

Réunion régulière du Conseil d'administration  
Le 12 janvier 2015



Centre de santé  
*Communautaire*  
Hamilton / Niagara

**Rapport sur le sondage de la  
satisfaction à la clientèle  
2014**

---

Ce rapport compile et compare l'information recueillie depuis les 3 dernières années (lorsque possible) afin de faire une meilleure analyse de la satisfaction de la clientèle et d'en tirer des recommandations pertinentes. Les questions du sondage de 2014 sont utilisées comme base comparative pour les années précédentes, soit 2013 et 2012 lorsque la même question fut posée et pour les années futures.

1- Pouvez-vous nous dire la raison de votre visite aujourd'hui?	
Options de réponses	Response Percent
Clinique médicale	67,7%
Services aux femmes	3,5%
Counseling	6,7%
Activités de promotion de la santé	14,0%
Services en établissement	8,1%

La majorité de la clientèle sondée vient pour les services en santé primaire.

2-Est-ce que les heures d'ouverture du CSC conviennent à vos besoins?	
Options de réponses	Pourcentage
Toujours	63,8%
La plupart du temps	27,9%
Parfois	4,6%
Rarement	1,2%
Jamais	0,6%
Ne s'applique pas	1,9%

La clientèle semble satisfaite avec les heures d'ouverture avec 91.7% indiquant que les heures d'ouverture répondent à leur besoin.

3-Dans la dernière année, avez-vous utilisé les services de l'urgence ou d'une autre clinique médicale?		
Options de réponses	2013	2014
Oui	59,8%	35,7%
Non	40,2%	60,9%
Ne s'applique pas	N/A	3,4%

Il y a eu une réduction considérable des patients ayant visité l'urgence ou une autre clinique médicale cette année. Une diminution de 24,1% de nos patients dans les salles d'urgence et les cliniques sans rendez-vous! Les raisons majeures rapportées par la clientèle pour avoir été en salle d'urgence étaient pour la majorité justifiées.

4- Quand vous en avez besoin, est-ce que vous obtenez un rendez-vous pour une visite d'urgence avec un médecin ou une infirmière praticienne?	
Options de réponses	Pourcentage
Toujours	28,1%
Souvent	18,5%
Parfois	17,2%
Rarement	9,9%
Jamais	7,6%
Ne s'applique pas	18,8%

Même si la clientèle se dit satisfaite avec nos heures d'ouverture, seulement 46,6% de nos patients disent obtenir un rendez-vous d'urgence lorsqu'ils en ont besoin. Par contre il faut aussi constater que moins de 18% de la clientèle seulement indique de ne jamais ou rarement obtenir de rendez-vous d'urgence. **RECOMMANDATION:** Revisiter les modèles de rendez-vous en place afin d'évaluer si ce modèle permet une meilleure accessibilité aux services.

**5-Quand vous prenez un rendez-vous au CSC, êtes-vous satisfait du délai d'attente de la date qu'on vous suggère?**

Options de réponses	Pourcentage
Toujours	45,9%
Souvent	28,7%
Parfois	12,5%
Rarement	4,3%
Jamais	2,0%
Ne s'applique pas	6,6%

Près de 75% de la clientèle est satisfaite avec le délai d'attente suggéré pour un rendez-vous et seulement 6,3% semblent être insatisfaits.

**6-Est-ce que votre médecin de famille ou infirmière praticienne au Centre de santé...**

Réponses	2013	2014	Écart
a) S'informe de vos inquiétudes?	73,2%	75,5%	+2,30%
b) Vous écoute attentivement?	76,6%	84,0%	+7,40%
c) Vous aide à gérer votre santé	73,8%	84,1%	+10,30%
d) Vous donne clairement des explications pour comprendre vos traitements?	76,8%	82,8%	+6,0%
e) Vous implique dans le choix et les décisions relatifs à vos soins de santé?	75,2%	79,8%	+4,60%
f) Vous encourage à poser des questions?	72,3%	77,4%	+5,10%
g) Prend le temps pour répondre à toutes vos questions?	77,9%	81,5%	+3,60%

Ici on peut noter une augmentation considérable dans la satisfaction de la clientèle quant au service reçu par l'équipe médicale du CSC. Notre plan d'amélioration de la qualité semble avoir eu un impact sur nos services.

**7- Est-ce que le personnel du CSC vous aide à trouver des programmes et services qui répondent à vos besoins?**

Options de réponses	Pourcentage
Toujours	48,5%
Souvent	24,7%
Parfois	9,0%
Rarement	2,0%
Jamais	1,0%
Ne s'applique pas	14,7%

Près de 75% de la clientèle indique que le personnel du CSC les aide à trouver les services dont ils ont besoin et seulement 3% se disent insatisfait. **Recommandation** : Faire une analyse plus approfondie de la variable ne s'applique pas.

#### 8- Est-ce que les programmes et services offerts par le CSC répondent à vos besoins?

Options de réponses	Pourcentage
Toujours	51,2%
Souvent	27,3%
Parfois	9,4%
Rarement	1,3%
Jamais	0,3%
Ne s'applique pas	10,4%

Les programmes et les services offerts par le CSC rencontrent bien les besoins de la population desservis. **Recommandation**: Faire une analyse plus approfondie de la variable ne s'applique pas.

#### 9-Habituellement, lorsque vous venez au CSC pour voir un intervenant, on vient vous chercher

Options de réponses	Pourcentage
Avant l'heure de votre rendez-vous	13,7%
À l'heure de votre rendez-vous	40,1%
Moins de 10 minutes après l'heure de votre rendez-vous	28,9%
De 10 à 30 minutes après l'heure de votre rendez-vous	16,6%
30 minutes et plus après l'heure de votre rendez-vous	0,7%

En 2013, cette question a été posée différemment, par contre le résultat était satisfaisant avec 86,4% des répondants disant que leur rendez-vous commençait toujours ou la plupart du temps à l'heure.

#### 10-Lorsque vous avez reçu des services au Centre de santé, est-ce que les intervenants du Centre:

Options de réponses	2013	2014	Écart
a) Vous ont donné la chance de donner votre opinion	80,5%	85,4%	+4,9%
b) Vous ont traité avec respect	87,2%	93,7%	+6,5%
c) Vous ont donné un service de qualité	86,4%	93,4%	+7,0%
d) Vous ont informé des activités du Centre	63,5%	68,7%	+5,2%
e) Ont respecté vos choix et décisions	82,1%	87,9%	+5,8%

Il semble évident que nos intervenants donnent des services de qualité à la population. De plus, l'augmentation de la satisfaction est considérable. Par contre une amélioration continue est nécessaire dans la promotion de nos services. **Recommandation**: **Que les employés développent l'habitude de promouvoir les services des autres secteurs aux clients du CSC.**

**11-Est-ce que vous sentez que le CSC prend au sérieux votre droit à la confidentialité et à la vie privée?**

Options de réponses	Pourcentage
Toujours	82,3%
Souvent	10,2%
Parfois	4,8%
Rarement	0,0%
Jamais	0,0%
Ne s'applique pas	2,7%

92,5% de la clientèle reconnaît que le CSC est sérieux concernant leur droit à la confidentialité.

**12-Est-ce que les services du Centre de santé respectent et reconnaissent votre différence culturelle, vos croyances et vos traditions?**

Options de réponses	2013	2014
Oui	96,3%	98,4%
Non	3,7%	1,6%

La diversité des employés au CSC fait en sorte de nous faciliter la tâche et nous permet de respecter les nombreuses différences culturelles, croyances et traditions plus facilement.

**13- Est-ce que votre qualité de vie est meilleure en raison des services et programmes reçus au CSC?**

Réponses	Poucentage
oui	82,3%
non	3,1%
Ne s'applique pas	14,6%

Le sondage de 2012 avait une question semblable avec 57,2 des répondants disant être tout à fait d'accord que leur qualité de vie était meilleure en raison des programmes et services au CSC et avec 33,4% en accord. Donc, on peut établir que le CSC a amélioré la qualité de vie à plus de 80% de sa clientèle.

**14- Savez-vous comment porter plainte auprès du Centre de santé?**

Options de réponses	2013	2014
Oui	41,1%	37,8%
Non	58,9%	62,2%

Il semble clair que notre clientèle n'est pas informée du processus de plainte qui existe au CSC.

**Recommandation:** Que le processus de plainte soit clairement affiché/expliquer dans les salles d'attente et que le personnel du CSC explique de façon régulière la possibilité de déposer une plainte et comment procéder.

### 15- Est-ce que vous visitez le site web du CSC ?

Options de réponses	Pourcentage
Toujours	2,8%
Souvent	2,4%
Parfois	15,9%
Rarement	14,9%
Jamais	46,0%
Je ne savais pas que le CSC a un site web	18,0%

**Recommandation:** Le CSC doit mettre en place des stratégies afin d'augmenter l'achalandage sur le site web du CSC.

### PROFILE DÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS

16-Finalement, nous aimerions vous poser quelques questions afin de mieux vous connaître. Vos réponses, anonymes et confidentielles, nous aideront à mieux répondre à vos besoins. Êtes-vous:

Options de réponses	2013	2014
Homme	34,8%	32,0%
Femme	65, 2%	68,0%
Transgenre	0,0%	0,0%

### Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

Options de réponses	2013	2014
Moins de 12 ans	0,65%	0,0%
De 12 à moins de 19 ans	1,96%	1,3%
De 19 à moins de 29 ans	3,92%	3,6%
De 29 à moins de 39 ans	9,80%	11,4%
De 39 à moins de 49 ans	15,03%	13,4%
De 49 à moins de 59 ans	13,07%	16,0%
De 59 à moins de 69 ans et	23,53%	18,0%
70 ans et plus	32,03%	36,3%

La majorité des répondants demeure des femmes âgées de 50 ans et plus.

**Recommandation:** Un effort sera requis de la part du CSC afin de sonder la clientèle plus jeune pour les sondages futurs.

### Taux de réponses.

2012	2013	2014
297	166	333

L'utilisation des bénévoles pour aider les répondants à compléter le sondage a très bien fonctionné et le format 2014 semble être approprié.