

Région 10

NORD-DU-QUÉBEC



Tableau 1
Satisfaction des usagers¹ selon les items de la dimension relationnelle, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ²		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Satisfaction globale	7,0	4,5*	3,1 ; 6,2	32,7	26,4	23,5 ; 29,2	60,2	69,2	66,1 ; 72,2
Respect									
1. Politesse/respect	3,6	1,8**	1,0 ; 3,0	24,6	20,0	17,4 ; 22,7	71,8	78,2 ↑	75,4 ; 80,9
2. Traitement équitable pour tous	5,0	4,3*	3,0 ; 5,9	28,4	26,6	23,7 ; 29,5	66,5	69,1 .	66,1 ; 72,2
3. Respect de l'intimité physique	2,3	1,8*	1,1 ; 2,8	20,7	22,5	19,6 ; 25,3	77,0	75,8 ↑	72,9 ; 78,6
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,9	1,9**	1,1 ; 3,1	17,9	17,8	15,4 ; 20,3	80,1	80,2 ↑	77,7 ; 82,8
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,7	8,1	6,4 ; 10,0	27,3	27,8	24,9 ; 30,8	64,0	64,1 ↓	61,0 ; 67,2
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	10,7	7,0	5,3 ; 8,9	27,4	26,4	23,5 ; 29,3	61,9	66,7 .	63,5 ; 69,8
7. Écoute attentive	6,1	3,2*	2,2 ; 4,6	24,4	21,7	19,0 ; 24,4	69,5	75,0 ↑	72,2 ; 77,9
8. Situation comprise	6,3	3,9*	2,7 ; 5,5	24,4	23,2	20,4 ; 25,9	69,3	72,9 ↑	70,0 ; 75,8

* 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. 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 2

Satisfaction des usagers¹ selon les items de la dimension professionnelle, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ²		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Satisfaction globale	7,0	4,5*	3,1 ; 6,2	32,7	26,4	23,5 ; 29,2	60,2	69,2	66,1 ; 72,2
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	11,3	9,0 ; 13,5	29,9	23,1	20,1 ; 26,1	51,8	65,6 ↓	62,3 ; 69,0
10. Compétence de l'intervenant	4,0	3,4*	2,3 ; 4,8	21,5	20,5	17,9 ; 23,2	74,5	76,1 ↑	73,3 ; 78,9
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,3	7,0	5,3 ; 9,2	24,3	24,6	21,6 ; 27,6	66,3	68,4 .	65,1 ; 71,6
12. Équipements adaptés aux besoins	5,7	3,9*	2,4 ; 6,0	28,8	27,2	23,6 ; 30,7	65,6	68,9 .	65,2 ; 72,6
13. Services améliorant l'état de santé	6,9	5,5	4,0 ; 7,3	27,7	26,2	23,2 ; 29,2	65,3	68,3 .	65,2 ; 71,5
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	5,0	5,8*	4,2 ; 7,9	23,4	23,2	20,4 ; 25,9	71,6	71,0 .	68,0 ; 74,1
15. Respect des engagements	8,4	5,9	4,3 ; 7,8	24,2	23,8	20,8 ; 26,8	67,4	70,3 .	67,1 ; 73,6
16. Choix de traitement/intervention expliqués	8,7	6,4*	4,6 ; 8,6	26,5	26,1	22,9 ; 29,2	64,8	67,5 .	64,1 ; 70,9
Responsabilisation³									
17. Encouragement à la prévention du problème	10,5	8,1	6,1 ; 10,5	27,6	26,5	23,2 ; 29,8	61,9	65,3 ↓	61,8 ; 68,9
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,8	6,1*	4,4 ; 8,2	28,4	26,8	23,6 ; 30,0	62,8	67,1 .	63,7 ; 70,5
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,3	6,2	4,5 ; 8,1	27,0	26,6	23,5 ; 29,6	62,7	67,3 .	64,0 ; 70,5
21. Réconfort	12,1	6,9	5,1 ; 9,1	27,8	26,9	23,6 ; 30,3	60,2	66,2 ↓	62,6 ; 69,7
22. Relation de confiance avec l'intervenant	9,1	5,7	4,3 ; 7,5	25,3	26,0	23,1 ; 29,0	65,6	68,3 .	65,2 ; 71,4
Solidarisation⁴									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	12,0	7,2*	5,1 ; 9,9	29,9	26,8	23,1 ; 30,6	58,1	66,0 ↓	62,0 ; 70,0

* 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. 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.

3. 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.

4. 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 3

Satisfaction des usagers¹ selon les items de la dimension organisationnelle, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ²		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Satisfaction globale	7,0	4,5*	3,1 ; 6,2	32,7	26,4	23,5 ; 29,2	60,2	69,2	66,1 ; 72,2
Simplicité³									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	29,6	20,3	17,0 ; 23,6	25,5	28,4	24,8 ; 32,1	44,9	51,3 ↓	47,2 ; 55,3
26. Peu de formalités pour obtenir un service	11,0	6,7	5,1 ; 8,6	30,7	27,9	24,7 ; 31,1	58,3	65,4 ↓	62,1 ; 68,8
27. Langage facile à comprendre	3,2	1,6*	0,9 ; 2,5	22,0	21,5	18,8 ; 24,2	74,7	76,9 ↑	74,1 ; 79,7
28. Documentation facile à comprendre	9,2	5,0*	3,4 ; 7,1	25,7	23,7	20,4 ; 27,1	65,1	71,3 .	67,7 ; 74,9
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	11,7	10,5	8,3 ; 12,7	21,9	23,1	20,0 ; 26,3	66,4	66,4 ↓	62,9 ; 69,9
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	11,6	9,4	7,0 ; 12,1	24,7	21,6	18,4 ; 24,7	63,8	69,1 .	65,4 ; 72,7
32. Ne pas répéter les mêmes informations	13,5	11,1	8,6 ; 14,0	32,4	32,2	28,5 ; 36,0	54,1	56,7 ↓	52,7 ; 60,7
33. Transfert de dossier assuré	11,0	7,7*	5,4 ; 10,5	25,4	23,8	20,2 ; 27,5	63,6	68,5 .	64,5 ; 72,5
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	12,7	7,3	5,6 ; 9,4	24,8	20,3	17,5 ; 23,0	62,5	72,4 .	69,4 ; 75,4
35. Souplesse des heures d'ouverture	11,0	3,9*	2,7 ; 5,5	30,2	23,3	20,5 ; 26,1	58,8	72,8 ↑	69,8 ; 75,7
36. Services offerts dans sa langue	1,5	0,4**	0,1 ; 1,4	13,6	11,0	9,0 ; 13,1	84,9	88,5 ↑	86,4 ; 90,6
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,8	22,7	19,8 ; 25,7	27,2	24,8	21,8 ; 27,7	43,0	52,5 ↓	49,0 ; 56,0
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	44,8	26,9	23,4 ; 30,4	26,2	23,9	20,6 ; 27,1	29,0	49,2 ↓	45,3 ; 53,1
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	14,3	13,1	10,6 ; 15,5	32,3	28,5	25,4 ; 31,6	53,4	58,4 ↓	55,0 ; 61,9
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,8	10,6	8,2 ; 12,9	30,3	26,1	22,9 ; 29,2	54,9	63,4 ↓	59,9 ; 66,9
Confort									
41. Atmosphère agréable	10,2	4,4*	3,1 ; 6,0	35,3	27,5	24,6 ; 30,5	54,5	68,1 .	65,0 ; 71,2
42. Propreté des lieux	7,2	7,2	5,7 ; 9,0	30,6	26,1	23,2 ; 29,0	62,2	66,7 .	63,6 ; 69,8
43. Aménagement sécuritaire des lieux	4,3	1,5*	0,9 ; 2,5	32,0	26,5	23,6 ; 29,5	63,7	71,9 .	68,9 ; 74,9
44. Confort du mobilier	16,0	13,0	10,7 ; 15,2	40,0	33,1	30,1 ; 36,2	44,0	53,9 ↓	50,6 ; 57,2

* 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. 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.

3. 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 4

Classement des items d'attentes selon le rang, Nord-du-Québec et ensemble du Québec, 2006-2007

Numéro et description de l'item	Province		Région		Sous-dimension/Dimension ¹
	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	Rang	Intervalle de confiance (95 %)	
10 Compétence de l'intervenant	1	1 ; 1	1	1 ; 2	Fiabilité ♦
13 Services améliorant l'état de santé	2	2 ; 2	2	1 ; 3	Fiabilité ♦
37 Délai raisonnable pour un rendez-vous	3	3 ; 3	3	2 ; 5	Rapidité ○
20 Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	5	4 ; 5	4	3 ; 8	Apaisement ♦
38 Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	8	6 ; 10	5	3 ; 8	Rapidité ○
14 Mesures d'hygiène et de salubrité	4	4 ; 5	6	3 ; 9	Fiabilité ♦
2 Traitement équitable pour tous	6	6 ; 9	7	4 ; 9	Respect ■
6 Temps nécessaire accordé	7	6 ; 9	8	4 ; 10	Empathie ■
16 Choix de traitement/intervention expliqués	10	8 ; 10	9	7 ; 11	Fiabilité ♦
31 Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	14	12 ; 15	10	7 ; 11	Continuité ○
40 Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	9	7 ; 10	11	8 ; 13	Rapidité ○
39 Délai raisonnable pour obtenir des résultats	15	12 ; 16	12	11 ; 17	Rapidité ○
11 Obtention des résultats positifs ou négatifs	12	11 ; 15	13	11 ; 18	Fiabilité ♦
17 Encouragement à la prévention du problème	11	11 ; 12	14	11 ; 17	Responsabilisation ♦
4 Traitement confidentiel des renseignements personnels	20	19 ; 21	15	12 ; 19	Confidentialité ■
22 Relation de confiance avec l'intervenant	13	11 ; 15	16	12 ; 19	Apaisement ♦
7 Écoute attentive	16	15 ; 16	17	12 ; 19	Empathie ■
15 Respect des engagements	17	17 ; 17	18	13 ; 19	Fiabilité ♦
27 Langage facile à comprendre	18	18 ; 19	19	15 ; 20	Simplicité ○
1 Politesse/respect	21	19 ; 21	20	19 ; 24	Respect ■
18 Encouragement à prendre part aux décisions	19	18 ; 21	21	19 ; 24	Responsabilisation ♦
42 Propreté des lieux	22	22 ; 22	22	20 ; 24	Confort ○
3 Respect de l'intimité physique	24	23 ; 24	23	20 ; 24	Respect ■
12 Équipements adaptés aux besoins	23	23 ; 24	24	21 ; 25	Fiabilité ♦
26 Peu de formalités pour obtenir un service	25	25 ; 26	25	23 ; 26	Simplicité ○
5 Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	27	27 ; 28	26	24 ; 26	Confidentialité ■
28 Documentation facile à comprendre	28	27 ; 28	27	27 ; 28	Simplicité ○
35 Souplesse des heures d'ouverture	26	25 ; 26	28	27 ; 29	Accessibilité ○
43 Aménagement sécuritaire des lieux	29	29 ; 29	29	27 ; 29	Confort ○

1. 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 Nord-du-Québec et du classement provincial des attentes¹, Québec, 2006-2007

Satisfaction ²	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"> ○ Souplesse des heures d'ouverture <p style="text-align: center;">IV</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Politesse/respect ■ Respect de l'intimité physique ■ Traitement confidentiel des renseignements personnels ■ Écoute attentive ○ Langage facile à comprendre 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Compétence de l'intervenant <p style="text-align: center;">I</p>
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	<ul style="list-style-type: none"> ○ Documentation facile à comprendre ○ Aménagement sécuritaire des lieux 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Propreté des lieux 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	<p style="text-align: center;">III</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Peu de formalités pour obtenir un service 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Encouragement à la prévention du problème ○ Délai raisonnable pour obtenir des résultats 	<p style="text-align: center;">II</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Délai raisonnable pour un rendez-vous ○ Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous) ○ Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques

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.*

