

Région 03

# CAPITALE-NATIONALE



Tableau 1

**Satisfaction globale des usagers<sup>1</sup> selon le lieu de la consultation de référence, Capitale-Nationale 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	3,9	3,1 ; 4,9	32,7	28,6	26,5 ; 30,7	60,2	67,5	65,3 ; 69,6
<b>Lieu de la consultation<sup>2</sup></b>									
Hôpital	10,3	4,9*	3,5 ; 6,7	38,5	35,2	31,5 ; 38,9	51,2	59,9	56,1 ; 63,6
Clinique	5,9	3,2**	1,8 ; 5,2	30,6	25,6	21,8 ; 29,3	63,5	71,2	67,3 ; 75,1
CLSC	4,8	4,8*	2,9 ; 7,3	31,0	25,5	21,4 ; 29,5	64,1	69,8	65,5 ; 74,1

\* 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.

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, Capitale-Nationale 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	4,5*	3,0 ; 6,4	28,9	23,0	19,8 ; 26,1	66,0	72,6 ↑	69,2 ; 76,0
2. Traitement équitable pour tous	7,8	4,4*	2,8 ; 6,6	32,9	30,2	26,6 ; 33,8	59,4	65,4 ↑	61,7 ; 69,1
3. Respect de l'intimité physique	3,9	2,9**	1,6 ; 4,8	25,8	23,9	20,6 ; 27,1	70,4	73,2 ↑	69,8 ; 76,6
<b>Confidentialité</b>									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	1,6**	0,7 ; 3,1	23,1	18,1	15,3 ; 21,0	74,5	80,3 ↑	77,3 ; 83,3
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	12,9	10,3 ; 15,8	34,0	31,6	27,9 ; 35,2	51,9	55,6 .	51,7 ; 59,4
<b>Empathie</b>									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	11,7	9,3 ; 14,2	32,3	29,2	25,7 ; 32,7	52,6	59,1 .	55,3 ; 62,8
7. Écoute attentive	8,2	5,8	4,3 ; 7,6	30,3	24,0	20,8 ; 27,2	61,6	70,2 ↑	66,8 ; 73,6
8. Situation comprise	9,0	6,2*	4,4 ; 8,3	29,3	24,2	20,9 ; 27,4	61,8	69,7 ↑	66,2 ; 73,2

\* 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 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, Capitale-Nationale 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	18,6	15,5 ; 22,1	29,5	29,7	25,7 ; 33,7	48,3	51,7	↓ 47,4 ; 55,9
10. Compétence de l'intervenant	5,3	3,4*	2,1 ; 5,1	25,8	20,0	16,9 ; 23,1	68,9	76,7	↑ 73,4 ; 79,9
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	8,3	6,3 ; 10,9	29,3	28,2	24,2 ; 32,1	59,2	63,5	. 59,4 ; 67,6
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	5,9*	3,7 ; 8,9	32,1	25,9	21,8 ; 30,0	60,1	68,2	↑ 63,8 ; 72,7
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	6,6	4,8 ; 8,8	32,1	27,4	23,7 ; 31,1	58,3	66,0	↑ 62,1 ; 69,9
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	8,5	6,4 ; 11,0	28,2	22,6	19,3 ; 26,0	64,2	68,9	↑ 65,1 ; 72,6
15. Respect des engagements	11,1	7,4*	5,3 ; 10,0	27,5	26,9	23,1 ; 30,8	61,3	65,7	. 61,6 ; 69,8
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	7,7	5,7 ; 10,2	29,3	27,3	23,4 ; 31,2	59,2	65,0	↑ 60,9 ; 69,2
<b>Responsabilisation<sup>4</sup></b>									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	12,2	9,4 ; 15,6	30,7	28,6	24,3 ; 32,9	54,3	59,2	. 54,6 ; 63,9
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	9,1	6,8 ; 11,8	31,8	29,3	25,0 ; 33,5	56,1	61,6	. 57,1 ; 66,1
<b>Apaisement</b>									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	11,2	8,6 ; 14,1	30,0	27,4	23,7 ; 31,1	56,6	61,4	. 57,4 ; 65,5
21. Réconfort	16,8	14,1	11,1 ; 17,5	30,2	25,7	21,7 ; 29,6	53,0	60,3	. 55,9 ; 64,7
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	8,9	6,9 ; 11,4	30,9	30,1	26,4 ; 33,8	56,6	60,9	. 57,1 ; 64,8
<b>Solidarisation<sup>5</sup></b>									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	14,0	10,2 ; 18,6	32,5	31,2	26,0 ; 36,4	50,8	54,8	. 49,1 ; 60,4

\* 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, Capitale-Nationale 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	24,5	19,3 ; 29,7	30,1	31,4	25,7 ; 37,0	39,6	44,1	↓ 38,2 ; 49,9
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	12,2	9,5 ; 15,3	34,8	29,5	25,7 ; 33,2	51,2	58,3	. 54,2 ; 62,5
27. Langage facile à comprendre	5,6	3,3*	2,0 ; 5,1	27,0	22,0	18,8 ; 25,1	67,5	74,8	↑ 71,4 ; 78,1
28. Documentation facile à comprendre	13,9	8,9	6,5 ; 11,9	29,4	30,7	25,7 ; 35,6	56,7	60,4	. 55,3 ; 65,5
<b>Continuité</b>									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	12,8	9,8 ; 16,3	27,6	25,1	20,7 ; 29,5	55,5	62,1	. 57,3 ; 67,0
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	12,3	8,9 ; 16,3	29,9	26,5	21,9 ; 31,2	54,5	61,2	. 56,0 ; 66,4
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	19,0	15,0 ; 23,4	34,9	32,2	27,4 ; 37,0	46,7	48,8	↓ 43,7 ; 54,0
33. Transfert de dossier assuré	13,4	11,5*	8,3 ; 15,4	28,3	25,1	20,4 ; 29,9	58,4	63,4	. 58,1 ; 68,7
<b>Accessibilité</b>									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	18,0	14,9 ; 21,0	30,7	28,5	24,8 ; 32,2	48,1	53,5	↓ 49,4 ; 57,6
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	4,3*	2,9 ; 6,0	31,5	26,0	22,6 ; 29,4	63,6	69,8	↑ 66,2 ; 73,3
36. Services offerts dans sa langue	2,1	0,6**	0,2 ; 1,6	16,2	10,8	8,4 ; 13,2	81,7	88,5	↑ 86,1 ; 91,0
<b>Rapidité</b>									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	29,0	25,1 ; 32,9	27,1	28,5	24,5 ; 32,5	40,0	42,5	↓ 38,3 ; 46,8
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	40,5	35,4 ; 45,6	22,5	30,1	25,0 ; 35,2	26,9	29,4	↓ 24,8 ; 34,0
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	15,7	12,7 ; 19,1	33,6	30,9	26,9 ; 34,9	47,8	53,4	↓ 49,2 ; 57,6
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	15,0	11,9 ; 18,6	32,2	29,2	25,2 ; 33,3	49,9	55,7	↓ 51,3 ; 60,2
<b>Confort</b>									
41. Atmosphère agréable	14,8	9,2	7,2 ; 11,7	38,3	40,6	36,8 ; 44,4	46,9	50,2	↓ 46,3 ; 54,1
42. Propreté des lieux	15,6	11,9	9,4 ; 14,4	37,5	36,7	33,0 ; 40,4	46,9	51,4	↓ 47,5 ; 55,3
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	7,1*	5,0 ; 9,7	39,2	35,0	31,2 ; 38,8	53,8	57,9	. 53,9 ; 61,9
44. Confort du mobilier	24,5	26,4	22,9 ; 29,9	41,4	37,6	33,8 ; 41,3	34,0	36,0	↓ 32,2 ; 39,8

\* 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 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, Capitale-Nationale 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	2,5**	1,3 ; 4,4	22,5	19,4	16,3 ; 22,9	74,2	78,1	↑ 74,7 ; 81,5
2. Traitement équitable pour tous	4,1	2,3**	1,2 ; 4,0	26,4	22,8	19,4 ; 26,3	69,5	74,9	. 71,3 ; 78,5
3. Respect de l'intimité physique	1,7	1,6**	0,6 ; 3,4	18,0	15,0	12,1 ; 17,8	80,3	83,4	↑ 80,1 ; 86,4
<b>Confidentialité</b>									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	1,9**	0,9 ; 3,7	15,3	11,8	9,3 ; 14,4	83,0	86,2	↑ 83,2 ; 88,9
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	2,8*	1,7 ; 4,3	23,0	20,9	17,5 ; 24,4	71,4	76,2	. 72,7 ; 79,8
<b>Empathie</b>									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	5,3*	3,5 ; 7,6	25,4	23,6	20,0 ; 27,1	65,0	71,1	. 67,3 ; 74,9
7. Écoute attentive	5,8	3,8*	2,2 ; 6,0	22,2	17,7	14,6 ; 21,1	72,0	78,5	↑ 75,1 ; 82,0
8. Situation comprise	5,7	3,0**	1,7 ; 5,1	22,4	20,5	17,0 ; 24,0	71,9	76,5	↑ 72,8 ; 80,2

\* 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, Capitale-Nationale 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	11,7	9,2 ; 14,6	31,3	34,7	30,3 ; 39,1	50,4	53,6 ↓	49,1 ; 58,0
10. Compétence de l'intervenant	3,6	2,1**	1,0 ; 3,6	19,3	16,6	13,4 ; 20,3	77,1	81,3 ↑	77,6 ; 84,7
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	6,8*	4,6 ; 9,6	21,7	20,8	17,1 ; 24,6	68,9	72,4 .	68,3 ; 76,6
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	2,9**	0,9 ; 6,6	26,7	20,9	15,9 ; 25,9	68,4	76,2 ↑	70,9 ; 81,6
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	3,8*	2,3 ; 6,1	25,8	22,5	18,8 ; 26,1	68,0	73,7 .	69,8 ; 77,6
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	2,6**	1,4 ; 4,4	21,2	21,7	17,8 ; 25,6	74,8	75,7 ↑	71,7 ; 79,7
15. Respect des engagements	7,8	4,1*	2,7 ; 5,9	22,7	20,5	16,7 ; 24,3	69,5	75,4 .	71,4 ; 79,4
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	5,7*	3,5 ; 8,6	25,4	23,6	19,7 ; 27,6	66,7	70,7 .	66,4 ; 74,9
<b>Responsabilisation<sup>4</sup></b>									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	7,4*	5,0 ; 10,5	26,2	23,9	19,6 ; 28,3	64,2	68,6 .	63,9 ; 73,3
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	6,1*	4,0 ; 8,8	27,0	24,7	20,5 ; 29,0	65,0	69,2 .	64,7 ; 73,7
<b>Apaisement</b>									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	6,3*	4,3 ; 8,7	25,2	23,8	19,6 ; 28,0	64,7	70,0 .	65,6 ; 74,4
21. Réconfort	11,1	9,6*	6,6 ; 13,5	26,5	22,2	18,1 ; 26,3	62,4	68,2 .	63,4 ; 72,9
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	5,7*	3,7 ; 8,3	22,4	19,6	16,3 ; 23,3	69,3	74,7 .	70,9 ; 78,5
<b>Solidarisation<sup>5</sup></b>									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	4,1**	2,2 ; 6,8	29,2	28,4	22,9 ; 33,9	59,9	67,5 .	61,9 ; 73,2

\* 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, Capitale-Nationale 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	21,8	16,9 ; 26,8	23,0	24,4	19,4 ; 29,4	45,9	53,8	↓ 47,9 ; 59,6
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	6,8*	4,6 ; 9,6	28,8	28,0	23,6 ; 32,3	60,7	65,2	↓ 60,7 ; 69,8
27. Langage facile à comprendre	2,5	2,0**	0,9 ; 3,9	20,0	18,0	14,7 ; 21,8	77,5	79,9	↑ 76,3 ; 83,5
28. Documentation facile à comprendre	8,2	6,1*	3,9 ; 9,2	23,8	20,3	15,4 ; 25,1	68,1	73,6	. 68,5 ; 78,7
<b>Continuité</b>									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	8,4*	5,9 ; 11,4	20,1	17,7	14,0 ; 21,8	70,4	73,9	. 69,7 ; 78,2
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	5,8*	3,7 ; 8,6	21,8	19,8	15,4 ; 24,9	68,3	74,4	. 69,5 ; 79,3
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	10,0*	6,7 ; 14,2	31,3	27,2	21,3 ; 33,1	57,1	62,8	. 56,6 ; 69,0
33. Transfert de dossier assuré	10,1	8,2*	5,3 ; 12,1	23,4	19,1	14,1 ; 24,9	66,5	72,7	. 66,9 ; 78,5
<b>Accessibilité</b>									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	5,1*	3,5 ; 7,3	22,1	18,6	15,2 ; 22,4	69,0	76,3	↑ 72,5 ; 80,0
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	10,1	7,8 ; 12,9	30,6	28,0	24,1 ; 31,9	55,3	61,9	↓ 57,8 ; 66,0
36. Services offerts dans sa langue	1,3*	0,6**	0,1 ; 1,8	12,0	8,4	6,3 ; 11,0	86,7	91,0	↑ 88,3 ; 93,2
<b>Rapidité</b>									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	22,0	18,4 ; 25,5	27,1	33,1	29,0 ; 37,3	43,0	44,9	↓ 40,5 ; 49,2
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	35,3	30,1 ; 40,5	27,8	33,6	28,1 ; 39,0	27,1	31,1	↓ 25,9 ; 36,4
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	9,7	7,2 ; 12,8	31,9	29,1	24,8 ; 33,3	54,9	61,2	↓ 56,7 ; 65,7
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	9,3	6,8 ; 12,4	28,8	31,6	26,8 ; 36,5	56,8	59,1	↓ 54,0 ; 64,1
<b>Confort</b>									
41. Atmosphère agréable	8,6	5,5*	3,7 ; 7,7	34,1	31,6	27,7 ; 35,5	57,3	62,9	↓ 58,8 ; 66,9
42. Propreté des lieux	3,4	2,2**	1,1 ; 4,0	27,1	24,8	21,1 ; 28,4	69,5	73,0	. 69,2 ; 76,8
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	2,0**	1,0 ; 3,5	28,2	26,4	22,6 ; 30,2	68,5	71,6	. 67,8 ; 75,5
44. Confort du mobilier	12,6	8,2	6,2 ; 10,6	37,9	39,3	35,2 ; 43,4	49,5	52,5	↓ 48,3 ; 56,6

\* 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, Capitale-Nationale 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	1,1**	0,4 ; 2,4	22,5	19,7	16,1 ; 23,7	75,7	79,2	↑ 75,4 ; 83,0
2. Traitement équitable pour tous	2,7	3,5*	2,0 ; 5,6	26,9	21,2	17,2 ; 25,2	70,4	75,3	↑ 71,1 ; 79,6
3. Respect de l'intimité physique	1,5	0,9**	0,2 ; 2,8	19,6	15,7	12,4 ; 19,6	78,9	83,3	↑ 79,3 ; 86,8
<b>Confidentialité</b>									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	0,6**	0,1 ; 1,8	16,8	15,4	12,2 ; 19,1	81,4	84,0	↑ 80,3 ; 87,3
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	5,2*	3,3 ; 7,8	28,8	25,5	21,2 ; 29,7	62,3	69,3	. 64,8 ; 73,8
<b>Empathie</b>									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	4,4*	2,7 ; 6,7	25,6	24,5	20,4 ; 28,6	68,4	71,2	. 66,9 ; 75,5
7. Écoute attentive	3,6	2,9**	1,6 ; 4,7	21,7	20,6	16,7 ; 24,5	74,7	76,5	↑ 72,5 ; 80,5
8. Situation comprise	4,1	4,3*	2,7 ; 6,6	22,6	18,7	15,1 ; 22,7	73,4	77,0	↑ 73,0 ; 80,9

\* 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, Capitale-Nationale 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	8,0*	5,5 ; 11,2	27,6	25,8	21,4 ; 30,2	60,8	66,2 ↓	61,4 ; 70,9
10. Compétence de l'intervenant	3,2	2,5**	1,3 ; 4,3	21,7	16,7	13,4 ; 20,6	75,1	80,8 ↑	76,8 ; 84,3
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	6,0*	3,6 ; 9,4	23,8	23,3	18,3 ; 28,2	68,8	70,7 .	65,4 ; 76,0
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	4,9**	2,4 ; 8,8	27,6	26,3	20,4 ; 32,2	67,4	68,8 .	62,6 ; 74,9
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	4,6*	2,8 ; 7,2	26,5	21,2	17,0 ; 25,4	68,3	74,1 .	69,7 ; 78,6
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	3,4**	1,8 ; 5,9	22,5	19,9	15,9 ; 24,3	73,2	76,7 ↑	72,4 ; 81,0
15. Respect des engagements	6,1	7,6*	5,1 ; 10,9	23,2	19,8	15,6 ; 24,6	70,7	72,6 .	67,8 ; 77,3
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	5,7*	3,4 ; 9,0	26,9	28,3	23,0 ; 33,7	66,4	65,9 .	60,4 ; 71,5
<b>Responsabilisation<sup>4</sup></b>									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	7,3*	4,4 ; 11,2	28,2	30,7	25,0 ; 36,4	64,6	62,0 .	56,1 ; 67,9
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	8,1*	5,1 ; 12,2	28,0	29,9	24,4 ; 35,3	65,9	62,0 ↓	56,3 ; 67,8
<b>Apaisement</b>									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	4,0*	2,3 ; 6,4	26,6	26,9	22,3 ; 31,5	67,4	69,1 .	64,3 ; 73,9
21. Réconfort	7,9	7,2*	4,6 ; 10,6	26,9	24,6	19,6 ; 29,5	65,2	68,2 .	62,9 ; 73,5
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	4,8*	3,0 ; 7,1	25,8	24,2	20,0 ; 28,4	67,3	71,0 .	66,6 ; 75,5
<b>Solidarisation<sup>5</sup></b>									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	8,2*	5,1 ; 12,4	29,9	26,3	20,5 ; 32,1	63,1	65,5 .	59,2 ; 71,8

\* 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 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, Capitale-Nationale 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	16,0*	11,0 ; 22,0	28,9	27,1	20,5 ; 34,5	50,4	56,9 ↓	49,5 ; 64,4
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	7,7*	5,1 ; 11,1	28,5	27,2	22,7 ; 31,8	62,5	65,1 .	60,1 ; 70,0
27. Langage facile à comprendre	2,1	1,0**	0,4 ; 2,2	20,6	19,8	16,0 ; 24,1	77,3	79,2 ↑	75,2 ; 83,1
28. Documentation facile à comprendre	5,5	3,5**	1,8 ; 6,2	23,7	23,2	17,9 ; 28,4	70,8	73,3 .	67,9 ; 78,7
<b>Continuité</b>									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	8,9*	5,8 ; 12,8	20,9	18,9	14,3 ; 24,2	66,4	72,2 .	66,8 ; 77,6
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	8,8*	5,3 ; 13,7	27,2	20,9	15,4 ; 27,2	62,6	70,3 .	63,4 ; 76,6
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	9,9*	6,4 ; 14,5	31,1	33,4	27,0 ; 39,8	56,6	56,7 ↓	50,0 ; 63,3
33. Transfert de dossier assuré	9,7	9,2*	5,8 ; 13,5	24,0	22,7	17,0 ; 29,2	66,3	68,1 .	61,7 ; 74,6
<b>Accessibilité</b>									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	9,8*	7,0 ; 13,2	21,9	19,3	15,3 ; 23,8	66,6	70,9 .	66,3 ; 75,6
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	13,1	10,0 ; 16,8	28,1	30,1	25,5 ; 34,7	57,7	56,8 ↓	51,9 ; 61,6
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	0,4**	0,0 ; 1,7	14,0	10,3*	7,5 ; 13,8	84,4	89,2 ↑	85,7 ; 92,1
<b>Rapidité</b>									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	20,6	16,3 ; 24,9	27,6	31,4	26,6 ; 36,3	49,0	48,0 ↓	42,8 ; 53,2
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	32,0	25,8 ; 38,3	29,8	31,7	25,6 ; 37,8	36,8	36,3 ↓	29,9 ; 42,7
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	8,0*	5,2 ; 11,7	31,6	26,7	21,8 ; 31,7	56,5	65,2 .	59,9 ; 70,6
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	12,4*	8,7 ; 17,1	31,0	30,8	24,9 ; 36,8	56,0	56,7 ↓	50,4 ; 63,1
<b>Confort</b>									
41. Atmosphère agréable	6,9	4,1*	2,6 ; 6,2	34,9	39,2	34,4 ; 44,1	58,2	56,7 ↓	51,8 ; 61,6
42. Propreté des lieux	3,8	2,2**	1,1 ; 4,1	29,1	30,1	25,6 ; 34,6	67,1	67,6 .	63,0 ; 72,2
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	3,3**	1,7 ; 5,8	31,0	33,2	28,4 ; 38,0	65,8	63,4 ↓	58,5 ; 68,4
44. Confort du mobilier	11,8	9,8	7,2 ; 13,0	43,4	42,8	37,9 ; 47,8	44,8	47,4 ↓	42,4 ; 52,3

\* 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, Capitale-Nationale et ensemble du Québec<sup>1</sup>, 2006-2007**

Numéro et description de l'item	Province	Région			Sous-dimension/Dimension <sup>2</sup>
	Rang	Rang	Intervalle de confiance (95 %)		
10 Compétence de l'intervenant	1	1	1 ; 2	Fiabilité ◆	
13 Services améliorant l'état de santé	2	2	1 ; 2	Fiabilité ◆	
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	3	3 ; 4	Rapidité ○	
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	4	4	3 ; 6	Apaisement ◆	
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	5	5	4 ; 6	Fiabilité ◆	
6 Temps nécessaire accordé	6	6	4 ; 7	Empathie ■	
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	7	7	7 ; 12	Rapidité ○	
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	8	7 ; 11	Rapidité ○	
2 Traitement équitable pour tous	8	9	7 ; 12	Respect ■	
16 Choix de traitement/intervention expliqués	11	10	7 ; 13	Fiabilité ◆	
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	13	11	8 ; 15	Fiabilité ◆	
8 Situation comprise	10	12	8 ; 14	Empathie ○	
7 Écoute attentive	17	13	10 ; 16	Empathie ○	
17 Encouragement à la prévention du problème	12	14	11 ; 17	Responsabilisation ■	
22 Relation de confiance avec l'intervenant	14	15	11 ; 17	Apaisement ◆	
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	16	13 ; 19	Rapidité ○	
30 Même intervenant à chaque fois	18	17	14 ; 19	Continuité ○	
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	16	18	15 ; 20	Continuité ○	
15 Respect des engagements	19	19	16 ; 21	Fiabilité ◆	
27 Langage facile à comprendre	20	20	18 ; 23	Simplicité ○	
18 Encouragement à prendre part aux décisions	22	21	19 ; 24	Responsabilisation ◆	
9 Ponctualité des rendez-vous	21	22	19 ; 23	Fiabilité ◆	
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	24	23	21 ; 26	Confidentialité ■	
1 Politesse/respect	23	24	21 ; 27	Respect ■	
33 Transfert de dossier assuré	25	25	22 ; 27	Continuité ○	
25 Pouvoir choisir/changer d'intervenant	27	26	23 ; 28	Simplicité ○	
42 Propreté des lieux	26	27	24 ; 29	Confort ○	
3 Respect de l'intimité physique	28	28	25 ; 30	Respect ■	
12 Équipements adaptés aux besoins	29	29	27 ; 31	Fiabilité ◆	
26 Peu de formalités pour obtenir un service	30	30	28 ; 31	Simplicité ○	
32 Ne pas répéter les mêmes informations	33	31	29 ; 34	Continuité ○	
35 Souplesse des heures d'ouverture	31	32	31 ; 34	Accessibilité ○	
23 Aide des ressources du milieu favorisée	32	33	31 ; 34	Solidarisation ◆	
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	34	34	31 ; 35	Confidentialité ■	
28 Documentation facile à comprendre	35	35	34 ; 35	Simplicité ○	
21 Réconfort	38	36	36 ; 39	Apaisement ◆	
34 Accès facile (transport en commun/stationnement)	39	37	36 ; 40	Accessibilité ○	
43 Aménagement sécuritaire des lieux	37	38	36 ; 40	Confort ○	
41 Atmosphère agréable	40	39	36 ; 40	Confort ○	
36 Services offerts dans sa langue	36	40	37 ; 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 de la Capitale-Nationale, 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>○ Souplesse des heures d'ouverture</li> <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>◆ Équipements adaptés aux besoins</li> <li>○ Langage facile à comprendre</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>◆ 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>○ Documentation facile à comprendre</li> <li>○ Aménagement sécuritaire des lieux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs</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>○ 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>◆ 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>○ Accès facile (transport en commun/stationnement)</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>○ 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> <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 2

**Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de la Capitale-Nationale, 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>○ Accès facile (transport en commun/stationnement)</li> <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>◆ Équipements adaptés aux besoins</li> <li>○ Langage facile à comprendre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Situation comprise</li> <li>◆ Compétence de l'intervenant</li> <li>◆ Mesures d'hygiène et de salubrité</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>○ Documentation facile à comprendre</li> <li>○ Ne pas répéter les mêmes informations</li> <li>○ Aménagement sécuritaire des lieux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs</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> <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>◆ Choix de traitement/intervention expliqués</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>○ 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>○ 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 de la Capitale-Nationale, 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>■ Traitement équitable pour tous</li> <li>■ Situation comprise</li> <li>◆ Compétence de l'intervenant</li> <li>◆ Mesures d'hygiène et de salubrité</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>○ Documentation facile à comprendre</li> <li>○ Accès facile (transport en commun/stationnement)</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>◆ 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> <li>○ Transfert de dossier assuré</li> <li>○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats</li> <li>○ Propreté des lieux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Temps nécessaire accordé</li> <li>◆ Services améliorant l'état de santé</li> <li>◆ Choix de traitement/intervention expliqués</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>○ Souplesse des heures d'ouverture</li> <li>○ Atmosphère agréable</li> <li>○ Aménagement sécuritaire des lieux</li> <li>○ Confort du mobilier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ponctualité des rendez-vous</li> <li>◆ Encouragement à prendre part aux décisions</li> <li>○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant</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.*

