

Région I3

LAVAL

Tableau 1

Satisfaction globale des usagers¹ selon le lieu de la consultation de référence, Laval 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	6,8	5,5 ; 8,0	32,7	34,0	31,8 ; 36,3	60,2	59,2	56,8 ; 61,5
Lieu de la consultation²									
Hôpital	10,3	8,9*	6,3 ; 12,2	38,5	35,8	31,6 ; 40,1	51,2	55,2	50,8 ; 59,7
Clinique	5,9	6,4*	4,3 ; 9,1	30,6	32,8	28,8 ; 36,8	63,5	60,8	56,6 ; 65,0
CLSC	4,8	5,8*	3,9 ; 8,1	31,0	35,0	31,0 ; 39,0	64,1	59,3	55,1 ; 63,4

* 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.

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,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	5,1	5,0*	3,3 ; 7,3	28,9	29,8	25,7 ; 34,0	66,0	65,2	↑ 60,9 ; 69,5
2. Traitement équitable pour tous	7,8	8,6*	5,9 ; 12,0	32,9	31,0	26,8 ; 35,1	59,4	60,5	↑ 56,0 ; 64,9
3. Respect de l'intimité physique	3,9	4,0*	2,5 ; 6,1	25,8	25,5	21,5 ; 29,5	70,4	70,5	↑ 66,3 ; 74,7
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	2,4	2,4**	0,8 ; 5,2	23,1	22,2	18,4 ; 26,0	74,5	75,4	↑ 71,3 ; 79,5
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	14,1	11,5	8,9 ; 14,6	34,0	36,4	32,0 ; 40,9	51,9	52,1	. 47,5 ; 56,6
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	15,2	17,0	13,8 ; 20,6	32,3	31,1	26,8 ; 35,3	52,6	51,9	. 47,5 ; 56,4
7. Écoute attentive	8,2	7,8*	5,6 ; 10,4	30,3	30,8	26,6 ; 35,0	61,6	61,4	↑ 57,0 ; 65,8
8. Situation comprise	9,0	7,7*	5,5 ; 10,4	29,3	30,6	26,5 ; 34,8	61,8	61,7	↑ 57,3 ; 66,0

* 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.

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,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	22,2	23,9	19,7 ; 28,1	29,5	31,2	26,6 ; 35,7	48,3	45,0 ↓	40,1 ; 49,8
10. Compétence de l'intervenant	5,3	3,2*	1,9 ; 4,9	25,8	24,7	20,9 ; 28,6	68,9	72,1 ↑	68,1 ; 76,1
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	11,5	9,4	7,0 ; 12,3	29,3	26,4	22,0 ; 30,9	59,2	64,1 ↑	59,4 ; 68,8
12. Équipements adaptés aux besoins	7,8	9,0*	5,4 ; 13,8	32,1	30,5	25,4 ; 35,6	60,1	60,5 ↑	54,9 ; 66,1
13. Services améliorant l'état de santé	9,5	10,7*	7,6 ; 14,4	32,1	31,0	26,7 ; 35,4	58,3	58,3 .	53,5 ; 63,0
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	7,6	7,5*	5,0 ; 10,6	28,2	28,2	23,9 ; 32,6	64,2	64,3 ↑	59,7 ; 68,9
15. Respect des engagements	11,1	12,6	9,7 ; 16,0	27,5	30,0	25,6 ; 34,5	61,3	57,4 .	52,6 ; 62,2
16. Choix de traitement/intervention expliqués	11,4	10,5	7,7 ; 13,9	29,3	29,8	25,2 ; 34,3	59,2	59,8 .	54,9 ; 64,7
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	15,0	14,2	10,6 ; 18,4	30,7	25,6	20,7 ; 30,6	54,3	60,1 .	54,7 ; 65,6
18. Encouragement à prendre part aux décisions	12,1	11,0	8,1 ; 14,5	31,8	29,6	24,8 ; 34,5	56,1	59,4 .	54,2 ; 64,5
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	13,4	12,5	9,5 ; 16,0	30,0	29,4	24,9 ; 33,9	56,6	58,2 .	53,4 ; 63,0
21. Réconfort	16,8	14,4	11,1 ; 18,2	30,2	30,4	25,9 ; 35,0	53,0	55,2 .	50,2 ; 60,2
22. Relation de confiance avec l'intervenant	12,5	9,8	7,3 ; 12,9	30,9	29,4	25,1 ; 33,7	56,6	60,8 .	56,2 ; 65,3
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	16,7	16,6	12,3 ; 21,6	32,5	28,7	22,8 ; 34,5	50,8	54,8 .	48,4 ; 61,1

* 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,¹ dont le lieu de la consultation de référence est l'hôpital, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	30,4	22,5	17,2 ; 27,9	30,1	32,2	25,5 ; 38,8	39,6	45,3	↓ 38,4 ; 52,2
26. Peu de formalités pour obtenir un service	14,0	16,6	12,9 ; 20,9	34,8	32,9	28,4 ; 37,5	51,2	50,5	↓ 45,6 ; 55,4
27. Langage facile à comprendre	5,6	4,1*	2,5 ; 6,2	27,0	25,3	21,5 ; 29,1	67,5	70,6	↑ 66,6 ; 74,7
28. Documentation facile à comprendre	13,9	12,2*	8,7 ; 16,4	29,4	27,9	22,7 ; 33,2	56,7	59,9	. 54,3 ; 65,5
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	16,9	12,7	9,4 ; 16,7	27,6	26,4	21,5 ; 31,4	55,5	60,9	. 55,6 ; 66,2
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	15,6	15,0	11,2 ; 19,6	29,9	27,8	22,4 ; 33,1	54,5	57,2	. 51,3 ; 63,0
32. Ne pas répéter les mêmes informations	18,5	14,7	11,0 ; 19,2	34,9	40,8	35,2 ; 46,5	46,7	44,5	↓ 38,9 ; 50,0
33. Transfert de dossier assuré	13,4	15,6	11,5 ; 20,5	28,3	24,9	19,4 ; 30,5	58,4	59,4	. 53,2 ; 65,7
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	21,2	30,2	25,9 ; 34,6	30,7	29,9	25,4 ; 34,4	48,1	39,9	↓ 35,3 ; 44,5
35. Souplesse des heures d'ouverture	4,9	4,2*	2,7 ; 6,3	31,5	34,8	30,2 ; 39,4	63,6	61,0	. 56,4 ; 65,6
36. Services offerts dans sa langue	2,1	2,0**	1,0 ; 3,6	16,2	17,2	13,9 ; 20,9	81,7	80,8	↑ 77,0 ; 84,2
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	32,9	35,1	30,4 ; 39,7	27,1	26,6	22,3 ; 30,9	40,0	38,3	↓ 33,6 ; 43,1
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	50,6	54,0	47,9 ; 60,1	22,5	18,9	14,2 ; 24,2	26,9	27,1	↓ 21,8 ; 32,4
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	18,6	19,8	15,8 ; 24,2	33,6	33,6	29,1 ; 38,2	47,8	46,6	↓ 41,8 ; 51,4
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	17,9	19,9	15,7 ; 24,6	32,2	30,9	26,3 ; 35,5	49,9	49,2	. 44,1 ; 54,3
Confort									
41. Atmosphère agréable	14,8	15,5	12,2 ; 19,3	38,3	35,2	30,9 ; 39,5	46,9	49,3	↓ 44,8 ; 53,8
42. Propreté des lieux	15,6	15,3	12,0 ; 19,0	37,5	34,5	30,4 ; 38,6	46,9	50,2	. 45,7 ; 54,7
43. Aménagement sécuritaire des lieux	7,0	8,4*	5,9 ; 11,6	39,2	38,8	34,2 ; 43,3	53,8	52,8	. 48,1 ; 57,5
44. Confort du mobilier	24,5	22,8	18,9 ; 26,7	41,4	44,3	39,8 ; 48,7	34,0	32,9	↓ 28,7 ; 37,2

* 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 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,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Respect									
1. Politesse/respect	3,3	5,1*	3,2 ; 7,6	22,5	26,8	23,1 ; 30,6	74,2	68,1 ↑	64,1 ; 72,1
2. Traitement équitable pour tous	4,1	5,0*	3,2 ; 7,5	26,4	31,3	27,2 ; 35,4	69,5	63,7 .	59,4 ; 67,9
3. Respect de l'intimité physique	1,7	2,5**	1,1 ; 4,7	18,0	23,2	19,4 ; 27,1	80,3	74,3 ↑	70,3 ; 78,3
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,7	2,9**	1,5 ; 5,0	15,3	17,5	14,2 ; 21,2	83,0	79,7 ↑	76,1 ; 83,3
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	5,7	6,9*	4,8 ; 9,6	23,0	25,8	22,1 ; 29,6	71,4	67,2 ↑	63,2 ; 71,3
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	9,6	12,2	9,4 ; 15,5	25,4	26,8	23,1 ; 30,4	65,0	61,0 .	56,9 ; 65,1
7. Écoute attentive	5,8	5,0*	3,5 ; 7,0	22,2	26,7	22,9 ; 30,5	72,0	68,3 ↑	64,3 ; 72,2
8. Situation comprise	5,7	4,5*	2,9 ; 6,6	22,4	27,6	23,8 ; 31,5	71,9	67,9 ↑	63,9 ; 71,9

* 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 6

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province	Région		Province	Région		Province	Région	
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	18,3	20,5	16,5 ; 24,5	31,3	33,7	29,1 ; 38,3	50,4	45,8 ↓	41,1 ; 50,5
10. Compétence de l'intervenant	3,6	2,7*	1,6 ; 4,2	19,3	21,8	18,2 ; 25,3	77,1	75,6 ↑	71,9 ; 79,2
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	9,4	6,6*	4,6 ; 9,3	21,7	25,4	21,3 ; 29,4	68,9	68,0 ↑	63,7 ; 72,3
12. Équipements adaptés aux besoins	4,9	5,8**	3,1 ; 9,8	26,7	34,9	28,9 ; 40,9	68,4	59,3 .	53,1 ; 65,4
13. Services améliorant l'état de santé	6,3	6,7*	4,4 ; 9,6	25,8	29,5	25,3 ; 33,8	68,0	63,8 .	59,3 ; 68,2
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,0	5,4*	3,5 ; 7,8	21,2	21,5	17,8 ; 25,3	74,8	73,1 ↑	69,1 ; 77,1
15. Respect des engagements	7,8	9,4*	6,5 ; 13,2	22,7	23,9	19,8 ; 27,9	69,5	66,7 .	62,1 ; 71,3
16. Choix de traitement/intervention expliqués	7,9	8,0*	5,5 ; 11,2	25,4	30,7	26,2 ; 35,1	66,7	61,3 .	56,6 ; 66,0
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	9,6	9,6*	6,9 ; 12,8	26,2	26,2	21,5 ; 30,8	64,2	64,3 .	59,3 ; 69,2
18. Encouragement à prendre part aux décisions	8,1	9,7*	7,0 ; 13,1	27,0	30,6	25,9 ; 35,4	65,0	59,6 .	54,6 ; 64,6
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	10,1	12,6	9,3 ; 16,7	25,2	25,7	21,5 ; 29,9	64,7	61,7 .	57,0 ; 66,4
21. Réconfort	11,1	13,8	10,2 ; 18,2	26,5	30,1	25,4 ; 34,7	62,4	56,1 .	51,1 ; 61,1
22. Relation de confiance avec l'intervenant	8,3	9,5	6,9 ; 12,6	22,4	23,8	20,1 ; 27,4	69,3	66,8 ↑	62,7 ; 70,9
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	10,9	13,5*	9,2 ; 18,8	29,2	30,7	24,8 ; 36,6	59,9	55,8 .	49,5 ; 62,1

* 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.

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,¹ dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	31,0	36,4	30,5 ; 42,4	23,0	22,8	17,6 ; 27,9	45,9	40,8	↓ 34,8 ; 46,8
26. Peu de formalités pour obtenir un service	10,5	13,0	9,8 ; 16,8	28,8	29,2	24,7 ; 33,6	60,7	57,8	. 53,0 ; 62,6
27. Langage facile à comprendre	2,5	2,7**	1,5 ; 4,5	20,0	21,7	18,3 ; 25,2	77,5	75,6	↑ 71,9 ; 79,2
28. Documentation facile à comprendre	8,2	7,5*	5,0 ; 10,6	23,8	29,7	24,3 ; 35,2	68,1	62,8	. 57,2 ; 68,3
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	9,5	13,1	9,7 ; 17,1	20,1	21,9	17,8 ; 26,0	70,4	65,0	. 60,3 ; 69,8
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	9,9	14,3*	10,3 ; 19,1	21,8	21,6	17,2 ; 26,0	68,3	64,1	. 58,8 ; 69,4
32. Ne pas répéter les mêmes informations	11,6	17,8	13,1 ; 23,4	31,3	26,9	21,8 ; 32,0	57,1	55,3	. 49,4 ; 61,2
33. Transfert de dossier assuré	10,1	10,9*	6,1 ; 17,4	23,4	25,5	19,5 ; 32,3	66,5	63,6	. 56,5 ; 70,7
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	8,9	12,3	9,6 ; 15,6	22,1	21,6	18,2 ; 25,0	69,0	66,0	. 62,0 ; 70,1
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,0	13,5	10,6 ; 16,9	30,6	31,0	27,0 ; 34,9	55,3	55,5	. 51,2 ; 59,8
36. Services offerts dans sa langue	1,3 *	1,0**	0,3 ; 2,3	12,0	14,3	11,5 ; 17,6	86,7	84,7	↑ 81,3 ; 87,7
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	29,9	34,5	30,0 ; 39,0	27,1	23,7	19,7 ; 27,8	43,0	41,8	↓ 37,2 ; 46,4
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	45,1	53,0	47,5 ; 58,5	27,8	24,6	20,1 ; 29,1	27,1	22,4	↓ 17,8 ; 27,0
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	13,2	13,3	10,1 ; 17,0	31,9	31,4	26,8 ; 36,0	54,9	55,3	↓ 50,4 ; 60,2
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	14,4	15,1	11,3 ; 19,5	28,8	29,1	24,1 ; 34,0	56,8	55,9	↓ 50,5 ; 61,2
Confort									
41. Atmosphère agréable	8,6	11,8	8,9 ; 15,1	34,1	35,4	31,4 ; 39,5	57,3	52,8	↓ 48,6 ; 57,1
42. Propreté des lieux	3,4	5,0*	3,2 ; 7,4	27,1	32,3	28,2 ; 36,3	69,5	62,7	. 58,5 ; 66,9
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,3	3,8*	2,3 ; 5,8	28,2	33,3	29,2 ; 37,4	68,5	62,9	. 58,7 ; 67,1
44. Confort du mobilier	12,6	17,9	14,7 ; 21,4	37,9	42,9	38,6 ; 47,2	49,5	39,2	↓ 35,1 ; 43,3

* 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 8

Satisfaction des usagers,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension relationnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Intervalle de confiance (95 %)	Province		Intervalle de confiance (95 %)	Province		Intervalle de confiance (95 %)
	%	%		%	%		%	%	
Respect									
1. Politesse/respect	1,8	3,1*	1,9 ; 4,8	22,5	24,3	20,7 ; 27,9	75,7	72,6	↑ 68,9 ; 76,4
2. Traitement équitable pour tous	2,7	4,8*	2,9 ; 7,3	26,9	27,5	23,6 ; 31,4	70,4	67,7	↑ 63,6 ; 71,8
3. Respect de l'intimité physique	1,5	2,6**	1,4 ; 4,4	19,6	21,9	18,2 ; 25,5	78,9	75,5	↑ 71,7 ; 79,3
Confidentialité									
4. Traitement confidentiel des renseignements personnels	1,8	2,5**	1,3 ; 4,2	16,8	19,1	15,8 ; 22,6	81,4	78,4	↑ 75,0 ; 81,9
5. Aménagement facilitant la confidentialité des échanges	8,9	11,6	8,9 ; 14,9	28,8	30,5	26,5 ; 34,5	62,3	57,8	. 53,4 ; 62,2
Empathie									
6. Temps nécessaire accordé	6,0	10,3	7,8 ; 13,3	25,6	28,3	24,4 ; 32,1	68,4	61,4	. 57,3 ; 65,6
7. Écoute attentive	3,6	5,9*	3,9 ; 8,5	21,7	23,9	20,2 ; 27,6	74,7	70,2	↑ 66,2 ; 74,2
8. Situation comprise	4,1	4,8*	3,0 ; 7,3	22,6	26,7	22,8 ; 30,6	73,4	68,4	↑ 64,3 ; 72,6

* 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.

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,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension professionnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Fiabilité									
9. Ponctualité des rendez-vous	11,6	18,1	14,6 ; 22,0	27,6	31,1	26,9 ; 35,2	60,8	50,8 ↓	46,3 ; 55,3
10. Compétence de l'intervenant	3,2	2,8*	1,6 ; 4,5	21,7	24,8	21,1 ; 28,4	75,1	72,5 ↑	68,7 ; 76,3
11. Obtention des résultats positifs ou négatifs	7,5	9,3*	6,2 ; 13,4	23,8	28,9	24,0 ; 33,9	68,8	61,8 .	56,4 ; 67,1
12. Équipements adaptés aux besoins	5,0	3,8**	1,9 ; 6,7	27,6	30,9	25,4 ; 36,4	67,4	65,3 ↑	59,6 ; 71,0
13. Services améliorant l'état de santé	5,1	4,9*	3,0 ; 7,5	26,5	32,0	27,3 ; 36,7	68,3	63,1 .	58,3 ; 68,0
14. Mesures d'hygiène et de salubrité	4,3	5,7*	3,9 ; 8,1	22,5	23,5	19,8 ; 27,2	73,2	70,8 ↑	66,8 ; 74,7
15. Respect des engagements	6,1	8,2*	5,7 ; 11,3	23,2	24,8	20,4 ; 29,1	70,7	67,1 ↑	62,4 ; 71,7
16. Choix de traitement/intervention expliqués	6,8	7,5*	4,7 ; 11,2	26,9	30,3	25,2 ; 35,3	66,4	62,2 ↑	56,8 ; 67,6
Responsabilisation⁴									
17. Encouragement à la prévention du problème	7,2	10,5*	7,0 ; 14,9	28,2	26,4	21,1 ; 31,7	64,6	63,1 .	57,3 ; 68,9
18. Encouragement à prendre part aux décisions	6,1	7,4*	4,4 ; 11,4	28,0	30,7	25,5 ; 35,8	65,9	62,0 .	56,4 ; 67,6
Apaisement									
20. Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention	6,0	8,5*	5,8 ; 12,0	26,6	27,7	23,3 ; 32,1	67,4	63,8 ↑	59,0 ; 68,6
21. Réconfort	7,9	10,5*	7,4 ; 14,4	26,9	28,1	23,3 ; 32,8	65,2	61,4 .	56,2 ; 66,6
22. Relation de confiance avec l'intervenant	6,8	8,9*	6,4 ; 12,0	25,8	29,1	25,1 ; 33,1	67,3	62,0 .	57,6 ; 66,3
Solidarisation⁵									
23. Aide des ressources du milieu favorisée	7,1	9,6*	6,1 ; 14,2	29,9	32,7	26,7 ; 38,7	63,1	57,7 .	51,3 ; 64,1

* 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.

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,¹ dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, pour chacun des items de la dimension organisationnelle, Laval et ensemble du Québec², 2006-2007

	Peu ou pas satisfait			Assez satisfait			Très satisfait ³		
	Province		Région	Province		Région	Province		Région
	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)	%	%	Intervalle de confiance (95 %)
Simplicité⁴									
25. Pouvoir choisir/changer d'intervenant	20,6	21,7	15,9 ; 28,3	28,9	29,2	23,0 ; 35,4	50,4	49,1	. 42,1 ; 56,2
26. Peu de formalités pour obtenir un service	8,9	7,5*	5,3 ; 10,3	28,5	34,0	29,5 ; 38,6	62,5	58,5	. 53,8 ; 63,2
27. Langage facile à comprendre	2,1	3,3**	1,8 ; 5,5	20,6	21,3	17,6 ; 24,9	77,3	75,4	↑ 71,5 ; 79,3
28. Documentation facile à comprendre	5,5	9,1*	5,8 ; 13,6	23,7	22,9	18,2 ; 27,6	70,8	68,0	↑ 62,6 ; 73,3
Continuité									
30. Même intervenant à chaque fois	12,7	13,2*	9,2 ; 18,3	20,9	23,2	17,9 ; 28,4	66,4	63,6	. 57,6 ; 69,6
31. Référence facile à obtenir pour des services spécialisés	10,3	12,6*	8,6 ; 17,6	27,2	27,6	21,6 ; 33,5	62,6	59,9	. 53,4 ; 66,4
32. Ne pas répéter les mêmes informations	12,3	14,1*	9,6 ; 19,7	31,1	34,7	28,6 ; 40,9	56,6	51,2	↓ 44,7 ; 57,6
33. Transfert de dossier assuré	9,7	8,6*	5,5 ; 12,6	24,0	25,9	20,4 ; 31,3	66,3	65,6	. 59,7 ; 71,4
Accessibilité									
34. Accès facile (transport en commun/stationnement)	11,5	17,6	14,2 ; 21,3	21,9	25,3	21,5 ; 29,1	66,6	57,1	. 52,7 ; 61,5
35. Souplesse des heures d'ouverture	14,2	13,2	10,4 ; 16,4	28,1	28,4	24,5 ; 32,3	57,7	58,4	. 54,1 ; 62,7
36. Services offerts dans sa langue	1,5*	3,4*	2,0 ; 5,4	14,0	14,9	11,9 ; 18,3	84,4	81,7	↑ 78,0 ; 85,0
Rapidité									
37. Délai raisonnable pour un rendez-vous	23,4	24,7	20,6 ; 28,8	27,6	31,4	27,1 ; 35,8	49,0	43,9	↓ 39,2 ; 48,6
38. Temps raisonnable d'attente (sans rendez-vous)	33,3	44,2	38,0 ; 50,3	29,8	31,0	25,2 ; 36,8	36,8	24,9	↓ 19,6 ; 30,1
39. Délai raisonnable pour obtenir des résultats	11,9	10,5	7,7 ; 13,9	31,6	37,3	32,4 ; 42,2	56,5	52,2	↓ 47,2 ; 57,2
40. Délai raisonnable pour obtenir des services diagnostiques	13,0	12,5	9,3 ; 16,4	31,0	35,5	30,4 ; 40,6	56,0	52,0	↓ 46,7 ; 57,4
Confort									
41. Atmosphère agréable	6,9	10,3	7,8 ; 13,4	34,9	40,8	36,5 ; 45,1	58,2	48,9	↓ 44,5 ; 53,3
42. Propreté des lieux	3,8	5,3*	3,4 ; 7,7	29,1	33,5	29,4 ; 37,5	67,1	61,3	. 57,1 ; 65,5
43. Aménagement sécuritaire des lieux	3,2	3,2**	1,8 ; 5,2	31,0	36,1	31,9 ; 40,4	65,8	60,7	. 56,4 ; 65,0
44. Confort du mobilier	11,8	19,2	15,8 ; 22,9	43,4	43,5	39,2 ; 47,8	44,8	37,3	↓ 33,1 ; 41,5

* 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 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, Laval et ensemble du Québec¹, 2006-2007

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

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 Laval, dont le lieu de la consultation de référence est la clinique, et du classement provincial des attentes¹, 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"> ■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ○ Services offerts dans sa langue <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 ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Langage facile à comprendre 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité <p style="text-align: center;">I</p>
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Documentation facile à comprendre ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Aménagement sécuritaire des lieux 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Traitement équitable pour tous ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé ◆ 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"> ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Ponctualité des rendez-vous ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ 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.*

Figure 3

Analyse conjointe de la satisfaction des usagers de Laval, dont le lieu de la consultation de référence est le CLSC, 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"> ○ Documentation facile à comprendre ○ Services offerts dans sa langue <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 ◆ Équipements adaptés aux besoins ◆ Respect des engagements ○ Langage facile à comprendre 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Traitement équitable pour tous ■ Situation comprise ◆ Compétence de l'intervenant ◆ Mesures d'hygiène et de salubrité ◆ Choix de traitement/intervention expliqués ◆ Temps nécessaire pour expliquer le traitement/intervention <p style="text-align: center;">I</p>
Satisfaction à l'item non différente de la satisfaction globale	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aménagement facilitant la confidentialité des échanges ◆ Réconfort ◆ Aide des ressources du milieu favorisée ○ Accès facile (transport en commun/stationnement) ○ Souplesse des heures d'ouverture ○ Aménagement sécuritaire des lieux 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Obtention des résultats positifs ou négatifs ◆ Encouragement à la prévention du problème ◆ Encouragement à prendre part aux décisions ◆ Relation de confiance avec l'intervenant ○ Pouvoir choisir/changer d'intervenant ○ Peu de formalités pour obtenir un service ○ Même intervenant à chaque fois ○ Référence facile à obtenir pour des services spécialisés ○ Transfert de dossier assuré ○ Propreté des lieux 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Temps nécessaire accordé ◆ Services améliorant l'état de santé
Satisfaction à l'item inférieure à la satisfaction globale	<p style="text-align: center;">III</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ne pas répéter les mêmes informations ○ Atmosphère agréable ○ Confort du mobilier 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Ponctualité des rendez-vous ○ 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.*

