



RÉSULTATS DU SONDRAGE SUR LA SATISFACTION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Centre de santé et de services sociaux de l'Hématite

3 avril 2014

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.17
3.1 Comparaison des résultats du CSSS de l'Hématite, aux résultats d'établissements de même mission.....	p.18
3.2 Résultats globaux de l'établissement obtenus à chacun des énoncés	p.20
3.3 Résultats globaux concernant le degré de satisfaction générale à l'égard des différents services offerts par le CSSS de l'Hématite,	p.23
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.36
6. Pourcentage des répondants ayant exprimé un taux de désaccord élevé par énoncé	p.46

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.16
Tableau 7 : Comparaison entre le degré de satisfaction de la clientèle du CSSS de l'Hématite, et celui observé dans des établissements comparables	p.18
Tableau 8 : Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants aux indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité	p.19
Tableau 9 : Moyenne calculée de tous les énoncés de #1 à #47.....	p.19
Tableau 10 : Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun des énoncés, présenté en pourcentage moyen.....	p.21
Tableau 11 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants à l'égard des différents services offerts par le CSSS et le service Info-Santé.....	p.23
Tableau 12 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants concernant la satisfaction des services lors d'une hospitalisation.....	p.23
Tableau 13 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants ayant utilisé le service d'imagerie médicale.....	p.24
Tableau 14 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants ayant utilisé le service de laboratoire	p.24
Tableau 15 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants concernant la sécurité des patients	p.25
Tableau 15a : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants concernant le service de l'accueil et les services administratifs.....	p.26
Tableau 15b : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants concernant les services en général.....	p.26
Tableau 16 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le groupe d'âge.....	p.28
Tableau 17 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le sexe.....	p.30
Tableau 18 : 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.31
Tableau 19: Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le dernier contact avec le CSSS	p.32
Tableau 20 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le programme	p.33
Tableau 21 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le site	p.35

Tableau 22 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du programme	p.37
Tableau 23 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du programme	p.39
Tableau 24 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des services », en fonction du programme	p.41
Tableau 25 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du site	p.43
Tableau 26 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du site	p.44
Tableau 27 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des services », en fonction du site.....	p.45
Tableau 28 : Proportion des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40 %, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant	p.49

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 de l'Hématite, 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 usagers¹. 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 de l'Hématite 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 440. 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 2700 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.

¹ 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

- | | |
|---------------------------|--|
| Fiabilité | 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. |
| Responsabilisation | Action destinée à accroître l'autonomie de l'utilisateur et sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne. |
| Apaisement | Attitude propre à calmer, à rassurer une personne et à lui procurer une tranquillité d'esprit, un sentiment de sécurité et de confiance. |
| Solidarisation | Action destinée à impliquer, de près ou de loin, l'entourage de l'utilisateur (sa famille, ses proches, etc.) dans l'organisation et la prestation de services. |

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 systèmes, les politiques et les procédures peuvent en assurer ou non la rapidité et la continuité. Il regroupe les quatre dimensions suivantes.*

Dimensions

- | | |
|-------------------|--|
| Simplicité | 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. |
| Continuité | Qualité assurant une prestation de services dépourvue de rupture dans la prise en charge de l'utilisateur et la circulation de l'information. |
| Rapidité | Caractéristique qui permet d'obtenir une réponse à une demande de services, ou au service lui-même, dans un laps de temps raisonnable. |
| Confort | 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 :

- 1. indicateurs utilisées pour mesurer globalement la qualité des services perçue par les usagers ;**
- 2. dimensions qualité ;**
- 3. 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.

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 Σ = 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 standards² 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	Δ	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.

² 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 de l'Hématite, s'est déroulé du 3 février au 23 mars 2014. Pour obtenir 440 répondants, 1670 usagers ont été joints au téléphone. De ces 1670, 345 sont demeurés sans réponse, 187 étaient absents, 165 ont refusé de répondre au sondage, 230 ont été considérés non admissibles au sondage (usagers n'ayant pas utilisé les services au cours des douze derniers mois) et 303 étaient hors échantillon (mauvais numéro, incapacité physique, numéro non-résidentiel, etc.).

Profil des répondants

Tableau 1
Répartition des usagers selon le groupe d'âge

	n	%
0-5 ans	56	12,73%
6-12 ans	53	12,05%
13-17 ans	8	1,82%
18-34 ans	67	15,23%
35-49 ans	114	25,91%
50-64 ans	129	29,32%
65-79 ans	13	2,95%
80 ans et plus	0	0,00%
Total	440	100%

Tableau 2
Répartition des usagers selon le sexe

	n	%
Masculin	244	55,45%
Féminin	196	44,55%
Total	440	100%

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

	n	%
1 fois	67	15,23%
2 ou 3 fois	154	35,00%
4 fois ou plus	217	49,32%
Sans réponse	2	0,45%
Total	440	100%

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

	n	%
Moins d'un mois	165	37,50%
De 1 à 6 mois	193	43,86%
Plus de 6 mois	82	18,64%
Total	440	100%

Tableau 5
Répartition des usagers selon le programme

	n	%
Enfance-jeunesse 0-5 ans	53	12,05%
Enfance-jeunesse 6-12 ans	53	12,05%
Santé communautaire (services psychosociaux, vaccination)	77	17,50%
Services ambulatoires / soins médicaux (cliniques externes, maladies chroniques)	64	14,55%
Réadaptation (physiothérapie)	42	9,55%
Urgence	77	17,50%
Dentisterie	32	7,27%
Hospitalisation (courte durée)	42	9,55%
Total	440	100%

Tableau 6
Répartition des usagers selon le site

	n	%
Centre de santé et de services sociaux de l'Hématite	421	95,68%
Dispensaire de Schefferville	19	4,32%
Total	440	100%

3. Résultats globaux de l'établissement

3.1 Comparaison des résultats du CSSS de l'Hématite, aux résultats d'établissements de même mission.

Tableau 7
Comparaison entre le degré de satisfaction de la clientèle du CSSS de l'Hématite
et celui observé dans des établissements comparables

Indicateurs	CSSS de l'Hématite n=440			Autres établissements n= 2959			Code couleur
	Résultat	Limites du résultat		Résultat	Limites du comparatif		
		Inférieure	Supérieure		Inférieure	Supérieure	
<i>Relation avec le client</i>	92%	91%	93%	91%	90%	93%	△
<i>Prestation professionnelle</i>	86%	85%	87%	88%	86%	90%	△
<i>Organisation des services</i>	83%	82%	85%	87%	85%	89%	△

Tableau 8
Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants aux indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité (n= 440)

	Résultats	Écart type	Médiane
<i>Relation avec le client</i>	91,68	8,84	94,27
Respect	92,61	10,08	96,67
Confidentialité	90,74	11,60	95,00
Empathie	90,53	11,82	93,33
Accessibilité	92,67	10,51	96,67
<i>Prestation professionnelle</i>	85,87	13,62	88,52
Fiabilité	86,29	13,47	88,75
Responsabilisation	84,25	17,08	87,50
Apaisement	88,30	14,88	93,33
Solidarisation	81,23	21,17	85,00
<i>Organisation des services</i>	83,46	12,92	85,28
Simplicité	82,94	15,99	84,00
Continuité	80,34	18,04	82,50
Rapidité	79,82	18,66	82,50
Confort	89,06	10,99	92,00

Tableau 9
Moyenne calculée de tous les énoncés #1 à #47

	n	Moy.	Écart type	Médiane
Total	440	86,41	11,39	88,82

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

Présentation du tableau 10

Le tableau 10 (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 10
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun
des énoncés présenté en pourcentage moyen par ordre décroissant

Énoncés	n	Moyenne	Écart type
37. Au CSSS, j'ai reçu les soins et services dans une langue que je comprends-AC	439	96,33	9,56
1. Au CSSS, on me traite avec politesse et respect-R	440	93,45	10,60
3. On respecte mon intimité physique-R	438	93,40	10,79
45. Les équipements sont propres-CO	426	92,32	11,00
46. Les lieux sont sécuritaires-CO	436	92,27	11,94
4. Au CSSS, les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	427	92,25	12,66
38. Le CSSS est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)-AC	433	91,94	15,14
27. Au CSSS, on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	437	91,69	12,58
7. L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement-E	439	91,16	13,11
2. Au CSSS, tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	400	90,80	13,63
44. Les locaux sont propres-CO	435	90,71	13,06
6. Au CSSS, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	439	90,66	13,29
16. Au CSSS, l'intervenant rencontré est compétent-F	436	90,48	13,46
8. Au CSSS, l'intervenant rencontré semble bien comprendre ma situation-E	438	89,86	13,31
36. Le CSSS est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité-AC	424	89,58	17,14
5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	431	89,26	13,70
28. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	380	89,05	15,50
23. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	431	88,45	15,47
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	414	88,21	15,75
22. L'intervenant rencontré me rassure-A	428	87,94	16,44
15. On m'explique tous les différents choix de traitements ou d'interventions ou de services qui s'offrent à moi au regard de ma situation-F	403	87,82	15,44
43. Au CSSS, l'atmosphère est agréable-CO	439	87,68	15,31
14. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	424	87,45	17,81
18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	406	87,27	15,48
17. Au CSSS, on m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	398	87,24	15,05

Suite du tableau page suivante →

Tableau 10 (suite)
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun
des énoncés présenté en pourcentage moyen par ordre décroissant

Énoncés	n	Moyenne	Écart type
39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé pas l'infirmière est raisonnable-RA	75	87,07	19,01
12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état-F	421	86,79	16,40
13. Les services que j'ai reçus ont contribué à améliorer ma qualité de vie-F	343	86,21	15,99
11. Au CSSS, les équipements sont adéquats pour mes besoins-F	422	84,03	18,90
35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	341	83,72	20,25
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	331	83,05	20,91
9. Au CSSS, mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	351	82,88	18,22
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	431	82,74	21,06
40a. Au service d'urgence, le délai d'attente est raisonnable-RA	74	82,43	26,37
42. Le délai pour obtenir des services diagnostics (prises de sang, scanner, radiographie, etc.) est raisonnable-RA	386	82,38	19,63
47. Le mobilier est confortable-CO	433	82,33	17,48
10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, peu importe leurs résultats-F	409	81,91	21,72
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	257	81,79	21,59
33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés-C	375	81,12	22,20
25. Au CSSS, on offre du support aux personnes qui m'assistent-S	207	80,10	24,53
30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	206	79,42	24,65
41. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable-RA	405	79,36	21,73
40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable-RA	343	78,57	21,80
20. Au CSSS, on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.)-RE	253	76,92	26,49
39. Au CSSS, le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	343	75,86	23,70
29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone-SI	325	70,83	28,72
34. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	328	69,73	26,07
31. Au CSSS, il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas-SI	243	68,72	29,56
19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires, si nécessaire-RE	152	68,16	31,21

** 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 42a au 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 de l'Hématite.

Tableau 11
Degré de satisfaction générale exprimé par l'ensemble des répondants à l'égard des différents services offerts par le CSSS de l'Hématite.

	n	Moy	Écart type
Satisfaction générale des services	440	84,66	13,61
50. Satisfaction générale des services Info-Santé	119	83,61	18,76

Tableau 12
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants concernant la satisfaction des services lors d'une hospitalisation au CSSS de l'Hématite

	n	Moy	Écart type
Satisfaction générale de votre hospitalisation	82	83,29	14,41
51. Les règlements du CSSS sont appropriés-F	79	89,75	13,49
52. Les installations et les équipements sont adaptés à mes besoins-F	81	89,88	14,10
53. À votre arrivée, le personnel vous a bien accueilli-F	82	93,29	11,97
54. Le personnel a bien planifié votre départ-F	81	89,75	12,75
55. La nourriture est variée-CO	72	71,11	23,41
56. La nourriture est en quantité suffisante-CO	72	82,22	19,15
57. La nourriture a bon goût-CO	71	63,52	25,92
58. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins d'hygiène) est adéquat-SI	66	82,42	18,06

Tableau 13
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants ayant utilisé le service d'imagerie médicale

	n	Moy	Écart type
Satisfaction du service d'imagerie médicale	143	92,38	12,16
61. On vous a traité avec politesse et respect-R	170	93,94	10,22
62. Le délai d'attente fut raisonnable-RA	170	92,41	12,48
63. On a respecté votre intimité physique-R	170	95,12	9,50

Tableau 14
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants ayant utilisé le service de laboratoire

	n	Moy	Écart type
Satisfaction du service de laboratoire	199	92,56	11,01
66. On vous a traité avec politesse et respect-R	239	94,52	9,38
67. Le délai d'attente fut raisonnable-RA	238	92,48	12,05

Tableau 15
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants concernant la sécurité des patients

	n	Moy	Écart type
69. Au CSSS, 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.)	373	82,71	22,74
70. On m'a donné l'information nécessaire concernant la façon sécuritaire de prendre les médicaments prescrits	382	91,86	13,55
71. En cas de problème ou d'inquiétude suivant l'intervention/service/soins, je sais à qui m'adresser pour obtenir de l'aide	416	87,74	16,97
72. On m'a informé des effets secondaires et des risques potentiels associés à l'intervention/service/soins	367	88,64	16,37
73. On m'a fourni toutes les informations nécessaires concernant les soins et les précautions à prendre suivant l'intervention/service (post-intervention)	386	88,55	15,77

Tableau 15a
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants concernant le service de l'accueil et des services administratifs

	n	Moy	Écart type
76. Au service à l'accueil, on m'a traité avec politesse et respect	193	91,87	13,21
77. Le personnel à l'accueil ou aux services administratifs nous traitent avec courtoisie	193	91,45	13,58
78. Au service à l'accueil ou aux services administratifs, on a traité ma demande dans un délai raisonnable	193	91,04	12,25
79. Au service à l'accueil ou aux services administratifs, on m'a donné des explications claires et précises quand à ma situation	184	87,28	17,44

Tableau 15b
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants concernant les services en général

	n	Moy	Écart type
74. Les services sont dispensés de façon équitable pour l'ensemble de la population	406	85,76	16,03

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

Tableau 16a
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le groupe d'âge

	Groupe d'âge											
	0-5 ans			6-12 ans			13-17 ans			18-34 ans		
	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type
Relation avec le client	56	92,21	5,91	53	91,73	10,73	8	88,52	9,71	67	91,84	7,99
Respect	56	93,07	8,56	53	92,48	10,82	8	87,08	13,85	67	92,41	11,19
Confidentialité	56	90,09	10,89	53	90,28	15,11	8	89,38	12,37	67	92,69	8,45
Empathie	56	91,67	8,38	53	91,26	11,14	8	88,33	10,84	67	89,80	10,65
Accessibilité	56	93,54	7,98	53	92,70	12,28	8	89,58	10,46	67	92,71	10,63
Prestation professionnelle	56	86,61	9,54	53	86,10	12,92	8	82,24	12,10	67	86,66	13,12
Fiabilité	56	86,27	9,99	53	86,67	12,48	8	81,51	11,43	67	86,89	13,63
Responsabilisation	53	85,08	14,43	53	82,59	17,41	8	84,27	14,24	65	86,27	15,64
Apaisement	54	89,20	11,23	53	89,34	14,64	8	82,50	16,31	65	87,90	16,01
Solidarisation	39	85,64	13,04	47	85,00	15,60	7	82,14	16,80	32	81,41	23,39
Organisation des services	56	83,98	9,90	53	81,77	14,11	8	76,80	14,36	67	84,98	12,20
Simplicité	56	83,48	11,34	53	80,60	17,96	8	77,90	11,77	67	87,61	12,90
Continuité	55	79,03	17,67	51	76,44	19,09	8	68,54	25,38	59	81,84	17,28
Rapidité	56	82,89	14,81	53	77,72	20,25	8	71,25	16,53	67	80,53	18,11
Confort	56	88,52	10,41	53	88,45	12,60	8	84,75	14,96	67	88,47	11,41
Total	56	87,05	7,96	53	85,87	12,14	8	81,86	11,45	67	87,38	10,67

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,68	91,27
Prestation professionnelle	85,87	87,91
Organisation des services	83,46	86,90

Tableau 16b
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le groupe d'âge

	Groupe d'âge								
	35-49 ans			50-64 ans			65-79 ans		
	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type
Relation avec le client	114	90,93	9,69	129	91,85	8,93	13	95,29	5,71
Respect	114	92,13	10,44	129	93,00	9,40	13	95,77	8,24
Confidentialité	114	90,04	11,72	129	90,74	11,69	12	92,50	11,18
Empathie	114	89,06	14,50	129	90,97	11,73	13	96,15	6,50
Accessibilité	114	92,32	10,50	129	92,36	11,11	13	96,41	5,35
Prestation professionnelle	114	83,76	15,17	129	86,72	14,44	13	89,98	11,75
Fiabilité	114	83,68	16,11	129	87,96	12,76	13	91,14	9,13
Responsabilisation	112	83,37	16,74	126	83,82	18,84	13	89,29	20,70
Apaisement	113	87,24	14,88	129	88,49	16,14	13	93,08	8,97
Solidarisation	57	76,58	24,07	82	80,43	22,96	9	77,78	30,73
Organisation des services	114	81,43	13,29	129	84,98	13,53	13	87,16	10,38
Simplicité	114	79,92	17,13	129	84,15	16,58	13	83,71	20,08
Continuité	110	79,32	16,69	127	82,87	18,81	12	85,97	12,35
Rapidité	112	76,85	20,93	129	81,49	17,95	13	85,58	13,35
Confort	114	88,57	11,27	129	90,34	10,04	13	91,08	8,70
Total	114	84,70	12,22	129	87,28	12,05	13	90,16	9,19

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,68	91,27
Prestation professionnelle	85,87	87,91
Organisation des services	83,46	86,90

Tableau 17
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le sexe

	Sexe					
	Masculin			Féminin		
	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type
Relation avec le client	244	92,12	8,21	196	91,13	9,56
Respect	244	93,30	9,18	196	91,74	11,05
Confidentialité	243	91,67	10,32	196	89,59	12,96
Empathie	244	90,69	11,60	196	90,32	12,12
Accessibilité	244	92,81	9,82	196	92,49	11,34
Prestation professionnelle	244	86,56	13,20	196	85,00	14,11
Fiabilité	244	87,26	12,81	196	85,09	14,18
Responsabilisation	238	84,44	16,34	192	84,01	18,00
Apaisement	243	88,76	14,13	192	87,71	15,79
Solidarisation	143	81,33	22,09	130	81,12	20,19
Organisation des services	244	84,60	12,32	196	82,05	13,53
Simplicité	244	84,65	14,61	196	80,82	17,36
Continuité	231	81,35	17,66	191	79,11	18,46
Rapidité	242	80,93	18,17	196	78,44	19,19
Confort	244	89,73	10,49	196	88,22	11,55
Total	244	87,23	10,82	196	85,39	12,01

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,68	91,27
Prestation professionnelle	85,87	87,91
Organisation des services	83,46	86,90

Tableau 18
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	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type
Relation avec le client	67	93,04	8,50	154	92,00	8,89	217	91,05	8,91
Respect	67	93,93	9,06	154	92,64	10,01	217	92,26	10,35
Confidentialité	67	92,84	10,34	154	90,91	11,55	216	89,93	12,00
Empathie	67	93,33	10,41	154	91,02	11,80	217	89,29	12,15
Accessibilité	67	92,14	9,64	154	93,28	9,80	217	92,40	11,30
Prestation professionnelle	67	89,02	12,98	154	86,94	13,39	217	84,11	13,84
Fiabilité	67	89,53	12,48	154	87,27	12,97	217	84,61	13,97
Responsabilisation	65	87,72	15,61	149	85,17	16,33	214	82,50	17,93
Apaisement	67	91,04	13,53	150	89,08	14,99	216	86,87	15,16
Solidarisation	32	83,59	25,25	89	83,48	19,98	150	79,27	20,99
Organisation des services	67	86,52	12,31	154	84,01	13,08	217	82,10	12,91
Simplicité	67	87,96	14,14	154	83,58	16,56	217	80,91	15,87
Continuité	57	82,12	20,55	148	82,75	15,83	215	78,09	18,60
Rapidité	66	84,28	16,18	154	79,05	19,80	216	78,98	18,49
Confort	67	90,66	9,93	154	88,81	11,53	217	88,72	10,96
Total	67	89,19	10,85	154	87,11	11,42	217	85,04	11,42

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,68	91,27
Prestation professionnelle	85,87	87,91
Organisation des services	83,46	86,90

Tableau 19
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 1 à 6 mois			Plus de 6 mois		
	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type
Relation avec le client	165	91,38	9,29	193	90,92	8,72	82	94,08	7,81
Respect	165	92,24	10,49	193	92,09	9,96	82	94,55	9,38
Confidentialité	165	90,33	11,74	192	89,56	12,30	82	94,33	8,71
Empathie	165	89,54	13,05	193	90,18	11,05	82	93,33	10,62
Accessibilité	165	93,27	11,27	193	91,45	10,44	82	94,31	8,71
Prestation professionnelle	165	84,50	14,42	193	85,61	12,62	82	89,21	13,85
Fiabilité	165	84,91	14,82	193	86,00	12,43	82	89,76	12,49
Responsabilisation	162	82,12	18,49	188	84,82	15,34	80	87,23	17,66
Apaisement	164	88,34	14,56	189	87,05	15,40	82	91,08	14,03
Solidarisation	116	81,38	20,47	124	80,69	20,24	33	82,73	26,93
Organisation des services	165	82,43	13,31	193	82,50	12,40	82	87,80	12,58
Simplicité	165	81,45	15,84	193	81,53	16,35	82	89,26	13,93
Continuité	160	79,92	18,06	192	79,20	17,36	70	84,42	19,45
Rapidité	165	78,92	20,18	192	78,85	17,12	81	83,94	18,60
Confort	165	88,21	11,97	193	88,58	10,22	82	91,90	10,35
Total	165	85,43	11,97	193	85,72	10,79	82	90,00	10,97

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,68	91,27
Prestation professionnelle	85,87	87,91
Organisation des services	83,46	86,90

Tableau 20a
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le programme

	Programme											
	Enfance-jeunesse 0-5 ans			Enfance-jeunesse 6-12 ans			Santé communautaire (services psychosociaux, vaccination)			Services ambulatoires / soins médicaux (cliniques externes, maladies chroniques)		
	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type
Relation avec le client	53	92,13	6,01	53	91,73	10,73	77	89,98	9,28	64	92,01	7,99
Respect	53	92,92	8,65	53	92,48	10,82	77	89,81	11,05	64	92,34	9,18
Confidentialité	53	90,00	10,83	53	90,28	15,11	77	88,83	11,78	64	90,94	10,94
Empathie	53	91,32	8,48	53	91,26	11,14	77	88,87	13,09	64	91,09	11,53
Accessibilité	53	93,81	8,06	53	92,70	12,28	77	91,90	9,20	64	93,02	9,18
Prestation professionnelle	53	86,12	9,48	53	86,10	12,92	77	84,99	13,15	64	85,30	15,50
Fiabilité	53	85,75	9,95	53	86,67	12,48	77	84,53	14,25	64	86,55	14,14
Responsabilisation	50	84,28	14,47	53	82,59	17,41	75	84,60	14,36	63	84,74	20,30
Apaisement	51	88,95	11,28	53	89,34	14,64	76	86,67	15,63	64	88,07	16,47
Solidarisation	39	85,64	13,04	47	85,00	15,60	57	84,74	14,62	45	76,78	29,39
Organisation des services	53	83,62	9,93	53	81,77	14,11	77	81,82	12,79	64	83,70	12,76
Simplicité	53	83,18	11,43	53	80,60	17,96	77	80,37	16,89	64	82,38	15,18
Continuité	52	78,93	17,82	51	76,44	19,09	75	80,28	16,44	61	81,43	15,83
Rapidité	53	82,41	14,88	53	77,72	20,25	77	77,47	17,64	64	79,14	19,90
Confort	53	88,21	10,60	53	88,45	12,60	77	88,25	10,58	64	89,97	10,32
Total	53	86,71	8,02	53	85,87	12,14	77	85,02	11,46	64	86,34	11,73

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,68	91,27
Prestation professionnelle	85,87	87,91
Organisation des services	83,46	86,90

Tableau 20b
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le programme

	Programme											
	Réadaptation (physiothérapie)			Urgence			Dentisterie			Hospitalisation (courte durée)		
	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type	n	Résultats	Écart type
Relation avec le client	42	91,16	8,03	77	93,51	9,68	32	89,81	9,14	42	92,28	8,40
Respect	42	93,57	8,53	77	94,59	10,26	32	90,99	11,69	42	94,52	9,37
Confidentialité	42	90,83	10,18	77	94,74	9,90	32	86,09	12,81	41	91,59	9,84
Empathie	42	88,53	11,11	77	92,42	12,96	32	88,65	11,51	42	90,71	13,06
Accessibilité	42	92,06	13,53	77	92,77	12,71	32	92,55	8,58	42	92,54	9,00
Prestation professionnelle	42	84,18	11,39	77	89,43	14,19	32	83,87	13,35	42	84,40	17,29
Fiabilité	42	84,89	11,62	77	89,34	14,83	32	85,19	12,06	42	86,00	15,99
Responsabilisation	41	83,21	16,03	76	87,76	16,14	31	79,06	17,44	41	83,41	20,86
Apaisement	42	86,75	14,09	75	91,07	14,82	32	88,28	12,48	42	86,07	17,63
Solidarisation	27	77,41	20,16	NA	NA	NA	23	74,57	25,40	35	78,57	27,00
Organisation des services	42	82,45	11,85	77	88,24	13,62	32	81,27	11,21	42	81,98	14,79
Simplicité	42	81,60	14,15	77	91,71	11,71	32	79,28	16,74	42	79,20	20,55
Continuité	42	79,37	19,23	67	84,45	21,21	32	80,94	15,50	42	79,29	17,83
Rapidité	42	79,56	15,20	77	83,85	20,79	32	77,21	13,63	40	79,33	22,68
Confort	42	88,19	11,12	77	91,56	10,98	32	87,48	10,55	42	88,45	11,33
Total	42	85,15	9,95	77	90,18	11,84	32	84,23	10,64	42	85,41	13,54

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,68	91,27
Prestation professionnelle	85,87	87,91
Organisation des services	83,46	86,90

Tableau 21
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le site

	Site					
	CSSS de l'Hématite			Dispensaire de Schefferville		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	421	91,81	8,77	19	88,80	10,18
Respect	421	92,75	10,02	19	89,47	11,03
Confidentialité	420	90,94	11,52	19	86,32	12,78
Empathie	421	90,58	11,68	19	89,30	15,01
Accessibilité	421	92,86	10,43	19	88,42	11,57
Prestation professionnelle	421	85,93	13,53	19	84,59	15,84
Fiabilité	421	86,27	13,53	19	86,92	12,37
Responsabilisation	411	84,27	16,89	19	83,73	21,40
Apaisement	416	88,51	14,56	19	83,68	20,60
Solidarisation	258	81,41	20,82	15	78,00	27,18
Organisation des services	421	83,42	12,84	19	84,43	14,95
Simplicité	421	82,89	15,88	19	84,08	18,60
Continuité	403	80,26	18,09	19	82,06	17,29
Rapidité	419	79,76	18,79	19	80,96	15,82
Confort	421	89,04	10,96	19	89,37	12,03
Total	421	86,45	11,30	19	85,58	13,58

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,68	91,27
Prestation professionnelle	85,87	87,91
Organisation des services	83,46	86,90

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

Tableau 22a

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

	Programme											
	Enfance-jeunesse 0-5 ans			Enfance-jeunesse 6-12 ans			Santé communautaire			Services ambulatoires / soins médicaux		
	n	Moy	Écart type	n	Moy	Écart type	n	Moy	Écart type	n	Moy	Écart type
1. Au CSSS, on me traite avec politesse et respect-R	53	93,40	10,73	53	93,77	9,85	77	90,13	11,86	64	93,59	9,98
2. Au CSSS, tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	49	91,02	11,23	51	91,18	16,57	71	87,46	15,09	58	91,21	11,41
3. On respecte mon intimité physique-R	52	93,85	9,93	52	92,88	12,42	77	91,82	10,60	64	92,34	10,20
4. Au CSSS, les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	51	92,55	11,97	53	90,94	16,56	76	89,61	13,71	63	92,38	11,32
5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	52	87,12	13,33	52	90,58	14,20	77	88,18	12,85	61	90,00	12,52
6. Au CSSS, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	53	92,08	10,63	52	91,15	12,31	77	88,57	17,37	64	92,66	9,47
7. L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement-E	53	92,64	9,02	52	91,54	11,78	77	89,48	13,56	64	90,47	15,78
8. Au CSSS, l'intervenant rencontré semble bien comprendre ma situation-E	53	89,25	10,16	53	90,75	11,58	77	88,57	12,74	63	90,79	13,11
36. Le CSSS est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité-AC	53	89,81	16,58	51	92,16	14,74	76	88,95	15,19	58	90,86	15,48
37. Au CSSS, j'ai reçu les soins et services dans une langue que je comprends-AC	52	96,73	7,34	53	96,60	10,91	77	94,81	10,59	64	96,88	6,87
38. Le CSSS est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)-AC	53	94,91	9,53	53	89,06	20,03	75	92,00	11,74	64	91,72	14,32

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,68	91,27

Tableau 22b

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

	Programme											
	Réadaptation			Urgence			Dentisterie			Hospitalisation		
	n	Moy	Écart type	n	Moy	Écart type	n	Moy	Écart type	n	Moy	Écart type
1. Au CSSS, on me traite avec politesse et respect-R	42	94,52	9,42	77	94,68	11,65	32	93,44	8,65	42	95,71	9,66
2. Au CSSS, tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	35	91,43	13,09	69	93,19	12,78	29	86,90	16,92	38	93,68	10,51
3. On respecte mon intimité physique-R	42	94,29	8,01	77	95,19	10,59	32	92,19	14,75	42	94,76	10,18
4. Au CSSS, les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	41	92,20	11,51	73	95,34	11,31	30	92,00	11,86	40	93,00	11,14
5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	41	89,02	12,61	76	93,82	11,54	31	79,35	19,82	41	90,49	12,44
6. Au CSSS, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	42	89,29	11,35	77	92,08	13,80	32	88,13	12,03	42	89,76	15,38
7. L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement-E	42	88,10	14,35	77	93,51	13,35	32	90,94	8,93	42	91,90	14,52
8. Au CSSS, l'intervenant rencontré semble bien comprendre ma situation-E	41	88,78	11,66	77	91,69	14,18	32	86,88	19,58	42	90,48	14,47
36. Le CSSS est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité-AC	41	89,51	18,70	75	87,87	20,88	31	89,68	16,83	39	88,46	18,29
37. Au CSSS, j'ai reçu les soins et services dans une langue que je comprends-AC	42	96,67	8,74	77	96,49	12,65	32	98,13	5,35	42	95,48	8,61
38. Le CSSS est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)-AC	42	89,76	21,24	75	93,47	15,64	31	89,68	14,72	40	93,25	12,07

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,68	91,27

Tableau 23a

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

	Programme											
	Enfance-jeunesse 0-5 ans			Enfance-jeunesse 6-12 ans			Santé communautaire			Services ambulatoires / soins médicaux		
	n	Moy	Écart type	n	Moy	Écart type	n	Moy	Écart type	n	Moy	Écart type
9. Au CSSS, mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	53	79,06	17,24	50	84,80	16,93	75	81,07	22,75	63	85,87	15,83
10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, peu importe leurs résultats-F	50	81,00	22,88	49	82,04	19,36	71	81,55	19,97	61	80,98	22,93
11. Au CSSS, les équipements sont adéquats pour mes besoins-F	50	81,80	18,37	51	82,75	19,71	74	81,35	19,25	63	84,60	21,39
12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état-F	48	88,13	13,63	53	86,98	15,14	73	84,25	16,99	62	87,26	17,38
13. Les services que j'ai reçus ont contribué à améliorer ma qualité de vie-F	46	86,52	14,64	49	86,53	14,80	74	84,19	17,75	64	87,97	15,85
14. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	52	89,81	10,93	53	88,30	13,69	72	85,83	18,29	63	85,40	21,24
15. On m'explique tous les différents choix de traitements ou d'interventions ou de services qui s'offrent à moi au regard de ma situation-F	44	90,91	10,96	49	88,78	12,69	72	86,94	15,53	61	89,18	14,53
16. Au CSSS, l'intervenant rencontré est compétent-F	53	88,11	12,26	53	93,21	12,98	76	89,74	11,89	64	89,69	14,58
17. Au CSSS, on m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	46	86,52	12,69	48	86,46	15,09	71	87,75	12,21	60	89,33	14,48
18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	46	89,57	12,46	48	86,25	14,38	74	87,43	13,45	62	87,26	19,35
19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires, si nécessaire-RE	18	68,33	35,69	22	63,64	32,59	35	72,57	26,27	27	66,67	34,53
20. Au CSSS, on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.)-RE	23	80,00	17,32	33	76,36	23,69	46	81,30	20,07	36	70,56	34,55
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	46	90,22	9,77	51	89,41	14,89	73	85,75	15,80	61	87,70	18,65
22. L'intervenant rencontré me rassure-A	51	88,63	12,81	53	89,81	15,50	76	86,58	17,01	63	86,98	19,31
23. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	51	88,24	15,96	53	89,06	14,84	75	87,33	16,63	64	89,38	14,35
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	37	87,03	12,44	45	85,11	15,61	52	85,58	13,05	43	75,81	31,19
25. Au CSSS, on offre du support aux personnes qui m'assistent-S	29	82,41	19,21	40	83,50	17,77	45	84,44	19,84	31	74,19	33,54

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Prestation professionnelle	85,87	87,91

Tableau 23b

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

	Programme											
	Réadaptation			Urgence			Dentisterie			Hospitalisation		
	n	Moy	É.T.	n	Moy	É.T.	n	Moy	É.T.	n	Moy	É.T.
9. Au CSSS, mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	42	81,90	18,90	NA	NA	NA	32	82,19	15,18	36	86,11	15,91
10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, peu importe leurs résultats-F	39	80,51	23,95	69	85,65	22,33	30	80,00	21,81	40	81,25	21,86
11. Au CSSS, les équipements sont adéquats pour mes besoins-F	41	83,66	16,85	74	89,86	14,57	29	82,41	19,58	40	83,25	21,41
12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état-F	41	84,88	14,85	72	89,44	16,52	30	85,67	18,51	42	86,90	18,28
13. Les services que j'ai reçus ont contribué à améliorer ma qualité de vie-F	40	85,25	14,50	NA	NA	NA	29	85,86	13,23	41	87,56	19,21
14. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	41	88,54	16,82	70	88,86	21,10	32	87,19	15,71	41	86,10	19,98
15. On m'explique tous les différents choix de traitements ou d'interventions ou de services qui s'offrent à moi au regard de ma situation-F	42	85,71	14,34	67	87,61	19,16	30	86,00	15,22	38	86,58	18,64
16. Au CSSS, l'intervenant rencontré est compétent-F	42	88,57	12,99	77	92,08	15,92	30	91,00	9,95	41	91,22	14,18
17. Au CSSS, on m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	40	87,00	11,81	68	88,09	17,21	29	83,79	13,74	36	86,11	22,59
18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	38	86,32	15,84	67	89,25	14,39	31	82,90	16,57	40	86,50	17,48
19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires, si nécessaire-RE	17	62,94	34,60	NA	NA	NA	16	61,25	32,63	17	78,82	23,95
20. Au CSSS, on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.)-RE	19	73,16	25,40	52	81,54	26,52	18	71,67	29,15	26	73,08	31,97
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	41	85,37	15,98	72	91,25	16,44	30	88,00	13,24	40	87,25	17,54
22. L'intervenant rencontré me rassure-A	41	87,32	14,67	73	90,82	15,70	30	87,67	14,06	41	84,39	20,13
23. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	42	86,90	13,34	74	90,95	15,10	31	88,06	12,50	41	85,85	19,75
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	27	80,37	21,57	NA	NA	NA	23	73,91	27,92	30	79,67	25,53
25. Au CSSS, on offre du support aux personnes qui m'assistent-S	17	76,47	21,49	NA	NA	NA	16	75,00	26,33	29	77,59	32,26

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Prestation professionnelle	85,87	87,91

Tableau 24a

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

	Programme											
	Enfance-jeunesse 0-5 ans			Enfance-jeunesse 6-12 ans			Santé communautaire			Services ambulatoires / soins médicaux		
	n	Moy	E.T.	n	Moy	E.T.	n	Moy	E.T.	n	Moy	E.T.
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	51	80,78	21,43	53	77,74	23,42	76	82,37	23,26	63	84,29	21,23
27. Au CSSS, on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	51	92,75	9,81	53	92,83	13,21	76	91,18	11,77	64	90,78	13,49
28. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	46	90,87	9,62	44	89,09	17,63	66	87,73	16,15	57	87,72	19,37
29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone-SI	52	75,19	23,72	49	70,20	29,47	66	67,88	32,13	57	72,81	28,65
30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	21	86,67	17,98	23	83,91	20,61	40	75,50	20,99	28	79,64	29,12
31. Au CSSS, il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas-SI	34	74,41	22,99	36	62,78	35,51	54	67,22	29,04	44	69,77	30,15
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	50	83,00	22,88	48	82,29	20,76	68	82,21	21,22	56	85,00	19,63
33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés-C	47	80,00	22,26	47	77,23	26,10	67	81,04	18,35	54	83,33	16,25
34. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	37	64,32	26,51	43	66,05	24,80	54	66,30	23,66	49	71,22	23,86
35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	38	78,95	23,11	37	82,70	18,05	62	83,87	16,73	46	83,91	20,60
39. Au CSSS, le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	52	81,15	17,34	49	72,45	26,18	76	75,13	24,41	60	76,50	24,62
39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé pas l'infirmière est raisonnable-RA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable-RA	51	81,76	19,26	51	77,25	19,81	74	77,70	21,49	59	77,97	22,50
40a. Au service d'urgence, le délai d'attente est raisonnable-RA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
41. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable-RA	47	82,13	16,93	48	80,00	21,44	69	76,38	20,72	58	78,62	26,25
42. Le délai pour obtenir des services diagnostics (prises de sang, scanner, radiographie, etc.) est raisonnable-RA	41	82,93	15,04	47	84,04	20,07	70	80,57	20,56	58	82,76	20,67
43. Au CSSS, l'atmosphère est agréable-CO	53	87,74	13,82	53	86,79	15,78	77	84,81	18,75	64	89,84	10,91
44. Les locaux sont propres-CO	53	88,49	14,60	53	90,19	15,38	77	89,74	12,56	63	91,75	11,29
45. Les équipements sont propres-CO	51	92,55	9,97	53	91,70	13,55	74	90,81	10,44	63	92,38	10,73
46. Les lieux sont sécuritaires-CO	52	90,58	14,34	53	91,89	14,94	77	92,60	10,05	63	93,33	9,16
47. Le mobilier est confortable-CO	51	81,18	12,91	53	81,70	15,03	77	83,38	14,38	62	82,42	20,38

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Organisation des services	83,46	86,90

Tableau 24b

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

	Programme											
	Réadaptation			Urgence			Dentisterie			Hospitalisation		
	n	Moy	E.T.	n	Moy	E.T.	n	Moy	E.T.	n	Moy	E.T.
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	42	79,52	20,95	76	89,61	15,27	31	77,74	21,56	39	84,36	19,71
27. Au CSSS, on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	42	92,14	10,01	77	93,90	10,02	32	91,25	12,12	42	87,14	19,42
28. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	38	90,26	13,45	63	92,06	12,33	29	87,24	12,51	37	86,22	19,49
29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone-SI	39	71,79	27,71	NA	NA	NA	30	70,00	25,73	32	66,88	32,67
30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	18	81,11	21,11	36	86,94	24,59	18	68,33	29,56	22	70,00	28,12
31. Au CSSS, il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas-SI	29	71,38	29,97	NA	NA	NA	24	70,00	26,21	22	66,36	32,59
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	41	85,12	19,89	NA	NA	NA	29	81,38	19,41	39	81,79	22,93
33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés-C	39	79,74	27,19	58	85,17	24,37	29	79,66	19,55	34	80,59	24,11
34. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	32	65,63	29,61	53	78,30	27,44	27	73,33	23,53	33	71,21	28,59
35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	38	82,11	25,27	56	86,79	21,07	27	87,04	15,89	37	83,78	20,60
39. Au CSSS, le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	41	75,61	26,18	NA	NA	NA	31	73,55	18,36	34	75,59	26,76
39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé pas l'infirmière est raisonnable-RA	NA	NA	NA	75	87,07	19,01	NA	NA	NA	NA	NA	NA
40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable-RA	42	80,71	22,78	NA	NA	NA	29	78,28	17,54	37	76,49	29,08
40a. Au service d'urgence, le délai d'attente est raisonnable-RA	NA	NA	NA	74	82,43	26,37	NA	NA	NA	NA	NA	NA
41. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable-RA	40	78,25	20,86	74	80,68	24,40	31	78,39	13,44	38	81,05	23,46
42. Le délai pour obtenir des services diagnostics (prises de sang, scanner, radiographie, etc.) est raisonnable-RA	40	82,50	16,91	63	82,86	23,58	31	81,29	13,60	36	82,50	21,16
43. Au CSSS, l'atmosphère est agréable-CO	42	90,95	11,65	76	89,34	16,92	32	85,31	13,44	42	86,19	16,37
44. Les locaux sont propres-CO	42	87,38	15,63	75	93,60	11,58	30	91,33	10,74	42	92,14	12,00
45. Les équipements sont propres-CO	40	89,50	14,49	74	95,27	8,64	31	92,26	8,84	40	93,00	10,91
46. Les lieux sont sécuritaires-CO	42	90,48	12,87	75	94,53	10,17	32	89,69	15,34	42	92,38	10,31
47. Le mobilier est confortable-CO	41	82,93	16,32	76	84,87	19,76	31	79,68	15,38	42	79,29	23,41

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Organisation des services	83,46	86,90

Tableau 25

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

	Site					
	CSSS de l'Hématite			Dispensaire de Schefferville		
	n	Moy	Écart type	n	Moy	Écart type
1. Au CSSS, on me traite avec politesse et respect-R	421	93,56	10,49	19	91,05	12,86
2. Au CSSS, tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	385	90,88	13,55	15	88,67	15,98
3. On respecte mon intimité physique-R	419	93,60	10,79	19	88,95	9,94
4. Au CSSS, les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	408	92,38	12,64	19	89,47	13,11
5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	414	89,49	13,62	17	83,53	14,98
6. Au CSSS, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	420	90,71	13,36	19	89,47	11,77
7. L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement-E	420	91,26	12,72	19	88,95	20,25
8. Au CSSS, l'intervenant rencontré semble bien comprendre ma situation-E	420	89,79	13,26	18	91,67	14,65
36. Le CSSS est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité-AC	407	89,75	16,86	17	85,29	23,22
37. Au CSSS, j'ai reçu les soins et services dans une langue que je comprends-AC	420	96,45	9,55	19	93,68	9,55
38. Le CSSS est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)-AC	414	92,13	14,98	19	87,89	18,13

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,68	91,27

Tableau 26

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

	Site					
	CSSS de l'Hématite			Dispensaire de Schefferville		
	n	Moy	E.T.	n	Moy	E.T.
9. Au CSSS, mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	333	82,88	18,19	18	82,78	19,34
10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, peu importe leurs résultats-F	390	81,95	21,83	19	81,05	19,97
11. Au CSSS, les équipements sont adéquats pour mes besoins-F	404	83,76	19,13	18	90,00	11,38
12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état-F	402	86,87	16,38	19	85,26	17,12
13. Les services que j'ai reçus ont contribué à améliorer ma qualité de vie-F	324	86,17	16,21	19	86,84	12,04
14. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	405	87,38	17,93	19	88,95	15,60
15. On m'explique tous les différents choix de traitements ou d'interventions ou de services qui s'offrent à moi au regard de ma situation-F	385	87,71	15,56	18	90,00	12,83
16. Au CSSS, l'intervenant rencontré est compétent-F	417	90,53	13,34	19	89,47	16,15
17. Au CSSS, on m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	380	87,11	15,20	18	90,00	11,38
18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	387	87,34	15,08	19	85,79	22,69
19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires, si nécessaire-RE	144	68,68	30,96	8	58,75	36,43
20. Au CSSS, on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.)-RE	242	77,19	26,06	11	70,91	35,62
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	395	88,38	15,24	19	84,74	24,35
22. L'intervenant rencontré me rassure-A	409	88,31	15,96	19	80,00	23,80
23. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	412	88,54	15,45	19	86,32	16,06
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	243	82,26	20,78	14	73,57	32,72
25. Au CSSS, on offre du support aux personnes qui m'assistent-S	197	80,20	24,31	10	78,00	30,11

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Prestation professionnelle	85,87	87,91

Tableau 27

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

	Site					
	CSSS de l'Hématite			Dispensaire de Schefferville		
	n	Moy	E.T.	n	Moy	E.T.
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	413	82,66	20,92	18	84,44	24,79
27. Au CSSS, on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	418	91,87	12,48	19	87,89	14,37
28. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	362	89,09	15,58	18	88,33	14,25
29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone-SI	309	70,26	28,91	16	81,88	22,87
30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	196	79,34	24,58	10	81,00	27,26
31. Au CSSS, il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas-SI	232	68,49	29,47	11	73,64	32,64
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	315	83,24	20,67	16	79,38	25,68
33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés-C	360	81,11	22,41	15	81,33	16,85
34. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	314	69,30	26,27	14	79,29	19,40
35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	328	83,60	20,41	13	86,92	16,01
39. Au CSSS, le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	326	75,61	23,99	17	80,59	17,13
39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé pas l'infirmière est raisonnable-RA	75	87,07	19,01	NA	NA	NA
40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable-RA	325	78,52	21,92	18	79,44	20,14
40a. Au service d'urgence, le délai d'attente est raisonnable-RA	74	82,43	26,37	0		
41. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable-RA	386	79,27	21,67	19	81,05	23,55
42. Le délai pour obtenir des services diagnostics (prises de sang, scanner, radiographie, etc.) est raisonnable-RA	369	82,47	19,52	17	80,59	22,49
43. Au CSSS, l'atmosphère est agréable-CO	420	87,62	15,42	19	88,95	12,86
44. Les locaux sont propres-CO	417	90,74	13,00	18	90,00	14,95
45. Les équipements sont propres-CO	408	92,40	10,89	18	90,56	13,49
46. Les lieux sont sécuritaires-CO	418	92,32	11,98	18	91,11	11,32
47. Le mobilier est confortable-CO	415	82,14	17,62	18	86,67	13,28

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Organisation des services	83,46	86,90

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

Présentation du tableau 28

Le tableau 28 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 28
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 en désaccord
19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires, si nécessaire-RE	152	15,79%	24
31. Au CSSS, il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas-SI	243	15,23%	37
57. La nourriture a bon goût-CO	71	14,08%	10
29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone-SI	325	13,85%	45
34. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	328	10,98%	36
20. Au CSSS, on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.)-RE	253	7,91%	20
39. Au CSSS, le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	343	7,29%	25
30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	206	7,28%	15
25. Au CSSS, on offre du support aux personnes qui m'assistent-S	207	6,76%	14
40a. Au service d'urgence, le délai d'attente est raisonnable-RA	74	6,76%	5
33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés-C	375	5,87%	22
40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable-RA	343	5,25%	18
41. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable-RA	405	5,19%	21
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	257	5,06%	13
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	431	4,64%	20
10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, peu importe leurs résultats-F	409	4,40%	18
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	331	4,23%	14
55. La nourriture est variée-CO	72	4,17%	3
35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	341	3,52%	12
42. Le délai pour obtenir des services diagnostics (prises de sang, scanner, radiographie, etc.) est raisonnable-RA	386	3,37%	13
58. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins d'hygiène) est adéquat-SI	66	3,03%	2
56. La nourriture est en quantité suffisante-CO	72	2,78%	2
39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé pas l'infirmière est raisonnable-RA	75	2,67%	2
11. Au CSSS, les équipements sont adéquats pour mes besoins-F	422	2,13%	9
36. Le CSSS est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité-AC	424	2,12%	9
9. Au CSSS, mes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	351	1,99%	7
14. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	424	1,89%	8
22. L'intervenant rencontré me rassure-A	428	1,64%	7
23. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	431	1,62%	7

Tableau 28 (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 en désaccord
18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	406	1,48%	6
13. Les services que j'ai reçus ont contribué à améliorer ma qualité de vie-F	343	1,46%	5
12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état-F	421	1,43%	6
47. Le mobilier est confortable-CO	433	1,39%	6
38. Le CSSS est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)-AC	433	1,39%	6
28. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	380	1,32%	5
17. Au CSSS, on m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	398	1,26%	5
52. Les installations et les équipements sont adaptés à mes besoins-F	81	1,23%	1
53. À votre arrivée, le personnel vous a bien accueilli-F	82	1,22%	1
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	414	1,21%	5
15. On m'explique tous les différents choix de traitements ou d'interventions ou de services qui s'offrent à moi au regard de ma situation-F	403	,99%	4
8. Au CSSS, l'intervenant rencontré semble bien comprendre ma situation-E	438	,91%	4
43. Au CSSS, l'atmosphère est agréable-CO	439	,91%	4
2. Au CSSS, tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	400	,75%	3
27. Au CSSS, on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	437	,69%	3
7. L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement-E	439	,68%	3
46. Les lieux sont sécuritaires-CO	436	,46%	2
16. Au CSSS, l'intervenant rencontré est compétent-F	436	,46%	2
37. Au CSSS, j'ai reçu les soins et services dans une langue que je comprends-AC	439	,46%	2
45. Les équipements sont propres-CO	426	,23%	1
4. Au CSSS, les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	427	,23%	1
5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	431	,23%	1
44. Les locaux sont propres-CO	435	,23%	1
3. On respecte mon intimité physique-R	438	,23%	1
6. Au CSSS, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	439	,23%	1
54. Le personnel a bien planifié votre départ-F	81	0,00%	0
51. Les règlements du CSSS sont appropriés-F	79	0,00%	0
1. Au CSSS, on me traite avec politesse et respect-R	440	0,00%	0