

## **Rapport d'analyse**

### **« Questionnaire de satisfaction des usagers sur les soins et services infirmiers courants offerts en CLSC »**

**CLSC Lamater de Terrebonne, 1317, boul. des Seigneurs  
CLSC Meilleur de Repentigny, 193, boul. Lacombe**

**Réalisé en collaboration avec le  
comité des usagers du Sud de Lanaudière**



## TABLE DES MATIÈRES

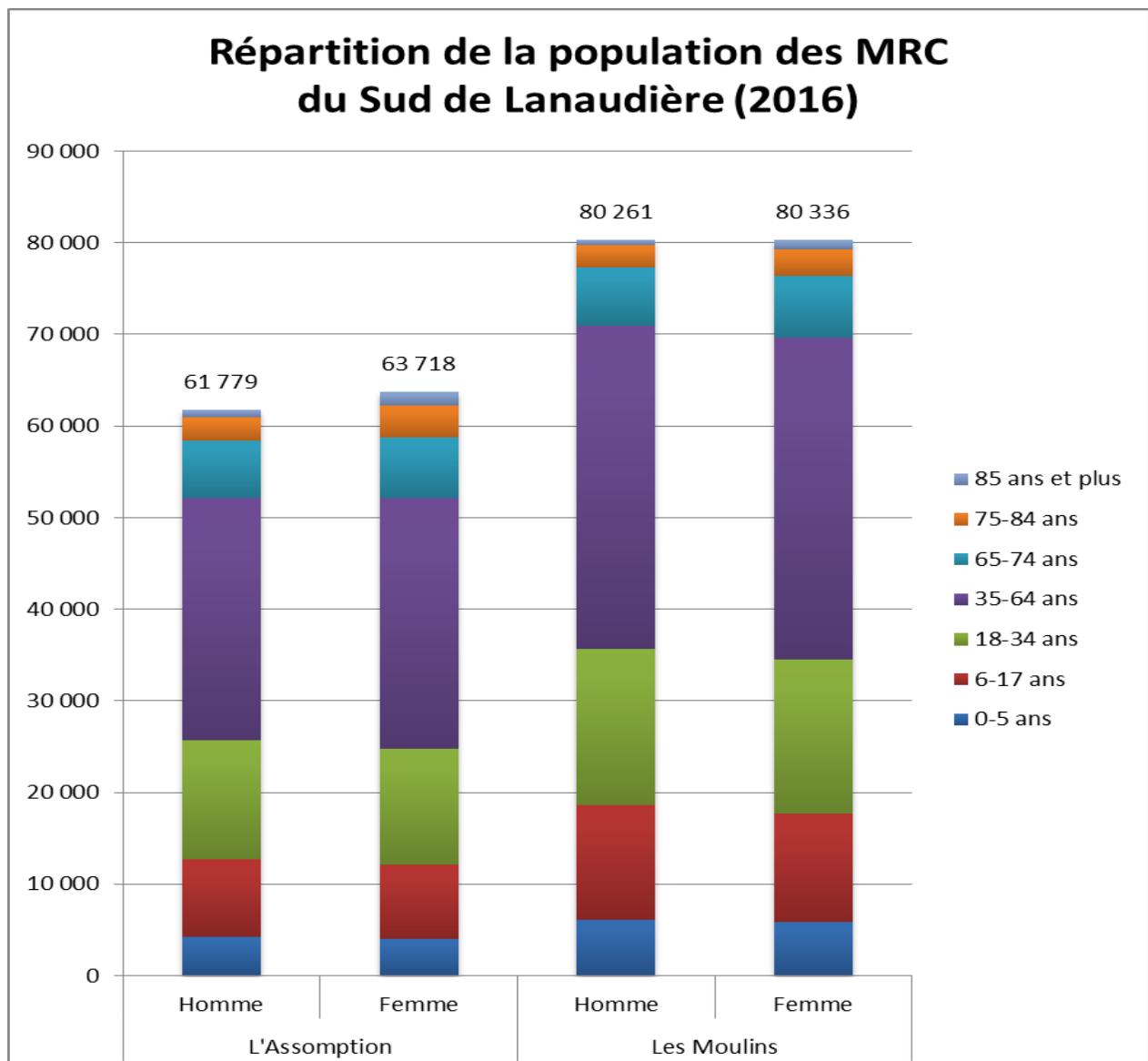
<b>PRÉSENTATION</b>	<b>4</b>
POPULATION DESSERVIE	4
SERVICES OFFERTS	4
<b>MÉTHODOLOGIE</b>	<b>5</b>
CONCEPTION DU QUESTIONNAIRE	5
REPRÉSENTATIVITÉ DES CHOIX DE RÉPONSE POUR LES MOYENNES PONDÉRÉES	6
<b>ANALYSE DESCRIPTIVE - CLSC MEILLEUR</b>	<b>7</b>
<b>DIFFÉRENCES DE MOYENNES - CLSC MEILLEUR</b>	<b>13</b>
DIFFÉRENCE DE MOYENNE SELON LE SERVICE REÇU	13
DIFFÉRENCE DE MOYENNE SELON LE SEXE	13
DIFFÉRENCE DE MOYENNE SELON LE GROUPE D'ÂGE	14
DIFFÉRENCE DE MOYENNE SELON LE NOMBRE DE VISITES	15
<b>ANALYSE DESCRIPTIVE - CLSC LAMATER</b>	<b>16</b>
<b>DIFFÉRENCES DE MOYENNES - CLSC LAMATER</b>	<b>21</b>
DIFFÉRENCE DE MOYENNE SELON LE SERVICE REÇU	21
DIFFÉRENCE DE MOYENNE SELON LE SEXE	21
DIFFÉRENCE DE MOYENNE SELON LE GROUPE D'ÂGE	22
DIFFÉRENCE DE MOYENNE SELON LE NOMBRE DE VISITES	24
<b>DIFFÉRENCE DE MOYENNES ENTRE LES CLSC LAMATER ET MEILLEUR</b>	<b>25</b>
<b><u>ANNEXE 1 : « QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION SUR LES SOINS ET SERVICES INFIRMIERS AU CLSC MEILLEUR DE REPENTIGNY RÉALISÉ EN COLLABORATION AVEC LE COMITÉ DES USAGERS DU SUD DE LANAUDIÈRE »</u></b>	<b>26</b>
<b><u>ANNEXE 2 : « QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION SUR LES SOINS ET SERVICES INFIRMIERS AU CLSC LAMATER DE TERREBONNE RÉALISÉ EN COLLABORATION AVEC LE COMITÉ DES USAGERS DU SUD DE LANAUDIÈRE »</u></b>	<b>28</b>

## Présentation

De par leur mandat respectif les comités d'usagers, les CISSS et les CIUSSS doivent interroger leur clientèle sur la perception qu'elle a de la qualité des services reçus. Afin de mettre en commun les forces de chacun et de renforcer le sentiment d'adhésion au sondage, le comité d'usagers du Sud de Lanaudière, la direction des soins infirmiers (DSI) et la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière ont travaillé de pair à la réalisation du présent sondage concernant la satisfaction des usagers sur les soins et services infirmiers courants reçus en CLSC dans la portion sud de Lanaudière.

## Population desservie

Les municipalités régionales de comté (MRC) du sud de Lanaudière sont la MRC de L'Assomption (CLSC Meilleur) et la MRC Les Moulins (CLSC Lamater). La MRC Les Moulins comptait en 2016, 160 597 habitants de tous âges. La MRC de L'Assomption comptait en 2016, 125 497 habitants de tous âges. Plus précisément, voici la répartition des habitants des MRC du sud de Lanaudière selon le groupe d'âge et le sexe par MRC.



Sources : ISQ et Statistique Canada, Estimation de la population des MRC selon l'âge et le sexe au 1er juillet, 1996 à 2017. Adapté par l'ISQ. Mise à jour le 2018-02-13.

## Services offerts

En 2017-2018, environ 49 000 interventions en soins infirmiers de services courants ont été réalisées dans les CLSC Meilleur et Lamater. Le CLSC Lamater reçoit un plus grand nombre d'usagers dû à son offre de service. En effet, puisqu'il y a une présence médicale accrue, les services exigeant la présence d'un médecin (administration de certains médicaments et vaccins) sont donnés en plus grand nombre au CLSC Lamater (environ 12 médecins et 3 IPS) qu'au CLSC Meilleur (environ 4 médecins à temps partiel).

# Méthodologie

## ***Conception du questionnaire***

### ***Cadre conceptuel et élaboration des questions***

Le Comité des usagers du Sud de Lanaudière, et le Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière (CISSS de Lanaudière) ont conçu et réalisé conjointement un questionnaire maison d'évaluation de la satisfaction des usagers concernant les soins et services infirmiers en CLSC. Il s'agit du questionnaire : « Questionnaire de satisfaction sur les soins et services infirmiers offerts aux CLSC Lamater de Terrebonne et Meilleur de Repentigny ».

### ***Méthode de collecte***

Les questionnaires ont été proposés à tous les usagers se présentant durant la période de collecte à un rendez-vous pour des soins infirmiers en services courants au CLSC Lamater ou Meilleur en version papier. De plus, chaque usager ne devait répondre qu'une seule fois, malgré le nombre de fois où il s'était présenté au CLSC durant la période de collecte. Les usagers dans l'impossibilité de répondre par eux-mêmes, avec ou sans aide, et n'étant pas accompagné sont exclus de l'étude.

### ***Période de collecte des données***

La période de collecte s'est déroulée du 20 novembre au 17 décembre 2017 pour le CLSC Meilleur et du 20 novembre 2017 au 26 janvier 2018 pour le CLSC Lamater.

### ***Données***

Le nombre de répondants est de 170 pour le CLSC Meilleur et de 145 pour le CLSC Lamater. Un questionnaire a été retiré avant analyse puisqu'il ne concernait pas les bons services.

### ***Utilisation prévue des données***

Les résultats permettront de cibler les besoins et d'orienter les actions d'amélioration dans le but constant d'offrir à la population des services de qualité axés sur leurs besoins.

### ***Qualité des données***

Lors de la conception du sondage, une attention particulière a été portée à la longueur et à la simplicité du questionnaire et à sa façon de l'utiliser. Une validation du type « Delphi » a été effectuée afin de réduire les risques de biais liés à la compréhension des questions. La saisie des questionnaires dans l'outil Survey Monkey a permis de réduire le risque d'erreur associé à la codification des données.

### ***Limitations des résultats***

Les résultats obtenus témoignent de la satisfaction des usagers sur les soins et services reçus en CLSC pour les deux points de service identifiés et ne peuvent être appliqués à d'autres points de service.

### ***Analyse des résultats***

Une analyse statistique descriptive a été produite pour chacune des questions. Les moyennes et pourcentages peuvent varier légèrement en raison de l'arrondissement. La marge d'erreur pour le CLSC Lamater est de 8% et celle pour le CLSC Meilleur est de 7%.

Certaines analyses comparatives ont été effectuées entre différents groupes afin de déterminer s'il existe des différences entre eux. Ces tests ont été réalisés à l'aide du logiciel SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), en utilisant un seuil de signification de 5 %.

## ***Représentativité des choix de réponse pour les moyennes pondérées***

Voici les valeurs qui ont été appliquées aux choix de réponses qualitatifs afin de pouvoir effectuer les calculs des moyennes pondérées. Les réponses dites descriptives n'ont pas reçu de valeurs de pondération, mais permettront d'effectuer les analyses comparatives selon le type de répondant.

### Questions 2 et 3 :

- Très satisfait : 100 %
- Assez satisfait : 66 %
- Peu satisfait : 33 %
- Pas du tout satisfait : 0 %
- Ne s'applique pas : non inclus dans le calcul

### Indice de positivité (indice de pos.)

Représente le taux des réponses qui sont positives, soit dans les catégories « Très » et « Assez » par rapport au total des réponses, excluant les catégories « Non applicable ».

### Recodification des choix de réponses

Certaines réponses obtenues à la question 1 des deux questionnaires ont été reclassées. Ces répondants avaient inscrit « Autres », mais la précision indiquait une catégorie déjà inscrite. (Ex : le répondant avait choisi « Autre : administration du médicament X », la réponse a été recodée dans la catégorie « Administration de médicament »)

## Analyse descriptive - CLSC Meilleur

### Question 1

Quel (s) services avez-vous reçus (s) aujourd'hui? N= 166		
	Nombre	Pourcentage
Administration de médicaments	33	20 %
Changement de pansement	82	49 %
Vaccination	29	17 %
Dépistage des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS)	3	2 %
Autre	19	11 %
Total	166	100 %

#### Autre :

- Soins de cathéters veineux centraux (5)
- Stomie, brûler bourgeons avec nitrate d'argent (1)
- Changement de sonde (2)
- Enlever agrafes, appliquer pansement plaie (1)
- Phlébo (2)
- Retiré pessaire (1)
- Enlèvement de points (2)
- Prise de sang, changement d'aiguille (1)
- Traitement de chimio (1)
- Drainage (1)

**Question 2 :**

En général, quel est votre niveau de satisfaction concernant :								
	N	Indice de pos. (%)	Moyenne (%)	Très satisfait (Nb)	Assez satisfait (Nb)	Peu satisfait (Nb)	Pas du tout satisfait (Nb)	N/A (Nb)
Le délai pour obtenir un rendez-vous	170	99 %	96 %	152	16	2	0	0
Le délai d'attente sur place	165	99 %	94 %	137	26	2	0	0
La courtoisie et le respect démontrés par le personnel	168	100 %	99 %	161	7	0	0	0
L'écoute de vos besoins par le personnel	167	100 %	98 %	159	8	0	0	1
La qualité des soins et services reçus	168	100 %	99 %	163	5	0	0	0
Le respect de la confidentialité des informations personnelles	167	100 %	98 %	159	8	0	0	1
L'information reçue sur les bénéfices et les risques du traitement ou de l'intervention proposée	161	99 %	96 %	141	19	1	0	4
La clarté des informations reçues	168	100 %	97 %	153	15	0	0	0
L'utilité des informations reçues	168	100 %	95 %	145	23	0	0	0
La facilité à joindre un intervenant en cas d'inquiétude	143	98 %	93 %	119	21	1	2	23
La documentation disponible sur les soins et services	134	99 %	94 %	111	21	2	0	31
L'information donnée sur vos droits en tant qu'utilisateur	134	98 %	92 %	106	25	3	0	29
Le suivi du personnel à l'égard d'une insatisfaction que vous avez formulée	102	99 %	97 %	93	8	1	0	57

**Question 3**

Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant l'ensemble des soins et services reçus? N=153					
Indice de pos. (%)	Moyenne (%)	Très satisfait (Nb)	Assez satisfait (Nb)	Peu satisfait (Nb)	Pas du tout satisfait (Nb)
100 %	96 %	136	17	0	0

**Question 4**

Sexe de l'utilisateur : N= 159		
	Nombre	Pourcentage
Femme	78	49 %
Homme	80	50 %
Préfère ne pas répondre	1	1 %
Total	160	

**Question 5**

Âge de l'utilisateur : N= 163		
	Nombre	Pourcentage
0-5 ans	0	0 %
6-17 ans	2	1 %
18-34 ans	8	5 %
35-64 ans	70	43 %
65-74 ans	54	33 %
75-84 ans	25	15 %
85 ans et plus	4	2 %
Total	163	

**Question 6**

Depuis les 3 derniers mois, combien de fois avez-vous reçu des services ici? : N= 157		
	Nombre	Pourcentage
Première fois	33	21 %
2 à 5 fois	54	34 %
6 fois et plus	70	45 %
Total	157	

**Question 7**

Qui a rempli le questionnaire? : N= 158		
	Nombre	Pourcentage
Usager seul	141	89 %
Accompagnateur seul	5	3 %
Usager et accompagnateur	12	8 %
Total	158	

**Accompagnateur :**

- Conjoint (e)/époux (se) (11)
- Mère (2)
- Amie (1)
- Fils (1)
- Interprète LSQ (1)

## Question 8

Avez-vous des suggestions ou des idées afin d'améliorer nos services? : (30 répondants)		
	Nombre	Proportion des commentaires
Accessibilité	7	50 %
Divers	3	21 %
Environnement	4	29 %
Total	14	
Commentaires exprimant la satisfaction (non inclus dans le calcul)	18	

## Qualitatif des suggestions :

A-un médecin ou une infirmière médecin.
S- ne changez pas d'équipe, restez tel que vous êtes, vous êtes super
S-E- peut-être offrir Wifi, les soins sont exceptionnels et personnel #1
S-P-O Garder Line à la réception, super service; sympathique
S- très satisfait
S- Absolument pas car tout est parfait, surtout depuis que le médecin ne doit plus être sur place pour le Venofer.
E- siège avec bras pour invalide
S- continuez malgré certaines critiques de donner l'excellent service
A- Mettre une infirmière pour répondre au téléphone aux urgences au lieu des boîtes vocales, je veux parler à une personne, pas à une boîte vocale.
S- très satisfaite
S- non tout est beau
S- tout ok
S- j'ai un très bon service tous les mois
E-A- Oui, améliorer ambiance et propreté et plus d'infirmières parce qu'elles travaillent très fort.
A- J'apprécierais que l'on vienne à domicile, pas seulement l'hiver
E- Un CLSC moins froid car j'ai besoin d'une jetée pendant le traitement qui dure 1 h
D- S'assurer que les produits disponibles à l'hôpital soient aussi disponibles au CLSC. Ex : manche de douche
S- Excellent service, merci
S- merci
S- Pas vite de même!
E- une machine pour acheter du jus ou eau
S- les personnes sont très aimables et respectables en tout temps
A- Si c'était ouvert 24/24, il y aurait moins de monde à l'urgence... peut-être n'est-ce pas possible!
A- Mettre plus de personnel pour moins surcharger les employés. Ajouter les prises de sang à toute heure de la journée afin de ne pas perdre 1 journée de travail. + de service psychologique public
A- Devrait offrir des services d'urgence en plus avec ouverture 7/7 jrs et non comme des bureaux administratifs. Un ajout de l'hôpital
S- Non tout est super
S- Rien à dire, car j'ai déjà eu un excellent service
S- Votre service est très bien
S- Pas de suggestion
D- Sourire du personnel à l'accueil

## Question 9

Commentaires : (55 répondants)		
	Nombre	Proportion des commentaires
Accessibilité	4	67 %
Divers	1	17 %
Environnement	1	17 %
Total	6	
Commentaires exprimant la satisfaction (non inclus dans le calcul)	50	

## Qualitatif des commentaires :

E- entretien extérieur en tout temps de neige. Laisse à désirer
S- très bon service et personnel très gentil
S- wow
S- Super service, super accueil, tout le personnel est gentil, sympathique et extraordinaire
S- service hors pair, personnel souriant et professionnel
S- très bon service
S- Très bon service et merci à tous
S- Très belle équipe et beaucoup de professionnalisme. Continuez à bien nous gâter.
S- très satisfait
S- Extrêmement satisfait des sont reçus et de la gentillesse de tous les membres
S- service impeccable et fort apprécié
S- Nous avons besoin de vous. Merci pour tout
A- service les fins de semaine
A- Améliorer votre service au téléphone pour les postes téléphoniques qui dit toujours qu'ils sont invalides et vérifier le répondeur.
S- continuez votre bon travail
S- moi je suis très satisfaite et le personnel est compétent et très poli
S- Le service est très bien organisé et répond bien à nos besoins. Excellente disponibilité en cas d'urgence
A- ça ne répond jamais quand on appelle
S- ne changez pas
S- apprécie l'ambiance familiale
S- bien
S- excellent
S- Je suis très satisfaite du traitement reçu
S- merci
S- je suis très satisfaite du service et le personnel est plus que gentil
S- Tout le personnel est très aimable, respectueux
S- très bien reçu merci
S- Le personnel est très courtois et très efficace prise de rendez-vous et Tx par les infirmières.
S- Excellente équipe! Excellent service
S- merci beaucoup
S- TB
S- L'équipe est très gentille, mais débordée parfois!
S- très bon service
S- Très satisfait de vos services, avons besoin de vous
S- Je ne peux demander mieux
S- Très bon service reçu. Infirmière très courtoise et gentille. Merci
S- merci
S- Je suis enchanté de la qualité et du professionnalisme du personnel du CLSC. Bravo et merci

S- rendez-vous rapide et les gens sont gentils
S- MERVEILLEUX AVEC LE STAFF
S- merci beaucoup
S- un gros merci
S- merci
S- merci
S-A- Très bonne satisfaction générale. Petite difficulté à rejoindre quelqu'un après 16 h
S- Très rapide gens très sympathiques
S- merci
S- Très bon service. Gentillesse. Accessible, bon soin
S- Commentaires très positifs, en tous points. Services très appréciés.
S- Quel accueil! Merci, autant à la réception, prise de rendez-vous et personnel infirmier.
S- Merci pour l'excellent service :-)
S- Je suis très satisfaite
D- On ne m'a pas expliqué les risques et bénéfices. On m'a seulement posé les questions relatives aux vaccins. J'ai moi-même posé des questions auxquelles on m'a répondu.
S- Vous êtes gentilles
S- très très satisfait

\*\* 14 répondants ont inscrit des suggestions ET des commentaires pour le CLSC Meilleur.

## Différences de moyennes - CLSC Meilleur

### Différence de moyenne selon le service reçu

Groupe 1 : Administration de médicaments (n=33)

Groupe 2 : Changement de pansement (n=82)

Groupe 3 : Vaccination (n=29)

Groupe 4 : Dépistage des infections transmissibles sexuellement et pas le sang (ITSS) (n=3) \*

Groupe 5 : Autre (n=19) \*\*

Voici les énoncés dont les différences de moyennes entre les 2 sous-groupes étaient significatives :

Énoncé	Groupe 1	Groupe 2
L'écoute de vos besoins par le personnel	<b>100 %</b> (N=33)	97 % (N=80)

Énoncé	Groupe 1	Groupe 3
Le délai d'attente sur place	91 % (N=31)	<b>98 %</b> (N=29)

Énoncé	Groupe 2	Groupe 3
La qualité des soins et services reçus	98 % (N=81)	<b>100 %</b> (N=29)

\* aucune analyse statistique faite à partir de ce sous-groupe car il est sous représenté

\*\* aucune analyse statistique faite à partir de ce sous-groupe car les services reçus sont très différents les uns des autres

### Différence de moyenne selon le sexe

Groupe 1 : Femme (n=78)

Groupe 2 : Homme (n=80)

Groupe 3 : Préfère ne pas répondre (n=1) \*

Énoncé	Femme	Homme
L'écoute de vos besoins par le personnel	<b>100 %</b> (N=77)	97 % (N=78)
La qualité des soins et services reçus	<b>100 %</b> (N=78)	98 % (N=78)

\* aucune analyse statistique faite à partir de ce sous-groupe car il est sous représenté

Différence de moyenne selon le groupe d'âge

Groupe 1 : 0-5 ans (n=0) \*

Groupe 2 : 6-17 ans (n=2) \*

Groupe 3 : 18-34 ans (n=8)

Groupe 4 : 35-64 ans (n=70)

Groupe 5 : 65-74 ans (n=54)

Groupe 6 : 75-84 ans (n=25)

Groupe 7 : 85 ans et plus (n=4) \*

\* aucune analyse statistique faite à partir de ce sous-groupe car il est sous représenté

**Différences statistiquement significatives entre le groupe 3 et le groupe 4**

Énoncé	Groupe 3	Groupe 4
Le délai pour obtenir un rendez-vous	100 % (N=8)	93 % (N=70)
Le délai d'attente sur place	100 % (N=8)	93 % (N=69)
L'écoute de vos besoins par le personnel	100 % (N=8)	97 % (N=69)
L'information reçue sur les bénéfices et les risques du traitement ou de l'intervention proposée	100 % (N=8)	93 % (N=67)
La clarté des informations reçues	100 % (N=8)	96 % (N=70)
L'utilité des informations reçues	100 % (N=8)	94 % (N=70)
Globalement, quel est votre degré de satisfaction concernant l'ensemble des soins et services reçus?	100 % (N=7)	94 % (N=66)

**Différences statistiquement significatives entre le groupe 3 et le groupe 5**

Énoncé	Groupe 3	Groupe 5
Le délai d'attente sur place	100 % (N=8)	94 % (N=54)
L'utilité des informations reçues	100 % (N=8)	95 % (N=54)

**Différences statistiquement significatives entre le groupe 3 et le groupe 6**

Aucune différence significative n'a été observée entre le groupe 3 et le groupe 6.

**Différences statistiquement significatives entre le groupe 4 et le groupe 5**

Énoncé	Groupe 4	Groupe 5
Le délai pour obtenir un rendez-vous	93 % (N=70)	<b>97 %</b> (N=54)
L'écoute de vos besoins par le personnel	96 % (N=69)	<b>99 %</b> (N=54)

**Différences statistiquement significatives entre le groupe 4 et le groupe 6**

Énoncé	Groupe 4	Groupe 6
Le délai pour obtenir un rendez-vous	93 % (N=70)	<b>100 %</b> (N=25)
La courtoisie et le respect démontrés par le personnel	97 % (N=69)	<b>100 %</b> (N=25)
L'écoute de vos besoins par le personnel	96 % (N=69)	<b>100 %</b> (N=24)
La clarté des informations reçues	96 % (N=70)	<b>100 %</b> (N=24)
L'utilité des informations reçues	94 % (N=70)	<b>99 %</b> (N=24)

**Différences statistiquement significatives entre le groupe 5 et le groupe 6**

Énoncé	Groupe 5	Groupe 6
Le délai pour obtenir un rendez-vous	97 % (N=54)	<b>100 %</b> (N=25)
La clarté des informations reçues	97 % (N=54)	<b>100 %</b> (N=24)

*Différence de moyenne selon le nombre de visites*

Groupe 1 : Première fois (n=33)

Groupe 2 : 2 à 5 fois (n=54)

Groupe 3 : 6 fois et plus (n=70)

Aucune différence significative n'a été observée selon les différents groupes liés au nombre de fois où le client a reçu des services au CLSC Meilleur.

## Analyse descriptive - CLSC Lamater

### Question 1

Quel (s) services avez-vous reçu (s) aujourd'hui? N= 142		
	Nombre	Pourcentage
Administration de médicaments	45	32 %
Changement de pansement	68	48 %
Vaccination	4	3 %
Dépistage des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS)	0	0 %
Autres	25	18 %
Total	142	100 %

#### Autre :

- Soins de cathéters veineux centraux (7)
- Sonde (3)
- Désensibilisation (3)
- Phlébo (2)
- Inconnu (4)
- Enlèvement de points (2)
- Pessaire (2)
- Stomie (1)
- Traitement de chimio (1)

**Question 2 :**

En général, quel est votre niveau de satisfaction concernant :								
	N	Indice de pos. (%)	Moyenne (%)	Très satisfait (Nb)	Assez satisfait (Nb)	Peu satisfait (Nb)	Pas du tout satisfait (Nb)	N/A (Nb)
Le délai pour obtenir un rendez-vous	144	100 %	93 %	116	28	0	0	0
Le délai d'attente sur place	137	99 %	87 %	87	48	2	0	1
La courtoisie et le respect démontrés par le personnel	142	99 %	95 %	124	17	1	0	0
L'écoute de vos besoins par le personnel	141	99 %	94 %	116	24	0	1	1
La qualité des soins et services reçus	142	100 %	95 %	123	19	0	0	0
Le respect de la confidentialité des informations personnelles	141	100 %	96 %	123	18	0	0	1
L'information reçue sur les bénéfices et les risques du traitement ou de l'intervention proposée	126	99 %	91 %	96	29	0	1	15
La clarté des informations reçues	136	99 %	92 %	106	29	1	0	6
L'utilité des informations reçues	133	100 %	92 %	102	31	0	0	7
La facilité à joindre un intervenant en cas d'inquiétude	112	97 %	80 %	70	39	1	2	29
La documentation disponible sur les soins et services	113	96 %	88 %	76	33	4	0	26
L'information donnée sur vos droits en tant qu'utilisateur	99	95 %	87 %	66	28	5	0	38
Le suivi du personnel à l'égard d'une insatisfaction que vous avez formulée	78	95 %	90 %	58	16	4	0	56

**Question 3**

Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant l'ensemble des soins et services reçus? N=141					
Indice de pos. (%)	Moyenne (%)	Très satisfait (Nb)	Assez satisfait (Nb)	Peu satisfait (Nb)	Pas du tout satisfait (Nb)
100 %	93 %	114	27	0	0

**Question 4**

Sexe de l'utilisateur : N= 137		
	Nombre	Pourcentage
Femme	80	58 %
Homme	57	42 %
Préfère ne pas répondre	0	0 %
Total	137	

**Question 5**

Âge de l'utilisateur : N= 143		
	Nombre	Pourcentage
0-5 ans	0	0 %
6-17 ans	3	2 %
18-34 ans	6	4 %
35-64 ans	74	52 %
65-74 ans	45	31 %
75-84 ans	14	10 %
85 ans et plus	1	1 %
Total	143	

**Question 6**

Depuis les 3 derniers mois, combien de fois avez-vous reçu des services ici? : N= 138		
	Nombre	Pourcentage
Première fois	11	8 %
2 à 5 fois	65	47 %
6 fois et plus	62	45 %
Total	138	

**Question 7**

Qui a rempli le questionnaire? : N= 139		
	Nombre	Pourcentage
Usager seul	124	89 %
Accompagnateur seul	6	4 %
Usager et accompagnateur	9	6 %
Total	139	

**Accompagnateur :**

- Conjoint (e)/époux (se) (6)
- Mère (3)
- Fille (1)
- Nièce (1)
- Sœur (1)
- Famille d'accueil (1)
- Autre (1)

**Question 8**

Avez-vous des suggestions ou des idées afin d'améliorer nos services? : (24 répondants)		
	Nombre	Proportion des commentaires
Accessibilité	5	31 %
Divers	4	24 %
Environnement	7	44 %
Total	16	
Commentaires exprimant la satisfaction (non inclus dans le calcul)	8	

**Qualitatif des suggestions :**

D- Donner plus de renseignements
E- Stationnement gratuit
E- Retirer les frais de stationnement au CLSC pas tous les points de services en ont, pas nécessaire ici.
A- 7/7 aucun rendez-vous, ouverture 24/24. Vous devriez fonctionner comme à l'urgence d'un hôpital.
S- Merci beaucoup pour votre professionnalisme, votre disponibilité ainsi que le respect et la bienveillance à mon endroit à chacune de mes visites.
A- Une téléphoniste pour prendre les appels afin que la réceptionniste ne soit pas interrompue avec les patients
E- améliorer le confort pour perfusion car c'est long et chaise peu confortable
S- Vous ne pouvez pas faire mieux
S- je trouve que les services sont assez adéquats
S- je suis très satisfait de vos services
S- très bon service
E- plus grand stationnement
D- Meilleur service pour des soins à domicile ??
A- Vérifier votre service téléphonique trop de questions avant d'en arriver à notre besoin
A- Respectez le plus possible l'heure du rendez-vous, mais je sais que dans certaines situations c'est difficile compte tenu du nombre de patients
E- à part le paiement du stationnement, aucun
S- très satisfait
E- Pour le stationnement, le mettre à 5.00 \$ comme à l'hôpital Ste-Rose, car c'est très dispendieux tous les jours.
A- Avoir un indicateur pour l'ordre à venir et s'il y a retard sur l'horaire
D- Il y a certaines auxiliaires qui pourraient mettre un sourire dans leur visage
S- C'est bien comme ça
D- S'assurer que si c'est une nouvelle employée qu'il y ait supervision
E- Pour une rencontre avec mon médecin de famille. La secrétaire devrait nous contacter pour un rendez-vous.
S- tout va bien

## Question 9

Commentaires : (35 répondants)		
	Nombre	Proportion des commentaires
Accessibilité	2	33 %
Divers	2	34 %
Environnement	2	33 %
Total	6	
Commentaires exprimant la satisfaction (non inclus dans le calcul)	31	

## Qualitatif des commentaires :

S- personnel super!
S- satisfait du personnel
S- Personnel courtois et à l'écoute. 100/100
S- merci pour vos bons soins
S- merci
E- Entrée mal déneigée le 13 janvier, tombé par terre.
S- première expérience, très satisfait des services reçus depuis décembre 2017
S-C- Différents problèmes, mais aucun en lien avec votre service offert, comme courir les pharmacies pour antibio injectable et allevyn au moment de quitter l'hôpital. Merci pour tout.
S- merci très très bons services
S- en général très satisfaite
S- merci pour tout
S- super services
S- très bon service
S- un personnel courtois et gentil sur 15 RV, aucun temps d'attente, vous êtes super
S- excellent travail de toute l'équipe
S- très satisfait
S- merci pour la rapidité, le souci et les soins reçus
S- merci pour vos soins
A- Pour les prises de sang, intéressant si attente moins longue. Attendre 3 heures tous les mois, trop long
S- tout est parfait, très satisfaitS-
S- Merci beaucoup, j'ai apprécié mes services reçus. Continuez votre beau travail
S- merci pour les soins
S- Les infirmières font un excellent travail
S- merci pour le service
S- tout est parfait dans l'ensemble
S- Je suis très satisfaite
S- Très satisfait de tout
S- Rien à dire tout est bien, bravo
S- très bon service, très satisfaite
S- La propreté, très très satisfaite
D- Je fais un changement de pansement 1 fois par semaine, certaines infirmières me disent que je pourrais venir aux 2 à 3 semaines et d'autres aux semaines. Je n'ai pas distancé mes changements de pansement car personne ne me donne bonne règle.
S- très satisfaite
S- Merci pour votre disponibilité et votre accueil.
A- Mes enfants ont eu un médecin de famille, mais n'ont pas eu de rendez-vous encore. Moi et mon conjoint nous essayons d'avoir un 2e rendez-vous.
S-E- Votre clinique manque beaucoup d'amour.... Plafond EURK, couleur des murs! À quand les rénos de la clinique? Très désuet ici. Bancs déchirés, plafonds moisiss. Bons docteurs par contre.

\*\* 8 répondants ont inscrit des suggestions ET des commentaires pour le CLSC Lamater.

## Différences de moyennes - CLSC Lamater

### Différence de moyenne selon le service reçu

Groupe 1 : Administration de médicaments (n=45)

Groupe 2 : Changement de pansement (n=68)

Groupe 3 : Vaccination (n=4)\*

Groupe 4 : Dépistage des infections transmissibles sexuellement et pas le sang (ITSS) (n=0) \*

Groupe 5 : Autre (n=25) \*\*

\* aucune analyse statistique faite à partir de ce sous-groupe car il est sous représenté

\*\* aucune analyse statistique faite à partir de ce sous-groupe car les services reçus sont très différents les uns des autres

L'analyse comparative a été faite seulement entre le groupe 1 et le groupe 2 et aucune différence significative n'a été observée.

### Différence de moyenne selon le sexe

Groupe 1 : Femme (n=80)

Groupe 2 : Homme (n=57)

Groupe 3 : Préfère ne pas répondre (n=0) \*

Énoncé	Femme	Homme
La qualité des soins et services reçus	94 % (N=79)	<b>98 %</b> (N=57)
La clarté des informations reçues	89 % (N=76)	<b>96 %</b> (N=54)
L'utilité des informations reçues	89 % (N=74)	<b>95 %</b> (N=53)

\* aucune analyse statistique faite à partir de ce sous-groupe

Différence de moyenne selon le groupe d'âge

Groupe 1 : 0-5 ans (n=0) \*

Groupe 2 : 6-17 ans (n=3) \*

Groupe 3 : 18-34 ans (n=6)

Groupe 4 : 35-64 ans (n=74)

Groupe 5 : 65-74 ans (n=45)

Groupe 6 : 75-84 ans (n=14)

Groupe 7 : 85 ans et plus (n=1) \*

\* aucune analyse statistique faite à partir de ce sous-groupe car il est sous représenté

**Différences statistiquement significatives entre le groupe 3 et le groupe 4**

Énoncé	Groupe 3	Groupe 4
La courtoisie et le respect démontrés par le personnel	100 % (N=6)	94 % (N=74)
Le respect de la confidentialité des informations personnelles	100 % (N=6)	94 % (N=73)
L'information reçue sur les bénéfices et les risques du traitement ou de l'intervention proposée	100 % (N=6)	87 % (N=67)
La clarté des informations reçues	100 % (N=6)	89 % (N=71)
L'utilité des informations reçues	100 % (N=6)	90 % (N=70)
Le suivi du personnel à l'égard d'une insatisfaction que vous avez formulée	100 % (N=4)	83 % (N=41)
Globalement, quel est votre degré de satisfaction concernant l'ensemble des soins et services reçus?	100 % (N=6)	91 % (N=74)

**Différences statistiquement significatives entre le groupe 3 et le groupe 5**

Énoncé	Groupe 3	Groupe 5
La clarté des informations reçues	100 % (N=6)	95 % (N=43)
L'utilité des informations reçues	100 % (N=6)	94 % (N=43)
Globalement, quel est votre degré de satisfaction concernant l'ensemble des soins et services reçus?	100 % (N=6)	96 % (N=45)

**Différences statistiquement significatives entre le groupe 3 et le groupe 6**

Aucune différence significative n'a été observée entre le groupe 3 et le groupe 6.

## Différences statistiquement significatives entre le groupe 4 et le groupe 5

Énoncé	Groupe 4	Groupe 5
L'écoute de vos besoins par le personnel	90 % (N=74)	<b>97 %</b> (N=44)
La qualité des soins et services reçus	93 % (N=73)	<b>97 %</b> (N=45)
L'information reçue sur les bénéfices et les risques du traitement ou de l'intervention proposée	87 % (N=67)	<b>97 %</b> (N=40)
La clarté des informations reçues	89 % (N=71)	<b>95 %</b> (N=43)
La documentation disponible sur les soins et services	83 % (N=56)	<b>93 %</b> (N=37)
L'information donnée sur vos droits en tant qu'utilisateur	80 % (N=51)	<b>95 %</b> (N=33)
Le suivi du personnel à l'égard d'une insatisfaction que vous avez formulée	83 % (N=41)	<b>96 %</b> (N=26)
Globalement, quel est votre degré de satisfaction concernant l'ensemble des soins et services reçus?	91 % (N=74)	<b>96 %</b> (N=45)

## Différences statistiquement significatives entre le groupe 4 et le groupe 6

Énoncé	Groupe 4	Groupe 6
Le délai pour obtenir un rendez-vous	91 % (N=74)	<b>98 %</b> (N=14)
La courtoisie et le respect démontrés par le personnel	94 % (N=74)	<b>100 %</b> (N=13)
L'écoute de vos besoins par le personnel	90 % (N=74)	<b>100 %</b> (N=12)
L'information donnée sur vos droits en tant qu'utilisateur	80 % (N=51)	<b>95 %</b> (N=8)
Le suivi du personnel à l'égard d'une insatisfaction que vous avez formulée	83 % (N=41)	<b>100 %</b> (N=6)

## Différences statistiquement significatives entre le groupe 5 et le groupe 6

Énoncé	Groupe 5	Groupe 6
La courtoisie et le respect démontrés par le personnel	97 % (N=44)	<b>100 %</b> (N=13)
L'écoute de vos besoins par le personnel	97 % (N=44)	<b>100 %</b> (N=12)

Différence de moyenne selon le nombre de visites

Groupe 1 : Première fois (n=11)

Groupe 2 : 2 à 5 fois (n=65)

Groupe 3 : 6 fois et plus (n=62)

Aucune différence significative liée au nombre de fois où le client a reçu des services au CLSC Lamater n'a été observée entre les groupes 1 et 2 et entre les groupes 1 et 3.

**Différences statistiquement significatives entre le groupe 2 et le groupe 3**

Énoncé	Groupe 2	Groupe 3
La facilité à joindre un intervenant en cas d'inquiétude	73 % (N=48)	<b>86 %</b> (N=59)

## Différence de moyennes entre les CLSC Lamater et Meilleur

	CLSC MEILLEUR		CLSC LAMATER	
	N	Moyenne (%)	N	Moyenne (%)
Le délai pour obtenir un rendez-vous	170	96 %	144	93 %
<b>Le délai d'attente sur place*</b>	165	<b>94 %</b>	137	<b>87 %</b>
<b>La courtoisie et le respect démontrés par le personnel*</b>	168	<b>99 %</b>	142	<b>95 %</b>
<b>L'écoute de vos besoins par le personnel*</b>	167	<b>98 %</b>	141	<b>94 %</b>
<b>La qualité des soins et services reçus*</b>	168	<b>99 %</b>	142	<b>95 %</b>
<b>Le respect de la confidentialité des informations personnelles*</b>	167	<b>98 %</b>	141	<b>96 %</b>
<b>L'information reçue sur les bénéfices et les risques du traitement ou de l'intervention proposée*</b>	161	<b>96 %</b>	126	<b>91 %</b>
<b>La clarté des informations reçues*</b>	168	<b>97 %</b>	136	<b>92 %</b>
<b>L'utilité des informations reçues*</b>	168	<b>95 %</b>	133	<b>92 %</b>
<b>La facilité à joindre un intervenant en cas d'inquiétude*</b>	143	<b>93 %</b>	112	<b>80 %</b>
<b>La documentation disponible sur les soins et services*</b>	134	<b>94 %</b>	113	<b>88 %</b>
<b>L'information donnée sur vos droits en tant qu'utilisateur*</b>	134	<b>92 %</b>	99	<b>87 %</b>
<b>Le suivi du personnel à l'égard d'une insatisfaction que vous avez formulée*</b>	102	<b>97 %</b>	78	<b>90 %</b>
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant l'ensemble des soins et services reçus?	153	96 %	141	93 %

Les énoncés suivis d'un astérisque sont ceux dont les moyennes sont statistiquement différentes entre chacun des CLSC.

**Annexe 1 : « Questionnaire de satisfaction sur les soins et services infirmiers au CLSC Meilleur de Repentigny réalisé en collaboration avec le Comité des usagers du Sud de Lanaudière »**

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière

Québec

Questionnaire de satisfaction sur les soins et services infirmiers au CLSC Meilleur de Repentigny réalisé en collaboration avec le Comité des usagers du Sud de Lanaudière

**CLSC Meilleur, 193, boulevard Lacombe, Repentigny**

**Le CISSS de Lanaudière ainsi que le Comité des Usagers du Sud de Lanaudière vous invite à remplir ce court questionnaire visant à mieux connaître votre satisfaction à l'égard des soins et services que vous avez reçus. Soyez assuré que vos réponses seront traitées de façon anonyme et confidentielle.**

**N.B. : Si l'utilisateur ne peut répondre en raison de son âge ou de ses incapacités, nous demandons à son accompagnateur de répondre avec lui en s'assurant que les réponses reflètent les choix de l'utilisateur.**

**1. Quel(s) services avez-vous reçu(s) aujourd'hui?**

Administration de médicament

Changement de pansement

Vaccination

Dépistage des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS)

Autre : \_\_\_\_\_

**2. En général, quel est votre niveau de satisfaction concernant :**

	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non applicable
Le délai pour obtenir un rendez-vous	<input type="radio"/>				
Le délai d'attente sur place	<input type="radio"/>				
La courtoisie et le respect démontrés par le personnel	<input type="radio"/>				
L'écoute de vos besoins par le personnel	<input type="radio"/>				
La qualité des soins et services reçus	<input type="radio"/>				
Le respect de la confidentialité des informations personnelles	<input type="radio"/>				
L'information reçue sur les bénéfices et les risques du traitement ou de l'intervention proposé	<input type="radio"/>				
La clarté des informations reçues	<input type="radio"/>				
L'utilité des informations reçues	<input type="radio"/>				
La facilité à joindre un intervenant en cas d'inquiétude	<input type="radio"/>				
La documentation disponible sur les soins et services	<input type="radio"/>				
L'information donnée sur vos droits en tant qu'utilisateur	<input type="radio"/>				
Le suivi du personnel à l'égard d'une insatisfaction que vous avez formulée	<input type="radio"/>				

3. Globalement, quel est votre degré de satisfaction concernant l'ensemble des soins et services reçus

Très satisfait

Assez satisfait

Peu satisfait

Pas du tout satisfait

4. Sexe de l'utilisateur :

Femme

Homme

Préfère ne pas répondre

5. Âge de l'utilisateur :

0-5 ans

35-64 ans

85 ans et plus

6-17 ans

65-74 ans

18-34 ans

75-84 ans

6. Depuis les 3 derniers mois, combien de fois avez-vous reçu des services ici?

Première fois

2 à 5 fois

6 fois et plus

7. Qui a rempli le questionnaire?

Utilisateur seul

Accompagnateur seul

Utilisateur et accompagnateur

Accompagnateur, quel est votre lien avec l'utilisateur?

8. Avez-vous des suggestions ou des idées afin d'améliorer nos services?

9. Commentaires :

Merci de votre précieuse collaboration.

**Annexe 2 : « Questionnaire de satisfaction sur les soins et services infirmiers au CLSC Lamater de Terrebonne réalisé en collaboration avec le Comité des usagers du Sud de Lanaudière »**

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Lanaudière

**Québec**

**Questionnaire de satisfaction sur les soins et services infirmiers au  
CLSC Lamater de Terrebonne réalisé en collaboration avec le  
Comité des usagers du Sud de Lanaudière**

**CLSC Lamater, 1317, boulevard des Seigneurs, Terrebonne**

Le CISSS de Lanaudière ainsi que le Comité des Usagers du Sud de Lanaudière vous invite à remplir ce court questionnaire visant à mieux connaître votre satisfaction à l'égard des soins et services que vous avez reçus. Soyez assuré que vos réponses seront traitées de façon anonyme et confidentielle.

**N.B. : Si l'utilisateur ne peut répondre en raison de son âge ou de ses incapacités, nous demandons à son accompagnateur de répondre avec lui en s'assurant que les réponses reflètent les choix de l'utilisateur.**

1. Quel(s) services avez-vous reçu(s) aujourd'hui?

Administration de médicament

Changement de pansement

Vaccination

Dépistage des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS)

Autre: \_\_\_\_\_

2. En général, quel est votre niveau de satisfaction concernant :

	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non applicable
Le délai pour obtenir un rendez-vous	<input type="radio"/>				
Le délai d'attente sur place	<input type="radio"/>				
La courtoisie et le respect démontrés par le personnel	<input type="radio"/>				
L'écoute de vos besoins par le personnel	<input type="radio"/>				
La qualité des soins et services reçus	<input type="radio"/>				
Le respect de la confidentialité des informations personnelles	<input type="radio"/>				
L'information reçue sur les bénéfices et les risques du traitement ou de l'intervention proposé	<input type="radio"/>				
La clarté des informations reçues	<input type="radio"/>				
L'utilité des informations reçues	<input type="radio"/>				
La facilité à joindre un intervenant en cas d'inquiétude	<input type="radio"/>				
La documentation disponible sur les soins et services	<input type="radio"/>				
L'information donnée sur vos droits en tant qu'utilisateur	<input type="radio"/>				
Le suivi du personnel à l'égard d'une insatisfaction que vous avez formulée	<input type="radio"/>				

3. Globalement, quel est votre degré de satisfaction concernant l'ensemble des soins et services reçus

Très satisfait

Assez satisfait

Peu satisfait

Pas du tout satisfait

4. Sexe de l'utilisateur :

Femme

Homme

Préfère ne pas répondre

5. Âge de l'utilisateur :

0-5 ans

35-64 ans

85 ans et plus

6-17 ans

65-74 ans

18-34 ans

75-84 ans

6. Depuis les 3 derniers mois, combien de fois avez-vous reçu des services ici?

Première fois

2 à 5 fois

6 fois et plus

7. Qui a rempli le questionnaire?

Usager seul

Accompagnateur seul

Usager et accompagnateur

Accompagnateur, quel est votre lien avec l'utilisateur?

8. Avez-vous des suggestions ou des idées afin d'améliorer nos services?

9. Commentaires :

Merci de votre précieuse collaboration.