

ANNEXE

Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point de vue des usagers, Québec, 2006-2007

DIMENSION RELATIONELLE

Sous-dimension	Numéro et description de l'item
Respect	1. Que l'on vous traite avec politesse et respect
	2. Que toutes les personnes soient traitées de façon juste et équitable
	3. Que l'on respecte votre intimité physique
Confidentialité	4. Que les renseignements qui vous concernent soient traités de manière confidentielle
	5. Que l'aménagement des locaux permette de garantir la confidentialité des échanges
Empathie	6. Que l'intervenant prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous
	7. Que l'intervenant vous écoute attentivement
	8. Que l'intervenant comprenne bien votre situation

DIMENSION PROFESSIONNELLE

Sous-dimension	Numéro et description de l'item
Fiabilité	9. Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)
	10. Que l'intervenant soit compétent
	11. Que vous obteniez les résultats de vos examens ou évaluations, que ce soit positif ou négatif
	12. Que les équipements soient adaptés à vos besoins
	13. Que les services reçus améliorent votre santé ou vous permettent de mieux contrôler votre état
	14. Que l'on prenne des mesures d'hygiène et de salubrité (par exemple, se laver les mains, mettre des gants, utiliser des instruments à usage unique, etc.)
	15. Que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)
	16. Que l'intervenant vous explique les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à vous
Responsabilisation	17. Que l'intervenant vous encourage à utiliser des moyens ou des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise
	18. Que l'intervenant vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent
Apaisement	20. Que l'intervenant prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de l'intervention
	21. Que l'intervenant vous réconforte
Solidarisation	22. Que vous puissiez établir une relation de confiance avec l'intervenant
	23. Que l'intervenant favorise l'implication des ressources de votre milieu pour vous aider (ex. : ressources communautaires, famille, amis, etc.)

Énoncés du questionnaire utilisés pour rendre compte de la qualité des services du point de vue des usagers, Québec, 2006-2007 (suite)

DIMENSION ORGANISATIONNELLE

Sous-dimension	Numéro et description de l'item
Simplicité	25. Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant ou d'en changer au besoin
	26. Qu'il n'y ait pas trop de formalités pour effectuer une demande ou obtenir un service
	27. Que l'intervenant vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre
	28. Que la documentation fournie soit facile à comprendre
Continuité	30. Que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre lorsque c'est possible
	31. Qu'il soit facile d'obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis
	32. Que vous n'ayez pas à répéter les mêmes informations si vous consultez un deuxième intervenant ou un spécialiste pour le même problème
	33. Que l'on assure le transfert de votre dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis
Accessibilité	34. Que l'établissement soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit facile de stationner à proximité
	35. Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (semaine, fin de semaine et/ou le soir)
Rapidité	36. Que l'on tienne compte de votre langue dans les services qui vous sont offerts
	37. Que le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable
	38. Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit raisonnable
	39. Que le délai pour obtenir les résultats de vos examens ou évaluations soit raisonnable
Confort	40. Que le délai pour obtenir des services diagnostiques (test sanguins, scanner, radiographies, etc.) soit raisonnable
	41. Que l'atmosphère (ambiance) soit agréable dans l'établissement
	42. Que les lieux soient propres (locaux, mobilier, toilette, etc.)
	43. Que les lieux soient aménagés de façon sécuritaire (disposition sécuritaire du mobilier, rampes d'escaliers sécuritaires, etc.)
	44. Que le mobilier soit confortable

Notes : Suite à l'analyse des données du prétest, certains des items énoncés tirés de CÔTÉ, L., M. BÉLANGER, R. GRANGER, et C. LADEJUX (2005). *Évaluer pour s'améliorer : au cœur de la qualité des services*, Montréal, Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal, n'ont pas été retenus dans le cadre de l'enquête québécoise. C'est le cas de l'item 14, (« Que les services reçus améliorent votre qualité de vie ») qui a été remplacé par les mesures d'hygiène et de salubrité ainsi que des items 19 (« Que l'on vous encourage à rencontrer des groupes, associations ou personnes ayant vécu des problèmes similaires »), 24 (« Que l'on offre du support aux personnes qui vous assistent ») et 29 (« Que les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction soient facile à suivre »). Soulignons enfin que l'item 29 a été reformulé de manière à ce que la question puisse être répondue plus directement (« Si vous aviez une insatisfaction à exprimer, sauriez-vous comment porter plainte? »).

Source : Tiré de L. Côté et autres, 2005 et adapté pour l'*Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*, Institut de la statistique du Québec.

Consacré aux données régionales de l'Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007, ce deuxième recueil statistique dresse d'abord un portrait détaillé de la satisfaction des usagers selon le lieu de consultation de référence. Les attentes des usagers sont ensuite présentées par le truchement d'un classement par ordre d'importance. Enfin, les données relatives à l'analyse conjointe de la satisfaction et des attentes viennent clore la présentation des données régionales.

Rappelons que cette enquête, financée par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec ainsi que par les Agences de la santé et des services sociaux du Québec, a permis de recueillir le point de vue de 38 000 répondants répartis dans 16 régions sociosanitaires.

«L'Institut a pour mission de fournir des informations statistiques qui soient fiables et objectives sur la situation du Québec quant à tous les aspects de la société québécoise pour lesquels de telles informations sont pertinentes. L'Institut constitue le lieu privilégié de production et de diffusion de l'information statistique pour les ministères et organismes du gouvernement, sauf à l'égard d'une telle information que ceux-ci produisent à des fins administratives. Il est le responsable de la réalisation de toutes les enquêtes statistiques d'intérêt général.»

Loi sur l'Institut de la statistique du Québec (L.R.Q., c. I-13.011) adoptée par l'Assemblée nationale du Québec le 19 juin 1998.

**Institut
de la statistique**

Québec 

ISBN 978-2-551-23694-7



9 782551 236947

25,95 \$

Site Web : www.stat.gouv.qc.ca
Imprimé au Québec, Canada