



## **RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**

**Centre de santé et de services sociaux Haute-Côte-Nord**

**Version 2  
5 avril 2013**

## Table des matières

1. Présentation du rapport .....	p.5
1.1. Considérations préliminaires .....	p.6
1.2 Questionnaire utilisé .....	p.6
1.3 Méthode d'échantillonnage .....	p.6
1.4 Définition des trois (3) indicateurs de satisfaction et des douze (12) dimensions de la qualité d'un service .....	p.7
1.5 Présentation des données .....	p.9
1.6 Traitement et analyse des données .....	p.10
2. Description de l'échantillon et profil des répondants .....	p.13
3. Résultats globaux de l'établissement.....	p.18
3.1 Comparaison des résultats du CSSS Haute-Côte-Nord aux résultats d'établissements de même mission.....	p.19
3.2 Résultats globaux de l'établissement obtenus à chacun des énoncés .....	p.21
3.3 Résultats globaux concernant le degré de satisfaction générale à l'égard des différents services offerts par le CSSS Haute-Côte-Nord.....	p.24
4. Résultats regroupés par indicateurs et ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement.....	p.27
5. Résultats obtenus aux énoncés, ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement .....	p.35
6. Pourcentage des répondants ayant exprimé un taux de désaccord élevé par énoncé .....	p.45
Annexe : Questionnaire utilisé	

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Répartition des usagers selon le groupe d'âge.....	p.14
Tableau 2 : Répartition des usagers selon le sexe .....	p.15
Tableau 3 : Répartition des usagers selon le nombre de fois qu'ils ont utilisé les services du CSSS au cours des douze derniers mois.....	p.15
Tableau 4 : Répartition des usagers selon le dernier contact avec le CSSS .....	p.15
Tableau 5 : Répartition des usagers selon le programme .....	p.16
Tableau 6 : Répartition des usagers selon le site.....	p.17
Tableau 7 : Répartition des usagers selon le titre du répondant si incapacité de l'utilisateur .....	p.17
Tableau 8 : Répartition des usagers selon le titre du répondant si l'utilisateur a moins de 14 ans .....	p.17
Tableau 9 : Comparaison entre le degré de satisfaction de la clientèle du CSSS Haute-Côte-Nord et celui observé dans des établissements comparables .....	p.19
Tableau 10 : Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants aux indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité .....	p.20
Tableau 11 : Moyenne calculée de tous les énoncés de #1 à #47.....	p.20
Tableau 12 : Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun des énoncés, présenté en pourcentage moyen.....	p.22
Tableau 13 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants à l'égard des différents services offerts par le CSSS Haute-Côte-Nord et le service Info-Santé.....	p.24
Tableau 14 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants concernant la satisfaction des services lors d'une hospitalisation.....	p.24
Tableau 15 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants ayant utilisé le service d'imagerie médicale.....	p.25
Tableau 16 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants ayant utilisé le service de laboratoire .....	p.25
Tableau 17 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants concernant la sécurité des patients .....	p.26
Tableau 18 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le groupe d'âge.....	p.28
Tableau 19 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le sexe.....	p.29
Tableau 20 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le nombre de fois que l'utilisateur a reçu des services du CSSS .....	p.30
Tableau 21 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le dernier contact avec le CSSS .....	p.31
Tableau 22 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le programme .....	p.32
Tableau 23 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le site .....	p.34

Tableau 24 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du programme .....	p.36
Tableau 25 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du programme .....	p.38
Tableau 26 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des services », en fonction du programme .....	p.40
Tableau 27 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du site .....	p.42
Tableau 28 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du site .....	p.43
Tableau 29 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des services », en fonction du site.....	p.44
Tableau 30 : Proportion des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40 %, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant .....	p.47

# **1. Présentation du rapport**

## 1.1 Considérations préliminaires

Ce rapport présente les résultats du sondage ayant pour but d'estimer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services qu'ils ont reçus du CSSS Haute-Côte-Nord, au cours des 12 derniers mois. Ces résultats devraient permettre à l'établissement de cerner différentes cibles d'amélioration au regard des dimensions de la qualité d'un service, telles qu'identifiées par les usagers<sup>1</sup>. Précisons qu'il s'agit essentiellement d'un outil technique qui ne comporte aucune interprétation ou jugement de valeur en regard des résultats présentés.

## 1.2 Questionnaire utilisé

Le questionnaire utilisé pour ce sondage se divise en deux parties. Dans la première, les répondants sont invités, en tant qu'utilisateurs de services, à porter un jugement sur une série d'énoncés en lien avec les 12 dimensions qualité qui cernent une partie du concept de qualité des services (volet qualité perçue par les usagers). Ces jugements sont exprimés en termes de degré d'accord. La seconde partie comprend des questions servant à identifier les principales caractéristiques de l'échantillon. Ces caractéristiques permettent à la fois de tracer le profil des répondants et de produire des analyses statistiques adaptées aux besoins des intervenants et de la direction de l'établissement.

## 1.3 Méthode d'échantillonnage

Une liste informatisée de tous les usagers ayant reçu des services du CSSS Haute-Côte-Nord au cours des 12 derniers mois, est d'abord constituée. Cette liste comprend également les renseignements nécessaires devant servir à élaborer l'échantillon dont le programme/dernier service reçu.

Le nombre total d'entrevues téléphoniques à réaliser était d'environ 395. Les usagers seront choisis au hasard dans la liste fournie par l'établissement une fois que tous les doublons auront été éliminés, afin d'éviter qu'un même usager soit sollicité plus d'une fois.

Étant donné que les usagers peuvent toujours refuser de participer au sondage, qu'il y a nécessairement des faux numéros de téléphone et qu'il est parfois impossible de les rejoindre, chacun de ces quotas, pour être atteint, doit être multiplié de façon à disposer d'un nombre suffisant de noms. La somme de ces quotas nous indique la taille globale de l'échantillon à tirer, qui compte environ 2000 noms. Les interviewers n'ont plus qu'à contacter les usagers choisis jusqu'à ce qu'on ait atteint le quota d'entrevues complétées fixé en regard de l'incidence de chacun des services. Il s'agit donc d'un échantillon aléatoire (dont les noms sont tirés au hasard avec une probabilité égale d'être choisi) mais proportionnel, en regard de l'utilisation des services.

---

<sup>1</sup> Les douze dimensions de la qualité d'un service ont été établies à partir de séances de «focus group» réalisées auprès de différents types d'usagers des services de santé et des services sociaux de la région métropolitaine, en collaboration avec l'Agence de développement de Montréal. Ces rencontres se renouvellent habituellement aux trois ans afin de vérifier et d'ajuster au besoin le concept de qualité des services tel que perçu par les utilisateurs du réseau des services de santé et de services sociaux.

Mentionnons finalement, que toutes les règles concernant la confidentialité des renseignements personnels et la manipulation sécuritaire des listes de noms sont entièrement respectées. Dans la semaine qui suit la fin du sondage, toutes les listes de noms utilisées pour le sondage sont détruites et aucun lien ne peut être fait entre les usagers et les données qu'ils ont fournies.

#### **1.4 Définition des trois indicateurs de satisfaction et des douze dimensions de la qualité d'un service**

**Relation avec le client** : *Cet indicateur 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. Il regroupe les quatre dimensions qui suivent.*

##### **Dimensions**

###### **Respect**

Considération que mérite une personne en raison de la valeur humaine qu'on lui reconnaît et qui nous porte à se conduire envers elle, avec réserve et retenue. Le respect implique des comportements empreints de discrétion dans un environnement attentif de la vie privée de l'utilisateur. Le respect sous-tend également une acceptation de la différence.

###### **Confidentialité**

Protection des renseignements personnels assurée par un environnement et des attitudes garantissant leur non divulgation à des personnes non autorisées.

###### **Empathie**

Attitude qui permet d'exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive du client, une considération de la globalité de la personne.

###### **Accessibilité**

Caractéristique qui rend possible l'accès aux services sur le plan de la géographie, des installations physiques, des heures d'ouverture, de la langue et de la culture.

**Prestation professionnelle** : *Cet indicateur, 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 des usagers par des attitudes, des soins, des services et des conseils appropriés. Il regroupe quatre dimensions.*

**Dimensions**

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Fiabilité</b>          | Aptitude d'un système à garantir à chaque usager l'utilisation de pratiques diagnostiques et thérapeutiques sécuritaires et au moindre risque, assurant le meilleur résultat en termes de santé et de bien-être, conformément à l'état actuel des connaissances et pour la plus grande satisfaction de l'utilisateur, tant sur le plan des procédures que des résultats ou encore des contacts humains à l'intérieur du système de santé et de services sociaux. |
| <b>Responsabilisation</b> | 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.  |
| <b>Apaisement</b>         | Attitude propre à calmer, à rassurer une personne et à lui procurer une tranquillité d'esprit, un sentiment de sécurité et de confiance.   |
| <b>Solidarisation</b>     | Action destinée à impliquer, de prêt ou de loin, l'entourage de l'utilisateur (sa famille, ses proches, etc.) dans l'organisation et la prestation de services.  |

**Organisation des services** : *Cet indicateur, qui touche l'organisation des services, réfère à l'environnement et au contexte qui en entoure 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. Il regroupe les quatre dimensions suivantes.*

**Dimensions**

- |                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Simplicité</b> | Qualité destinée à faciliter l'utilisation et 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. |
| <b>Continuité</b> | Qualité assurant une prestation de services dépourvue de rupture dans la prise en charge de l'utilisateur et la circulation de l'information.  |
| <b>Rapidité</b>   | Caractéristique qui permet d'obtenir une réponse à une demande de services, ou au service lui-même, dans un laps de temps raisonnable.   |
| <b>Confort</b>    | Bien-être matériel résultant d'un environnement physique chaleureux caractérisé par des lieux sécuritaires, propres et ordonnés.   |



## 1.5 Présentation des données

Les données sont présentées sous forme de tableaux descriptifs et de tableaux de résultats. Les premiers, présentés au début de la deuxième partie du rapport, fournissent de précieuses informations sur la composition et les caractéristiques de l'échantillon dont on doit tenir compte dans l'analyse et l'interprétation des résultats.

Les tableaux de résultats affichent quant à eux, le degré de satisfaction des usagers, exprimé en termes de pourcentage moyen, aux différents énoncés du questionnaire ou calculé en fonction des regroupements suivants :

- **indicateurs utilisées pour mesurer globalement la qualité des services perçue par les usagers ;**
- **dimensions qualité ;**
- **variables personnalisées par l'établissement (programme et site).**

Les indicateurs utilisés pour mesurer la qualité des services servent aussi à comparer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services offerts par votre établissement à celui observé dans les autres établissements du même type. Compte tenu de son importance, cette comparaison s'effectue à partir des intervalles de confiance, calculés pour chacune des moyennes obtenues à ces indicateurs, dans le but d'augmenter la fiabilité et la validité du résultat. En d'autres termes, l'estimation du degré de satisfaction de la clientèle pour l'indicateur « Relation avec le client » par exemple, ne se situe pas à un point précis mais plutôt dans un intervalle qui entoure la moyenne observée. C'est pourquoi on parle de limite inférieure et de limite supérieure du résultat (cette notion sera reprise et expliquée plus à fond dans la prochaine section).

Toujours dans le but d'aider l'établissement à effectuer l'analyse et l'interprétation des tableaux de résultats, ces derniers présentent, pour l'ensemble des moyennes rapportées, l'écart type et le nombre « n » des répondants. De plus, le tableau qui illustre les résultats globaux obtenus aux indicateurs présente en plus de l'écart type, la médiane. Aussi, pour évaluer plus facilement où se situe chacune des catégories ou regroupements de clientèle par rapport à ce que l'on observe pour l'ensemble de l'établissement, vous trouverez sous ces tableaux de résultats, la reproduction des résultats globaux pertinents à l'analyse (résultats de l'établissement aux indicateurs de satisfaction). Finalement, vous retrouverez à la fin de la section 6, un tableau présentant pour chacun des énoncés le pourcentage de désaccord élevé suivi, s'il y a lieu, d'une représentation graphique des énoncés jugés les plus sévèrement, en fonction des variables personnalisées.

Comme il arrive souvent qu'un échantillon comporte plusieurs groupes de répondants ayant des caractéristiques exclusives et bien définies, il se peut que les degrés moyens de satisfaction de chacun d'entre eux ne soient pas les mêmes. Dans ce cas, le score Z permet de ramener chacun des résultats de ces sous-groupes à une moyenne commune (calculée à partir de la somme des résultats de l'ensemble des répondants). Autrement dit, le score Z, dont le détail du calcul est expliqué à la section 1.6, n'effectue qu'une transformation mathématique des résultats nous assurant que les pourcentages moyens rattachés aux énoncés, sont bel et bien comparables entre eux.

## 1.6 Traitement et analyse des données

Tel que mentionné plus haut, le traitement des données fait appel à différentes notions relativement connues de la statistique descriptive. Il s'agit des notions de moyenne, d'écart type, de médiane et d'intervalle de confiance. Examinons-les brièvement.

### Moyenne

Rappelons que la moyenne est une valeur à tendance centrale. On l'appelle ainsi parce que cette valeur tend à se placer au centre d'un ensemble de valeurs et à ce titre, elle rend compte du comportement le plus caractéristique des répondants ou du phénomène observé dans une distribution qui suit une courbe normale. La formule pour établir la moyenne se lit simplement comme suit :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$\bar{X}$  = moyenne                       $\Sigma$  = sommation  
 $X_i$  = chacun des résultats               $n$  = nombre de répondants

Deux distributions de valeurs différentes peuvent avoir des moyennes identiques. Pour aller au plus simple, une distribution de deux valeurs, disons 49 et 51, obtient la même moyenne de 50 qu'une autre distribution de deux valeurs différentes, 1 et 99 par exemple. Si ces deux distributions se ressemblent en termes de moyennes, au plan de la variabilité, elles diffèrent beaucoup quant aux valeurs qui composent chacune d'elles par rapport à cette même moyenne. Pour apprécier ces différences il faut donc adjoindre à la moyenne d'autres éléments qui nous permettent de mieux juger ce qu'elle représente, en termes de valeur réelle, par rapport au groupe de répondants qui nous préoccupe.

### Écart type

Dans la première distribution des données, les valeurs varient peu par rapport à la moyenne 50, alors que dans la deuxième, la variation est très grande. L'indice de cette variation nous est fourni par l'écart type. Lorsqu'il est plus petit, cela signifie que les valeurs varient moins par rapport à la moyenne ; on peut alors dire que la moyenne que nous indiquons dans le rapport provient d'un groupe de répondants homogène ou qui partagent sensiblement la même opinion par rapport à l'énoncé ou à la finalité en cause. À l'inverse, lorsque l'écart type est plus grand, cela indique que les valeurs varient davantage par rapport à la moyenne. On peut alors dire que la moyenne que nous avons calculée provient d'un groupe de répondants plus hétérogène présentant des opinions parfois fort différentes. Le calcul de l'écart type s'effectue selon la formule générale qui suit :

$$S = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

$S$  = écart type  
Voir plus haut pour la signification des autres symboles

## **Médiane**

La médiane ou « md », est le point milieu ou le nombre qui divise la série des résultats obtenus, rangés par ordre de grandeur, en deux groupes égaux (50% des répondants se situent donc de part et d'autre de ce nombre). Lorsque la médiane se situe près de la moyenne et que l'écart type est relativement petit (15 et moins) nous pouvons déduire que la moyenne obtenue représente bien ce que pense de façon globale, les répondants. Dans le cas contraire, cela indique une plus grande diversité d'opinion et on peut alors tenter d'en trouver les facteurs explicatifs.

## **Intervalle de confiance**

Pour mieux comprendre la notion d'intervalle de confiance, prenons l'exemple suivant :

À partir d'un trou sur un banc, un jeune garçon s'amuse à faire tomber de façon répétée une pièce de monnaie sur une règle placée sur le sol. Il constate, après 100 lancers, que la pièce ne tombe pas toujours précisément sur le chiffre central inscrit sur la règle. Les points de chute varient de 1 centimètre de part et d'autre de ce chiffre. En principe, il s'agit là d'une variation normale explicable par le hasard.

En d'autres termes, l'intérieur de la zone comprise entre  $-1$  et  $+1$  centimètre du point central constitue l'intervalle de confiance qui nous permet de conclure que si la pièce tombe entre la limite inférieure et la limite supérieure de ce seuil, le hasard constitue la meilleure explication de cette variation. Si la pièce tombe à l'extérieur de l'intervalle de confiance, on dira alors que le hasard ne constitue pas une raison acceptable de cette variation, ou encore qu'il s'agit là d'une variation significativement différente de ce que le hasard provoque donc qu'il y a fort probablement d'autres facteurs qui expliquent ou qui ont influencé le résultat observé.

Un raisonnement identique est utilisé pour estimer le résultat de l'établissement. Le résultat obtenu par l'établissement à chacun des indicateurs, bien qu'utile, ne fournit aucune information concernant sa précision. En effet, cette estimation ponctuelle, ne tient pas compte des erreurs possibles dans l'estimation, notamment des erreurs liées aux fluctuations d'échantillonnage. Comme dans l'exemple précédent, il faut associer au résultat de chacun des indicateurs, un intervalle qui permet d'englober avec fiabilité, la vraie valeur de la perception du degré de satisfaction de la clientèle. La façon dont est calculé ici cet intervalle, nous permet d'affirmer qu'il y a 95 % des chances que la valeur réelle de degré de satisfaction des répondants se situe bien à l'intérieur des deux bornes ou limites de cet intervalle. Nous calculerons ainsi les limites inférieures et supérieures obtenues pour chacun des indicateurs.

Par la suite, nous évaluerons les résultats de l'établissement en fonction de la satisfaction de la norme, basé sur les standards<sup>2</sup> établis par le Conseil.

Satisfaction de la norme	Code couleur	Interprétation
Peu ou aucunement	X	La limite supérieure du résultat de l'établissement se situe en dessous de la limite inférieure du comparatif. Zone de faiblesse.
Moyennement	△	La limite inférieure ou supérieure du résultat de l'établissement se situe à l'intérieur des résultats du comparatif ou les résultats du comparatif se situent entre la limite inférieure et supérieure du résultat de l'établissement. Résultats à consolider ou à améliorer.
Très ou complètement	✓	La limite inférieure du résultat de l'établissement est égale ou se situe au-dessus de la limite supérieure du comparatif. Zone d'excellence.

<sup>2</sup> À partir des résultats observés dans des établissements de même type, répondant aux normes de CQA, un niveau moyen de satisfaction global est calculé pour chacun des indicateurs utilisés pour évaluer la satisfaction de la clientèle. Un intervalle délimité par l'écart type a donc été calculé pour ces résultats d'établissements et forme le comparatif à partir duquel le CQA applique ses normes.

## **2. Description de l'échantillon et profil des répondants**

## 2. Description de l'échantillon

### *Informations préliminaires*

Le sondage téléphonique réalisé auprès de la clientèle du CSSS Haute-Côte-Nord s'est déroulé du 27 février au 19 mars 2013. Pour obtenir 395 répondants, 1324 usagers ont été joints au téléphone. De ces 1324, 235 sont demeurés sans réponse, 108 étaient absents, 176 ont refusé de répondre au sondage, 207 ont été considérés non admissibles au sondage (usagers n'ayant pas utilisé les services au cours des douze derniers mois) et 198 étaient hors échantillon (mauvais numéro, incapacité physique, numéro non-résidentiel, etc.).

### *Profil des répondants*

**Tableau 1**  
**Répartition des usagers selon le groupe d'âge**

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Groupe d'âge</b>	<b>0 à 5 ans</b>	24	6,08
	<b>De 6 à 12 ans</b>	7	1,77
	<b>De 13 à 17 ans*</b>	3	,76
	<b>De 18 à 34 ans</b>	35	8,86
	<b>De 35 à 49 ans</b>	36	9,11
	<b>De 50 à 64 ans</b>	126	31,90
	<b>De 65 à 79 ans</b>	122	30,89
	<b>80 ans et plus</b>	42	10,63
<b>Total</b>		<b>395</b>	<b>100,00</b>

\*En raison du petit nombre (n) de répondants, les résultats de cette catégorie ne seront pas présentés dans les tableaux ultérieurs et ce, afin de préserver la confidentialité des répondants

**Tableau 2**  
Répartition des usagers selon le sexe

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Sexe</b>	<b>Masculin</b>	145	36,71
	<b>Féminin</b>	250	63,29
<b>Total</b>		395	100,00

**Tableau 3**  
Répartition des usagers selon le nombre de fois qu'ils ont utilisé les services du CSSS au cours des douze derniers mois

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Nombre de fois où les services ont été utilisés</b>	<b>1 fois</b>	56	14,18
	<b>2 ou 3 fois</b>	131	33,16
	<b>4 fois ou plus</b>	205	51,90
	<b>Sans réponse</b>	3	,76
<b>Total</b>		395	100,00

**Tableau 4**  
**Répartition des usagers selon le dernier contact avec le CSSS**

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Dernier contact</b>	<b>Moins d'un mois</b>	180	45,57
	<b>De 2 à 6 mois</b>	151	38,23
	<b>Plus de 6 mois</b>	62	15,70
	<b>Sans réponse</b>	2	,51
<b>Total</b>		395	100,00

**Tableau 5**  
**Répartition des usagers selon le programme**

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Programme</b>	<b>Consultations externes</b>	9	2,28
	<b>Services généraux, réadaptation, santé courante</b>	76	19,24
	<b>Médecine</b>	38	9,62
	<b>Urgence CSSS Escoumins</b>	76	19,24
	<b>Urgence CSSS Forestville</b>	75	18,99
	<b>Santé communautaire, Famille, enfance, jeunesse</b>	61	15,44
	<b>PALV externe</b>	60	15,19
<b>Total</b>		395	100,00



**Tableau 6**  
**Répartition des usagers selon le site**

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Site</b>	<b>Site Escoumins</b>	260	65,82
	<b>Site Forestville</b>	110	27,85
	<b>Point de service Sacré-Cœur</b>	25	6,33
<b>Total</b>		395	100,00

**Tableau 7**  
**Répartition des usagers selon le titre du répondant si incapacité de l'utilisateur**

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Titre du répondant si incapacité</b>	<b>Conjoint(e)</b>	14	3,54
	<b>Père / Mère*</b>	3	,76
	<b>Autre famille</b>	8	2,03
	<b>Autre*</b>	2	,51
	<b>Non-applicable</b>	368	93,16
<b>Total</b>		395	100,00

\*En raison du petit nombre (n) de répondants, les résultats de cette catégorie ne seront pas présentés dans les tableaux ultérieurs et ce, afin de préserver la confidentialité des répondants

**Tableau 8**  
**Répartition des usagers selon le titre du répondant si l'utilisateur a moins de 14 ans**

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Titre du répondant si moins de 14 ans</b>	<b>Père / Mère</b>	32	8,10
	<b>Non-applicable</b>	363	91,90
<b>Total</b>		395	100,00

### **3. Résultats globaux de l'établissement**

### 3.1 Comparaison des résultats du CSSS Haute-Côte-Nord aux résultats d'établissements de même mission.

**Tableau 9**  
**Comparaison entre le degré de satisfaction de la clientèle du CSSS Haute-Côte-Nord**  
**et celui observé dans des établissements comparables**

Indicateurs	CSSS Haute-Côte-Nord n=395			Autres établissements n= 1373			Code couleur
	Résultat	Limites du résultat		Résultat	Limites du comparatif		
		Inférieure	Supérieure		Inférieure	Supérieure	
<i>Relation avec le client</i>	88%	87%	90%	91%	79%	95%	△
<i>Prestation professionnelle</i>	85%	83%	86%	89%	80%	92%	△
<i>Organisation des services</i>	82%	81%	84%	86%	77%	90%	△

Nous vous rappelons qu'en vertu des règles d'octroi de l'agrément, en vigueur dans le programme conjoint, les résultats de l'établissement sont jugés satisfaisants s'il y a présence d'au moins deux (2) indicateurs arborant un code couleur jaune ou vert.

Quelque soit les résultats obtenus, l'établissement devrait se doter d'un plan d'action visant à améliorer la satisfaction de la clientèle puisqu'elle témoigne des efforts consentis par l'établissement pour améliorer ou maintenir la qualité des services.

Par ailleurs, la présence de deux (2) indicateurs ou plus affichant un code couleur rouge implique que l'établissement devra :

- refaire et réussir un sondage sur la clientèle, au plus tard dans les 18 mois suivant la réception des présents résultats.

**Tableau 10**  
**Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants aux indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité (n= 395)**

	Résultats	Écart type	Médiane
<b><i>Relation avec le client</i></b>	<b>88,46</b>	<b>11,30</b>	<b>90,91</b>
Respect	88,24	13,47	93,33
Confidentialité	88,67	15,30	90,00
Empathie	86,74	14,50	90,00
Accessibilité	90,30	11,31	93,33
<b><i>Prestation professionnelle</i></b>	<b>84,63</b>	<b>14,41</b>	<b>88,24</b>
Fiabilité	85,98	13,83	90,00
Responsabilisation	81,17	19,21	85,00
Apaisement	85,85	16,53	90,00
Solidarisation	82,10	20,83	85,00
<b><i>Organisation des services</i></b>	<b>82,16</b>	<b>13,57</b>	<b>83,85</b>
Simplicité	83,39	14,78	85,00
Continuité	80,43	17,73	80,00
Rapidité	76,73	18,68	80,00
Confort	86,77	12,95	90,00

**Tableau 11**  
**Moyenne calculée de tous les énoncés #1 à #47**

	Résultat	Médiane	Écart type
<b>Moyenne des énoncés #1 à #47</b>	87,44	84,68	12,4

### 3.2 Résultats globaux de l'établissement obtenus à chacun des énoncés.

#### *Présentation du tableau 12*

Le tableau 12 (page suivante) présente le degré de satisfaction global, accordé par l'ensemble des répondants, à chacun des énoncés du sondage. Il permet de saisir, en un coup d'œil, quels sont les points forts et les points faibles de l'établissement selon la perception des usagers. Ces résultats fournissent un premier indice important pour déterminer les objectifs d'amélioration que peut se donner l'établissement en regard de la dispensation des services à sa clientèle.

On remarque qu'au niveau global, certains énoncés, ont un écart type très élevé (>20), signe d'une dispersion non négligeable des opinions émises par les répondants. L'analyse de ces données par le personnel de l'établissement, devra tenir compte de cette caractéristique afin, si possible, de mettre en lumière les facteurs qui pourraient expliquer cette divergence d'opinion. L'analyse des données rattachées au pourcentage de désaccord élevé présentée à la section 6, peut aussi contribuer à expliquer ce phénomène.

Le numéro visible à gauche de l'énoncé fait référence à l'ordre dans lequel il apparaît dans le questionnaire de sondage et la ou les lettres qui les suivent, font référence à la dimension qualité auquel il est relié, en fonction de la légende qui suit :

#### **Légende pour le Tableau 12 (page suivante) et autres tableaux où apparaissent les énoncés**

R	=	Respect	SI	=	Simplicité
CF	=	Confidentialité	C	=	Continuité
E	=	Empathie	RA	=	Rapidité
AC	=	Accessibilité	CO	=	Confort
F	=	Fiabilité			
RE	=	Responsabilisation			
A	=	Apaisement			
S	=	Solidarisation			

**Tableau 12**  
**Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun**  
**des énoncés présenté en pourcentage moyen par ordre décroissant**

Énoncés	n	Moy.	Écart type
<b>37. Au CSSS, j'ai reçu les soins et services dans une langue que je comprends-AC</b>	393	94,91	9,26
<b>38. Le CSSS est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)-AC</b>	392	91,07	14,64
<b>46. Les lieux sont sécuritaires-CO</b>	390	90,51	12,94
<b>4. Au CSSS, les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF</b>	388	90,39	16,01
<b>45. Les équipements sont propres-CO</b>	382	90,26	12,65
<b>1. Au CSSS, on me traite avec politesse et respect-R</b>	394	90,10	14,69
<b>3. On respecte mon intimité physique-R</b>	393	90,05	14,67
<b>27. Au CSSS, on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI</b>	394	89,64	13,75
<b>44. Les locaux sont propres-CO</b>	394	88,10	16,05
<b>7. L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement-E</b>	392	88,04	15,17
<b>16. Au CSSS, l'intervenant rencontré semble compétent-F</b>	392	87,70	16,15
<b>14. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F</b>	381	87,66	15,58
<b>5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF</b>	393	87,20	17,18
<b>9. Au CSSS, mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F</b>	229	87,16	15,76
<b>8. Au CSSS, l'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E</b>	392	86,63	16,46
<b>13. Les services que j'ai reçus ont contribué à améliorer ma qualité de vie-F</b>	238	86,47	16,36
<b>15. On m'explique les différents choix de traitements, d'interventions ou de services qui s'offrent à moi, au regard de ma situation-F</b>	376	86,36	15,93
<b>23. L'intervenant rencontré me met en confiance-A</b>	387	86,28	16,87
<b>28. La documentation fournie est facile à comprendre-SI</b>	350	86,17	17,24
<b>22. L'intervenant rencontré me rassure-A</b>	380	86,03	17,50
<b>21. Au CSSS, 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-A</b>	369	86,02	18,24
<b>12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état-F</b>	387	85,92	17,39
<b>6. Au CSSS, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E</b>	395	85,39	17,63
<b>36. Le CSSS est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité-AC</b>	384	84,92	20,29
<b>17. Au CSSS, on m'encourage à utiliser des moyens et des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE</b>	360	84,75	18,11
<b>10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, peu importe leurs résultats-F</b>	386	84,69	19,61
<b>35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C</b>	336	84,55	18,87

Suite du tableau page suivante →

**Tableau 12 (suite)**  
**Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun**  
**des énoncés présenté en pourcentage moyen par ordre décroissant**

Énoncés	n	Moy.	Écart type
<b>2. Au CSSS, tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R</b>	366	84,07	17,97
<b>24. Au CSSS, l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) favorise l'implication de mon entourage dans les services que je reçois-S</b>	199	84,07	20,87
<b>11. Au CSSS, les équipements sont adéquats pour mes besoins-F</b>	381	83,94	19,66
<b>18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE</b>	368	83,70	20,93
<b>43. Au CSSS, l'atmosphère est agréable-CO</b>	393	83,69	18,24
<b>33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés-C</b>	343	82,94	19,63
<b>47. Le mobilier est confortable-CO</b>	390	81,87	18,61
<b>32. Lorsque c'est possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C</b>	211	81,85	22,14
<b>39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé par l'infirmière est raisonnable-RA</b>	145	80,90	18,89
<b>26. Au CSSS, Il n'y a pas trop de formalités à suivre pour obtenir un service (ce n'est pas trop compliqué, il n'y a pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)-SI</b>	387	80,88	19,35
<b>42. Le délai pour obtenir des services diagnostics (prises de sang, scanner, radiographie, etc.) est raisonnable-RA</b>	378	79,79	20,75
<b>25. Au CSSS, on offre du support aux personnes qui m'assistent-S</b>	176	79,55	23,47
<b>39. Au CSSS, le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA</b>	231	78,74	21,48
<b>30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI</b>	236	78,73	24,58
<b>29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone-SI</b>	218	78,44	22,83
<b>20. Au CSSS, on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.)-RE</b>	290	78,07	25,82
<b>41. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable-RA</b>	382	77,96	22,01
<b>31. Au CSSS, il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas-SI</b>	168	75,06	24,76
<b>34. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C</b>	311	71,41	25,83
<b>40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable-RA</b>	233	70,60	25,16
<b>19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires, si nécessaire-RE</b>	152	68,09	29,76
<b>40a. Au service d'urgence, délai d'attente est raisonnable-RA</b>	146	67,05	28,09

*\* Deux phénomènes concourent à expliquer la variation du nombre «n» des répondants. D'une part, la question 39a et 40a sont exclusives aux usagers ayant été à l'urgence et la question 36 a et 42a aux usagers du centre de jour. D'autre part, pour plusieurs répondants, certains énoncés ne s'appliquent pas à leur situation, ce qui implique qu'ils n'y répondent pas.*

### 3.3 Résultats globaux concernant le degré de satisfaction générale à l'égard des différents services offerts par le CSSS Haute-Côte-Nord.

**Tableau 13**  
Degré de satisfaction générale exprimé par l'ensemble des répondants à l'égard des différents services offerts par le CSSS Haute-Côte-Nord

	<b>n</b>	<b>Moy.</b>	<b>Écart type</b>
<b>Satisfaction générale des services</b>	395	84,28	15,22
<b>Satisfaction générale du service Info-Santé</b>	132	85,68	15,29

**Tableau 14**  
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants concernant la satisfaction des services lors d'une hospitalisation

	<b>n</b>	<b>Moy.</b>	<b>Écart type</b>
<b>Satisfaction du service lors d'une hospitalisation</b>	65	88,92	11,34
<b>51. Les règlements du CSSS Haute-Côte-Nord sont appropriés</b>	61	87,54	15,56
<b>52. Les installations et les équipements sont adaptés à mes besoins</b>	66	88,03	13,84
<b>53. À votre arrivée, le personnel vous a bien accueilli</b>	66	92,42	10,39
<b>54. Le personnel a bien planifié votre départ</b>	65	92,31	14,23
<b>55. La nourriture est variée</b>	58	80,00	18,73
<b>56. La nourriture est en quantité suffisante</b>	60	84,00	17,19
<b>57. La nourriture a bon goût</b>	59	73,90	26,85
<b>58. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins d'hygiène) est adéquat</b>	62	86,29	14,51



**Tableau 15**  
**Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants ayant utilisé le service d'imagerie médicale**

	<b>n</b>	<b>Moy.</b>	<b>Écart type</b>
<b>Satisfaction du service d'imagerie médicale</b>	173	90,12	10,94
<b>61. On vous a traité avec politesse et respect</b>	182	91,98	11,15
<b>62. Le délai d'attente fut raisonnable</b>	182	89,18	12,43
<b>63. On a respecté votre intimité physique</b>	182	93,41	9,49

**Tableau 16**  
**Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants ayant utilisé le service de laboratoire**

	<b>n</b>	<b>Moy.</b>	<b>Écart type</b>
<b>Satisfaction du service de laboratoire</b>	294	91,12	13,11
<b>66. On vous a traité avec politesse et respect</b>	312	94,68	8,48
<b>67. Le délai d'attente fut raisonnable</b>	311	89,32	16,40

**Tableau 17**  
**Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants**  
**concernant la sécurité des patients**

	<b>n</b>	<b>Moy.</b>	<b>Écart type</b>
<b>69. Au CSSS Haute-Côte-Nord, on m'a donné des consignes à respecter pour ma sécurité (ex. me laver les mains, respecter les consignes pour mes déplacements, signaler toutes anomalies, etc.)</b>	350	82,80	20,51
<b>70. On m'a donné l'information nécessaire concernant la façon sécuritaire de prendre les médicaments prescrits</b>	364	88,30	18,37
<b>71. En cas de problème ou d'inquiétude suivant l'intervention/service/soins, je sais à qui m'adresser pour obtenir de l'aide</b>	372	84,62	20,06
<b>72. On m'a informé des effets secondaires et des risques potentiels associés à l'intervention/service/soins</b>	344	85,70	19,08
<b>73. On m'a fourni toutes les informations nécessaires concernant les soins et les précautions à prendre suivant l'intervention/service (post-intervention)</b>	352	87,53	16,53
<b>74. On a procédé à une vérification de votre identité en vous demandant deux informations personnelles avant de vous prodiguer un traitement, de faire un examen diagnostique ou de vous administrer de la médication</b>	353	84,87	23,04

#### **4. Résultats regroupés par indicateurs et ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement**

**Tableau 18**  
**Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs**  
**ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le groupe d'âge**

	Groupe d'âge																				
	0 à 5 ans			De 6 à 12 ans			De 18 à 34 ans			De 35 à 49 ans			De 50 à 64 ans			De 65 à 79 ans			80 ans et plus		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<b>Relation avec le client</b>	24	88,70	10,40	7	84,22	10,15	35	87,15	11,44	36	88,65	10,44	126	87,82	12,60	122	89,46	10,62	42	88,89	11,14
<b>Respect</b>	24	87,71	13,08	7	83,33	12,32	35	86,14	12,53	36	88,15	12,91	126	87,47	16,01	122	89,23	11,99	42	90,16	11,16
<b>Confidentialité</b>	24	86,67	15,72	7	77,14	19,12	35	86,43	18,49	36	90,14	10,38	126	88,61	15,54	122	90,20	12,25	42	87,86	21,53
<b>Empathie</b>	24	86,53	13,60	7	83,33	10,89	35	83,71	15,61	36	86,48	13,80	126	86,61	15,09	122	87,95	14,15	42	87,14	15,15
<b>Accessibilité</b>	24	93,40	9,84	7	90,95	6,59	35	91,90	9,51	36	90,46	10,27	126	88,90	12,85	122	90,70	11,28	42	90,16	10,19
<b>Prestation professionnelle</b>	24	84,58	11,61	7	80,39	12,33	35	82,85	14,65	36	83,67	11,67	126	84,51	15,82	122	84,97	14,95	42	86,79	12,86
<b>Fiabilité</b>	24	84,31	12,11	7	80,69	13,39	35	85,11	13,51	36	83,89	12,22	126	85,37	16,06	122	87,18	13,11	42	88,25	11,46
<b>Responsabilisation</b>	24	84,20	14,16	6	70,28	15,86	35	79,26	20,36	34	81,96	15,43	125	81,75	20,14	118	80,82	20,15	42	81,13	19,38
<b>Apaisement</b>	23	86,09	12,54	7	86,19	11,13	35	82,62	17,58	34	84,71	15,51	124	86,05	16,99	120	85,25	18,07	42	90,16	13,19
<b>Solidarisation</b>	7	82,86	19,76	1	80,00		11	70,91	34,99	9	82,78	12,28	53	82,17	20,06	87	81,26	22,14	37	86,89	14,88
<b>Organisation des services</b>	24	84,00	11,35	7	70,45	13,83	35	79,33	11,31	36	82,68	10,24	126	80,47	15,48	122	84,21	12,86	42	83,98	13,91
<b>Simplicité</b>	24	87,04	11,31	7	78,67	11,53	35	84,74	12,55	36	83,36	11,39	126	81,78	16,56	122	83,98	15,23	42	83,84	14,88
<b>Continuité</b>	22	77,16	14,91	6	57,64	14,70	34	73,82	17,21	32	80,05	15,48	124	79,12	19,55	119	84,52	16,49	41	83,07	15,44
<b>Rapidité</b>	24	80,28	15,21	6	68,06	16,10	35	73,62	16,13	36	79,42	15,65	126	73,98	21,69	122	77,92	17,68	42	80,67	17,51
<b>Confort</b>	24	87,73	11,26	7	71,14	20,10	35	83,12	11,77	36	86,11	9,79	126	85,71	14,93	122	89,44	10,42	42	87,81	14,24
<b>Total</b>	24	85,49	10,69	7	77,68	11,69	35	82,61	11,68	36	84,68	10,09	126	83,78	14,07	122	85,86	12,18	42	86,18	11,96

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	88,46	91,16
Prestation professionnelle	84,63	88,74
Organisation des services	82,16	86,14

**Tableau 19**  
**Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs**  
**ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le sexe**

	Sexe					
	Masculin			Féminin		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<i>Relation avec le client</i>	145	88,69	11,44	250	88,33	11,25
<b>Respect</b>	145	88,74	12,87	250	87,95	13,82
<b>Confidentialité</b>	145	89,69	15,00	250	88,08	15,47
<b>Empathie</b>	145	86,71	14,60	250	86,76	14,47
<b>Accessibilité</b>	145	89,83	11,44	250	90,57	11,24
<i>Prestation professionnelle</i>	145	84,62	14,89	250	84,63	14,16
<b>Fiabilité</b>	145	86,39	14,36	250	85,73	13,54
<b>Responsabilisation</b>	143	80,37	18,81	244	81,64	19,47
<b>Apaisement</b>	143	85,37	17,39	245	86,14	16,03
<b>Solidarisation</b>	70	80,36	23,07	137	82,99	19,61
<i>Organisation des services</i>	145	82,57	13,82	250	81,93	13,44
<b>Simplicité</b>	145	82,82	15,68	250	83,72	14,25
<b>Continuité</b>	141	81,10	17,34	240	80,04	17,97
<b>Rapidité</b>	145	76,93	18,34	249	76,61	18,90
<b>Confort</b>	145	87,81	12,97	250	86,16	12,93
<b>Total</b>	145	84,85	12,82	250	84,58	12,27

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	88,46	91,16
Prestation professionnelle	84,63	88,74
Organisation des services	82,16	86,14

**Tableau 20**  
**Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le nombre de fois que l'utilisateur a utilisé les services du CSSS**

	Nombre de fois des services utilisés								
	1 fois			2 ou 3 fois			4 fois ou plus		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<b>Relation avec le client</b>	56	90,61	8,34	131	87,72	12,33	205	88,32	11,27
<b>Respect</b>	56	90,95	9,40	131	87,05	14,77	205	88,28	13,47
<b>Confidentialité</b>	56	90,27	12,30	131	87,60	17,94	205	88,80	14,28
<b>Empathie</b>	56	89,29	9,84	131	86,31	14,18	205	86,28	15,70
<b>Accessibilité</b>	56	91,70	9,81	131	89,80	11,96	205	90,26	11,20
<b>Prestation professionnelle</b>	56	87,07	11,67	131	84,80	14,31	205	83,87	14,93
<b>Fiabilité</b>	56	88,04	11,67	131	85,66	14,32	205	85,55	14,07
<b>Responsabilisation</b>	54	84,21	15,65	129	82,18	17,89	201	79,76	20,54
<b>Apaisement</b>	54	89,04	12,70	127	85,55	15,58	204	85,38	17,37
<b>Solidarisation</b>	21	83,10	22,99	61	82,46	19,38	124	82,22	20,75
<b>Organisation des services</b>	56	84,30	10,66	131	80,98	15,06	205	82,26	13,25
<b>Simplicité</b>	56	86,20	10,65	131	82,39	15,21	205	83,18	15,42
<b>Continuité</b>	49	81,41	16,05	127	79,49	18,94	202	80,73	17,40
<b>Rapidité</b>	55	81,18	15,59	131	74,96	19,84	205	76,67	18,43
<b>Confort</b>	56	86,44	10,27	131	85,60	15,10	205	87,44	12,12
<b>Total</b>	56	86,99	9,61	131	84,04	13,43	205	84,43	12,42

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	88,46	91,16
Prestation professionnelle	84,63	88,74
Organisation des services	82,16	86,14

**Tableau 21**  
**Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs**  
**ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le dernier contact avec le CSSS**

	Dernier contact								
	Moins d'un mois			De 2 à 6 mois			Plus de 6 mois		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<i>Relation avec le client</i>	180	88,15	11,81	151	88,11	11,06	62	90,33	10,40
<b>Respect</b>	180	87,80	14,44	151	87,90	13,16	62	90,22	11,31
<b>Confidentialité</b>	180	88,89	13,16	151	87,91	16,44	62	89,60	18,32
<b>Empathie</b>	180	86,35	14,98	151	86,29	14,71	62	89,41	11,82
<b>Accessibilité</b>	180	89,91	12,60	151	90,25	10,24	62	91,75	9,79
<i>Prestation professionnelle</i>	180	83,88	15,37	151	84,31	14,57	62	87,80	10,38
<b>Fiabilité</b>	180	85,13	14,40	151	86,25	13,83	62	87,88	12,22
<b>Responsabilisation</b>	176	79,99	20,68	148	80,82	18,72	61	86,41	13,19
<b>Apaisement</b>	175	85,47	17,46	149	84,75	17,16	62	89,35	11,40
<b>Solidarisation</b>	105	82,71	20,73	77	80,58	21,04	24	83,96	21,52
<i>Organisation des services</i>	180	82,27	14,34	151	81,27	13,30	62	84,11	12,00
<b>Simplicité</b>	180	82,94	15,53	151	82,62	14,65	62	86,72	12,65
<b>Continuité</b>	175	80,39	19,07	146	79,83	16,84	58	82,21	16,00
<b>Rapidité</b>	180	77,44	19,15	151	74,67	18,79	61	79,63	16,78
<b>Confort</b>	180	87,05	12,20	151	86,36	13,70	62	86,96	13,54
<b>Total</b>	180	84,35	13,45	151	84,14	12,02	62	87,06	10,40

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	88,46	91,16
Prestation professionnelle	84,63	88,74
Organisation des services	82,16	86,14

**Tableau 22a**  
**Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le programme**

	Programme											
	Consultations externes			Services généraux			Médecine			Urgence CSSS Escoumins		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<b>Relation avec le client</b>	9	94,75	6,31	76	87,77	10,68	38	87,53	12,42	76	88,18	11,18
<b>Respect</b>	9	95,56	6,87	76	87,11	13,49	38	88,20	13,55	76	87,92	12,05
<b>Confidentialité</b>	9	93,89	8,58	76	89,87	13,73	38	85,13	14,95	76	87,63	17,19
<b>Empathie</b>	9	94,81	6,48	76	85,35	14,89	38	86,32	14,64	76	85,66	15,16
<b>Accessibilité</b>	9	94,44	7,45	76	89,54	10,86	38	89,56	13,63	76	91,34	9,74
<b>Prestation professionnelle</b>	9	89,59	10,48	76	83,39	14,04	38	84,47	14,92	76	83,97	14,33
<b>Fiabilité</b>	9	94,84	6,34	76	85,35	13,17	38	85,63	14,42	76	84,68	14,28
<b>Responsabilisation</b>	9	83,33	19,84	75	79,09	19,38	38	81,78	18,44	74	82,39	18,00
<b>Apaisement</b>	9	90,00	13,64	75	84,82	17,35	37	86,85	17,16	74	83,72	16,94
<b>Solidarisation</b>	9	80,56	24,80	64	80,39	23,06	32	80,47	23,05	0		
<b>Organisation des services</b>	9	82,47	12,43	76	81,61	12,46	38	81,06	14,49	76	81,89	11,73
<b>Simplicité</b>	9	80,44	17,05	76	83,18	12,33	38	79,93	15,32	76	85,67	12,36
<b>Continuité</b>	9	81,11	18,21	74	80,00	16,81	38	81,14	15,56	70	78,19	15,57
<b>Rapidité</b>	9	74,26	17,10	76	76,34	17,80	38	75,11	20,39	75	77,02	16,10
<b>Confort</b>	9	92,67	8,89	76	85,41	13,43	38	86,45	13,80	76	84,72	13,30
<b>Total</b>	9	87,92	9,03	76	83,77	11,81	38	83,85	13,34	76	84,48	11,34

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	88,46	91,16
Prestation professionnelle	84,63	88,74
Organisation des services	82,16	86,14



**Tableau 22b**

Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le programme

	Programme								
	Urgence CSSS Forestville			Santé communautaire, Famille, enfance, jeunesse			PALV externe		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<i>Relation avec le client</i>	75	87,57	11,66	61	89,36	12,22	60	89,54	10,71
<b>Respect</b>	75	87,00	14,65	61	88,47	15,42	60	90,33	12,08
<b>Confidentialité</b>	75	89,40	12,55	61	88,85	14,73	60	88,83	19,08
<b>Empathie</b>	75	85,47	15,76	61	88,74	12,55	60	88,50	13,96
<b>Accessibilité</b>	75	89,24	12,73	61	91,15	11,54	60	90,25	10,63
<i>Prestation professionnelle</i>	75	84,07	15,13	61	85,09	16,12	60	86,60	12,59
<b>Fiabilité</b>	75	85,07	14,82	61	86,34	14,89	60	88,07	11,88
<b>Responsabilisation</b>	74	82,18	20,81	58	80,34	20,42	59	81,09	18,25
<b>Apaisement</b>	73	84,11	16,57	60	86,83	17,64	60	89,69	13,34
<b>Solidarisation</b>	0			47	82,02	20,23	55	85,36	16,52
<i>Organisation des services</i>	75	80,78	14,81	61	83,72	14,21	60	84,01	14,64
<b>Simplicité</b>	75	83,79	15,72	61	82,99	16,08	60	83,30	17,17
<b>Continuité</b>	72	78,94	20,70	60	82,17	18,17	58	83,18	18,43
<b>Rapidité</b>	75	72,86	22,80	61	79,22	16,76	60	80,54	17,73
<b>Confort</b>	75	85,87	12,25	61	89,53	12,44	60	88,71	12,81
<b>Total</b>	75	83,76	13,23	61	85,61	13,95	60	86,31	12,19

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	88,46	91,16
Prestation professionnelle	84,63	88,74
Organisation des services	82,16	86,14

**Tableau 23**  
**Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le site**

	Site								
	Site Escoumins			Site Forestville			Point de service Sacré-Cœur		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<b><i>Relation avec le client</i></b>	260	88,82	10,93	110	87,61	12,73	25	88,48	8,25
<b>Respect</b>	260	88,83	12,35	110	87,02	16,23	25	87,47	11,07
<b>Confidentialité</b>	260	88,52	16,26	110	88,82	13,80	25	89,60	11,27
<b>Empathie</b>	260	87,23	14,41	110	85,79	15,59	25	85,87	9,92
<b>Accessibilité</b>	260	90,56	10,75	110	89,39	13,16	25	91,53	7,67
<b><i>Prestation professionnelle</i></b>	260	84,78	13,92	110	84,28	16,05	25	84,59	12,28
<b>Fiabilité</b>	260	86,22	13,10	110	85,66	15,58	25	84,80	13,63
<b>Responsabilisation</b>	254	81,06	18,87	108	81,00	21,10	25	83,03	13,99
<b>Apaisement</b>	256	86,20	16,11	108	85,12	17,96	24	85,42	14,74
<b>Solidarisation</b>	154	81,62	21,47	32	82,50	21,55	21	85,00	14,49
<b><i>Organisation des services</i></b>	260	82,54	12,83	110	81,39	15,77	25	81,66	10,58
<b>Simplicité</b>	260	83,23	14,19	110	83,47	16,96	25	84,64	10,09
<b>Continuité</b>	252	81,04	16,55	106	79,64	20,59	23	77,36	16,24
<b>Rapidité</b>	259	77,75	17,18	110	74,41	22,36	25	76,30	15,23
<b>Confort</b>	260	86,91	12,93	110	86,55	13,50	25	86,16	11,03
<b>Total</b>	260	84,97	11,81	110	84,04	14,44	25	84,46	9,74

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	88,46	91,16
Prestation professionnelle	84,63	88,74
Organisation des services	82,16	86,14

**5. Résultats obtenus aux énoncés, ventilés en fonction  
des variables personnalisées par l'établissement**

**Tableau 24a**  
**Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés**  
**regroupés sous l'indicateur «Relation avec le client», en fonction du programme**

	Programme											
	Consultations externes			Services généraux			Médecine			Urgence CSSS Escoumins		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. On me traite avec politesse et respect-R	9	95,56	7,26	76	88,68	14,36	38	90,79	13,43	76	89,34	16,44
2. Tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	8	95,00	7,56	71	83,10	18,64	38	86,32	14,78	71	83,80	15,62
3. On respecte mon intimité physique-R	9	95,56	7,26	76	89,08	14,16	37	87,84	15,84	75	90,13	12,79
4. Les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	9	92,22	16,41	76	91,84	12,83	37	87,84	15,30	72	90,42	16,31
5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	9	95,56	7,26	76	87,89	17,91	38	82,63	16,22	76	85,66	19,62
6. On prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	9	93,33	8,66	76	85,53	17,54	38	85,26	16,88	76	83,42	19,15
7. L'intervenant rencontré m'écoute attentivement-E	9	96,67	5,00	75	86,27	16,75	37	87,03	15,96	75	85,73	16,45
8. L'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	9	94,44	8,82	75	83,87	17,85	38	86,32	15,67	75	87,60	15,41
36. Le CSSS est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile	8	90,00	11,95	75	83,33	20,69	37	81,62	25,44	73	87,26	17,26
37. Au CSSS on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts-AC	9	95,56	7,26	75	94,80	9,50	38	93,95	10,54	75	96,00	7,35
38. L'établissement est ouvert à des heures qui me conviennent-AC	9	96,67	5,00	75	90,67	14,27	38	92,63	14,27	75	90,53	15,67

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	88,46	91,16

**Tableau 24b**  
**Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés**  
**regroupés sous l'indicateur «Relation avec le client», en fonction du programme**

	Programme								
	Urgence CSSS Forestville			Santé communautaire, Famille, enfance, jeunesse			PALV externe		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. On me traite avec politesse et respect-R	75	87,87	15,62	61	91,80	15,00	59	92,71	12,43
2. Tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	69	80,87	22,67	56	83,39	18,12	53	87,36	15,46
3. On respecte mon intimité physique-R	75	91,20	12,30	61	90,00	16,93	60	90,33	17,85
4. Les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	74	89,86	17,00	61	90,98	15,67	59	89,83	19,07
5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	75	88,93	12,14	61	86,72	16,71	58	88,28	20,10
6. On prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi- E	75	82,93	18,44	61	87,54	16,70	60	87,50	16,94
7. L'intervenant rencontré m'écoute attentivement-E	75	87,60	16,34	61	90,66	10,93	60	90,33	13,53
8. L'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	75	85,87	17,56	61	88,03	16,11	59	87,46	16,25
36. Le CSSS est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité -AC	74	82,57	22,58	59	87,80	17,62	58	85,52	20,02
37. Au CSSS on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts-AC	75	95,33	10,18	61	94,92	8,29	60	93,67	10,41
38. L'établissement est ouvert à des heures qui me conviennent-AC	75	89,60	16,88	61	91,15	16,03	59	92,20	9,84

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	88,46	91,16

Tableau 25a

Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur «Prestation professionnelle», en fonction du programme

	Programme											
	Consultations externes			Services généraux			Médecine			Urgence CSSS Escoumins		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
9. Mes rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	9	96,67	7,07	72	88,19	13,04	34	84,71	15,02	0		
10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, qu'ils soient positifs ou négatifs-F	9	93,33	7,07	74	83,51	21,55	37	79,73	21,41	73	82,74	22,19
11. Les équipements sont adaptés à mes besoins-F	9	90,00	15,00	74	84,32	19,38	38	83,42	19,77	72	77,92	23,61
12. Les services que j'ai reçu ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état-F	9	97,78	4,41	75	85,87	15,69	38	86,58	15,29	73	84,52	19,44
13. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma qualité de vie-F	9	95,56	7,26	74	84,59	16,98	37	86,76	13,96	0		
14. On respecte les engagements pris à mon égard-F	9	95,56	7,26	74	86,49	15,03	36	87,78	16,58	68	88,24	13,71
15. On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention s'offrent à moi-F	8	92,50	11,65	72	85,28	16,95	38	86,05	16,69	71	88,17	12,11
16. Au CSSS, l'intervenant rencontré est compétent-F	9	96,67	5,00	75	86,67	17,88	38	88,16	16,08	76	87,76	16,13
17. On m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	9	88,89	9,28	72	83,47	20,15	38	87,89	13,98	64	84,38	15,11
18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	9	82,22	31,93	72	83,47	20,29	38	84,21	17,34	68	85,44	16,79
19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires-RE	8	80,00	15,12	54	67,41	28,16	27	69,26	28,54	0		
20. On m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage-RE	8	77,50	33,27	54	74,26	28,72	27	75,93	28,32	55	75,64	27,81
21. L'intervenant rencontré prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention-A	9	92,22	10,93	73	83,97	19,77	34	87,06	20,38	69	87,10	14,36
22. L'intervenant rencontré me rassure-A	9	88,89	16,91	74	84,46	17,37	36	87,50	17,63	72	82,92	19,60
23. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	9	88,89	16,91	74	86,22	17,57	37	86,76	15,64	74	83,38	17,54
24. L'intervenant rencontré favorise l'implication de mon entourage dans les services que je reçois-S	9	84,44	19,44	62	81,77	23,92	30	81,67	23,50	0		
25. On offre du support aux personnes qui m'assistent-S	8	73,75	31,59	55	79,27	22,92	28	77,86	25,29	0		

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Prestation professionnelle	84,63	88,74

Tableau 25b

Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur «Prestation professionnelle», en fonction du programme

	Programme								
	Urgence CSSS Forestville			Santé communautaire, Famille, enfance, jeunesse			PALV externe		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
9. Mes rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	0			59	84,75	19,68	55	88,36	15,37
10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, qu'ils soient positifs ou négatifs-F	74	87,03	17,73	60	86,17	16,88	59	85,93	18,30
11. Les équipements sont adaptés à mes besoins-F	74	85,54	18,22	58	86,21	17,55	56	86,07	18,16
12. Les services que j'ai reçu ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état-F	75	83,60	19,57	58	85,69	19,30	59	88,64	13,58
13. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma qualité de vie-F	0			59	85,42	19,85	59	88,31	13,67
14. On respecte les engagements pris à mon égard-F	74	84,73	20,15	60	89,17	11,54	60	89,33	15,39
15. On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention s'offrent à moi-F	69	84,49	18,11	59	85,42	18,22	59	87,97	13,49
16. Au CSSS, l'intervenant rencontré est compétent-F	75	84,93	17,66	61	87,54	16,50	58	91,03	11,50
17. On m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	68	83,82	19,85	56	81,61	21,39	53	88,49	15,86
18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	69	81,16	24,59	57	83,68	21,10	55	84,91	22,18
19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires-RE	0			24	69,17	31,06	39	65,13	34,48
20. On m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage-RE	64	80,63	23,70	35	78,29	25,72	47	82,98	19,77
21. L'intervenant rencontré prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention-A	72	84,03	19,33	55	85,64	19,51	57	88,60	17,47
22. L'intervenant rencontré me rassure-A	72	84,31	17,98	58	87,24	18,14	59	91,36	12,38
23. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	73	83,84	17,53	60	88,17	17,32	60	90,33	14,02
24. L'intervenant rencontré favorise l'implication de mon entourage dans les services que je reçois-S	0			44	85,23	20,17	54	87,04	16,09
25. On offre du support aux personnes qui m'assistent-S	0			36	77,22	25,25	49	83,47	20,47

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Prestation professionnelle	84,63	88,74

**Tableau 26a**

**Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur «Organisation des services», en fonction du programme**

	Programme											
	Consultations externes			Services généraux			Médecine			Urgence CSSS Escoumins		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
26. Il n'y a pas trop de formalités à suivre pour obtenir un service-SI	9	74,44	30,05	75	82,67	16,05	36	79,44	19,12	76	83,16	17,07
27. On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	9	86,67	16,58	76	90,79	10,43	38	87,89	18,18	76	90,53	11,65
28. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	8	77,50	19,82	69	87,97	14,31	35	83,71	18,32	62	86,94	13,38
29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone ou de rejoindre un intervenant-SI	9	81,11	26,19	68	79,26	20,97	33	71,21	23,02	0		
30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	8	75,00	32,07	46	78,70	26,04	21	74,76	27,50	41	78,78	20,88
31. Il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas-SI	8	82,50	16,69	48	71,04	22,43	28	73,93	24,85	0		
32. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	9	81,11	20,28	63	79,37	25,14	32	84,06	14,78	0		
33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés-C	8	85,00	21,38	70	82,86	21,00	34	83,82	16,52	61	81,97	16,11
34. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	8	62,50	37,32	58	70,52	26,52	33	71,82	23,91	60	69,33	24,35
35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	9	90,00	15,81	69	84,93	16,86	35	83,43	23,26	61	83,28	18,32
39. Le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	9	81,11	16,91	74	77,57	21,63	35	73,14	24,35	0		
39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé par l'infirmière est raisonnable-RA	0			0			0			74	82,03	16,72
40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable-RA	9	56,67	34,64	71	68,31	24,90	37	69,46	26,97	0		
40a. Au service d'urgence, le délai d'attente est raisonnable-RA	0			0			0			74	71,35	23,31
41. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable-RA	9	77,78	17,16	72	79,86	20,66	37	75,68	22,30	73	76,58	21,23
42. Le délai pour obtenir des services diagnostics est raisonnable-RA	8	81,25	18,85	72	79,58	20,17	37	79,73	19,65	69	78,41	18,28
43. L'atmosphère est agréable-CO	9	92,22	10,93	76	83,29	17,99	38	85,26	18,71	76	81,45	14,76
44. Les locaux sont propres-CO	9	93,33	11,18	75	86,13	15,06	38	86,58	15,47	76	85,39	19,14
45. Les équipements sont propres-CO	9	93,33	11,18	74	87,84	14,07	37	88,92	13,08	71	89,58	13,67
46. Les lieux sont sécuritaires-CO	9	95,56	7,26	76	89,47	14,04	38	88,68	14,17	75	89,20	14,50
47. Le mobilier est confortable-CO	9	88,89	13,64	76	80,13	19,08	38	82,63	16,39	74	79,05	18,14

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Organisation des services	82,16	86,14



Tableau 26b

Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur «Organisation des services», en fonction du programme

	Programme								
	Urgence CSSS Forestville			Santé communautaire, Famille, enfance, jeunesse			PALV externe		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
26. Il n'y a pas trop de formalités à suivre pour obtenir un service-SI	74	79,05	19,03	58	80,52	20,12	59	80,17	23,74
27. On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	75	89,60	15,46	60	89,00	13,11	60	89,33	15,06
28. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	69	84,06	23,09	55	86,91	18,04	52	87,88	13,48
29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone ou de rejoindre un intervenant-SI	0			57	79,47	23,18	51	80,39	24,08
30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	51	78,43	22,21	35	82,29	23,02	34	78,82	29,21
31. Il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas-SI	0			43	79,07	22,45	41	74,88	30,42
32. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	0			52	80,19	24,77	55	85,09	19,80
33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés-C	63	80,32	21,99	53	82,45	21,20	54	86,85	18,82
34. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	60	71,33	28,79	47	78,72	18,37	45	69,11	28,43
35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	64	84,84	18,26	53	85,28	19,47	45	84,22	20,39
39. Le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	0			58	80,17	19,33	55	82,00	22,06
39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé par l'infirmière est raisonnable-RA	71	79,72	20,97	0			0		
40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable-RA	0			61	73,28	23,92	55	73,64	23,68
40a. Au service d'urgence, le délai d'attente est raisonnable-RA	72	62,64	31,84	0			0		
41. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable-RA	73	73,15	27,78	59	79,83	20,13	59	82,88	17,91
42. Le délai pour obtenir des services diagnostics est raisonnable-RA	72	75,42	27,52	61	83,28	17,29	59	83,22	18,42
43. L'atmosphère est agréable-CO	74	79,05	23,06	61	86,39	17,61	59	87,80	15,65
44. Les locaux sont propres-CO	75	90,80	12,17	61	90,16	15,44	60	88,67	18,36
45. Les équipements sont propres-CO	74	90,41	12,10	58	92,59	9,83	59	92,03	12,43
46. Les lieux sont sécuritaires-CO	73	91,10	12,20	61	92,13	10,18	58	91,55	12,68
47. Le mobilier est confortable-CO	75	78,67	22,02	61	87,54	14,10	57	84,39	18,81

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Organisation des services	82,16	86,14

**Tableau 27**  
**Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés**  
**regroupés sous l'indicateur «Relation avec le client», en fonction du site**

	Site								
	Site Escoumins			Site Forestville			Point de service Sacré-Cœur		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. On me traite avec politesse et respect-R	260	90,65	13,78	109	88,99	17,16	25	89,20	12,22
2. Tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	242	85,62	15,83	100	80,10	22,54	24	85,00	14,74
3. On respecte mon intimité physique-R	258	90,00	14,60	110	90,64	15,16	25	88,00	13,54
4. Les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	255	90,47	15,84	108	89,44	17,76	25	93,60	7,57
5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	258	86,94	18,51	110	88,18	13,69	25	85,60	17,10
6. On prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi- E	260	86,08	17,49	110	83,45	19,03	25	86,80	11,45
7. L'intervenant rencontré m'écoute attentivement-E	257	88,13	15,22	110	88,00	15,84	25	87,20	11,73
8. L'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	257	87,24	16,19	110	85,91	17,99	25	83,60	11,50
36. Le CSSS est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité -AC	253	85,26	19,83	107	83,36	22,57	24	88,33	13,08
37. Au CSSS on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts-AC	259	94,90	8,86	110	94,91	10,47	24	95,00	7,80
38. L'établissement est ouvert à des heures qui me conviennent-AC	258	91,47	13,59	110	89,91	17,64	24	92,08	9,77

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	88,46	91,16

**Tableau 28**

**Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur «Prestation professionnelle», en fonction du site**

	Site								
	Site Escoumins			Site Forestville			Point de service Sacré-Cœur		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
9. Mes rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	172	87,67	14,52	35	86,00	22,26	22	85,00	13,00
10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, qu'ils soient positifs ou négatifs-F	253	84,47	19,34	109	85,69	19,83	24	82,50	21,92
11. Les équipements sont adaptés à mes besoins-F	251	83,35	19,88	105	85,81	18,85	25	82,00	21,02
12. Les services que j'ai reçu ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état-F	254	86,18	16,87	109	84,95	19,28	24	87,50	13,91
13. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma qualité de vie-F	181	86,08	16,14	33	88,18	19,60	24	87,08	13,34
14. On respecte les engagements pris à mon égard-F	249	88,07	14,46	109	86,42	18,33	23	89,13	13,11
15. On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention s'offrent à moi-F	251	86,85	14,67	103	84,85	19,09	22	87,73	13,43
16. Au CSSS, l'intervenant rencontré est compétent-F	257	88,72	15,24	110	85,91	18,39	25	85,20	14,18
17. On m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	235	85,32	16,67	101	82,87	21,88	24	87,08	13,67
18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	242	84,09	19,88	102	82,16	24,15	24	86,25	16,37
19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires-RE	112	68,93	28,89	21	58,10	38,94	19	74,21	20,90
20. On m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage-RE	187	76,95	26,94	87	79,66	24,80	16	82,50	16,53
21. L'intervenant rencontré prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention-A	238	86,76	17,55	107	85,05	19,78	24	82,92	18,05
22. L'intervenant rencontré me rassure-A	249	86,47	17,00	107	85,23	18,90	24	85,00	16,68
23. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	255	86,63	16,45	108	85,00	18,82	24	88,33	11,29
24. L'intervenant rencontré favorise l'implication de mon entourage dans les services que je reçois-S	149	83,15	21,59	30	85,67	21,28	20	88,50	13,48
25. On offre du support aux personnes qui m'assistent-S	129	78,68	24,44	27	80,74	23,68	20	83,50	15,99

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Prestation professionnelle	84,63	88,74

**Tableau 29**

**Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur «Organisation des services», en fonction du site**

	Site								
	Site Escoumins			Site Forestville			Point de service Sacré-Cœur		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
26. Il n'y a pas trop de formalités à suivre pour obtenir un service-SI	253	81,07	19,40	109	79,82	20,46	25	83,60	13,19
27. On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	259	89,61	13,58	110	89,73	14,99	25	89,60	9,78
28. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	228	86,71	14,49	99	84,65	22,65	23	87,39	15,73
29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone ou de rejoindre un intervenant-SI	166	77,47	22,47	32	80,63	28,62	20	83,00	13,80
30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	144	78,33	25,28	76	78,16	24,59	16	85,00	17,51
31. Il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas-SI	125	74,32	25,22	27	77,04	25,69	16	77,50	20,17
32. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	160	82,38	21,47	32	80,00	26,88	19	80,53	19,85
33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés-C	224	83,79	18,18	97	80,93	22,55	22	83,18	20,33
34. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	204	71,32	24,67	87	72,53	27,50	20	67,50	30,59
35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	221	84,57	18,91	93	84,95	19,65	22	82,73	15,49
39. Le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	173	78,09	22,00	34	81,18	22,80	24	80,00	15,32
39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé par l'infirmière est raisonnable-RA	74	82,03	16,72	71	79,72	20,97	0		
40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable-RA	173	70,52	25,13	35	74,57	26,61	25	65,60	23,29
40a. Au service d'urgence, le délai d'attente est raisonnable-RA	74	71,35	23,31	72	62,64	31,84	0		
41. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable-RA	251	79,52	19,63	106	73,96	27,14	25	79,20	18,91
42. Le délai pour obtenir des services diagnostics est raisonnable-RA	247	80,81	18,64	107	76,82	25,94	24	82,50	13,59
43. L'atmosphère est agréable-CO	259	84,90	16,20	109	80,46	22,83	25	85,20	14,18
44. Les locaux sont propres-CO	259	87,14	17,01	110	90,91	14,31	25	85,60	11,21
45. Les équipements sont propres-CO	250	90,20	13,19	107	90,93	11,94	25	88,00	10,00
46. Les lieux sont sécuritaires-CO	257	90,39	13,34	108	91,30	12,16	25	88,40	12,14
47. Le mobilier est confortable-CO	255	82,39	17,39	110	80,27	21,94	25	83,60	14,40

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Organisation des services	82,16	86,14

**6. Pourcentage des répondants ayant exprimé un taux de désaccord élevé par énoncé**

## **Présentation du tableau 30**

Le tableau 30 présente pour chacun des énoncés le nombre total de répondants (**n**) et, par ordre décroissant, le pourcentage des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40 %, suivi du nombre de répondants que cela représente par rapport à l'échantillon global.

Ce tableau permet donc de connaître précisément le nombre de répondants en désaccord élevé avec l'énoncé sur l'ensemble de l'échantillon. Ces données ont pour but d'aider l'établissement à mieux cibler ses zones d'amélioration et à faciliter la prise de décision en regard des investissements à consentir pour bonifier la satisfaction de la clientèle et par conséquent la prestation des services à cette même clientèle.

**Tableau 30**  
**Proportion des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation**  
**inférieur à 40 %, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant**

Énoncés	n	Proportion en désaccord	Nombre de répondants
19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires, si nécessaire-RE	19	12,50	152
40a. Au service d'urgence, délai d'attente est raisonnable-RA	18	12,33	146
40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable-RA	25	10,73	233
34. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	29	9,32	311
20. Au CSSS, on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.)-RE	24	8,28	290
30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	18	7,63	236
31. Au CSSS, il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas-SI	11	6,55	168
25. Au CSSS, on offre du support aux personnes qui m'assistent-S	10	5,68	176
29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone-SI	11	5,05	218
18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	18	4,89	368
32. Lorsque c'est possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	10	4,74	211
41. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable-RA	18	4,71	382
39. Au CSSS, le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	9	3,90	231
42. Le délai pour obtenir des services diagnostics (prises de sang, scanner, radiographie, etc.) est raisonnable-RA	14	3,70	378
36. Le CSSS est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité-AC	14	3,65	384
24. Au CSSS, l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) favorise l'implication de mon entourage dans les services que je reçois-S	7	3,52	199
26. Au CSSS, il n'y a pas trop de formalités à suivre pour obtenir un service (ce n'est pas trop compliqué, il n'y a pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.)-SI	13	3,36	387
33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés-C	11	3,21	343
21. Au CSSS, 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-A	11	2,98	369
11. Au CSSS, les équipements sont adéquats pour mes besoins-F	11	2,89	381
10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, peu importe leurs résultats-F	11	2,85	386
5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	9	2,29	393
6. Au CSSS, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	9	2,28	395
17. Au CSSS, on m'encourage à utiliser des moyens et des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	8	2,22	360
22. L'intervenant rencontré me rassure-A	8	2,11	380
39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé par l'infirmière est raisonnable-RA	3	2,07	145
23. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	8	2,07	387

Suite du tableau page suivante →

**Tableau 30 (suite)**  
**Proportion des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation**  
**inférieur à 40 %, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant**

Énoncés	n	Proportion en désaccord	Nombre de répondants
43. Au CSSS, l'atmosphère est agréable-CO	8	2,04	393
28. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	7	2,00	350
47. Le mobilier est confortable-CO	7	1,79	390
35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	6	1,79	336
2. Au CSSS, tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	6	1,64	366
12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état-F	6	1,55	387
4. Au CSSS, les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	6	1,55	388
8. Au CSSS, l'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	6	1,53	392
16. Au CSSS, l'intervenant rencontré semble compétent-F	5	1,28	392
38. Le CSSS est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)-AC	5	1,28	392
44. Les locaux sont propres-CO	5	1,27	394
13. Les services que j'ai reçus ont contribué à améliorer ma qualité de vie-F	3	1,26	238
14. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	4	1,05	381
7. L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement-E	4	1,02	392
9. Au CSSS, mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	2	0,87	229
15. On m'explique les différents choix de traitements, d'interventions ou de services qui s'offrent à moi, au regard de ma situation-F	3	0,80	376
3. On respecte mon intimité physique-R	3	0,76	393
1. Au CSSS, on me traite avec politesse et respect-R	3	0,76	394
27. Au CSSS, on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	3	0,76	394
45. Les équipements sont propres-CO	2	0,52	382
46. Les lieux sont sécuritaires-CO	2	0,51	390

N.B. Les énoncés présentant un pourcentage de désaccord de 0,0% ne sont pas présentés dans le tableau



## **Annexe**

## QUESTIONNAIRE CLIENTÈLE 2013 CSSS HAUTE-CÔTE-NORD

### INTRODUCTION

Bonjour, pourrais-je parler à (nom de l'utilisateur) : \_\_\_\_\_

*Si la personne est présente :*

Bonjour, bonsoir, je m'appelle \_\_\_\_\_. Je suis mandaté par le *CSSS de la Haute-Côte-Nord*. L'établissement désire améliorer la qualité de ses services et aimerait connaître le degré de satisfaction de sa clientèle. Avez-vous utilisé les services du *CSSS de la Haute-Côte-Nord* au cours de la dernière année ?

**SI OUI : Accepteriez-vous de répondre à mes questions? Cela prendra environ 10 minutes. Soyez certain(ne) que toutes les réponses que vous donnerez seront strictement confidentielles et ne seront utilisées qu'aux fins de cette étude sur la qualité des services. Êtes-vous en mesure de répondre aux questions présentement?**

**SI NON :** Merci beaucoup (Fin de l'entrevue)

### Si la personne est absente

L'intervieweur ne doit pas laisser de message à l'utilisateur.

*Bonjour, bonsoir, je m'appelle \_\_\_\_\_. Je travaille pour la firme de sondage \_\_\_\_\_. Nous effectuons présentement un sondage sur les soins de santé et de services sociaux offerts à la population de votre région. Quel est le meilleur moment pour rejoindre (nom de l'utilisateur) ?*

**Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le *CSSS de la Haute-Côte-Nord*. Sur une échelle graduée de 0 à 10 où 0 signifie « Totalement en désaccord » et 10, « entièrement d'accord », indiquez pour chacun des énoncés qui suivent, quel est votre degré d'accord ou de désaccord sur :**

**Si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation, n'hésitez pas à me le signaler :**

### RELATION AVEC LE CLIENT

#### Respect

1. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord on me traite avec politesse et respect.
2. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord tous les gens (usagers) sont traités équitablement (sur un même pied d'égalité).
3. On respecte mon intimité physique.

#### Confidentialité

4. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle.
5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel.

#### Empathie

6. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi.
7. L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement.
8. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord l'intervenant rencontré semble bien comprendre ma situation.

## **PRESTATION PROFESSIONNELLE**

### **Fiabilité**

#### **Passez à la Q10 si programme = urgence**

9. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous).
10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, peu importe leurs résultats.
11. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord les équipements sont adéquats pour mes besoins.
12. Les services que j'ai reçus ont stabilisé ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état.

#### **Passez à la Q14 si programme = urgence**

13. Les services que j'ai reçus ont contribué à améliorer ma qualité de vie.
14. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.).
15. On m'explique les différents choix de traitements, d'interventions ou de services qui s'offrent à moi au regard de ma situation.
16. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord l'intervenant rencontré semble compétent.

### **Responsabilisation**

17. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord on m'encourage à utiliser des moyens et des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise.
18. On me demande mon opinion pour les décisions qui me concernent.

#### **Passez à la Q20 si programme = urgence**

19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires, si nécessaire.
20. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.).

### **Apaisement**

21. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord 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.
22. L'intervenant rencontré me rassure.
23. L'intervenant rencontré me met en confiance.

### **Solidarisation**

#### **Passez à la Q26 si programme = urgence**

24. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord l'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) favorise l'implication de mon entourage dans les services que je reçois.
25. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord on offre du support aux personnes qui m'assistent.

## **ORGANISATION DES SERVICES**

### **Simplicité**

26. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord il n'y a pas trop de formalités à suivre pour obtenir un service (ce n'est pas trop compliqué, il n'y a pas trop d'étapes, pas trop de paperasse, etc.).
27. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre.
28. La documentation fournie est facile à comprendre.

#### **Passez à la Q30 si programme = urgence**

29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone.
30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre.

#### **Passez à la Q33 si programme = urgence**

31. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas.

## Continuité

- 32. Lorsque c'est possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre.
- 33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés.
- 34. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations.
- 35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels.

## Accessibilité

- 36. Le CSSS de la Haute-Côte-Nord est un établissement ou il est facile de stationner à proximité.
- 37. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord j'ai reçu les soins et services dans une langue que je comprends.
- 38. Le CSSS de la Haute-Côte-Nord est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir).

## Rapidité

### Passez à la Q39a si programme = urgence

- 39. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable.

### Passez à la Q40 si programme = autre que urgence

- 39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé par l'infirmière est raisonnable.

### Passez à la Q40a si programme = urgence

- 40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable.

### Passez à la Q41 si programme = autre que urgence

- 40a. Au service d'urgence, le délai d'attente est raisonnable.
- 41. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable.
- 42. Le délai pour obtenir des services diagnostics (prises de sang, scanner, radiographie, etc.) est raisonnable.

## Confort

- 43. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord l'atmosphère est agréable.
- 44. Les locaux sont propres.
- 45. Les équipements sont propres.
- 46. Les lieux sont sécuritaires.
- 47. Le mobilier est confortable
  
- 48. Sur une échelle de 0 à 10, en pensant à l'ensemble des services que vous avez reçus, quel est votre degré de satisfaction ?
  
- 49. Avez-vous utilisé les services d'Info-Santé au cours des douze derniers mois ?

Oui    1      
Non    2     → **Passez à la Q51a**

- 50. Sur une échelle de 0 à 10, en pensant aux services d'Info-Santé, quel est votre degré de satisfaction ?

## ÉNONCÉS SPÉCIFIQUES AU MILIEU DE VIE

51a. Avez-vous été hospitalisé au site Des Escoumins au cours des douze derniers mois ?

Oui 1   
Non 2  → Passez à la Q60

### Fiabilité

- 51. Les règlements du site Des Escoumins sont appropriés.
- 52. Les installations et les équipements sont adaptés à mes besoins.
- 53. À votre arrivée, le personnel vous a bien accueilli.
- 54. Le personnel a bien planifié votre départ.

### Confort

- 55. La nourriture est variée.
- 56. La nourriture est en quantité suffisante.
- 57. La nourriture a bon goût.

### Simplicité

- 58. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins d'hygiène) est adéquat.
- 59. Globalement, en pensant à l'ensemble de votre séjour au site Des Escoumins quel est votre degré de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 ?

### Questions sur le service d'imagerie médicale et de laboratoire

60. Avez-vous utilisé le service d'imagerie médicale (radiographie, scanner, etc.) au cours de la dernière année ?

Oui 1   
Non 2  → Passez à la Q65

### En pensant au Service d'imagerie médicale...

- 61. On vous a traité avec politesse et respect.
- 62. Le délai d'attente fut raisonnable.
- 63. On a respecté votre intimité physique.
- 64. Sur une échelle de 0 à 10, toujours en pensant au service d'imagerie médicale au CSSS (CLSC ou hôpital), quel est votre degré de satisfaction ?

65. Avez-vous utilisé les services de laboratoire (prélèvements ou autres) au cours de la dernière année ?

Oui 1   
Non 2  → Passez à la Q69

### En pensant au laboratoire...

- 66. On vous a traité avec politesse et respect.
- 67. Le délai d'attente fut raisonnable.
- 68. Sur une échelle de 0 à 10, toujours en pensant au service de laboratoire (prélèvements ou autres) au CSSS de la Haute-Côte-Nord (CLSC ou hôpital), quel est votre degré de satisfaction ?

### Questions sur la sécurité des patients

- 69. Au CSSS de la Haute-Côte-Nord, on m'a donné des consignes à respecter pour ma sécurité (Ex. : me laver les mains, respecter les consignes pour mes déplacements, signaler toutes anomalies, etc.)?
- 70. On m'a donné l'information nécessaire concernant la façon sécuritaire de prendre les médicaments prescrits.

71. En cas de problème ou d'inquiétude suivant l'intervention/service/soins, je sais à qui m'adresser pour obtenir de l'aide.
72. On m'a informé des effets secondaires et des risques potentiels associés à l'intervention/service/soins.
73. On m'a fourni toutes les informations nécessaires concernant les soins et les précautions à prendre suivant l'intervention/service (post-intervention).
74. On a procédé à une vérification de votre identité en vous demandant deux informations personnelle (nom, date de naissance, numéro de dossier) avant de vous prodiguer un traitement, de faire un examen diagnostique ou de vous administrer de la médication.

## Partie 2 : Renseignements généraux

75. Quel est votre sexe ? (Ne pas poser, voir base de données)

- |          |                            |
|----------|----------------------------|
| Masculin | 1 <input type="checkbox"/> |
| Féminin  | 2 <input type="checkbox"/> |

76. Dans quelle catégorie d'âge vous situez-vous ? (Ne pas poser, voir base de données)

- |                |                            |
|----------------|----------------------------|
| 0 à 5 ans      | 1 <input type="checkbox"/> |
| 6 à 12 ans     | 2 <input type="checkbox"/> |
| 13 à 17 ans    | 3 <input type="checkbox"/> |
| 18 à 34 ans    | 4 <input type="checkbox"/> |
| 35 à 49 ans    | 5 <input type="checkbox"/> |
| 50 à 64 ans    | 6 <input type="checkbox"/> |
| 65 à 79 ans    | 7 <input type="checkbox"/> |
| 80 ans et plus | 8 <input type="checkbox"/> |

77. Combien de fois avez-vous utilisé l'un des services du Centre de santé au cours des 12 derniers mois ?

- |                |                            |
|----------------|----------------------------|
| 1 fois         | 1 <input type="checkbox"/> |
| 2 ou 3 fois    | 2 <input type="checkbox"/> |
| 4 fois ou plus | 3 <input type="checkbox"/> |

78. À quand remonte votre dernier contact avec le Centre de santé ?

- |                    |                            |
|--------------------|----------------------------|
| Moins d'un mois    | 1 <input type="checkbox"/> |
| De 2 mois à 6 mois | 2 <input type="checkbox"/> |
| Plus de 6 mois     | 3 <input type="checkbox"/> |

79. Programme ? (Ne pas poser, voir base de données)

- 1-Consultations externes (Unité ambulatoire de médecine, clinique externe)
- 2-Services généraux, réadaptation, santé courante
- 3-Médecine
- 4-Urgence CSSS Escoumins
- 5-Urgence CSSS Forestville
- 6-Santé communautaire, Famille, enfance, jeunesse
- 7-PALV externe

80. Site ? (Ne pas poser, voir base de données)

- 1-Site Escoumins
- 2-Site Forestville
- 3-Site Bergeronnes
- 4-Point de service Sacré-Cœur

**81. Si incapacité de l'utilisateur, titre du répondant :**

- Conjoint(e) 1
- Père / Mère 2
- Autre famille 3
- Autre 4

**82. Si moins de 14 ans, titre du répondant :**

- Père / Mère 1
- Tuteur 2
- Autre famille 3

**Merci de votre collaboration**