



**Résultats de l'étude sur « l'évaluation de la
satisfaction de la clientèle » par le
Comité des usagers du CHU de
Québec-Université Laval (CHU-UL)**

Novembre 2017

Plan de présentation

- Mise en contexte et objectif principal
- Approche méthodologique
- Mises en garde et interprétation de l'indice de satisfaction
- Niveau de satisfaction face aux soins et services reçus aujourd'hui...
- Sections :
 - Le respect des droits comme usager de l'établissement
 - Prise du rendez-vous d'aujourd'hui
 - Déplacement à l'intérieur de l'hôpital aujourd'hui
 - Au lieu du rendez-vous aujourd'hui
 - Commentaires ou suggestions
- Pistes de recommandations

Mise en contexte et objectif principal

- Le Comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval (CHU-UL), en conformité avec son mandat, a souhaité évaluer la satisfaction des usagers qu'il représente, dont notamment les usagers ayant obtenu un rendez-vous en consultation externe dans les cinq sites de l'établissement.
- L'objectif poursuivi par le Comité est de faire des propositions d'amélioration, s'il y a lieu, et de poursuivre ses efforts afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des services.
- Les membres du Comité souhaitaient également s'assurer d'un contact personnalisé avec les usagers afin de les écouter et prendre acte de leurs suggestions ou commentaires. Ils souhaitaient également rendre visible leur fonction d'évaluation du degré de satisfaction auprès des usagers et faire connaître par le fait même le Comité des usagers.

Approche méthodologique

- Le questionnaire a été développé en collaboration entre le Comité des usagers et Médailon Groupe Conseils qui est partenaire du RPCU en matière d'évaluation du degré de satisfaction des usagers par les Comités d'usagers.
- Le questionnaire a été développé en fonction des objectifs spécifiques du Comité visant les usagers ayant un rendez-vous dans une des cliniques externes du CHU-UL.
- Un plan d'échantillonnage stratifié et proportionnel de l'achalandage moyen a été proposé afin de s'assurer d'une représentativité des cliniques et des sites. (voir tableau à la page suivante de l'échantillonnage final).
- La collecte des données s'est effectuée sur place dans les salles d'attentes de façon auto administrée, par les membres du Comité des usagers pendant la semaine des droits des usagers soit du 21 au 29 septembre 2017

Approche méthodologique (suite)

Échantillonnage final	
	Nombre de répondants
• CHUL	88
• HEJ	75
• HDQ	44
• HSFA	38
• HSS	72
Total	317 *

En supposant que cet échantillon soit aléatoire, la marge d'erreur sur une proportion associée à un tel échantillon serait de 5,5 % et ce 19/20.

Section :

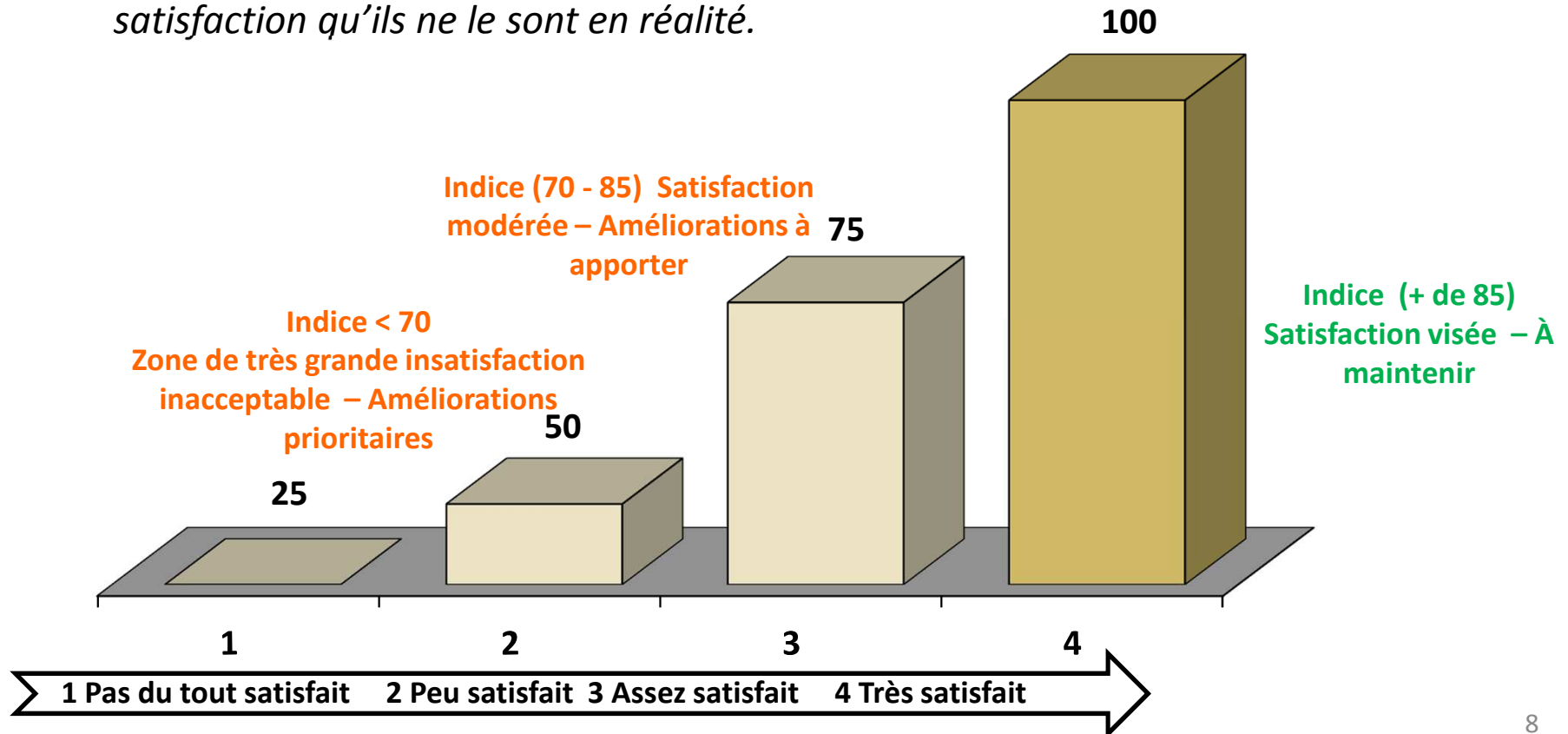
**Mises en garde et interprétation de
l'indice de satisfaction**

Mises en garde et interprétation

- La saisie et le traitement des données ont été réalisés par Médaille Groupe Conseils afin d'assurer toute l'objectivité nécessaire.
- Les indices de satisfaction présentés dans le rapport ont été calculés en fonction d'une moyenne sur l'échelle des **quatre degrés de satisfaction** et ramenés sur une base de 100. Ainsi, plus l'indice est élevé, plus la satisfaction est grande. Cet indice est particulièrement indiqué pour les petits échantillons.
- Dans le présent rapport, ***tout indice de 85 et moins*** est considéré comme étant sujet à amélioration.

Interprétation de l'indice de satisfaction

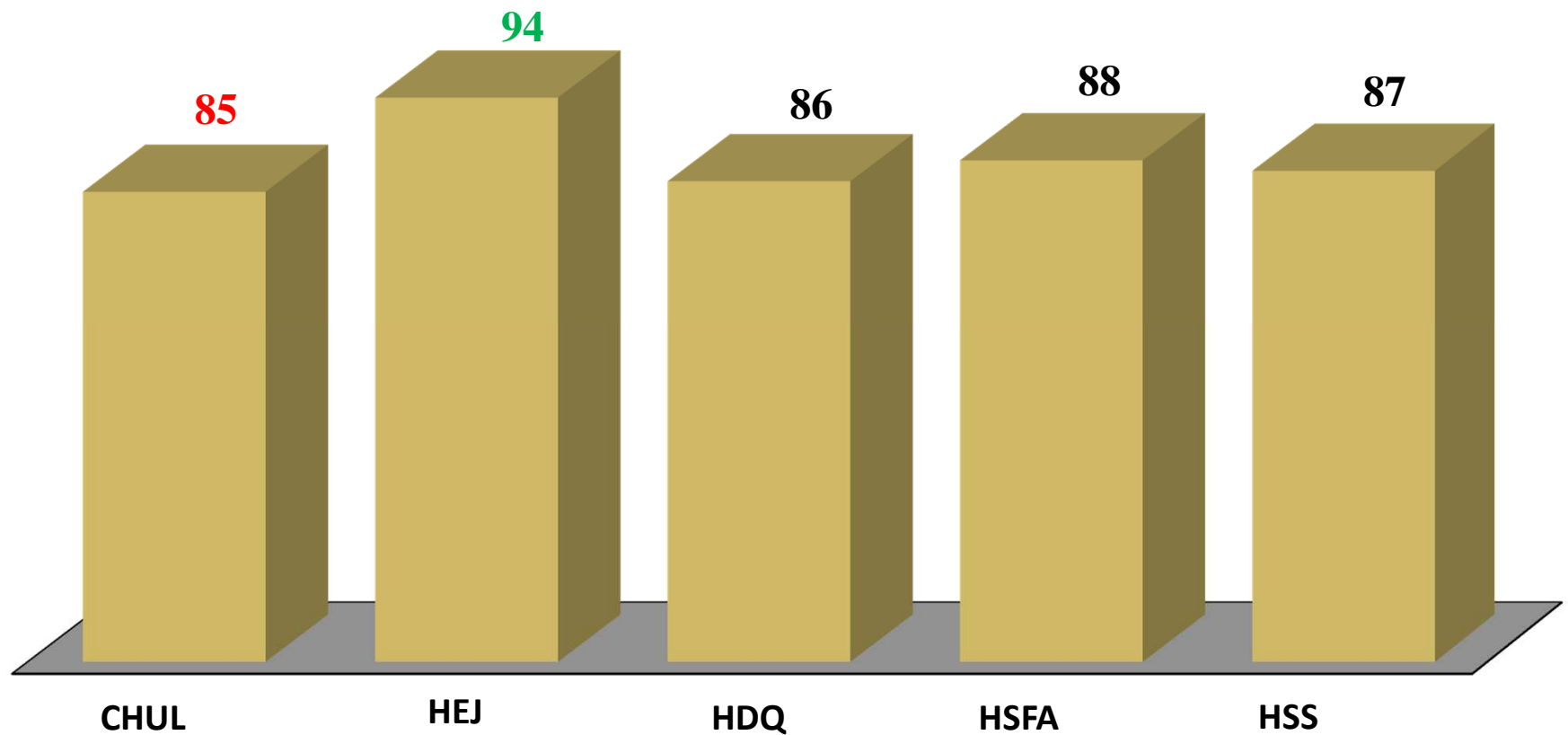
Étant donné que le calcul de l'indice moyen considère les *Pas du tout satisfaits* comme de façon non nulle, il faut considérer celui-ci lors de l'interprétation des données. *De sorte que les indices peuvent témoigner d'une plus grande satisfaction qu'ils ne le sont en réalité.*



Section :

Niveau de satisfaction face aux soins et services reçus aujourd'hui...

Indice de satisfaction par hôpital
E. Tout considéré, votre niveau de satisfaction face aux soins et services reçus aujourd'hui
89 AU TOTAL DES RÉPONDANTS



Section :

Énoncés plus ou moins satisfaisants

Indices de satisfaction

Nombre d'énoncés plus ou moins satisfaisants

	CHUL	HEJ	HDQ	HSFA	HSS
• Nombre d'énoncés les plus satisfaisants (Indice de 90 et plus)	3	12	1	2	0
• Nombre d'énoncés (indice de satisfaction se situant entre 86 et 89)	9	3	8	7	5
• Nombre d'énoncés les moins satisfaisants (indice de 85 et moins)	7	4	10	10	14

Section :

**Le respect des droits comme usager de
l'établissement**

F. Le respect des droits comme usager de l'établissement

- Comme les droits et les insatisfactions sont au cœur du mandat du Comité des usagers, il est naturel d'aborder ce thème en premier lieu dans ce rapport.
- Ce thème présente des résultats variant de 84 à 88 selon les énoncés.
- L'énoncé *La confidentialité à l'égard de votre situation personnelle* obtient l'indice de satisfaction le plus élevé et ce plus particulièrement au CHUL et à l'Enfant-Jésus avec 94. Par contre, pour ce même énoncé, l'indice est de 83 pour St-François d'Assise.

F. Le respect des droits comme usager de l'établissement *(suite)*

- Pour tous énoncés de ce thème, l'Enfant-Jésus se démarque avec des indices de 90 et plus.
- Toutefois, concernant *La possibilité de porter plainte si vous êtes insatisfait des soins et des services reçus*, un indice particulièrement bas est observé soit 78 pour Saint-François d'Assise ainsi que 81 pour St-Sacrement et de 84 pour le CHUL.

F. Le respect des droits comme usager de l'établissement

Énoncés

	Indice de satisfaction
16. La possibilité d'être accompagné lors d'un rendez-vous.	87
17. La confidentialité à l'égard de votre situation personnelle.	88
18. L'ouverture des intervenants face à votre consentement ou non aux soins offerts.	88
19. La possibilité de porter plainte si vous êtes insatisfait des soins et services reçus.	84

Section :

**Indice de satisfaction pour chacun
des énoncés par thème au total du CHU-UL**

A. Prise du rendez-vous d'aujourd'hui

- Le thème *Prise du rendez-vous aujourd'hui* présente des résultats variant de 80 à 87 selon les énoncés.
- L'énoncé *Le délai pour obtenir la date de votre rendez-vous* obtient des résultats beaucoup moins satisfaisants et ce, pour chacun des hôpitaux (voir les résultats en annexe).

A. Prise du rendez-vous d'aujourd'hui

Énoncés

	Indice de satisfaction
1. La facilité pour prendre votre rendez-vous en consultation externe (les informations importantes ont-elles été données).	85
2. Le délai pour obtenir la date de votre rendez-vous.	80
3. Les indications fournies concernant votre rendez-vous (documents à apporter ou autres, etc.)	87

B. Déplacement à l'intérieur de l'hôpital

- Le thème *Déplacement à l'intérieur de l'hôpital* présente des résultats variant de 83 à 86 selon les énoncés.
- Ce thème comporte plusieurs variations selon les hôpitaux. Notons particulièrement l'écart entre l'Hôtel-Dieu et l'Enfant-Jésus concernant
 - *La disponibilité d'un fauteuil roulant si nécessaire* (indice de 75 et 91 respectivement)
 - *La possibilité d'avoir un service d'accompagnement par un bénévole de l'hôpital pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous* (indice de 70 et 97 respectivement).

B. Déplacement à l'intérieur de l'hôpital aujourd'hui

Énoncés

	Indice de satisfaction
4. La signalisation pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous.	83
5. La possibilité d'avoir de l'information pour vous diriger au lieu de votre rendez-vous.	86
6. La disponibilité d'un fauteuil roulant si besoin.	84
7. La possibilité d'avoir un service d'accompagnement par un bénévole de l'hôpital pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous.	83

C. Au lieu du rendez-vous

- Le thème *Au lieu du rendez-vous* présente des résultats variant de 73 à 87 selon les énoncés.
- *L'accueil au lieu du rendez-vous* se démarque avec un haut taux de satisfaction (87) et ce plus particulièrement à l'Hôtel-Dieu avec 90.
- *La facilité d'identifier le personnel de l'hôpital rencontré au moyen de sa carte d'identité* est l'énoncé qui présente le plus de variation entre les hôpitaux soit entre 81 et 92 soit pour St-François d'Assise et l'Enfant-Jésus.

C. Au lieu du rendez-vous d'aujourd'hui

Énoncés

	Indice de satisfaction
8. L'accueil au lieu du rendez-vous.	87
9. La facilité d'identifier le personnel de l'hôpital rencontré au moyen de sa carte d'identité.	85
10. Le respect de l'heure du rendez-vous.	73

D. Déroulement du rendez-vous

- Le thème *Déroulement du rendez-vous* présente des résultats très satisfaisants. Les indices pour ce thème sont relativement homogènes variant entre 88 et 90.
- *L'obtention de soins requis en fonction de votre situation* se démarque avec un très haut taux de satisfaction (90) et ce plus particulièrement au CHUL et à l'Enfant-Jésus avec 91 et 90.
- Pour tous les autres énoncés de ce thème, l'Enfant-Jésus se démarque avec des indices de 90 et plus.
- Toutefois, concernant *La pertinence des informations reçues des intervenants rencontrés*, un indice particulièrement bas est observé soit 84 pour Saint-François d'Assise.

D. Le déroulement du rendez-vous

Énoncés

	Indice de satisfaction
11. L'écoute des intervenants rencontrés.	89
12. La pertinence des informations reçues des intervenants rencontrés.	89
13. La clarté des informations reçues.	88
14. L'obtention de soins requis en fonction de votre situation.	90
15. Les explications reçues pour le(s) suivi(s) après votre rendez-vous.	88

Section :

Suggestions et commentaires * notés sur les questionnaires par les répondants

- Ces suggestions ou commentaires permettent d'apporter un éclairage sur l'interprétation des données mais ils doivent être utilisés avec circonspection compte tenu qu'ils puissent être parfois isolés. Toutefois, combinés avec d'autres sources, ceux-ci peuvent devenir des intrants importants à l'élaboration de pistes d'amélioration.
- Par souci de transparence, tous les commentaires émis sont répertoriés et ce qu'importe la teneur de ceux-ci mais en respectant l'anonymat des répondants et du personnel le cas échéant.

HDQ

- Très satisfait du personnel et du service. (5)
- Les ascenseurs sont souvent hors service. (2)
- L'isolement est pénible sans climatisation. (2)
- Le stationnement devrait être moins dispendieux ou gratuits pour les patients réguliers. (2)
- On m'a facturé une chambre privée pour un séjour aux soins intensifs.
- Manque d'aires de repos.

HEJ

- Très satisfait du personnel et du service. (3)
- Très long délais pour l'obtention des rendez-vous. (3)
- Retards réguliers de la part des médecins pour les rendez-vous.
- L'accueil manque parfois de courtoisie et de sourires.
- Des codes de couleurs faciliteraient les déplacements.
- La première heure de stationnement devrait être gratuite.

HSS

- Très satisfait du personnel et du service. (4)
- Les lumières sont trop fortes et devraient être tamisées.
- Le stationnement est couteux et manque d'espace.
- Les délais d'attente pour rencontrer un médecin sont trop long.
- Le service d'accueil téléphonique est difficilement rejoignable.

CHUL

- Très satisfait du personnel. (4)
- Plus d'une heure de retard pour les rendez-vous. (4)
- Très difficile de coordonner les rendez-vous en rhumatologie et dermatologie.
- Le stationnement devrait être moins couteux si le rendez-vous est retardé par le médecin.
- Personnel peu sympathique et manquant d'empathie.
- L'attente des résultats de tests sanguins est très longue.
- Les stationnements ne sont pas prévus pour les camions.
- En urgence pédiatrique, il arrive que le personnel soignant porte des jugements faciles et infondés.

HSFA

- Très satisfait du personnel. (3)
- L'heure des rendez-vous n'est jamais respectée et les retards peuvent même atteindre plusieurs heures. (2)
- L'attente pour l'obtention de rendez-vous est beaucoup trop longue. (2)
- Nous devrions obtenir le traitement le même jour que le contrôle en hématologie et la rencontre avec le médecin.
- Manque de chaises roulantes.
- Les informations reçues ne sont pas toujours claires.
- Les tests de dépistage devraient être prioritaires. Ils ne sont pas long à effectuer et nous ne devrions pas devoir attendre pour cela.
- Le suivi de dossiers n'est pas toujours effectués.

Section :

**Énoncés les plus satisfaisants au total et pour
chaque hôpital**

Indices de satisfaction

Énoncé le plus satisfaisant (90 et plus) au total

	Indice de satisfaction
14. L'obtention des soins requis en fonction de votre situation	90

Énoncés les plus satisfaisants (90 et plus) CHUL

	Indice de satisfaction
14. L'obtention des soins requis en fonction de votre situation	90
15. Les explications reçues pour le(s) suivi(s) après votre rendez-vous	91
16. La possibilité d'être accompagné lors de votre rendez-vous	90

Énoncés les plus satisfaisants (90 et plus)

HEJ

	Indice de satisfaction
6. La disponibilité d'un fauteuil roulant si besoin	91
7. La possibilité d'avoir un service d'accompagnement par un bénévole de l'hôpital pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous	97
9. La facilité d'identifier le personnel de l'hôpital rencontré au moyen de sa carte d'identité	92
11. L'écoute des intervenants rencontrés	93
12. La pertinence des informations reçues des intervenants rencontrés	93
13. La clarté des informations reçues	92

Énoncés les plus satisfaisants (90 et plus) HEJ (*suite*)

	Indice de satisfaction
14. L'obtention des soins requis en fonction de votre situation	94
15. Les explications reçues pour le(s) suivi(s) après votre rendez-vous	94
16. La possibilité d'être accompagné lors de votre rendez-vous	94
17. La confidentialité à l'égard de votre situation personnelle	94
18. L'ouverture des intervenants face à votre consentement ou non aux soins offerts	93
19. La possibilité de porter plainte si vous êtes insatisfait des soins et des services reçus	90

Énoncés les plus satisfaisants (90 et plus)

HSFA

	Indice de satisfaction
7. La possibilité d'avoir un service d'accompagnement par un bénévole de l'hôpital pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous	90
11. L'écoute des intervenants rencontrés	91

Énoncés les plus satisfaisants (90 et plus)

HDQ

	Indice de satisfaction
8. L'accueil au lieu du rendez-vous.	90

Section :

**Énoncés les moins satisfaisants au total et pour
chaque hôpital**

Indices de satisfaction

Énoncé le moins satisfaisants (85 et moins) au total

	Indice de satisfaction
1. La facilité pour prendre un rendez-vous en consultation externe	85
2. Le délai pour obtenir la date de votre rendez-vous	80
4. La signalisation pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous	83
6. La disponibilité d'un fauteuil roulant si besoin	84
7. La possibilité d'avoir un service d'accompagnement par un bénévole de l'hôpital pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous	83

Énoncé le moins satisfaisants (85 et moins) au total (suite)

	Indice de satisfaction
9. La facilité d'identifier le personnel de l'hôpital rencontré au moyen de sa carte d'identité	85
10. Le respect de l'heure du rendez-vous	73
19. La possibilité de porter plainte si vous êtes insatisfait des soins et des services reçus	84

Énoncé les moins satisfaisants (85 et moins) au total CHUL

	Indice de satisfaction
2. Le délai pour obtenir la date de votre rendez-vous	79
4. La signalisation pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous	81
6. La disponibilité d'un fauteuil roulant si besoin	81
7. La possibilité d'avoir un service d'accompagnement par un bénévole de l'hôpital pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous	83
10. Le respect de l'heure du rendez-vous	71
19. La possibilité de porter plainte si vous êtes insatisfait des soins et des services reçus	84

Énoncé les moins satisfaisants (85 et moins)

HEJ

	Indice de satisfaction
1. La facilité pour prendre un rendez-vous en consultation externe	84
2. Le délai pour obtenir la date de votre rendez-vous	80
4. La signalisation pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous	83
10. Le respect de l'heure du rendez-vous	78

Énoncé les moins satisfaisants (85 et moins) au total HDQ

	Indice de satisfaction
2. Le délai pour obtenir la date de votre rendez-vous	79
4. La signalisation pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous	80
5. La possibilité d'avoir de l'information pour vous diriger au lieu de votre rendez-vous	83
6. La disponibilité d'un fauteuil roulant si besoin	75
7. La possibilité d'avoir un service d'accompagnement par un bénévole de l'hôpital pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous	70

Énoncé les moins satisfaisants (85 et moins) au total HDQ (*suite*)

	Indice de satisfaction
9. La facilité d'identifier le personnel de l'hôpital rencontré au moyen de sa carte d'identité	84
10. Le respect de l'heure du rendez-vous	77
13. La clarté des informations reçues	85
16. La possibilité d'être accompagné pour un rendez-vous	84
19. La possibilité de porter plainte si vous êtes insatisfait des soins et des services reçus	78

Énoncé les moins satisfaisants (85 et moins)

HSS

	Indice de satisfaction
1. La facilité pour prendre un rendez-vous en consultation externe	84
2. Le délai pour obtenir la date de votre rendez-vous	82
4. La signalisation pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous	83
6. La disponibilité d'un fauteuil roulant si besoin	83
7. La possibilité d'avoir un service d'accompagnement par un bénévole de l'hôpital pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous	77
8. L'accueil au lieu du rendez-vous	85

Énoncé les moins satisfaisants (85 et moins)

HSS (*suite*)

	Indice de satisfaction
9. La facilité d'identifier le personnel de l'hôpital rencontré au moyen de sa carte d'identité	81
10. Le respect de l'heure du rendez-vous	74
11. L'écoute des intervenants rencontrés	85
13. La clarté des informations reçues	85
15. Les explications reçues pour le(s) suivi(s) après votre rendez-vous	85
16. La possibilité d'être accompagné lors d'un rendez-vous	85
19. La possibilité de porter plainte si vous êtes insatisfait des soins et des services reçus	81

Énoncé les moins satisfaisants (85 et moins)

HSFA

	Indice de satisfaction
1. La facilité pour prendre un rendez-vous en consultation externe	82
2. Le délai pour obtenir la date de votre rendez-vous	78
3. La clarté des informations reçues.	85
8. L'accueil au lieu du rendez-vous	83
9. La facilité d'identifier le personnel de l'hôpital rencontré au moyen de sa carte d'identité	83
10. Le respect de l'heure du rendez-vous	67

Énoncé les moins satisfaisants (85 et moins)

HSFA (*suite*)

	Indice de satisfaction
12. La pertinence des informations reçues des intervenants rencontrés	84
16. La possibilité d'être accompagné lors d'un rendez-vous	81
17. La confidentialité à l'égard de votre situation personnelle	83
18. L'ouverture des intervenants face à votre consentement ou non des soins offerts	84
19. La possibilité de porter plainte si vous êtes insatisfait des soins et des services reçus	85

C'est grâce à l'évaluation que l'on peut identifier ce qui doit être amélioré et ce qui mérite d'être maintenu dans nos actions quotidiennes !

Nathalie Ebnoether, M.A.
Présidente
Médaille* Groupe Conseils



Le médaillon évoque une médaille d'or tout comme un athlète qui la vise par ses performances. Il évoque aussi un bijou précieux que l'on porte près du cœur et qui peut s'ouvrir vers des personnes précieuses, d'une part, notre clientèle et d'autre part, notre personnel.

Médaille se dit aussi d'une équipe chevronnée qui accompagne les organisations vers l'excellence par ses services et conseils judicieux en matière d'approche client et d'approche auprès des employés.