

Région 02

# SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN

---



Tableau 1

**Satisfaction globale des usagers<sup>1</sup> selon le lieu de la consultation de référence, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec, 2006-2007**

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

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

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

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

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

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

Tableau 2

**Satisfaction des usagers,<sup>1</sup> dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

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

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

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

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

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

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

Tableau 3

**Satisfaction des usagers,<sup>1</sup> dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Saguenay-Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

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

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

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

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

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

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

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

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

Tableau 4

**Satisfaction des usagers,<sup>1</sup> dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

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

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

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

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

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

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

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

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

Tableau 5

**Satisfaction des usagers,<sup>1</sup> dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

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

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

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

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

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

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

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

Tableau 6

**Satisfaction des usagers,<sup>1</sup> dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tableau 7

**Satisfaction des usagers,<sup>1</sup> dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

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

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

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

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

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

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

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

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



Tableau 8

**Satisfaction des usagers,<sup>1</sup> dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

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

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

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

1. Par usager, on entend les personnes de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et ayant consulté un professionnel de la santé et des services sociaux dans un hôpital, une clinique ou un CLSC au cours des 12 mois précédant l'enquête.
2. La région Nord-du-Québec est exclue des estimations provinciales.
3. Suite à un test de différence de proportion, l'item obtient une proportion d'usagers très satisfait supérieure (↑), inférieure (↓) ou pas significativement différente (.) de la proportion d'usagers s'étant dits globalement très satisfait de la consultation.

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

Tableau 9

**Satisfaction des usagers,<sup>1</sup> dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tableau 10

**Satisfaction des usagers,<sup>1</sup> dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Saguenay–Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec<sup>2</sup>, 2006-2007**

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

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

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

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

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

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

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

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

Tableau 11

**Classement des items d'attentes selon le rang, Saguenay-Lac-Saint-Jean et ensemble du Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

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

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

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

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

Figure 1

**Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Saguenay–Lac-Saint-Jean, dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, et du classement provincial des attentes<sup>1</sup>, Québec, 2006-2007**

| Satisfaction <sup>2</sup>                                       | Items de derniers rangs  | Items de rangs intermédiaires  | Items de premiers rangs   |
|---|--|--|---|
| Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Documentation facile à comprendre</li> <li>○ Souplesse des heures d'ouverture</li> <li>○ Services offerts dans sa langue</li> <li>○ Aménagement sécuritaire des lieux</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>IV</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Politesse/respect</li> <li>■ Respect de l'intimité physique</li> <li>■ Traitement confidentiel des renseignements personnels</li> <li>■ Écoute attentive</li> <li>◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs</li> <li>◆ Équipements adaptés aux besoins</li> <li>◆ Respect des engagements</li> <li>○ Langage facile à comprendre</li> <li>○ Transfert de dossier assuré</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Situation comprise</li> <li>◆ Compétence de l'intervenant</li> <li>◆ Services améliorant l'état de santé</li> <li>◆ Mesures d'hygiène et de salubrité</li> <li>◆ Choix de traitement/intervention expliqués</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>I</b></p> |
| Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges</li> <li>◆ Réconfort</li> <li>◆ Aide des ressources du milieu favorisée</li> <li>○ Ne pas répéter les mêmes informations</li> <li>○ Atmosphère agréable</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Encouragement à la prévention du problème</li> <li>◆ Encouragement à prendre part aux décisions</li> <li>◆ Relation de confiance avec l'intervenant</li> <li>○ Peu de formalités pour obtenir un service</li> <li>○ Même intervenant à chaque fois</li> <li>○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Traitement équitable pour tous</li> <li>■ Temps nécessaire accordé</li> <li>◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention</li> <li>○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques</li> </ul>   |
| Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale      | <p style="text-align: center;"><b>III</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accès facile (transport en commun/stationnement)</li> <li>○ Confort du mobilier</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ponctualité des rendez-vous</li> <li>○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant</li> <li>○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats</li> <li>○ Propreté des lieux</li> </ul>   | <p style="text-align: center;"><b>II</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Délai raisonnable pour un rendez-vous</li> <li>○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)</li> </ul>  |

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

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

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

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

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

Figure 2

**Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Saguenay–Lac-Saint-Jean, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes<sup>1</sup>, 2006-2007**

| Satisfaction <sup>2</sup>                                       | Items de derniers rangs  | Items de rangs intermédiaires  | Items de premiers rangs  |
|---|--|--|--|
| Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges</li> <li>○ Services offerts dans sa langue</li> <li>○ Aménagement sécuritaire des lieux</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>IV</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Politesse/respect</li> <li>■ Respect de l'intimité physique</li> <li>■ Traitement confidentiel des renseignements personnels</li> <li>■ Écoute attentive</li> <li>○ Langage facile à comprendre</li> <li>○ Propreté des lieux</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Traitement équitable pour tous</li> <li>■ Situation comprise</li> <li>◆ Compétence de l'intervenant</li> <li>◆ Mesures d'hygiène et de salubrité</li> <li>◆ Choix de traitement/intervention expliqués</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>I</b></p> |
| Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Réconfort</li> <li>◆ Aide des ressources du milieu favorisée</li> <li>○ Documentation facile à comprendre</li> <li>○ Accès facile (transport en commun/stationnement)</li> <li>○ Souplesse des heures d'ouverture</li> <li>○ Atmosphère agréable</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs</li> <li>◆ Équipements adaptés aux besoins</li> <li>◆ Respect des engagements</li> <li>◆ Encouragement à la prévention du problème</li> <li>◆ Encouragement à prendre part aux décisions</li> <li>◆ Relation de confiance avec l'intervenant</li> <li>○ Même intervenant à chaque fois</li> <li>○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés</li> <li>○ Transfert de dossier assuré</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Temps nécessaire accordé</li> <li>◆ Services améliorant l'état de santé</li> <li>◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention</li> </ul>  |
| Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale      | <p style="text-align: center;"><b>III</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ne pas répéter les mêmes informations</li> <li>○ Confort du mobilier</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ponctualité des rendez-vous</li> <li>○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant</li> <li>○ Peu de formalités pour obtenir un service</li> <li>○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats</li> </ul>  | <p style="text-align: center;"><b>II</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Délai raisonnable pour un rendez-vous</li> <li>○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)</li> <li>○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques</li> </ul>                                  |

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

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

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

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

Figure 3

**Analyse conjointe de la satisfaction des usagers du Saguenay–Lac-Saint-Jean, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, et du classement provincial des attentes<sup>1</sup>, Québec, 2006-2007**

| Satisfaction <sup>2</sup>                                       | Items de derniers rangs  | Items de rangs intermédiaires   | Items de premiers rangs  |
|---|--|---|--|
| Satisfaction à l'item supérieure à la satisfaction globale      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Services offerts dans sa langue</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>IV</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Politesse/respect</li> <li>■ Respect de l'intimité physique</li> <li>■ Traitement confidentiel des renseignements personnels</li> <li>■ Écoute attentive</li> <li>○ Langage facile à comprendre</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Situation comprise</li> <li>◆ Compétence de l'intervenant</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>I</b></p>  |
| Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Aide des ressources du milieu favorisée</li> <li>○ Documentation facile à comprendre</li> <li>○ Accès facile (transport en commun/stationnement)</li> <li>○ Aménagement sécuritaire des lieux</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs</li> <li>◆ Équipements adaptés aux besoins</li> <li>◆ Respect des engagements</li> <li>◆ Encouragement à la prévention du problème</li> <li>◆ Encouragement à prendre part aux décisions</li> <li>◆ Relation de confiance avec l'intervenant</li> <li>○ Peu de formalités pour obtenir un service</li> <li>○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés</li> <li>○ Transfert de dossier assuré</li> <li>○ Propreté des lieux</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Traitement équitable pour tous</li> <li>■ Temps nécessaire accordé</li> <li>◆ Services améliorant l'état de santé</li> <li>◆ Mesures d'hygiène et de salubrité</li> <li>◆ Choix de traitement/intervention expliqués</li> <li>◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention</li> <li>○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)</li> </ul> |
| Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale      | <p style="text-align: center;"><b>III</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges</li> <li>◆ Réconfort</li> <li>○ Ne pas répéter les mêmes informations</li> <li>○ Souplesse des heures d'ouverture</li> <li>○ Atmosphère agréable</li> <li>○ Confort du mobilier</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ponctualité des rendez-vous</li> <li>○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant</li> <li>○ Même intervenant à chaque fois</li> <li>○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats</li> </ul>  | <p style="text-align: center;"><b>II</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Délai raisonnable pour un rendez-vous</li> <li>○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques</li> </ul>  |

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

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

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

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

