶ A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie
- ▶ A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)
- ▶ A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise
- ▶ A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous
- ▶ A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent
- ▶ A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention
- ▶ A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure
- ▶ A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance
- ▶ A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)
- ▶ A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires
- ▶ A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)
- ▶ A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent
- ▶ A.28 Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas
- ▶ A.29 Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)
- ▶ A.30 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre
- ▶ A.31 Que la documentation fournie soit facile à comprendre
- ▶ A.32 Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre
- ▶ A.33 Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre
- ▶ A.34 Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis
- ▶ A.35 Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème
- ▶ A.36 Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis
- ▶ A.37 Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité
- ▶ A.38 Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue
- ▶ A.39 Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)
- ▶ A.40 Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable
- ▶ A.41 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable
- ▶ A.42 Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable
- ▶ A.43 Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable
- ▶ A.44 Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement
- ▶ A.45 Que les locaux et les équipements soient propres
- ▶ A.46 Que les lieux soient sécuritaires
- ▶ A.47 Que le mobilier soit confortable

ÎLE DE MONTRÉAL - MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION

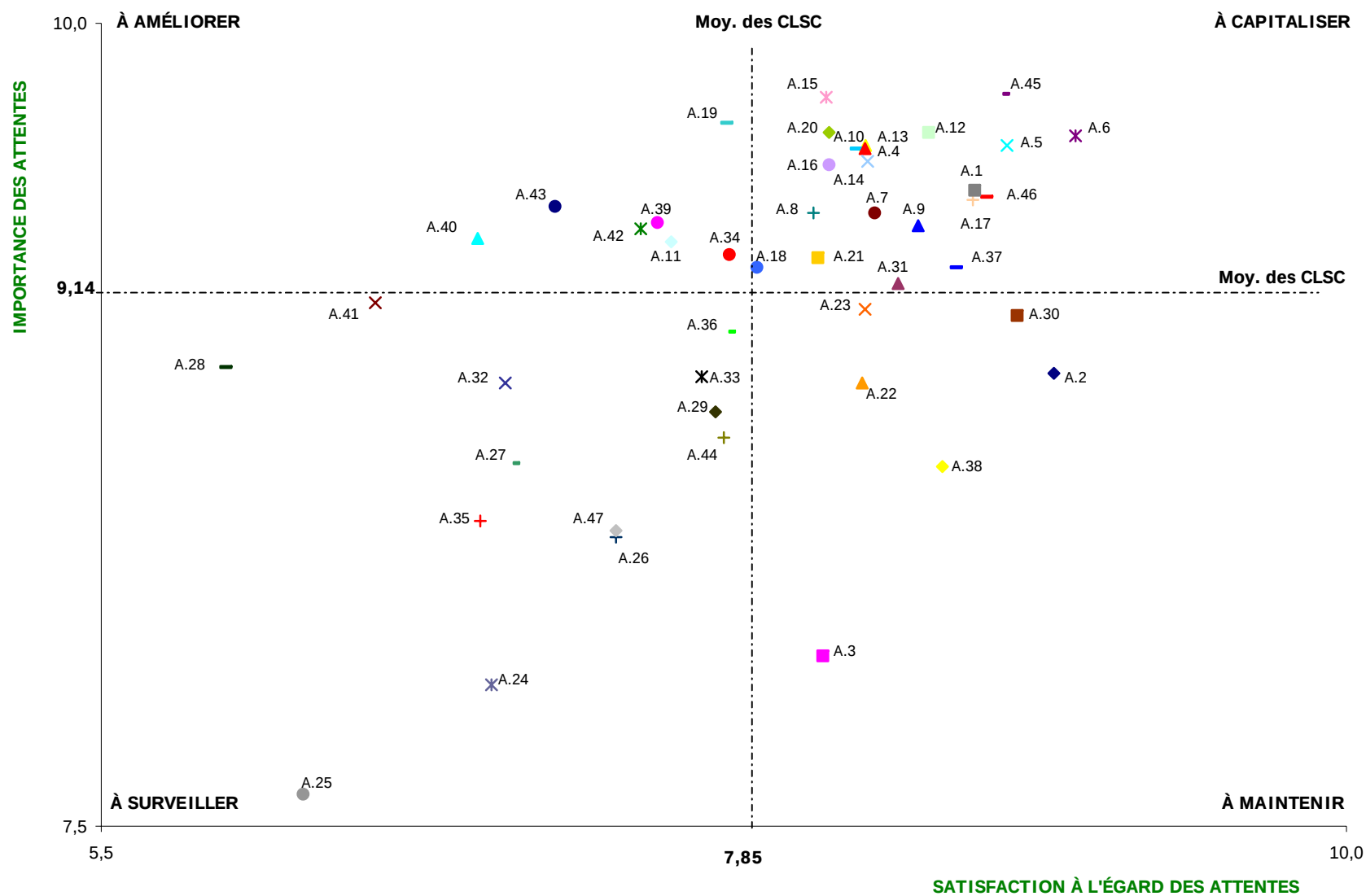


FAITS SAILLANTS DE LA MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION POUR L'ENSEMBLE DU RÉSEAU DE SANTÉ DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

LES PLUS GRANDES FORCES « À CAPITALISER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction élevé)		DIMENSION
A.12	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	Fiabilité
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	Confort
A.15	Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	Fiabilité
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	Intimité
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	Intimité

LES PLUS GRANDES FAIBLESSES « À AMÉLIORER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction faible)		DIMENSION
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	Rapidité
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	Rapidité
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	Rapidité
A.11	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	Fiabilité

CLSC - MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION

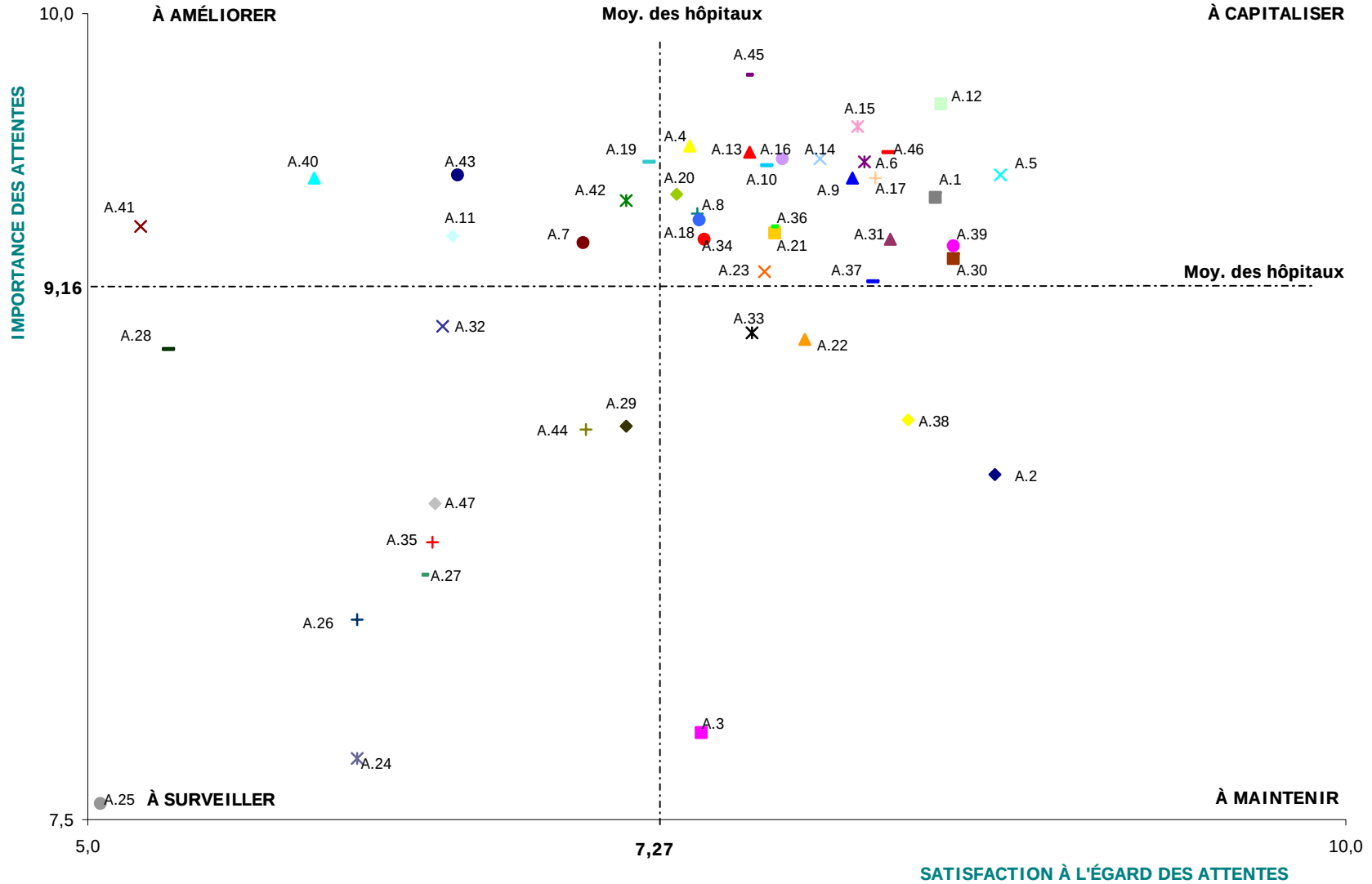


FAITS SAILLANTS DE LA MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION POUR LES CLSC DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

LES PLUS GRANDES FORCES « À CAPITALISER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction élevé)		DIMENSION
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	Confort
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	Intimité
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	Intimité
A.12	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	Fiabilité
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	Respect
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	Confort
A.17	Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	Fiabilité

LES PLUS GRANDES FAIBLESSES « À AMÉLIORER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction faible)		DIMENSION
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	Rapidité
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	Rapidité
A.39	Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	Accessibilité
A.42	Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	Rapidité
A.11	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	Fiabilité

HÔPITAUX - MATRICES DES PRIORITÉS D'ACTION

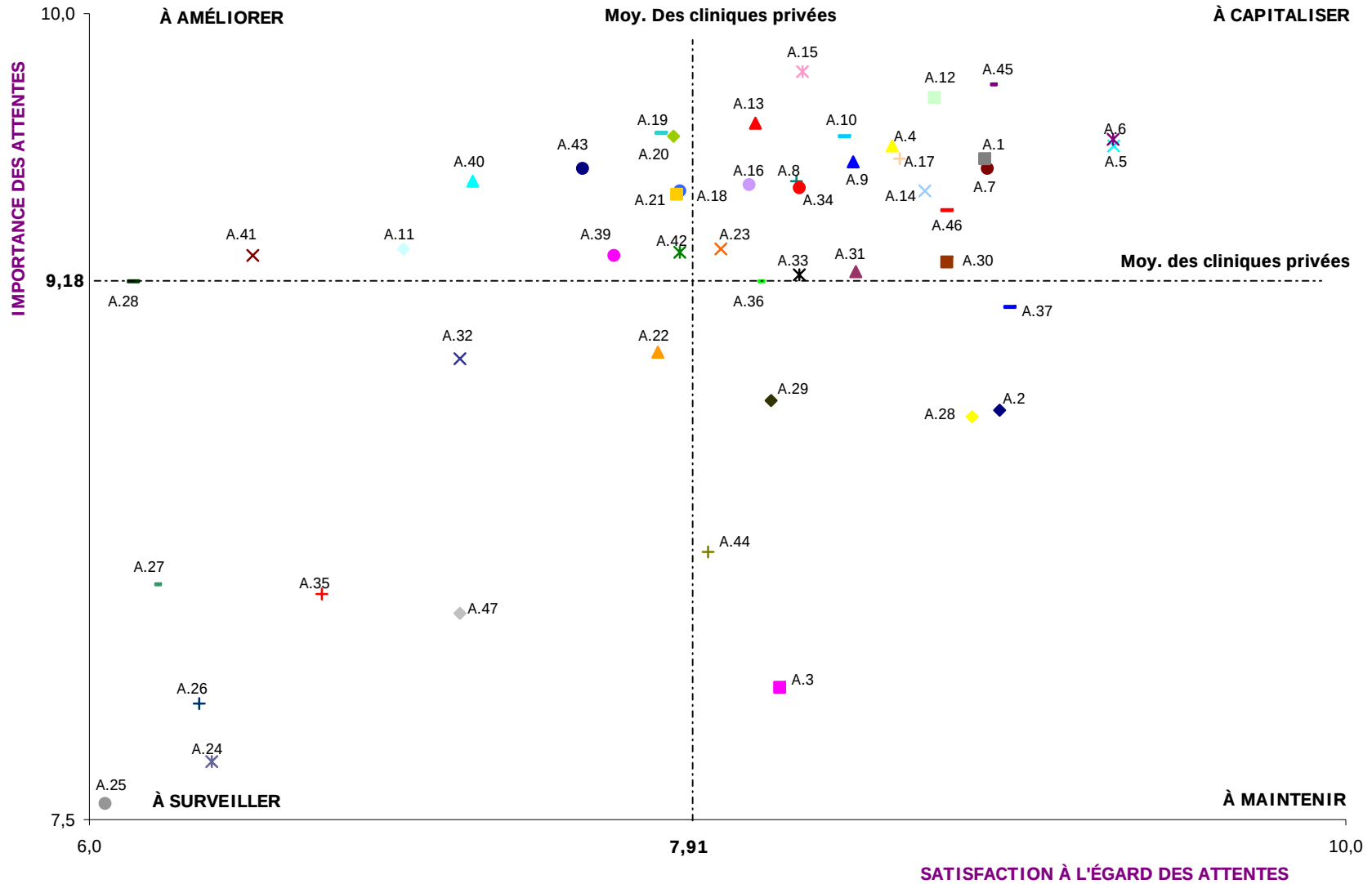


FAITS SAILLANTS DE LA MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION POUR LES HÔPITAUX DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

LES PLUS GRANDES FORCES « À CAPITALISER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction élevé)		DIMENSION
A.12	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	Fiabilité
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	Intimité
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	Respect
A.15	Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	Fiabilité
A.46	Que les lieux soient sécuritaires	Confort
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	Intimité
A.17	Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	Fiabilité
A.9	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	Empathie

LES PLUS GRANDES FAIBLESSES « À AMÉLIORER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction faible)		DIMENSION
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	Rapidité
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	Rapidité
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	Rapidité
A.11	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	Fiabilité

CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES - MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION



FAITS SAILLANTS DE LA MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION POUR LES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

LES PLUS GRANDES FORCES « À CAPITALISER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction élevé)		DIMENSION
A.6	Que l'on respecte votre intimité physique	Intimité
A.5	Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	Intimité
A.45	Que les locaux et les équipements soient propres	Confort
A.1	Que l'on vous traite avec politesse et respect	Respect
A.7	Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	Intimité
A.12	Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	Fiabilité

LES PLUS GRANDES FAIBLESSES « À AMÉLIORER » (Niveau d'importance élevé – Niveau de satisfaction faible)		DIMENSION
A.41	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	Rapidité
A.40	Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	Rapidité
A.11	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	Fiabilité
A.43	Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	Rapidité

2. Les attentes et la satisfaction des usagers selon les douze dimensions

2.1 Attentes et satisfaction des usagers : Analyse globale

IMPORTANCE

- » **Dans l'ensemble**, les usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal expriment des **attentes très élevées** à l'égard du système de santé : la note moyenne d'importance est de **9,16 sur 10**.
- » Le niveau d'attente envers le système de santé est **significativement plus élevé** pour les groupes d'utilisateurs suivants :
 - » Femmes (9,30)
 - » 45–64 ans (9,23)
 - » 65 ans et plus (9,32)
 - » Francophones (9,22)
 - » Personnes nées au Canada (9,20)
 - » Personnes d'origine québécoise ou canadienne (9,19)
 - » Scolarité de niveau primaire ou secondaire (9,24)
 - » Scolarité de niveau collégial (9,21)
 - » Personnes estimant avoir des revenus suffisants (9,20)
 - » Personnes retraitées (9,30)
 - » Personnes à la maison ou sans emploi (9,23)
 - » Personnes présentant un handicap (9,21)
- » **Le secteur relationnel est au cœur des préoccupations des utilisateurs**. Ainsi, les attentes liées à ce secteur obtiennent un score moyen de **9,40 sur 10** (vs 9,22 pour le secteur organisationnel et 9,05 pour le secteur professionnel).
- » Globalement, la dimension **confort** suscite **de fortes attentes** chez les utilisateurs des services de santé et des services sociaux. À l'inverse, les utilisateurs semblent accorder **relativement moins d'importance** à la dimension **solidarisation**.

DIMENSIONS JUGÉES LES PLUS IMPORTANTES

- » Confort (9,59)
- » Fiabilité (9,57)
- » Intimité (9,51)
- » Empathie (9,45)
- » Rapidité (9,45)

DIMENSIONS JUGÉES LES MOINS IMPORTANTES

- » Simplicité (8,93)
- » Continuité (8,93)
- » Respect (8,92)
- » Solidarisation (8,08)

SATISFACTION

- **La satisfaction générale** des usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal s'élève à **7,62 sur 10**.
- Le niveau de satisfaction à l'égard du système de santé est **significativement plus élevé** pour les groupes d'usagers suivants :
 - Usagers des CLSC (7,85)
 - Usagers des cliniques privées (7,91)
 - 65 ans et plus (8,50)
 - Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (7,92)
 - Personnes nées au Canada (7,69)
 - Personnes d'origine québécoise ou canadienne (7,67)
 - Scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,98)
 - Pas d'enfants de moins de 18 ans dans le foyer (7,67)
 - Personnes se disant financièrement à l'aise (7,72)
 - Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (7,83)
 - Personnes retraitées (8,41)
 - Personnes présentant un handicap (7,73)
- **Le secteur relationnel**, centre des préoccupations des usagers, obtient **le niveau de satisfaction le plus élevé : 8,27 sur 10** (vs 7,64 pour le secteur professionnel et 7,42 pour le secteur organisationnel).
- Globalement, la dimension **intimité** enregistre **le score de satisfaction le plus élevé** alors que la dimension **solidarisation** enregistre le score **le plus faible**.

DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES PLUS ÉLEVÉS

- Intimité (8,45)
- Fiabilité (8,33)
- Accessibilité (8,32)
- Respect (8,30)
- Empathie (8,21)

DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES MOINS ÉLEVÉS

- Continuité (7,49)
- Simplicité (7,10)
- Rapidité (6,74)
- Solidarisation (6,41)

PRIORITÉS D'ACTION

» L'analyse de la matrice de priorités d'action permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- ▶ Rapidité
- ▶ Simplicité
- ▶ Continuité

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- ▶ Fiabilité
- ▶ Intimité
- ▶ Confort
- ▶ Empathie

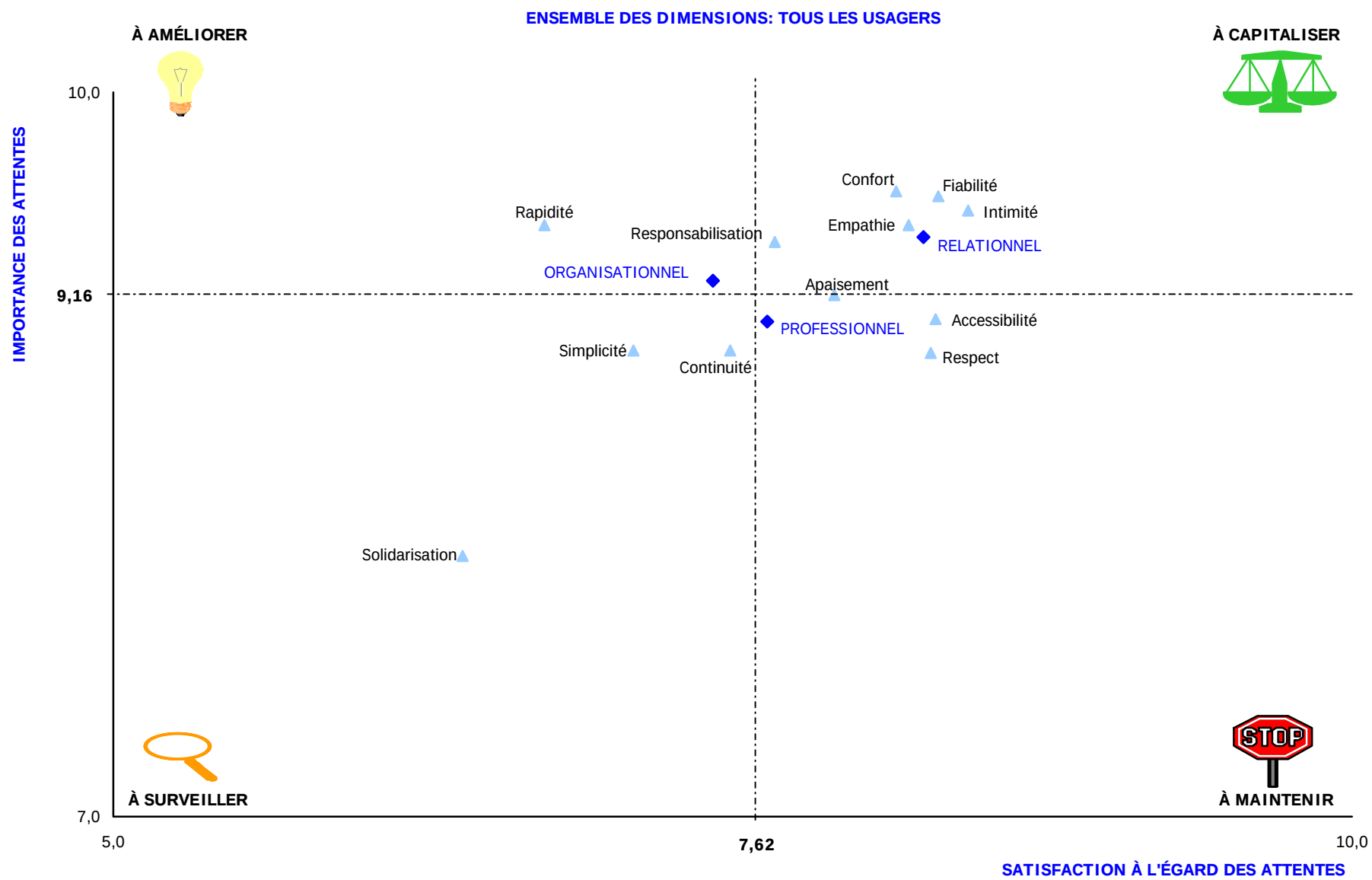
TABLEAU 2.1.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

ENSEMBLE DES USAGERS

LES DOUZE (12) DIMENSIONS DU CONCEPT	IMPORTANCE		SATISFACTION	
	SCORE MOYEN 2004 (note sur 10)	RANG SUR L'ENSEMBLE DES 12 DIMENSIONS 2004	SCORE MOYEN 2004 (note sur 10)	RANG SUR L'ENSEMBLE DES 12 DIMENSIONS 2004
<u>MOYENNE GLOBALE</u>	9,16		7,62	
SECTEUR RELATIONNEL				
Dimension RESPECT	8,92	11	8,30	4
Dimension INTIMITÉ	9,51	3	8,45	1
Dimension EMPATHIE	9,45	4	8,21	5
SECTEUR PROFESSIONNEL				
Dimension FIABILITÉ	9,57	2	8,33	2
Dimension RESPONSABILISATION	9,38	6	7,67	8
Dimension APAISEMENT	9,16	7	7,91	7
Dimension SOLIDARISATION	8,08	12	6,41	12
SECTEUR ORGANISATIONNEL				
Dimension SIMPLICITÉ	8,93	9	7,10	10
Dimension CONTINUITÉ	8,93	10	7,49	9
Dimension ACCESSIBILITÉ	9,06	8	8,32	3
Dimension RAPIDITÉ	9,45	5	6,74	11
Dimension CONFORT	9,59	1	8,16	6

En 2004, les usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 8,92 sur 10** à la dimension **respect**, lui conférant ainsi le **11^e rang d'importance** parmi les 12 dimensions du concept. Par ailleurs, la dimension **respect** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,30 sur 10** et occupe ainsi le **4^e rang de satisfaction** parmi les 12 dimensions du concept.

GRAPHIQUE 2.1.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



2.2 Attentes et satisfaction des usagers : Les CLSC

IMPORTANCE

- Les usagers des CLSC de Montréal ont de **fortes attentes** à l'égard du système de santé : **9,14 sur 10**.
- Globalement, les attentes liées au **secteur relationnel** dominent les préoccupations des usagers des CLSC. En effet, le secteur relationnel enregistre un score moyen de **9,29 sur 10** (vs 9,19 pour le secteur organisationnel et 9,09 pour le secteur professionnel).
- Dans l'ensemble, la dimension **confort** arrive en tête des attentes exprimées par les usagers des CLSC de Montréal. À l'inverse, les usagers semblent moins se préoccuper de la dimension **solidarisation**.

DIMENSIONS JUGÉES LES PLUS IMPORTANTES

- Confort (9,59)
- Intimité (9,56)
- Fiabilité (9,53)
- Rapidité (9,36)
- Empathie (9,34)

DIMENSIONS JUGÉES LES MOINS IMPORTANTES

- Simplicité (8,91)
- Continuité (8,89)
- Solidarisation (8,38)

SATISFACTION

- Les usagers des CLSC de Montréal expriment une satisfaction **significativement plus élevée** que la moyenne à l'égard des services de santé et des services sociaux : **7,85 sur 10** (vs 7,62 pour l'ensemble des usagers).
- La satisfaction des usagers des CLSC est notamment attribuable au **secteur relationnel : 8,46 sur 10** (vs 7,99 pour le secteur professionnel et 7,63 pour le secteur organisationnel).
- La dimension **intimité** obtient **le score de satisfaction le plus élevé** tandis que la dimension **rapidité** obtient le score **le plus faible**.

DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES PLUS ÉLEVÉS

- Intimité (8,72)
- Confort (8,65)
- Respect (8,50)
- Fiabilité (8,43)
- Empathie (8,39)

DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES MOINS ÉLEVÉS

- Continuité (7,42)
- Solidarisation (7,26)
- Simplicité (7,23)
- Rapidité (6,98)

PRIORITÉS D'ACTION

►► L'analyse de la matrice de priorités d'action des CLSC permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- Rapidité
- Simplicité
- Continuité
- Solidarisation

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Confort
- Intimité
- Fiabilité
- Empathie
- Responsabilisation

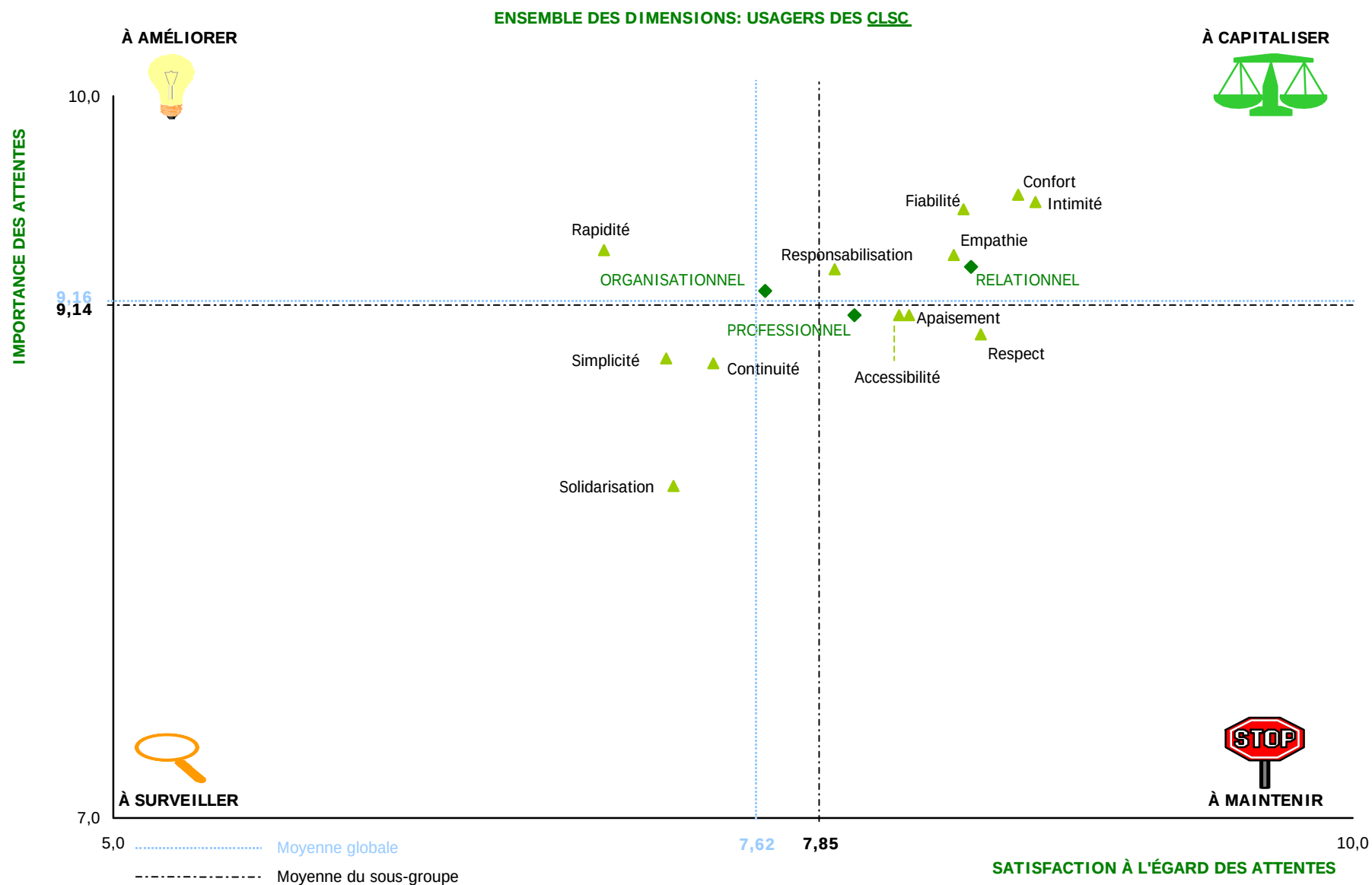
TABLEAU 2.2.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

USAGERS DES CLSC

LES DOUZE (12) DIMENSIONS DU CONCEPT	IMPORTANCE		SATISFACTION	
	SCORE MOYEN 2004 (note sur 10)	RANG SUR L'ENSEMBLE DES 12 DIMENSIONS 2004	SCORE MOYEN 2004 (note sur 10)	RANG SUR L'ENSEMBLE DES 12 DIMENSIONS 2004
<u>MOYENNE GLOBALE</u>	9,14		7,85	
SECTEUR RELATIONNEL				
Dimension RESPECT	9,01	9	8,50	3
Dimension INTIMITÉ	9,56	2	8,72	1
Dimension EMPATHIE	9,34	5	8,39	5
SECTEUR PROFESSIONNEL				
Dimension FIABILITÉ	9,53	3	8,43	4
Dimension RESPONSABILISATION	9,28	6	7,91	8
Dimension APAISEMENT	9,09	7	8,21	6
Dimension SOLIDARISATION	8,38	12	7,26	10
SECTEUR ORGANISATIONNEL				
Dimension SIMPLICITÉ	8,91	10	7,23	11
Dimension CONTINUITÉ	8,89	11	7,42	9
Dimension ACCESSIBILITÉ	9,09	8	8,17	7
Dimension RAPIDITÉ	9,36	4	6,98	12
Dimension CONFORT	9,59	1	8,65	2

En 2004, les usagers montréalais des CLSC ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,01 sur 10** à la dimension **respect**, lui conférant ainsi le **9^e rang d'importance** parmi les 12 dimensions du concept. Par ailleurs, la dimension **respect** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,50 sur 10** et occupe ainsi le **3^e rang de satisfaction** parmi les 12 dimensions du concept.

GRAPHIQUE 2.2.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



2.3 Attentes et satisfaction des usagers : Les hôpitaux

IMPORTANCE

- » Les usagers des hôpitaux de Montréal ont des **attentes élevées** à l'égard du système de santé : **9,16 sur 10**.
- » Globalement, les attentes liées au **secteur relationnel** dominent les préoccupations des usagers des hôpitaux. En effet, le secteur relationnel enregistre un score moyen de **9,40 sur 10** (vs 9,23 pour le secteur organisationnel et 9,05 pour le secteur professionnel).
- » Dans l'ensemble la dimension **confort** arrive en tête des attentes exprimées par les usagers des hôpitaux de Montréal. À l'inverse, les usagers semblent moins se préoccuper de la dimension **solidarisation**.

DIMENSIONS JUGÉES LES PLUS IMPORTANTES

- Confort (9,63)
- Fiabilité (9,58)
- Rapidité (9,48)
- Empathie (9,47)
- Intimité (9,44)

DIMENSIONS JUGÉES LES MOINS IMPORTANTES

- Continuité (8,92)
- Simplicité (8,90)
- Respect (8,84)
- Solidarisation (8,09)

SATISFACTION

- Les usagers des hôpitaux de Montréal sont **significativement moins satisfaits** que la moyenne à l'égard des services de santé et des services sociaux : **7,27 sur 10** (vs 7,62 pour l'ensemble des usagers).
- L'insatisfaction des usagers des hôpitaux est notamment attribuable au **secteur organisationnel : 6,97 sur 10** (vs 7,39 pour le secteur professionnel et 8,01 pour le secteur relationnel).
- La dimension **accessibilité** enregistre **le score de satisfaction le plus élevé** alors que la dimension **solidarisation** enregistre le score **le plus faible**.

DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES PLUS ÉLEVÉS

- Accessibilité (8,28)
- Fiabilité (8,13)
- Respect (7,98)
- Empathie (7,97)
- Intimité (7,88)

DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES MOINS ÉLEVÉS

- Simplicité (6,73)
- Rapidité (6,15)
- Solidarisation (6,04)

PRIORITÉS D'ACTION

» L'analyse de la matrice de priorités d'action des hôpitaux permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- ▶ Rapidité
- ▶ Simplicité

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- ▶ Fiabilité
- ▶ Empathie
- ▶ Intimité

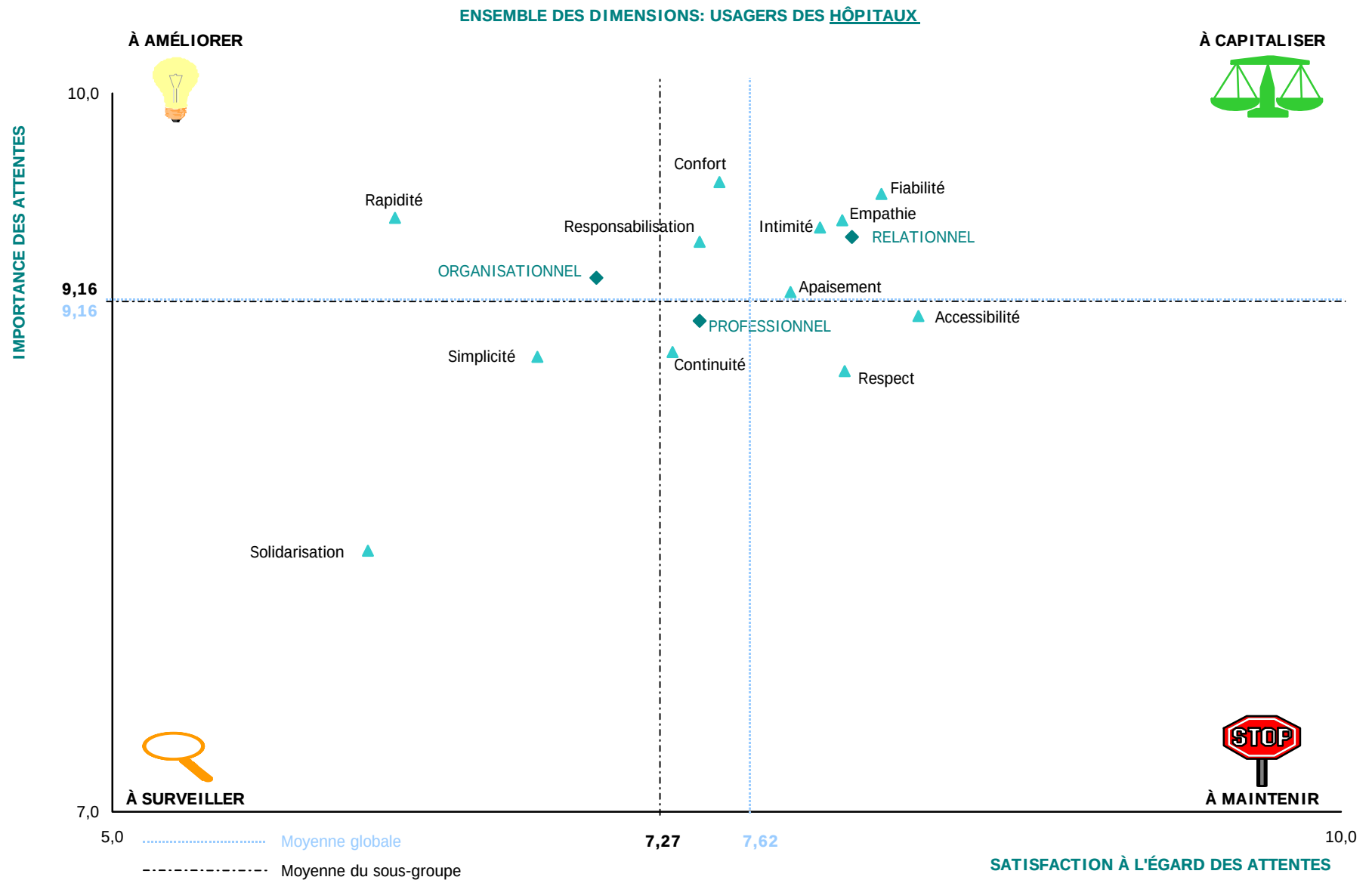
TABLEAU 2.3.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

USAGERS DES HÔPITAUX

LES DOUZE (12) DIMENSIONS DU CONCEPT	IMPORTANCE		SATISFACTION	
	SCORE MOYEN 2004 (note sur 10)	RANG SUR L'ENSEMBLE DES 12 DIMENSIONS 2004	SCORE MOYEN 2004 (note sur 10)	RANG SUR L'ENSEMBLE DES 12 DIMENSIONS 2004
<u>MOYENNE GLOBALE</u>	9,16		7,27	
SECTEUR RELATIONNEL				
Dimension RESPECT	8,84	11	7,98	3
Dimension INTIMITÉ	9,44	5	7,88	5
Dimension EMPATHIE	9,47	4	7,97	4
SECTEUR PROFESSIONNEL				
Dimension FIABILITÉ	9,58	2	8,13	2
Dimension RESPONSABILISATION	9,38	6	7,39	8
Dimension APAISEMENT	9,17	7	7,76	6
Dimension SOLIDARISATION	8,09	12	6,04	12
SECTEUR ORGANISATIONNEL				
Dimension SIMPLICITÉ	8,90	10	6,73	10
Dimension CONTINUITÉ	8,92	9	7,28	9
Dimension ACCESSIBILITÉ	9,07	8	8,28	1
Dimension RAPIDITÉ	9,48	3	6,15	11
Dimension CONFORT	9,63	1	7,47	7

En 2004, les usagers montréalais des hôpitaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 8,84 sur 10** à la dimension **respect**, lui conférant ainsi le **11^e rang d'importance** parmi les 12 dimensions du concept. Par ailleurs, la dimension **respect** obtient **une note moyenne de satisfaction de 7,98 sur 10** et occupe ainsi le **3^e rang de satisfaction** parmi les 12 dimensions du concept.

GRAPHIQUE 2.3.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



2.4 Attentes et satisfaction des usagers : Les cliniques privées

IMPORTANCE

- » Les usagers des cliniques privées de Montréal ont des **attentes très élevées** à l'égard du système de santé : **9,18 sur 10**.
- » Globalement, les attentes liées au **secteur relationnel** dominent les préoccupations des usagers des cliniques privées. En effet, le secteur relationnel enregistre un score moyen de **9,46 sur 10** (vs 9,24 pour le secteur organisationnel et 9,02 pour le secteur professionnel).
- » Dans l'ensemble, la dimension **fiabilité** arrive en tête des attentes exprimées par les usagers des cliniques privées de Montréal. À l'inverse, les usagers semblent moins se préoccuper de la dimension **solidarisation**.

DIMENSIONS JUGÉES LES PLUS IMPORTANTES

- Fiabilité (9,60)
- Intimité (9,58)
- Confort (9,55)
- Empathie (9,51)
- Rapidité (9,47)

DIMENSIONS JUGÉES LES MOINS IMPORTANTES

- Simplicité (8,99)
- Continuité (8,97)
- Respect (8,96)
- Solidarisation (7,87)

SATISFACTION

- Les usagers des cliniques privées de Montréal expriment une satisfaction **significativement plus élevée** que la moyenne à l'égard des services de santé et des services sociaux : **7,91 sur 10** (vs 7,62 pour l'ensemble des usagers).
- La satisfaction des usagers des cliniques privées est notamment attribuable au **secteur relationnel : 8,47 sur 10** (vs 7,87 pour le secteur organisationnel et 7,73 pour le secteur professionnel).
- La dimension **intimité** obtient **le score de satisfaction le plus élevé** tandis que la dimension **solidarisation** obtient le score **le plus faible**.

DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES PLUS ÉLEVÉS

- Intimité (9,09)
- Confort (8,71)
- Respect (8,62)
- Fiabilité (8,51)
- Accessibilité (8,48)

DIMENSIONS AYANT OBTENU LES TAUX DE SATISFACTION LES MOINS ÉLEVÉS

- Simplicité (7,47)
- Rapidité (7,33)
- Solidarisation (6,29)

PRIORITÉS D'ACTION

►► L'analyse de la matrice de priorités d'action des cliniques privées permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- Rapidité
- Simplicité

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Intimité
- Confort
- Fiabilité
- Empathie

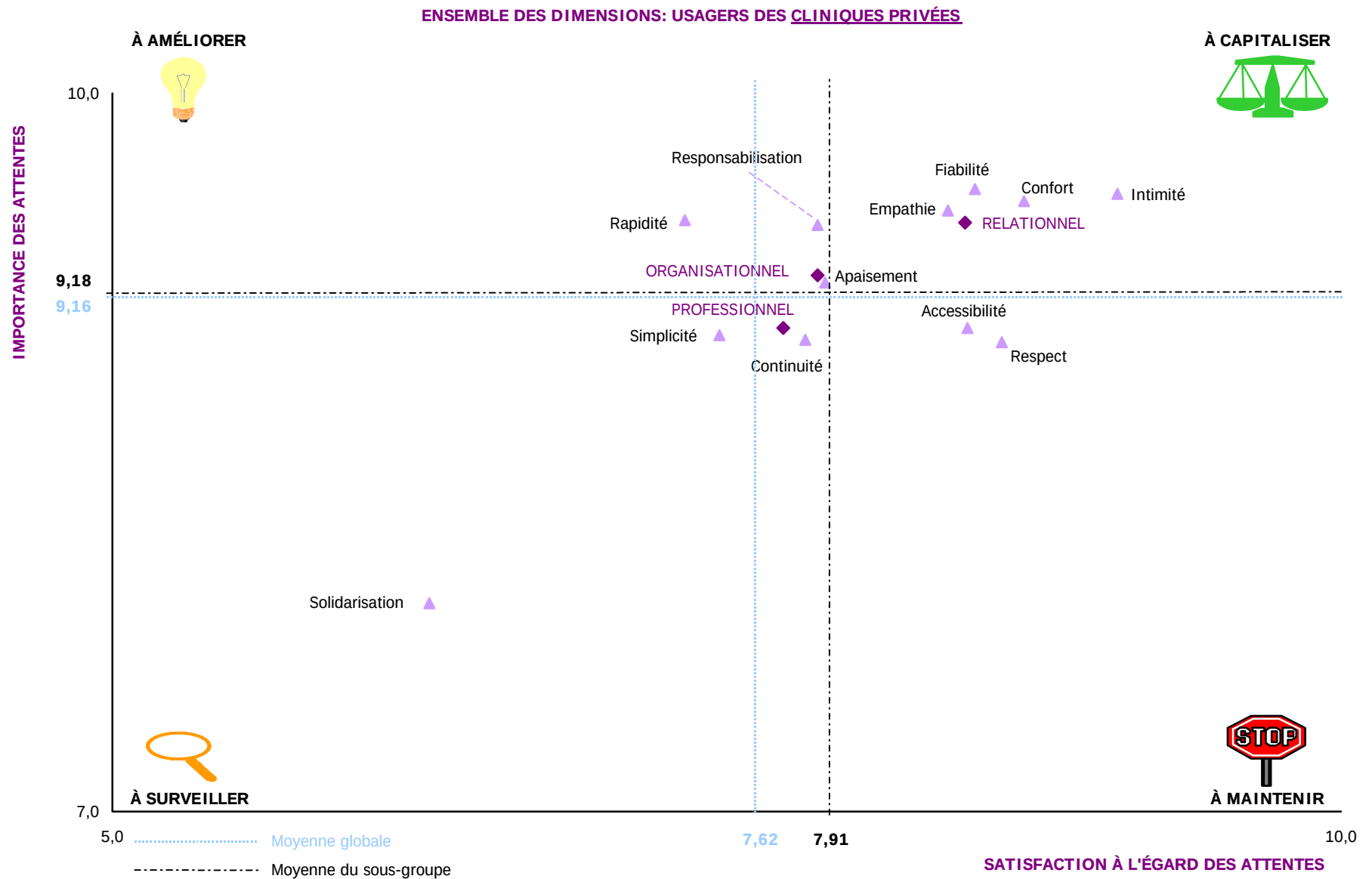
TABLEAU 2.4.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES

LES DOUZE (12) DIMENSIONS DU CONCEPT	IMPORTANCE		SATISFACTION	
	SCORE MOYEN 2004 (note sur 10)	RANG SUR L'ENSEMBLE DES 12 DIMENSIONS 2004	SCORE MOYEN 2004 (note sur 10)	RANG SUR L'ENSEMBLE DES 12 DIMENSIONS 2004
<u>MOYENNE GLOBALE</u>	9,18		7,91	
SECTEUR RELATIONNEL				
Dimension RESPECT	8,96	11	8,62	3
Dimension INTIMITÉ	9,58	2	9,09	1
Dimension EMPATHIE	9,51	4	8,40	6
SECTEUR PROFESSIONNEL				
Dimension FIABILITÉ	9,60	1	8,51	4
Dimension RESPONSABILISATION	9,45	6	7,87	8
Dimension APAISEMENT	9,21	7	7,90	7
Dimension SOLIDARISATION	7,87	12	6,29	12
SECTEUR ORGANISATIONNEL				
Dimension SIMPLICITÉ	8,99	9	7,47	10
Dimension CONTINUITÉ	8,97	10	7,82	9
Dimension ACCESSIBILITÉ	9,02	8	8,48	5
Dimension RAPIDITÉ	9,47	5	7,33	11
Dimension CONFORT	9,55	3	8,71	2

En 2004, les usagers montréalais des cliniques privées ont accordé **une note moyenne d'importance de 8,96 sur 10** à la dimension **respect**, lui conférant ainsi le **11^e rang d'importance** parmi les 12 dimensions du concept. Par ailleurs, la dimension **respect** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,62 sur 10** et occupe ainsi le **3^e rang de satisfaction** parmi les 12 dimensions du concept.

GRAPHIQUE 2.4.2 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



3. Les attentes et la satisfaction des usagers par secteur : le secteur relationnel

« Ce secteur concerne la relation qui s'établit entre le personnel et l'utilisateur. Cette relation est empreinte d'humanisme et fondée sur le respect de la personne et de ses droits. »

3.1 Secteur relationnel : Analyse globale

IMPORTANCE DES ATTENTES

- » Globalement, les usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal ont des **attentes élevées** à l'égard du secteur relationnel : la note moyenne accordée à ce secteur est de **9,40 sur 10** (vs 9,22 pour le secteur organisationnel et 9,05 pour le secteur professionnel).
- » Le niveau d'attente envers le secteur relationnel est **significativement plus élevé** pour les groupes d'usagers suivants :
 - Usagers des cliniques privées (9,46)
 - Femmes (9,54)
 - Francophones (9,48)
 - Personnes nées au Canada (9,46)
 - Personnes d'origine québécoise ou canadienne (9,44)
 - Scolarité de niveau collégial (9,46)
 - Employés du secteur de la santé et des services sociaux (9,52)
 - État de santé plutôt bon (9,42)
- » Parmi les trois composantes du secteur relationnel, c'est la dimension **intimité** qui génère le niveau d'attente **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **9,51 sur 10** (vs 9,45 pour la dimension empathie et 8,92 pour la dimension respect).
- » Le traitement équitable de l'utilisateur (9,59), le respect de l'intimité physique (9,59), la connaissance approfondie de la situation de l'utilisateur (9,58) et le traitement confidentiel des renseignements personnels (9,56) constituent les attentes **les plus importantes** pour les usagers des services de santé et des services sociaux. Il s'agit respectivement des attentes **A.4, A.6, A.10 et A.5**.
- » À l'inverse, les usagers semblent accorder **moins d'importance** au respect de la culture (8,71) et à la prise en compte de leurs habitudes de vie (7,87). Il s'agit respectivement des attentes **A.2 et A.3**.
- » Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée au **respect de l'intimité physique (A.6)**. Ainsi, l'importance accordée à cette attente est passée de 9,44 sur 10 en 2000 à 9,59 sur 10 en 2004.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » La **satisfaction** des usagers du système de santé de Montréal s'élève à **8,27 sur 10**, à l'égard du secteur relationnel (vs 7,64 pour le secteur professionnel et 7,42 pour le secteur organisationnel).
- » Le niveau de satisfaction envers le secteur relationnel est **significativement plus élevé** pour les groupes d'usagers suivants :
 - Usagers des CLSC (8,46)
 - Usagers des cliniques privées (8,47)
 - 65 ans et plus (8,91)
 - Anglophones (8,42)
 - Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (8,58)
 - Scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,48)
 - Personnes se disant financièrement à l'aise (8,46)
 - Personnes retraitées (8,86)
- » La dimension **intimité**, considérée comme étant la plus importante du secteur relationnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,45 sur 10** (vs 8,30 pour la dimension respect et 8,21 pour la dimension empathie).
- » Le traitement confidentiel des renseignements personnels (8,86), le respect de la culture (8,78), le respect de l'intimité physique (8,67) ainsi que le respect et la politesse manifestés à l'égard de l'utilisateur (8,59) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.5, A.2, A.6 et A.1**.
- » Par contre, les usagers pensent qu'on ne prend pas le temps nécessaire pour s'occuper d'eux (7,83). Il s'agit de l'attente **A.8**.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard du **respect et de la politesse manifestés envers l'utilisateur** (8,59 vs 8,18 en 2000) ainsi que le **traitement confidentiel des renseignements personnels** (8,86 vs 8,55 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.1 et A.5**.

PRIORITÉS D'ACTION

► L'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur relationnel permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- Traitement équitable des usagers (A.4)
- Bonne compréhension de la situation de l'utilisateur (A.10)
- Temps consacré à l'utilisateur (A.8)
- Aménagement des locaux propice à la confidentialité des échanges (A.7)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Traitement confidentiel des renseignements personnels (A.5)
- Respect de l'intimité physique (A.6)
- Politesse et respect envers l'utilisateur (A.1)

TABLEAU 3.1.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

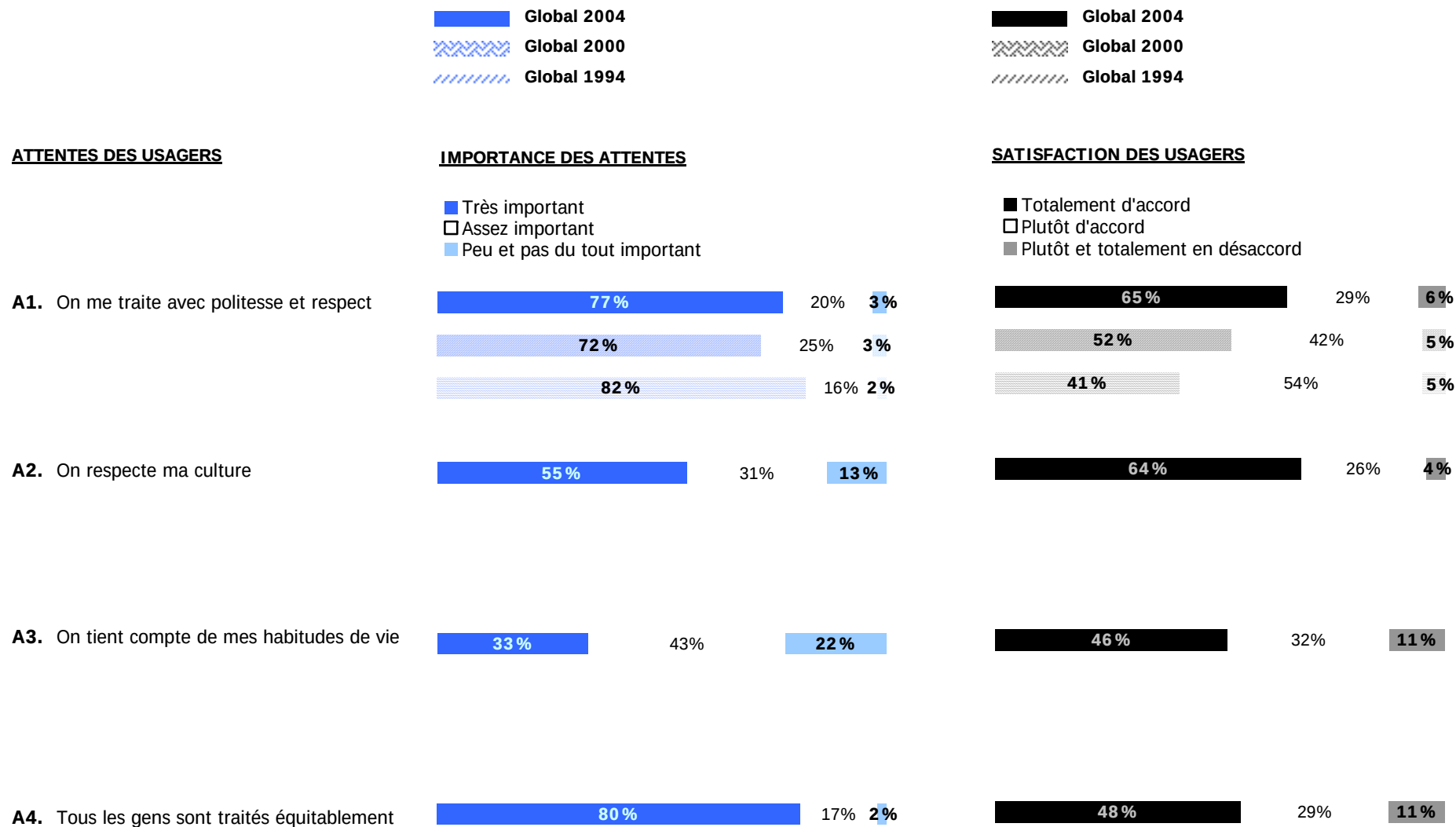
SECTEUR RELATIONNEL : ENSEMBLE DES USAGERS

LES DIX (10) ATTENTES DU SECTEUR RELATIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 10 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 10 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,40		--	8,27	
DIMENSION RESPECT						
A.1 Que l'on vous traite avec politesse et respect	9,38	9,48	5	8,18	8,59 ↗	4
A.2 Que l'on respecte votre culture	--	8,71	9	--	8,78	2
A.3 Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	--	7,87	10	--	7,83	9
A.4 Que tous les gens soient traités équitablement	--	9,59	1	--	7,95	7
DIMENSION INTIMITÉ						
A.5 Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	9,59	9,56	4	8,55	8,86 ↗	1
A.6 Que l'on respecte votre intimité physique	9,44	9,59 ↗	2	8,64	8,67	3
A.7 Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	--	9,39	8	--	7,87	8
DIMENSION EMPATHIE						
A.8 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	9,45	9,42	7	7,82	7,83	10
A.9 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	--	9,48	6	--	8,27	5
A.10 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	--	9,58	3	--	8,04	6

En 2004, les usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,48 sur 10** à l'attente **A.1**, lui conférant ainsi le **5^e rang d'importance** parmi les 10 attentes du secteur relationnel. Par ailleurs, l'attente **A.1** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,59 sur 10** et occupe ainsi le **4^e rang de satisfaction** parmi les 10 attentes du secteur relationnel.

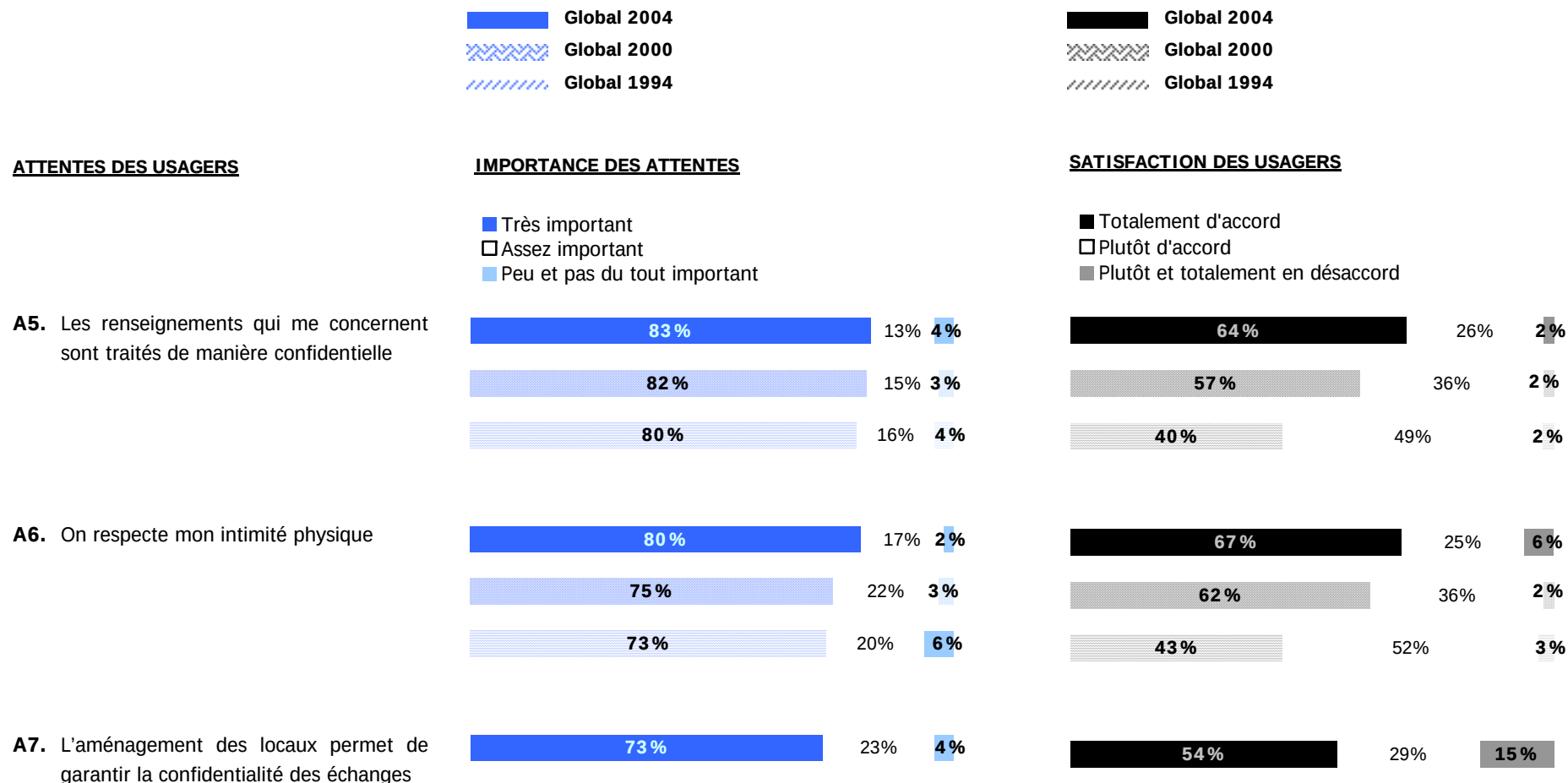
GRAPHIQUE 3.1.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR RELATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION RESPECT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



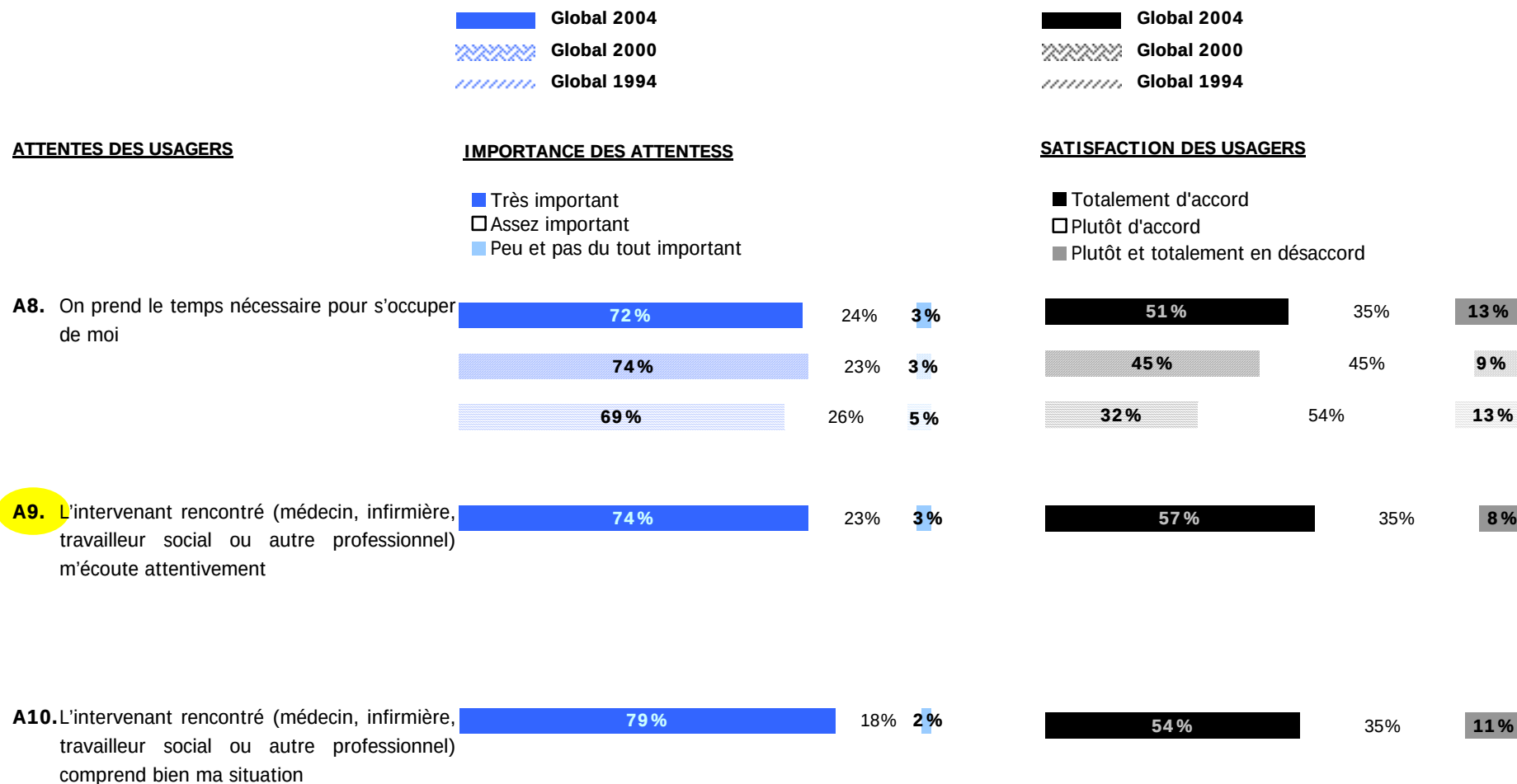
GRAPHIQUE 3.1.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR RELATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION INTIMITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994

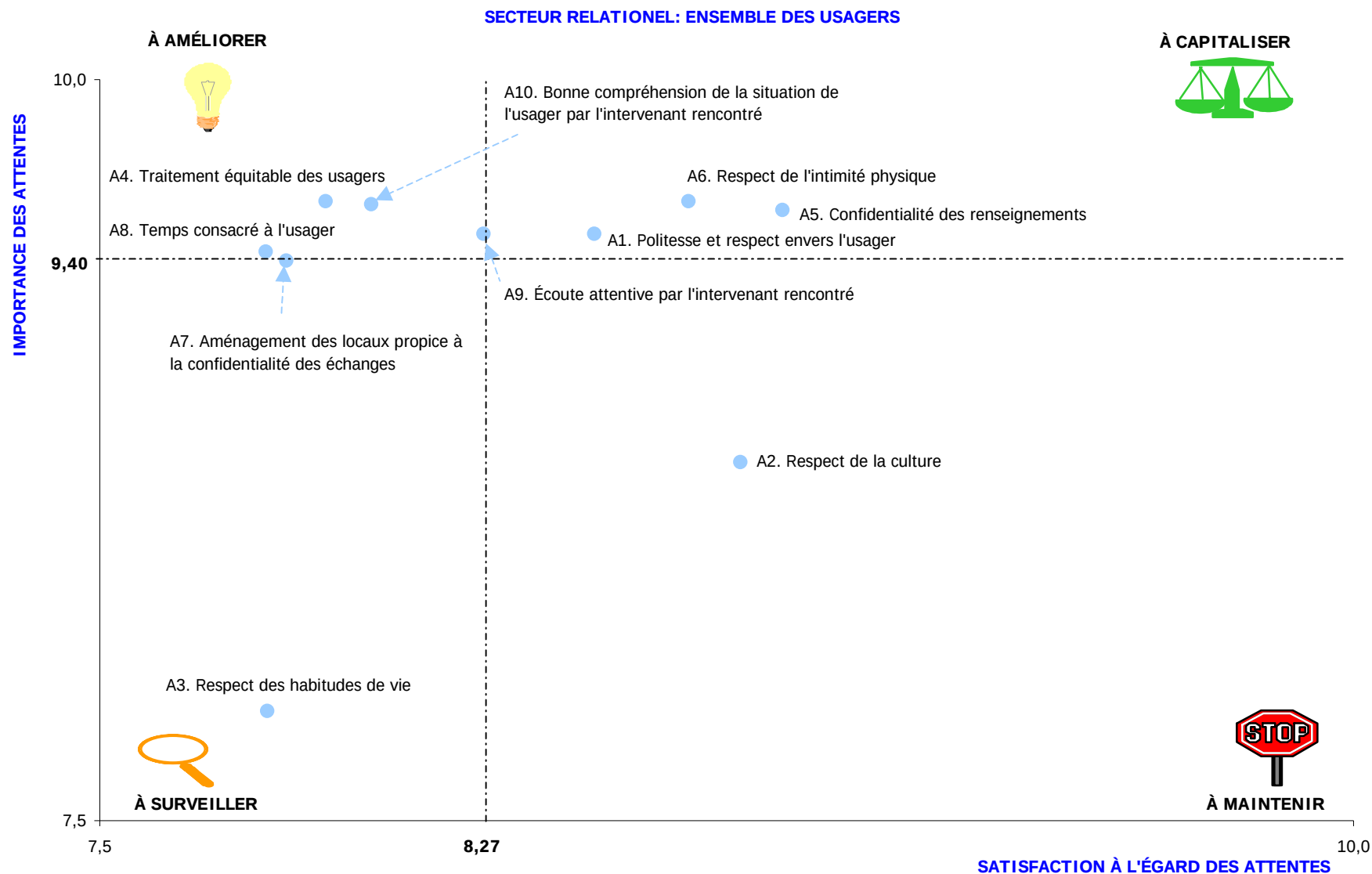


GRAPHIQUE 3.1.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR RELATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION EMPATHIE » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



GRAPHIQUE 3.1.5 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



3.2 Secteur relationnel : Les CLSC

IMPORTANCE DES ATTENTES

- » Globalement, les attentes liées au secteur relationnel dominent les préoccupations des usagers des CLSC de Montréal. En effet, le secteur relationnel enregistre un score moyen de **9,29 sur 10** (vs 9,19 pour le secteur organisationnel et 9,09 pour le secteur professionnel).
- » De manière générale, les usagers des CLSC accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **intimité**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,56 sur 10** (vs 9,34 pour la dimension empathie et 9,01 pour la dimension respect).
- » Le respect de l'intimité physique (9,65), le traitement équitable de l'utilisateur (9,62), le traitement confidentiel des renseignements personnels (9,62) et la connaissance approfondie de la situation de l'utilisateur (9,61) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des CLSC. Il s'agit respectivement des attentes **A.6, A.4, A.5 et A.10**.
- » À l'inverse, les usagers des CLSC semblent accorder **moins d'importance** au respect de la culture (8,91) et à la prise en compte de leurs habitudes de vie (8,03). Il s'agit respectivement des attentes **A.2 et A.3**.
- » On observe une **augmentation significative** de l'importance accordée au **respect de l'intimité physique (A.6)** comparativement à il y a quatre ans. Ainsi, l'importance accordée à cette attente par les usagers des CLSC est passée de 9,41 sur 10 en 2000 à 9,65 sur 10 en 2004.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur relationnel obtiennent les taux de satisfaction **les plus élevés** chez les usagers des CLSC de Montréal. Ainsi, le secteur relationnel enregistre un score moyen de satisfaction de **8,46 sur 10** (vs 7,99 pour le secteur professionnel et 7,63 pour le secteur organisationnel).
- » La dimension **intimité**, considérée par les usagers des CLSC comme étant la plus importante du secteur relationnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,72 sur 10** (vs 8,50 pour la dimension respect et 8,39 pour la dimension empathie).
- » Le respect de l'intimité physique (9,02), le respect de la culture (8,94), le traitement confidentiel des renseignements personnels (8,77) ainsi que le respect et la politesse manifestés à l'égard de l'utilisateur (8,66) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.6, A.2, A.5 et A.1**.
- » Par contre, les usagers des CLSC pensent qu'on ne prend pas le temps nécessaire pour s'occuper d'eux (8,07). Il s'agit de l'attente **A.8**.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard du **respect et de la politesse manifestés envers l'utilisateur (A.1)**. Ainsi, le niveau moyen de satisfaction de cette attente est passé de 8,22 sur 10 en 2000 à 8,66 sur 10 en 2004, parmi les usagers des CLSC.

PRIORITÉS D'ACTION

► Pour les CLSC, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur relationnel permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- Bonne compréhension de la situation de l'utilisateur (A.10)
- Traitement équitable des usagers (A.4)
- Temps consacré à l'utilisateur (A.8)
- Aménagement des locaux propice à la confidentialité des échanges (A.7)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Respect de l'intimité physique (A.6)
- Traitement confidentiel des renseignements personnels (A.5)
- Politesse et respect envers l'utilisateur (A.1)

TABLEAU 3.2.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

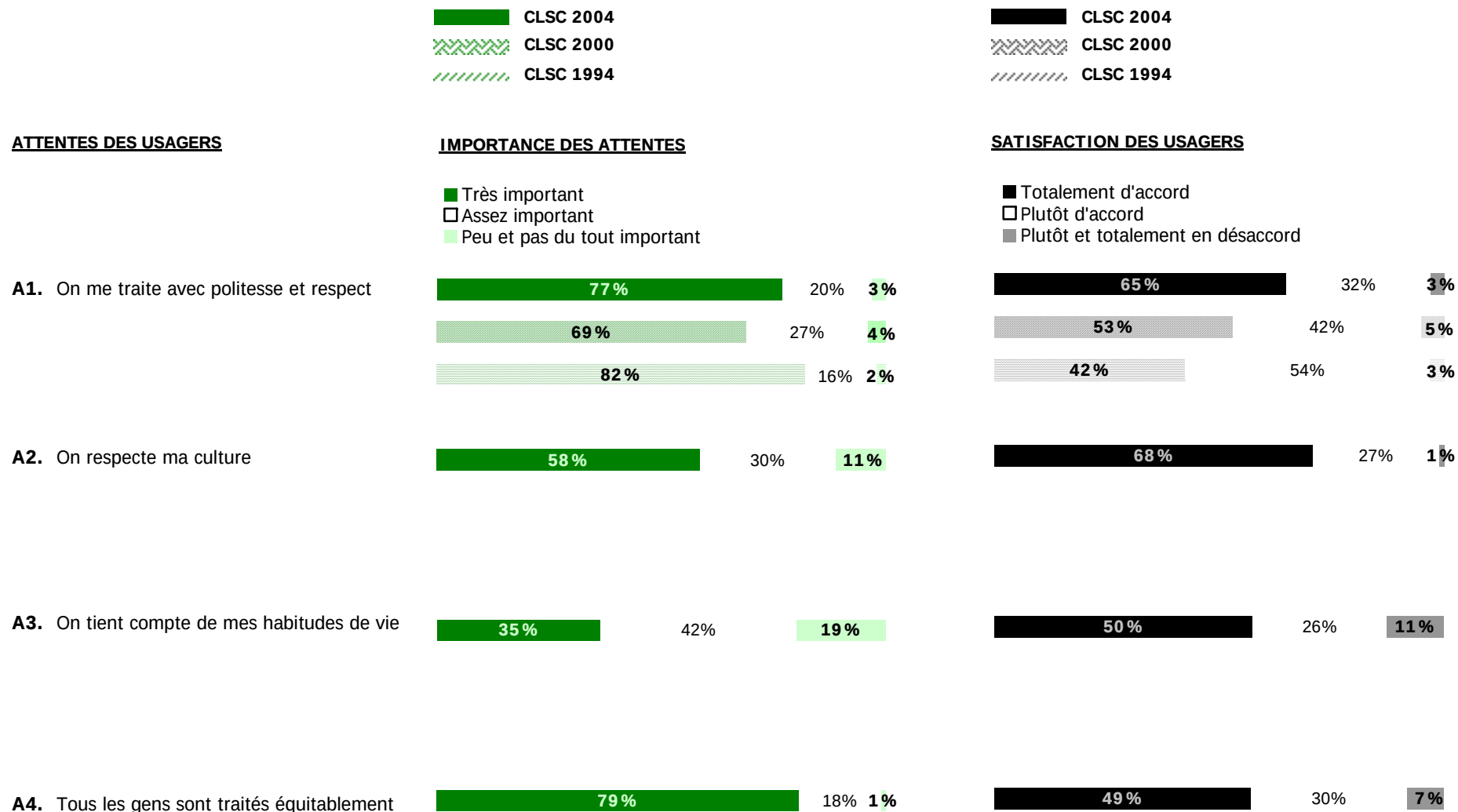
SECTEUR RELATIONNEL : USAGERS DES CLSC

LES DIX (10) ATTENTES DU SECTEUR RELATIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 10 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 10 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,29		--	8,46	
DIMENSION RESPECT						
A.1 Que l'on vous traite avec politesse et respect	9,31	<u>9,48</u>	<u>5</u>	8,22	<u>8,66</u> ↗	<u>4</u>
A.2 Que l'on respecte votre culture	--	8,91	9	--	8,94	2
A.3 Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	--	8,03	10	--	8,11	9
A.4 Que tous les gens soient traités équitablement	--	9,62	2	--	8,26	7
DIMENSION INTIMITÉ						
A.5 Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	9,69	9,62	3	8,72	8,77	3
A.6 Que l'on respecte votre intimité physique	9,41	<u>9,65</u> ↗	1	8,96	9,02	1
A.7 Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	--	9,41	6	--	8,30	6
DIMENSION EMPATHIE						
A.8 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	9,51	9,41	7	8,02	8,07	10
A.9 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	--	9,37	8	--	8,45	5
A.10 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	--	9,61	4	--	8,23	8

En 2004, les usagers montréalais des CLSC ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,48 sur 10** à l'attente **A.1**, lui conférant ainsi le **5^e rang d'importance** parmi les 10 attentes du secteur relationnel. Par ailleurs, l'attente **A.1** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,66 sur 10** et occupe ainsi le **4^e rang de satisfaction** parmi les 10 attentes du secteur relationnel.

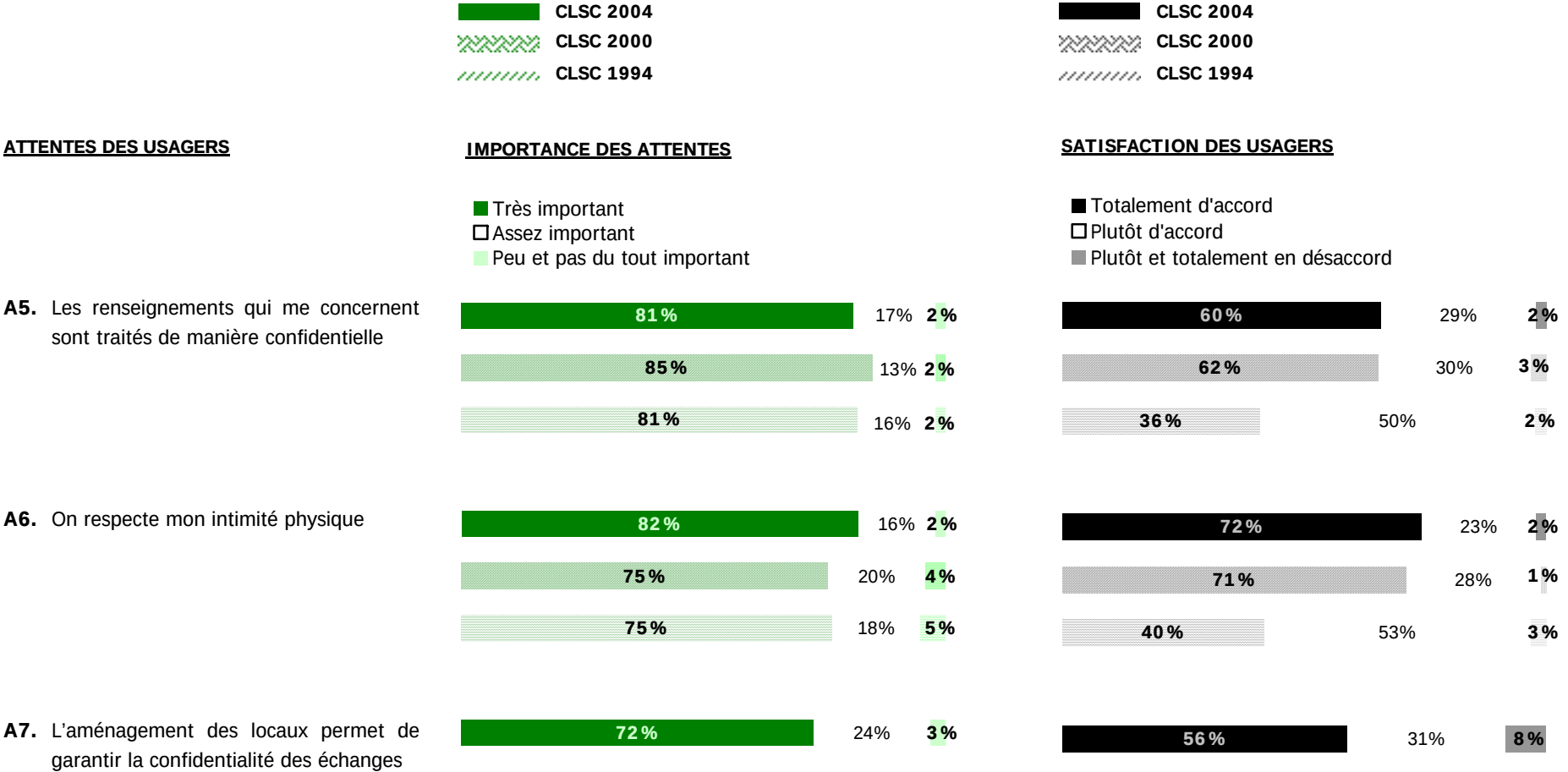
GRAPHIQUE 3.2.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION RESPECT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



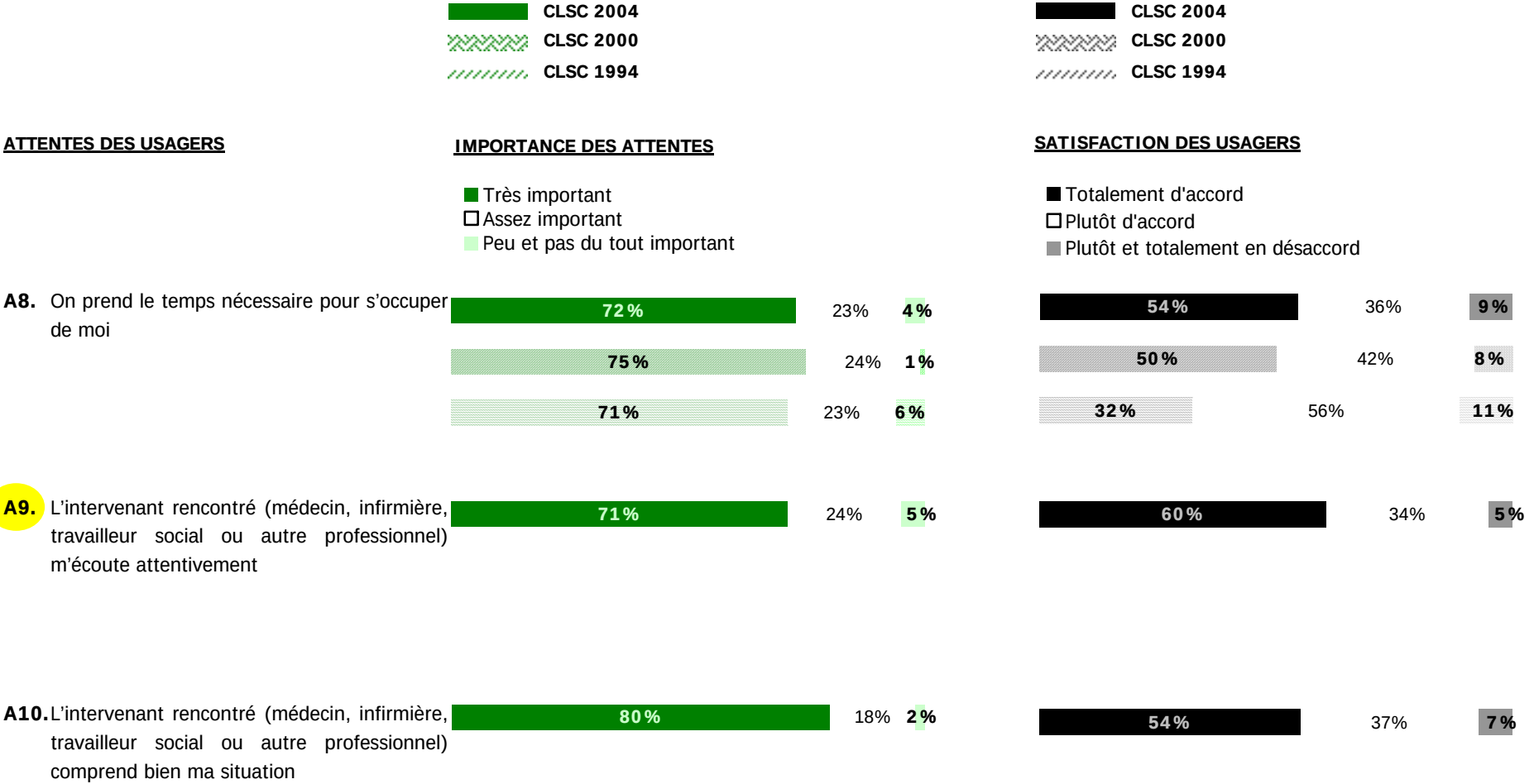
GRAPHIQUE 3.2.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION INTIMITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994

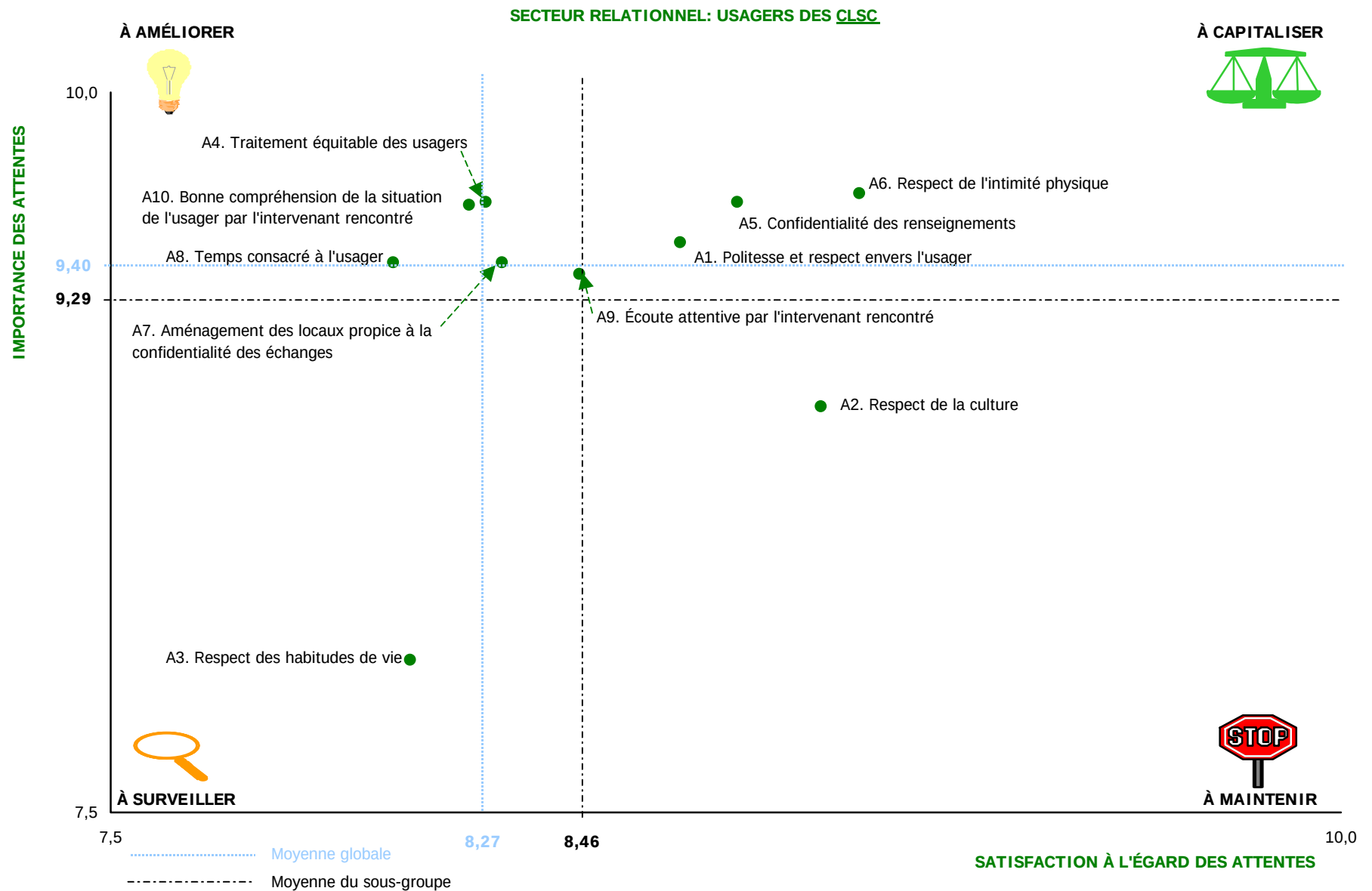


GRAPHIQUE 3.3.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION EMPATHIE » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



GRAPHIQUE 3.2.5 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



3.3 Secteur relationnel : Les hôpitaux

IMPORTANCE DES ATTENTES

- » Globalement, les attentes liées au secteur relationnel dominent les préoccupations des usagers des hôpitaux de Montréal. En effet, le secteur relationnel enregistre un score moyen de **9,40 sur 10** (vs 9,23 pour le secteur organisationnel et 9,05 pour le secteur professionnel).
- » De manière générale, les usagers des hôpitaux accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **empathie**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,47 sur 10** (vs 9,44 pour la dimension intimité et 8,84 pour la dimension respect).
- » Le traitement équitable de l'utilisateur (9,59), le respect de l'intimité physique (9,54), la connaissance approfondie de la situation de l'utilisateur (9,53) et le traitement confidentiel des renseignements personnels (9,50) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des hôpitaux. Il s'agit respectivement des attentes **A.4, A.6, A.10** et **A.5**.
- » À l'inverse, les usagers des hôpitaux semblent accorder **moins d'importance** au respect de la culture (8,57) et à la prise en compte de leurs habitudes de vie (7,77). Il s'agit respectivement des attentes **A.2** et **A.3**.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur relationnel obtiennent les taux de satisfaction **les plus élevés** chez les usagers des hôpitaux de Montréal. Ainsi, le secteur relationnel enregistre un score moyen de satisfaction de **8,01 sur 10** (vs 7,39 pour le secteur professionnel et 6,97 pour le secteur organisationnel).
- » La dimension **respect** enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **7,98 sur 10** (vs 7,97 pour la dimension empathie et 7,88 pour la dimension intimité).
- » Le traitement confidentiel des renseignements personnels (8,63), le respect de la culture (8,61) ainsi que le respect et la politesse manifestés à l'égard de l'utilisateur (8,37) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.5, A.2 et A.1**.
- » Par contre, les usagers des hôpitaux considèrent qu'on ne les traite pas équitablement (7,39) et que l'aménagement des locaux ne permet pas de garantir la confidentialité des échanges (6,97). Il s'agit respectivement des attentes **A.4 et A.7**.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **diminution significative** de la satisfaction exprimée à l'égard du **temps consacré à l'utilisateur** (7,42 vs 7,93 en 2000) ainsi que le **respect de l'intimité physique** (8,09 vs 8,56 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.8 et A.6**.

PRIORITÉS D'ACTION

► Pour les hôpitaux, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur relationnel permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- Traitement équitable des usagers (A.4)
 - Bonne compréhension de la situation de l'utilisateur (A.10)
 - Temps consacré à l'utilisateur (A.8)
-
- Aménagement des locaux propice à la confidentialité des échanges (A.7)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Traitement confidentiel des renseignements personnels (A.5)
- Politesse et respect envers l'utilisateur (A.1)

TABEAU 3.3.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

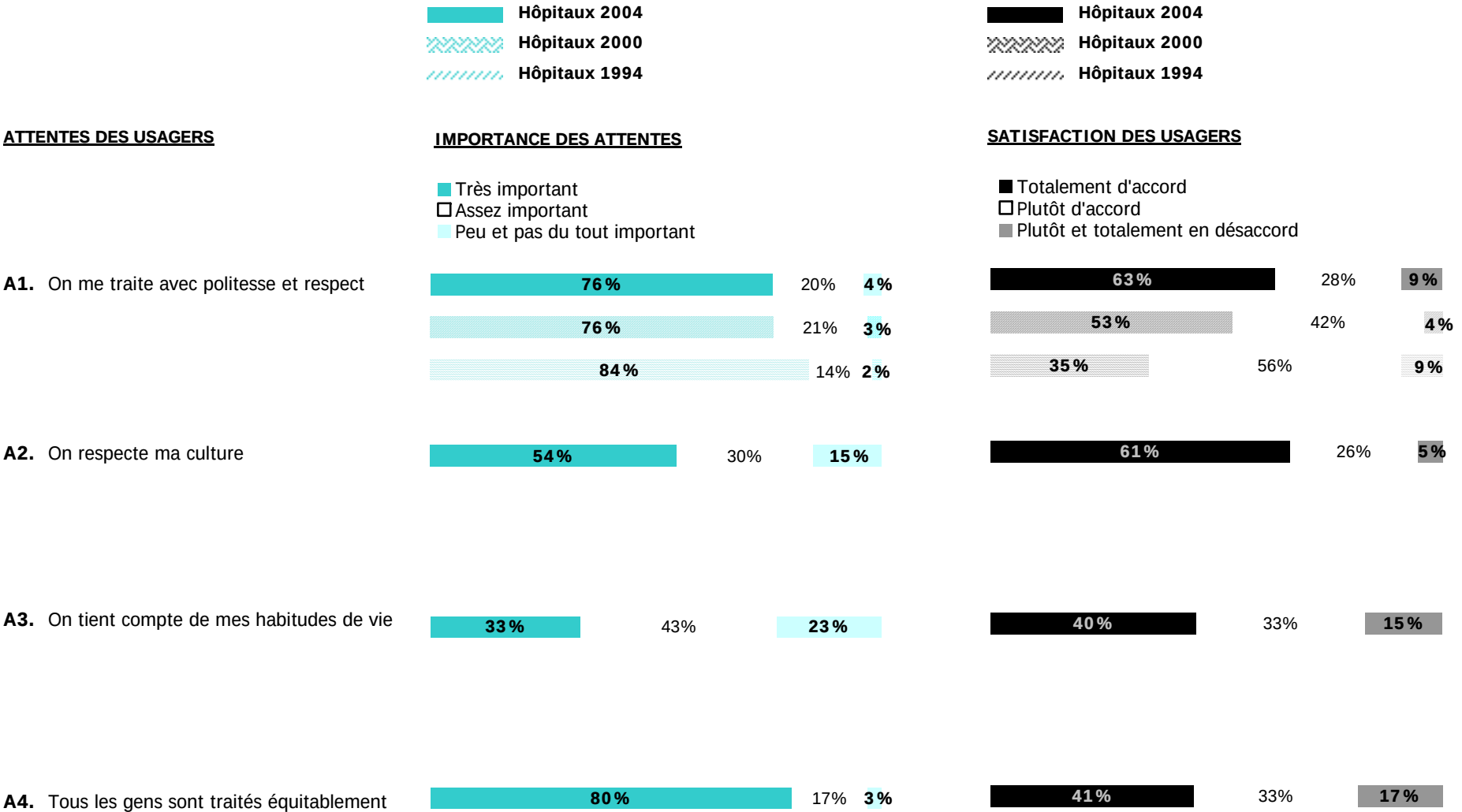
SECTEUR RELATIONNEL : USAGERS DES HÔPITAUX

LES DIX (10) ATTENTES DU SECTEUR RELATIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 10 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 10 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,40		--	8,01	
DIMENSION RESPECT						
A.1 Que l'on vous traite avec politesse et respect	9,48	<u>9,43</u>	<u>6</u>	8,18	<u>8,37</u>	<u>3</u>
A.2 Que l'on respecte votre culture	--	8,57	9	--	8,61	2
A.3 Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	--	7,77	10	--	7,44	7
A.4 Que tous les gens soient traités équitablement	--	9,59	1	--	7,39	9
DIMENSION INTIMITÉ						
A.5 Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	9,58	9,50	4	8,44	8,63	1
A.6 Que l'on respecte votre intimité physique	9,48	9,54	2	8,56	8,09↘	4
A.7 Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	--	9,29	8	--	6,97	10
DIMENSION EMPATHIE						
A.8 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	9,39	9,38	7	7,93	7,42↘	8
A.9 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	--	9,49	5	--	8,04	5
A.10 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	--	9,53	3	--	7,70	6

En 2004, les usagers montréalais des hôpitaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,43 sur 10** à l'attente **A.1**, lui conférant ainsi le **6^e rang d'importance** parmi les 10 attentes du secteur relationnel. Par ailleurs, l'attente **A.1** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,37 sur 10** et occupe ainsi le **3^e rang de satisfaction** parmi les 10 attentes du secteur relationnel.

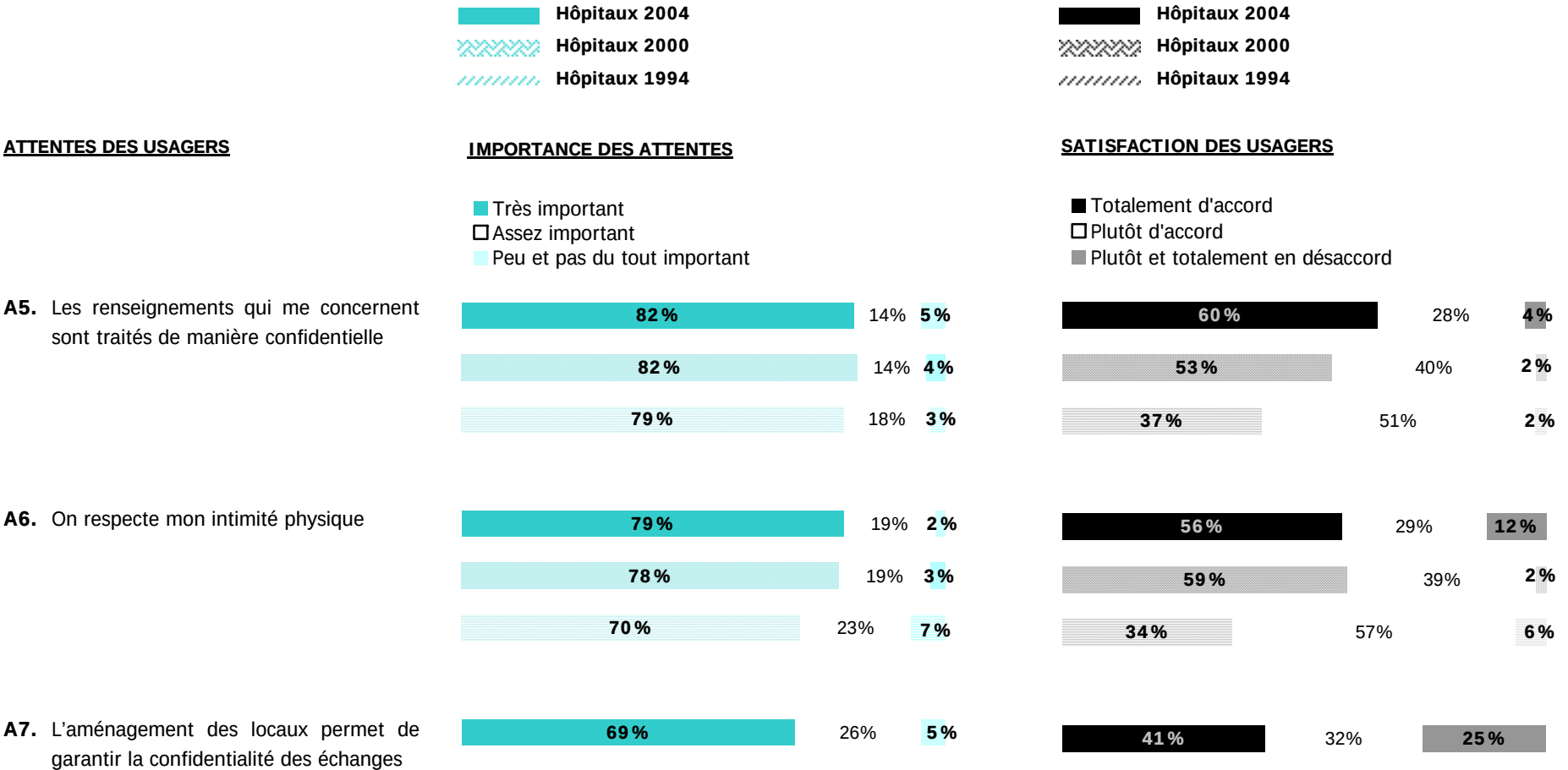
GRAPHIQUE 3.3.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION RESPECT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



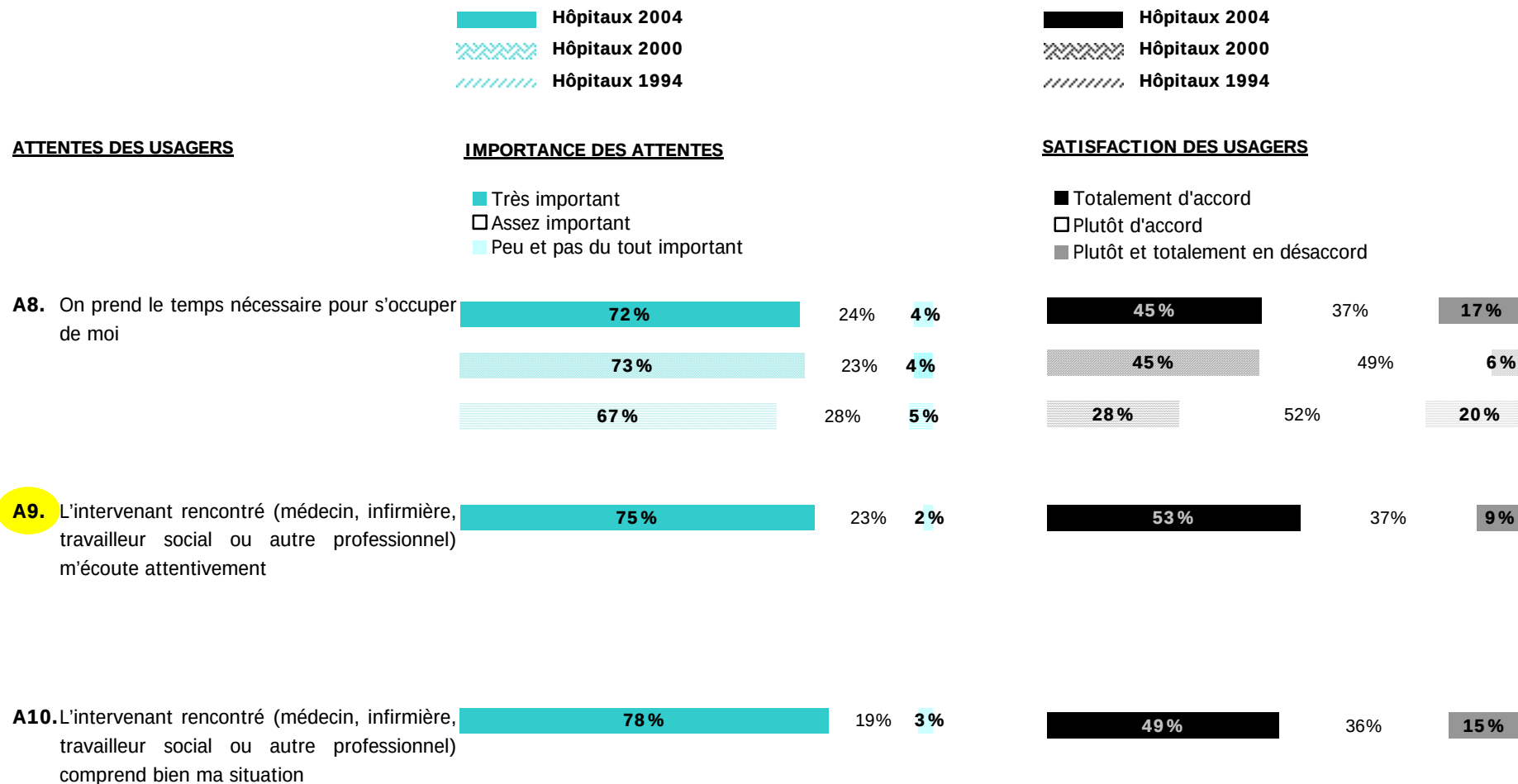
GRAPHIQUE 3.3.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION INTIMITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994

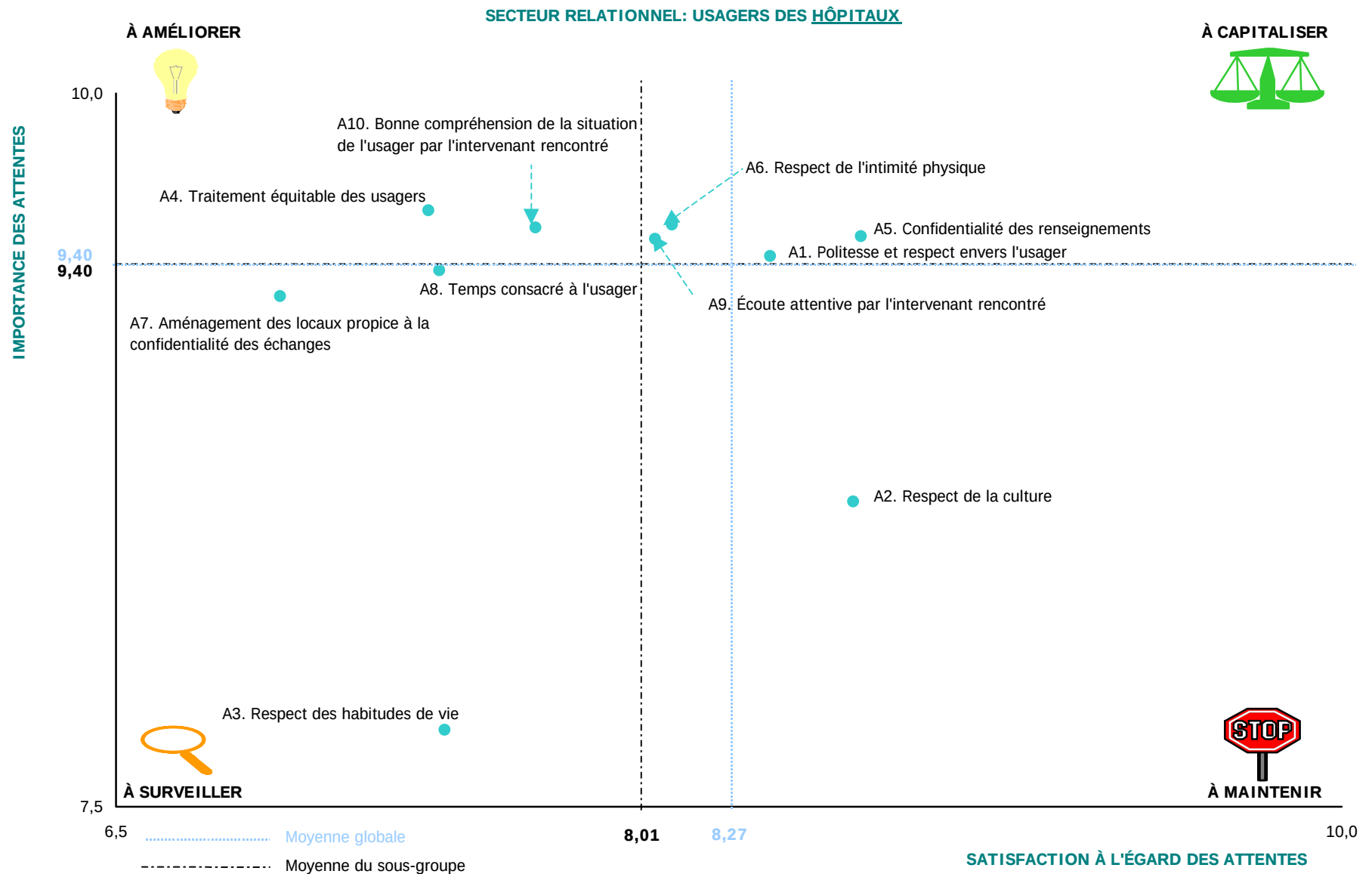


GRAPHIQUE 3.3.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION EMPATHIE » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



GRAPHIQUE 3.3.5 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



3.4 Secteur relationnel : Les cliniques privées

IMPORTANCE DES ATTENTES

- » Globalement, les attentes liées au secteur relationnel dominent les préoccupations des usagers des cliniques privées de Montréal. En effet, le secteur relationnel enregistre un score moyen de **9,46 sur 10** (vs 9,24 pour le secteur organisationnel et 9,02 pour le secteur professionnel).
- » De manière générale, les usagers des cliniques privées accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **intimité**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de de **9,58 sur 10** (vs 9,51 pour la dimension empathie et 8,96 pour la dimension respect).
- » La connaissance approfondie de la situation de l'utilisateur (9,62), le respect de l'intimité physique (9,61), le traitement équitable de l'utilisateur (9,59) et le traitement confidentiel des renseignements personnels (9,59) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des cliniques privées. Il s'agit respectivement des attentes **A.10, A.6, A.3** et **A.5**.
- » À l'inverse, les usagers des cliniques privées semblent accorder **moins d'importance** au respect de la culture (8,77) et à la prise en compte de leurs habitudes de vie (7,91). Il s'agit respectivement des attentes **A.2** et **A.3**.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée au **respect et la politesse manifestés envers l'utilisateur** (9,55 vs 9,36 en 2000) ainsi qu'au **respect de l'intimité physique** (9,61 vs 9,42 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.1** et **A.6**.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur relationnel obtiennent les taux de satisfaction **les plus élevés** chez les usagers des cliniques privées de Montréal. Ainsi, le secteur relationnel enregistre un score moyen de satisfaction de **8,47 sur 10** (vs 7,87 pour le secteur organisationnel et 7,73 pour le secteur professionnel).
- » La dimension **intimité**, considérée par les usagers des cliniques privées comme étant la plus importante du secteur relationnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **9,09 sur 10** (vs 8,62 pour la dimension respect et 8,40 pour la dimension empathie).
- » Le traitement confidentiel des renseignements personnels (9,26) et le respect de l'intimité physique (9,26) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.5** et **A.6**.
- » Soulignons qu'aucune des attentes n'obtient une note de satisfaction inférieure à 8 sur 10 chez les usagers des cliniques privées.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard du **respect et de la politesse manifestés envers l'usager** (8,85 vs 8,07 en 2000), au **respect de l'intimité physique** (9,26 vs 8,48 en 2000) ainsi qu'au **traitement confidentiel des renseignements personnels** (9,26 vs 8,52 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.1, A.6 et A.5**.

PRIORITÉS D'ACTION

► Pour les cliniques privées, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur relationnel permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- Bonne compréhension de la situation de l'utilisateur (A.10)
- Traitement équitable des usagers (A.4)
- Temps consacré à l'utilisateur (A.8)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Respect de l'intimité physique (A.6)
- Traitement confidentiel des renseignements personnels (A.5)
- Politesse et respect envers l'utilisateur (A.1)
- Aménagement des locaux propice à la confidentialité des échanges (A.7)

TABEAU 3.4.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

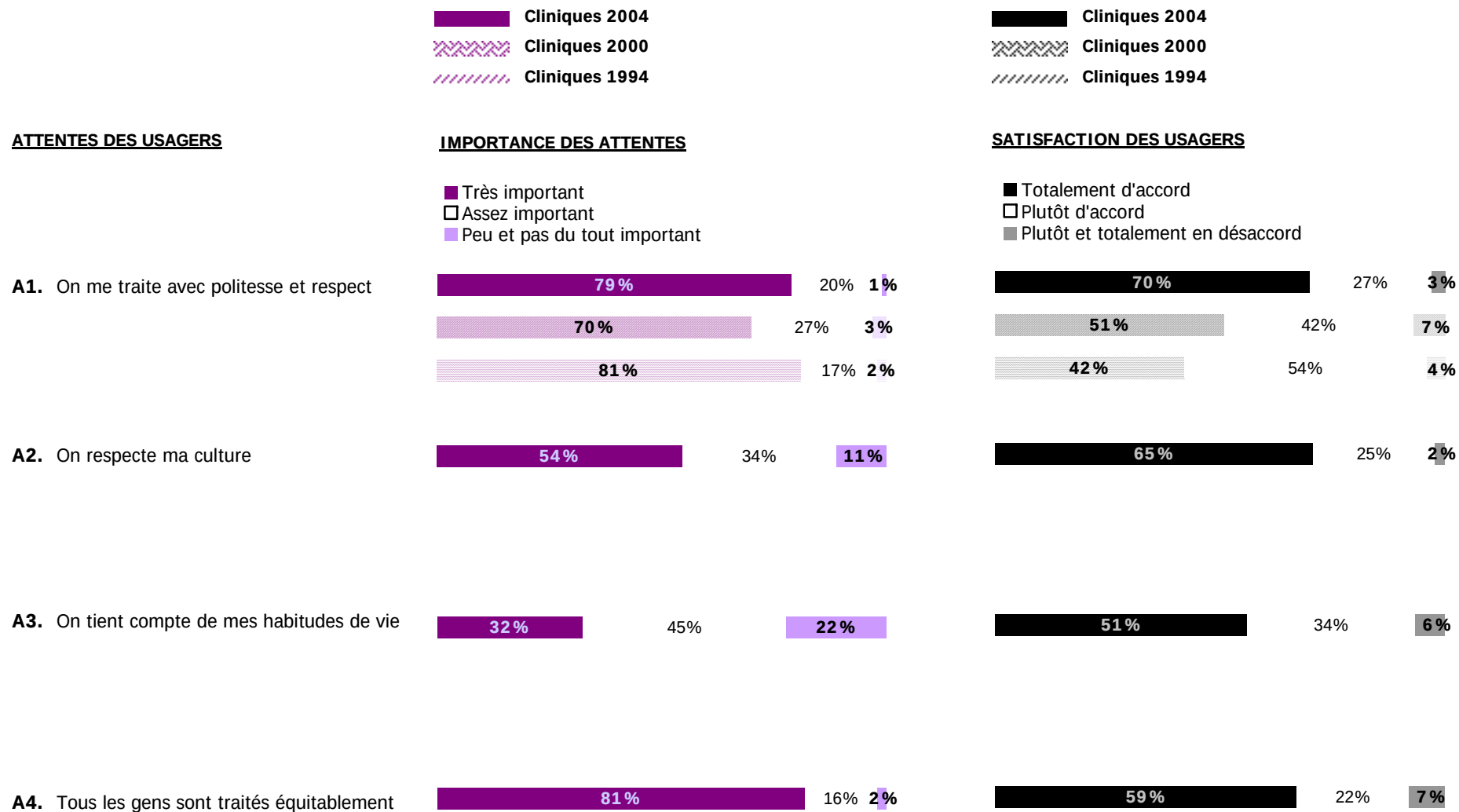
SECTEUR RELATIONNEL : USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES

LES DIX (10) ATTENTES DU SECTEUR RELATIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 10 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 10 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,46		--	8,47	
DIMENSION RESPECT						
A.1 Que l'on vous traite avec politesse et respect	9,36	9,55 ↗	5	8,07	8,85 ↗	5
A.2 Que l'on respecte votre culture	--	8,77	9	--	8,90	3
A.3 Que l'on tienne compte de vos habitudes de vie	--	7,91	10	--	8,20	10
A.4 Que tous les gens soient traités équitablement	--	9,59	3	--	8,56	6
DIMENSION INTIMITÉ						
A.5 Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle	9,54	9,59	4	8,52	9,26 ↗	1
A.6 Que l'on respecte votre intimité physique	9,42	9,61 ↗	2	8,48	9,26 ↗	2
A.7 Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges	--	9,52	7	--	8,86	4
DIMENSION EMPATHIE						
A.8 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous	9,45	9,48	8	7,55	8,25 ↗	9
A.9 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous écoute attentivement	--	9,54	6	--	8,43	7
A.10 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) comprenne bien votre situation	--	9,62	1	--	8,40	8

En 2004, les usagers montréalais des cliniques privées ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,55 sur 10** à l'attente **A.1**, lui conférant ainsi le **5^e rang d'importance** parmi les 10 attentes du secteur relationnel. Par ailleurs, l'attente **A.1** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,85 sur 10** et occupe ainsi le **5^e rang de satisfaction** parmi les 10 attentes du secteur relationnel.

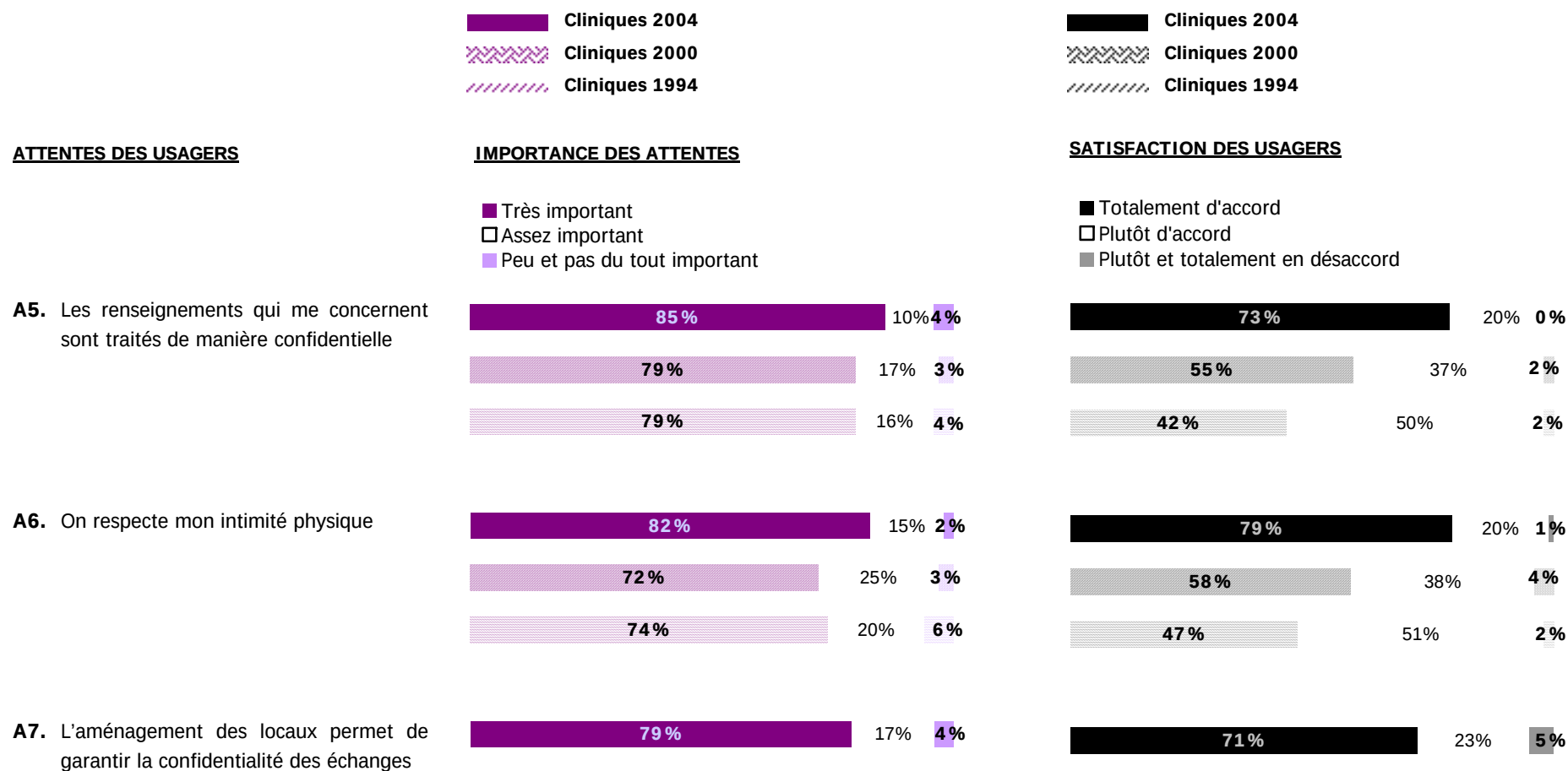
GRAPHIQUE 3.4.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION RESPECT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



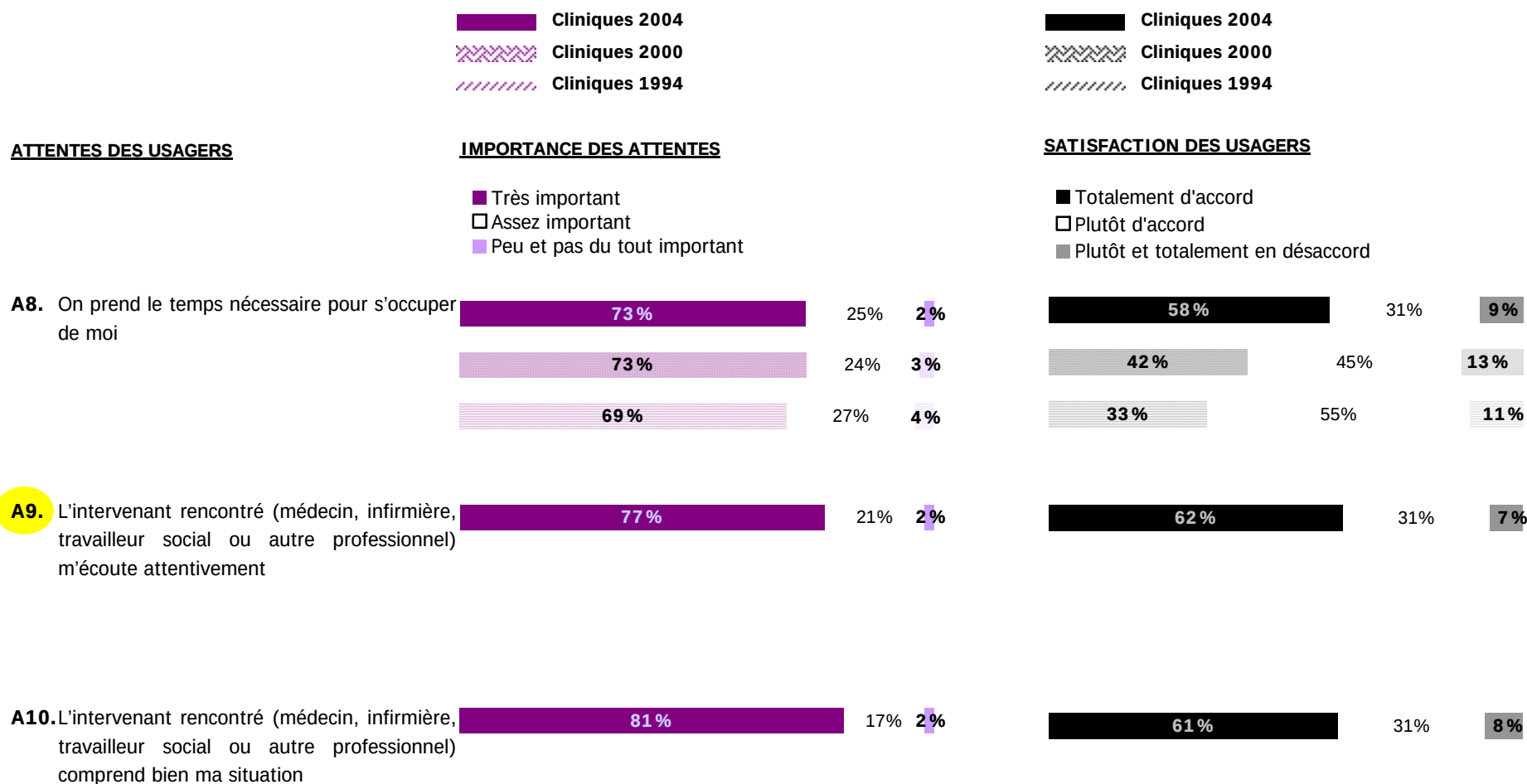
GRAPHIQUE 3.4.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION INTIMITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994

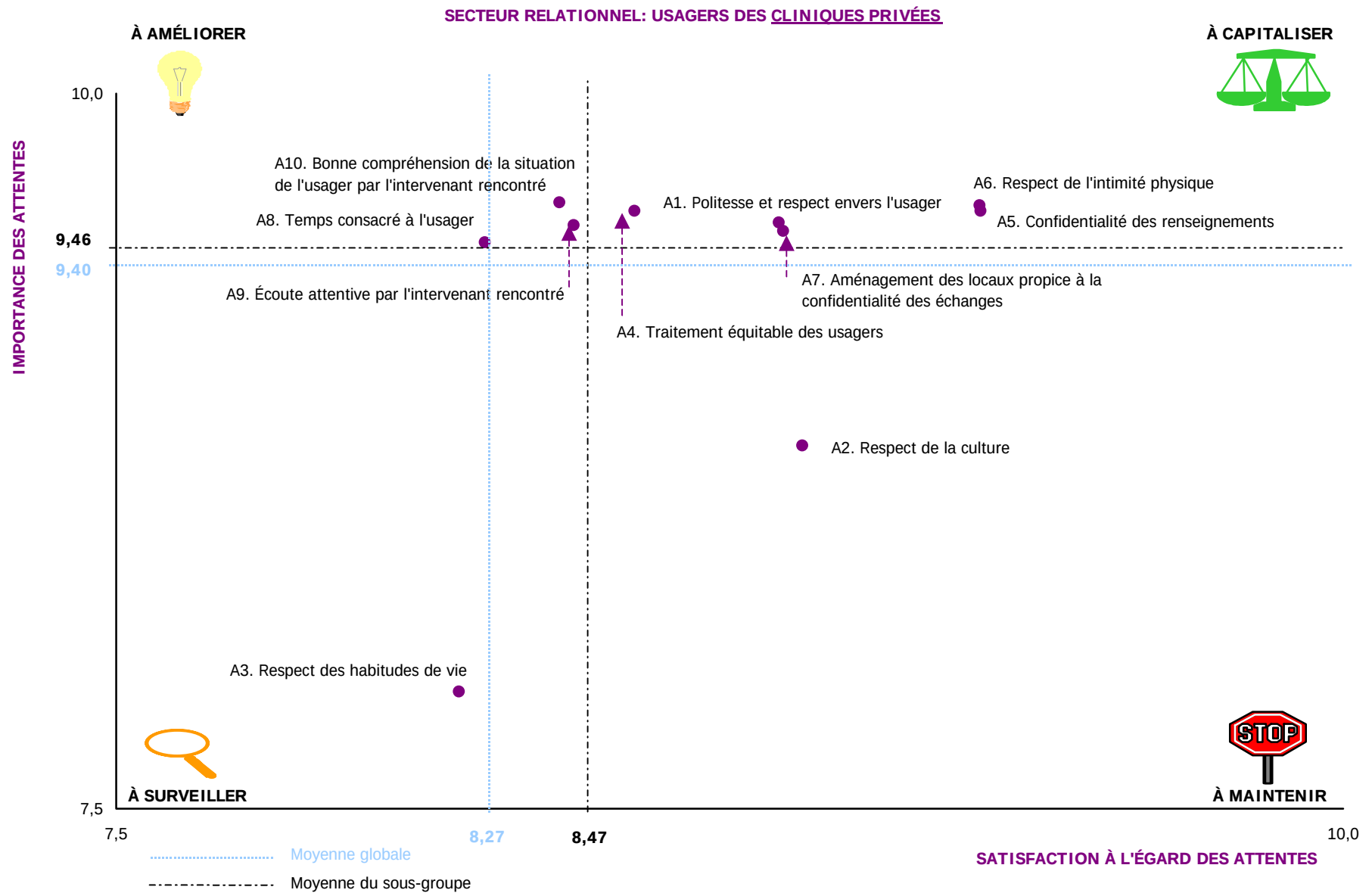


GRAPHIQUE 3.4.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR RELATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION EMPATHIE » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



GRAPHIQUE 3.4.5 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



4. Les attentes et la satisfaction des usagers par secteur : le secteur professionnel

« Ce secteur, qui touche la prestation des services sous l'angle professionnel, fait référence à une profession, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins de base par des attitudes, des soins, des services et des conseils appropriés. »

4.1 Secteur professionnel : Analyse globale

IMPORTANCE DES ATTENTES

- ▶ Globalement, les usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal ont des **attentes moins élevées** à l'égard du secteur professionnel comparativement aux deux autres secteurs. Ainsi, la note moyenne accordée au secteur professionnel est de **9,05 sur 10** (vs 9,40 pour le secteur relationnel et 9,22 pour le secteur organisationnel).

- ▶ Le niveau d'attente envers le secteur professionnel est **significativement plus élevé** pour les groupes d'usagers suivants :
 - ▶ Femmes (9,19)
 - ▶ 45-64 ans (9,13)
 - ▶ 65 ans et plus (9,23)
 - ▶ Francophones (9,11)
 - ▶ Personnes nées au Canada (9,08)
 - ▶ Personnes d'origine québécoise ou canadienne (9,08)
 - ▶ Scolarité de niveau primaire ou secondaire (9,16)
 - ▶ Personnes estimant avoir des revenus suffisants (9,09)
 - ▶ Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (9,11)
 - ▶ Personnes retraitées (9,20)
 - ▶ Personnes à la maison ou sans emploi (9,17)
 - ▶ Employés du secteur de la santé et des services sociaux (9,10)
 - ▶ Personnes présentant un handicap (9,10)

- ▶ Parmi les quatre composantes du secteur professionnel, c'est la dimension **fiabilité** qui génère le niveau d'attente **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **9,57 sur 10** (vs 9,38 pour la dimension responsabilisation, 9,16 pour la dimension apaisement et 8,08 pour la dimension solidarité).

- ▶ Le meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (9,73), la compétence de l'intervenant rencontré (9,71), la communication systématique des résultats d'examen ou d'évaluations à l'utilisateur (9,61) et l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (9,60) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des services de santé et des services sociaux. Il s'agit respectivement des attentes **A.15, A.12, A.13 et A.19**.

- ▶ À l'inverse, les usagers semblent accorder **moins d'importance** aux attentes relatives à l'incitation à trouver du support auprès de l'entourage (7,75) et à l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (6,70). Il s'agit respectivement des attentes **A.24 et A.25**.

- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée à l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (9,60 *vs* 9,31 en 2000) ainsi qu'à **l'attitude rassurante** (8,95 *vs* 8,81 en 2000) et à la **compétence** (9,71 *vs* 9,65 en 2000) **de l'intervenant rencontré**. Il s'agit respectivement des attentes **A.19, A.22** et **A.12**.
- » Par contre, on note une **diminution significative** de l'importance accordée aux attentes ayant trait à **l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires** (6,70 *vs* 7,59 en 2000) et à **trouver du support auprès de l'entourage** (7,75 *vs* 7,96 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.25** et **A.24**.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- La **satisfaction** des usagers du système de santé de Montréal s'élève à **7,64 sur 10** à l'égard du secteur professionnel (vs 8,27 pour le secteur relationnel et 7,42 pour le secteur organisationnel).
- Le niveau de satisfaction envers le secteur professionnel est **significativement plus élevé** pour les groupes d'utilisateurs suivants :
 - Utilisateurs des CLSC (7,99)
 - Utilisateurs des cliniques privées (7,73)
 - 45-64 ans (7,77)
 - 65 ans et plus (8,53)
 - Anglophones (7,85)
 - Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (7,99)
 - Personnes nées au Canada (7,71)
 - Personnes d'origine québécoise ou canadienne (7,70)
 - Scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,07)
 - Personnes se disant financièrement à l'aise (7,74)
 - Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (7,90)
 - Personnes retraitées (8,44)
- La dimension **fiabilité**, considérée comme étant la plus importante du secteur professionnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,33 sur 10** (vs 7,91 pour la dimension apaisement, 7,67 pour la dimension responsabilisation et 6,41 pour la dimension solidarité).
- La compétence de l'intervenant rencontré (8,51), le respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (8,40), l'adaptation des équipements aux besoins de l'utilisateur (8,23) et le meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (8,14) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.12, A.17, A.14 et A.15**.
- Cependant, les utilisateurs semblent **moins satisfaits** de la ponctualité avec laquelle sont traités les rendez-vous (6,88), de l'incitation à utiliser les ressources du milieu (6,47), du soutien offert aux personnes qui les assistent (6,45), de l'incitation à trouver du soutien auprès de l'entourage (6,37) et à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (5,31). Il s'agit respectivement des attentes **A.11, A.26, A.27, A.24 et A.25**.
- Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard de la **compétence** (8,51 vs 8,04 en 2000) et de **l'attitude rassurante** (7,93 vs 7,55 en 2000) **de l'intervenant rencontré**. Il s'agit respectivement des attentes **A.12 et A.22**.
- Cependant, on note une **diminution significative** de la satisfaction exprimée envers **l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires** (5,31 vs 5,75 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.25**.

PRIORITÉS D'ACTION

► L'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur professionnel permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- Information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (A.19)
 - Ponctualité des rendez-vous (A.11)
 - Implication active de l'utilisateur dans les décisions qui le concernent (A.20)
 - Moyens et outils pour éviter la récurrence du problème (A.18)
-
- Support offert aux personnes qui assistent l'utilisateur (A.27)
 - Incitation à utiliser les ressources du milieu (A.26)
 - Incitation à trouver du support ou de l'aide auprès de l'entourage (A.24)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- Meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (A.15)
- Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- Équipements adaptés aux besoins de l'utilisateur (A.14)

TABLEAU 4.1.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL : ENSEMBLE DES USAGERS

LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,05		--	7,64	
DIMENSION FIABILITÉ						
A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	9,20	<u>9,30</u>	<u>11</u>	6,72	<u>6,88</u>	<u>13</u>
A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	9,65	9,71↗	2	8,04	8,51↗	1
A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	9,53	9,61	3	7,73	7,93	6
A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	--	9,52	7	--	8,23	3
A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	--	9,73	1	--	8,14	4
A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	--	9,53	6	--	7,95	5
A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	--	9,50	8	--	8,40	2
DIMENSION RESPONSABILISATION						
A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise	2,28	9,36	9	7,65	7,68	11
A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	9,31	9,60↗	4	7,54	7,53	12
A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	--	9,55	5	--	7,69	10

En 2004, les usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,30 sur 10** à l'attente **A.11**, lui conférant ainsi le **11^e rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.11** obtient **une note moyenne de satisfaction de 6,88 sur 10** et occupe ainsi le **13^e rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

TABLEAU 4.1.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

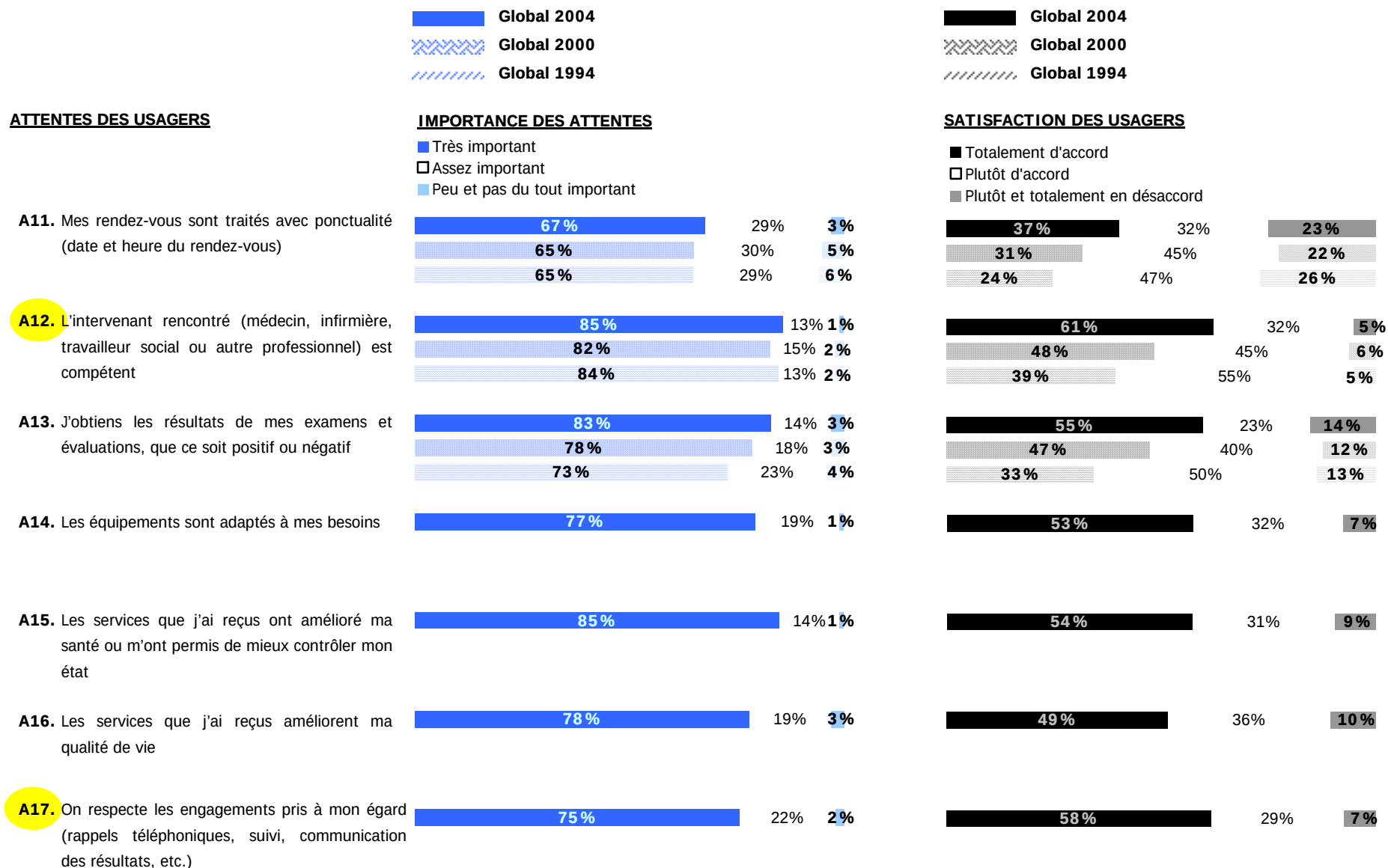
SECTEUR PROFESSIONNEL : ENSEMBLE DES USAGERS (Suite)

LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,05		--	7,64	
DIMENSION APAISEMENT						
A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	9,39	<u>9,34</u>	<u>10</u>	7,76	<u>7,86</u>	<u>9</u>
A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	8,81	8,95↗	13	7,55	7,93↗	8
A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	--	9,20	12	--	7,93	7
DIMENSION SOLIDARISATION						
A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	7,96	7,75↘	16	6,46	6,37	16
A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	7,59	6,70↘	17	5,75	5,31↘	17
A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	--	8,10	15	--	6,47	14
A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	--	8,34	14	--	6,45	15

En 2004, les usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,34 sur 10** à l'attente **A.21**, lui conférant ainsi le **10^e rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.21** obtient **une note moyenne de satisfaction de 7,86 sur 10** et occupe ainsi le **9^e rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

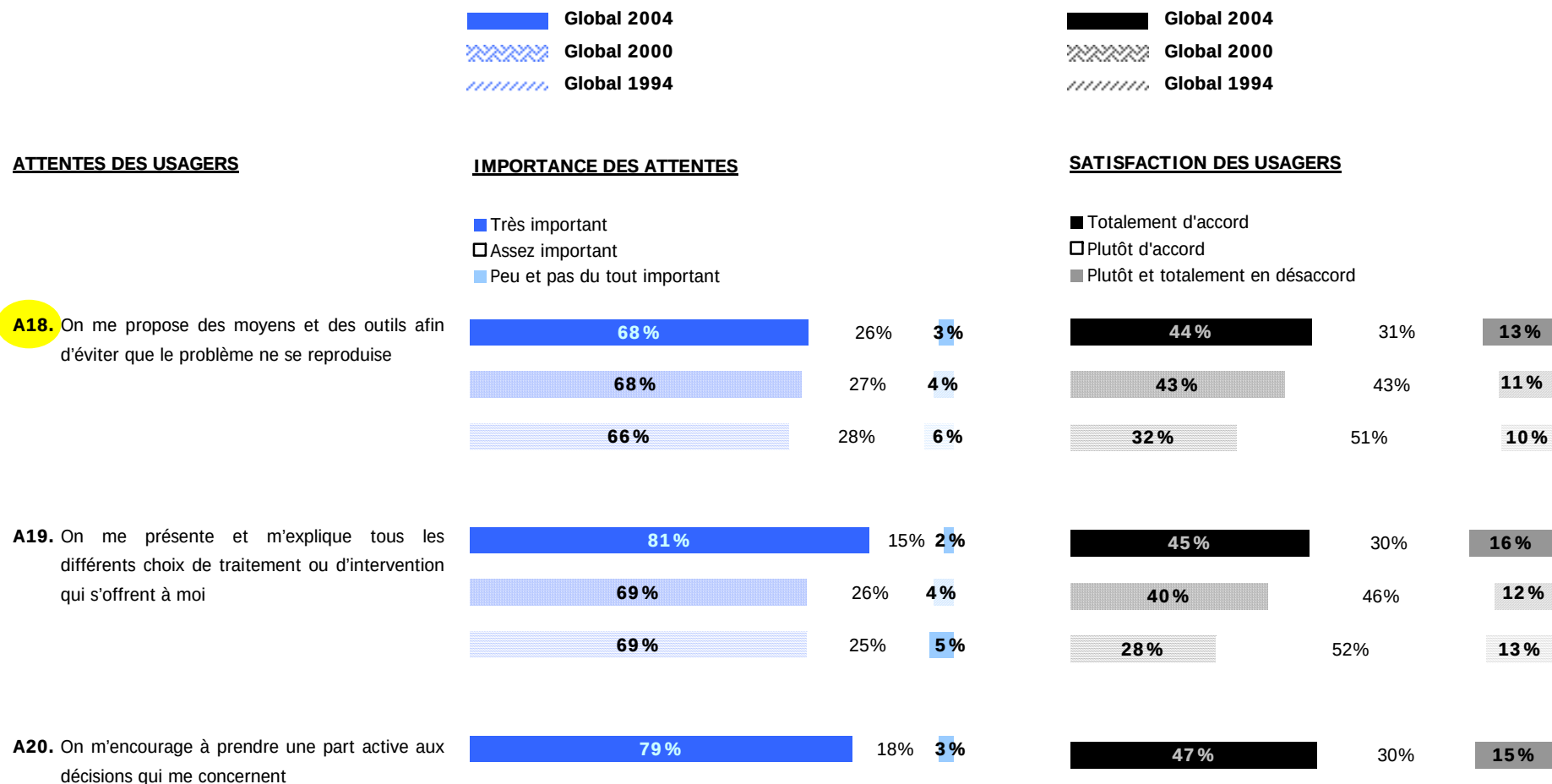
GRAPHIQUE 4.1.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION FIABILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



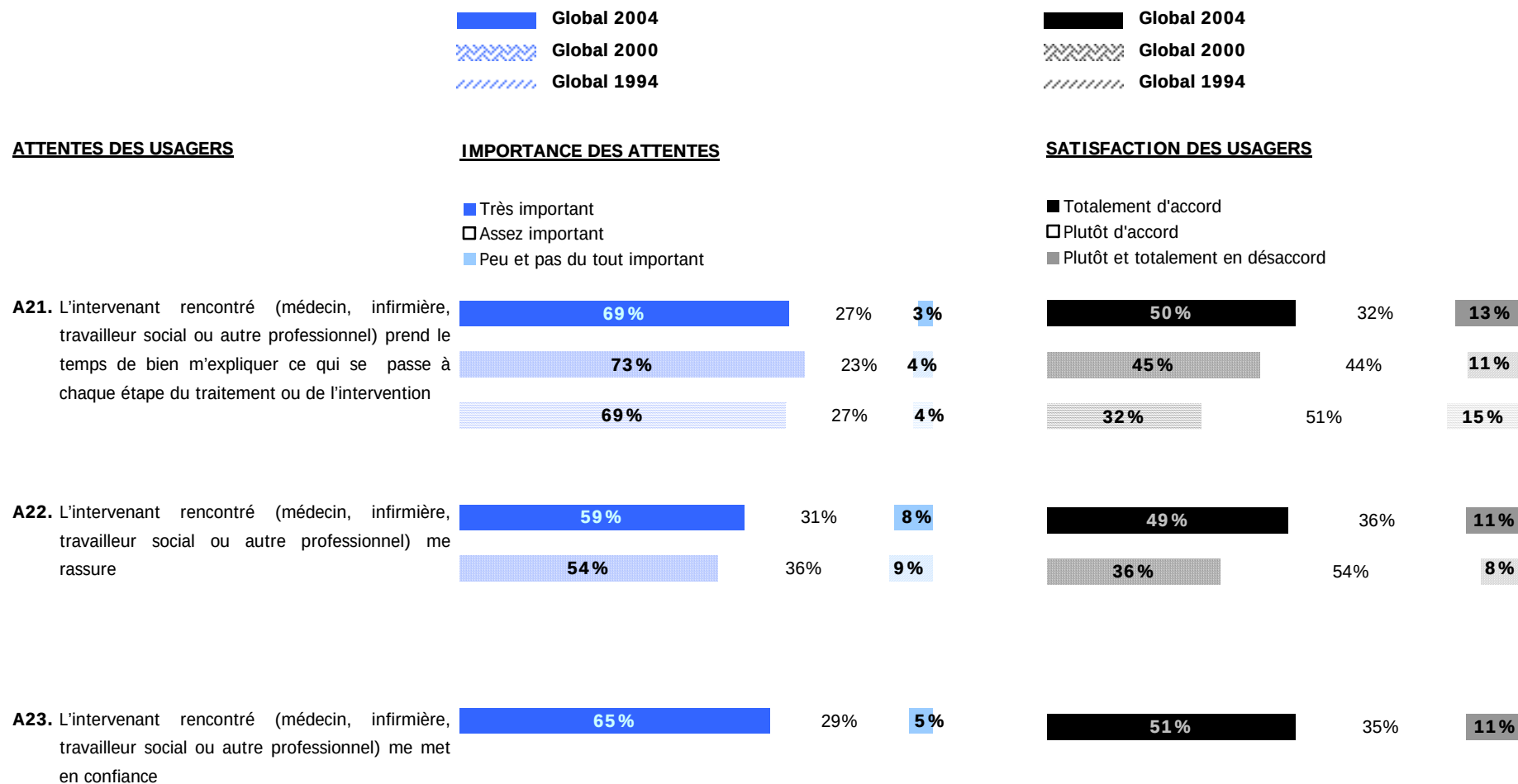
GRAPHIQUE 4.1.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL – ENSEMBLE DES RÉPONDANTS : « DIMENSION RESPONSABILISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



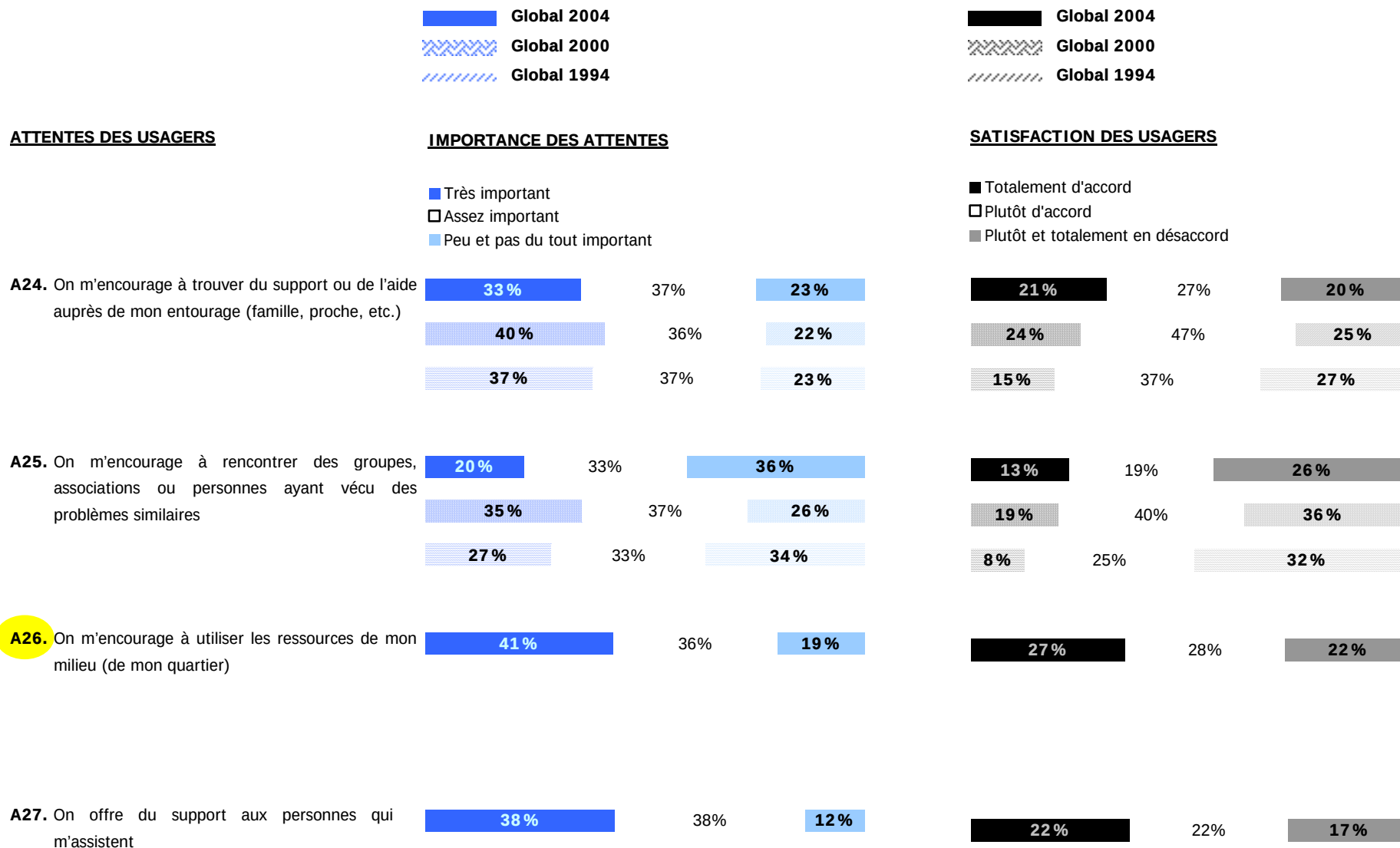
GRAPHIQUE 4.1.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION APAISEMENT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994

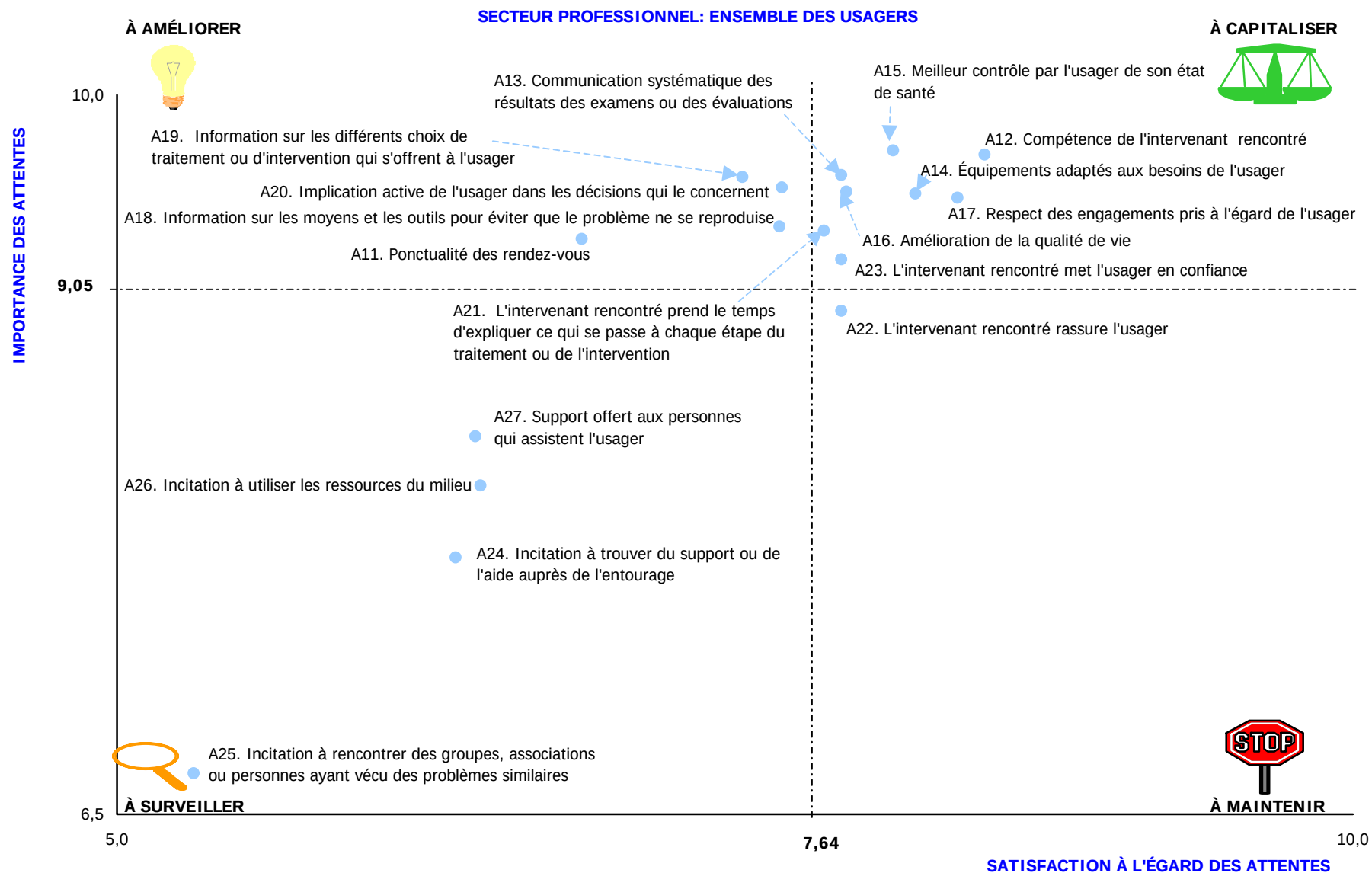


GRAPHIQUE 4.1.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION SOLIDARISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



GRAPHIQUE 4.1.6 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



4.2 Secteur professionnel : Les CLSC

IMPORTANCE DES ATTENTES

- ▶ Globalement, pour les usagers des CLSC de Montréal, les attentes liées au secteur professionnel sont moins fortes que dans les deux autres secteurs. En effet, le secteur professionnel enregistre un score moyen de **9,09 sur 10** (vs 9,29 pour le secteur relationnel et 9,19 pour le secteur organisationnel).
- ▶ De manière générale, les usagers des CLSC accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **fiabilité**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,53 sur 10** (vs 9,28 pour la dimension responsabilisation, 9,09 pour la dimension apaisement et 8,38 pour la dimension solidarité).
- ▶ Le meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (9,77), l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (9,69), la compétence de l'intervenant rencontré (9,66), l'implication active de l'utilisateur dans les décisions qui le concernent (9,66) et la communication systématique des résultats d'examens ou d'évaluations à l'utilisateur (9,61) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des CLSC. Il s'agit respectivement des attentes **A.15, A.19, A.12, A.20 et A.13**.
- ▶ À l'inverse, les usagers des CLSC semblent accorder **moins d'importance** aux attentes relatives à l'incitation à trouver du support auprès de l'entourage (7,94) et à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (7,00). Il s'agit respectivement des attentes **A.24 et A.25**.
- ▶ Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée à l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (**A.19**). Ainsi, l'importance accordée à cette attente est passée de 9,31 sur 10 en 2000 à 9,69 sur 10 en 2004, parmi les usagers des CLSC.
- ▶ Par contre, on note une **diminution significative** de l'importance accordée à **l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires** (7,00 vs 7,51 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.25**.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur professionnel obtiennent des taux de satisfaction **relativement élevés** chez les usagers des CLSC de Montréal. Ainsi, le secteur professionnel enregistre un score moyen de satisfaction de **7,99 sur 10** (vs 8,46 pour le secteur relationnel et 7,63 pour le secteur organisationnel).
- » La dimension **fiabilité**, considérée par les usagers des CLSC comme étant la plus importante du secteur professionnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,43 sur 10** (vs 8,21 pour la dimension apaisement, 7,91 pour la dimension responsabilisation et 7,26 pour la dimension solidarité).
- » Le respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (8,65), la compétence de l'intervenant rencontré (8,49), l'adaptation des équipements aux besoins de l'utilisateur (8,27), la communication systématique des résultats d'examen ou d'évaluations à l'utilisateur (8,26), la confiance inspirée par l'intervenant rencontré (8,26) ainsi que son attitude rassurante (8,25) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.17, A.12, A.14, A.13, A.23 et A.22**.
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** du support offert aux personnes qui les assistent (6,99), de l'incitation à trouver du support auprès de l'entourage (6,91) et à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (6,23). Il s'agit respectivement des attentes **A.27, A.24 et A.25**.
- » Par rapport à il y quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard de **la ponctualité avec laquelle sont traités les rendez-vous** (7,56 vs 6,70 en 2000) ainsi qu'à l'égard de **l'attitude rassurante** (8,25 vs 7,58 en 2000) et de la **compétence** (8,49 vs 8,23 en 2000) **de l'intervenant rencontré**. Il s'agit respectivement des attentes **A.11, A.22 et A.12**.

PRIORITÉS D'ACTION

► Pour les CLSC, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur professionnel permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- Information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (A.19)
- Ponctualité des rendez-vous (A.11)
- Moyens et outils pour éviter la récurrence du problème (A.18)
- Support offert aux personnes qui assistent l'utilisateur (A.27)
- Incitation à utiliser les ressources du milieu (A.26)
- Incitation à trouver du support ou de l'aide auprès de l'entourage (A.24)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- Communication systématique des résultats d'exams ou d'évaluations (A.13)
- Équipements adaptés aux besoins de l'utilisateur (A.14)
- Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)

TABLEAU 4.2.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL : USAGERS DES CLSC

LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,09		--	7,99	
DIMENSION FIABILITÉ						
A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	9,11	<u>9,32</u>	9	6,70	<u>7,56</u> ↗	13
A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	9,63	9,66	3	8,23	8,49 ↗	2
A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	9,56	9,61	5	7,92	8,26	4
A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	--	9,57	6	--	8,27	3
A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	--	9,77	1	--	8,12	9
A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	--	9,56	7	--	8,13	8
A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	--	9,45	8	--	8,65	1
DIMENSION RESPONSABILISATION						
A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettraient d'éviter que le problème ne se reproduise	9,39	9,24	11	7,96	7,87	11
A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	9,31	9,69 ↗	2	7,82	7,76	12
A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	--	9,66	4	--	8,13	7

En 2004, les usagers montréalais des CLSC ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,32 sur 10** à l'attente **A.11**, lui conférant ainsi le **9^e rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.11** obtient **une note moyenne de satisfaction de 7,56 sur 10** et occupe ainsi le **13^e rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

TABLEAU 4.2.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

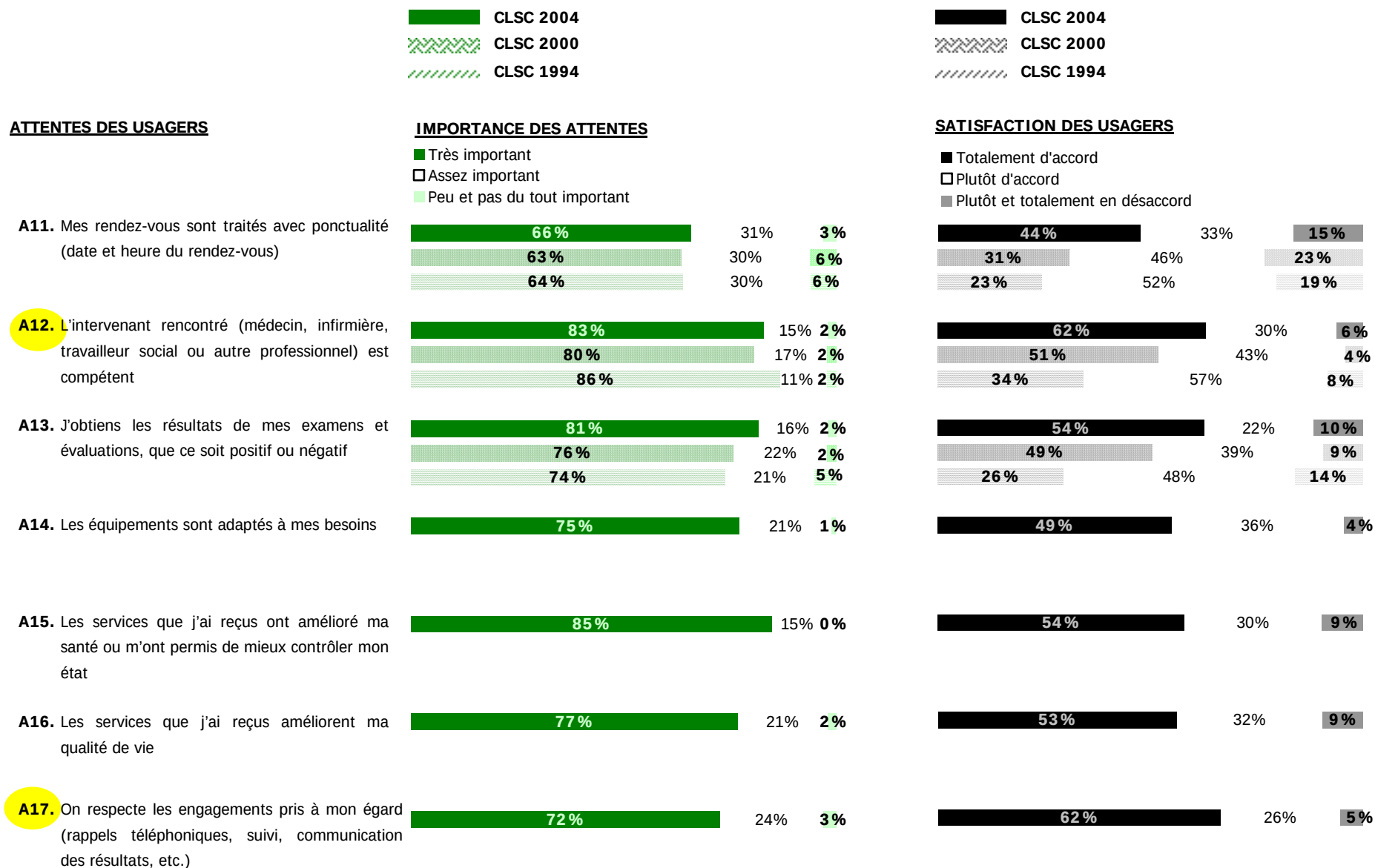
SECTEUR PROFESSIONNEL : USAGERS DES CLSC (Suite)

LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,09		--	7,99	
DIMENSION APAISEMENT						
A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	9,33	<u>9,27</u>	<u>10</u>	7,88	<u>8,09</u>	<u>10</u>
A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	8,73	8,88	13	7,58	8,25↗	6
A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	--	9,11	12	--	8,26	5
DIMENSION SOLIDARISATION						
A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	7,84	7,94	16	6,32	6,91	16
A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	7,51	7,00↘	17	6,14	6,23	17
A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	--	8,40	15	--	7,36	14
A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	--	8,63	14	--	6,99	15

En 2004, les usagers montréalais des CLSC ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,27 sur 10** à l'attente **A.21**, lui conférant ainsi le **10^e rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.21** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,09 sur 10** et occupe ainsi le **10^e rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

GRAPHIQUE 4.2.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

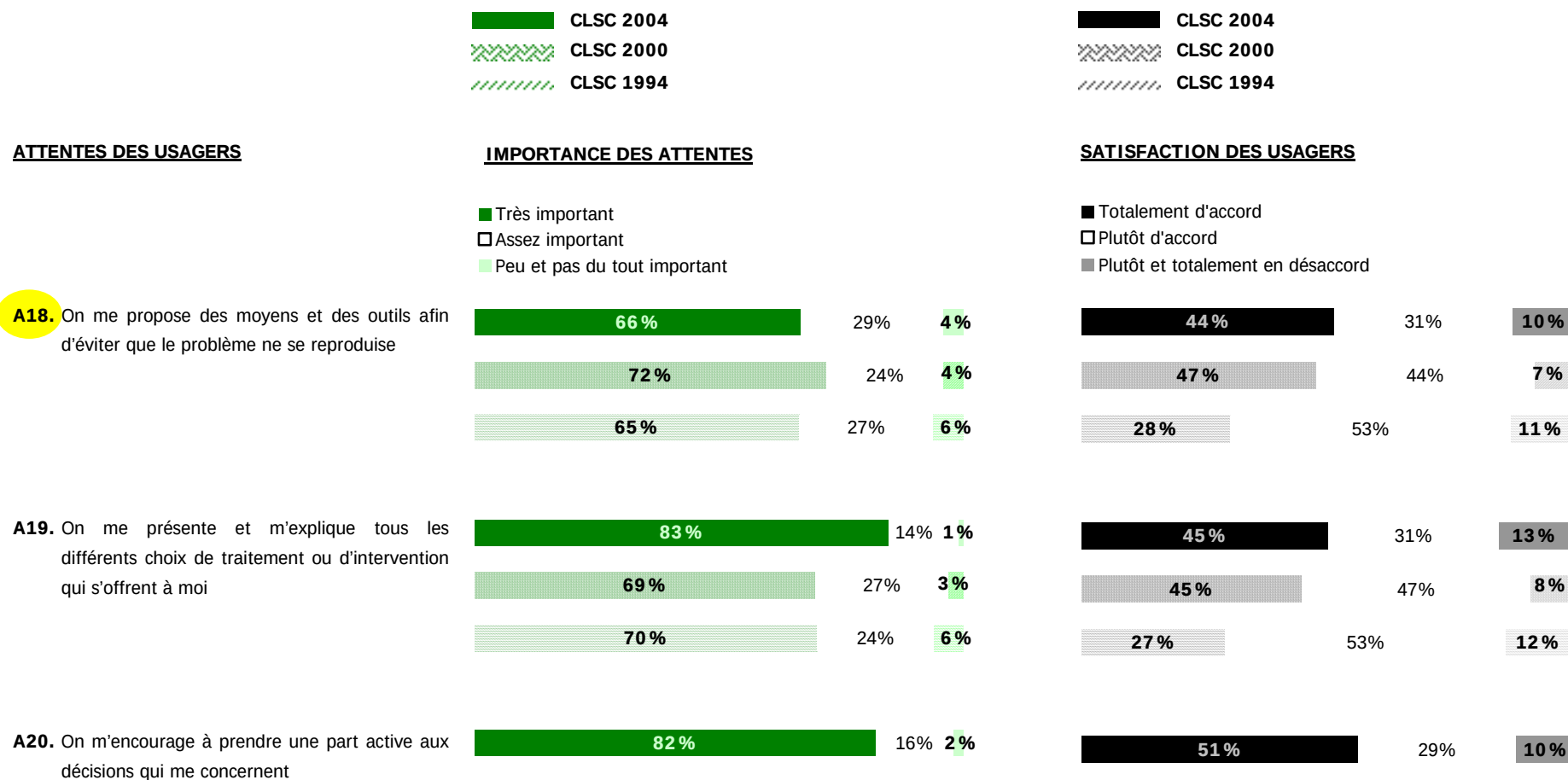
SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION FIABILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



⇒ Les pastilles jaunes (●) signalent les énoncés du « questionnaire court » administré auprès de 3 804 répondants.

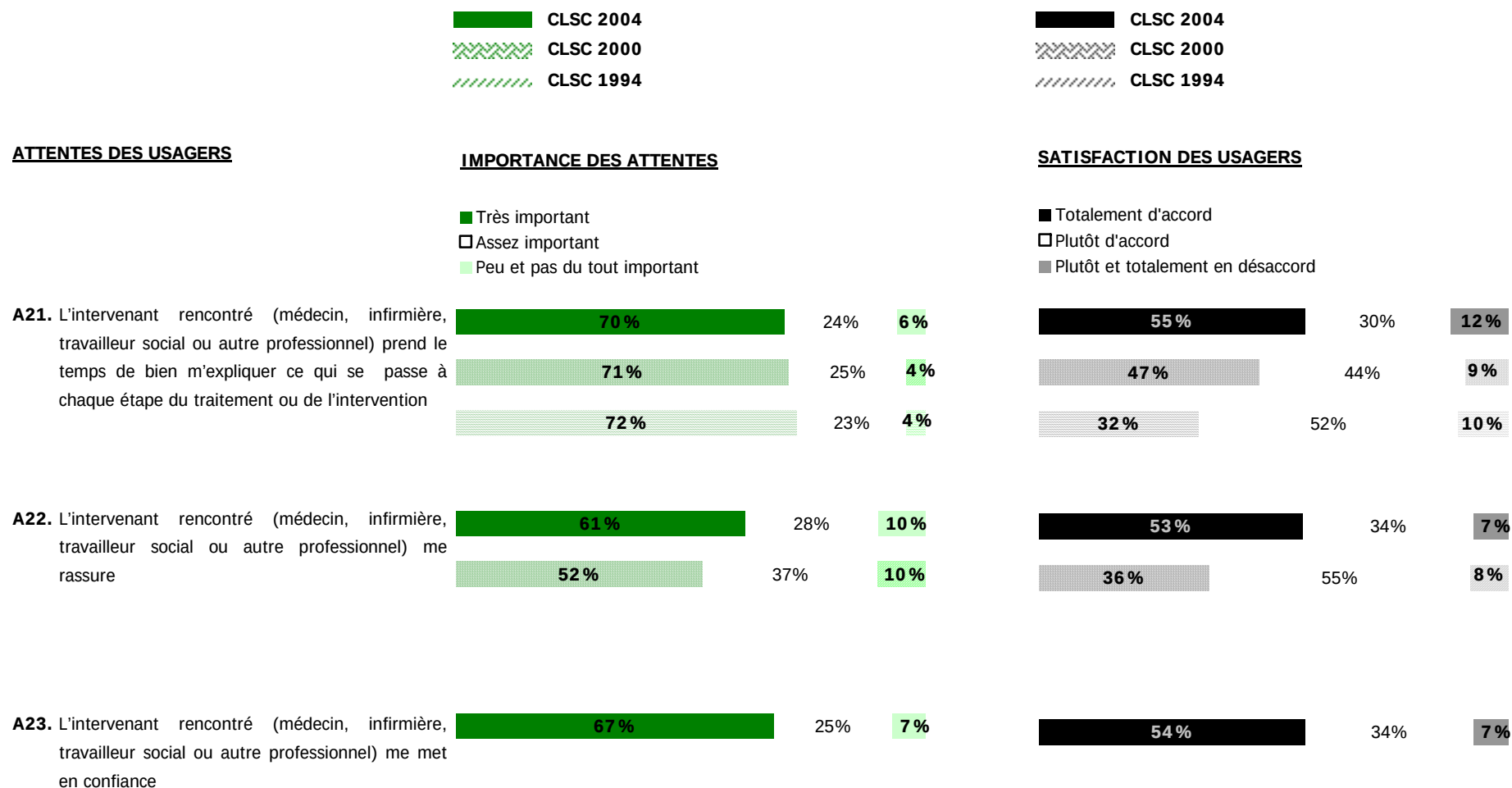
GRAPHIQUE 4.2.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION RESPONSABILISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



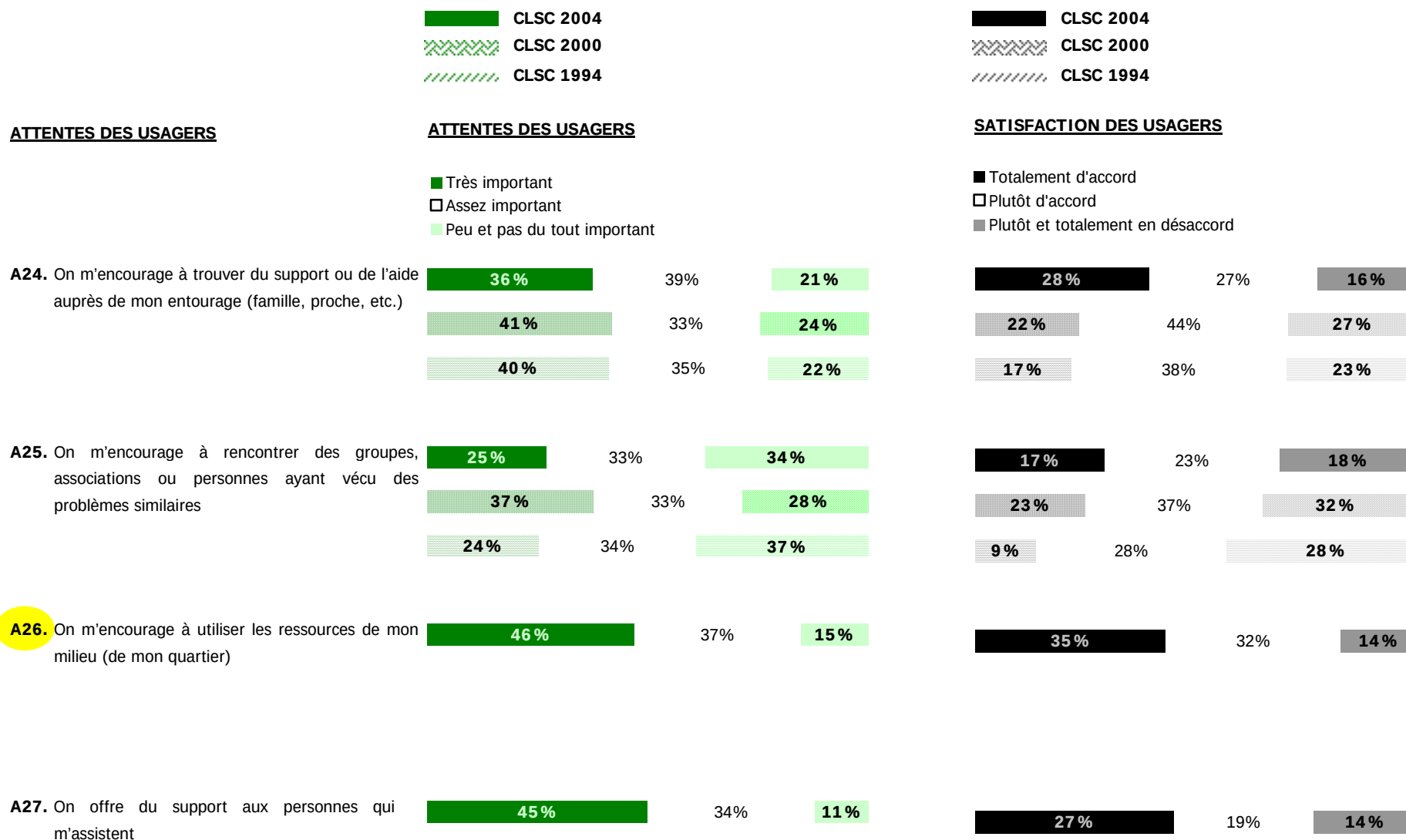
GRAPHIQUE 4.2.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION APAISEMENT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994

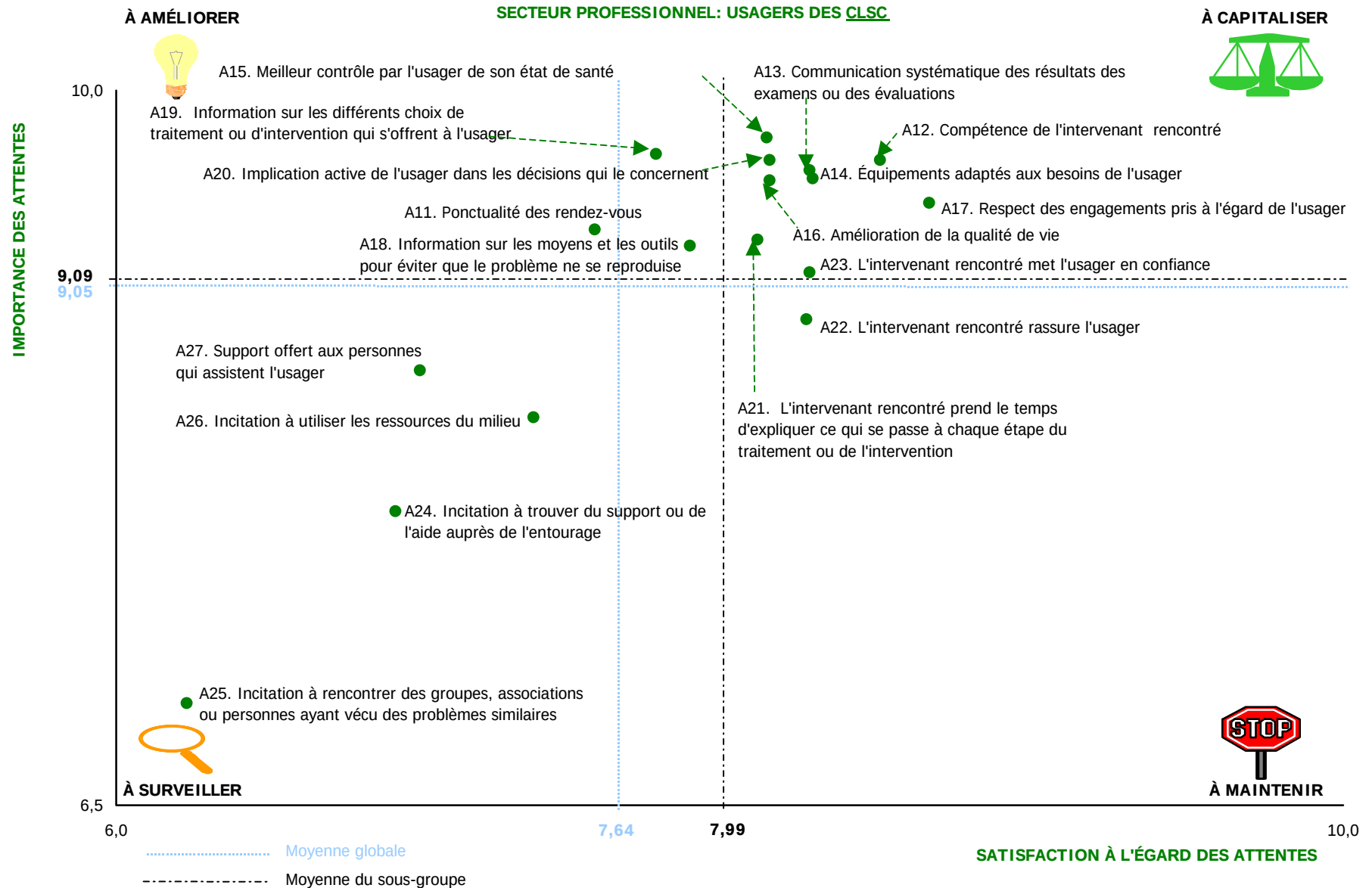


GRAPHIQUE 4.2.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION SOLIDARISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



GRAPHIQUE 4.2.6 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



4.3 Secteur professionnel : Les hôpitaux

IMPORTANCE DES ATTENTES

- » Globalement, pour les usagers des hôpitaux de Montréal, les attentes liées au secteur professionnel sont moins fortes que dans les deux autres secteurs. En effet, le secteur professionnel enregistre un score moyen de **9,05 sur 10** (vs 9,40 pour le secteur relationnel et 9,23 pour le secteur organisationnel).
- » De manière générale, les usagers des hôpitaux accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **fiabilité**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,58 sur 10** (vs 9,38 pour la dimension responsabilisation, 9,17 pour la dimension apaisement et 8,09 pour la dimension solidarité).
- » La compétence de l'intervenant rencontré (9,72), le meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (9,65), la communication systématique des résultats d'examen ou d'évaluations à l'utilisateur (9,57), l'adaptation des équipements aux besoins de l'utilisateur (9,55), l'amélioration de la qualité de vie de l'utilisateur (9,55) et l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (9,54) constituent les attentes **plus importantes** pour les usagers des hôpitaux. Il s'agit respectivement des attentes **A.12, A.15, A.13, A.14, A.16 et A.19**.
- » À l'inverse, les usagers des hôpitaux semblent accorder **moins d'importance** aux attentes relatives à l'incitation à trouver du soutien auprès de l'entourage (7,69) et à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (6,57). Il s'agit respectivement des attentes **A.24 et A.25**.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée à l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (9,54 vs 9,36 en 2000) ainsi qu'à **la compétence de l'intervenant rencontré** (9,72 vs 9,61 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.19 et A.12**.
- » Par contre, on note une **diminution significative** de l'importance accordée à **l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires** (6,57 vs 7,87 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.25**.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur professionnel obtiennent des taux de satisfaction **relativement élevés** chez les usagers des hôpitaux de Montréal. Ainsi, le secteur professionnel enregistre un score moyen de satisfaction de **7,39 sur 10** (vs 8,01 pour le secteur relationnel et 6,97 pour le secteur organisationnel).
- » La dimension **fiabilité**, considérée par les usagers des hôpitaux comme étant la plus importante du secteur professionnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,13 sur 10** (vs 7,76 pour la dimension apaisement, 7,39 pour la dimension responsabilisation et 6,04 pour la dimension solidarité).
- » La compétence de l'intervenant rencontré (8,39), le respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (8,13) et le meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (8,06) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.12, A.17 et A.15**.
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** du support offert aux personnes qui les assistent (6,33), de l'incitation à utiliser les ressources du milieu (6,07), à trouver du support auprès de l'entourage (6,07) et à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (4,86). Il s'agit respectivement des attentes **A.27, A.26, A.24 et A.25**.
- » Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard de la **compétence** (8,39 vs 7,93 en 2000) et de **l'attitude rassurante** (7,85 vs 7,54 en 2000) **de l'intervenant rencontré**. Il s'agit respectivement des attentes **A.12 et A.22**.
- » Toutefois, on note une **diminution significative** de la satisfaction exprimée à l'égard de **l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires** (4,86 vs 5,84 en 2000), de **la ponctualité avec laquelle sont traités les rendez-vous** (6,45 vs 7,08 en 2000) ainsi que de **l'information sur les moyens et outils pour éviter la récurrence du problème** (7,43 vs 7,76 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.25, A.11 et A.18**.

PRIORITÉS D'ACTION

► Pour les hôpitaux, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur professionnel permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- Ponctualité des rendez-vous (A.11)
- Information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (A.19)
- Implication active de l'utilisateur dans les décisions qui le concernent (A.20)
- Support offert aux personnes qui assistent l'utilisateur (A.27)
- Incitation à utiliser les ressources du milieu (A.26)
- Incitation à trouver du support ou de l'aide auprès de l'entourage (A.24)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- Meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (A.15)
- Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- Équipements adaptés aux besoins de l'utilisateur (A.14)
- Amélioration de la qualité de vie de l'utilisateur (A.16)
- Communication systématique des résultats d'exams ou d'évaluations (A.13)
- Explication systématique de ce qui se passe à chaque étape du traitement (A.21)
- Confiance inspirée par l'intervenant rencontré (A.23)

TABLEAU 4.3.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL : USAGERS DES HÔPITAUX

LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,05		--	7,39	
DIMENSION FIABILITÉ						
A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	9,35	<u>9,31</u>	<u>11</u>	7,08	<u>6,45</u> ↓	<u>13</u>
A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	9,61	9,72 ↑	1	7,93	8,39 ↑	1
A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	9,47	9,57	3	7,50	7,63	9
A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	--	9,55	4	--	7,91	4
A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	--	9,65	2	--	8,06	3
A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	--	9,55	5	--	7,76	6
A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	--	9,49	7	--	8,13	2
DIMENSION RESPONSABILISATION						
A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettraient d'éviter que le problème ne se reproduise	9,22	9,36	9	7,76	7,43 ↓	10
A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	9,36	9,54 ↑	6	7,29	7,23	12
A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	--	9,44	8	--	7,34	11

En 2004, les usagers montréalais des hôpitaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,31 sur 10** à l'attente **A.11**, lui conférant ainsi le **11^e rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.11** obtient **une note moyenne de satisfaction de 6,45 sur 10** et occupe ainsi le **13^e rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

TABEAU 4.3.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

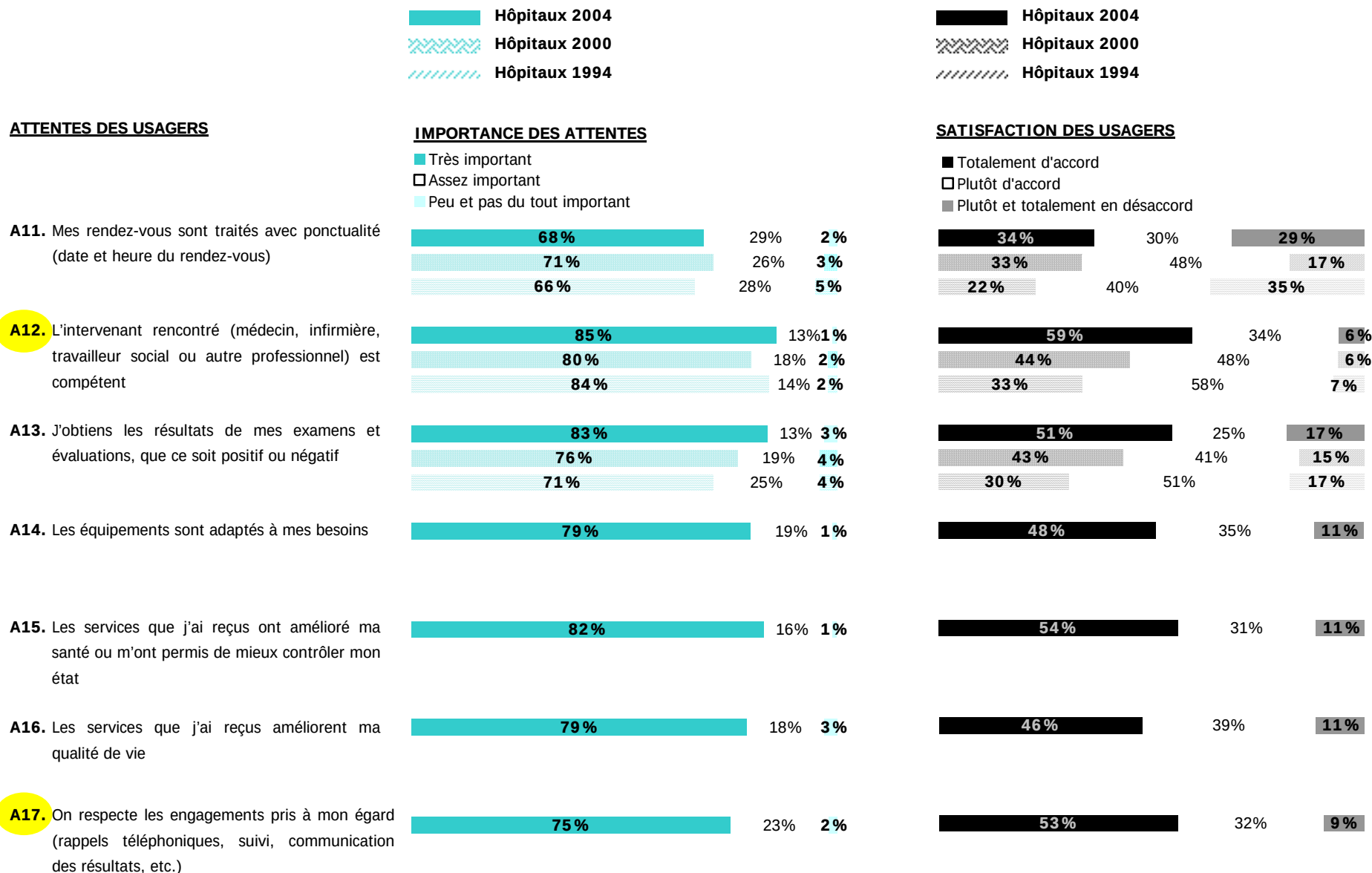
SECTEUR PROFESSIONNEL : USAGERS DES HÔPITAUX (Suite)

LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,05		--	7,39	
DIMENSION APAISEMENT						
A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	9,42	<u>9,32</u>	<u>10</u>	7,75	<u>7,73</u>	<u>7</u>
A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	8,81	8,99	13	7,54	7,85↗	5
A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	--	9,20	12	--	7,69	8
DIMENSION SOLIDARISATION						
A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	7,99	7,69	16	6,44	6,07	16
A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	7,87	6,57↘	17	5,84	4,86↘	17
A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	--	8,12	15	--	6,07	15
A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	--	8,26	14	--	6,33	14

En 2004, les usagers montréalais des hôpitaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,32 sur 10** à l'attente **A.21**, lui conférant ainsi le **10^e rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.21** obtient **une note moyenne de satisfaction de 7,73 sur 10** et occupe ainsi le **7^e rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

GRAPHIQUE 4.3.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

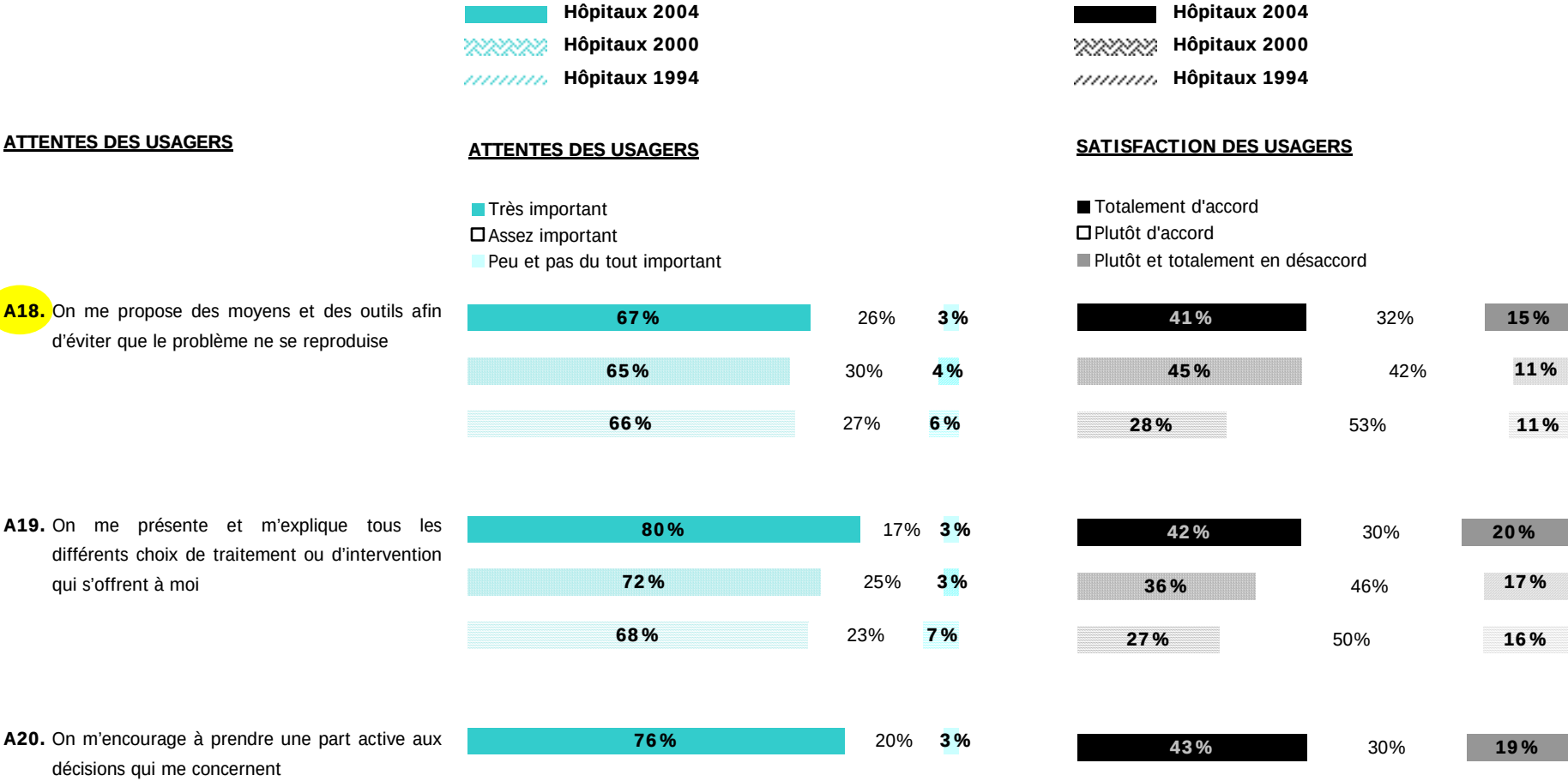
SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION FIABILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



⇒ Les pastilles jaunes (●) signalent les énoncés du « questionnaire court » administré auprès de 3 804 répondants.

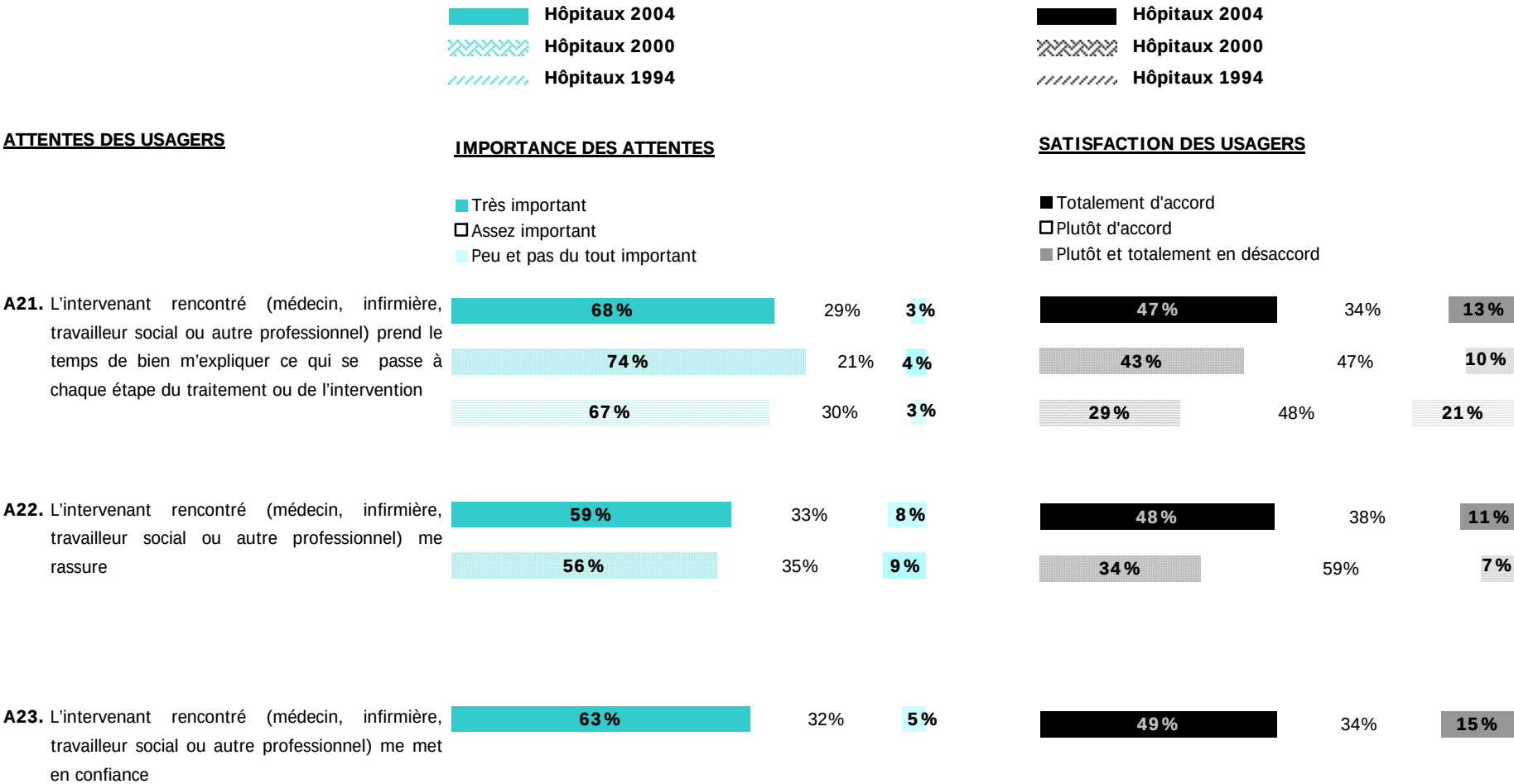
GRAPHIQUE 4.3.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION RESPONSABILISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



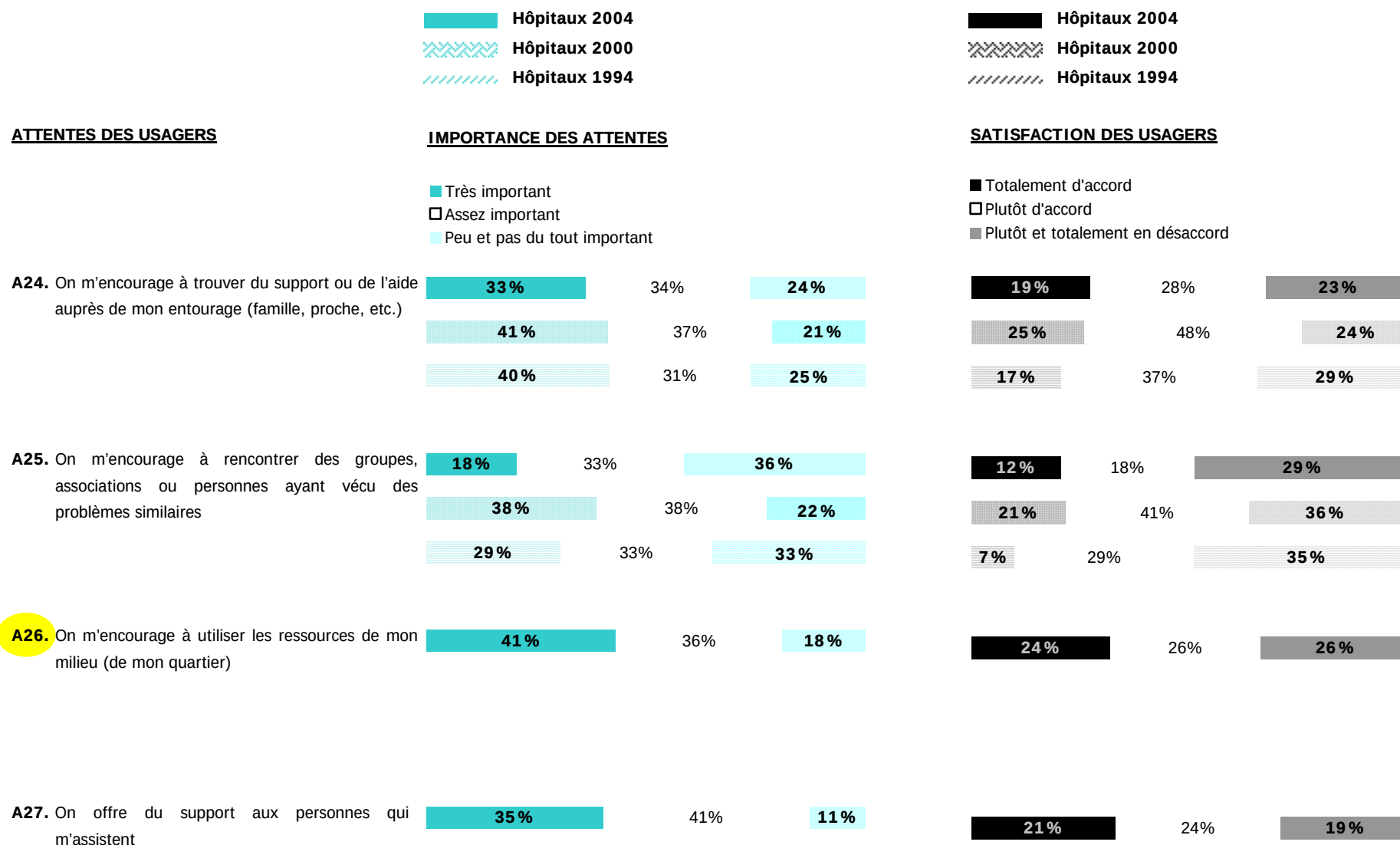
GRAPHIQUE 4.3.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION APAISEMENT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994

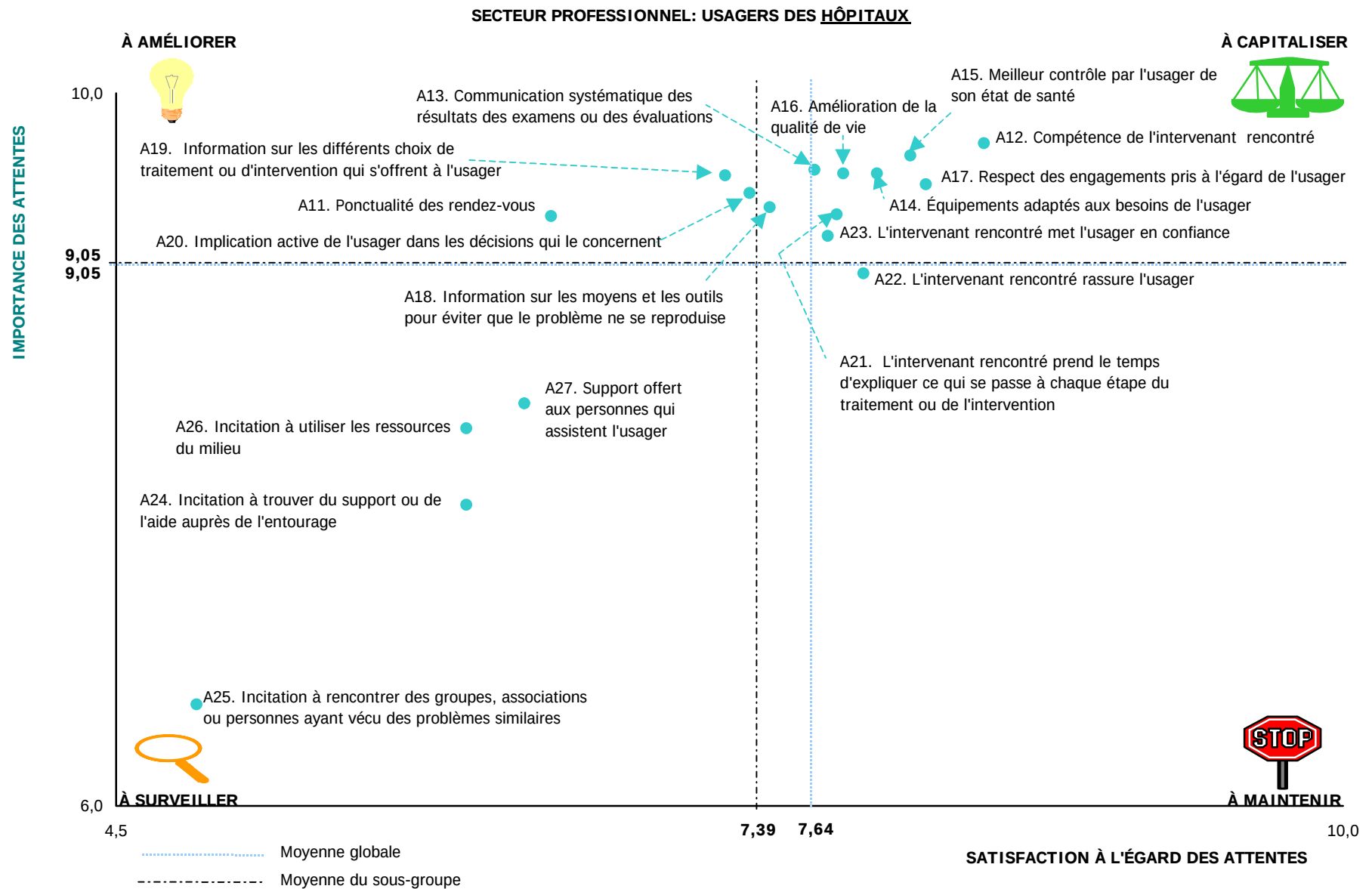


GRAPHIQUE 4.3.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION SOLIDARISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



GRAPHIQUE 4.3.6 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



4.4 Secteur professionnel : Les cliniques privées

IMPORTANCE DES ATTENTES

- ▶ Globalement, pour les usagers des cliniques privées de Montréal, les attentes liées au secteur professionnel sont moins fortes que dans les autres secteurs. En effet, le secteur organisationnel enregistre un score moyen de **9,02 sur 10** (vs 9,46 pour le secteur relationnel et 9,24 pour le secteur professionnel).
- ▶ De manière générale, les usagers des cliniques privées accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **fiabilité**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,60 sur 10** (vs 9,45 pour la dimension responsabilisation, 9,21 pour la dimension apaisement et 7,87 pour la dimension solidarité).
- ▶ Le meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (9,82), la compétence de l'intervenant rencontré (9,74), la communication systématique des résultats d'examen ou d'évaluations à l'utilisateur (9,66), l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (9,63), l'implication active de l'utilisateur dans les décisions qui le concernent (9,62) et le respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (9,55) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des cliniques privées. Il s'agit respectivement des attentes **A.15, A.12, A.13, A.19, A.20 et A.17**.
- ▶ À l'inverse, les usagers des cliniques privées semblent accorder **moins d'importance** aux attentes relatives à l'incitation à utiliser les ressources du milieu (7,86), à trouver du support auprès de l'entourage (7,68) et à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (6,63). Il s'agit respectivement des attentes **A.26, E24 et A.25**.
- ▶ Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée à l'information sur les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à l'utilisateur (9,63 vs 9,26 en 2000) ainsi qu'à **l'information sur les outils et moyens pour éviter la récurrence du problème** (9,45 vs 9,25 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.19 et A.18**.
- ▶ Par contre, on note une **diminution significative** de l'importance accordée à **l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires** (6,63 vs 7,38 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.25**.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur professionnel obtiennent les taux de satisfaction **les moins élevés** chez les usagers des cliniques privées de Montréal. Ainsi, le secteur professionnel enregistre un score moyen de satisfaction de **7,73 sur 10** (vs 8,47 pour le secteur relationnel et 7,87 pour le secteur organisationnel).
- » La dimension **fiabilité**, considérée par les usagers des cliniques privées comme étant la plus importante du secteur professionnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,51 sur 10** (vs 7,90 pour la dimension apaisement, 7,87 pour la dimension responsabilisation et 6,29 pour la dimension solidarité).
- » La compétence de l'intervenant rencontré (8,69), l'adaptation des équipements aux besoins de l'utilisateur (8,66) et le respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (8,58) obtiennent les scores de satisfaction **les plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.12, A.14 et A.17**.
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** de l'incitation à trouver du support auprès de l'entourage (6,39) et à utiliser les ressources du milieu (6,35), du support offert aux personnes qui les assistent (6,21) ainsi que de l'incitation à rencontrer des personnes ayant vécu des problèmes similaires (5,24). Il s'agit respectivement des attentes **A.24, A.26, A.27 et A.25**.
- » Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard de la **compétence de l'intervenant rencontré** (8,69 vs 7,98 en 2000), de **la ponctualité avec laquelle sont traités les rendez-vous** (7,00 vs 6,43 en 2000) ainsi que de **l'information sur les moyens et outils pour éviter la récurrence du problème** (7,88 vs 7,32 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.12, A.11 et A.18**.

PRIORITÉS D'ACTION

► Pour les cliniques privées, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur professionnel permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- Ponctualité des rendez-vous (A.11)
- Support offert aux personnes qui assistent l'utilisateur (A.27)
- Incitation à utiliser les ressources du milieu (A.26)
- Incitation à trouver du support ou de l'aide auprès de l'entourage (A.24)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Compétence de l'intervenant rencontré (A.12)
- Respect des engagements pris à l'égard de l'utilisateur (A.17)
- Équipements adaptés aux besoins de l'utilisateur (A.14)
- Meilleur contrôle par l'utilisateur de son état de santé (A.15)
- Communication systématique des résultats d'examens ou d'évaluations (A.13)
- Amélioration de la qualité de vie de l'utilisateur (A.16)
- Confiance inspirée par l'intervenant rencontré (A.23)

TABLEAU 4.4.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL : USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES

LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,02		--	7,73	
DIMENSION FIABILITÉ						
A.11 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)	9,11	9,27	11	6,43	7,00	13
A.12 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) soit compétent	9,72	9,74	2	7,98	8,69	1
A.13 Que vous obteniez les résultats de vos examens ou vos évaluations, que ce soit positif ou négatif	9,55	9,66	3	7,77	8,12	5
A.14 Que les équipements soient adaptés à vos besoins	--	9,45	8	--	8,66	2
A.15 Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état	--	9,82	1	--	8,27	4
A.16 Que les services reçus améliorent votre qualité de vie	--	9,47	7	--	8,10	6
A.17 Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)	--	9,55	6	--	8,58	3
DIMENSION RESPONSABILISATION						
A.18 Que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettraient d'éviter que le problème ne se reproduise	9,25	9,45	9	7,32	7,88	8
A.19 Que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous	9,26	9,63	4	7,57	7,82	11
A.20 Que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent	--	9,62	5	--	7,86	10

En 2004, les usagers montréalais des cliniques privées ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,27 sur 10** à l'attente **A.11**, lui conférant ainsi le **11^e rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.11** obtient **une note moyenne de satisfaction de 7,00 sur 10** et occupe ainsi le **13^e rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

TABLEAU 4.4.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

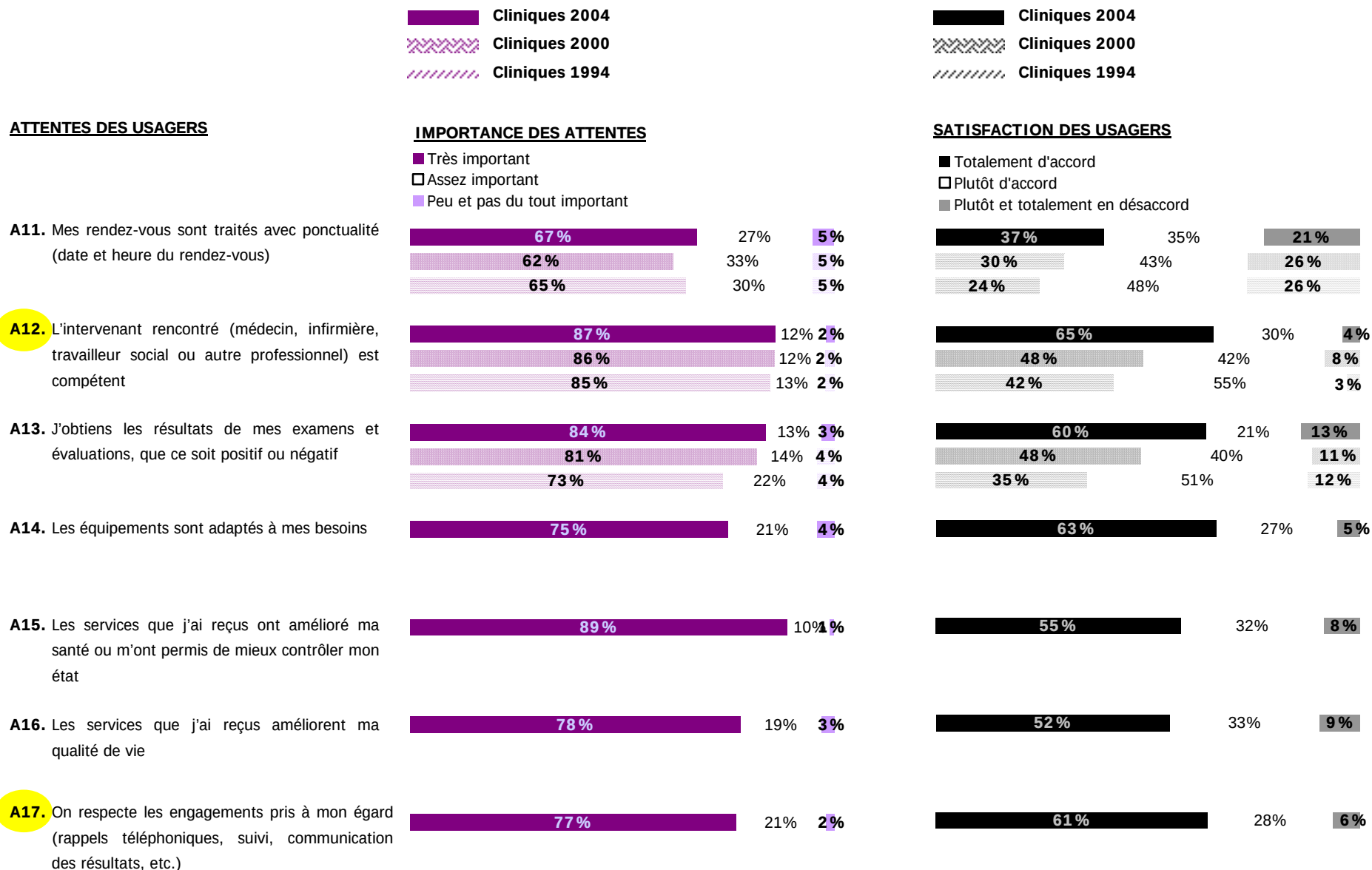
SECTEUR PROFESSIONNEL : USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES (Suite)

LES DIX-SEPT (17) ATTENTES DU SECTEUR PROFESSIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 17 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,02		--	7,73	
DIMENSION APAISEMENT						
A.21 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention	9,42	<u>9,44</u>	<u>10</u>	7,68	<u>7,87</u>	<u>9</u>
A.22 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure	8,86	8,95	13	7,55	7,81	12
A.23 Que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance	--	9,27	12	--	8,01	7
DIMENSION SOLIDARISATION						
A.24 Que l'on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proche, etc.)	8,01	7,68	16	6,55	6,39	14
A.25 Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires	7,38	6,63 ↘	17	5,38	5,24	17
A.26 Que l'on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (de votre quartier)	--	7,86	15	--	6,35	15
A.27 Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent	--	8,23	14	--	6,21	16

En 2004, les usagers montréalais des cliniques privées ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,44 sur 10** à l'attente **A.21**, lui conférant ainsi le **10^e rang d'importance** parmi les 17 attentes du secteur professionnel. Par ailleurs, l'attente **A.21** obtient **une note moyenne de satisfaction de 7,87 sur 10** et occupe ainsi le **9^e rang de satisfaction** parmi les 17 attentes du secteur professionnel.

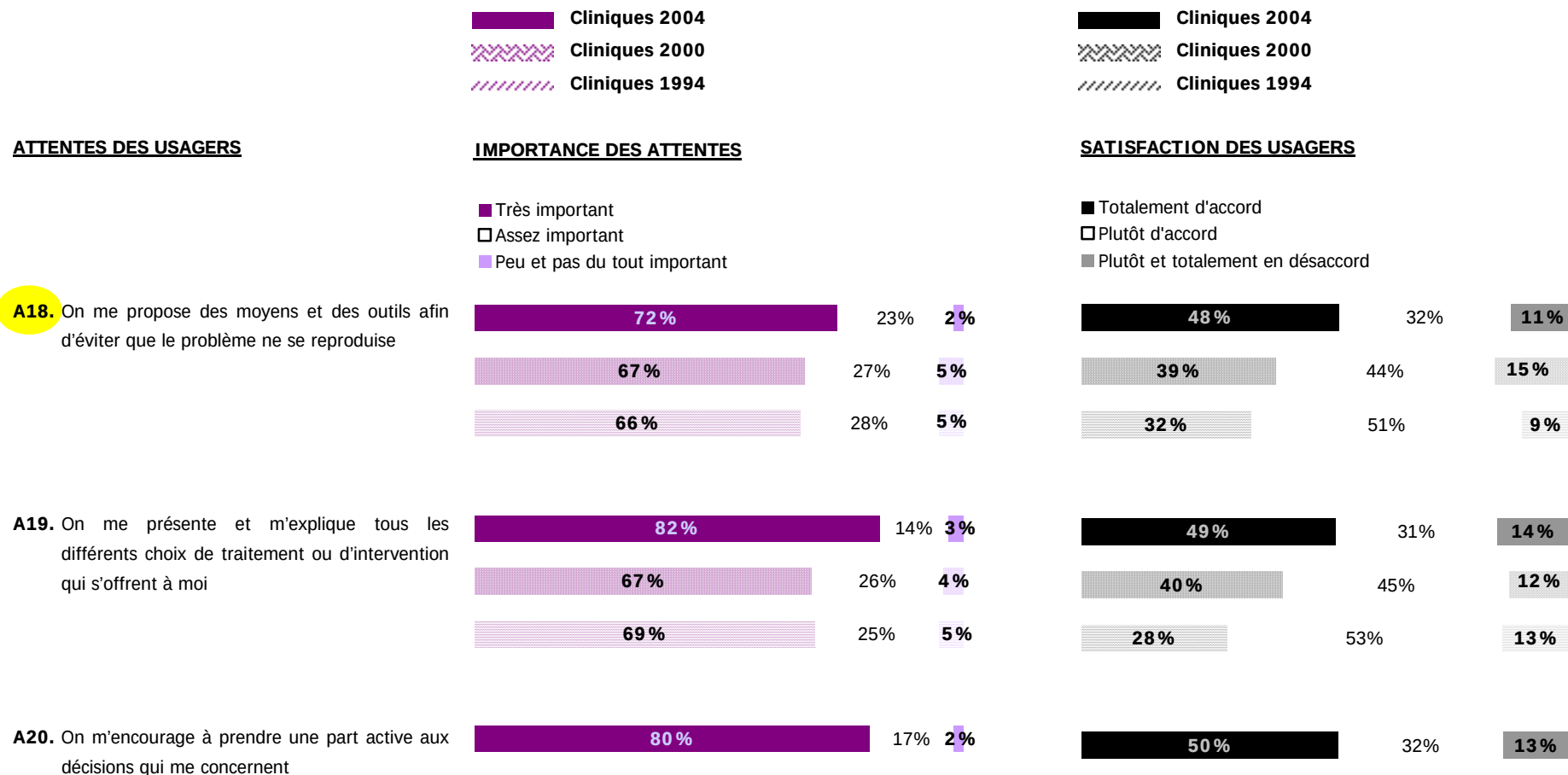
GRAPHIQUE 4.4.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DE DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL –USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION FIABILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



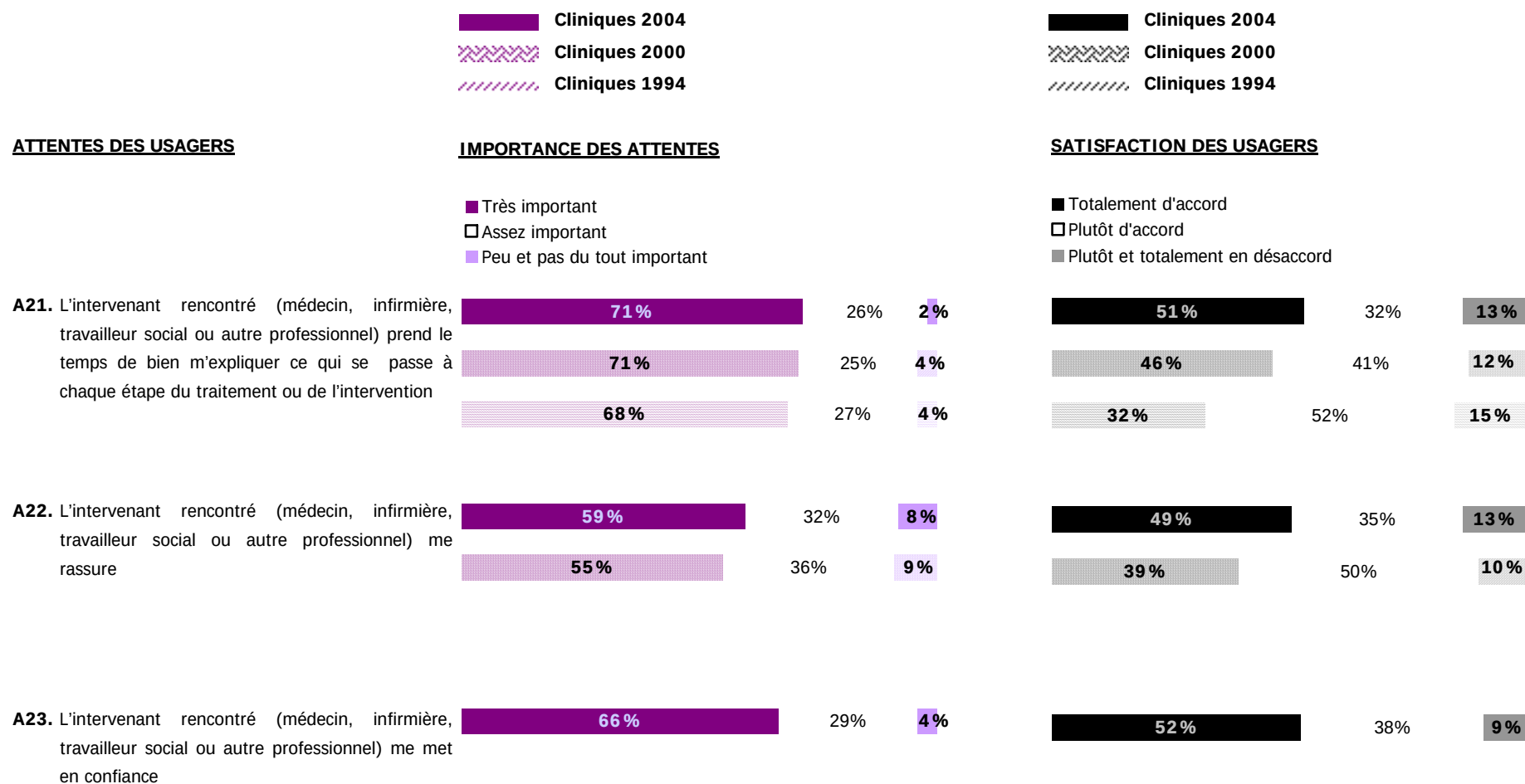
GRAPHIQUE 4.4.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DE DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL –USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION RESPONSABILISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



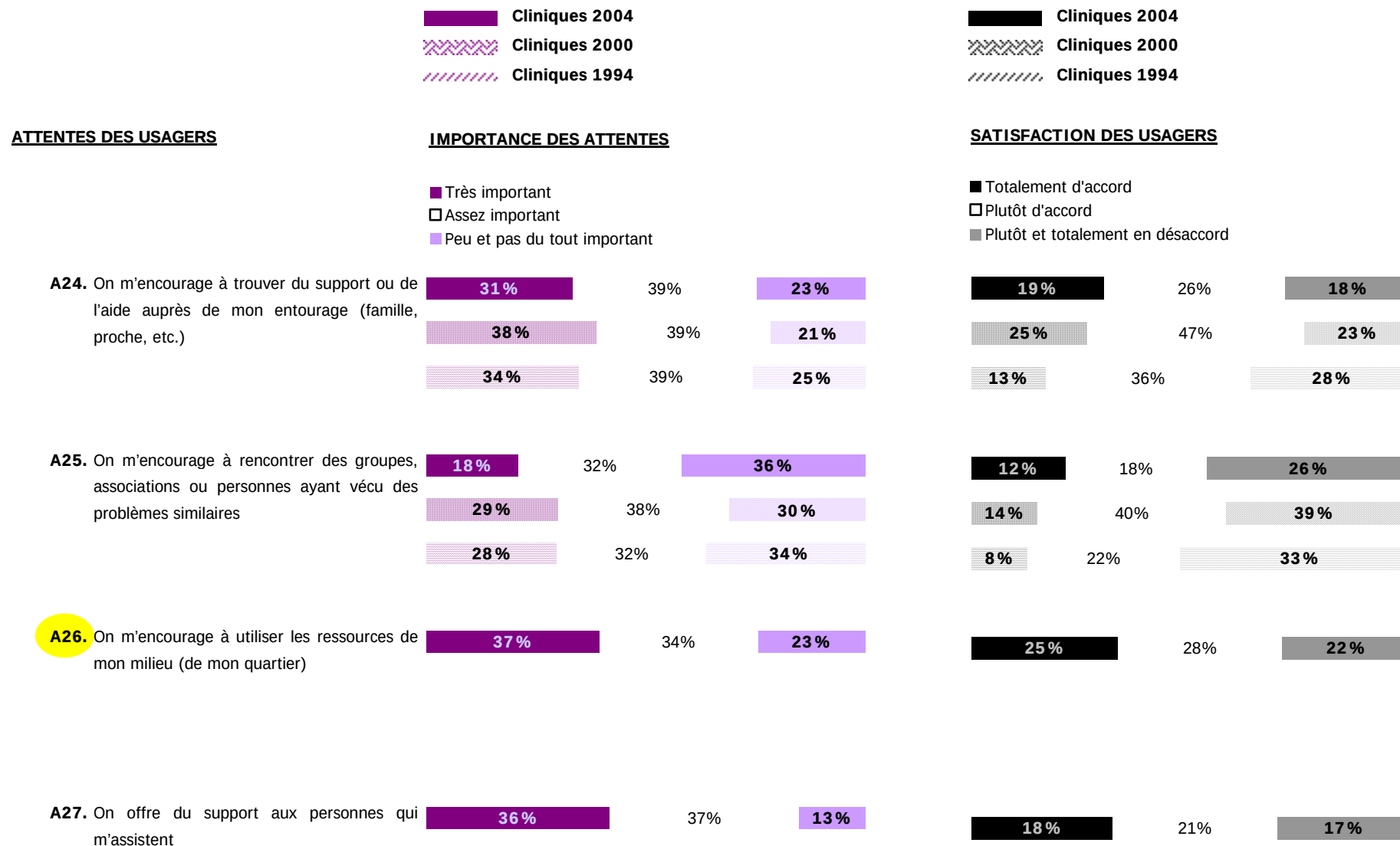
GRAPHIQUE 4.4.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DE DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION APAISEMENT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994

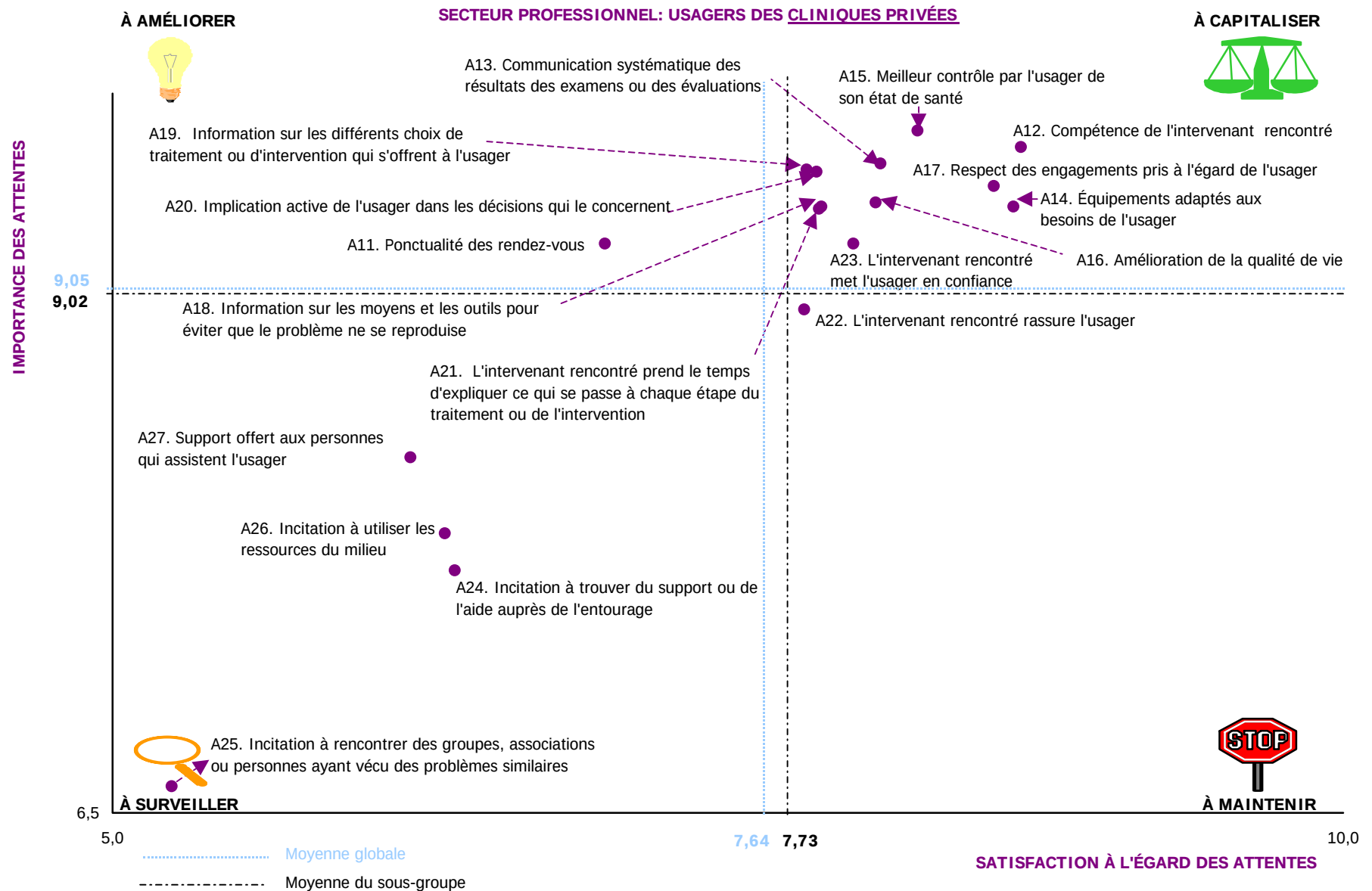


GRAPHIQUE 4.4.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DE DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR PROFESSIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION SOLIDARISATION » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



GRAPHIQUE 4.4.6 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



5. Les attentes et la satisfaction des usagers par secteur : le secteur organisationnel

« Ce secteur, qui touche l'organisation des services, réfère à l'environnement et au contexte qui en assure la prestation. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort, les services peuvent être plus ou moins accessibles et les systèmes, les politiques et les procédures peuvent en assurer ou non la rapidité et la continuité. »

5.1 Secteur organisationnel : Analyse globale

IMPORTANCE DES ATTENTES

- ▶ Dans l'ensemble, les exigences des usagers des services de santé et des services sociaux de Montréal sont **relativement élevées** à l'égard du secteur organisationnel par rapport aux deux autres secteurs. Ainsi, la note moyenne accordée au secteur organisationnel est de **9,22 sur 10** (vs 9,40 pour le secteur relationnel et 9,05 pour le secteur professionnel).

- ▶ Le niveau d'attente envers le secteur organisationnel est **significativement plus élevé** pour les groupes d'usagers suivants :
 - ▶ Femmes (9,35)
 - ▶ 45-64 ans (9,28)
 - ▶ 65 ans et plus (9,41)
 - ▶ Francophones (9,27)
 - ▶ Personnes nées au Canada (9,26)
 - ▶ Personnes d'origine québécoise ou canadienne (9,26)
 - ▶ Scolarité de niveau primaire ou secondaire (9,29)
 - ▶ Scolarité de niveau collégial (9,28)
 - ▶ Pas d'enfant de moins de 18 ans dans le foyer (9,24)
 - ▶ Personnes estimant avoir des revenus suffisants (9,25)
 - ▶ Personnes retraitées (9,39)
 - ▶ Personnes présentant un handicap (9,28)

- ▶ Parmi les cinq composantes du secteur organisationnel, c'est la dimension **confort** qui génère le niveau d'attente **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **9,59 sur 10** (vs 9,45 pour la dimension rapidité, 9,06 pour la dimension accessibilité, 8,93 pour la dimension simplicité et 8,93 pour la dimension continuité).

- ▶ La propreté des locaux et des équipements (9,79), le délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (9,49), la sécurité des lieux (9,49) et le délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (9,45) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des services de santé et des services sociaux. Il s'agit respectivement des attentes **A.45, A.43, A.46 et A.40**.

- ▶ À l'inverse, les usagers semblent accorder **moins d'importance** à l'offre de services adaptés à leur langue et à leur culture (8,72), à l'atmosphère agréable de l'établissement de santé (8,59), au mobilier confortable (8,36) et au fait de ne pas répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (8,33). Il s'agit respectivement des attentes **A.38, A.44, A.47 et A.35**.

- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée aux **heures d'ouverture de l'établissement de santé** (9,30 *vs* 8,94 en 2000), à **la facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé** (9,16 *vs* 8,83 en 2000), à **la possibilité de toujours être soigné par le même intervenant d'une fois à l'autre** (9,05 *vs* 8,86 en 2000) ainsi qu'au **minimum de formalités pour faire affaire avec un établissement de santé** (8,76 *vs* 8,59 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.39, A.37, A.33 et A.29**.

- » Par contre, on note une **diminution significative** de l'importance accordée à **l'atmosphère agréable de l'établissement de santé** (8,59 *vs* 8,83 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.44**.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » La **satisfaction** des usagers du système de santé s'élève à **7,42 sur 10** à l'égard du secteur organisationnel (vs 8,27 pour le secteur relationnel et 7,64 pour le secteur professionnel).
- » Le niveau de satisfaction envers le secteur organisationnel est **significativement plus élevé** pour les groupes d'usagers suivants :
 - Usagers des CLSC (7,63)
 - Usagers des cliniques privées (7,87)
 - 65 ans et plus (8,36)
 - Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (7,72)
 - Personnes nées au Canada (7,49)
 - Personnes d'origine québécoise ou canadienne (7,48)
 - Scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,81)
 - Pas d'enfant de moins de 18 ans dans le foyer (7,51)
 - Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (7,68)
 - Personnes retraitées (8,22)
 - Personnes ne détenant pas de police d'assurance privée (7,52)
- » La dimension **accessibilité**, considérée comme étant la troisième plus importante du secteur organisationnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,32 sur 10** (vs 8,16 pour la dimension confort, 7,49 pour la dimension continuité, 7,10 pour la dimension simplicité et 6,74 pour la dimension rapidité).
- » L'utilisation de mots faciles à comprendre (8,62), l'offre de services adaptés à la langue et à la culture de l'utilisateur (8,51), la facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé (8,49), la sécurité des lieux (8,48), la disponibilité d'une documentation facile à comprendre (8,31) ainsi que la propreté des locaux et des équipements (8,30) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.30, A.38, A.37, A.46, A.31 et A.45**.
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** de devoir répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (6,61), du délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (6,56), du temps d'attente lorsqu'ils n'ont pas de rendez-vous (5,94) et de la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas (5,75). Il s'agit respectivement des attentes **A.35, A.40, A.41 et A.28**.

- » Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard des **heures d'ouverture de l'établissement de santé** (7,97 *vs* 7,21 en 2000), de la **possibilité de toujours être soigné par le même intervenant d'une fois à l'autre** (7,86 *vs* 7,35 en 2000), de la **facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé** (8,49 *vs* 8,01 en 2000) ainsi qu'à l'égard de **l'atmosphère agréable de l'établissement de santé** (7,49 *vs* 7,27 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.39, A.33, A.37** et **A.44**.
- » Toutefois, on note une **diminution significative** de la satisfaction exprimée envers **la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas** (5,75 *vs* 6,80 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.28**.

PRIORITÉS D'ACTION

► L'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur organisationnel permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel (A.40)
- Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
- Temps d'attente raisonnable quand il n'y a pas de rendez-vous (A.41)
- Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)
- Facilité des procédures pour porter plainte ou exprimer son insatisfaction (A.32)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- Sécurité des lieux (A.46)
- Documentation facile à comprendre (A.31)
- Heures d'ouverture convenables (A.39)
- Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)

TABLEAU 5.1.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL : ENSEMBLE DES USAGERS

LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,22		--	7,42	
DIMENSION SIMPLICITÉ						
A.28 Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	8,94	<u>9,02</u>	<u>14</u>	6,80	<u>5,75</u> ↘	<u>20</u>
A.29 Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	8,59	8,76↗	16	7,56	7,62	11
A.30 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	9,31	9,20	11	8,50	8,62	1
A.31 Que la documentation fournie soit facile à comprendre	--	9,24	9	--	8,31	5
A.32 Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	--	8,96	15	--	6,79	16
DIMENSION CONTINUITÉ						
A.33 Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	8,86	9,05↗	13	7,35	7,86↗	9
A.34 Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	--	9,35	6	--	7,80	10
A.35 Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	--	8,33	20	--	6,61	17
A.36 Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	--	9,21	10	--	7,86	8

En 2004, les usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,02 sur 10** à l'attente **A.28**, lui conférant ainsi le **14^e rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.28** obtient **une note moyenne de satisfaction de 5,75 sur 10** et occupe ainsi le **20^e rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

TABLEAU 5.1.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

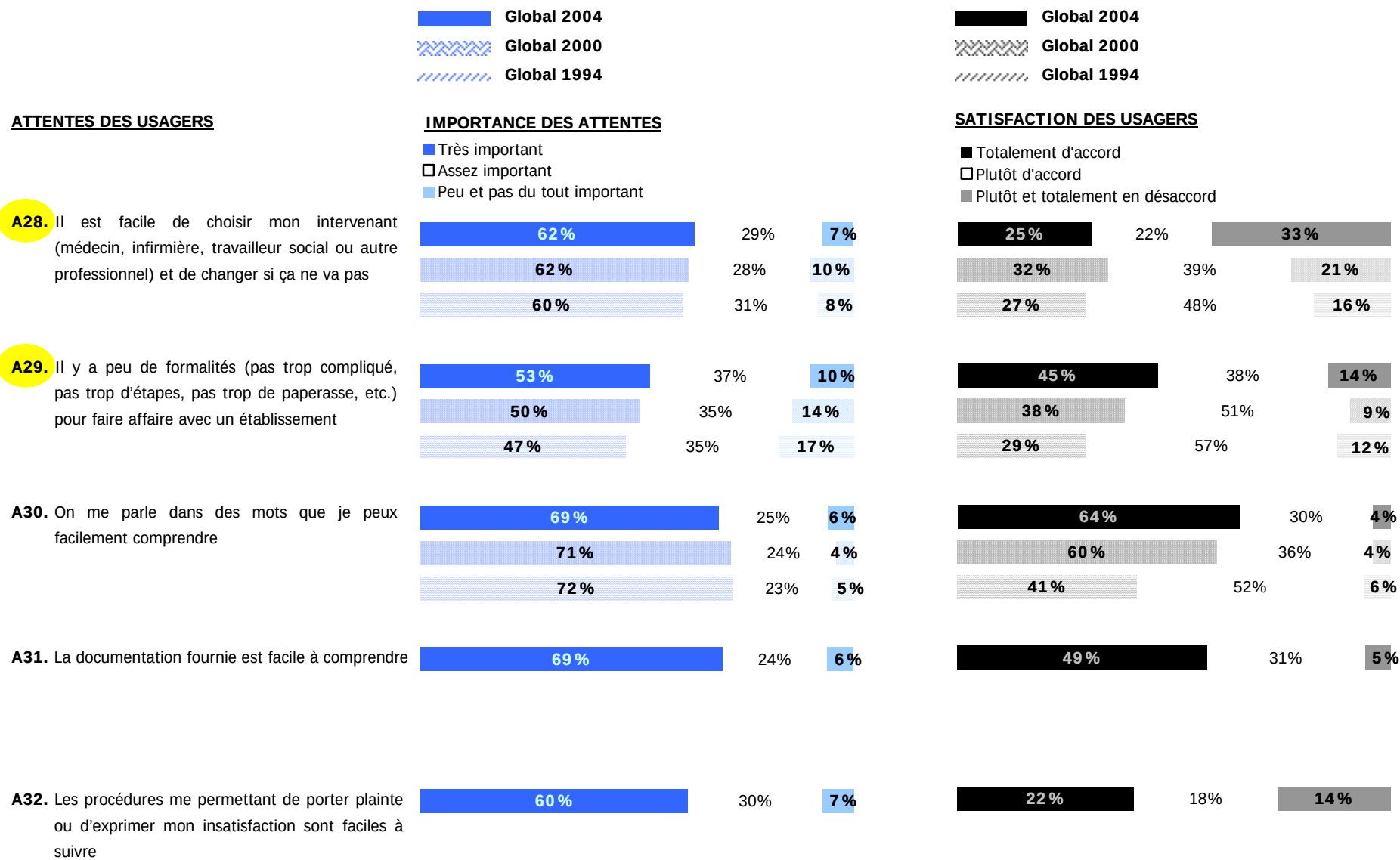
SECTEUR ORGANISATIONNEL : ENSEMBLE DES USAGERS (Suite)

LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,22		--	7,42	
DIMENSION ACCESSIBILITÉ						
A.37 Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	8,83	9,16 ↗	12	8,01	8,49 ↗	3
A.38 Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	--	8,72	17	--	8,51	2
A.39 Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	8,94	9,30 ↗	7	7,21	7,97 ↗	7
DIMENSION RAPIDITÉ						
A.40 Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	--	9,45	4	--	6,56	18
A.41 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	--	9,26	8	--	5,94	19
A.42 Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	--	9,36	5	--	7,44	13
A.43 Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	--	9,49	2	--	6,98	14
DIMENSION CONFORT						
A.44 Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	8,83	8,59 ↘	18	7,27	7,49 ↗	12
A.45 Que les locaux et les équipements soient propres	9,69	9,79 ↗	1	8,28	8,30	6
A.46 Que les lieux soient sécuritaires	--	9,49	3	--	8,48	4
A.47 Que le mobilier soit confortable	--	8,36	19	--	6,87	15

En 2004, les usagers montréalais des services de santé et des services sociaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,16 sur 10** à l'attente **A.37**, lui conférant ainsi le **12^e rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.37** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,49 sur 10** et occupe ainsi le **3^e rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

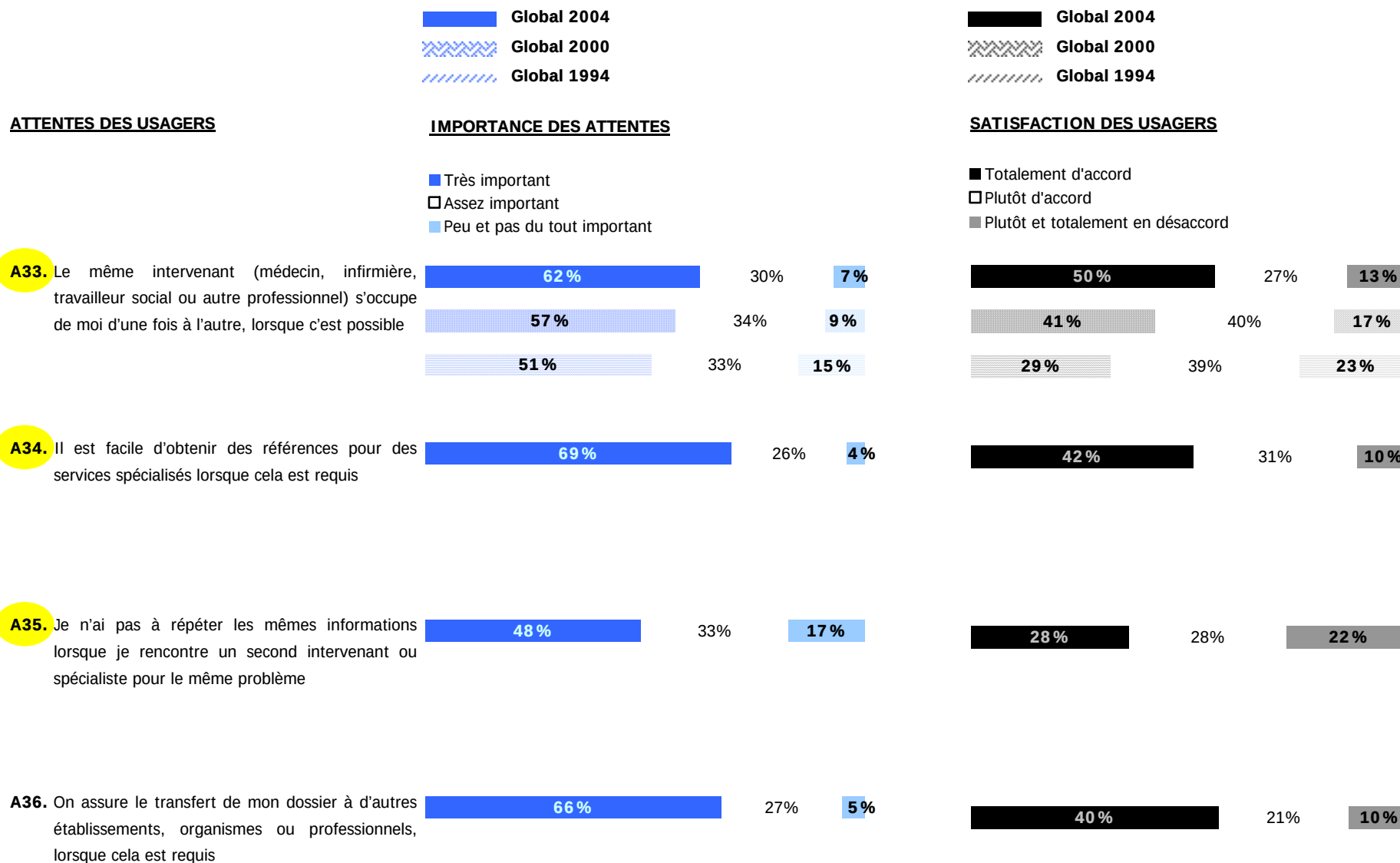
GRAPHIQUE 5.1.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION SIMPLICITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



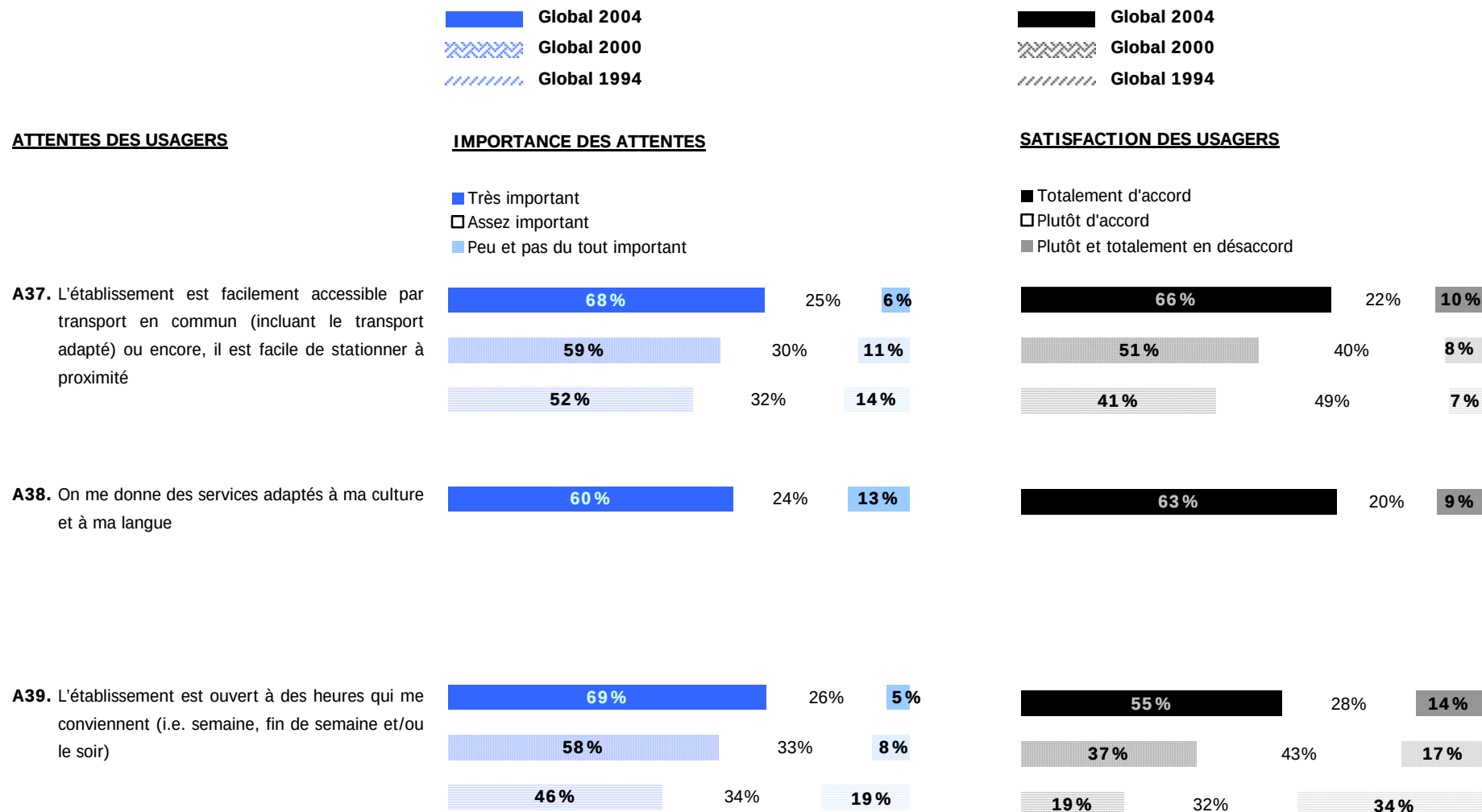
GRAPHIQUE 5.1.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION CONTINUITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



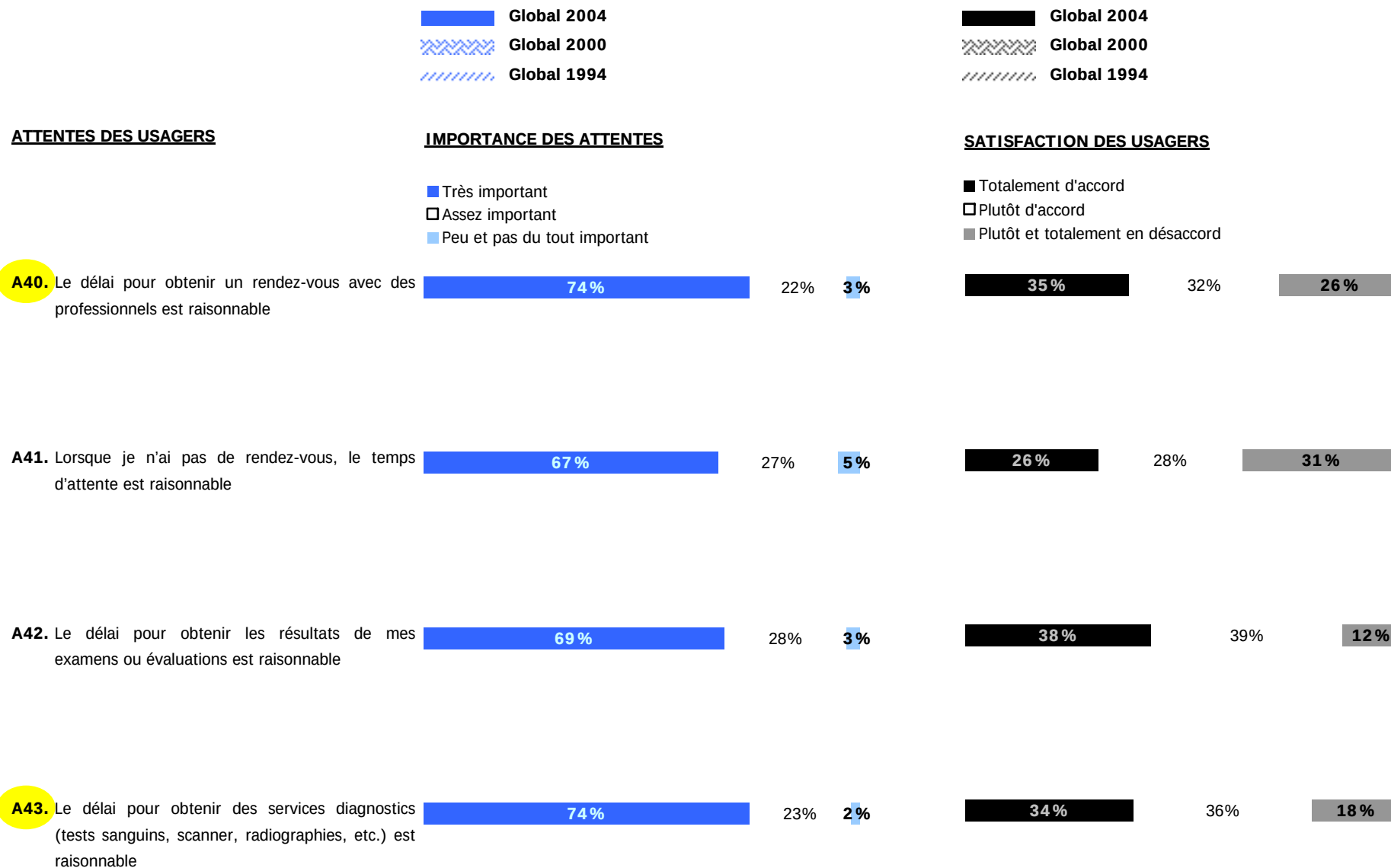
GRAPHIQUE 5.1.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION ACCESSIBILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



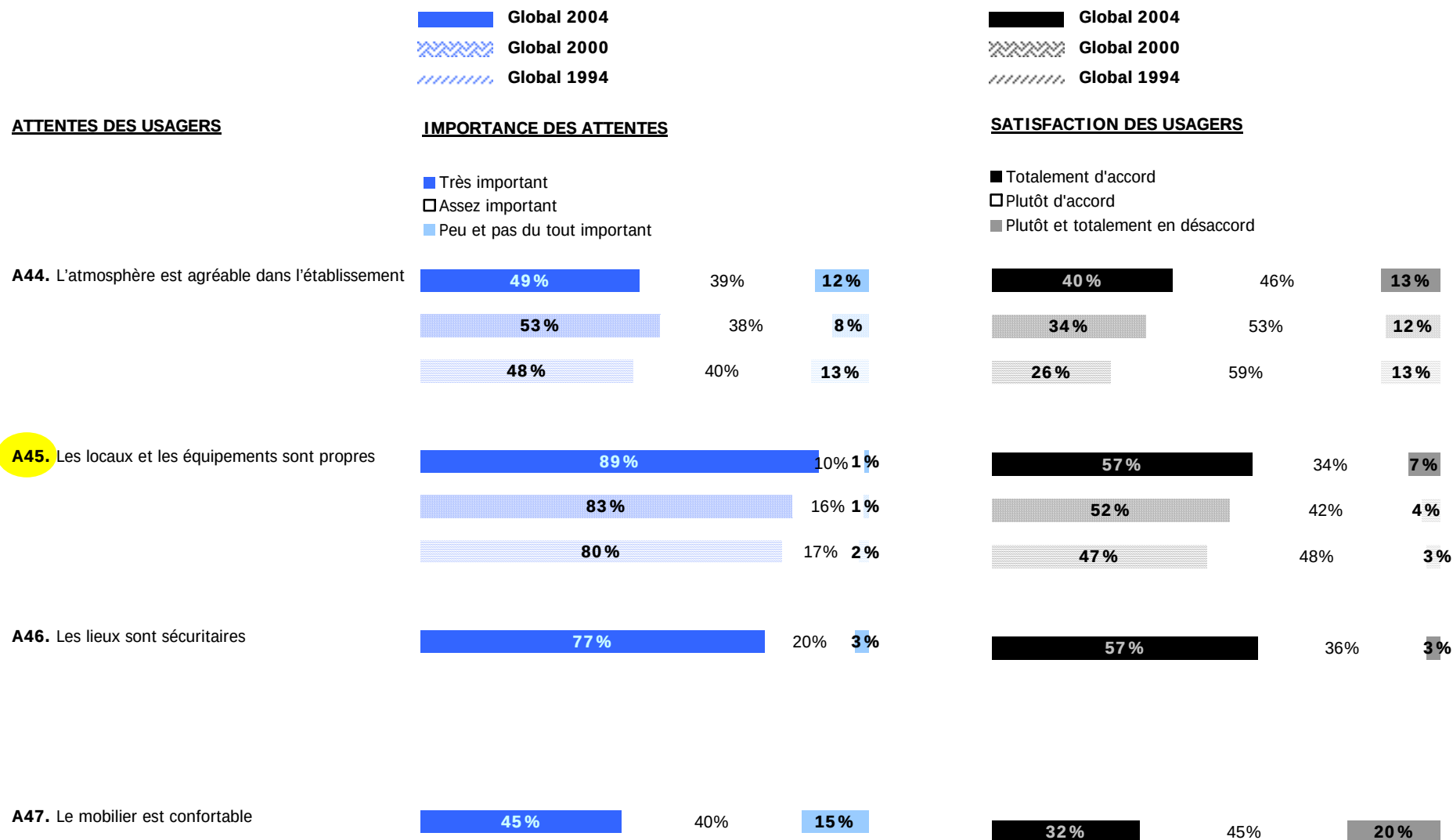
GRAPHIQUE 5.1.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION RAPIDITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994

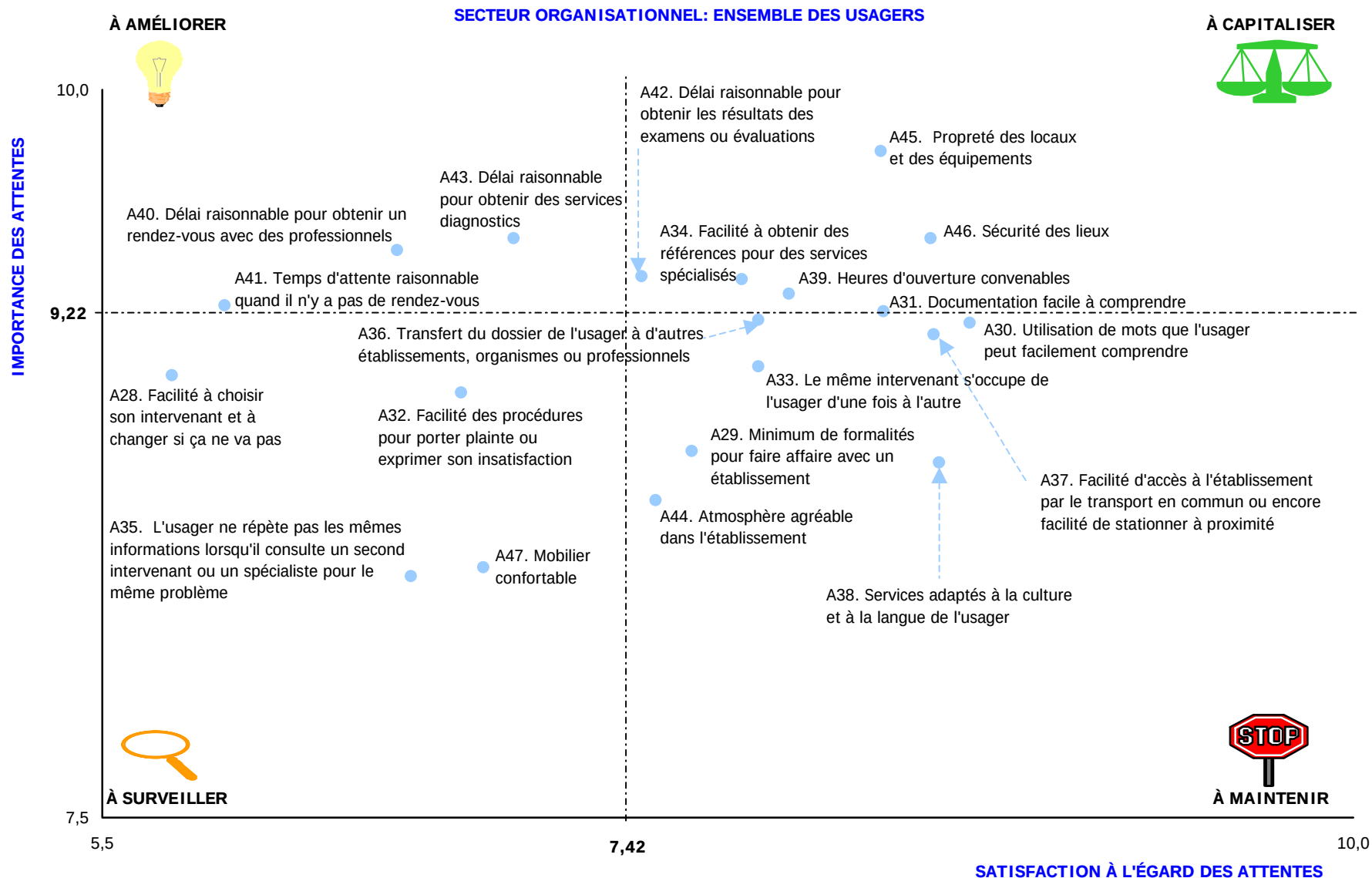


GRAPHIQUE 5.1.6 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – ENSEMBLE DES USAGERS : « DIMENSION CONFORT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



GRAPHIQUE 5.1.7 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS D'UN CLSC, D'UN HÔPITAL OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



5.2 Secteur organisationnel : Les CLSC

IMPORTANCE DES ATTENTES

- » Globalement, les attentes liées au secteur organisationnel revêtent une importance élevée pour les usagers des CLSC de Montréal. En effet, le secteur organisationnel enregistre un score moyen de **9,19 sur 10** (vs 9,29 pour le secteur relationnel et 9,09 pour le secteur professionnel).
- » De manière générale, les usagers des CLSC accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **confort**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,59 sur 10** (vs 9,36 pour la dimension rapidité, 9,09 pour la dimension accessibilité, 8,91 pour la dimension simplicité et 8,89 pour la dimension continuité).
- » La propreté des locaux et des équipements (9,78), la sécurité des lieux (9,46) et le délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (9,43) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des CLSC. Il s'agit respectivement des attentes **A.45, A.46** et **A.43**.
- » À l'inverse, les usagers des CLSC semblent accorder **moins d'importance** à l'atmosphère agréable de l'établissement de santé (8,71), à l'offre de services adaptés à leur langue et à leur culture (8,62), au fait de ne pas répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (8,45) et au mobilier confortable (8,42). Il s'agit respectivement des attentes **A.44, A.38, A.35** et **A.47**.
- » Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée à **la facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé** (9,24 vs 8,82 en 2000) ainsi qu'aux **heures d'ouverture de l'établissement de santé** (9,38 vs 9,00 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.37** et **A.39**.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur organisationnel obtiennent les taux de satisfaction **les moins élevés** chez les usagers des CLSC de Montréal. Ainsi, le secteur organisationnel enregistre un score moyen de satisfaction de **7,63 sur 10** (vs 8,46 pour le secteur relationnel et 7,99 pour le secteur professionnel).
- » La dimension **confort**, considérée par les usagers des CLSC comme étant la plus importante du secteur organisationnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,65 sur 10** (vs 8,17 pour la dimension accessibilité, 7,42 pour la dimension continuité, 7,23 pour la dimension simplicité et 6,98 pour la dimension rapidité).
- » L'utilisation de mots faciles à comprendre (8,81), la propreté des locaux et des équipements (8,76), la sécurité des lieux (8,70), la facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé (8,59), l'offre de services adaptés à la langue et à la culture de l'utilisateur (8,54) ainsi que la disponibilité d'une documentation facile à comprendre (8,38) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.30, A.45, A.46, A.37, A.38 et A.31**.
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** de devoir répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (6,87), du délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (6,86), du temps d'attente lorsqu'ils n'ont pas de rendez-vous (6,49) et de la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas (5,95). Il s'agit respectivement des attentes **A.35, A.40, A.41 et A.28**.
- » Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard de la **facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé** (8,59 vs 8,22 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.37**.
- » Toutefois, on note une **diminution significative** de la satisfaction exprimée envers **la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas** (5,95 vs 7,39 en 2000) et envers la **possibilité de toujours être soigné par le même intervenant d'une fois à l'autre** (7,67 vs 8,14 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.28 et A.33**.

PRIORITÉS D'ACTION

► Pour les CLSC, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur organisationnel permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel (A.40)
 - Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
 - Délai raisonnable pour obtenir les résultats des examens ou des évaluations (A.42)
 - Heures d'ouverture convenables (A.39)
-
- Temps d'attente raisonnable quand il n'y a pas de rendez-vous (A.41)
 - Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)
 - Facilité des procédures pour porter plainte ou exprimer son insatisfaction (A.32)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- Sécurité des lieux (A.46)
- Facilité d'accès par le transport en commun ou facilité de stationner à proximité (A.37)
- Documentation facile à comprendre (A.31)

TABLEAU 5.2.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL : USAGERS DES CLSC

LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
MOYENNE DU SECTEUR	--	9,19		--	7,63	
DIMENSION SIMPLICITÉ						
A.28 Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	9,02	<u>8,93</u>	<u>13</u>	7,39	<u>5,95</u> ↘	<u>20</u>
A.29 Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	8,61	8,79	16	7,89	7,72	10
A.30 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	9,33	9,09	11	8,61	8,81	1
A.31 Que la documentation fournie soit facile à comprendre	--	9,19	9	--	8,38	6
A.32 Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	--	8,88	15	--	6,96	16
DIMENSION CONTINUITÉ						
A.33 Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	9,08	8,90	14	8,14	7,67↘	11
A.34 Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	--	9,28	7	--	7,77	7
A.35 Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	--	8,45	19	--	6,87	17
A.36 Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	--	9,04	12	--	7,77	8

En 2004, les usagers montréalais des CLSC ont accordé **une note moyenne d'importance de 8,93 sur 10** à l'attente **A.28**, lui conférant ainsi le **13^e rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.28** obtient **une note moyenne de satisfaction de 5,95 sur 10** et occupe ainsi le **20^e rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

TABLEAU 5.2.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

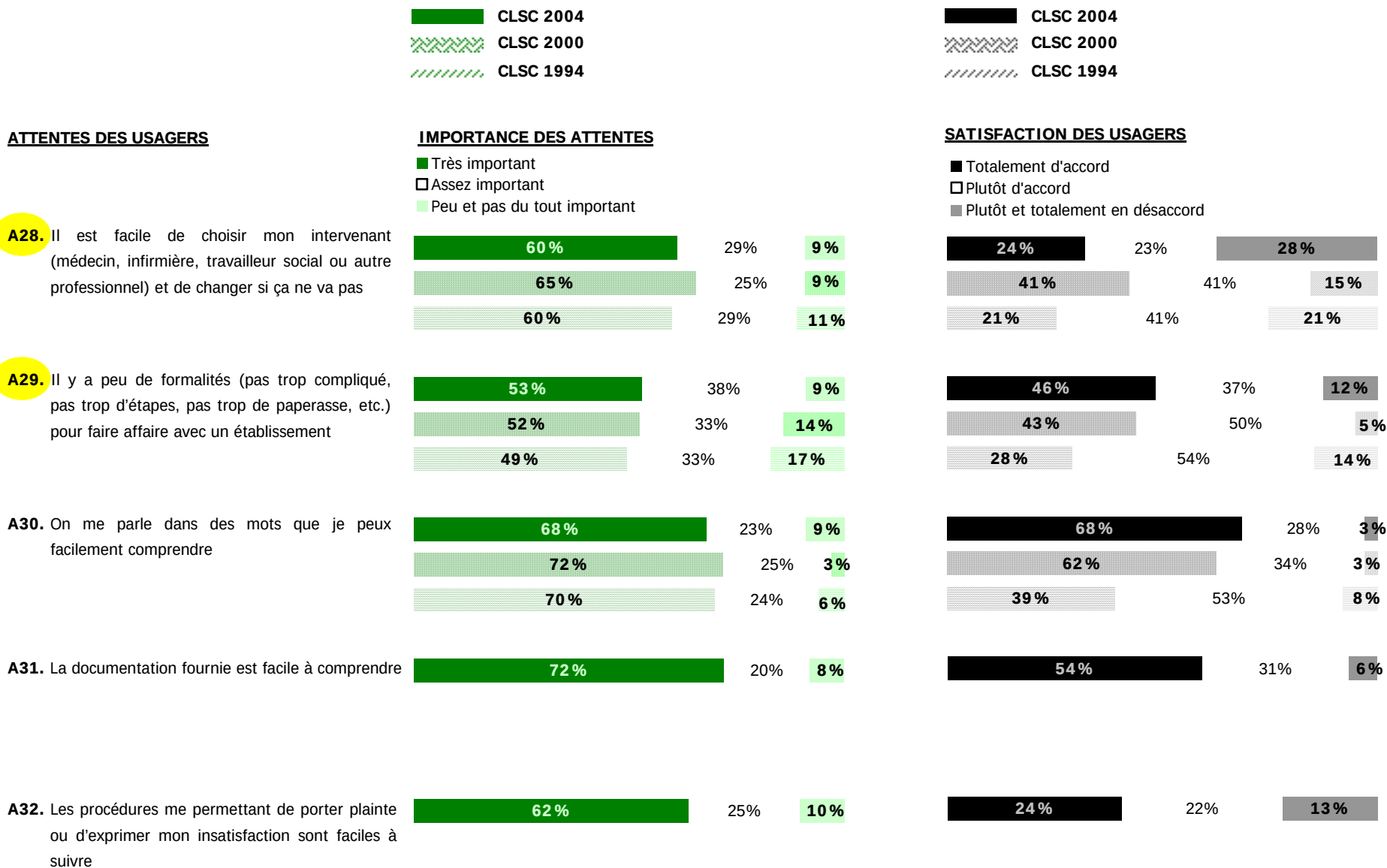
SECTEUR ORGANISATIONNEL : USAGERS DES CLSC (Suite)

LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,19		--	7,63	
DIMENSION ACCESSIBILITÉ						
A.37 Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	8,82	<u>9,24</u> ↗	8	8,22	<u>8,59</u> ↗	4
A.38 Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	--	8,62	18	--	8,54	5
A.39 Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	9,00	9,38 ↗	4	7,31	7,51	12
DIMENSION RAPIDITÉ						
A.40 Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	--	9,33	6	--	6,86	18
A.41 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	--	9,13	10	--	6,49	19
A.42 Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	--	9,36	5	--	7,45	13
A.43 Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	--	9,43	3	--	7,14	15
DIMENSION CONFORT						
A.44 Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	8,73	8,71	17	7,52	7,75	9
A.45 Que les locaux et les équipements soient propres	9,72	9,78	1	8,63	8,76	2
A.46 Que les lieux soient sécuritaires	--	9,46	2	--	8,70	3
A.47 Que le mobilier soit confortable	--	8,42	20	--	7,36	14

En 2004, les usagers montréalais des CLSC ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,24 sur 10** à l'attente **A.37**, lui conférant ainsi le **8^e rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.37** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,59 sur 10** et occupe ainsi le **4^e rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

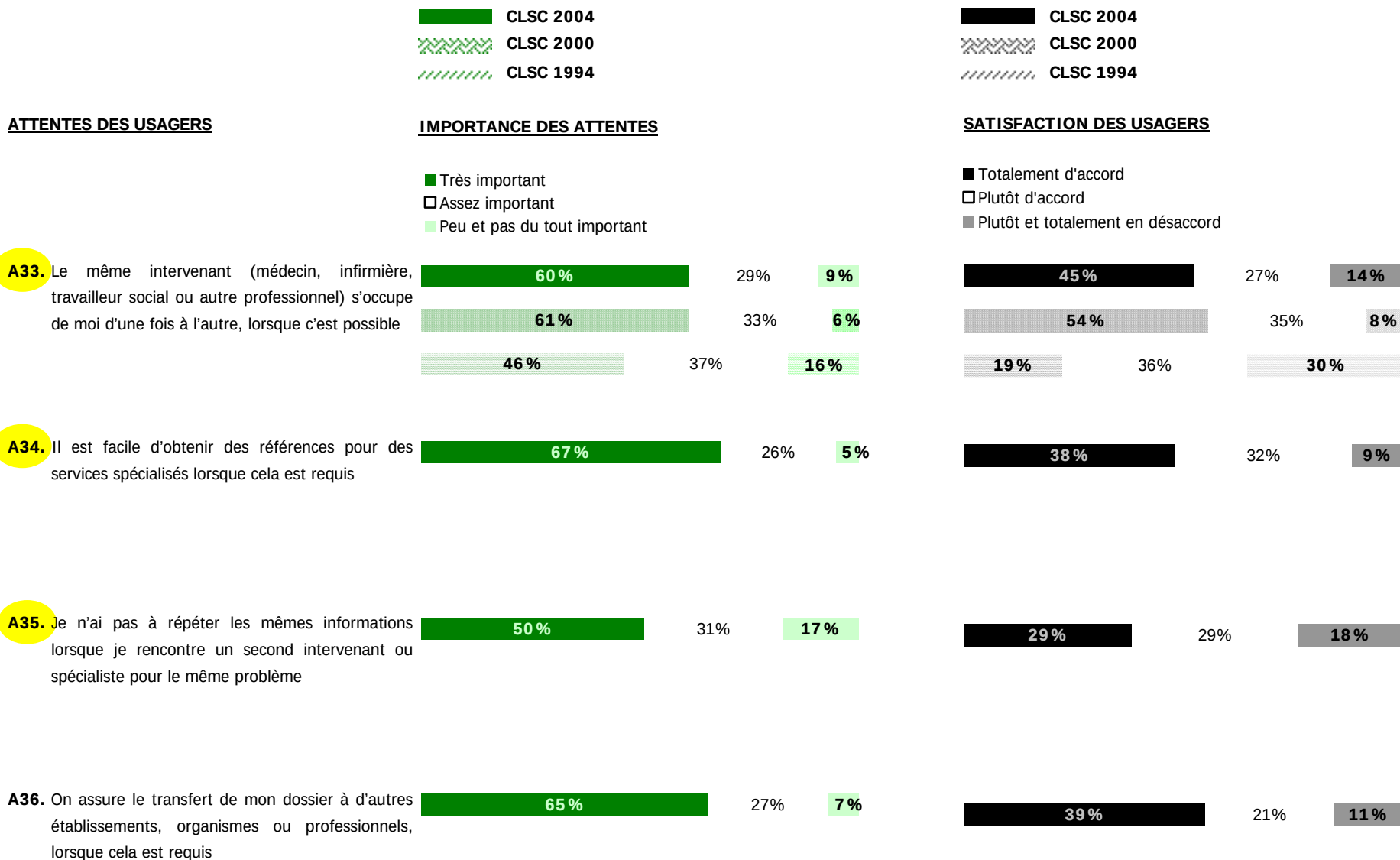
GRAPHIQUE 5.2.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION SIMPLICITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



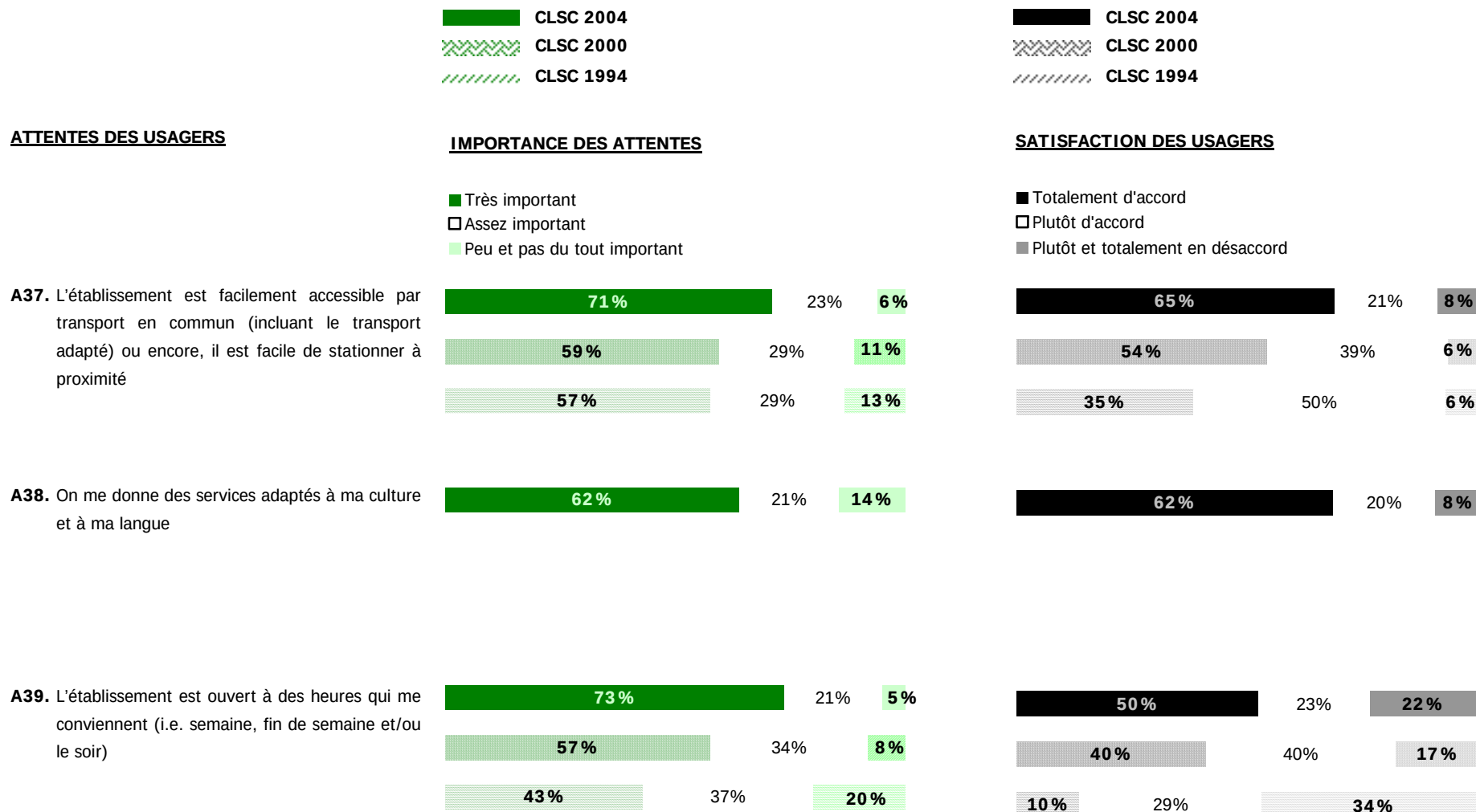
GRAPHIQUE 5.2.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION CONTINUITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



GRAPHIQUE 5.2.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLSC : « DIMENSION ACCESSIBILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



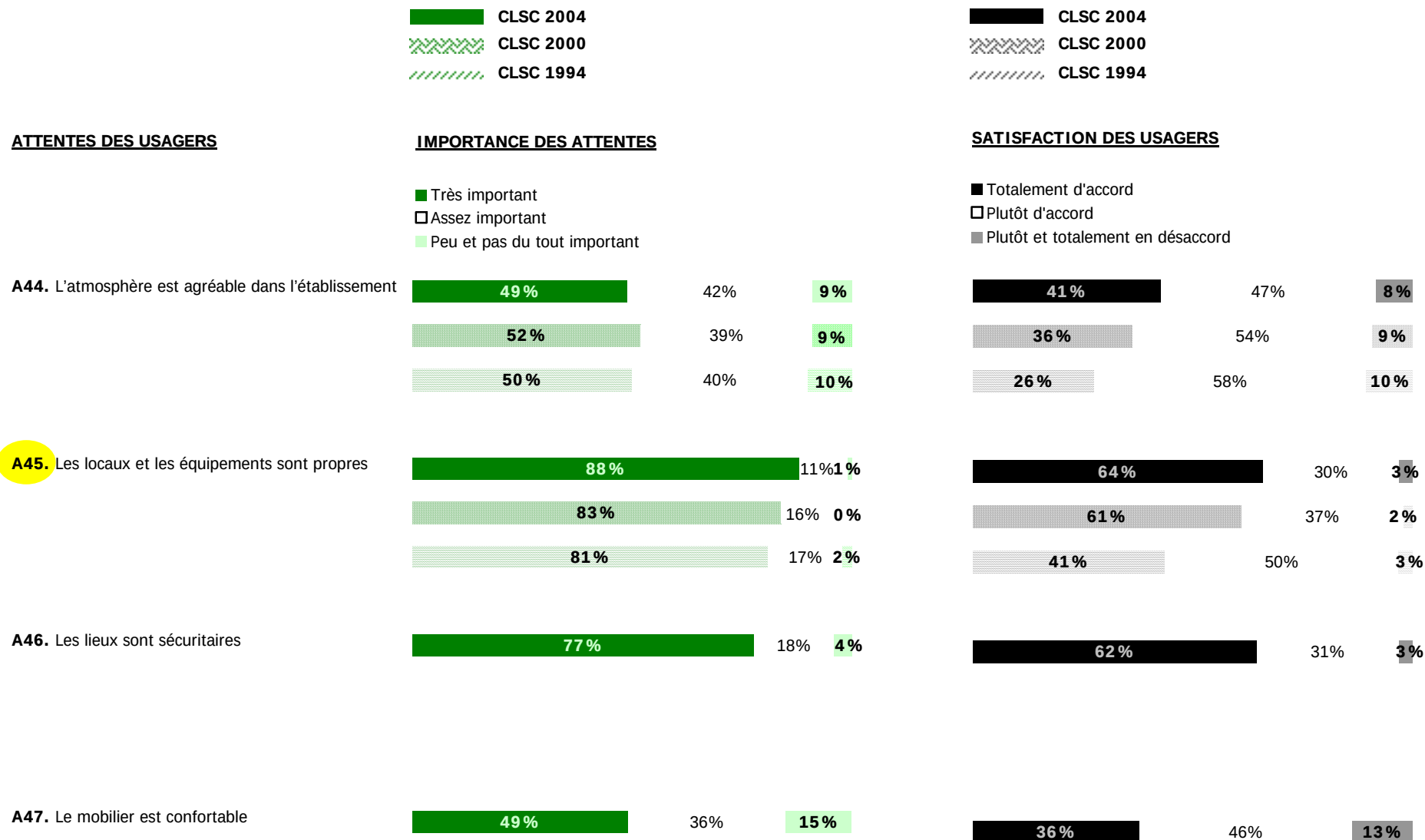
GRAPHIQUE 5.2.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL –USAGERS DES CLSC : « DIMENSION RAPIDITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994

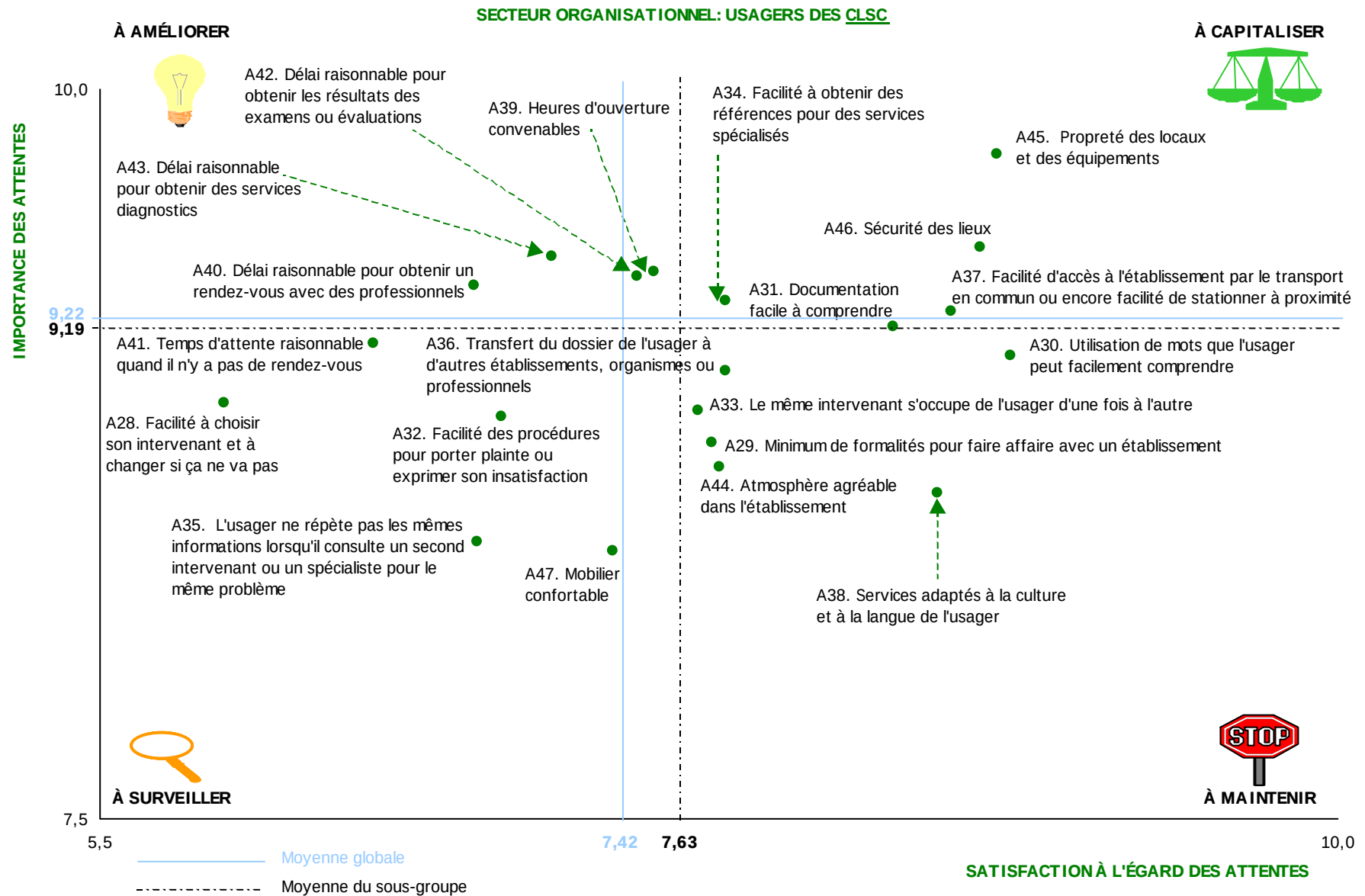


GRAPHIQUE 5.2.6 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL –USAGERS DES CLSC : « DIMENSION CONFORT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



GRAPHIQUE 5.2.7 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLSC AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



5.3 Secteur organisationnel : Les hôpitaux

IMPORTANCE DES ATTENTES

- ▶ Globalement, les attentes liées au secteur organisationnel revêtent une importance élevée pour les usagers des hôpitaux de Montréal. En effet, le secteur organisationnel enregistre un score moyen de **9,23 sur 10** (vs 9,40 pour le secteur relationnel et 9,05 pour le secteur professionnel).
- ▶ De manière générale, les usagers des hôpitaux accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **confort**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,63 sur 10** (vs 9,48 pour la dimension rapidité, 9,07 pour la dimension accessibilité, 8,92 pour la dimension continuité et 8,90 pour la dimension simplicité).
- ▶ La propreté des locaux et des équipements (9,81), la sécurité des lieux (9,57), le délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (9,50), le délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (9,49) et le délai raisonnable pour obtenir les résultats des examens ou des évaluations (9,42) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des hôpitaux. Il s'agit respectivement des attentes **A.45, A.46, A.43, A.40 et A.42**.
- ▶ À l'inverse, les usagers des hôpitaux semblent accorder **moins d'importance** à l'offre de services adaptés à leur langue et à leur culture (8,74), au minimum de formalités pour faire affaire avec un établissement de santé (8,72), à l'atmosphère agréable de l'établissement de santé (8,71), au mobilier confortable (8,48) et au fait de ne pas répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (8,36). Il s'agit respectivement des attentes **A.38, A.29, A.44, A.47 et A.35**.
- ▶ Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée à **la facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé** (9,17 vs 8,84 en 2000), aux **heures d'ouverture de l'établissement de santé** (9,28 vs 8,95 en 2000), à la **possibilité de toujours être soigné par le même intervenant d'une fois à l'autre** (9,01 vs 8,72 en 2000) ainsi qu'à la **propreté des locaux et des équipement** (9,81 vs 9,70 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.37, A.39, A.33 et A.45**.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur organisationnel obtiennent les taux de satisfaction **les moins élevés** chez les usagers des hôpitaux de Montréal. Ainsi, le secteur organisationnel enregistre un score moyen de satisfaction de **6,97 sur 10** (vs 8,01 pour le secteur relationnel et 7,39 pour le secteur professionnel).
- » La dimension **accessibilité**, considérée par les usagers des hôpitaux comme étant la troisième plus importante du secteur organisationnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. Ainsi, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,28 sur 10** (vs 7,47 pour la dimension confort, 7,28 pour la dimension continuité, 6,73 pour la dimension simplicité et 6,15 pour la dimension rapidité).
- » Les heures d'ouverture de l'établissement de santé (8,44), l'utilisation de mots faciles à comprendre (8,44), l'offre de services adaptés à la langue et à la culture de l'utilisateur (8,26), la disponibilité d'une documentation facile à comprendre (8,19), la sécurité des lieux (8,18) ainsi que la facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé (8,12) obtiennent les scores de satisfaction **les plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.39, A.30, A.38, A.31, A.46 et A.37**.
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** du mobilier (6,38), de devoir répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (6,37), du délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (5,90), de la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas (5,32) et du temps d'attente lorsqu'ils n'ont pas de rendez-vous (5,21). Il s'agit respectivement des attentes **A.47, A.35, A.40, A.28 et A.41**.
- » Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard **des heures d'ouverture de l'établissement de santé** (8,44 vs 6,35 en 2000) et de la **possibilité de toujours être soigné par le même intervenant d'une fois à l'autre** (7,64 vs 6,74 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.39 et A.33**.
- » Néanmoins, on note une **diminution significative** de la satisfaction exprimée envers **la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas** (5,32 vs 6,47 en 2000), **la propreté des locaux et des équipements** (7,62 vs 8,40 en 2000), **l'atmosphère de l'établissement de santé** (6,98 vs 7,47 en 2000) et envers **le nombre de formalités pour faire affaire avec un établissement de santé** (7,14 vs 7,54 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.28, A.45, A.44 et A.29**.

PRIORITÉS D'ACTION

► Pour les hôpitaux, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur organisationnel permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- Temps d'attente raisonnable quand il n'y a pas de rendez-vous (A.41)
 - Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel (A.40)
 - Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
-
- Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)
 - Facilité des procédures pour porter plainte ou exprimer son insatisfaction (A.32)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Sécurité des lieux (A.46)
- Heures d'ouverture convenables (A.39)
- Utilisation de mots que l'utilisateur peut facilement comprendre (A.30)
- Documentation facile à comprendre (A.31)
- Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- Transfert du dossier de l'utilisateur à d'autres établissements ou professionnels (A.36)
- Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)

TABLEAU 5.3.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL : USAGERS DES HÔPITAUX

LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,23		--	6,97	
DIMENSION SIMPLICITÉ						
A.28 Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	8,82	<u>8,96</u>	<u>15</u>	6,47	<u>5,32</u> ↘	<u>19</u>
A.29 Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	8,64	8,72	17	7,54	7,14↘	12
A.30 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	9,25	9,24	11	8,49	8,44	2
A.31 Que la documentation fournie soit facile à comprendre	--	9,30	8	--	8,19	4
A.32 Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	--	9,03	13	--	6,41	15
DIMENSION CONTINUITÉ						
A.33 Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	8,72	9,01↗	14	6,74	7,64↗	8
A.34 Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	--	9,30	9	--	7,45	10
A.35 Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	--	8,36	20	--	6,37	17
A.36 Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	--	9,34	6	--	7,72	7

En 2004, les usagers montréalais des hôpitaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 8,96 sur 10** à l'attente **A.28**, lui conférant ainsi le **15^e rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.28** obtient **une note moyenne de satisfaction de 5,32 sur 10** et occupe ainsi le **19^e rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

TABEAU 5.3.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

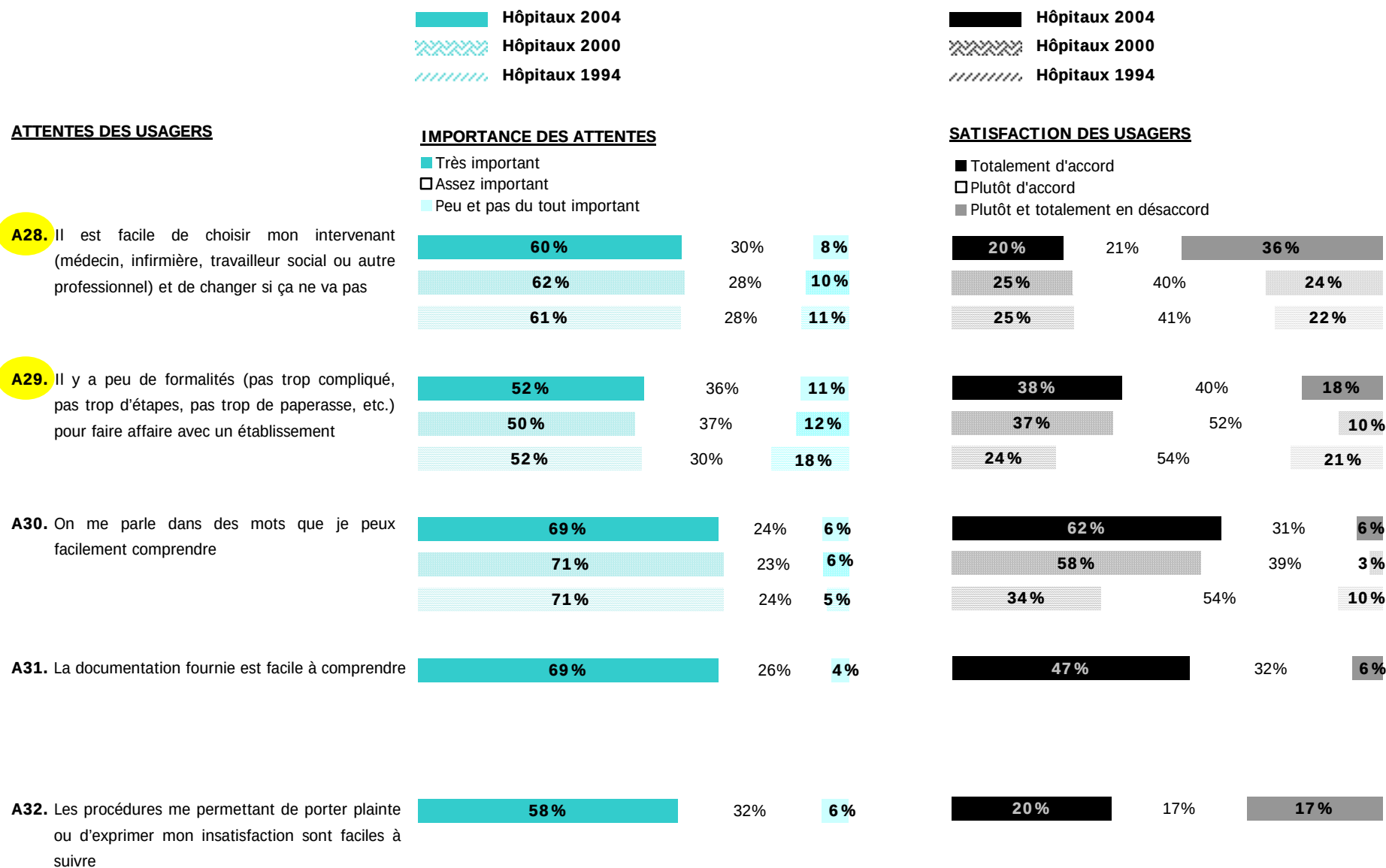
SECTEUR ORGANISATIONNEL : USAGERS DES HÔPITAUX (Suite)

LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,23		--	6,97	
DIMENSION ACCESSIBILITÉ						
A.37 Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	8,84	<u>9,17</u> ↗	<u>12</u>	8,19	<u>8,12</u>	<u>6</u>
A.38 Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	--	8,74	16	--	8,26	3
A.39 Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	8,95	9,28↗	10	6,35	8,44↗	1
DIMENSION RAPIDITÉ						
A.40 Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	--	9,49	4	--	5,90	18
A.41 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	--	9,34	7	--	5,21	20
A.42 Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	--	9,42	5	--	7,14	11
A.43 Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	--	9,50	3	--	6,47	14
DIMENSION CONFORT						
A.44 Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	8,86	8,71	18	7,47	6,98↘	13
A.45 Que les locaux et les équipements soient propres	9,70	9,81↗	1	8,40	7,62↘	9
A.46 Que les lieux soient sécuritaires	--	9,57	2	--	8,18	5
A.47 Que le mobilier soit confortable	--	8,48	19	--	6,38	16

En 2004, les usagers montréalais des hôpitaux ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,17 sur 10** à l'attente **A.37**, lui conférant ainsi le **12^e rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.37** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,12 sur 10** et occupe ainsi le **6^e rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

GRAPHIQUE 5.3.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

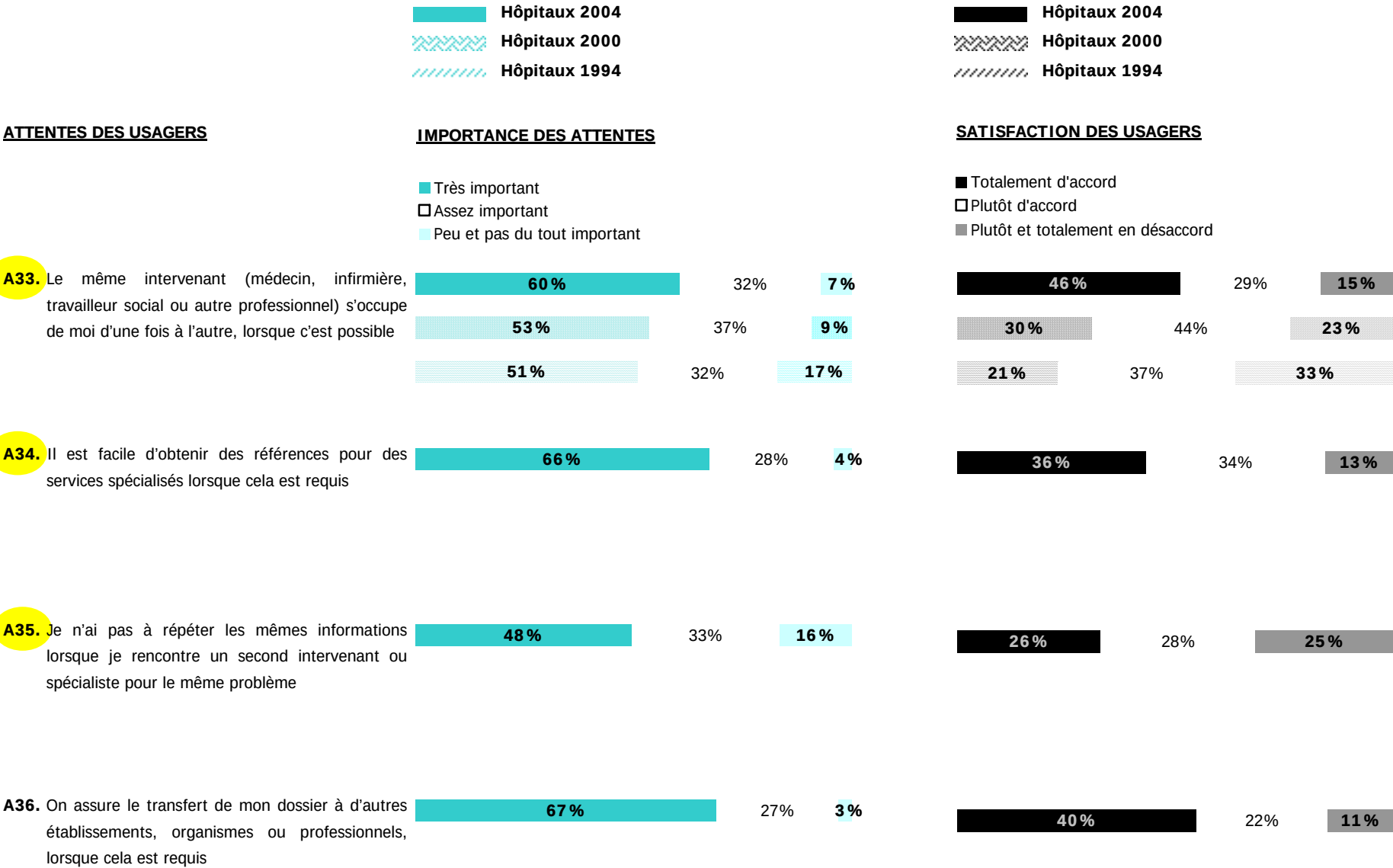
SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION SIMPLICITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



⇒ Les pastilles jaunes (●) signalent les énoncés du « questionnaire court » administré auprès de 3 804 répondants.

GRAPHIQUE 5.3.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

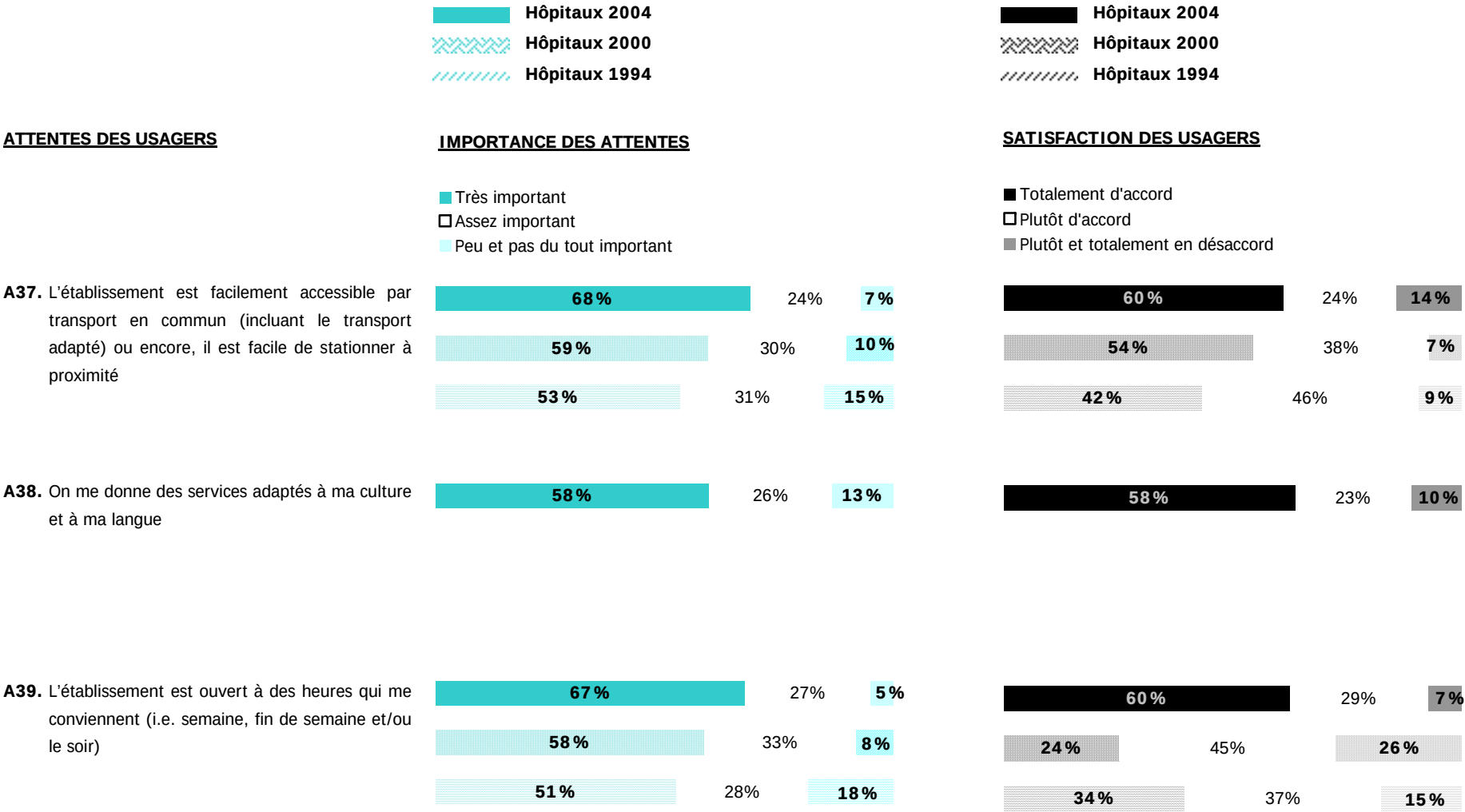
SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION CONTINUITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



⇒ Les pastilles jaunes (●) signalent les énoncés du « questionnaire court » administré auprès de 3 804 répondants.

GRAPHIQUE 5.3.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION ACCESSIBILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



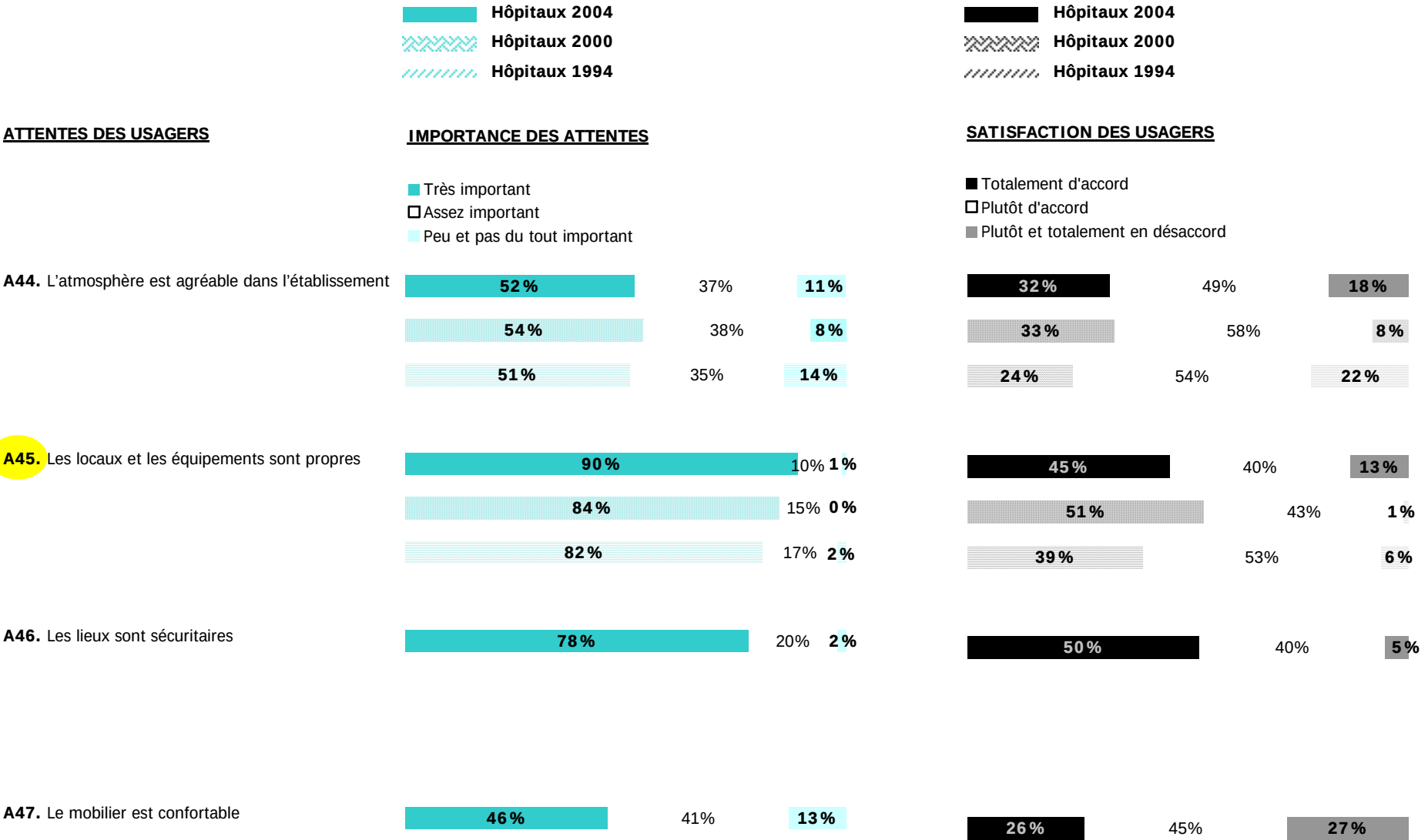
GRAPHIQUE 5.3.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION RAPIDITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994

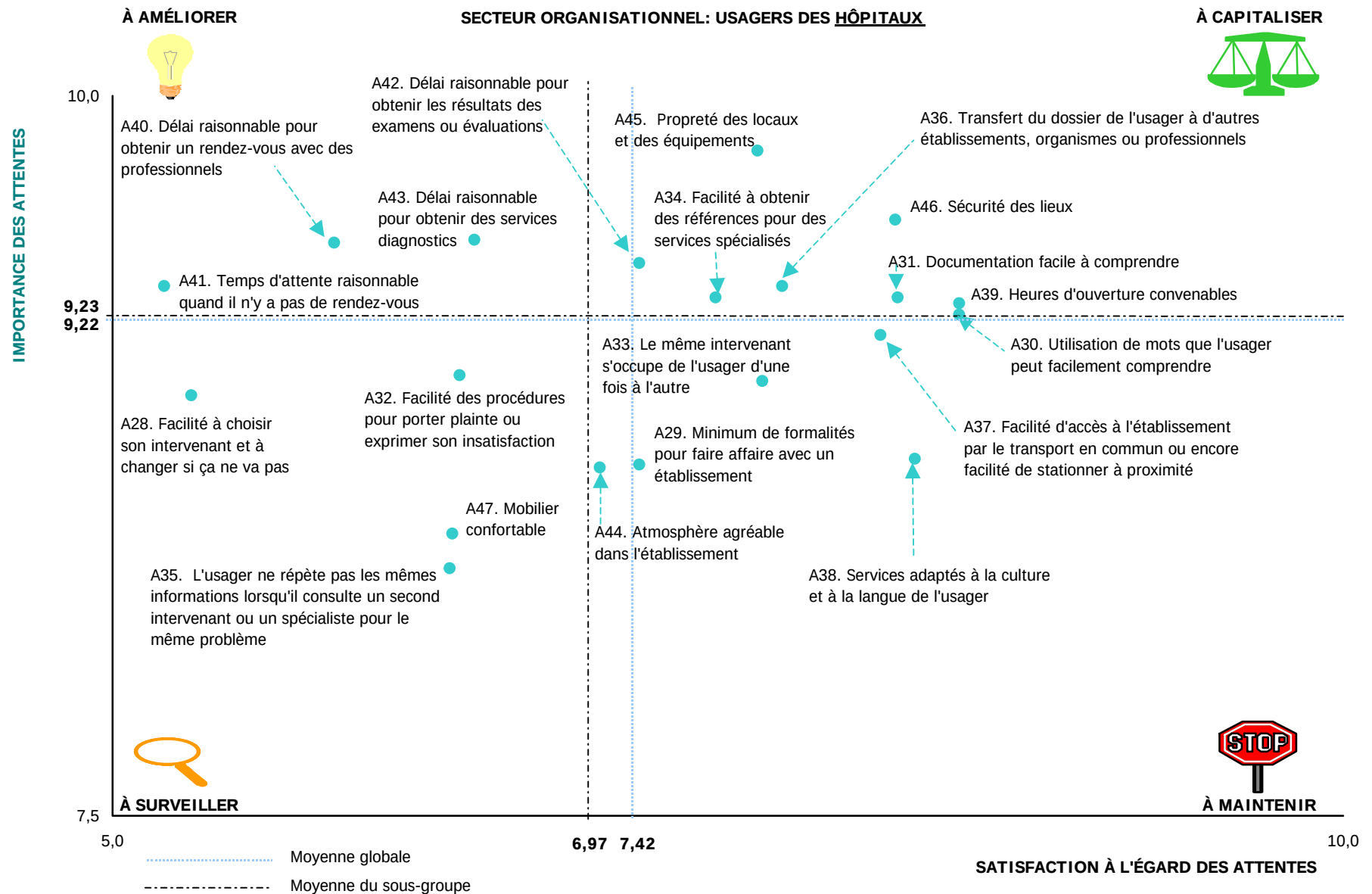


GRAPHIQUE 5.3.6 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES HÔPITAUX : « DIMENSION CONFORT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



GRAPHIQUE 5.3.7 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES HÔPITAUX AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



5.4 Secteur organisationnel : Les cliniques privées

IMPORTANCE DES ATTENTES

- Globalement, les attentes liées au secteur organisationnel revêtent une importance élevée pour les usagers des cliniques privées de Montréal. En effet, le secteur organisationnel enregistre un score moyen de **9,24 sur 10** (vs 9,46 pour le secteur relationnel et 9,02 pour le secteur professionnel).
- De manière générale, les usagers des cliniques privées accordent une grande importance aux attentes relatives à la dimension **confort**. Ainsi, cette dimension obtient un score moyen de **9,55 sur 10** (vs 9,47 pour la dimension rapidité, 9,02 pour la dimension accessibilité, 8,99 pour la dimension simplicité et 8,97 pour la dimension continuité).
- La propreté des locaux et des équipements (9,78), le délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (9,52), le délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels (9,48), la facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (9,46) et la sécurité des lieux (9,39) constituent les attentes les **plus importantes** pour les usagers des cliniques privées. Il s'agit respectivement des attentes **A.45, A.43, A.40, A.34 et A.46**.
- À l'inverse, les usagers des hôpitaux semblent accorder **moins d'importance** à l'atmosphère agréable de l'établissement de santé (8,33), au fait de ne pas répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (8,20) et au mobilier confortable (8,14). Il s'agit respectivement des attentes **A.44, A.35 et A.47**.
- Comparativement à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de l'importance accordée aux **heures d'ouverture de l'établissement de santé** (9,25 vs 8,88 en 2000), à la **possibilité de toujours être soigné par le même intervenant d'une fois à l'autre** (9,19 vs 8,83 en 2000), au **minimum de formalités pour faire affaire avec un établissement de santé** (8,80 vs 8,53 en 2000), à la **facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé** (9,09 vs 8,83 en 2000) ainsi qu'à la **propreté des locaux et des équipement** (9,78 vs 9,64 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.39, A.33, A.29, A.37 et A.45**.
- Par contre, on note une **diminution significative** de l'importance accordée à l'**atmosphère de l'établissement de santé** (8,33 vs 8,88 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.44**.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATTENTES

- » Dans l'ensemble, les attentes relatives au secteur organisationnel obtiennent des taux de satisfaction **élevés** chez les usagers des cliniques privées de Montréal. Ainsi, le secteur organisationnel enregistre un score moyen de satisfaction de **7,87 sur 10** (vs 8,47 pour le secteur relationnel et 7,73 pour le secteur professionnel).
- » La dimension **confort**, considérée par les usagers des cliniques privées comme étant la plus importante du secteur organisationnel, enregistre le niveau de satisfaction **le plus élevé**. En effet, les attentes liées à cette dimension obtiennent un score moyen de **8,71 sur 10** (vs 8,48 pour la dimension accessibilité, 7,82 pour la dimension continuité, 7,47 pour la dimension simplicité et 7,33 pour la dimension rapidité).
- » La facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé (8,93), la propreté des locaux et des équipements (8,87), l'offre de services adaptés à la langue et à la culture de l'utilisateur (8,81), la sécurité des lieux (8,73), l'utilisation de mots faciles à comprendre (8,73) ainsi que la disponibilité d'une documentation facile à comprendre (8,44) obtiennent les scores de satisfaction les **plus élevés**. Il s'agit respectivement des attentes **A.37, A.45, A.38, A.46, A.30 et A.31**.
- » Cependant, les usagers semblent **moins satisfaits** de devoir répéter les mêmes informations lorsqu'ils rencontrent un second intervenant ou spécialiste pour le même problème (6,74), du temps d'attente lorsqu'ils n'ont pas de rendez-vous (6,52) et de la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas (6,14). Il s'agit respectivement des attentes **A.35, A.41 et A.28**.
- » Par rapport à il y a quatre ans, on observe une **augmentation significative** de la satisfaction exprimée à l'égard de **la facilité d'accès par le transport en commun et la facilité de stationner à proximité de l'établissement de santé** (8,93 vs 7,68 en 2000), de la **possibilité de toujours être soigné par le même intervenant d'une fois à l'autre** (8,26 vs 7,22 en 2000), de **l'atmosphère de l'établissement de santé** (7,97 vs 6,93 en 2000), de **la propreté des locaux et des équipements** (8,87 vs 7,93 en 2000) ainsi qu'à l'égard du **nombre de formalités pour faire affaire avec un établissement de santé** (8,17 vs 7,34 en 2000). Il s'agit respectivement des attentes **A.37, A.33, A.44, A.45 et A.29**.
- » Toutefois, on note une **diminution significative** de la satisfaction exprimée envers **la facilité à choisir un intervenant ou à changer si ça ne va pas** (6,14 vs 6,60 en 2000). Il s'agit de l'attente **A.28**.

PRIORITÉS D'ACTION

► Pour les cliniques médicales, l'analyse de la matrice de priorités d'action du secteur organisationnel permet de dégager les tendances suivantes :

POINTS À AMÉLIORER

(attentes élevées – satisfaction faible)

- Temps d'attente raisonnable quand il n'y a pas de rendez-vous (A.41)
 - Délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel (A.40)
 - Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostics (A.43)
 - Heures d'ouverture convenables (A.39)
-
- Facilité à choisir son intervenant et à changer si ça ne va pas (A.28)
 - Facilité des procédures pour porter plainte ou exprimer son insatisfaction (A.32)

POINTS FORTS

(attentes élevées – satisfaction élevée)

- Propreté des locaux et des équipements (A.45)
- Sécurité des lieux (A.46)
- Utilisation de mots que l'utilisateur peut facilement comprendre (A.30)
- Facilité à obtenir des références pour des services spécialisés (A.34)

TABLEAU 5.4.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL : USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES

LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
MOYENNE DU SECTEUR	--	9,24		--	7,87	
DIMENSION SIMPLICITÉ						
A.28 Qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	9,00	<u>9,17</u>	<u>12</u>	6,60	<u>6,14</u> ↘	<u>20</u>
A.29 Qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)	8,53	8,80↗	16	7,34	8,17↗	9
A.30 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	9,34	9,23	9	8,44	8,73	5
A.31 Que la documentation fournie soit facile à comprendre	--	9,20	10	--	8,44	6
A.32 Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre	--	8,93	15	--	7,18	16
DIMENSION CONTINUITÉ						
A.33 Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre	8,83	9,19↗	11	7,22	8,26↗	8
A.34 Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis	--	9,46	4	--	8,26	7
A.35 Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème	--	8,20	19	--	6,74	18
A.36 Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis	--	9,17	13	--	8,13	10

En 2004, les usagers montréalais des cliniques privées ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,17 sur 10** à l'attente **A.28**, lui conférant ainsi le **12^e rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.28** obtient **une note moyenne de satisfaction de 6,14 sur 10** et occupe ainsi le **20^e rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

TABLEAU 5.4.1 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

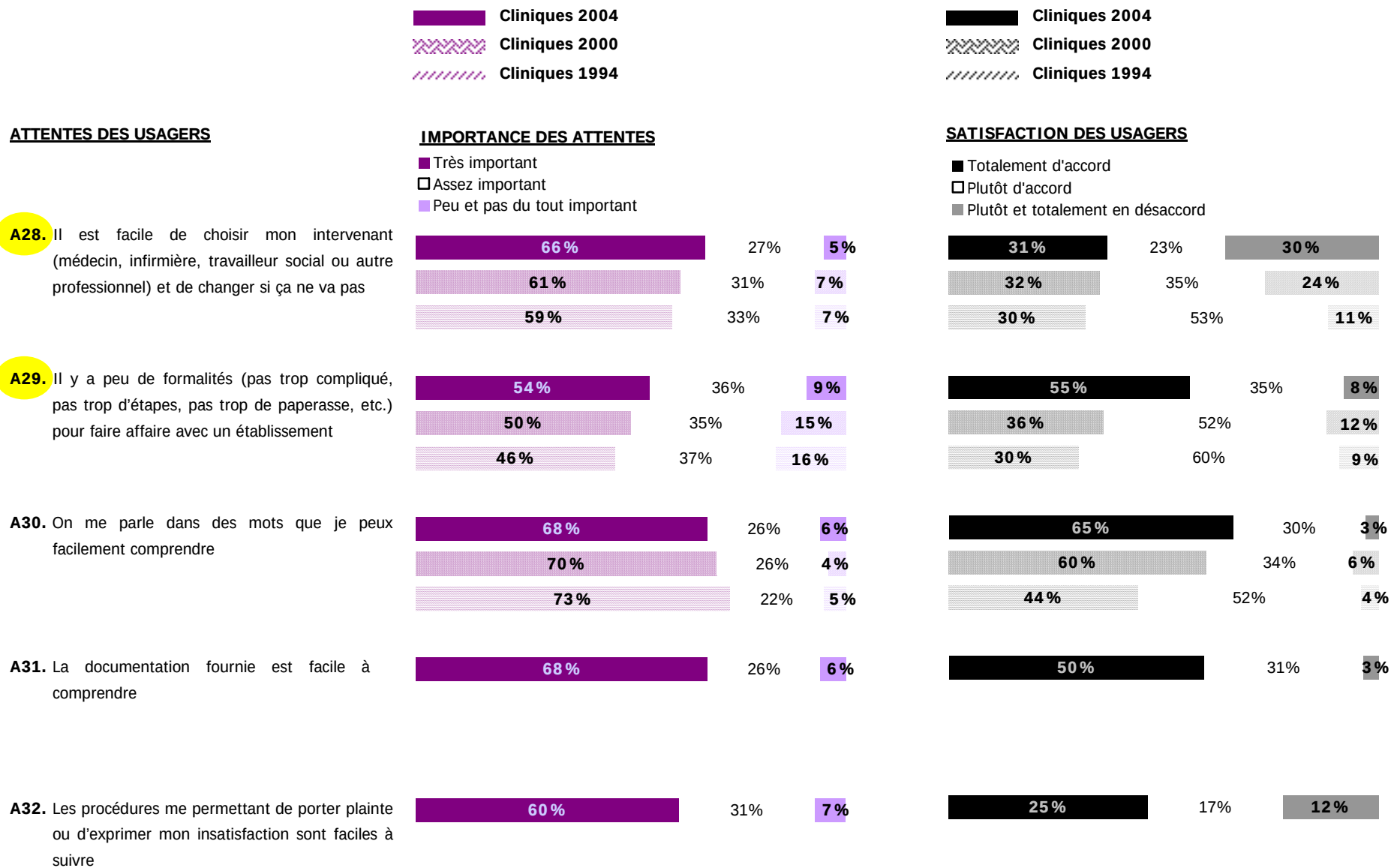
SECTEUR ORGANISATIONNEL : USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES (Suite)

LES VINGT (20) ATTENTES DU SECTEUR ORGANISATIONNEL	IMPORTANCE			SATISFACTION		
	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004	SCORE MOYEN SUR 10		RANG SUR LES 20 ATTENTES DU SECTEUR 2004
	2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)		2000 (note sur 10)	2004 (note sur 10)	
<u>MOYENNE DU SECTEUR</u>	--	9,24		--	7,87	
DIMENSION ACCESSIBILITÉ						
A.37 Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité	8,83	<u>9,09</u> ↗	<u>14</u>	7,68	<u>8,93</u> ↗	<u>1</u>
A.38 Que l'on vous donne des services adaptés à votre culture et à votre langue	--	8,75	17	--	8,81	3
A.39 Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)	8,88	9,25↗	7	7,90	7,67	13
DIMENSION RAPIDITÉ						
A.40 Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable	--	9,48	3	--	7,22	15
A.41 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable	--	9,25	8	--	6,52	19
A.42 Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable	--	9,26	6	--	7,88	12
A.43 Que le délai pour obtenir des services diagnostics (tests sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable	--	9,52	2	--	7,57	14
DIMENSION CONFORT						
A.44 Que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement	8,88	8,33↘	18	6,93	7,97↗	11
A.45 Que les locaux et les équipements soient propres	9,64	9,78↗	1	7,93	8,87↗	2
A.46 Que les lieux soient sécuritaires	--	9,39	5	--	8,73	4
A.47 Que le mobilier soit confortable	--	8,14	20	--	7,18	17

En 2004, les usagers montréalais des cliniques privées ont accordé **une note moyenne d'importance de 9,09 sur 10** à l'attente **A.37**, lui conférant ainsi le **14^e rang d'importance** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel. Par ailleurs, l'attente **A.37** obtient **une note moyenne de satisfaction de 8,93 sur 10** et occupe ainsi le **1^{er} rang de satisfaction** parmi les 20 attentes du secteur organisationnel.

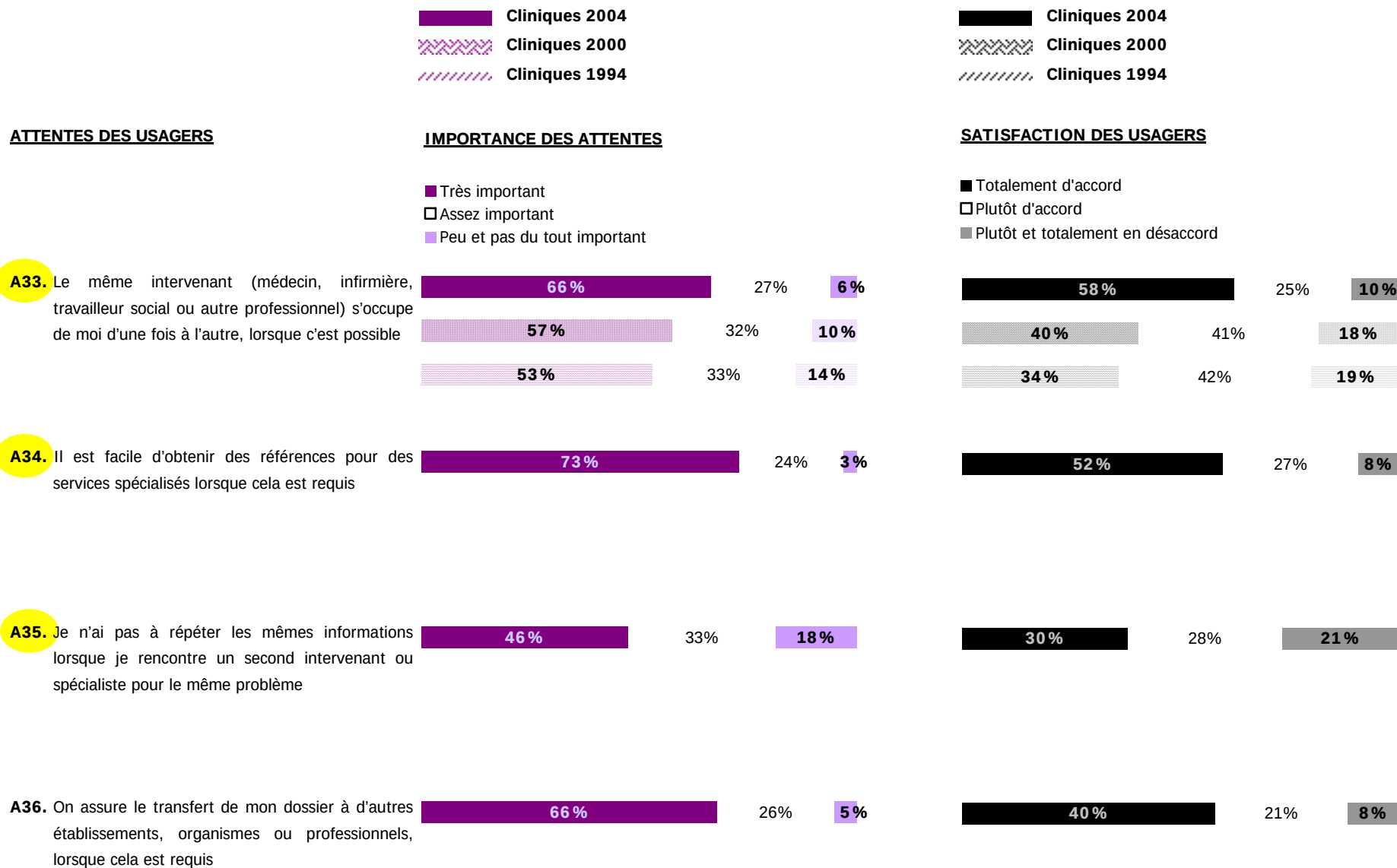
GRAPHIQUE 5.4.2 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION SIMPLICITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



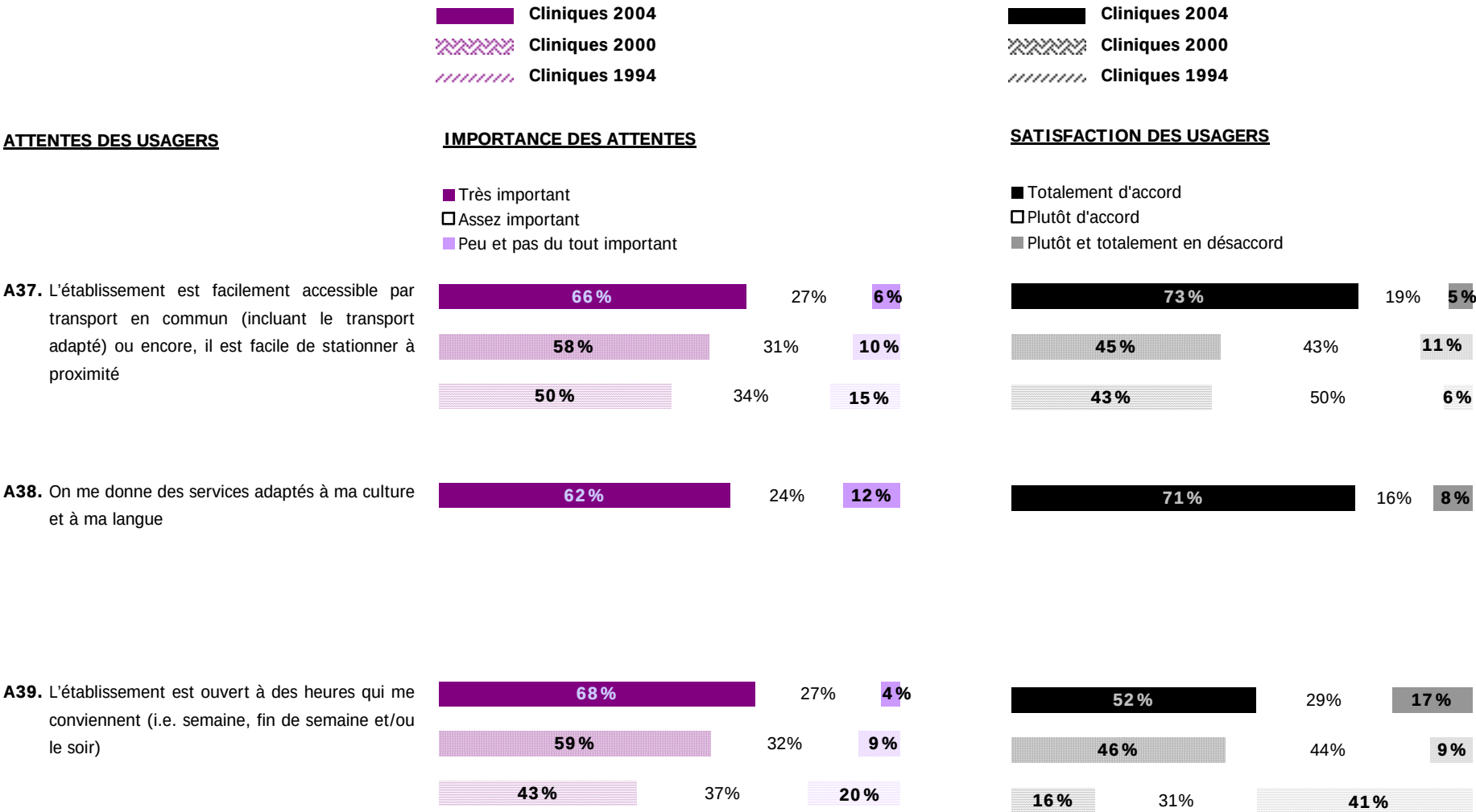
GRAPHIQUE 5.4.3 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION CONTINUITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



GRAPHIQUE 5.4.4 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION ACCESSIBILITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



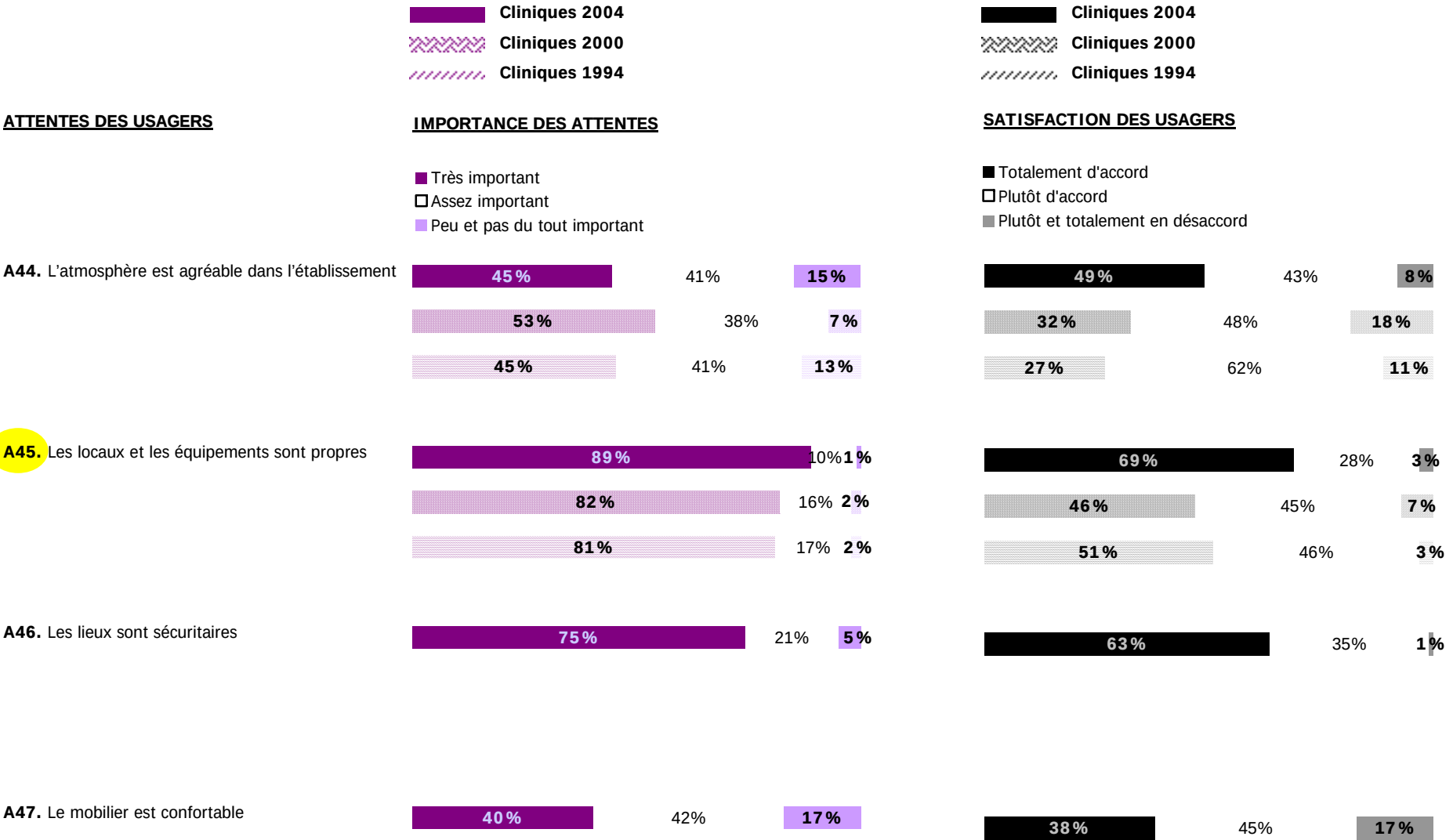
GRAPHIQUE 5.4.5 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION RAPIDITÉ » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994

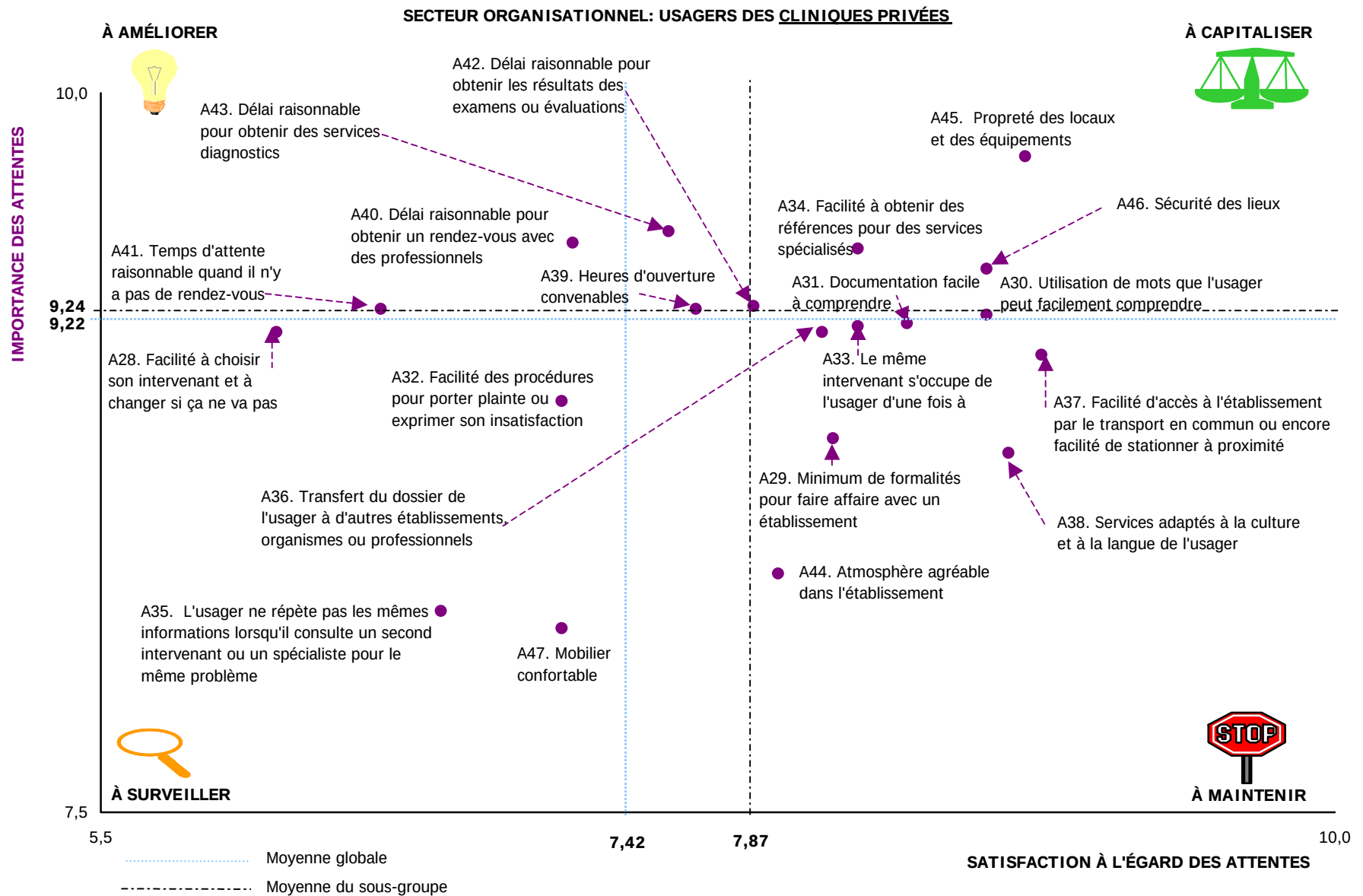


GRAPHIQUE 5.4.6 : IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.

SECTEUR ORGANISATIONNEL – USAGERS DES CLINIQUES PRIVÉES : « DIMENSION CONFORT » - COMPARAISON 2004 / 2000 / 1994



GRAPHIQUE 5.4.7 : MATRICE DES PRIORITÉS D'ACTION – IMPORTANCE ET SATISFACTION DES ATTENTES CONCERNANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL POUR LES USAGERS DES CLINIQUES MÉDICALES PRIVÉES AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.



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

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

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

TABEAU 6.1.1 : Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé au Québec. Est-ce...?

Base : Tous les répondants.	TOTAL (n=3804)	TYPE D'ÉTABLISSEMENT VISITÉ AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS		
		CLSC (n=893)	HÔPITAUX (n=1655)	CLINIQUES PRIVÉES (n=1256)
...Il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements fondamentaux sont nécessaires	60%	55% ↘	60%	63% ↗
...De façon générale, le système fonctionne relativement bien : quelques améliorations mineures sont nécessaires	21%	26% ↗	21%	17% ↘
...Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti	18%	18%	17%	18%
Aucun de ces attentes	1%	1%	1%	1%
Ne sait pas / Refus	1%	1%	1%	1%

» La tendance à affirmer qu'**il y a de bons aspects à notre système de santé mais que des changements fondamentaux sont nécessaires** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

» Utilisateurs des cliniques privées (63%)	» Personnes estimant avoir des revenus suffisants (62%)
» Femmes (62%)	» Revenu annuel brut du ménage de 40 000 \$ à 69 999 \$ (65%)
» 15 – 24 ans (65%)	» Revenu annuel brut du ménage de 70 000 \$ et plus (64%)
» 25 – 44 ans (64%)	» Travailleurs (64%)
» Personnes nées au Canada (61%)	» État de santé plutôt bon (61%)
» Scolarité de niveau collégial (63%)	» Personnes ayant une police d'assurance privée (63%)
» Scolarité de niveau universitaire (64%)	

» La tendance à affirmer que, de façon générale, **le système fonctionne relativement bien mais nécessite quelques améliorations mineures** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

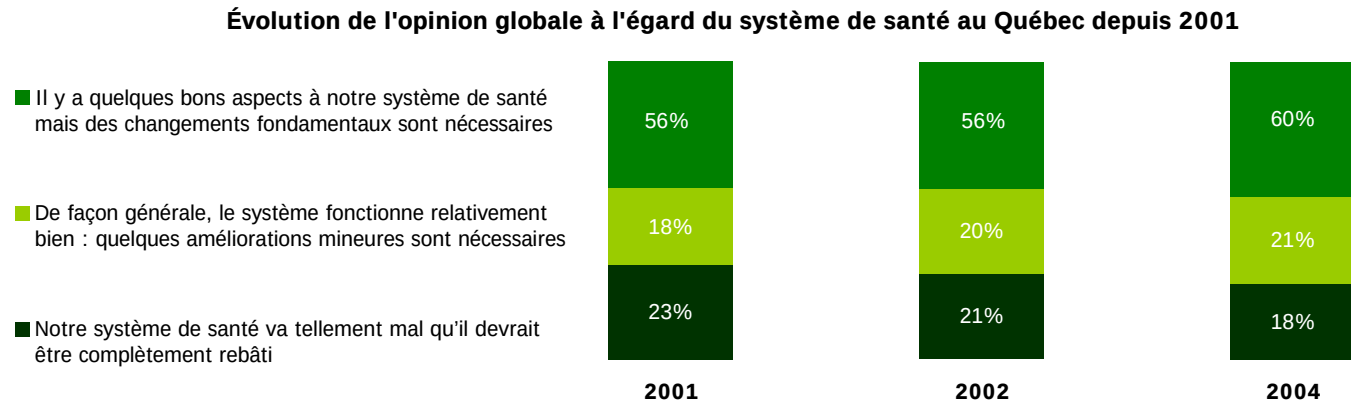
» Utilisateurs des CLSC (26%)	» Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (26%)
» Hommes (25%)	» Étudiants (28%)
» 15 – 24 ans (25%)	» Personnes retraitées (27%)
» 65 ans et plus (30%)	» Personnes n'ayant pas d'assurance privée (24%)
» Personnes se disant à l'aise financièrement (23%)	

» La tendance à affirmer que **notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être rebâti** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

» Femmes (19%)	» Revenu annuel brut du ménage de 20 000 \$ à 39 999 \$ (20%)
» 45 – 64 ans (21%)	» Personnes à la maison ou sans emploi (24%)
» Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (26%)	» État de santé plutôt mauvais (21%)
» Scolarité de niveau primaire ou secondaire (23%)	» Personnes n'ayant pas d'assurance privée (20%)
» Personnes s'estimant pauvres (24%)	

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

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



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

TABLEAU 6.1.2 : *Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé au Québec. Est-ce...?*

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

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

TABEAU 6.3 : *Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale à l'égard du système de santé ... Est-ce...?*

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

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

6.4 Consultation d'un médecin de famille

- Dans l'ensemble, près des deux tiers (**63 %**) des usagers affirment consulter, **sur une base régulière, un médecin qu'ils considèrent comme leur médecin de famille**. Ces médecins sont, pour la plupart, des **généralistes**.
- Plus du tiers (**37 %**) des répondants **n'ont pas de médecin de famille**.

TABLEAU 6.4.1 : *Consultez-vous, sur une base régulière, un médecin que vous considérez comme votre médecin de famille?
Si OUI, est-ce un généraliste ou un spécialiste?*

Base : Sélection de répondants.	TOTAL (n=2019)
TOTAL DES USAGERS QUI CONSULTENT UN MÉDECIN DE FAMILLE	63 %
Un généraliste	55%
Un spécialiste	6%
Les deux (généraliste et spécialiste)	3%
TOTAL DES USAGERS QUI N'EN CONSULTENT PAS	37 %
Ne consulte pas de médecin sur une base régulière	31%
Consulte un médecin mais ne le considère pas comme un médecin de famille	5%
Ne sait pas / Refus	1%

La tendance à avoir un **médecin de famille** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- Femmes (68%)
- 45 – 64 ans (76%)
- 65 ans et plus (86%)
- Anglophones (69%)
- Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (80%)
- Personnes nées au Canada (66%)
- Personnes d'origine québécoise ou canadienne (65%)
- Scolarité de niveau primaire ou secondaire (70%)
- Pas d'enfant de moins de 18 ans dans le foyer (67%)
- Personnes retraitées (86%)
- État de santé plutôt bon (73%)
- Personnes ayant une police d'assurance privée (65%)

TABLEAU 6.4.2 : *Depuis combien de temps (années) consultez-vous ce médecin?*

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	TOTAL (n=1290)
1 an ou moins	9%
2 – 3 ans	15%
4 – 5 ans	17%
6 – 9 ans	13%
10 ans	12%
11 – 15 ans	13%
16 – 20 ans	9%
Plus de 20 ans	11%

TABLEAU 6.4.3 : *Où le consultez-vous le plus souvent?*

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	TOTAL (n=1290)
...À la clinique médicale	69 %
...À la clinique externe d'un hôpital	9%
...Au CLSC	7%
...À l'hôpital	6%
...Il vient à la maison	1%
Autre	8%

- Pour les personnes qui ont répondu ne pas avoir de médecin de famille, **85 %**, soit la majorité, **apprécieraient pouvoir s'enregistrer auprès d'un médecin qui serait toujours responsable de leur dossier.**

TABLEAU 6.4.4 : *Si vous aviez le choix, aimeriez-vous vous enregistrer auprès d'un médecin qui serait toujours responsable de votre dossier?*

Base : N'ont pas de médecin de famille.	TOTAL (n=729)
Oui, j'aimerais avoir un médecin qui soit toujours responsable de mon dossier	85%
J'ai déjà un médecin responsable de mon dossier	3%
Non	9%
Cela n'a aucune importance	2%
Ne sait pas / Refus	1%

6.5 Évaluation des services du médecin de famille

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

TABLEAU 6.5 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille.
Êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant...?*

Base : Répondants ayant un médecin de famille (n=1290).	D'ACCORD	EN DÉSACCORD
...J'ai une grande confiance en mon médecin de famille	96%	3%
...Il m'est facile de voir mon médecin de famille lorsque j'en ai besoin	80%	20%
...Mon médecin de famille nous enseigne comment prévenir les maladies et les accidents	77%	21%
...Le temps perdu me décourage souvent d'aller voir mon médecin de famille	40%	58%
...Il est préférable d'aller voir un spécialiste plutôt que mon médecin de famille	26%	66%
...Actuellement, il est préférable de consulter un médecin à l'urgence que de consulter mon médecin de famille	21%	76%

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

TABLEAU 6.5.1 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*

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

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	TOTAL (n=1290)
D'ACCORD	96 %
Totalement d'accord	71%
Plutôt d'accord	26%
EN DÉSACCORD	3 %
Plutôt en désaccord	2%
Totalement en désaccord	1%
Ne sait pas /Refus	0%

- La tendance à être **totalelement d'accord avec cette affirmation** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- 65 ans et plus (80%)
- Personnes nées au Canada (72%)
- Scolarité de niveau primaire ou secondaire (78%)
- Personnes retraitées (76%)

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

TABLEAU 6.5.2 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*

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

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	TOTAL (n=1290)
D'ACCORD	80 %
Totalement d'accord	47%
Plutôt d'accord	32%
EN DÉSACCORD	20 %
Plutôt en désaccord	13%
Totalement en désaccord	7%
Ne sait pas /Refus	1%

- La tendance à être **totalelement d'accord avec cette affirmation** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- Hommes (52%)
- 65 ans et plus (60%)
- Personnes installées au Canada depuis plus de 30 ans (65%)
- Scolarité de niveau primaire ou secondaire (55%)
- Pas d'enfant de moins de 18 ans dans le foyer (51%)
- Personnes s'estimant pauvres (56%)
- Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (55%)
- Personnes retraitées (61%)
- Personnes présentant un handicap (55%)
- Personnes n'ayant pas d'assurance privée (52%)

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

TABLEAU 6.5.3 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*

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

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	TOTAL (n=1290)
D'ACCORD	77 %
Totalement d'accord	46%
Plutôt d'accord	31%
EN DÉSACCORD	21 %
Plutôt en désaccord	13%
Totalement en désaccord	8%
Ne sait pas /Refus	2%

- La tendance à être **totalelement d'accord avec cette affirmation** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- 65 ans et plus (61%)
- Scolarité de niveau primaire ou secondaire (55%)
- Personnes retraitées (57%)

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

TABLEAU 6.5.4 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*

...Le temps perdu me décourage souvent d'aller voir mon médecin de famille

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	TOTAL (n=1290)
D'ACCORD	40 %
Totalement d'accord	18%
Plutôt d'accord	21%
EN DÉSACCORD	58 %
Plutôt en désaccord	26%
Totalement en désaccord	32%
Ne sait pas /Refus	2%

- » La tendance à être **totalement d'accord avec cette affirmation** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :
 - Allophones (32%)
 - Personnes installées au Canada depuis moins de 15 ans (33%)
 - Présence d'enfant de moins de 18 ans dans le foyer (22%)
 - Personnes s'estimant pauvres (28%)
 - Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (28%)
 - Personnes à la maison ou sans emploi (25%)
 - Personnes ne travaillant pas dans le secteur de la santé (20%)

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

TABLEAU 6.5.5 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*

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

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	TOTAL (n=1290)
D'ACCORD	26 %
Totalement d'accord	11%
Plutôt d'accord	15%
EN DÉSAACCORD	66 %
Plutôt en désaccord	31%
Totalement en désaccord	35%
Ne sait pas /Refus	8%

- » La tendance à être **totalelement d'accord avec cette affirmation** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :

- 65 ans et plus (15%)
- Allophones (19%)
- Personnes installées au Canada depuis moins de 15 ans (16%)
- Scolarité de niveau primaire ou secondaire (13%)
- Personnes s'estimant pauvres (19%)
- Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (18%)
- Personnes à la maison ou sans emploi (17%)
- État de santé plutôt mauvais (16%)

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

TABLEAU 6.5.6 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille?*

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

Base : Répondants ayant un médecin de famille.	TOTAL (n=1290)
D'ACCORD	21 %
Totalement d'accord	9%
Plutôt d'accord	12%
EN DÉSAACCORD	76 %
Plutôt en désaccord	27%
Totalement en désaccord	49%
Ne sait pas /Refus	3%

- » La tendance à être **totalelement d'accord avec cette affirmation** s'observe principalement chez les groupes d'utilisateurs suivants :
 - Allophones (15%)
 - Scolarité de niveau primaire ou secondaire (11%)
 - Revenu annuel brut du ménage inférieur à 20 000 \$ (16%)

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

TABLEAU 6.6 : *Maintenant, vous allez me dire si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services que vous recevez de votre médecin de famille. Êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant...?*

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

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

7. Profil des répondants

7.1 La fréquentation des établissements de santé et de services sociaux par les usagers montréalais en 2004

TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ	TOTAL (n=3804)
Hôpital (incluant une clinique externe qui y est reliée)	66%
Clinique médicale privée (i.e non reliée à un hôpital)	53%
CLSC	34%
Visite à domicile par un CLSC	8%

FRÉQUENCE DES VISITES	TOTAL (n=3804)
1 fois	33%
2 fois	24%
3 fois	14%
4 – 5 fois	13%
6 – 10 fois	9%
Plus de 10 fois	7%

UTILISATION DE SERVICES SPÉCIFIQUES	TOTAL (n=3804)
Bureau privé de psychologue ou cabinet de professionnels	11%
Hôpital à vocation psychiatrique	4%
Organisme communautaire (maison de jeunes, centre d'entraide, etc.)	4%
Centre d'hébergement et de soins de longue durée	3%
Centre de réadaptation pour adultes	3%
Centre de jeunesse (comme CPEJ, DPJ, etc.)	2%
Centre de jour rattaché à un centre d'accueil	1%
Aucun de ces services	78%

MODE DE TRANSPORT LE PLUS SOUVENT UTILISÉ POUR SE RENDRE À UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX	TOTAL (n=3804)
Automobile personnelle	48%
À pied	21%
Transport en commun	19%
Taxi	4%
Quelqu'un de mon entourage vient me conduire	3%
Ambulance	1%
Vélo	1%
Transport adapté	1%
Autre	1%

7.2 Profil sociodémographique des usagers des services de santé et des services sociaux de l'Île de Montréal

SEXE DU RÉPONDANT	TOTAL (n=3804)
Homme	43%
Femme	57%

ÂGE DU RÉPONDANT	TOTAL (n=3804)
15 – 24 ans	10%
25 – 44 ans	40%
45 – 64 ans	34%
65 ans et plus	16%

LANGUE MATERNELLE DU RÉPONDANT	TOTAL (n=3804)
Français	68%
Anglais	21%
Autre	11%

ORIGINE DU RÉPONDANT	TOTAL (n=3804)
Personne installée au Canada depuis moins de 15 ans	12%
Personne installée au Canada depuis 15 – 30 ans	7%
Personne installée au Canada depuis plus de 30 ans	6%
Personne née au Canada	74%

APPARTENANCE À UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE	TOTAL (n=3804)
Oui	19%
Non (personnes d'origine québécoise ou canadienne)	81%

NIVEAU DE SCOLARITÉ DU RÉPONDANT	TOTAL (n=3804)
Primaire	5%
Secondaire	28%
Collégial	22%
Universitaire	44%

OCCUPATION DU RÉPONDANT	TOTAL (n=3804)
Travailleur à temps plein	47%
Travailleur à temps partiel	10%
Étudiant	10%
Personne retraitée	20%
Personne à la maison	6%
Personne sans emploi	6%



EMPLOI DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ	TOTAL (n=2073)
Oui	18%
Non	82%

PERCEPTION À L'ÉGARD DE L'ÉTAT DE SANTÉ	TOTAL (n=3804)
Excellent	24%
Très bon	34%
Bon	23%
Moyen	15%
Mauvais	3%

PROBLÈME DE SANTÉ DE LONGUE DURÉE (HANDICAP)	TOTAL (n=3804)
Oui	23%
Non	77%



NATURE DU PROBLÈME DE SANTÉ	TOTAL (n=836)
Maladie ou mal	48%
Accident (au travail, à la maison, véhicule motorisé, etc.)	15%
Vieillessement	7%
Congénital ou héréditaire	7%
Problème ou état de santé mental ou émotionnel	5%
Autre problème	15%

POSSESSION D'UNE POLICE D'ASSURANCE PRIVÉE	TOTAL (n=3804)
Oui	59%
Non	40%

PERCEPTION À L'ÉGARD DE LA SITUATION FINANCIÈRE	TOTAL (n=3804)
Se considère très pauvre	2%
Se considère pauvre	13%
Considère avoir des revenus suffisants	56%
Se considère à l'aise financièrement	27%

REVENU ANNUEL BRUT DU MÉNAGE	TOTAL (n=3804)
Moins de 20 000 \$	21%
20 000 \$ à 39 999 \$	29%
40 000 \$ à 69 999 \$	26%
70 000 \$ et plus	24%

TAILLE DU MÉNAGE	TOTAL (n=3804)
1 personne	29%
2 personnes	32%
3 personnes	17%
4 personnes	14%
5 personnes et plus	8%

NOMBRE D'ADULTE DANS LE FOYER	TOTAL (n=3804)
1 adulte	32%
2 adultes	50%
3 adultes ou plus	16%

NOMBRE D'ENFANT DE MOINS DE 18 ANS DANS LE FOYER	TOTAL (n=3804)
Aucun	67%
1 enfant	16%
2 enfants	11%
3 enfants ou plus	5%

TERRITOIRE DE RÉSIDENCE DES RÉPONDANTS	TOTAL (n=3804)
Pierrefonds et Lac Saint-Louis	10%
Lasalle et Vieux Lachine	8%
Verdun, Côte Saint-Paul, Saint-Henri et Pointe Saint-Charles	9%
René-Cassin et NDG / Montréal Ouest	8%
Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension	11%
Nord de l'Île et Saint-Laurent	6%
Ahuntsic et Montréal-Nord	6%
La Petite Patrie et Villeray	8%
Faubourgs, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis du Parc	10%
Saint-Léonard et Saint-Michel	4%
Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond et Rosemont	11%
Rivière-des-Prairies, Mercier-Est / Anjou et Point-aux-Trembles / Montréal-Est	11%

Annexe : Questionnaire d'enquête

INTRODUCTION

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

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

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

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

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

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

LIRE * 4 MENTIONS POSSIBLES

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

=> +1 si NON INT11=#1

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

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

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS

Ne sait pas / Ne se souvient pas	998
Refus	999

=> +1 si NON INT11=#2

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

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

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS

Ne sait pas / Ne se souvient pas 998

Refus 999

=> +1 si NON INT11=#3

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

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS

Ne sait pas / Ne se souvient pas 998

Refus 999

=> +1 si NON INT11=#4

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

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

NOTEZ LE NOMBRE DE FOIS

Ne sait pas / Ne se souvient pas 998

Refus 999

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

LIRE * MENTIONS MULTIPLES

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

=> +1 si NON TYPE=#3

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

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

INSCRIRE LA RÉPONSE TRÈS CLAIEMENT

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

=> +1 si NON TYPE=#1

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

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

INSCRIRE LA RÉPONSE TRÈS CLAIEMENT

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

=> +1 si NON TYPE=#2

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

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

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

INSCRIRE LA RÉPONSE TRÈS CLAIREMENT

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

=> +1 si NON TYPE=#3

****CLSC****

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

DEMANDER LE MOYEN LE PLUS SOUVENT UTILISÉ * 2 MENTIONS POSSIBLES

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

=> +1 si NON TYPE=#1

****HOPITAL****

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

DEMANDER LE MOYEN LE PLUS SOUVENT UTILISÉ * 2 MENTIONS POSSIBLES

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

=> +1 si NON TYPE=#2

****CLINIQUE PRIVÉE****

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

DEMANDER LE MOYEN LE PLUS SOUVENT UTILISÉ * 2 MENTIONS POSSIBLES

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

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

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

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

QI15)...que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

QI16)...que les services reçus améliorent votre qualité de vie

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

QI17)...que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nous allons parler ici de vos attentes concernant la RESPONSABILISATION

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

QI18)...que l'on vous propose des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

QI19)...que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

QI20)...que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

QI21)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

QI22)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous rassure

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

QI23)...que l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous mette en confiance

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

QI28)...qu'il vous soit facile de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

QI29)...qu'il y ait peu de formalités pour faire affaire avec un établissement (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

QI30)...que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

QI31)...que la documentation fournie soit facile à comprendre

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

QI32)...que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient faciles à suivre

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99

MOINS Important						PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS Important									PLUS Important	Ne s'applique pas	NSP	Refus

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

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

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

QI44)...que l'atmosphère soit agréable dans l'établissement

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

QI45)...que les locaux et les équipements soient propres

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

QI46)...que les lieux soient sécuritaires

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

QI47)...que le mobilier soit confortable

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	97	98	99
MOINS									PLUS	Ne s'applique pas	NSP	Refus
Important									Important			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

EST-CE ...

LIRE

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

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

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

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

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

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

Q7c. Où le consultez-vous le plus souvent?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LIRE

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

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

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

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

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

Q12. Êtes-vous né(e) au Canada?

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

=> +1 si NON Q12=#2

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

INSCRIRE LE NOMBRE D'ANNÉE

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

Q14. Quel niveau de scolarité avez-vous complété?

Primaire	1
Secondaire	2
Cégep et technique.....	3
Université.....	4
Aucun	7
Ne sait pas / Ne se souvient pas	8
Refus	9

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

INSCRIRE LES 2 DERNIERS CHIFFRES SEULEMENT: 19 __

Ne sait pas	98
Refus	99

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

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

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

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

LIRE AU BESOIN/REMETTRE AU SUPERVISEUR LE PAPIER

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

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

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

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

LIRE

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

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

INSCRIRE LE NOMBRE

Ne sait pas 98
Refus 99

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

INSCRIRE LE NOMBRE

Ne sait pas 98
Refus 99

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

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

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

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

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

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

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	8
Refus	9

SEXE

Inscrire le sexe du répondant

Homme	1
Femme	2
