

**RÉSULTATS DU SONDRAGE SUR LA SATISFACTION
DE LA CLIENTÈLE**

Centre de santé et de services sociaux de Port-Cartier

4 juin 2012

Table des matières

1. Présentation du rapport	p.4
1.1. Considérations préliminaires	p.5
1.2 Questionnaire utilisé	p.5
1.3 Méthode d'échantillonnage	p.5
1.4 Définition des trois (3) indicateurs de satisfaction et des douze (12) dimensions de la qualité d'un service	p.6
1.5 Présentation des données	p.8
1.6 Traitement et analyse des données	p.9
2. Description de l'échantillon et profil des répondants	p.12
3. Résultats globaux de l'établissement.....	p.16
3.1 Comparaison des résultats du CSSS de Port-Cartier aux résultats d'établissements de même mission.....	p.17
3.2 Résultats globaux de l'établissement obtenus à chacun des énoncés	p.19
3.3 Résultats globaux concernant le degré de satisfaction générale à l'égard des différents services offerts par le CSSS de Port-Cartier	p.22
4. Résultats regroupés par indicateurs et ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement.....	p.25
5. Résultats obtenus aux énoncés, ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement	p.31
6. Pourcentage des répondants ayant exprimé un taux de désaccord élevé par énoncé	p.38
Annexe : Énoncés classés par indicateur	

Liste des tableaux

Tableau 1 : Répartition des usagers selon le groupe d'âge.....	p.13
Tableau 2 : Répartition des usagers selon le sexe	p.14
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.14
Tableau 4 : Répartition des usagers selon le dernier contact avec le CSSS	p.14
Tableau 5 : Répartition des usagers selon le programme	p.15
Tableau 6 : Comparaison entre le degré de satisfaction de la clientèle du CSSS de Port-Cartier et celui observé dans des établissements comparables	p.17
Tableau 7 : Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants aux indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité	p.18
Tableau 8 : Moyenne calculée de tous les énoncés de #1 à #47.....	p.18
Tableau 9 : Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun des énoncés, présenté en pourcentage moyen.....	p.20
Tableau 10 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants à l'égard des différents services offerts par le CSSS de Port-Cartier et le service Info-Santé.....	p.22
Tableau 11 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants concernant la satisfaction des services lors d'une hospitalisation.....	p.22
Tableau 12 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants ayant utilisé le service d'imagerie médicale.....	p.23
Tableau 13 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants ayant utilisé le service de laboratoire	p.23
Tableau 14 : Degré de satisfaction général exprimé par l'ensemble des répondants concernant la sécurité des patients	p.24
Tableau 15 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le groupe d'âge.....	p.26
Tableau 16 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le sexe.....	p.27
Tableau 17 : 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.28
Tableau 18 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le dernier contact avec le CSSS	p.29
Tableau 19 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le programme	p.30
Tableau 20 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du programme	p.32
Tableau 21 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du programme	p.34
Tableau 22 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des services », en fonction du programme.....	p.36
Tableau 23 : Proportion des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40 %, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant	p.40

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 Port-Cartier, au cours des 12 derniers mois. Utilisés dans le cadre d'une démarche d'agrément, 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 Port-Cartier 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. Ce dernier renseignement permet alors de pouvoir calculer la proportion des usagers ayant utilisé chaque service, par rapport à l'ensemble des usagers ayant été desservis dans la dernière année.

Une fois ces pourcentages connus, ils sont appliqués sur le nombre total d'entrevues téléphoniques à réaliser soit environ 300. Nous obtenons ainsi les quotas ou le nombre de personnes qui devront être contactées pour que chaque service soit représenté proportionnellement à leur degré d'utilisation. 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 par 4 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 habituellement de 1500 à 2000 noms. Les interviewers n'ont plus qu'à contacter les usagers choisis jusqu'à ce qu'on ait atteint le quota

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.

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.

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'usager. Cette relation est empreinte d'humanisme et fondée sur le respect de la personne et de ses droits. Il regroupe les trois 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'usager. 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.

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'usager, 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'usager 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 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 cinq 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.

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.

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 :

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

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.

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	△	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 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

Pour obtenir 325 répondants, 1475 usagers ont été joints au téléphone, du 10 au 18 mai 2012. De ces 1475 appels, 325 ont été complétés, 439 sont demeurés sans réponse, 273 étaient absents, 105 ont refusé de répondre au sondage, 130 ont été considérés non admissibles au sondage (usagers n'ayant pas utilisé les services au cours des douze derniers mois) et 203 étaient hors échantillon (mauvais numéro, numéro non-résidentiel, incapacité physique).

Profil des répondants

Tableau 1
Répartition des usagers selon le groupe d'âge

		n	%
Groupe d'âge	0-5 ans	45	13,85%
	6-12 ans	38	11,69%
	13-17 ans	8	2,46%
	18-34 ans	24	7,38%
	35-49 ans	56	17,23%
	50-64 ans	88	27,08%
	65-79 ans	59	18,15%
	80 ans et plus	7	2,15%
Total		325	100%

Tableau 2
Répartition des usagers selon le sexe

		n	%
Sexe	Masculin	132	40,62%
	Féminin	193	59,38%
Total		325	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	%
Nombre de fois où les services ont été utilisés	1 fois	47	14,46%
	2 ou 3 fois	114	35,08%
	4 fois ou plus	164	50,46%
Total		325	100%

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

		n	%
Dernier contact	Un mois et moins	120	36,92%
	De 2 à 6 mois	166	51,08%
	Plus de 6 mois	39	12,00%
Total		325	100%

Tableau 5
Répartition des usagers selon le programme

		n	%
Programme	Enfance-jeunesse (0-5 ans)	30	9,23%
	Enfance-jeunesse (6-12 ans)	30	9,23%
	Santé communautaire 13 ans et plus	85	26,15%
	Mini Chirurgie	30	9,23%
	Services ambulatoires	25	7,69%
	Services externes	25	7,69%
	Spirométrie	25	7,69%
	Urgence	75	23,08%
Total		325	100%

3. Résultats globaux de l'établissement

3.1 Comparaison des résultats du CSSS de Port-Cartier aux résultats d'établissements de même mission.

Tableau 6
Comparaison entre le degré de satisfaction de la clientèle du CSSS de Port-Cartier
et celui observé dans des établissements comparables

Indicateurs	CSSS de Port-Cartier n=325			Autres établissements n= 2166			Code couleur
	Résultat	Limites du résultat		Résultat	Limites du comparatif		
		Inférieure	Supérieure		Inférieure	Supérieure	
<i>Relation avec le client</i>	92	90	93	89	87	92	△
<i>Prestation professionnelle</i>	88	86	89	85	82	89	△
<i>Organisation des services</i>	87	86	88	84	81	88	△

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 7
Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants aux indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité (n=433)

	Résultats	Écart type	Médiane
<i>Relation avec le client</i>	91,53	10,70	95,00
Respect	92,24	10,54	96,67
Confidentialité	91,73	12,75	100,00
Empathie	90,72	13,04	96,67
<i>Prestation professionnelle</i>	87,94	13,19	91,43
Fiabilité	88,20	13,05	92,50
Responsabilisation	86,11	16,59	90,00
Apaisement	90,23	14,27	96,67
Solidarisation	83,70	20,03	90,00
<i>Organisation des services</i>	87,02	11,51	89,47
Simplicité	86,10	15,10	90,00
Continuité	83,45	18,96	87,50
Accessibilité	92,37	11,46	100,00
Rapidité	81,50	17,58	85,00
Confort	90,95	10,31	94,00

Tableau 8
Moyenne calculée de tous les énoncés #1 à #47

	Résultat	Écart type	Médiane
Moyenne des énoncés #1 à #47	88,17	11,09	90,87

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

Présentation du tableau 9

Le tableau 9 (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 10 (page suivante) et autres tableaux où apparaissent les énoncés

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

Tableau 9
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
37. À l'établissement on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts-AC	309	96,15	11,18
46. Les lieux sont sécuritaires-CO	320	95,00	8,71
45. Les équipements sont propres-CO	314	94,81	10,27
3. On respecte mon intimité physique-R	320	94,50	10,31
44. Les locaux sont propres-CO	324	94,44	10,70
4. Les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	309	94,14	12,83
27. On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	324	93,09	11,09
1. On me traite avec politesse et respect-R	325	93,05	11,61
28. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	274	92,59	11,40
7. L'intervenant rencontré m'écoute attentivement-E	324	91,60	13,85
16. L'intervenant rencontré est compétent-F	325	91,48	13,64
38. L'établissement est ouvert à des heures qui me conviennent-AC	319	91,29	17,43
8. L'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	322	90,84	14,63
43. L'atmosphère est agréable-CO	324	90,71	14,05
23. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	318	90,60	14,25
22. L'intervenant rencontré me rassure-A	316	90,09	15,30
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	303	89,77	15,54
5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	320	89,75	15,71
6. On prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	325	89,69	15,21
36. L'établissement est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité-AC	296	89,66	19,45
9. Mes rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	219	89,50	16,46
12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état-F	317	88,99	16,94
17. On m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	285	88,98	15,04
35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	256	88,87	17,51
18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	289	88,82	17,12
2. Tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	303	88,81	16,48
13. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma qualité de vie-F	236	88,73	15,13

Suite du tableau page suivante →

Tableau 9 (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
15. On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi-F	285	88,53	15,65
11. Les équipements sont adaptés à mes besoins-F	303	87,92	16,80
39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé par l'infirmière est raisonnable-RA	74	86,89	18,35
42. Le délai pour obtenir des services diagnostics est raisonnable-RA	299	86,59	17,43
33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés-C	258	86,36	19,58
14. On respecte les engagements pris à mon égard-F	298	85,81	20,60
26. Il n'y a pas trop de formalités à suivre pour obtenir un service-SI	309	85,50	19,38
30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	167	85,21	21,98
24. L'intervenant rencontré favorise l'implication de mon entourage dans les services que je reçois-S	179	83,97	20,78
32. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	204	83,63	22,54
10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, qu'ils soient positifs ou négatifs-F	304	83,36	23,06
47. Le mobilier est confortable-CO	322	82,76	18,57
41. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable-RA	298	82,38	20,30
25. On offre du support aux personnes qui m'assistent-S	148	81,69	22,99
20. On m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage-RE	199	81,16	23,98
40a. Au service d'urgence, délai d'attente est raisonnable-RA	74	80,00	24,04
39. Le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	211	79,24	23,35
34. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	235	75,15	26,37
19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires-RE	126	74,60	27,38
40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable-RA	230	73,61	23,63
31. Il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas-SI	143	72,45	31,67
29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone-SI	195	71,44	29,57

** 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. 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 Port-Cartier.

Tableau 10
Degré de satisfaction générale exprimé par l'ensemble des répondants à l'égard des différents services offerts par le CSSS de Port-Cartier

	n	Moy.	Écart type
Satisfaction générale des services	325	86,49	14,57
Satisfaction générale du service Info-Santé	125	86,96	16,62

Tableau 11
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants concernant la satisfaction des services lors d'une hospitalisation

	n	Moy.	Écart type
Satisfaction générale de l'hospitalisation	49	87,55	17,62
51. Les règlements sont appropriés-F	47	91,28	11,54
52. Les installations et les équipements sont adaptés à mes besoins-F	49	90,20	17,14
53. A votre arrivée, le personnel vous a bien accueilli-F	49	91,43	16,07
54. Le personnel a bien planifié votre départ-F	49	90,41	14,99
55. La nourriture est variée-CO	40	79,25	22,69
56. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	39	85,13	15,71
57. La nourriture a bon goût-CO	40	77,25	25,62
58. L'horaire des activités de la vie quotidienne est adéquat-SI	42	88,81	13,83

Tableau 12
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	171	95,26	7,69
61. On vous a traité avec politesse et respect	173	96,18	7,81
62. Le délai d'attente fut raisonnable	172	93,43	12,06
63. On a respecté votre intimité physique	173	96,24	6,76

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

	n	Moy.	Écart type
Satisfaction du service de laboratoire	207	93,38	10,20
66. On vous a traité avec politesse et respect	208	95,96	8,90
67. Le délai d'attente fut raisonnable	206	91,41	13,31

Tableau 14
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants
concernant la sécurité des patients

	n	Moy.	Écart type
69. 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.)	280	84,93	23,03
70. On m'a donné l'information nécessaire concernant la façon sécuritaire de prendre les médicaments prescrits	282	90,99	16,78
71. En cas de problème ou d'inquiétude suivant l'intervention/service/soins, je sais à qui m'adresser pour obtenir de l'aide	297	84,75	22,45
72. On m'a informé des effets secondaires et des risques potentiels associés à l'intervention/service/soins	275	86,55	20,91
73. On m'a fourni toutes les informations nécessaires concernant les soins et les précautions à prendre suivant l'intervention/service (post-intervention)	262	88,51	18,31

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

Tableau 15
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			6 à 12 ans			13 à 17 ans			18 à 34 ans			35 à 49 ans			50 à 64 ans			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	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	45	91,48	11,75	38	91,83	9,92	8	97,50	2,99	24	90,59	11,09	56	90,80	11,18	88	91,01	12,10	59	92,67	8,26	7	89,18	8,54
Respect	45	93,04	10,32	38	93,25	10,41	8	97,08	5,76	24	93,75	9,30	56	91,31	11,15	88	91,40	11,94	59	92,32	8,97	7	88,33	10,50
Confidentialité	45	89,67	14,63	38	92,50	11,49	8	98,13	3,72	24	92,08	14,36	56	91,07	11,39	87	91,09	14,83	59	93,56	10,09	7	90,00	10,00
Empathie	45	91,26	13,93	38	90,00	11,70	8	97,50	3,88	24	86,94	18,33	56	90,06	13,88	88	90,64	13,84	59	92,32	9,19	7	89,05	9,95
Prestation professionnelle	45	86,85	15,14	38	86,68	13,03	8	89,68	11,43	24	85,88	19,42	56	86,85	12,16	88	88,55	12,27	59	89,73	11,87	7	92,64	7,65
Fiabilité	45	86,88	13,69	38	87,78	12,13	8	89,63	18,23	24	85,06	19,80	56	86,79	13,12	88	88,88	11,48	59	90,31	11,70	7	93,18	7,34
Responsabilisation	41	84,23	19,83	37	83,74	17,60	8	87,40	14,98	22	86,06	24,56	54	85,94	13,96	80	87,25	15,10	56	86,85	15,18	6	91,39	11,18
Apaisement	45	88,96	17,20	37	88,51	15,75	8	95,42	5,89	23	90,58	15,69	56	89,40	13,24	86	90,10	14,62	59	92,18	12,14	7	92,14	8,96
Solidarisation	31	83,55	21,73	27	82,04	20,58	4	78,75	16,52	9	80,00	27,50	24	80,00	23,08	53	86,32	16,15	36	83,47	21,07	5	96,00	8,94
Organisation des services	45	84,86	11,39	38	85,84	10,16	8	91,00	7,90	24	86,04	12,90	56	85,62	14,01	88	87,51	10,66	59	89,68	11,04	7	88,94	8,05
Simplicité	45	85,49	15,52	38	84,10	17,53	8	92,17	7,70	24	85,69	16,00	56	85,57	16,12	88	86,65	14,37	59	87,02	14,15	7	85,02	14,14
Continuité	41	81,26	18,83	37	80,20	19,64	8	85,31	21,95	23	77,10	29,20	55	81,80	18,47	83	85,06	15,04	55	88,98	17,37	7	82,38	24,85
Accessibilité	45	89,48	12,42	38	94,78	8,61	8	97,50	7,07	24	93,13	10,29	56	90,77	12,52	88	93,22	10,26	58	92,36	13,74	7	91,43	9,20
Rapidité	44	78,41	17,50	38	79,43	15,88	8	85,73	16,33	24	81,39	19,02	56	81,40	19,83	87	80,26	18,32	59	85,88	15,13	7	87,14	11,76
Confort	45	88,10	9,38	38	90,32	8,28	8	95,09	3,50	24	89,89	10,34	56	89,09	13,78	88	92,15	8,34	59	93,06	11,38	7	93,73	6,83
Total	45	86,75	11,93	38	87,27	9,80	8	91,82	7,59	24	86,96	13,53	56	87,07	12,19	88	88,47	10,76	59	90,19	10,35	7	90,20	7,48

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,53	88,95
Prestation professionnelle	87,94	84,89
Organisation des services	87,02	83,70

Tableau 16
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>	132	91,29	10,00	193	91,69	11,18
Respect	132	92,02	10,18	193	92,39	10,81
Confidentialité	131	91,68	12,18	193	91,76	13,16
Empathie	132	90,40	12,18	193	90,93	13,63
<i>Prestation professionnelle</i>	132	87,34	12,68	193	88,35	13,55
Fiabilité	132	87,78	12,74	193	88,49	13,28
Responsabilisation	126	85,93	15,67	178	86,24	17,26
Apaisement	129	90,04	13,28	192	90,36	14,92
Solidarisation	82	81,59	21,02	107	85,33	19,18
<i>Organisation des services</i>	132	87,08	10,87	193	86,98	11,95
Simplicité	132	84,67	15,67	193	87,08	14,66
Continuité	126	84,74	18,34	183	82,56	19,38
Accessibilité	132	92,03	12,33	192	92,60	10,85
Rapidité	132	81,50	16,68	191	81,51	18,21
Confort	132	91,43	9,65	193	90,63	10,74
Total	132	87,96	10,48	193	88,31	11,51

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,53	88,95
Prestation professionnelle	87,94	84,89
Organisation des services	87,02	83,70

Tableau 17
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
Relation avec le client	47	93,65	10,54	114	89,76	12,22	164	92,14	9,43
Respect	47	93,69	10,18	114	91,40	11,37	164	92,41	10,05
Confidentialité	47	92,66	13,47	113	89,42	14,11	164	93,05	11,34
Empathie	47	94,11	11,25	114	88,51	15,79	164	91,28	11,07
Prestation professionnelle	47	90,26	11,23	114	85,64	15,88	164	88,87	11,38
Fiabilité	47	89,86	11,97	114	86,15	15,14	164	89,15	11,59
Responsabilisation	38	87,83	15,73	107	83,79	19,22	159	87,25	14,72
Apaisement	46	92,97	10,62	112	87,65	17,46	163	91,23	12,42
Solidarisation	22	87,73	13,69	62	78,71	25,06	105	85,81	17,22
Organisation des services	47	89,86	10,22	114	85,28	13,27	164	87,43	10,35
Simplicité	47	90,15	12,42	114	83,79	17,65	164	86,55	13,61
Continuité	39	87,35	13,09	109	80,19	22,06	161	84,70	17,62
Accessibilité	47	94,11	10,57	113	91,56	11,74	164	92,42	11,52
Rapidité	47	85,90	16,10	113	78,71	19,21	163	82,17	16,55
Confort	47	91,61	9,75	114	90,18	11,26	164	91,30	9,78
Total	47	90,82	9,93	114	86,17	12,94	164	88,80	9,76

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,53	88,95
Prestation professionnelle	87,94	84,89
Organisation des services	87,02	83,70

Tableau 18
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le dernier contact avec le CSSS

	Dernier contact								
	Un mois et moins			De 2 à 6 mois			Plus de 6 mois		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	120	90,73	12,28	166	92,38	9,08	39	90,31	11,81
Respect	120	91,25	11,85	166	93,40	9,44	39	90,34	10,41
Confidentialité	119	91,39	14,02	166	92,14	10,99	39	91,03	15,69
Empathie	120	89,83	14,56	166	91,55	11,87	39	89,91	12,99
Prestation professionnelle	120	87,32	13,86	166	88,72	13,02	39	86,50	11,84
Fiabilité	120	87,82	13,58	166	88,70	13,04	39	87,24	11,53
Responsabilisation	113	85,31	17,19	154	87,18	16,14	37	84,10	16,74
Apaisement	118	89,70	16,23	165	90,93	13,11	38	88,82	12,68
Solidarisation	71	81,20	22,67	93	85,11	18,22	25	85,60	18,50
Organisation des services	120	85,98	12,81	166	88,05	10,56	39	85,86	11,06
Simplicité	120	84,74	15,86	166	87,69	14,24	39	83,54	15,90
Continuité	115	81,38	21,83	156	84,96	16,88	38	83,49	17,56
Accessibilité	120	91,67	12,74	165	92,54	10,77	39	93,80	10,19
Rapidité	120	81,27	17,33	164	82,74	17,17	39	77,01	19,65
Confort	120	90,17	12,64	166	91,52	8,63	39	90,94	8,90
Total	120	87,34	12,22	166	89,05	10,39	39	86,99	10,26

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,53	88,95
Prestation professionnelle	87,94	84,89
Organisation des services	87,02	83,70

Tableau 19
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 13 ans et plus			Mini Chirurgie			Services ambulatoires			Services externes			Spirométrie			Urgence		
	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	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	30	91,31	12,82	30	90,98	10,47	85	91,72	8,61	30	93,83	8,67	25	94,35	6,35	25	92,47	9,21	25	89,96	11,13	75	89,95	13,82
Respect	30	92,89	11,03	30	92,00	11,26	85	93,20	7,97	30	93,94	8,58	25	93,67	7,76	25	93,33	8,50	25	88,33	12,96	75	90,78	13,42
Confidentialité	30	89,83	15,11	30	91,50	12,33	85	91,24	11,93	30	94,83	8,46	25	92,60	10,32	25	94,40	9,39	25	91,80	9,34	74	90,68	16,56
Empathie	30	90,78	15,82	30	89,67	11,59	85	90,75	10,72	30	93,33	12,92	25	95,87	5,80	25	90,13	14,70	25	90,13	13,21	75	88,71	15,62
Prestation professionnelle	30	87,08	16,33	30	85,14	13,91	85	86,73	11,37	30	91,47	8,38	25	92,97	5,92	25	86,30	13,92	25	86,37	16,17	75	88,74	15,07
Fiabilité	30	87,09	13,92	30	86,34	12,81	85	87,50	11,87	30	90,95	9,71	25	93,18	6,45	25	86,41	14,14	25	87,35	15,77	75	88,31	15,29
Responsabilisation	29	85,78	21,25	29	82,64	17,48	80	83,90	15,80	27	91,73	10,46	24	88,65	12,18	22	84,05	19,37	25	84,97	15,60	68	88,28	17,42
Apaisement	30	88,78	19,33	29	87,53	16,65	82	89,65	10,63	30	94,67	7,30	25	96,47	6,09	25	90,27	13,57	25	88,00	18,63	75	89,36	16,50
Solidarisation	25	85,00	21,79	23	79,78	22,08	60	83,58	18,60	20	84,50	14,68	22	92,95	10,31	19	78,68	26,19	20	80,75	24,40	NA	NA	NA
Organisation des services	30	84,08	11,30	30	84,15	10,77	85	85,97	10,21	30	89,87	9,12	25	91,84	7,88	25	86,60	12,13	25	85,01	17,46	75	88,61	11,98
Simplicité	30	85,71	15,26	30	79,84	18,88	85	84,58	14,75	30	88,49	11,92	25	89,25	11,85	25	82,90	17,91	25	84,61	16,38	75	90,05	13,57
Continuité	28	80,30	19,86	29	76,70	20,89	83	81,51	18,38	29	86,26	20,59	24	90,73	14,36	24	84,55	14,92	25	86,03	18,72	67	84,90	19,95
Accessibilité	30	87,56	13,91	30	94,39	9,47	85	92,16	9,08	30	95,06	10,00	25	94,93	10,50	25	95,53	6,17	24	91,25	16,65	75	91,09	13,17
Rapidité	29	76,24	17,81	30	77,44	16,55	84	80,57	14,95	30	84,81	16,25	25	89,63	11,61	25	77,63	22,69	25	77,10	25,86	75	84,93	16,33
Confort	30	87,62	8,43	30	90,98	8,26	85	90,38	9,47	30	93,75	8,11	25	95,16	6,39	25	93,48	7,75	25	87,52	21,52	75	90,70	8,94
Total	30	86,44	12,44	30	85,79	10,24	85	87,28	9,64	30	91,16	8,08	25	92,65	6,15	25	87,54	11,59	25	86,37	15,30	75	88,95	12,53

Résultat global pour les indicateurs		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,53	88,95
Prestation professionnelle	87,94	84,89
Organisation des services	87,02	83,70

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

Tableau 20a
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 13 ans et plus			Mini Chirurgie		
	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	30	92,00	12,97	30	92,67	11,43	85	95,18	8,11	30	96,00	6,75
2. Tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	30	90,67	19,46	29	88,28	18,53	80	89,50	14,13	27	90,37	12,55
3. On respecte mon intimité physique-R	30	96,00	7,70	30	94,67	10,42	83	95,06	7,55	28	94,29	13,72
4. Les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	29	90,34	20,09	29	95,52	9,48	80	94,13	10,64	30	97,67	8,17
5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	30	89,00	13,22	29	87,59	19,39	83	89,04	15,51	30	92,00	11,86
6. On prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi- E	30	92,33	12,78	30	88,00	15,40	85	89,41	14,00	30	91,67	15,10
7. L'intervenant rencontré m'écoute attentivement-E	30	91,00	19,00	30	90,33	13,51	85	92,47	9,87	29	93,79	12,37
8. L'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	29	88,97	19,34	30	90,67	12,30	85	90,35	11,70	29	94,14	13,50

Résultat global pour l'indicateur		
	<i>CSSS</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	91,53	88,95

Tableau 20b
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés
regroupés sous l'indicateur «Relation avec le client», en fonction du programme

	Programme											
	Services ambulatoires			Services externes			Spirométrie			Urgence		
	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	25	92,40	11,65	25	93,20	9,88	25	89,60	14,28	75	91,33	14,92
2. Tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	21	91,90	14,01	24	90,42	13,34	25	82,80	19,26	67	87,46	18,70
3. On respecte mon intimité physique-R	25	96,40	7,00	25	96,00	6,45	24	92,92	12,33	75	92,67	13,29
4. Les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	23	94,35	12,37	24	96,25	9,24	22	95,00	8,59	72	92,64	15,92
5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	25	92,00	12,25	25	93,60	10,36	25	90,00	11,90	73	88,63	20,02
6. On prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi- E	25	95,20	7,70	25	88,80	15,90	25	88,00	15,55	75	87,87	18,55
7. L'intervenant rencontré m'écoute attentivement-E	25	96,40	6,38	25	90,00	16,07	25	91,20	14,81	75	89,60	16,48
8. L'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	25	96,00	6,45	25	91,60	15,19	25	91,20	14,53	74	88,78	18,20

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Relation avec le client	91,53	88,95

Tableau 21a
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 13 ans et plus			Mini Chirurgie		
	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	27	91,85	13,31	24	88,33	15,79	68	88,38	16,81	28	91,79	15,88
10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, qu'ils soient positifs ou négatifs-F	26	82,69	21,46	27	81,11	22,59	79	84,94	20,93	26	81,92	26,08
11. Les équipements sont adaptés à mes besoins-F	28	86,43	17,89	29	84,14	20,09	80	89,38	13,81	27	89,63	15,06
12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état-F	30	85,67	23,00	29	88,28	17,94	83	87,59	12,65	29	93,45	10,10
13. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma qualité de vie-F	27	84,44	22,42	28	87,14	19,60	80	88,50	10,69	28	90,71	14,12
14. On respecte les engagements pris à mon égard-F	26	85,00	21,40	27	87,78	15,02	81	86,79	16,42	26	89,62	17,32
15. On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi-F	27	86,67	20,75	25	87,20	19,69	72	86,81	14,32	26	92,31	14,78
16. L'intervenant rencontré est compétent-F	30	92,33	18,70	30	88,67	14,56	85	88,94	13,97	30	95,00	9,38
17. On m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	27	87,04	20,16	28	85,71	18,14	76	88,16	13,54	24	93,75	10,13
18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	28	90,71	19,61	29	86,21	20,43	72	85,14	17,60	25	95,60	8,70
19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires-RE	11	62,73	34,67	11	67,27	30,36	41	74,88	25,90	12	78,33	14,67
20. On m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage-RE	18	75,00	30,92	16	76,88	29,15	49	79,80	19,20	14	85,00	20,66
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	29	87,93	20,94	28	87,50	18,38	75	88,27	12,01	28	93,93	11,00
22. L'intervenant rencontré me rassure-A	30	88,67	19,43	29	87,59	17,25	81	89,63	11,45	29	95,52	7,36
23. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	30	89,33	20,67	29	88,28	16,05	81	90,49	11,39	30	94,67	9,00
24. L'intervenant rencontré favorise l'implication de mon entourage dans les services que je reçois-S	21	85,71	23,15	23	82,61	20,94	60	83,50	20,07	18	86,67	12,83
25. On offre du support aux personnes qui m'assistent-S	21	81,43	23,93	19	77,37	27,05	40	80,25	21,78	16	85,00	16,73

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Prestation professionnelle	87,94	84,89

Tableau 21b
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés
regroupés sous l'indicateur «Prestation professionnelle», en fonction du programme

	Programme											
	Services ambulatoires			Services externes			Spirométrie			Urgence		
	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	24	93,33	11,29	24	87,50	14,52	24	86,67	24,79	NA	NA	NA
10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, qu'ils soient positifs ou négatifs-F	24	89,58	14,29	24	70,83	34,38	24	77,50	26,09	74	87,16	20,51
11. Les équipements sont adaptés à mes besoins-F	23	90,00	13,14	23	90,43	13,31	25	87,60	17,86	68	86,32	20,36
12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état-F	24	92,92	14,29	25	91,20	13,33	25	89,60	18,59	72	88,19	21,05
13. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma qualité de vie-F	25	93,60	9,52	23	89,57	13,64	25	88,00	18,71	NA	NA	NA
14. On respecte les engagements pris à mon égard-F	24	93,33	8,68	23	75,65	34,35	25	84,80	18,06	66	83,79	24,67
15. On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi-F	23	92,61	8,10	21	87,14	15,86	23	86,52	18,49	68	89,85	14,30
16. L'intervenant rencontré est compétent-F	25	96,80	6,27	25	92,80	10,61	25	93,60	10,36	75	90,80	15,05
17. On m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	21	92,86	8,45	21	88,10	12,50	23	91,30	14,24	65	88,62	16,85
18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	23	91,30	12,90	22	90,45	16,47	24	88,75	16,24	66	89,24	17,74
19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires-RE	21	85,24	22,28	14	74,29	36,10	16	70,63	27,68	NA	NA	NA
20. On m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage-RE	21	90,00	13,04	15	78,00	29,33	16	72,50	27,20	50	85,00	24,76
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	24	96,67	6,37	22	90,91	14,11	24	88,33	18,80	73	89,18	17,54
22. L'intervenant rencontré me rassure-A	25	96,80	6,27	24	89,17	15,01	25	87,20	20,31	73	89,04	18,19
23. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	25	96,40	6,38	25	90,40	13,99	25	88,00	17,80	73	89,45	15,36
24. L'intervenant rencontré favorise l'implication de mon entourage dans les services que je reçois-S	20	92,50	11,64	19	80,53	23,21	18	76,67	29,51	NA	NA	NA
25. On offre du support aux personnes qui m'assistent-S	19	91,58	11,19	16	76,25	32,63	17	81,18	23,95	NA	NA	NA

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Prestation professionnelle	87,94	84,89

Tableau 22a

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 13 ans et plus			Mini Chirurgie		
	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	29	82,76	23,28	29	83,45	26,63	80	85,13	16,15	28	88,93	29
27. On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	30	95,33	6,81	30	92,67	13,88	84	91,43	11,10	30	95,33	30
28. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	26	96,15	8,98	19	93,68	11,65	75	91,87	10,49	26	93,08	26
29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone-SI	24	77,08	25,96	22	64,09	39,84	61	70,82	26,85	25	72,40	24
30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	12	79,17	28,11	13	82,31	24,21	38	83,68	22,35	18	91,67	12
31. Il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas-SI	15	65,33	35,63	14	47,14	35,39	45	74,89	28,33	17	81,18	15
32. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	24	82,50	19,84	23	74,78	32,60	66	82,42	20,98	22	85,91	24
33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés-C	21	79,52	26,92	22	90,00	14,47	65	83,54	18,15	25	91,20	21
34. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	18	61,67	27,49	24	64,17	31,20	61	73,61	24,15	20	79,00	18
35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	19	86,32	23,38	24	86,25	22,42	67	87,46	13,74	23	93,48	19
36. Il est facile de stationner à proximité de l'établissement-AC	27	80,00	32,23	26	90,77	22,44	80	88,63	16,89	24	90,00	27
37. À l'établissement on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts-AC	27	99,26	2,67	27	98,52	5,34	83	95,54	9,91	29	97,93	27
38. L'établissement est ouvert à des heures qui me conviennent-AC	30	86,00	21,75	30	93,67	11,29	84	92,14	14,32	29	95,17	30
39. Le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	25	78,80	24,89	23	76,52	26,04	72	77,64	20,10	24	82,08	25
39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé par 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	27	73,33	21,84	29	65,86	29,10	78	75,90	19,44	28	74,64	27
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	26	77,31	20,11	25	84,00	16,07	81	80,74	19,02	26	89,62	26
42. Le délai pour obtenir des services diagnostics est raisonnable-RA	26	79,23	21,15	27	84,07	16,70	81	87,41	13,02	29	91,72	26
43. L'atmosphère est agréable-CO	30	83,67	21,73	30	89,67	12,99	85	90,00	11,34	30	95,33	30
44. Les locaux sont propres-CO	29	82,76	23,28	29	83,45	26,63	80	85,13	16,15	28	88,93	29
45. Les équipements sont propres-CO	30	95,33	6,81	30	92,67	13,88	84	91,43	11,10	30	95,33	30
46. Les lieux sont sécuritaires-CO	26	96,15	8,98	19	93,68	11,65	75	91,87	10,49	26	93,08	26
47. Le mobilier est confortable-CO	24	77,08	25,96	22	64,09	39,84	61	70,82	26,85	25	72,40	24

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Organisation des services	87,02	83,70

Tableau 22b
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur «Organisation des services», en fonction du programme

	Programme											
	Services ambulatoires			Services externes			Spirométrie			Urgence		
	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	23	86,09	16,16	23	79,57	26,02	24	82,50	21,72	73	89,18	17,38
27. On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	25	95,60	11,21	25	94,00	8,66	25	93,60	9,95	75	92,00	12,52
28. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	23	96,52	7,14	21	92,86	9,02	22	92,27	10,66	62	90,00	14,37
29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone-SI	22	82,73	20,97	21	67,14	36,76	20	65,50	30,34	NA	NA	NA
30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	14	90,00	15,19	17	83,53	23,17	15	85,33	25,60	40	85,50	22,41
31. Il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas-SI	15	81,33	27,48	20	75,00	33,32	17	73,53	33,72	NA	NA	NA
32. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	23	90,87	21,30	24	84,58	17,69	22	86,82	21,91	NA	NA	NA
33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés-C	23	90,43	21,42	21	85,71	15,68	24	89,58	20,32	57	85,79	22,03
34. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	20	87,50	16,82	18	78,33	32,76	20	74,50	29,11	54	79,44	23,90
35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	24	95,42	8,33	20	91,00	10,71	19	88,95	19,12	60	87,17	22,10
36. Il est facile de stationner à proximité de l'établissement-AC	25	93,60	13,81	22	96,36	7,90	23	90,00	19,77	69	90,43	17,27
37. À l'établissement on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts-AC	25	97,20	8,91	25	98,40	3,74	22	92,73	21,64	71	93,94	14,88
38. L'établissement est ouvert à des heures qui me conviennent-AC	25	94,00	12,58	25	92,80	12,42	24	90,42	22,16	72	88,75	23,07
39. Le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	22	89,55	12,14	23	77,39	30,33	22	76,36	30,01	NA	NA	NA
39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé par l'infirmière est raisonnable-RA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	74	86,89	18,35
40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable-RA	22	83,64	16,77	22	69,09	27,93	24	69,58	29,56	NA	NA	NA
40a. Au service d'urgence, le délai d'attente est raisonnable-RA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	74	80,00	24,04
41. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable-RA	24	90,42	14,59	23	75,65	30,28	23	77,39	27,50	70	84,00	18,76
42. Le délai pour obtenir des services diagnostics est raisonnable-RA	25	92,80	11,00	23	84,78	25,56	25	81,20	26,51	63	87,62	15,10
43. L'atmosphère est agréable-CO	25	96,40	8,10	25	92,80	12,08	25	88,40	21,15	74	91,08	13,40
44. Les locaux sont propres-CO	25	97,60	5,97	25	98,40	3,74	25	90,40	24,75	75	94,80	8,60
45. Les équipements sont propres-CO	25	98,40	4,73	25	98,40	3,74	25	90,00	23,98	71	96,06	6,86
46. Les lieux sont sécuritaires-CO	24	96,67	7,02	24	98,33	3,81	25	93,20	15,20	74	95,14	7,63
47. Le mobilier est confortable-CO	25	91,60	14,63	25	88,00	13,84	25	78,80	27,43	73	79,04	20,08

Résultat global pour l'indicateur		
	CSSS	Comp.
Organisation des services	87,02	83,70

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

Présentation du tableau 23

Le tableau 23 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 23
Proportion des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation
inférieur à 40 %, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant

Énoncé	N	% de désaccord	Nb de répondants
31. Il m'est possible de choisir mon intervenant et de changer si ça ne va pas-SI	143	13,99	20
29. Il est facile d'obtenir un rendez-vous par téléphone-SI	195	11,79	23
19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires-RE	126	8,73	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	235	8,09	19
40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable-RA	230	6,96	16
39. Le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	211	6,64	14
20. On m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage-RE	199	5,53	11
25. On offre du support aux personnes qui m'assistent-S	148	5,41	8
32. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	204	5,39	11
10. J'obtiens les résultats de mes examens ou évaluations, qu'ils soient positifs ou négatifs-F	304	4,93	15
36. L'établissement est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité-AC	296	4,05	12
24. L'intervenant rencontré favorise l'implication de mon entourage dans les services que je reçois-S	179	3,91	7
14. On respecte les engagements pris à mon égard-F	298	3,69	11
30. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	167	3,59	6
41. Le délai pour obtenir les résultats de mes examens ou évaluations est raisonnable-RA	298	3,02	9
33. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés-C	258	2,71	7
40a. Au service d'urgence, délai d'attente est raisonnable-RA	74	2,70	2
35. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	256	2,34	6
47. Le mobilier est confortable-CO	322	2,17	7
26. Il n'y a pas trop de formalités à suivre pour obtenir un service-SI	309	1,94	6
38. L'établissement est ouvert à des heures qui me conviennent-AC	319	1,88	6
9. Mes rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	219	1,83	4
18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	289	1,73	5
42. Le délai pour obtenir des services diagnostics est raisonnable-RA	299	1,67	5
2. Tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	303	1,65	5
12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état-F	317	1,58	5
39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé par l'infirmière est raisonnable-RA	74	1,35	1

Suite du tableau page suivante →

Tableau 23 (suite)
Proportion des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40 %, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant

Énoncé	N	% de désaccord	Nb de répondants
11. Les équipements sont adaptés à mes besoins-F	303	1,32	4
22. L'intervenant rencontré me rassure-A	316	1,27	4
5. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	320	1,25	4
7. L'intervenant rencontré m'écoute attentivement-E	324	1,23	4
17. On m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	285	1,05	3
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	303	0,99	3
4. Les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	309	0,97	3
8. L'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	322	0,93	3
43. L'atmosphère est agréable-CO	324	0,93	3
6. On prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	325	0,92	3
13. Les services que j'ai reçu ont amélioré ma qualité de vie-F	236	0,85	2
15. On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi-F	285	0,70	2
37. À l'établissement on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts-AC	309	0,65	2
45. Les équipements sont propres-CO	314	0,64	2
23. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	318	0,63	2
44. Les locaux sont propres-CO	324	0,62	2
16. L'intervenant rencontré est compétent-F	325	0,62	2
3. On respecte mon intimité physique-R	320	0,31	1
46. Les lieux sont sécuritaires-CO	320	0,31	1
1. On me traite avec politesse et respect-R	325	0,31	1
27. On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	324	0,00	0
28. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	274	0,00	0

Annexe

Énoncés classés par indicateur

RELATION AVEC LE CLIENT

Respect

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

Confidentialité

4. Au CSSS de Port-Cartier 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 Port-Cartier 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 Port-Cartier l'intervenant rencontré comprend bien ma situation.

PRESTATION PROFESSIONNELLE

Fiabilité

9. Au CSSS de Port-Cartier 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 Port-Cartier les équipements sont adaptés à mes besoins.
12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma santé ou m'ont permis de mieux contrôler mon état.
13. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma qualité de vie.
14. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.).
15. On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi.
16. Au CSSS de Port-Cartier l'intervenant rencontré est compétent.

Responsabilisation

17. Au CSSS de Port-Cartier on m'encourage à utiliser des moyens et des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise.
18. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent.
19. On m'encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires.
20. Au CSSS de Port-Cartier on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.).

Apaisement

21. Au CSSS de Port-Cartier 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

24. Au CSSS de Port-Cartier 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 Port-Cartier on offre du support aux personnes qui m'assistent.

ORGANISATION DES SERVICES

Simplicité

- 26. Au CSSS de Port-Cartier 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 Port-Cartier on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre.
- 28. La documentation fournie est facile à comprendre.
- 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.
- 31. Au CSSS de Port-Cartier 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 Port-Cartier est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité.
- 37. Au CSSS de Port-Cartier on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts.
- 38. Le CSSS de Port-Cartier est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir).

Rapidité

- 39. Au CSSS de Port-Cartier le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable.
- 39a. Au service d'urgence, le délai pour obtenir une première évaluation de mon état de santé par l'infirmière est raisonnable.
- 40. Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable.
- 40a. Au service d'urgence, 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 Port-Cartier 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 ?
- 50. Sur une échelle de 0 à 10, en pensant aux services d'Info-Santé, quel est votre degré de satisfaction ?
- 51a. Avez-vous été hospitalisé au **CSSS de Port-Cartier** au cours des douze derniers mois?

Oui (passer à la question 51)

Non (passer à la question 60)

Énoncés spécifiques au milieu de vie

Fiabilité

- 51. Les règlements du CSSS de Port-Cartier 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 hospitalisation au CSSS de Port-Cartier, quel est votre degré de satisfaction sur une échelle de 0 à 10?

Questions sur les services 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 <input type="checkbox"/> |
| Non | 2 <input type="checkbox"/> (passer à la q 65) |

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, quel est votre degré de satisfaction ? (passer à la q 65)

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

- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 <input type="checkbox"/> |
| Non | 2 <input type="checkbox"/> (passer à la q 69) |

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, quel est votre degré de satisfaction ?

Questions sur la sécurité des patients

- 69. Au **CSSS de Port-Cartier**, 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).