

Baromètres de satisfaction
Résultats comparatifs des études de satisfaction

Par Ronald McNeil
Conseiller cadre

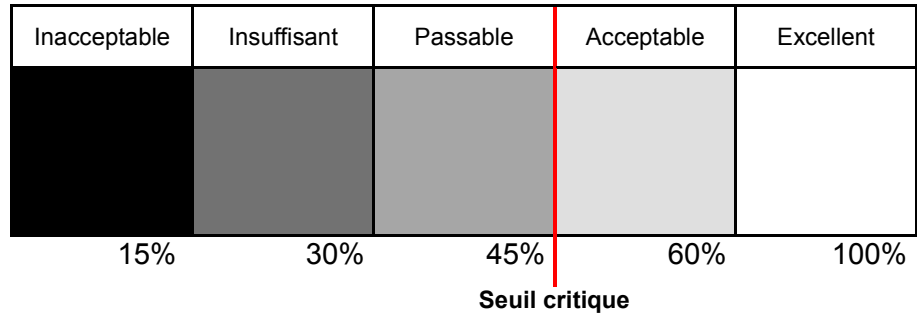
Direction des relations avec la communauté

Régie régionale de la Santé et des Services sociaux
de Montréal-Centre

Octobre 2001

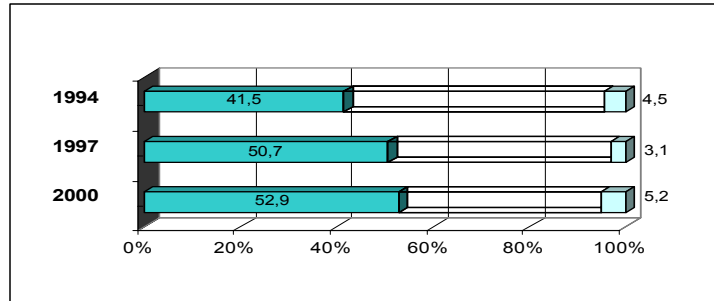
Grille d'interprétation des études de satisfaction¹

Concentration sur les clients très satisfaits

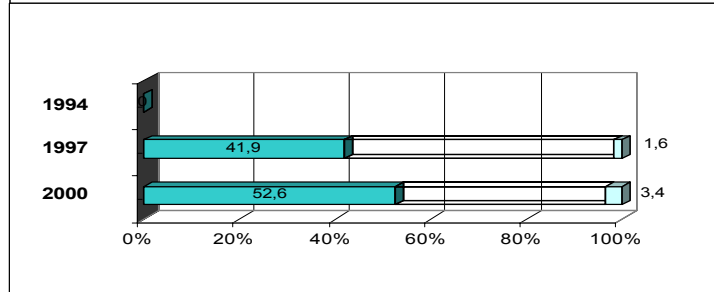


¹ Source Groupe Secor

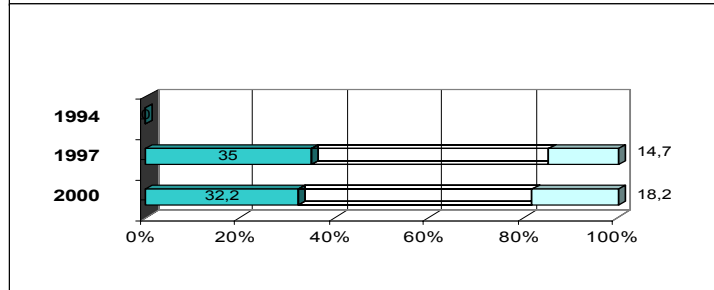
1. On vous a traité avec respect



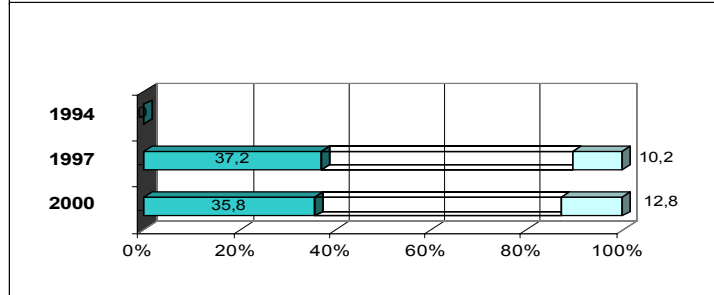
2. On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités



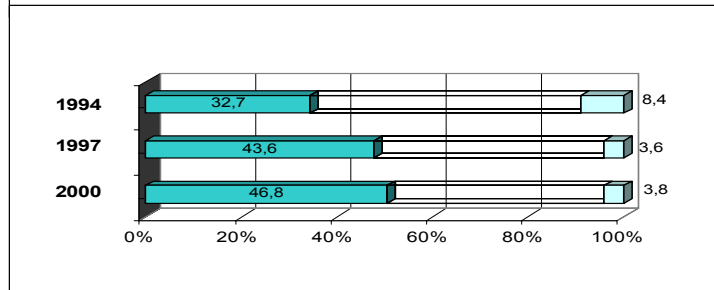
3. On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne



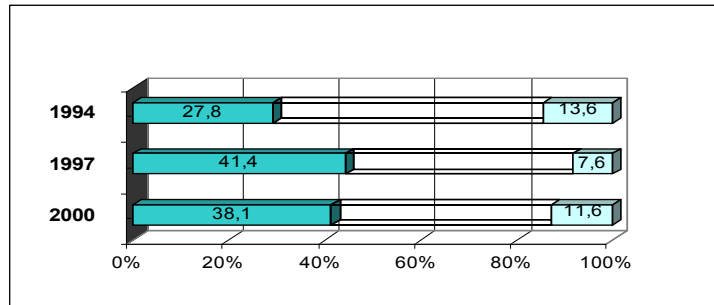
4. On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie



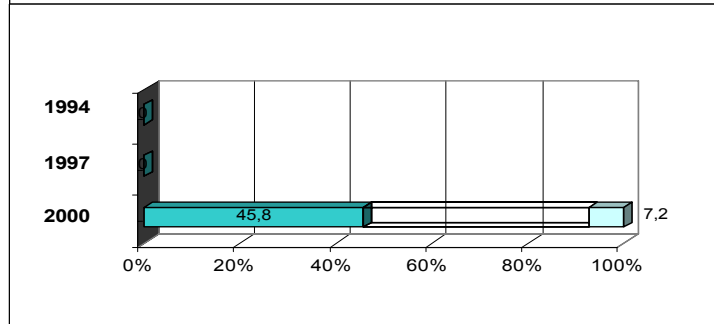
5. Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination



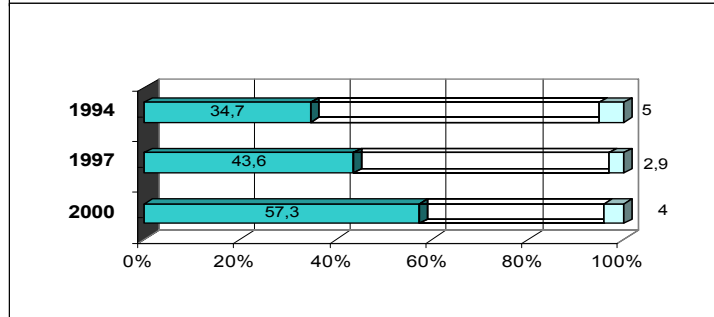
6. On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème



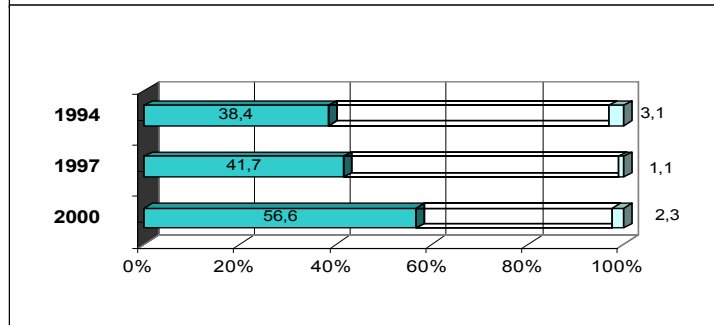
7. On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème



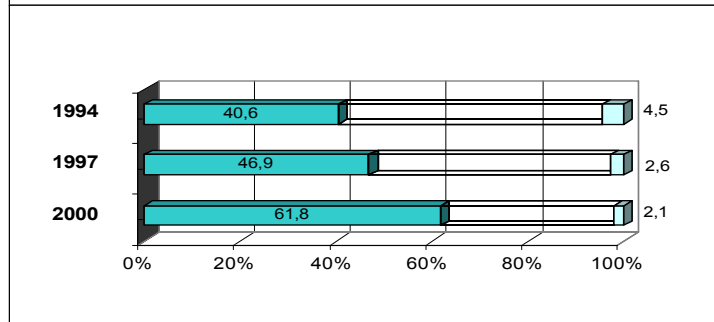
8. On a fait preuve de discrétion à votre égard



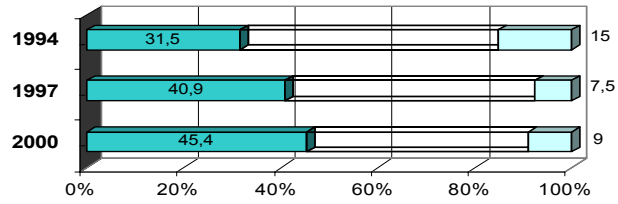
9. On a traité votre dossier de manière confidentielle



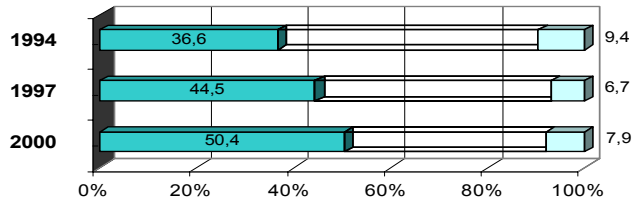
10. On a respecté votre intimité physique



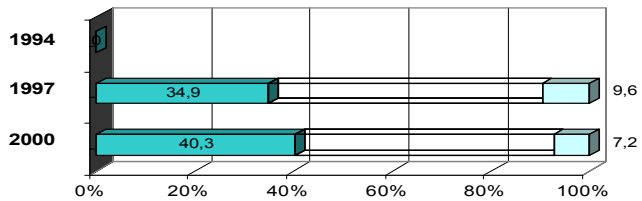
11. On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous



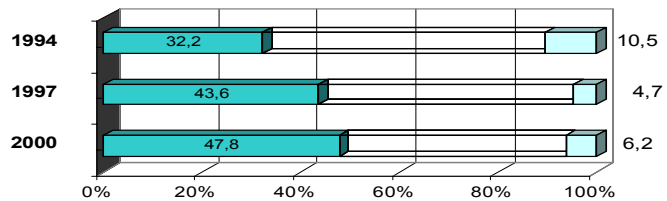
12. L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous a écouté(e) attentivement et vous a pris(e) au sérieux



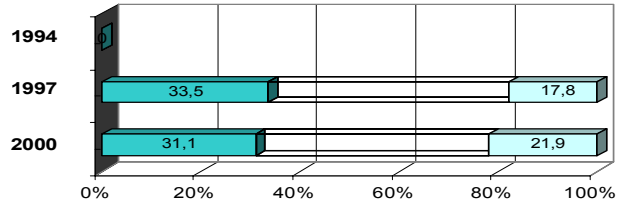
13. L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté



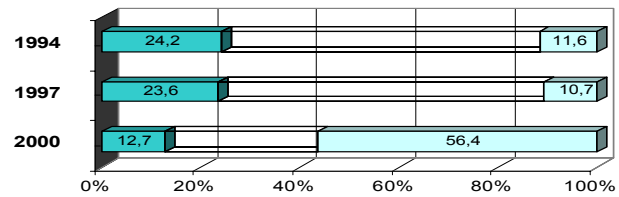
14. L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris



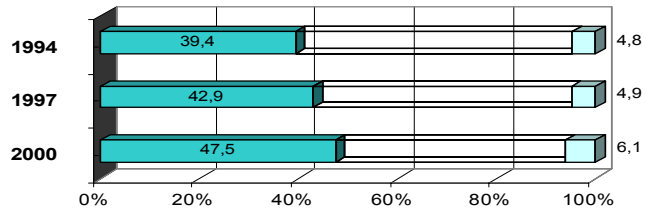
15. Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité



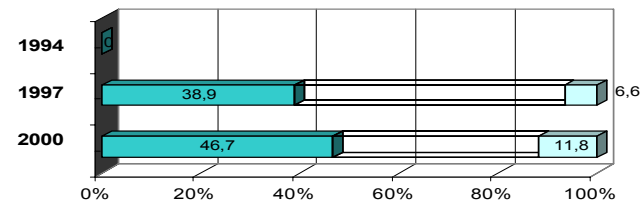
16. On vous a informé(e) de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert



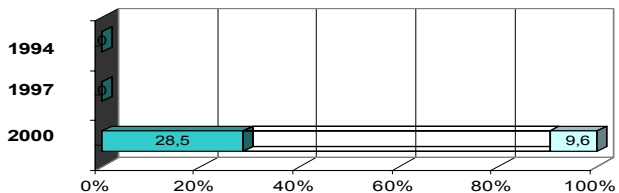
17. L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes



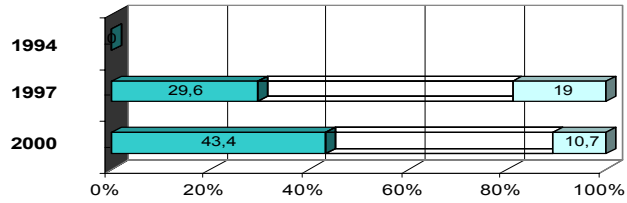
18. Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative



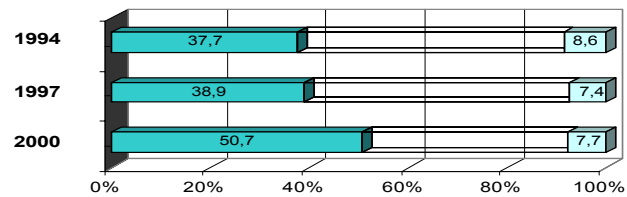
19. Les équipements et technologies semblent de pointe



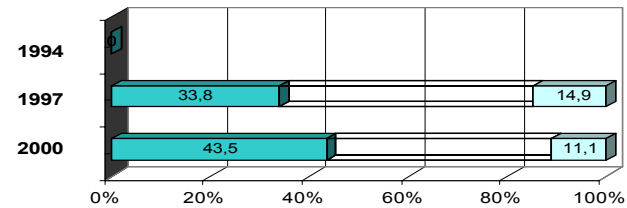
20. On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous



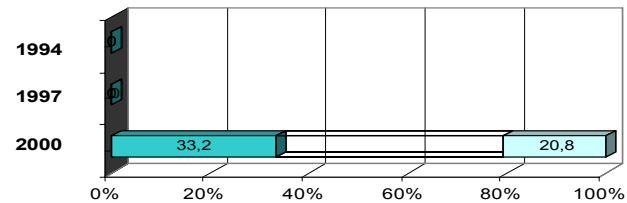
21. Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont aidé à trouver une solution



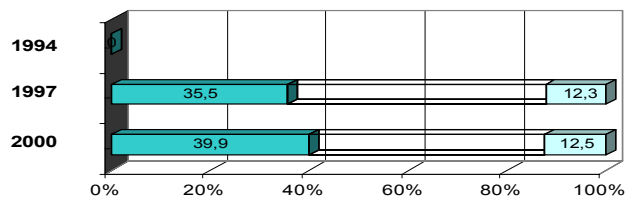
22. On n'a pas pris de décision à votre place



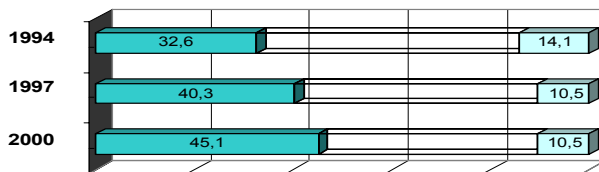
23. Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise



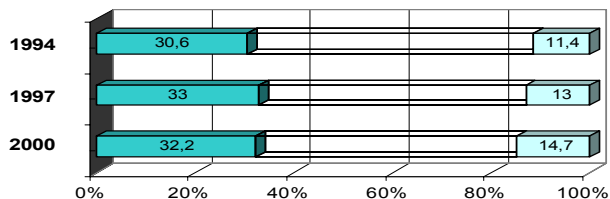
24. Il y a eu suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés



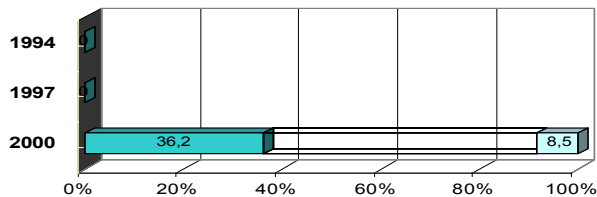
25. L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape



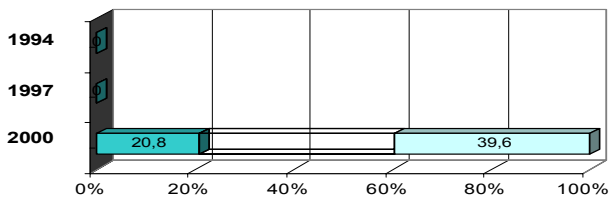
26. L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes



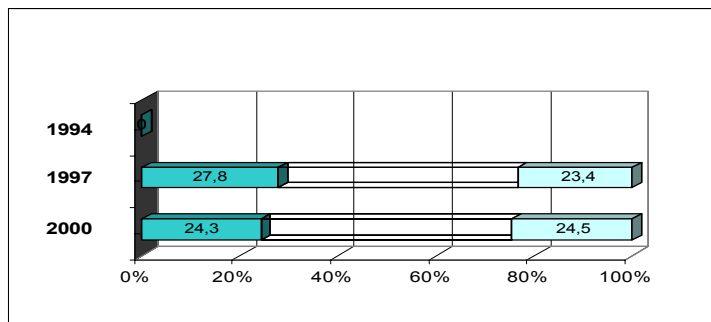
27. L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré



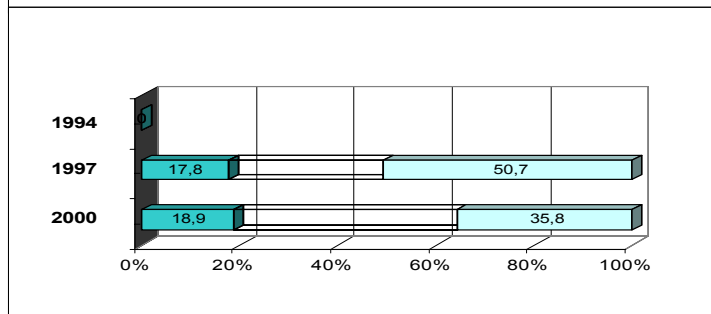
28. Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous



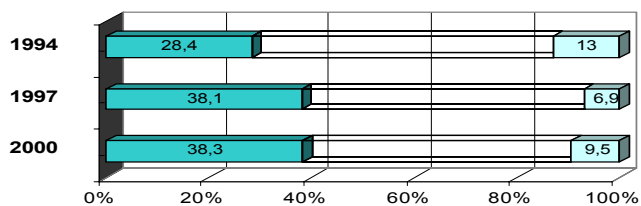
29. On vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires)



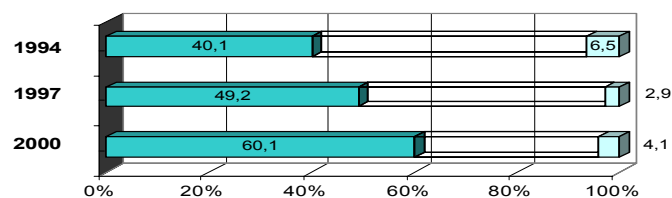
30. On vous a référé(e) à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires



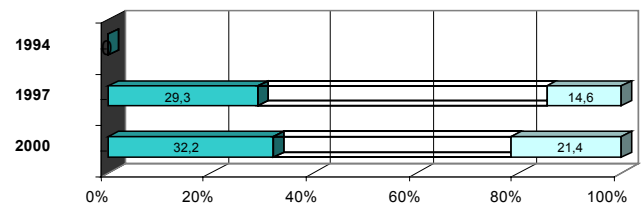
31. Il y a eu peu de formalités pour faire avec... (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)



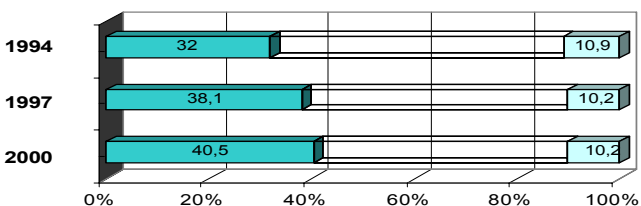
32. On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre



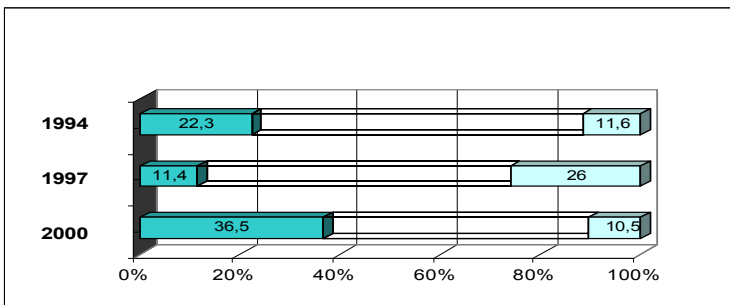
33. Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas



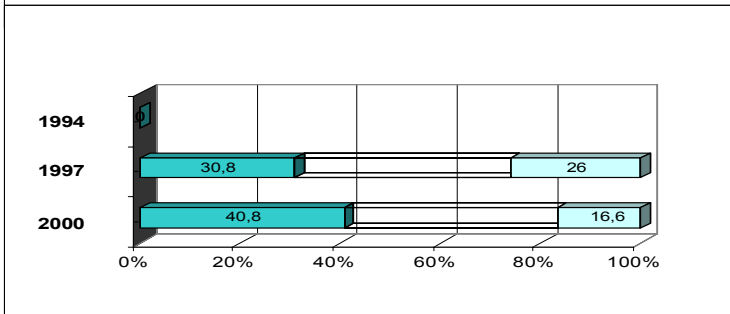
34. On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis



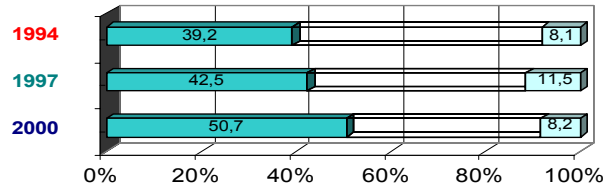
35. Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux



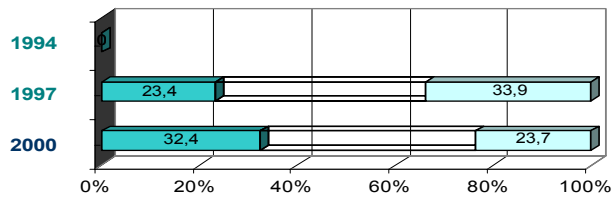
36. Lorsque c'était possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social, ou autre professionnel) s'est occupé de vous d'une fois à l'autre



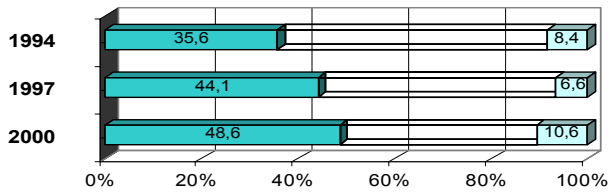
37. L'établissement est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité



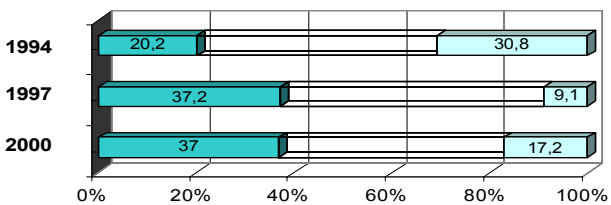
38. L'établissement vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre



39. On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue



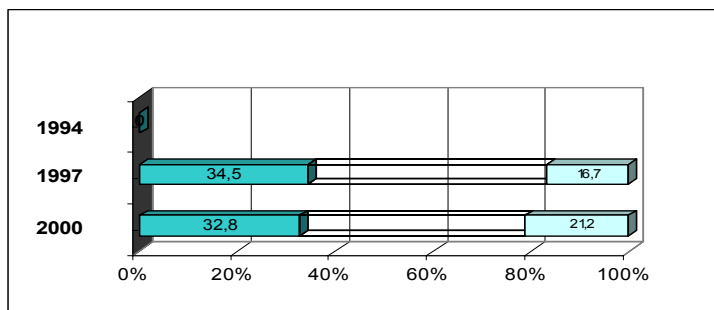
40. L'établissement est ouvert aux heures qui vous conviennent (i.e. la semaine, la fin de semaine et/ou les soirs)



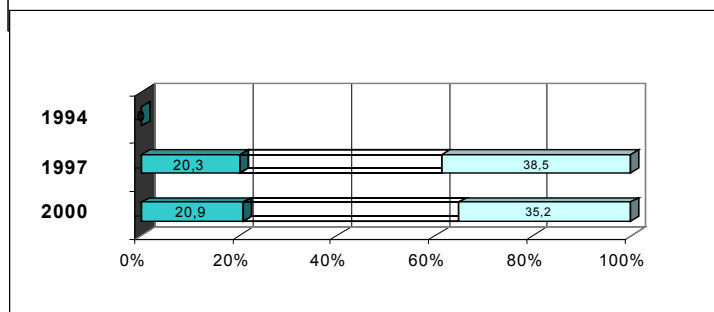
Secteur organisationnel

Dimension: Rapidité

41. Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement



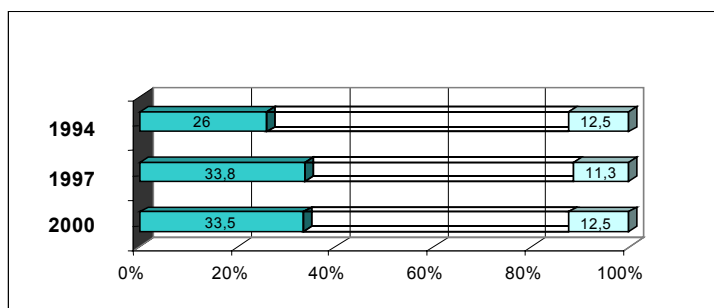
42. Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court



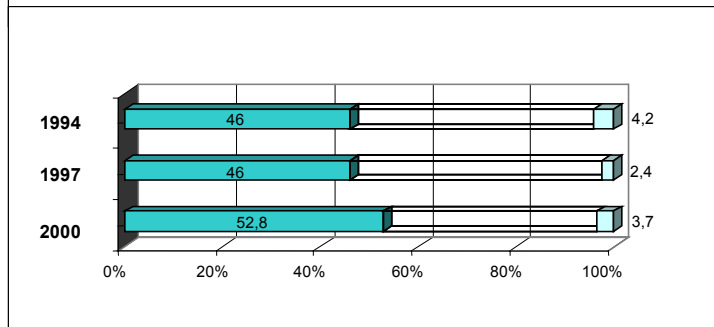
Secteur organisationnel

Dimension: Confort

43. L'atmosphère était agréable

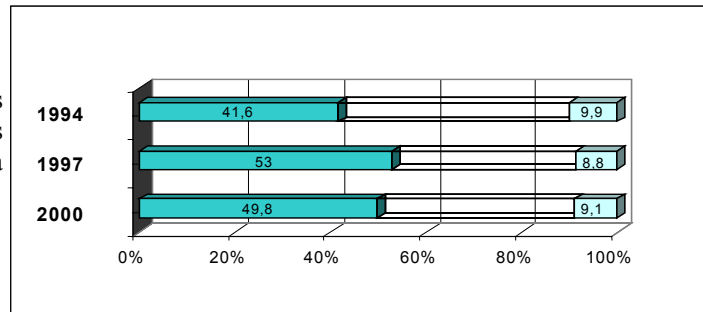


44. Les locaux et les équipements étaient propres



Conclusion

Globalement, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e) des services reçus lors de la dernière visite à l'établissement



Les baromètres comparatifs de satisfaction sont également disponibles pour les CLSC, les centres hospitaliers et les cliniques privées de médecin en vous adressant à la Régie régionale de Montréal-Centre :

Ronald MCNEIL

Conseiller cadre

Direction des relations avec la communauté

Régie régionale de Montréal-Centre

3725, rue Saint-Denis

Montréal (Québec) H2L

Ronald_mcneil@ssss.gouv.qc.ca