

SONDAGE  
MESURE DE SATISFACTION DES SERVICES  
2009



MARIE-JOSÉE POIRIER  
CONSEILLÈRE EN SOINS INFIRMIERS, AGRÉMENT, RISQUES ET INFECTIONS

## Sondage de satisfaction des services du CHPJ 2009

*Depuis 2005, le Centre hospitalier Pierre-Janet (CHPJ) effectue annuellement une mesure de satisfaction des services. Ce sondage sert à nous donner un portrait à un certain moment de la satisfaction des usagers concernant les services et soins dispensés dans notre centre.*

*De plus, il sert à poursuivre l'amélioration continue de la qualité dans l'ensemble de l'établissement.*

*Encore cette année, l'outil «Mesure de satisfaction des services (MSS-16)» est utilisé. Ce questionnaire contient 16 questions générales sur divers éléments se rapportant aux soins et services dispensés.*

*Comme par les années passées, le questionnaire a été distribué aux agentes administratives des différents services et ce, dans tous les sites du CHPJ. Pour la clientèle hospitalisée, M<sup>me</sup> Chantal Dubois a rencontré les usagers afin de leur faire compléter un questionnaire s'ils le désiraient. En ce qui concerne les services résidentiels et d'hébergement, le personnel remettait les questionnaires avec une enveloppe afin qu'il puisse le compléter et le remettre dans l'enveloppe cachetée qui était par la suite acheminée à M<sup>mes</sup> Chantal Dubois et Marie-Josée Poirier pour compilation et analyse des résultats.*

*Toutes les unités d'hospitalisation ainsi que 18 services externes ont été sollicités afin de participer au sondage.*

## Résultats

Le CHPJ a réalisé un sondage auprès des usagers dans les services du centre hospitalier autant internes qu'externes. Ce sondage s'est déroulé du 5 juin au 3 juillet 2009.

Le questionnaire utilisé était celui de la mesure de satisfaction des services (MSS-16) (voir annexe 1 *version française* et annexe 2 *version anglaise*). Le pourcentage de satisfaction et d'insatisfaction était groupé sur une échelle de type Likert de 1 à 4. Les items 1 et 2 se référaient à l'insatisfaction et les items 3 et 4 à la satisfaction. Les questions évaluaient la satisfaction concernant la qualité de nos services. À la suite de certains commentaires, nous avons modifié l'échelle en changeant les items «pas vrai, un peu vrai, plutôt vrai et très vrai» par «pas du tout, un peu, plutôt et tout à fait». Nous avons également ajouté une case pour indiquer si le parent remplissait le questionnaire pour l'enfant.

Les agentes administratives des services externes du CHPJ ont remis le questionnaire aux usagers qui se présentaient et les usagers le remplissaient sur place. Pour les usagers hospitalisés aux unités adultes (1, 2, 3, 4) et à l'unité du programme des personnes âgées (5), M<sup>me</sup> Dubois a circulé sur les unités et en leur offrant de l'aide au besoin. Les usagers hospitalisés à l'adopsychiatrie ont reçu le questionnaire par l'entremise de l'agente administrative de l'unité ou du personnel en place. Des questionnaires ont également été remis à la clientèle externe en adopsychiatrie et en pédopsychiatrie. Les questionnaires ont été remplis par les parents ou par les enfants lorsque cela était possible. Une case a été ajoutée sur le questionnaire afin d'indiquer si le parent le remplissait pour l'enfant. L'aire de débordement maintenant connue sous le nom de «unité court séjour» a également participé au sondage.

Ce questionnaire était rempli sur une base volontaire. Les usagers pouvaient le déposer dans une boîte prévue à cet effet au bureau de l'agente administrative ou utiliser une enveloppe cachetée et la remettre à l'intervenant. Par la suite, ces questionnaires étaient acheminés à M<sup>mes</sup> Dubois et Poirier afin de faire la compilation et l'analyse des résultats. Pour l'année 2009, nous avons eu 339 répondants soit 72 de plus que l'an dernier.

Les résultats obtenus ont été analysés à l'aide du logiciel de statistiques « PASW Statistics Data Editor 17.0 ».

Les différents tableaux qui suivent vous décrivent les résultats plus en détail.

Le tableau 1 représente les différents services qui ont participé au sondage et le nombre de répondants par site pour l'année 2008 et 2009.

Tableau 1  
Répondants par site pour 2008 et 2009

Services	Code	Répondants 2008	Répondants 2009
INTERNE			
Adopsychiatrie interne	ADOI	10	4
Court Séjour	CS	23	17
Unité 1	U1	9	8
Unité 2	U2	3	5
Unité 3	U3	4	6
Unité 4	U4	5	6
Unité 5	U5	2	4
Total partiel		56	50
EXTERNE			
Pédopsychiatrie externe	PÉDOE	34	22
Adopsychiatrie externe	ADOE	25	17
Clinique externe adulte	CEA	10	12
Clinique externe psychogériatrie	CEG	8	12
Programme premier épisode psychotique	PPEP	12	1
Résidence de type familial	RTF	23	38
Résidence intermédiaire	RI	4	20
Résidence de Gatineau	RG	3	2
Résidence de Hull	RH	2	3
Résidence Corbeil	RC	7	0
Clinique syndrome prémenstruel	CSPM	30	22
Hôpital de jour	HJ	11	10
Laboratoire	LAB	5	24
Moussette	M	2	27
Clinique d'anxiété	CA	5	10
Comité des usagers	CU	3	4
Total partiel		184	224
CONSORTIUM CSSS-CHPJ (Externe)			
Clinique santé mentale 92 St-Raymond	CSM	19	45
CSSS de Gatineau	CSSS	8	20
Total partiel		27	65
Total reçu		267	339

Nous pouvons observer dans le tableau 2 qui suit que **85,3 %** des répondants proviennent de l'externe.

Tableau 2

Provenance des répondants

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide interne	50	14,7	14,7	14,7
externe	289	85,3	<b>85,3</b>	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Comparativement à l'année dernière, nous constatons une augmentation du nombre des répondants en externe soit de 211 à 289. Par contre, il y a une diminution du nombre des répondants à l'interne qui sont passés de 56 à 50 répondants pour cette année. Au total, il y a eu 72 répondants de plus que l'an dernier.

Le tableau 3 donne la fréquence et le pourcentage des hommes et des femmes qui ont répondu au questionnaire. Comme nous pouvons le constater, il y a eu **49,3 %** de femmes (167/339) et **45,4 %** d'hommes (154/339). Par contre, 18 personnes n'ont pas répondu à cette question.

Tableau 3

Sexe des répondants

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	18	5,3	5,3	5,3
homme	154	45,4	<b>45,4</b>	50,7
femme	167	49,3	<b>49,3</b>	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Le *tableau 4* indique l'âge moyen des répondants selon les sites. L'âge moyen du total des répondants est de **42,78**. L'âge minimum étant 4 ans et l'âge maximum étant 87 ans. Les parents ont rempli les questionnaires pour tous les enfants en pédopsychiatrie externe (21) et 6 parents sur 17 l'ont rempli à la place des adolescents en adopsychiatrie externe. Ils indiquaient alors l'âge de l'enfant qui recevait des services. À noter que 20 personnes n'ont pas répondu à cette question (319/339).

Tableau 4  
Âge moyen des répondants selon le site

Site	Moyenne	N	Minimum	Maximum
Ado externe	15,41	17	11	19
Ado interne	14,25	4	13	15
Clinique d'anxiété	39,50	10	23	71
Clinique externe adulte	40,25	12	26	61
Clinique externe gériatrie	73,09	11	64	87
Court séjour	36,64	14	20	56
Clinique santé mentale	44,51	43	21	64
Clinique syndrome prémenstruel	47,33	21	35	58
Consortium CSSS-CHPJ	45,94	18	24	75
Comité des usagers	43,75	4	30	59
Hôpital de jour	40,70	10	22	61
Laboratoire	43,59	22	22	80
Moussette	49,96	25	22	67
Pédo externe	9,57	21	4	14
Programme premier épisode psychotique	36,00	1	36	36
Résidence Gatineau	74,00	1	74	74
Résidence de Hull	35,00	3	23	47
Résidence intermédiaire	58,72	18	34	78
Résidence de type familial	56,43	35	27	76
Unité 1	32,38	8	22	47
Unité 2	36,80	5	29	44
Unité 3	40,50	6	25	53
Unité 4	28,67	6	18	38
Unité 5	75,25	4	69	86
Total	42,78	319	4	87

Le tableau 5 nous indique depuis combien de temps les répondants reçoivent des services dans notre établissement. Nous pouvons observer que plus de 54,3 % (184/339) des répondants reçoivent des services depuis plus d'un an. Donc, 34,7 % (118/339) des répondants reçoivent des services depuis moins d'un an. Il y a 37 personnes qui n'ont pas répondu à la question.

Tableau 5

Je reçois des services depuis

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	37	10,9	10,9	10,9
un mois	38	11,2	11,2	22,1
2 à 6 mois	50	14,7	14,7	36,9
6 à 12 mois	30	8,8	8,8	45,7
plus d'un an	184	54,3	54,3	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Dans les tableaux qui suivent, nous pouvons observer la fréquence pour chaque réponse à chaque question. La fréquence étant le nombre de fois où la cote est obtenue pour chaque item.



### Question 1

Pour la *question 1*, nous pouvons constater que les cotes «plutôt et tout à fait» obtiennent **82,4 %** des réponses.

Q1 : Le temps d'attente avant les premiers services a été raisonnable

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	20	5,9	6,0	6,0
	un peu	39	11,5	11,7	17,7
	plutôt	75	22,1	22,5	40,1
	tout à fait	200	59,0	59,9	100,0
	Total	334	98,5	100,0	
Manquante		5	1,5		
Total		339	100,0		

### Question 2

À la *question 2*, nous observons que les cotes «plutôt et tout à fait» obtiennent **86,4 %** des réponses.

Q.2 J'ai l'impression que les services qu'on m'offre prennent en considération mes besoins

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	14	4,1	4,1	4,1
	un peu	32	9,4	9,5	13,6
	plutôt	68	20,1	20,1	33,7
	tout à fait	224	66,1	66,3	100,0
	Total	338	99,7	100,0	
Manquante		1	,3		
Total		339	100,0		

### Question 3

Pour la *question 3*, **83,3 %** répondent «plutôt et tout à fait» que les services reçus jusqu'à maintenant les ont aidés.

#### Q3 Les services reçus jusqu'à maintenant m'ont aidé(e)

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	17	5,0	5,1	5,1
	un peu	39	11,5	11,6	16,7
	plutôt	70	20,6	20,9	37,6
	tout à fait	209	61,7	62,4	100,0
	Total	335	98,8	100,0	
Manquante		4	1,2		
Total		339	100,0		

### Question 4

À la *question 4*, plus de **94 %** répondent «plutôt et tout à fait» à cette question.

#### Q4 Je sens qu'on respecte la confidentialité

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	12	3,5	3,6	3,6
	un peu	7	2,1	2,1	5,7
	plutôt	43	12,7	12,8	18,5
	tout à fait	274	80,8	81,5	100,0
	Total	336	99,1	100,0	
Manquante		3	,9		
Total		339	100,0		

### Question 5

La *question 5* se rapporte au sentiment d'être écouté face à leurs attentes. Plus de **86 %** des répondants ont coté 3 ou 4 soit «plutôt et tout à fait».

#### Q5 Je me sens écouté(e) quant à mes attentes

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	17	5,0	5,1	5,1
	un peu	27	8,0	8,1	13,2
	plutôt	69	20,4	20,7	33,8
	tout à fait	221	65,2	66,2	100,0
	Total	334	98,5	100,0	
Manquante		5	1,5		
Total		339	100,0		

### Question 6

La *question 6* se rapporte aux renseignements reçus sur leur condition et les services requis. Plus de **85 %** répondent «plutôt et tout à fait» à cet énoncé.

#### Q6 Je reçois suffisamment de renseignements concernant ma condition et les services reçus

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	13	3,8	3,9	3,9
	un peu	35	10,3	10,5	14,4
	plutôt	95	28,0	28,4	42,8
	tout à fait	191	56,3	57,2	100,0
	Total	334	98,5	100,0	
Manquante		5	1,5		
Total		339	100,0		

### Question 7

La *question 7* vérifiait si les répondants savaient combien de temps ils devraient recevoir des services. C'est la question qui a obtenu la cote moyenne la plus basse. Par contre, **58,2 %** des répondants cotent «plutôt et tout à fait» à cette question.

#### Q7 Je sais pendant combien de temps je devrai recevoir des services

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	85	25,1	25,9	25,9
	un peu	52	15,3	15,9	41,8
	plutôt	71	20,9	21,6	63,4
	tout à fait	120	35,4	36,6	100,0
	Total	328	96,8	100,0	
Manquante		11	3,2		
Total		339	100,0		

### Question 8

Pour la *question 8*, environ **73 %** des répondants ont coté «plutôt et tout à fait» à cet énoncé et **20,3 %** ont répondu «un peu» également.

#### Q8 J'ai l'impression que ma condition s'améliore depuis que je reçois des services

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	22	6,5	6,7	6,7
	un peu	67	19,8	20,3	27,0
	plutôt	84	24,8	25,5	52,4
	tout à fait	157	46,3	47,6	100,0
	Total	330	97,3	100,0	
Manquante		9	2,7		
Total		339	100,0		

### Question 9

La question 9 demandait si les répondants sentaient que leurs attentes étaient respectées. Plus de 85 % (285 répondants) ont indiqué que c'était «plutôt et tout à fait».

#### Q9 Je sens que mes attentes sont respectées

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	18	5,3	5,4	5,4
	un peu	31	9,1	9,3	14,7
	plutôt	80	23,6	24,0	38,6
	tout à fait	205	60,5	61,4	100,0
	Total	334	98,5	100,0	
Manquante		5	1,5		
Total		339	100,0		

### Question 10

La question 10 concerne le choix des répondants de recevoir des services dans notre établissement. Plus de 84 % ont répondu «plutôt et tout à fait». Par contre, 9,6 % des répondants (32 personnes) disent qu'ils n'avaient pas le choix de recevoir des services de notre établissement.

#### Q10 C'est mon choix de recevoir des services dans cet établissement

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	32	9,4	9,6	9,6
	un peu	20	5,9	6,0	15,5
	plutôt	43	12,7	12,8	28,4
	tout à fait	240	70,8	71,6	100,0
	Total	335	98,8	100,0	
Manquante		4	1,2		
Total		339	100,0		

### Question 11

La *question 11* concernait la quantité d'aide reçue. Nous pouvons observer que **90,7 %** ont répondu «plutôt et tout à fait» à cette question.

#### Q11 Je reçois suffisamment d'aide

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	10	2,9	3,0	3,0
	un peu	21	6,2	6,3	9,3
	plutôt	86	25,4	25,7	35,0
	tout à fait	217	64,0	65,0	100,0
	Total	334	98,5	100,0	
Manquante		5	1,5		
Total		339	100,0		

### Question 12

La *question 12* demandait si un jour ils avaient encore besoin de services, est-ce qu'ils reviendraient ici. Plus de **89 %** des personnes répondent «plutôt et tout à fait» à cet énoncé.

#### Q12 Si un jour j'avais encore besoin de services, je reviendrais ici

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	21	6,2	6,3	6,3
	un peu	15	4,4	4,5	10,8
	plutôt	44	13,0	13,2	24,0
	tout à fait	254	74,9	76,0	100,0
	Total	334	98,5	100,0	
Manquante		5	1,5		
Total		339	100,0		

### Question 13

La question 13 vérifiait si la qualité des services reçus rencontrait les attentes des répondants. Nous pouvons voir que **87,1 %** des personnes ont répondu «plutôt et tout à fait».

#### Q13 La qualité des services reçus rencontre mes attentes

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	17	5,0	5,1	5,1
	un peu	26	7,7	7,8	12,9
	plutôt	72	21,2	21,6	34,5
	tout à fait	218	64,3	65,5	100,0
	Total	333	98,2	100,0	
Manquante		6	1,8		
Total		339	100,0		

### Question 14

La question 14 vérifiait si les répondants avaient les services qu'ils recherchaient. Plus de **85 %** (286/339) des personnes sondées ont répondu «plutôt et tout à fait» à cette question.

#### Q14 Je reçois les services que je recherchais

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	16	4,7	4,8	4,8
	un peu	33	9,7	9,9	14,6
	plutôt	86	25,4	25,7	40,3
	tout à fait	200	59,0	59,7	100,0
	Total	335	98,8	100,0	
Manquante		4	1,2		
Total		339	100,0		

Question 15

Plus de 86 % des personnes sondées ont répondu «plutôt et tout à fait» à cet énoncé.

Q15 Je recommanderais l'établissement à un(e) ami(e)

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	23	6,8	6,9	6,9
	un peu	22	6,5	6,6	13,4
	plutôt	54	15,9	16,1	29,6
	tout à fait	236	69,6	70,4	100,0
	Total	335	98,8	100,0	
Manquante		4	1,2		
Total		339	100,0		

Question 16

Plus de 90 % des personnes ont répondu «plutôt et tout à fait» à la question sur la satisfaction générale.

Q16 En prenant en considération tous les éléments des énoncés précédents, je peux dire que de façon générale, je suis satisfait(e) des services reçus

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout	9	2,7	2,7	2,7
	un peu	24	7,1	7,1	9,8
	plutôt	73	21,5	21,7	31,5
	tout à fait	230	67,8	68,5	100,0
	Total	336	99,1	100,0	
Manquante		3	,9		
Total		339	100,0		



COMPARAISON DU SCORE TOTAL ENTRE L'INTERNE, L'EXTERNE, COURT SÉJOUR ET LES RTF (incluant RI et RES (résidences de groupe))

Le tableau 7 compare les groupes entre eux. Nous pouvons constater qu'il y a une différence significative entre les groupes.

Tableau 7 ANOVA Qualité 16 Q

**ANOVA**

Qtotal

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12635,348	3	4211,783	23,395	,000
Within Groups	55089,136	306	180,030		
Total	67724,483	309			

Le tableau 8 nous permet de constater qu'il n'y a pas de différence significative entre la moyenne de l'interne et l'unité court séjour. Également il n'y a pas de différence significative entre la moyenne de l'externe et celle des RTF-RI-RES. Par contre, il y a une différence significative entre l'interne (interne et court séjour) et l'externe (externe et RTF-RI-RES).

Tableau 8 Moyenne entre les groupes

**Qtotal**

Scheffe<sup>a,b</sup>

Groupe	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
interne	29	68,2651	
court séjour	14	73,1027	
externe	207		88,0586
RTF-RI-RES	60		88,4375
Sig.		,565	1,000

Le tableau 9 présente la moyenne par question indépendamment du site.

Tableau 9 Moyenne par question

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Écart-type
Q.1 Temps d'attente raisonnable	334	1	4	3,36	,909
Q. 2 Considère mes besoins	338	1	4	3,49	,830
Q. 3 Services m'ont aidé	335	1	4	3,41	,884
Q. 4 Respect confidentialité	336	1	4	3,72	,676
Q. 5 Écouté face à mes attentes	334	1	4	3,48	,848
Q. 6 Suffisamment de renseignements	334	1	4	3,39	,826
Q. 7 Je sais combien de temps	328	1	4	2,69	1,212
Q. 8 Impression que ma condition s'améliore	330	1	4	3,14	,964
Q. 9 Attentes respectées	334	1	4	3,41	,868
Q. 10 Mon choix de recevoir des services	335	1	4	3,47	,972
Q. 11 Suffisamment d'aide	334	1	4	3,53	,746
Q. 12 Je reviendrais ici	334	1	4	3,59	,843
Q. 13 Qualité rencontre mes attentes	333	1	4	3,47	,845
Q. 14 Services que je recherchais	335	1	4	3,40	,852
Q. 15 Recommanderais l'établissement	335	1	4	3,50	,892
Q. 16 En général, satisfait des services reçus	336	1	4	3,56	,743
Valide N	310				

Tableau 10 : Les résultats aux 16 questions en ordre décroissant

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Écart-type
Q. 4 Respect confidentialité	336	1	4	3,72	,676
Q. 12 Je reviendrais ici	334	1	4	3,59	,843
Q. 16 En général, satisfait des services reçus	336	1	4	3,56	,743
Q. 11 Suffisamment d'aide	334	1	4	3,53	,746
Q. 15 Recommanderais l'établissement	335	1	4	3,50	,892
Q. 2 Considère mes besoins	338	1	4	3,49	,830
Q. 5 Écouté face à mes attentes	334	1	4	3,48	,848
Q. 13 Qualité rencontre mes attentes	333	1	4	3,47	,845
Q. 10 Mon choix de recevoir des services	335	1	4	3,47	,972
Q. 9 Attentes respectées	334	1	4	3,41	,868
Q. 3 Services m'ont aidé	335	1	4	3,41	,884
Q. 14 Services que je recherchais	335	1	4	3,40	,852
Q. 6 Suffisamment de renseignements	334	1	4	3,39	,826
Q. 1 Temps d'attente raisonnable	334	1	4	3,36	,909
Q. 8 Impression que ma condition s'améliore	330	1	4	3,14	,964
Q. 7 Je sais combien de temps	328	1	4	2,69	1,212
Valide N	310				

Pour les tableaux précédents (9 et 10), seuls les questionnaires complets ont été utilisés, ce qui explique que le N (nombre de sujets) fluctue d'une question à l'autre et que le nombre total de sujets ayant répondu à toutes les questions est de 310.

Nous pouvons constater que la *question 4* obtient encore la meilleure cote cette année avec 3,72 sur 4,00. La deuxième meilleure cote est obtenue par la *question 12* avec 3,59 sur 4,00. Le score de ces deux questions a augmenté depuis l'an dernier. La question 4 avait 3,67 et la question 12 avait 3,46.

La *question 4* concerne le respect de la confidentialité. Nous pouvons considérer que la très grande majorité des répondants constate que notre personnel respecte grandement la confidentialité.

La *question 12* demandait si les répondants reviendraient ici. Donc, nous pouvons conclure que la majorité des répondants reviendraient ici.

La question qui a eu la moyenne la plus basse est la *question 7* avec une moyenne de 2,69 sur 4,00. Cette question demandait si les répondants savaient pendant combien de temps ils devraient recevoir des services. Une augmentation de 0,23 sur 4,00 comparativement à l'an dernier.

### Moyenne générale pour les 16 questions

Si nous additionnons toutes les moyennes des 16 questions et les divisons par le nombre de questions, nous obtenons la moyenne générale pour les questions.

Le tableau 11 montre que la moyenne générale de satisfaction est de **85,60 %**. Une **augmentation de 3,42 %** comparativement à l'an dernier.

**Tableau 11      Score moyen aux 16 questions sur 100**

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Écart-type
Qtotale sur 100	310	29,69	100,00	85,6048	14,80450
Nombre valide	310				

### CONSENTEMENT AUX SOINS

Nous observons qu'il y a un **lien significatif** entre la satisfaction générale et le fait d'être à l'hôpital de son choix (question 10) comme le montre le tableau 12.

**Tableau 12      Corrélations**

		Qtotale	Mon choix de recevoir des services
Qtotale	Pearson Correlation	1	,555**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	310	310
Mon choix de recevoir des services	Pearson Correlation	,555**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	310	335

Comme l'an passé, cette dimension (le consentement) a donc un lien direct sur la satisfaction.

Le tableau 13 compare les résultats moyens à la question 10 entre l'interne, l'externe, l'unité court séjour et les RTF-RI-RES.

**Tableau 13**

Q. 10 : Mon choix de recevoir des services

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
interne	33	2,67	1,384	,241	2,18	3,16	1	4
externe	223	3,63	,788	,053	3,53	3,74	1	4
court séjour	17	3,18	1,074	,261	2,62	3,73	1	4
RTF-RI-RES	62	3,37	1,059	,135	3,10	3,64	1	4
Total	335	3,47	,972	,053	3,36	3,57	1	4

**ANOVA**

Mon choix de recevoir des services

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	29,236	3	9,745	11,274	,000
Within Groups	286,119	331	,864		
Total	315,355	334			

**Q10-mon choix recevoir**

Groupe	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
interne	33	2,67	
court séjour	17	3,18	3,18
RTF-RI-RES	62		3,37
externe	223		3,63
Sig.		,142	,225

On constate que les usagers à l'interne obtiennent un score significativement plus bas à la question « C'est mon choix de recevoir des services dans cet établissement ». Il n'est donc pas surprenant que la satisfaction soit moins grande à l'interne.

En résumé :

Q-1 : 82,4 % des répondants évaluent que le temps d'attente avant les premiers services est raisonnable. Il y a une **augmentation de 3,9 %** comparativement à l'an dernier.

Q-2 : 86,4 % des répondants ont l'impression que les services offerts prennent en considération leurs besoins. Une **augmentation de 1,6 %** comparativement à l'an dernier.

Q-3 : 83,3 % des personnes ont répondu que les services reçus les ont aidées. Nous pouvons constater une **augmentation de 0,8 %** comparativement à l'an passé.

Q-4 : 94,3 % des gens sentent que le personnel respecte la confidentialité. Une **diminution de 0,7 %** depuis l'an dernier.

Q-5 : 86,9 % des répondants se sentent écoutés face à leurs attentes. Une **diminution de 0,2 %** depuis l'an passé.

Q-6 : 85,6 % des personnes ont dit qu'elles reçoivent suffisamment de renseignements concernant leur condition et les services requis. Nous observons une **augmentation de 3,8 %** comparativement à l'an dernier.

Q-7 : 58,2 % disent qu'ils savent combien de temps ils devront recevoir des services. Une **augmentation de 9,3 %** comparativement à l'an dernier.

Q-8 : 73,1 % des personnes ont eu l'impression que leur condition s'est améliorée depuis qu'elles reçoivent des services. Nous pouvons constater une **diminution de 0,3 %** si l'on compare à l'an dernier.

Q-9 : 85,4 % des personnes sentent que leurs attentes sont respectées. Une **augmentation de 3,3 %** comparativement à l'an dernier.

Q-10 : 84,4 % des répondants disent que c'est leur choix de recevoir des services dans notre établissement. Une **augmentation de 4,8 %** comparativement à l'an dernier.

Q-11 : 90,7 % des répondants disent recevoir suffisamment d'aide. Une **augmentation de 6,3 %** depuis l'an dernier.

Q-12 : 89,2 des personnes disent qu'elles reviendraient ici si elles avaient encore besoin de services. Une **augmentation de 3,4 %** depuis l'an dernier.

Q-13 : 87,1 % des personnes évaluent que la qualité des services reçus rencontre leurs attentes. Une **augmentation de 2,2 %** depuis l'an dernier.

Q-14 : 85,4 % des répondants disent recevoir les services recherchés. Une **augmentation de 6,5 %** comparativement à l'an dernier.

Q-15 : 86,5 % des répondants recommanderaient notre établissement à un(e) ami(e). Une **augmentation de 5 %** comparativement à l'an dernier.

Q-16 : 90,2 % des gens interrogés disent qu'ils sont satisfaits de façon générale des services reçus dans notre établissement. Une **augmentation de 2,4 %** comparativement à l'an dernier.



## **Conclusion :**

Nous pouvons constater que la clientèle est en général satisfaite (QT : 85,60 %) des services reçus et que ces services correspondaient à ceux qu'elle recherchait (85,4 %). Les répondants recommanderaient notre établissement à quelqu'un d'autre (86,5 %) et ils reviendraient ici s'ils devaient à nouveau recevoir des services (89,2 %). La majorité des répondants ont mentionné que c'était leur choix de recevoir des services dans notre établissement (84,4 %). De plus, la clientèle sent que la confidentialité est bien respectée par le personnel (94,3 %).

Les gens disent qu'ils sont plus informés sur la période de temps où ils devraient recevoir des services (58,2 %). Une augmentation de 9,3 % à cette question. Est-ce que le changement de l'aire de débordement en une unité court séjour a eu un impact sur le fait que les gens se sentent plus informés sur le temps où ils devraient recevoir des services? Il se peut que la hausse des scores soit due à la modification des choix de réponses ou à une plus grande participation à l'externe. Il se peut également que la sensibilisation faite auprès des cliniciens ait amené un changement positif.

## **Bilan des recommandations 2007-2008**

1. Mandater de nouveau le comité scientifique pour trouver un conférencier sur l'impact d'être traité contre son gré afin de mieux outiller les intervenants.
  - a. *Une conférence sur l'entrevue motivationnelle sera présentée lors du congrès en santé mentale 2009.*
  
2. Faire du forage pour mieux comprendre la notion d'amélioration de la condition.
  - a. *Le forage a été effectué et présenté au comité de vigilance et de la qualité le 9 mars 2009.*
  
3. Soumettre ces résultats aux trois conseils : conseil multidisciplinaire (CM), conseil des infirmières et des infirmiers (CII) ainsi que le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), afin qu'ils en prennent connaissance et qu'ils fassent une réflexion quant à l'impact de la connaissance de la durée du traitement sur la satisfaction.
  - a. *Les résultats ont été acheminés à chacun des trois conseils afin qu'ils en prennent connaissance et fassent une réflexion sur l'impact de la connaissance de la durée du traitement.*

## Recommandations 2009-2010

1. Faire du forage concernant l'augmentation des résultats à la question 7. Une augmentation de 9,3 %.
2. Faire du forage pour essayer d'expliquer la hausse de satisfaction cette année.
3. Inclure la résidence La Chanterelle dans le sondage de l'an prochain.
4. Diffuser les résultats du sondage dans les différents points de services et sur le site Internet de l'établissement afin que les employés, les visiteurs ainsi que les usagers puissent en prendre connaissance.
5. Faire du forage pour les questions 4, 5 et 8 où on a connu une petite diminution par rapport à l'an passé.
6. Établir une stratégie de communication pour les résultats du sondage fait avec la mesure de satisfaction de services via le comité stratégique tant pour l'interne que pour l'externe.

Annexe 1



## Annexe 2