



COMITÉ DES
USAGERS DE
SAINT-JÉRÔME



Résultats du questionnaire auprès de la population du territoire de Saint-Jérôme ayant besoin d'une consultation pour un problème de santé – Sondages en ligne



Novembre 2022

www.medaillonconseils.com

info@medaillonconseils.com

Plan de présentation

Partie 1 : Mise en contexte et éléments méthodologiques

1. Mise en contexte et objectif principal
2. Rappel du mandat du Comité des usagers
3. Approche méthodologique

Partie 2 : Résultats

- Section A : Situation préhospitalière
- Section B : Passage à l'urgence
- Section C : Connaissance du Comité des usagers
- Section D : Satisfaction générale
- Section E : Profil des répondants

Partie 3 : Pistes de recommandation

- A. Pour la Direction générale
- B. Pour le Comité des usagers de Saint-Jérôme

Annexes

Partie 1 :

Mise en contexte et éléments méthodologiques



Note : Il s'agit d'une photo externe au CISSS des Laurentides. Cette photo fait partie de la banque de photos du site web de Médailleon Groupe Conseils.

1. Mise en contexte et objectif principal

- Le Comité des usagers, en conformité avec son mandat, a souhaité évaluer la satisfaction des usagers qu'il représente afin de porter à l'attention de l'établissement les situations ou les points à corriger afin d'améliorer la qualité des conditions de vie des usagers.
- Dans le cadre de cette évaluation, face aux données du tableau publié par le Ministère sur la situation à l'urgence (voir annexe 2) et aux nombreux commentaires d'insatisfactions reçus, le Comité a choisi de cibler **les usagers qui ont eu besoin d'une consultation pour un problème de santé au cours de la dernière année** dans le but de faire des propositions d'amélioration des services.
- Plus précisément, il s'agit d'une évaluation de la satisfaction et de la perception des usagers des ressources médicales disponibles afin de traiter rapidement un problème de santé sur le **territoire de Saint-Jérôme**.
- Les thèmes retenus pour cette évaluation concernent principalement la situation préhospitalière et les alternatives à l'urgence. La connaissance du Comité des usagers ainsi que la satisfaction générale par rapport à l'urgence font aussi parties des thèmes abordés.

2. Rappel du mandat du Comité des usagers



Note : Il s'agit d'une photo externe au CISSS des Laurentides. Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

2.1 Un rappel du mandat du Comité

- Le mandat des Comités des usagers est d'être le gardien des droits des usagers. Le Comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.
- Il est l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement.
- Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions.

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux, Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents, 978-2-550-80097-2 (version PDF), 2018

2.3 L'évaluation du degré de satisfaction du Comité des usagers

« Quant à l'évaluation du degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement, celle-ci est essentielle. La démarche doit être rigoureuse et s'en tenir aux faits. Les sondages effectués auprès des usagers sur la satisfaction sont une source d'information importante. Ces sondages doivent servir à appuyer les actions des Comités auprès de l'établissement. Mais la réalisation de sondages demande une expertise. Les Comités ne doivent pas hésiter à faire appel à des experts.

De plus, dans un souci d'efficience et de réduction de coûts, les Comités et les établissements devraient collaborer à la réalisation de ces sondages. D'ailleurs, l'établissement et les Comités devraient se tenir informés des sondages en cours et partager leurs résultats dans la mesure du possible. L'ensemble de ces travaux devrait servir aux Comités à cibler les enjeux prioritaires et à formuler des recommandations à l'établissement dans leur rapport d'activités annuel. »

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux, Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents, 978-2-550-80097-2 (version PDF), 2018, p. 8

3. Approche méthodologique



Note : Il s'agit d'une photo externe au CISSS des Laurentides. Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

3. Approche méthodologique

La population cible visée

- Le questionnaire visait **les usagers qui ont eu besoin d'une consultation pour un problème de santé au cours de la dernière année, tout en étant résidant sur le territoire de Saint-Jérôme**. Pour les usagers mineurs, ce sont leurs parents ou leurs tuteurs qui étaient visés comme répondants.

La collaboration

- Le Comité des usagers a informé la *Direction qualité, évaluation, performance organisationnelle et éthique (DQEPE) du CISSS des Laurentides* afin d'établir une bonne collaboration sur les suivis éventuels de cette étude.

La période collecte de données

- **La collecte de données** s'est déroulée en deux temps. D'abord entre **le 28 février et le 28 mars 2022**, sur Google Forms. Puis, entre **le 16 septembre et le 18 novembre 2022**, sur Google Forms.
- Lors de la première période de collecte de données, 148 personnes ont répondu au sondage. Lors de la seconde période de collecte de données, ce sont 82 personnes qui ont répondu au sondage. La population totale sondée est donc de **230 répondants**.

3. Approche méthodologique (*suite*)

Le questionnaire

- Le questionnaire a été développé par Médaille à partir des besoins exprimés par les membres du Comité des usagers. Il a ensuite été converti en format Google Forms pour en faciliter l'accessibilité. Puis, les membres du Comité ont procédé à une validation d'un projet en vue de sa version finale.
- Les questions ont porté sur les thèmes suivants dans l'ordre :
 - Section A : Situation préhospitalière ;
 - Section B : Passage à l'urgence ;
 - Section C : Connaissance du Comité des usagers ;
 - Section D : Satisfaction générale ;
 - Section E : Profil des répondants.

Partie 2 : Résultats



Note : Il s'agit d'une photo externe au CISSS des Laurentides. Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Section A : Situation préhospitalière



Note : Il s'agit de photos externes au CISSS des Laurentides. Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Section A : Situation préhospitalière

Faits saillants

- 60% des répondants ont indiqué avoir eu un problème de santé qui les a mené à consulter une **ressource en santé** avant d'envisager se rendre à l'urgence (graphique 3).
- En plus de ce 60%, 5% des répondants ont indiqué s'être **directement rendu à l'urgence** d'un hôpital dans la dernière année en raison d'un problème de santé (graphique 6).
- D'un côté, 80% des répondants qui se sont rendus **directement à l'urgence** considèrent que le degré de gravité de leur problème de santé était **assez ou très grave** (graphique 9). De l'autre côté, 68% des répondants qui ont **consulté une ressource en santé** avant d'envisager se rendre à l'urgence considèrent que le degré de leur problème de santé était **assez ou très grave** (graphique 15).
- 80% des répondants qui se sont rendus **directement à l'urgence** ont indiqué qu'ils avaient une **assez ou très grande connaissance** des ressources en santé avant de s'être rendu à l'urgence (graphique 12). 67% des répondants qui ont **consulté une ressource en santé** avant d'envisager se rendre à l'urgence ont indiqué qu'ils avaient une **assez ou très grande connaissance** des ressources en santé avant de se rendre à l'urgence (graphique 18).

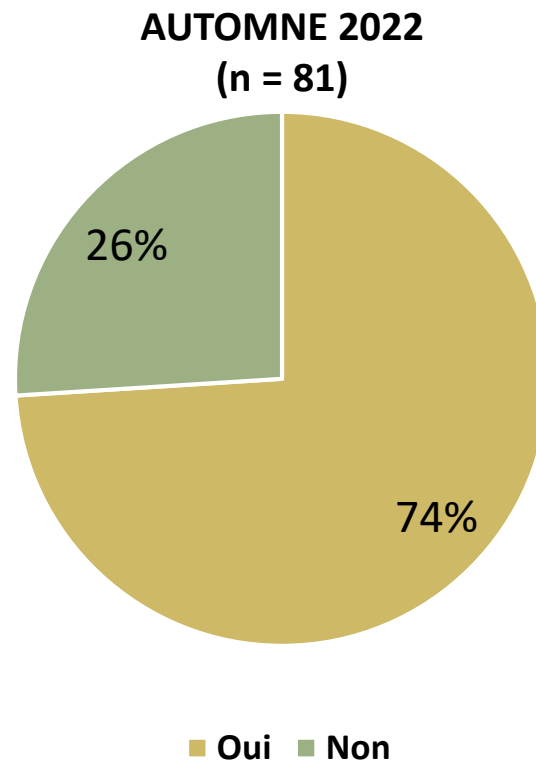
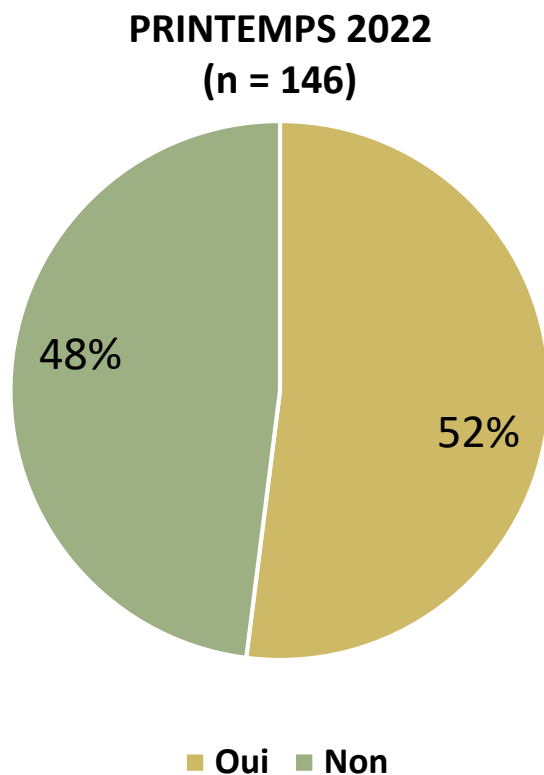
Section A : Situation préhospitalière

Faits saillants (*suite*)

- Parmi les répondants qui ont consulté au moins une ressource en santé avant d'envisager se rendre à l'urgence (60%), 43% disent avoir eu recours à une ressource **par téléphone ou par téléconsultation** :
 - D'entre eux, 47 % ont eu recours à un médecin et 29% à Info-Santé (tableau 1).
- Parmi les répondants qui ont consulté au moins une ressource en santé avant d'envisager se rendre à l'urgence (60%), 32% disent avoir eu recours à une ressource **en se déplaçant** :
 - D'entre eux, 39% se sont déplacés dans une urgence et 36% dans une clinique médicale avec rendez-vous (tableau 2).
- 59% des répondants qui ont consulté une ressource en santé ont eu recours à une **seconde ressource en santé** avant d'envisager se rendre à l'urgence (graphique 24).

Graphiques 1 et 2

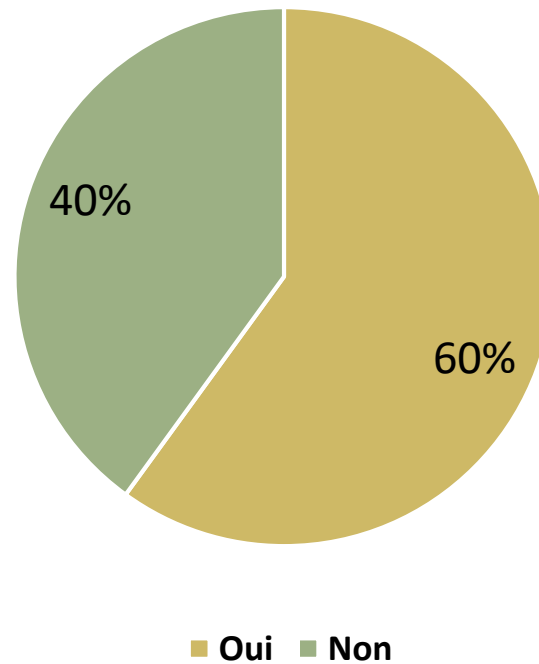
1. Au cours de la dernière année, avez-vous eu un problème de santé qui vous a amené à consulter une ressource avant que vous envisagiez vous rendre à l'urgence ?



Graphique 3

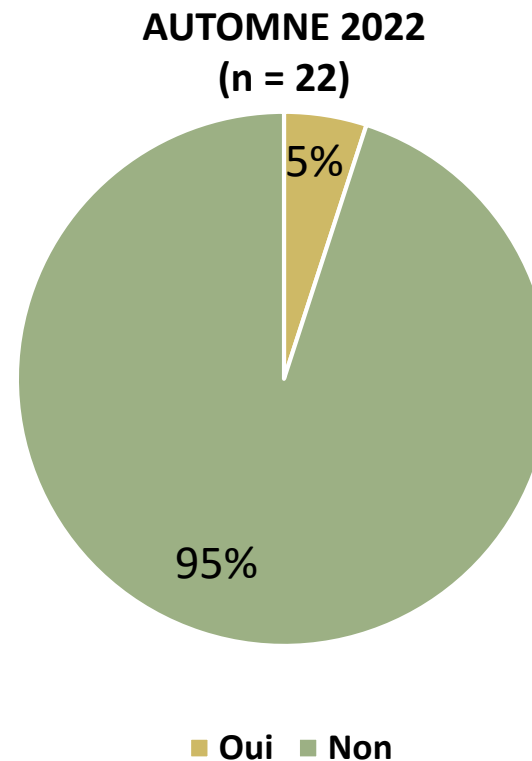
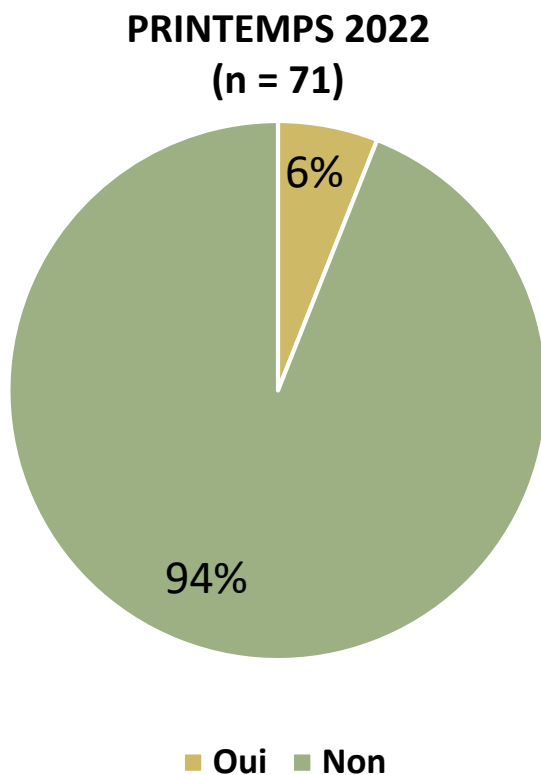
1. Au cours de la dernière année, avez-vous eu un problème de santé qui vous a amené à consulter une ressource avant que vous envisagiez vous rendre à l'urgence ?

**PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022
(N = 227)**



Graphiques 4 et 5

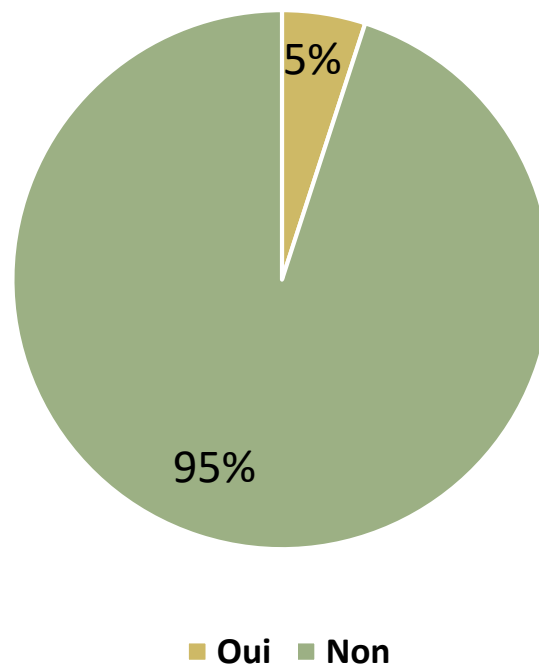
2. Si non, au cours de la dernière année, avez-vous eu un problème de santé qui vous a amené à vous rendre directement à l'urgence ?



Graphique 6

2. Si non, au cours de la dernière année, avez-vous eu un problème de santé qui vous a amené à vous rendre directement à l'urgence ?

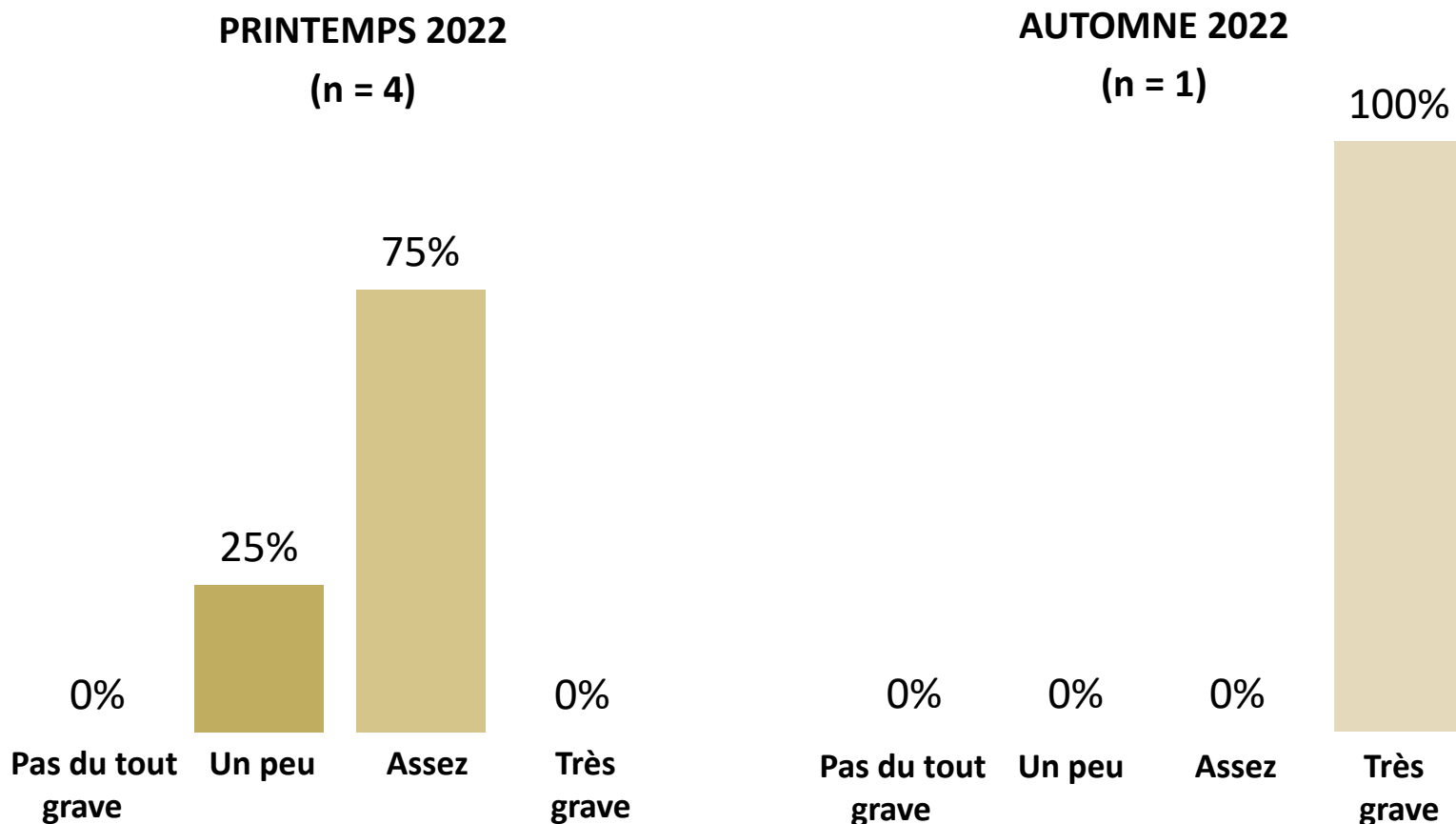
**PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022
(N = 93)**



Graphiques 7 et 8

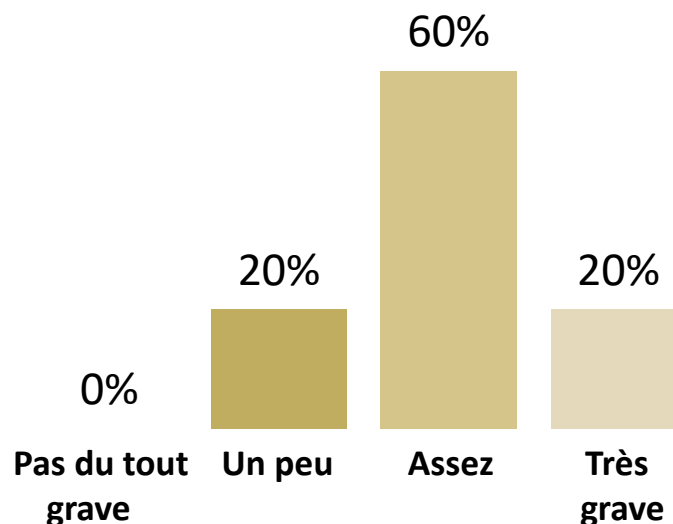
Si vous vous êtes rendus directement à l'urgence ...

2.1 D'après vous, quel était le degré de gravité de votre problème de santé qui vous a amené à vous rendre directement à l'urgence ?



Graphique 9

Si vous vous êtes rendus directement à l'urgence ...
2.1 D'après vous, quel était le degré de gravité de votre problème de santé qui vous a amené à vous rendre directement à l'urgence ?
PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022
(N = 5)



Graphiques 10 et 11

Si vous vous êtes rendus directement à l'urgence ...

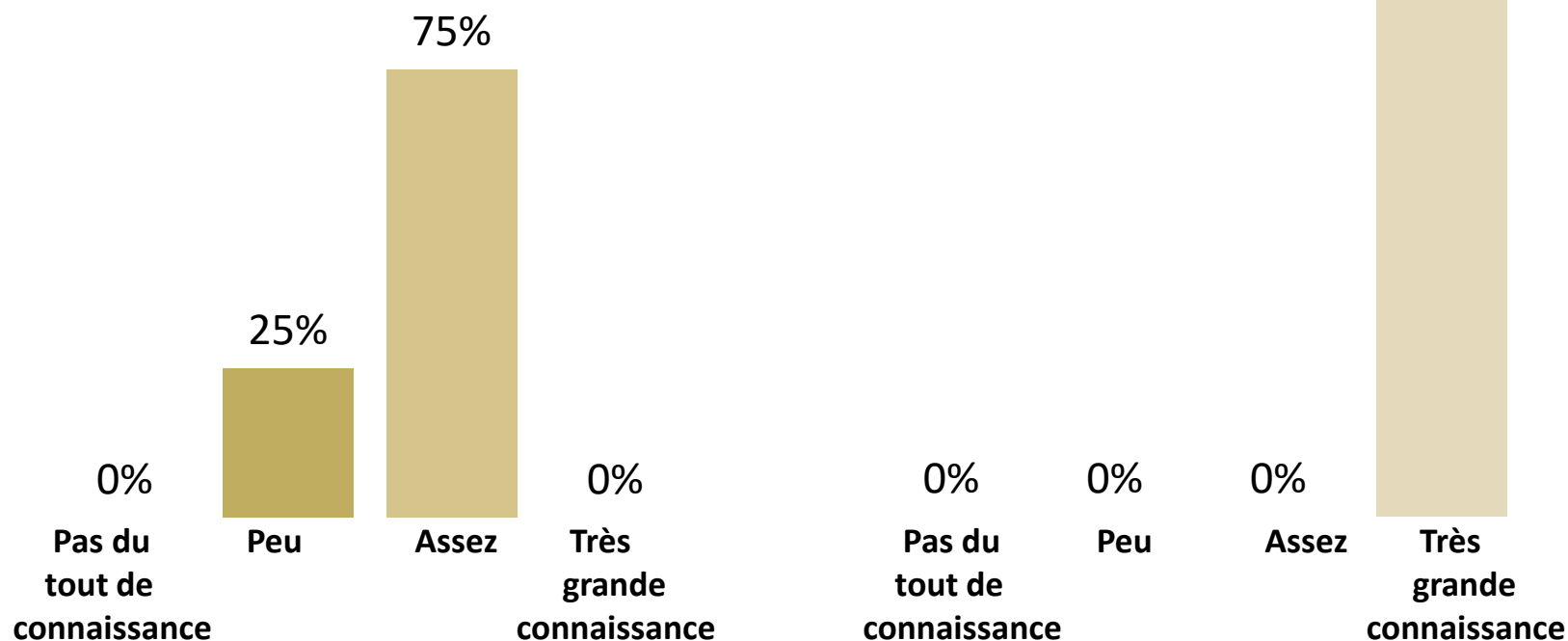
2.2 D'après vous, quel était votre degré de connaissance des ressources en santé avant de vous rendre à l'urgence ?

PRINTEMPS 2022

(n = 4)

AUTOMNE 2022

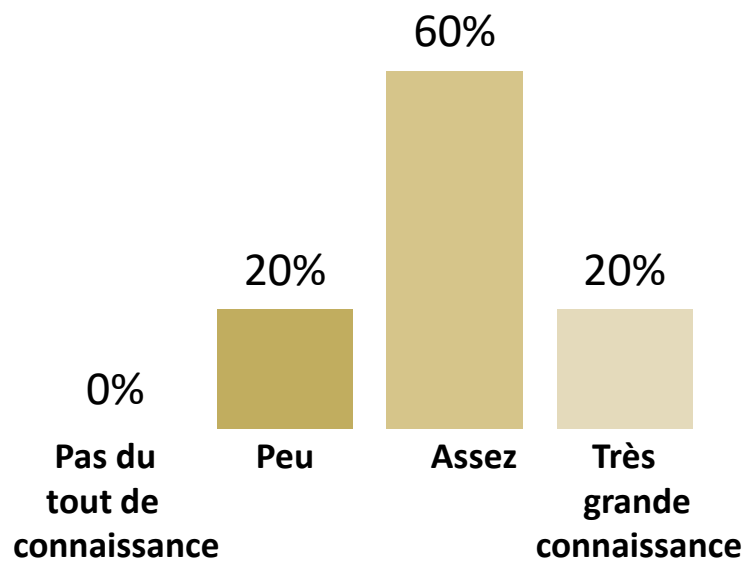
(n = 1)



Graphique 12

Si vous vous êtes rendus directement à l'urgence ...
2.2 D'après vous, quel était votre degré de connaissance des ressources en santé avant de vous rendre à l'urgence ?

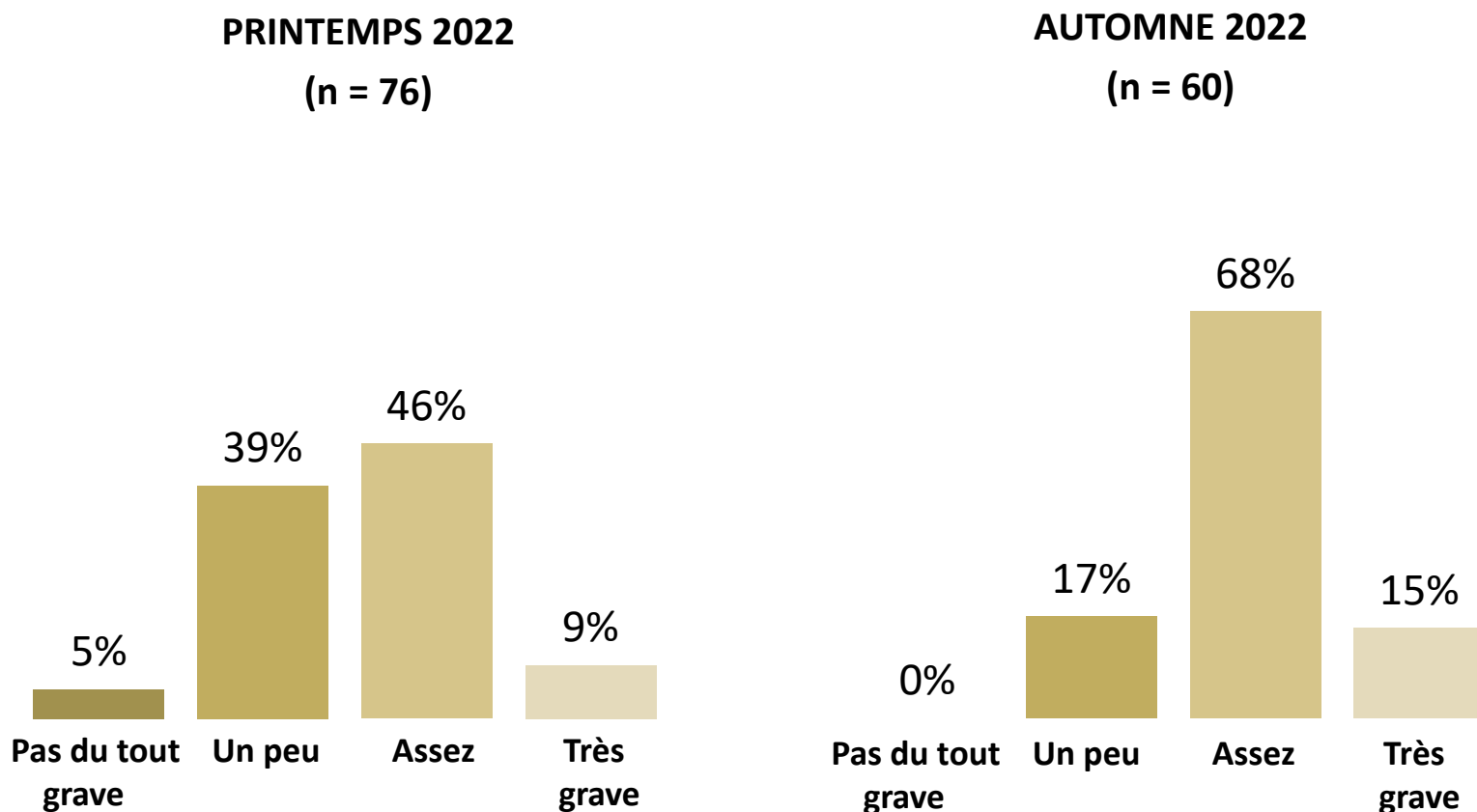
PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022
(N = 5)



Graphiques 13 et 14

Si vous avez consulté une ressource en santé avant d'envisager vous rendre à l'urgence ...

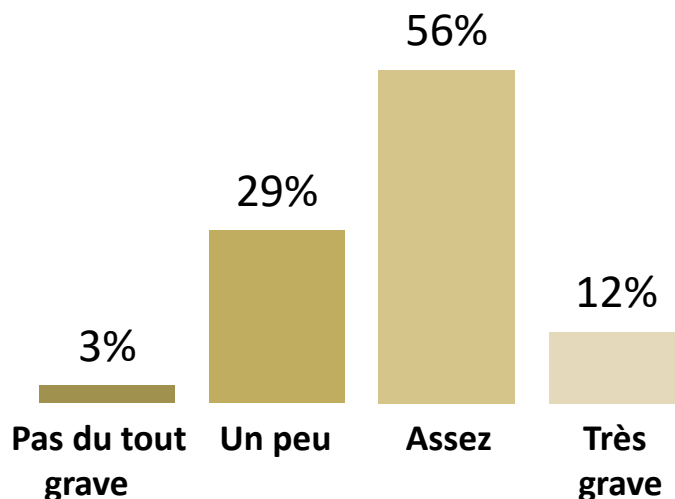
3. De façon générale, quel était le degré de gravité de votre problème de santé qui vous a amené à consulter avant que vous envisagiez vous rendre à l'urgence ?



Graphique 15

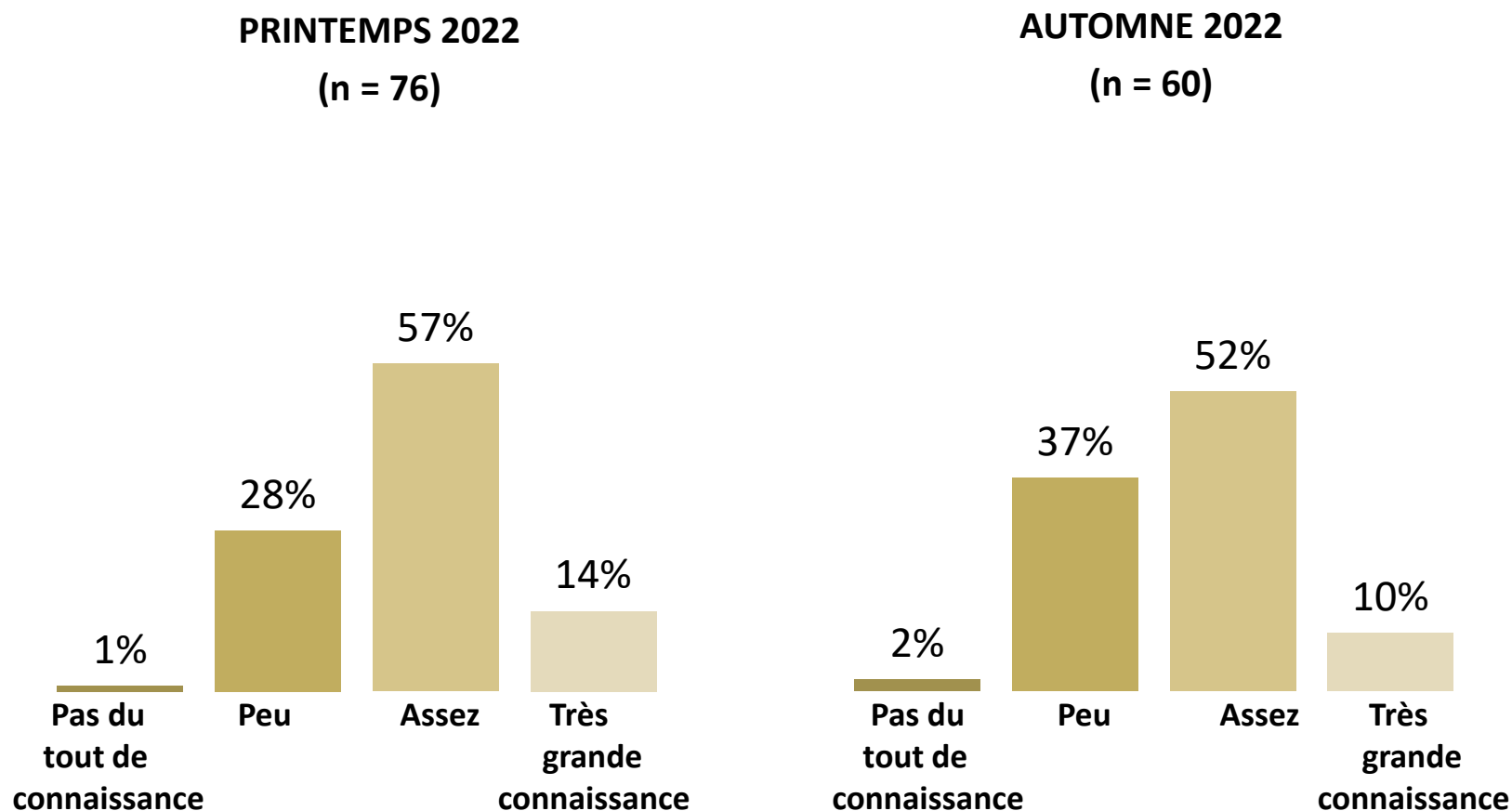
Si vous avez consulté une ressource en santé avant d'envisager vous rendre à l'urgence ...
3. De façon générale, quel était le degré de gravité de votre problème de santé qui vous a amené à consulter avant que vous envisagiez vous rendre à l'urgence ?

PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022
(N = 136)



Graphiques 16 et 17

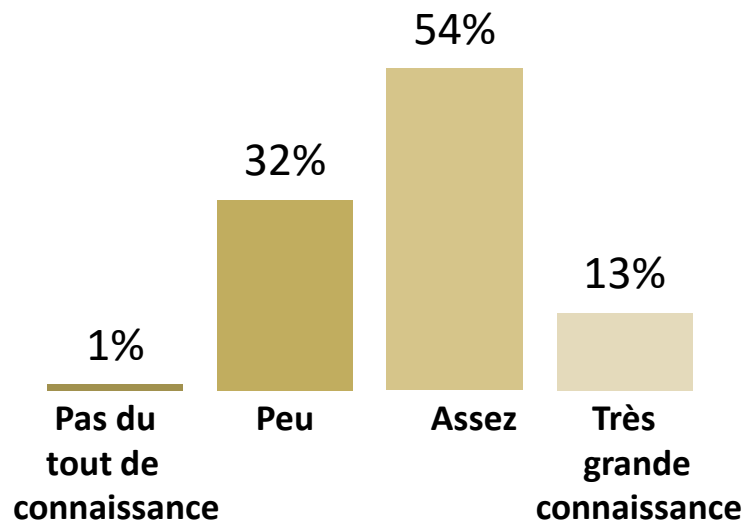
Si vous avez consulté une ressource en santé avant d'envisager vous rendre à l'urgence ...
4. De façon générale, quel était votre degré de connaissance des ressources en santé avant que vous envisagiez vous rendre à l'urgence ?



Graphique 18

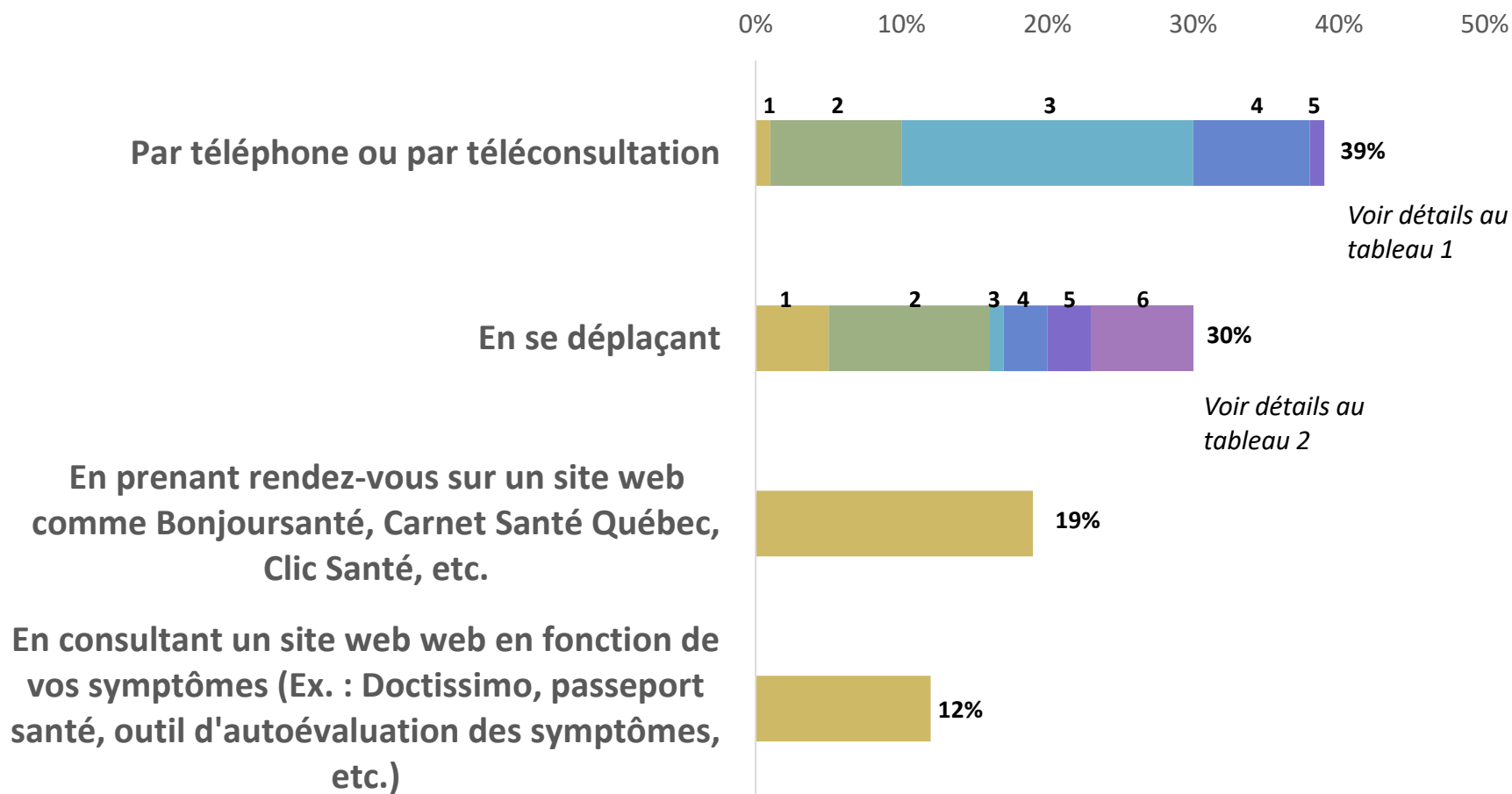
Si vous avez consulté une ressource en santé avant d'envisager vous rendre à l'urgence ...
4. De façon générale, quel était votre degré de connaissance des ressources en santé avant que vous envisagiez vous rendre à l'urgence ?

PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022
(N = 136)



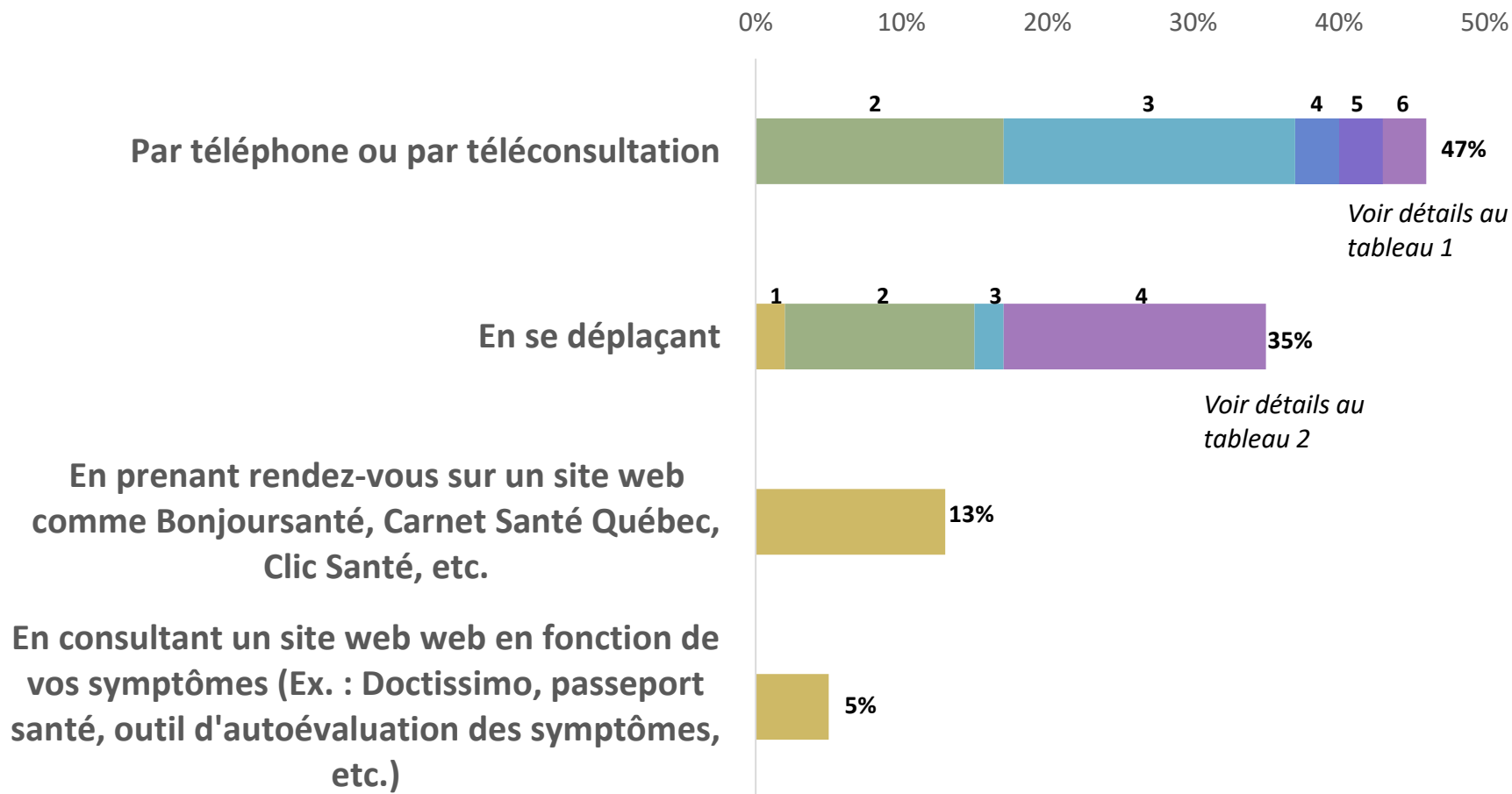
Graphique 19

5. Quel type de ressource avez-vous consulté en premier lieu ? PRINTEMPS 2022 (n = 76)



Graphique 20

5. Quel type de ressource avez-vous consulté en premier lieu ? AUTOMNE 2022 (n = 60)



Graphique 21

5. Quel type de ressource avez-vous consulté en premier lieu ? PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022 (N = 136)

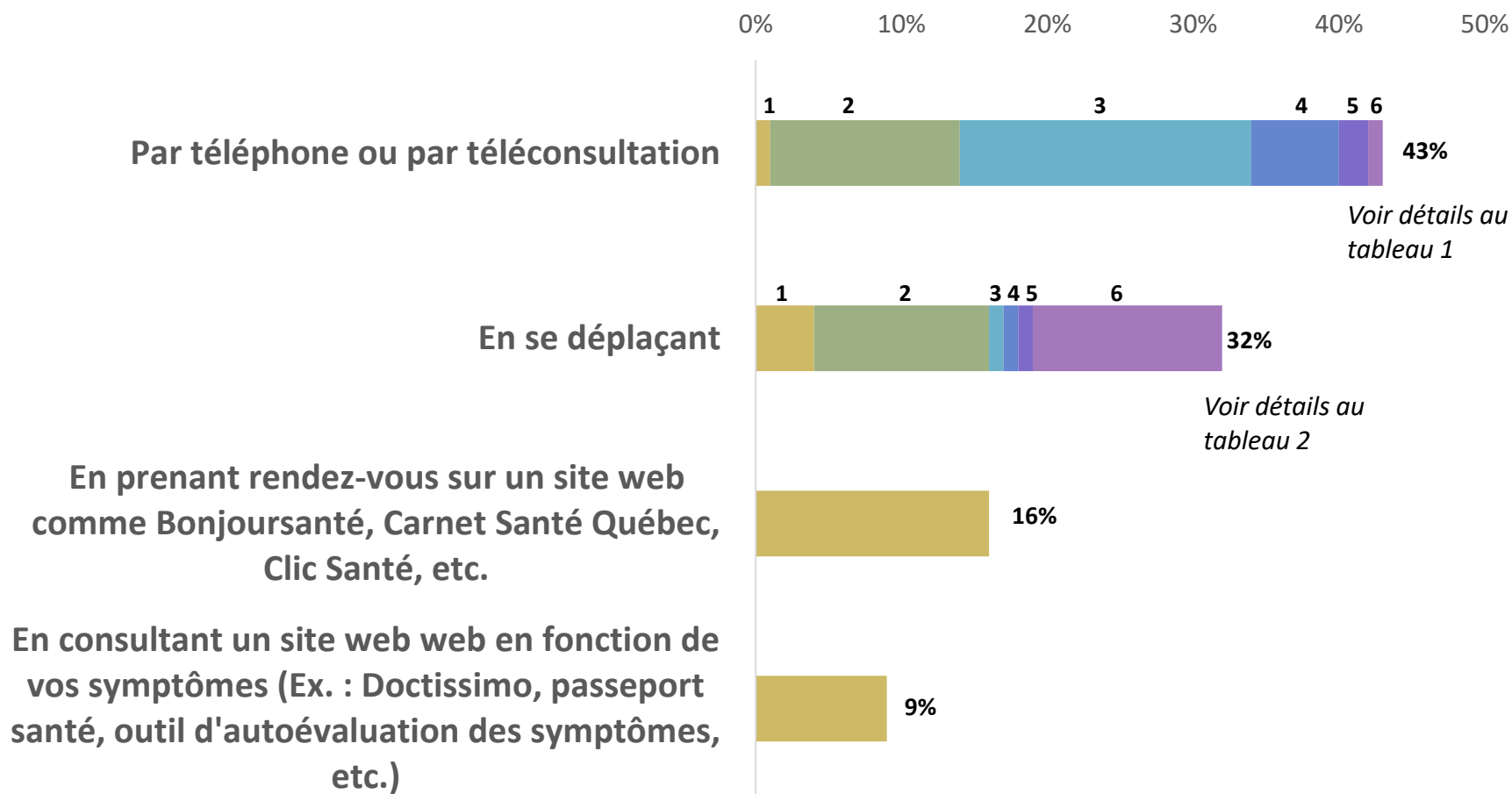


Tableau 1

**5.1 De laquelle de ces ressources s'agit-il ?
PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022 (N = 58)**

Par téléphone ...	PRINTEMPS 2022 (n = 30)	AUTOMNE 2022 (n = 28)	PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022 (N = 58)
1. 911	3%	0%	2%
2. 811	23%	36%	29%
3. Avec un médecin	50%	43%	47%
4. Avec une infirmière	20%	7%	14%
5. Avec un pharmacien	3%	7%	5%
6. GAP	X	7%	3%

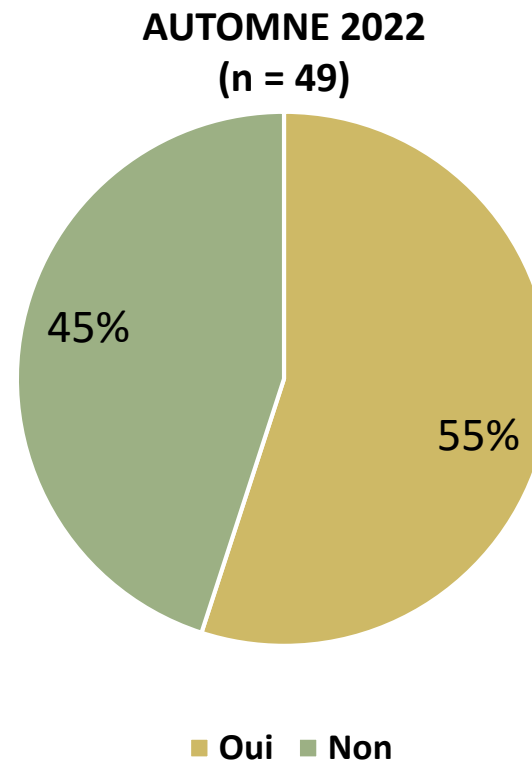
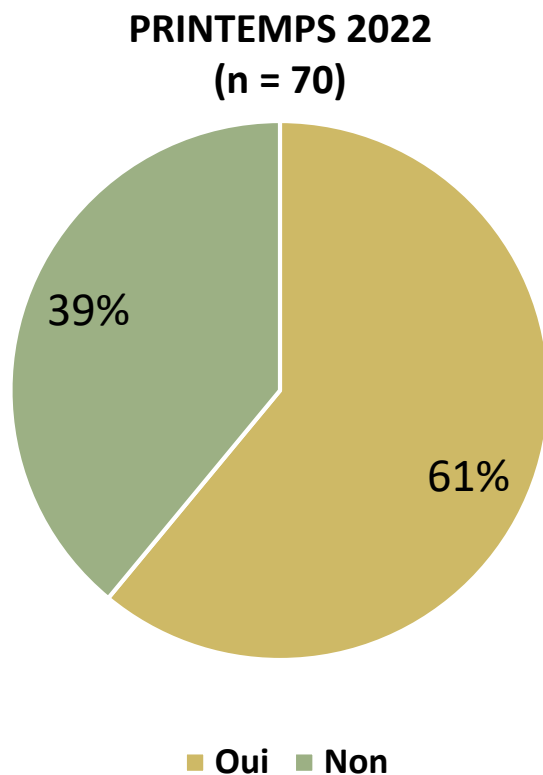
Tableau 2

**5.2 Dans quel lieu vous êtes-vous déplacé ?
PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022 (N = 44)**

En vous déplaçant ...	PRINTEMPS 2022 (n = 23)	AUTOMNE 2022 (n = 21)	PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022 (N = 44)
1. Dans une pharmacie	17%	5%	11%
2. Dans une clinique médicale avec rendez-vous	35%	38%	36%
3. Dans une clinique médicale sans rendez-vous	4%	5%	5%
4. Dans un CLSC	9%	0%	5%
5. Dans une clinique de professionnels de la santé	9%	0%	5%
6. Dans une urgence	26%	52%	39%

Graphiques 22 et 23

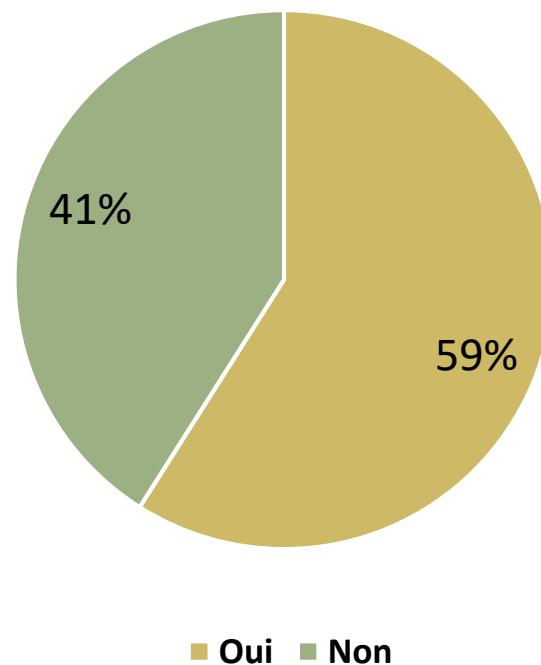
6. Aviez-vous consulté en deuxième lieu une autre ressource en santé ?



Graphique 24

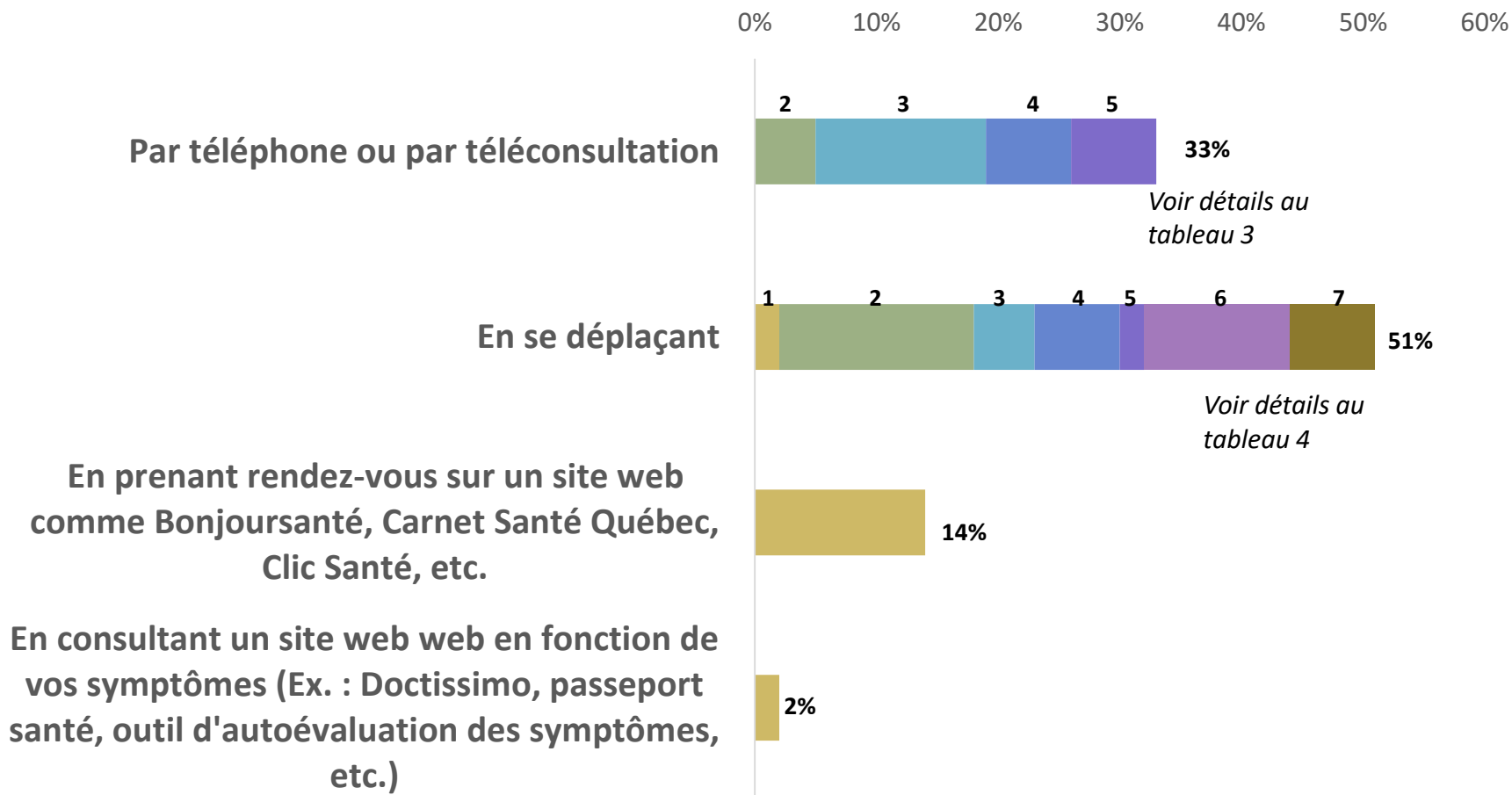
6. Aviez-vous consulté en deuxième lieu une autre ressource en santé ?

PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022
(N = 119)



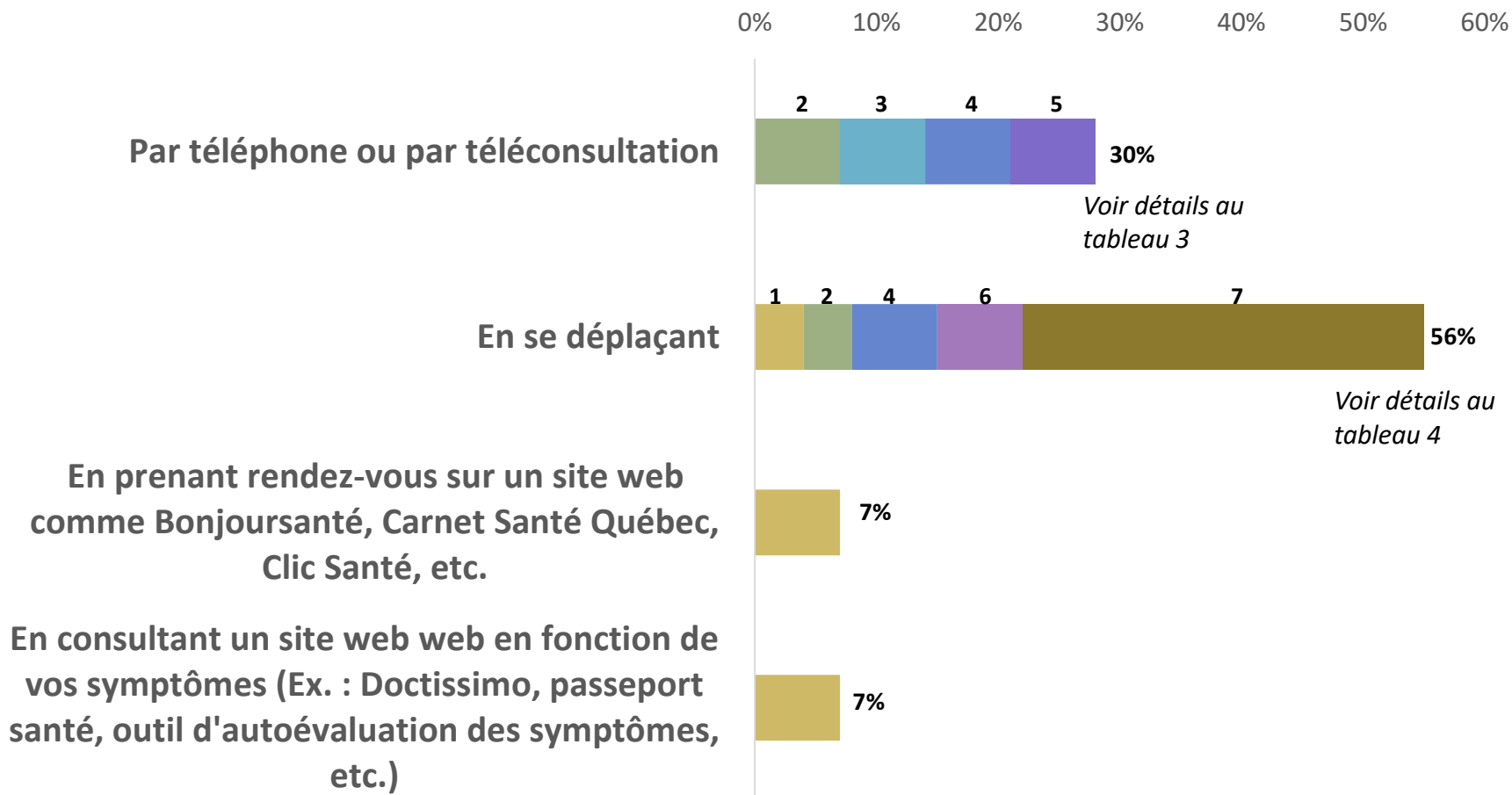
Graphique 25

7. Quel type de ressource avez-vous consulté en premier lieu ? PRINTEMPS 2022 (n = 43)



Graphique 26

**7. Quel type de ressource avez-vous consulté en premier lieu ?
AUTOMNE 2022 (n = 27)**



Graphique 27

7. Quel type de ressource avez-vous consulté en premier lieu ? PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022 (N = 70)

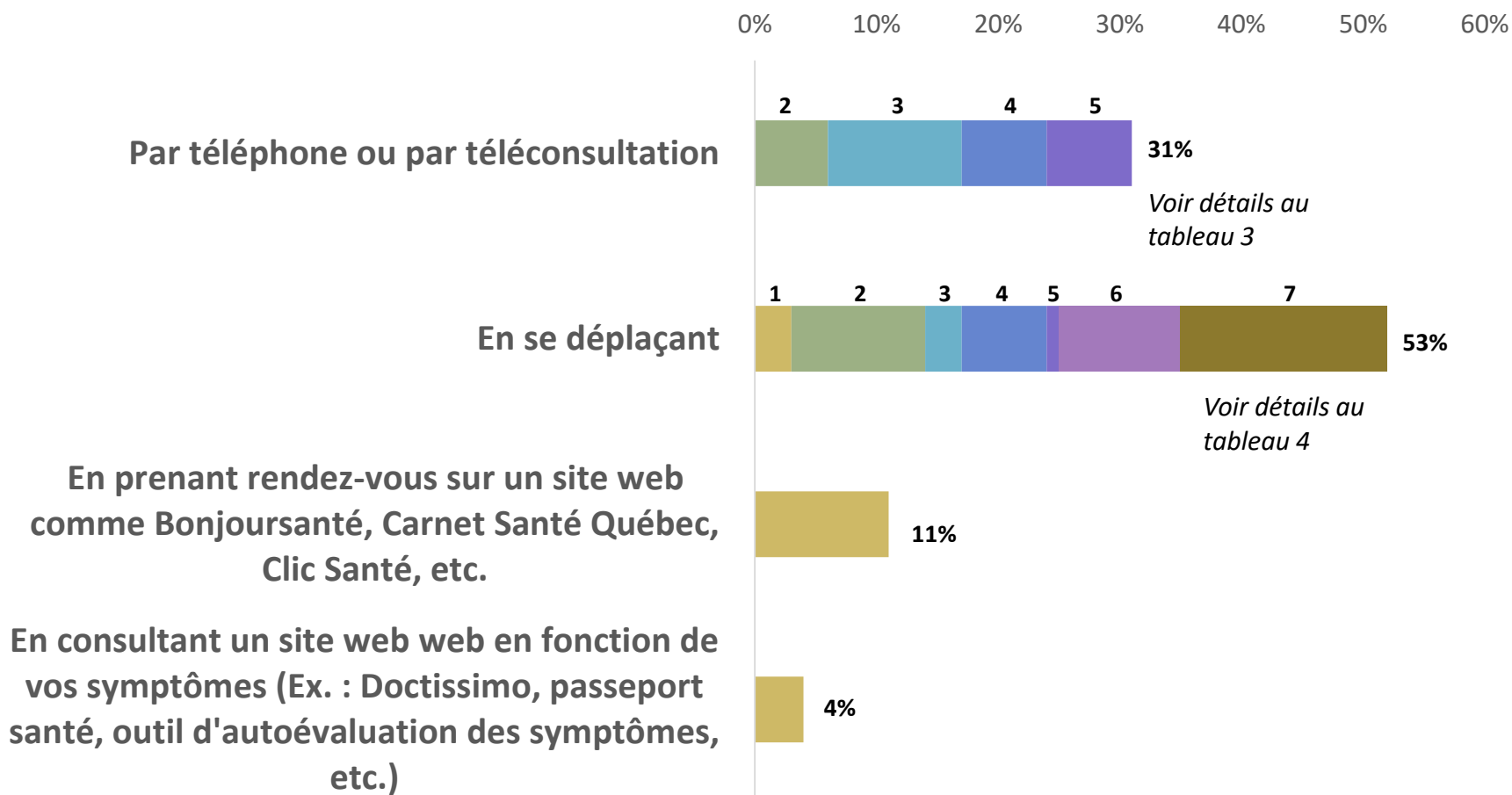


Tableau 3

**7.1 De laquelle de ces ressources s'agit-il ?
PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022 (N = 22)**

Par téléphone ...	PRINTEMPS 2022 (n = 14)	AUTOMNE 2022 (n = 8)	PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022 (N = 22)
1. 911	0%	0%	0%
2. 811	14%	25%	18%
3. Avec un médecin	43%	25%	36%
4. Avec une infirmière	21%	25%	23%
5. Avec un pharmacien	21%	25%	23%
6. GAP	X	0%	0%

Tableau 4

**7.2 Dans quel lieu vous êtes-vous déplacé ?
PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022 (N = 37)**

En vous déplaçant ...	PRINTEMPS 2022 (n = 23)	AUTOMNE 2022 (n = 21)	PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022 (N = 37)
1. Dans une pharmacie	5%	7%	5%
2. Dans une clinique médicale avec rendez-vous	32%	7%	22%
3. Dans une clinique médicale sans rendez-vous	9%	0%	5%
4. Dans une clinique médicale privée	14%	13%	14%
5. Dans un CLSC	5%	0%	3%
6. Dans une clinique de professionnels de la santé	23%	13%	19%
7. Dans une urgence	14%	60%	32%

Section B : Passage à l'urgence



Note : Il s'agit d'une photo externe au CISSS des Laurentides. Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

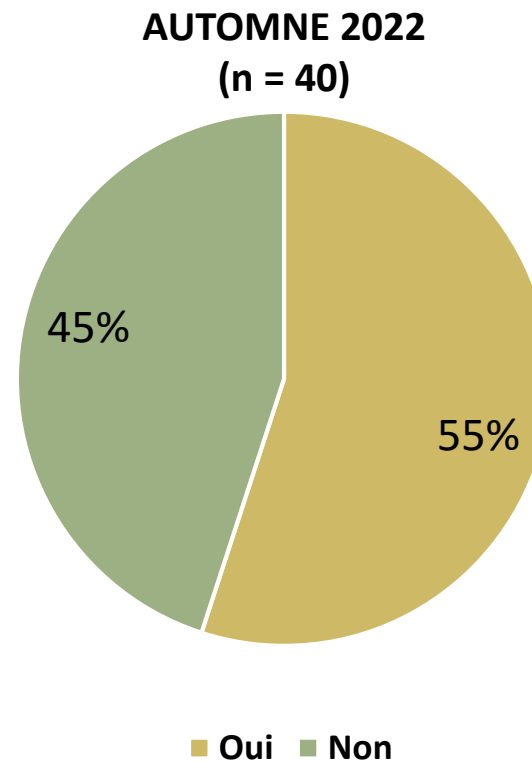
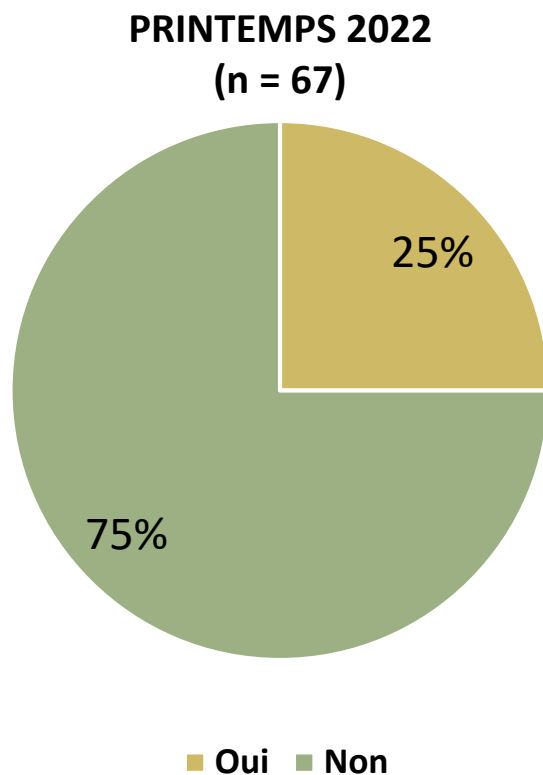
Section B : Passage à l'urgence

Faits saillants

- Parmi les répondants qui ont consulté au moins une ressource en santé avant de songer se rendre à l'urgence, 36% se sont **éventuellement rendu à l'urgence** d'un hôpital (graphique 30). Parmi tous les répondants qui se sont rendus à l'urgence d'un hôpital, 86% se sont dirigés vers l'urgence de **l'hôpital régional de Saint-Jérôme** (tableau 5).
- Chez les répondants qui se sont rendus à l'urgence d'un hôpital, 42% ont indiqué que ce qui les a incité à prendre la décision de se déplacer à l'urgence d'un hôpital est **l'avis reçu de la part d'une ressource professionnelle**. Un autre 42% a indiqué qu'il s'agissait d'une décision guidée par leur propre jugement, c'est-à-dire **la détérioration de leur problème de santé** (23%) et **leur propre jugement ou celui de l'un des membres de leur entourage** (19%) (tableau 6).

Graphiques 28 et 29

8. Vous êtes-vous éventuellement rendu à l'urgence d'un hôpital en raison de votre problème de santé ?



Graphique 30

8. Vous êtes-vous éventuellement rendu à l'urgence d'un hôpital en raison de votre problème de santé ?

PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022
(N = 107)

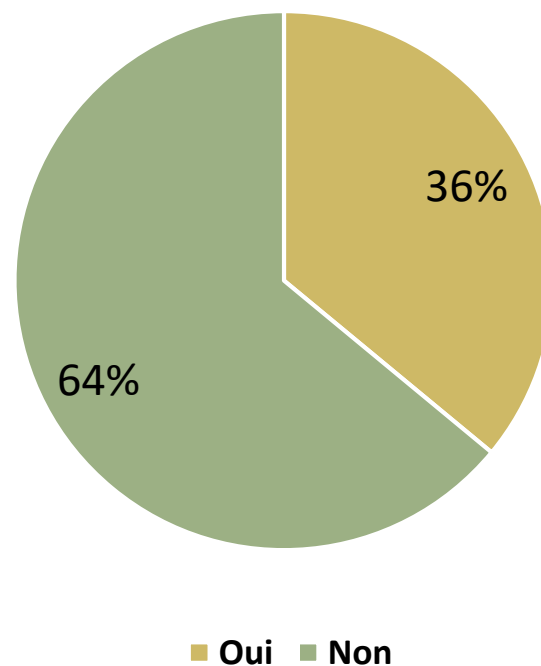


Tableau 5

Si vous vous êtes éventuellement rendu à l'urgence d'un hôpital ...

8.1 Dans quelle urgence vous êtes-vous rendu ? (N = 73)

URGENCES	PRINTEMPS 2022 (n = 30)	AUTOMNE 2022 (n = 43)	PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022 (N = 73)
1. Urgence de l'hôpital régional de Saint-Jérôme	73%	95%	86%
2. Urgence de l'hôpital Laurentien	3%	2%	3%
3. Autres urgences : Hôpital de Lachute 2X, Hôpital Pierre-Le Gardeur 2X, CHUM, CHU, Centre de services de Rivière- Rouge	23%	2%	11%

Tableau 6

Si vous vous êtes éventuellement rendu à l'urgence d'un hôpital ...
8.2 Qu'est-ce qui vous a incité à prendre la décision de vous rendre à l'urgence de l'hôpital où vous vous êtes rendu ? (N = 73)

	PRINTEMPS 2022 (n = 30)	AUTOMNE 2022 (n = 43)	PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022 (N = 73)	
• L'avis reçu de la part d'une ressource professionnelle	40%	44%	42%	} 42%
• La détérioration de votre problème de santé	23%	23%	23%	
• Votre propre jugement ou celui de l'un des membres de votre entourage	10%	23%	19%	
• L'impossibilité d'obtenir un rendez-vous	17%	7%	11%	
• L'impossibilité d'obtenir une consultation sans rendez-vous	10%	2%	5%	

Tableau 7

Si vous vous êtes éventuellement rendu à l'urgence d'un hôpital ...
8.3 Avez-vous un commentaire à apporter concernant votre degré de satisfaction en lien avec les informations que vous avez reçues au triage ?

PRINTEMPS 2022

Aspects positifs (6)

- Appréciation générale (3)
- Délais d'attente (2)
- Présence et qualité des informations (1)

Aspects négatifs (8)

- Délais d'attente (4)
- Appréciation générale (2)
- L'accès à des médicaments (1)
- L'attente dans un lieu froid (1)

Tableau 8

Commentaires significatifs

Le système en entier doit être revue, mais vous ne faites rien. Vous ne mettez pas le patient en priorité, ni à l'urgence, ni dans les services. Le personnel est parfait ou quasi parfait dans ses soins. C'est la structure et la façon de gérer le patient au travers la structure qui manque cruellement d'efficacité, de compassion et de respect.

Trop de personnes qui n'ont pas d'urgence ou qui arrivent en ambulance et retardent tous les gens déjà inscrits.

Je venais d'accoucher il n'y a même pas 3 semaines, on a refusé que mon mari m'accompagne j'étais donc seule avec notre bébé naissant avec de la forte fièvre à attendre à l'urgence! J'ai demandé au triage s'il y a un endroit pour que je puisse allaiter, on m'a dit d'aller dans la cafétéria vraiment pas fort, aucune intimité !

Section C : Satisfaction générale



Note : Il s'agit d'une photo externe au CISSS des Laurentides. Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Section C : Satisfaction générale

Faits saillants

- Le degré de satisfaction par rapport aux services reçus à l'urgence obtient 73, un indice **inférieur** à 80 (tableau 9).
- 28% des répondants ont déclaré être ***peu ou pas du tout satisfaits*** par rapport aux services reçus à l'urgence (graphique 33).

Tableau 9

9. De façon générale, êtes-vous satisfait par rapport aux services que vous avez reçu en raison de votre problème de santé grave ?

INDICE DE SATISFACTION	PRINTEMPS 2022 (n = 30)	AUTOMNE 2022 (n = 43)	PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022 (N = 73)
<ul style="list-style-type: none"> L'avis reçu de la part d'une ressource professionnelle 	74	73	73

Graphiques 31 et 32

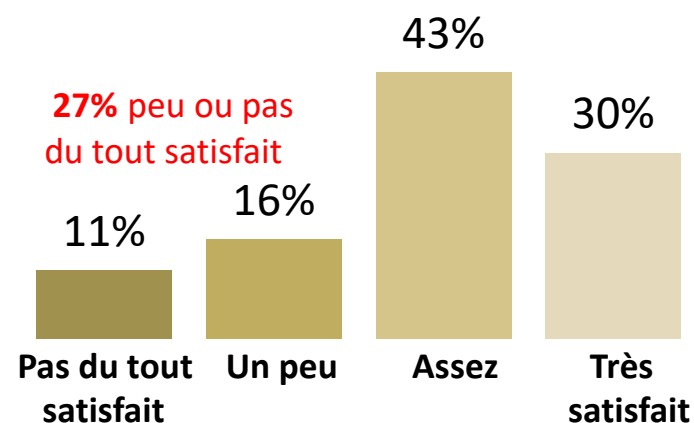
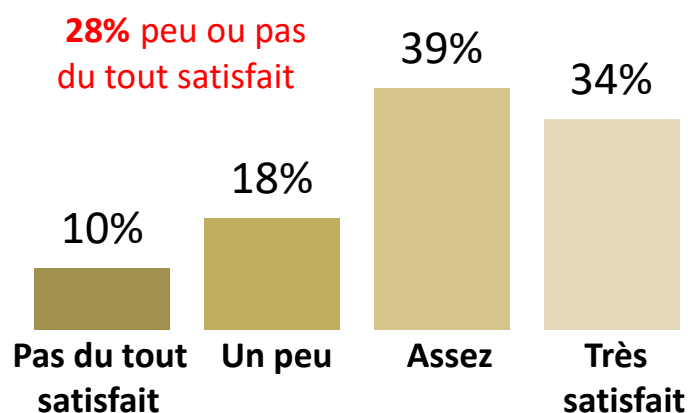
9. De façon générale, êtes-vous satisfait par rapport aux services que vous avez reçu en raison de votre problème de santé grave ?

PRINTEMPS 2022

(n = 80)

AUTOMNE 2022

(n = 61)



Graphique 33

9. De façon générale, êtes-vous satisfait par rapport aux services que vous avez reçu en raison de votre problème de santé grave ?

**PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022
(N = 141)**

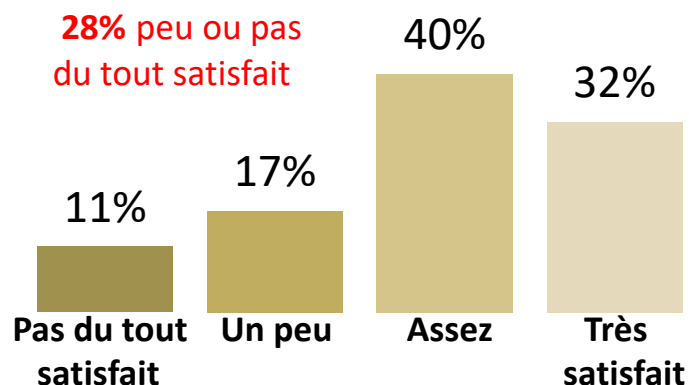


Tableau 10

10. Avez-vous des commentaires ou des suggestions à apporter concernant les services que vous avez reçus en raison de votre problème de santé grave ?

PRINTEMPS 2022	AUTOMNE 2022
Aspects positifs (7)	Aspects positifs (7)
<ul style="list-style-type: none"> • Appréciation générale (6) • Les délais d'attente (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Appréciation générale (5) • Les délais d'attente (2)
Aspects négatifs (10)	Aspects négatifs (23)
<ul style="list-style-type: none"> • Les délais d'attente (6) • Qualité ou absence de diagnostic (2) • Appréciation générale (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les délais d'attente (12) • L'accessibilité au médecin généraliste (6) • Qualité ou absence de diagnostic (3) • Recours au privé pour un service rapide (2)

Tableau 11

Commentaires significatifs

Je vais à Hawkesbury en Ontario pour me faire soigner ...

Je n'ai jamais réussi à obtenir un rendez-vous via Bonjour-Santé et j'ai dû défrayer les coûts en lien avec le service. Malgré cela, à chaque fois qu'un rendez-vous m'était proposé, il était déjà trop tard, quelqu'un d'autre l'avait déjà réservé. J'ai dû consulter au privé. La situation est désastreuse et très préoccupante.

Souvent je dois me rendre à l'urgence. Il n'y a jamais de place dans les cliniques sans rendez-vous.

Temps d'attente très long, mais une fois pris en charge c'était super bien

L'urgence était bondée, mais j'ai été prise en charge immédiatement et hospitalisée en cardiologie. Merci à tout le personnel.

Le médecin a mal évalué mon problème et j'ai dû le consulter à nouveau 1 semaine plus tard.

Patient orphelin (GACO) depuis 4 ans, je suis toujours en attente depuis 5 semaines d'un rendez-vous avec un médecin.

Après une journée complète d'attente, on a demandé à tous les usagers de quitter l'urgence, parce que le personnel était occupé aux ambulances.

Mon père est dans une RPA et on nous a envoyé à l'urgence après avoir vu le médecin. Cela a pris 12 heures afin de lui faire une radiographie, aérosol et administration de cortisone. Ensuite gardé en observation, mais on désirait lui donner son congé. À son arrivée il était confus, mais après 12 heures il était encore plus confus. Pourquoi le médecin ne pouvait pas prescrire une radiographie en externe. Donner la cortisone et le référer à un pneumologue ou CLSC si besoin pour administration de médicaments ? Mon père a eu peu de stimuli, sa confusion a augmenté et le fait d'être déplacé de son milieu de vie aussi. Nous allons devoir trouver un autre milieu pour son état.

Section D : Connaissance du Comité des usagers



Note : Il s'agit d'une photo externe au CISSS des Laurentides. Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Section D : Connaissance du Comité des usagers

Faits saillants

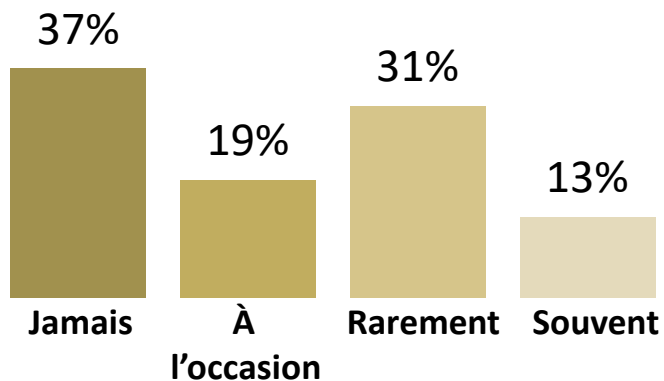
- Parmi les répondants, 58% n'avaient **rarement ou jamais** entendu parler du Comité des usagers de Saint-Jérôme (graphique 36).

Graphiques 34 et 35

11. Avant de participer à ce sondage, aviez-vous déjà entendu parler du Comité des usagers de Saint-Jérôme ?

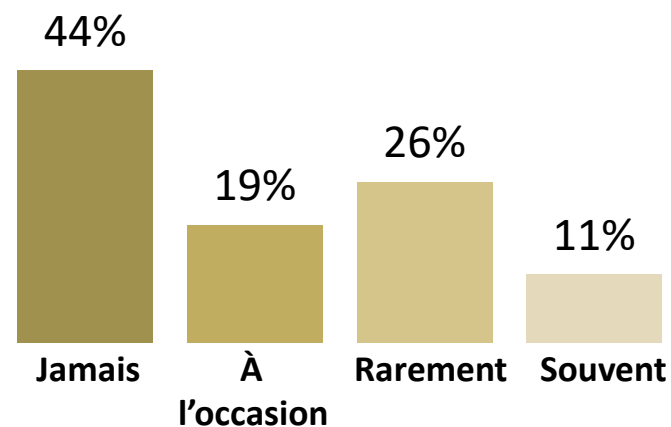
PRINTEMPS 2022

(n = 147)



AUTOMNE 2022

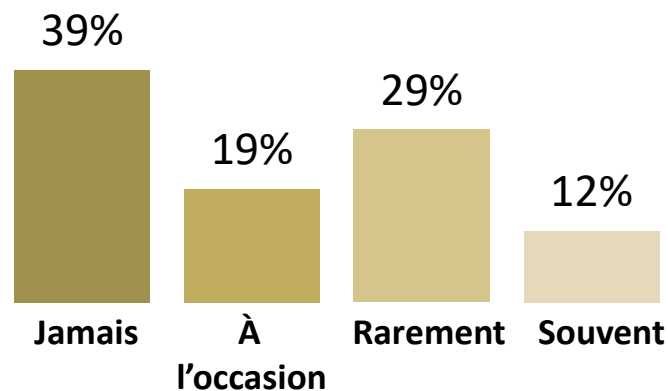
(n = 81)



Graphique 36

11. Avant de participer à ce sondage, aviez-vous déjà entendu parler du Comité des usagers de Saint-Jérôme ?

**PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022
(N = 141)**



Section E : Profil des répondants



Note : Il s'agit d'une photo externe au CISSS des Laurentides. Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

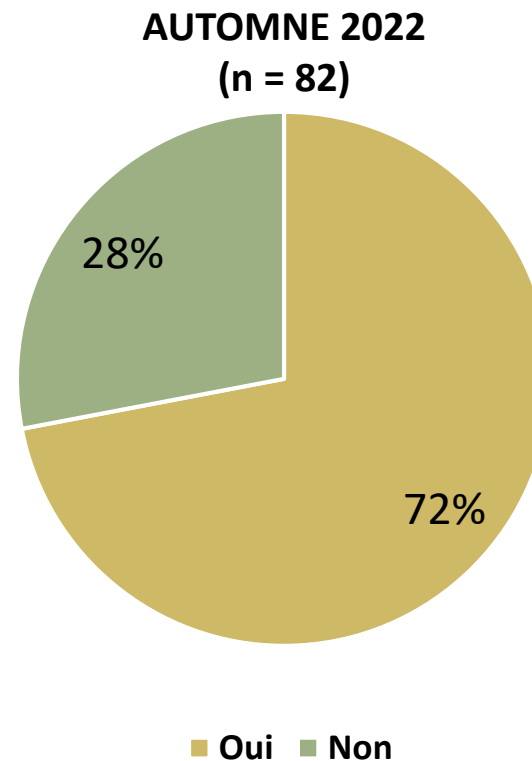
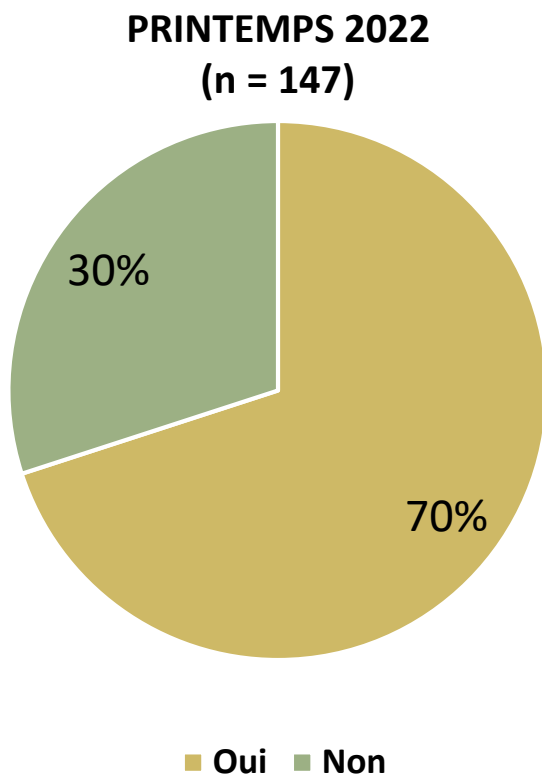
Section E : Profil des répondants

Faits saillants

- Plus du quart des répondants (29%) n'ont pas de **médecin de famille** (graphique 39). Parmi les répondants n'ayant pas de médecin de famille, plus du tiers (40%) n'en ont pas depuis **moins de 2 ans**, plus du tiers (36%) depuis **plus de 2 ans**, près du quart (24%) depuis **plus de 5 ans** (graphique 42). Qui plus est, 96% des répondants n'ayant pas de médecin de famille sont inscrits au **guichet d'accès** à un médecin de famille (graphique 20).
- Près du quart des répondants (24%) sont âgés de 75 ans et plus et 29 % sont âgés entre 65 et 75 ans pour un total de plus de 50% (53 %) qui sont **âgés de plus de 65 ans** (tableau 12).
- 85% des répondants ont déclaré résider sur le **territoire de Saint-Jérôme** (graphique 48).

Graphiques 37 et 38

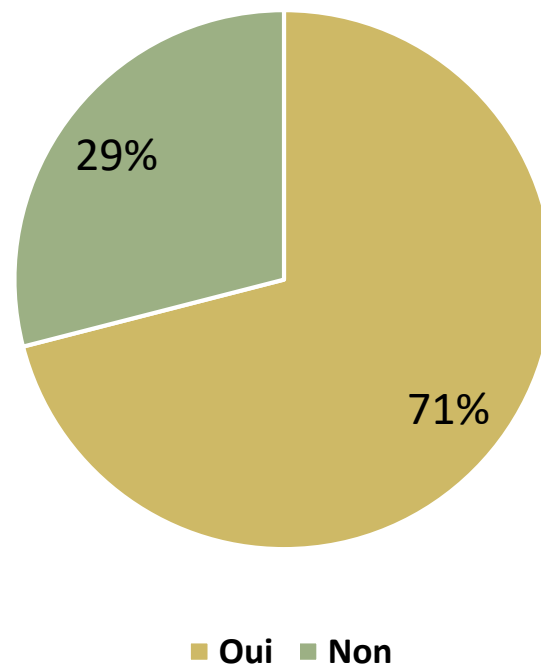
12. Avez-vous un médecin de famille ?



Graphique 39

12. Avez-vous un médecin de famille ?

PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022
(N = 229)

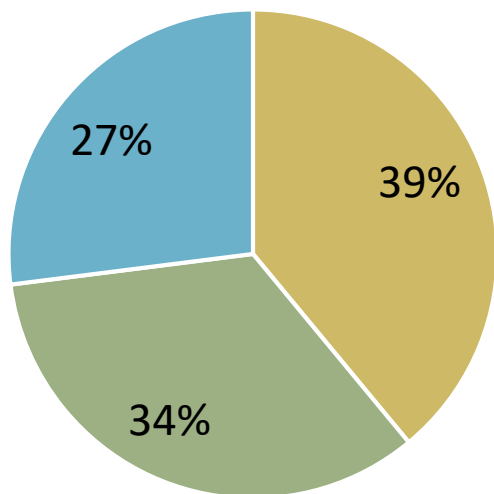


Graphiques 40 et 41

Si vous n'avez pas de médecin de famille ...

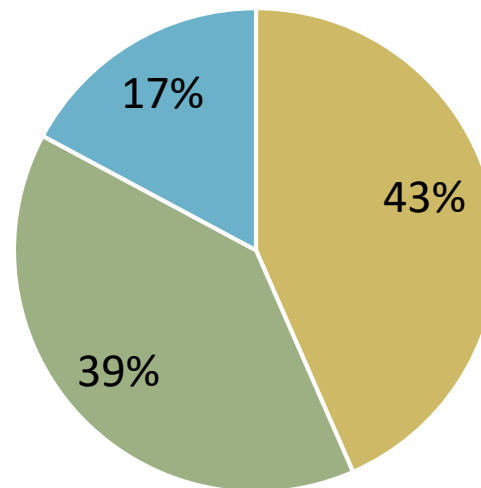
12.1 Depuis combien de temps n'avez-vous pas de médecin de famille ?

PRINTEMPS 2022
(n = 44)



- Moins de deux ans
- Entre deux et cinq ans
- Plus de cinq ans

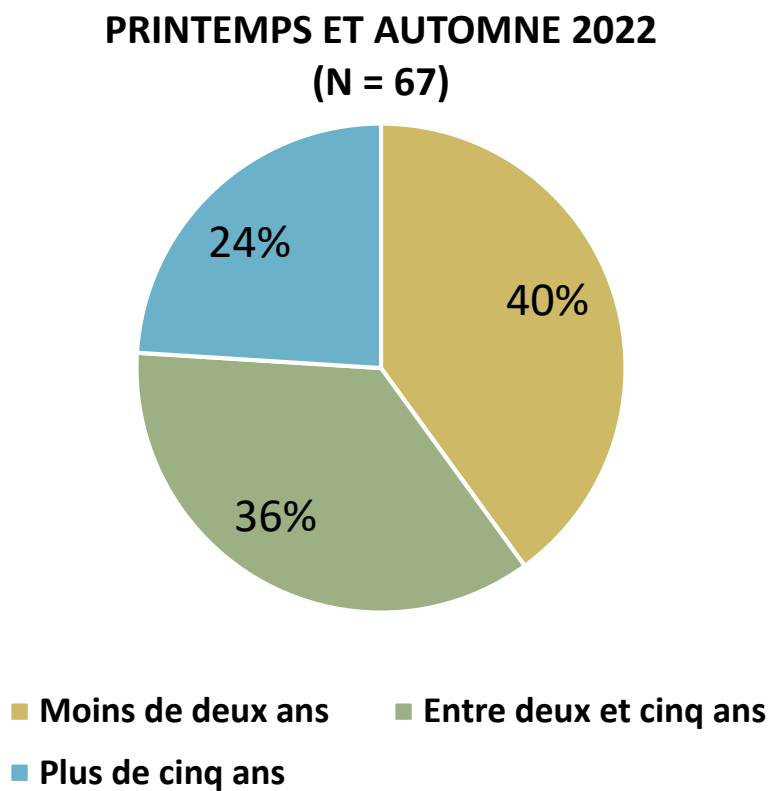
AUTOMNE 2022
(n = 23)



- Moins de deux ans
- Entre deux et cinq ans
- Plus de cinq ans

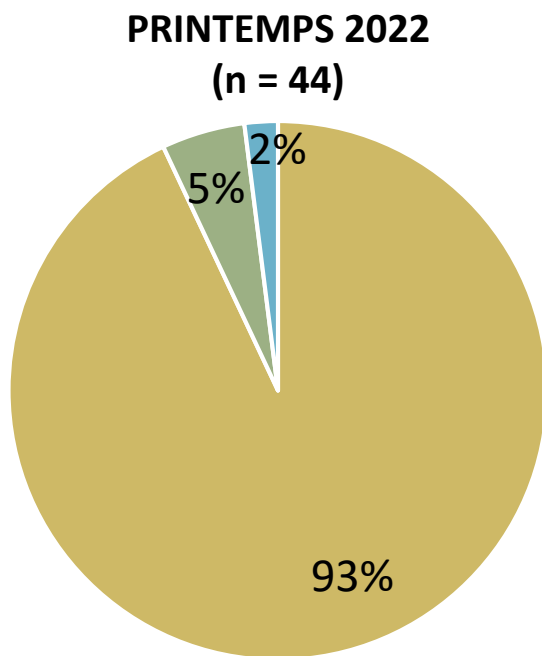
Graphique 42

Si vous n'avez pas de médecin de famille ...
12.1 Depuis combien de temps n'avez-vous pas de médecin de famille ?

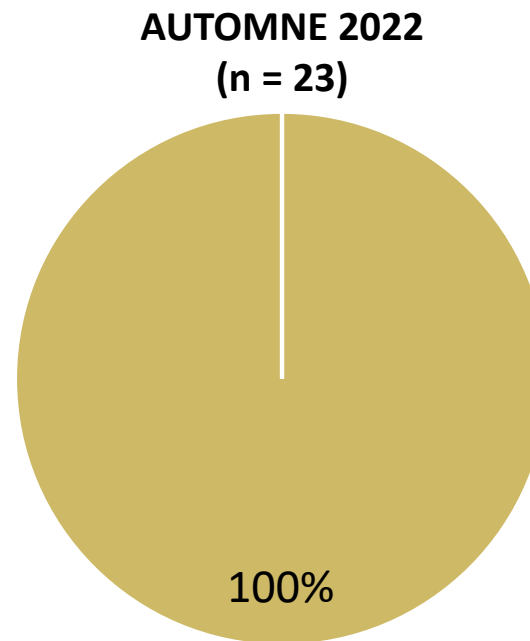


Graphiques 43 et 44

Si vous n'avez pas de médecin de famille ...
12.2 Êtes-vous inscrit au guichet d'accès à un médecin de famille ?



■ Oui ■ Non ■ Ne connaît pas

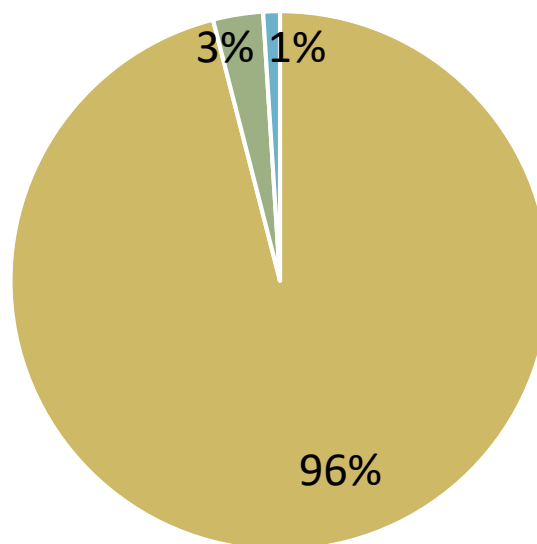


■ Oui ■ Non ■ Ne connaît pas

Graphique 45

Si vous n'avez pas de médecin de famille ...
12.2 Êtes-vous inscrit au guichet d'accès à un médecin de famille ?

PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022
(N = 67)



■ Oui ■ Non ■ Ne connaît pas

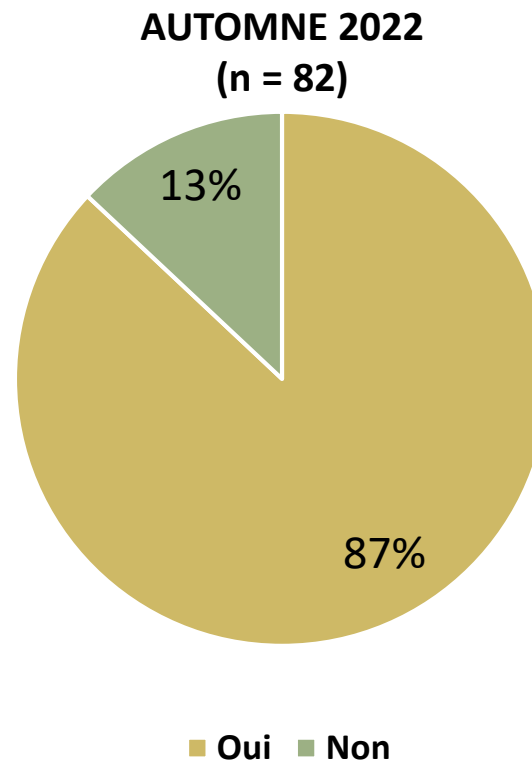
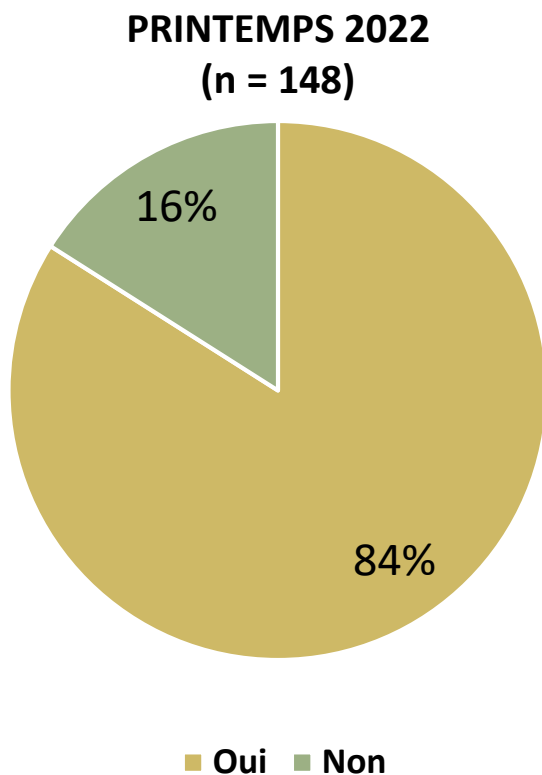
Tableau 12

13. À quel groupe d'âge appartenez-vous ou à quel groupe d'âge appartient l'utilisateur que vous représentez ? (N =)

	PRINTEMPS 2022 (n = 147	AUTOMNE 2022 (n = 82)	PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022 (N = 229)	
• Moins de 5 ans	1%	2%	1%	
• 5 à 11	0%	0%	0%	
• 12 à 17	1%	0%	1%	
• 18 à 24	3%	0%	2%	
• 25 à 34	10%	0%	7%	
• 35 à 44	7%	6%	7%	
• 45 à 54	9%	4%	7%	
• 55 à 64	29%	11%	23%	
• 65 à 74	25%	37%	29%	} 53%
• 75 ans et plus	14%	40%	24%	

Graphiques 46 et 47

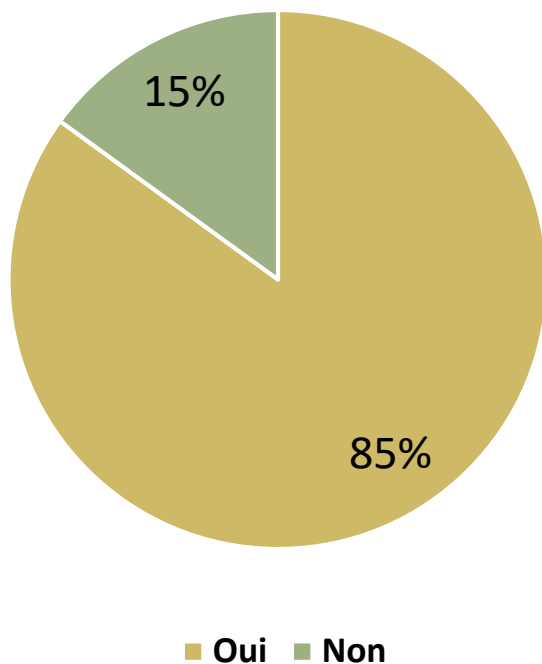
14. Êtes-vous résident de la MRC de la Rivière-du-Nord (Saint-Jérôme, Prévost, Saint-Colomban, Saint-Hippolyte, Sainte-Sophie) ?



Graphique 48 et tableau 13

14. Êtes-vous résident de la MRC de la Rivière-du-Nord (Saint-Jérôme, Prévost, Saint-Colomban, Saint-Hippolyte, Sainte-Sophie) ?

PRINTEMPS ET AUTOMNE 2022
(N = 230)



14.1 Si non, dans quelle ville résidez-vous ?
(n = 33)

Saint-Sauveur	5
Saint-Eustache	4
Blainville	4
Sainte-Adèle	4
Mirabel	3
Sainte-Thérèse	2
Sainte-Anne-des-Lacs	2
Nomingue, Laval, Saint-Augustin, Saint-Joseph-du-Lac, Sainte-Anne-des-Plaines, Val-David, Piedmont, Terrebonne, Saint-Calixte	1X

Partie 3 : Rappel des pistes de recommandation suite au sondage auprès des usagers de l'urgence – mai 2022



Note : Il s'agit d'une photo externe au CISSS des Laurentides. Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Partie 3

Pistes de recommandation

Comme cette étude est riche en constats et inspirante en termes d'améliorations potentielles, les pistes de recommandation sont présentées en deux sections pour :

- les instances du CISSS des Laurentides (La Direction) par sujet ;
 - Alternatives à l'urgence ;
 - À l'urgence ;
 - Autres recommandations.
- le Comité des usagers du territoire de Saint-Jérôme.

Par ailleurs, plusieurs actions potentielles ont été identifiées qui découlent de ces pistes de recommandation, elles sont présentées en annexe à ce document.

Pour la Direction

Alternatives à l'urgence

1. Remettre à jour un bilan de toutes les ressources disponibles et accessibles rapidement pour les usagers pour fins de consultation médicale avant de considérer l'option de se rendre à l'urgence sur le territoire de Saint-Jérôme ;
2. Envisager une gestion plus coordonnée et plus adéquate des alternatives à l'urgence sur le territoire de Saint-Jérôme (GMF, cliniques sans rendez-vous, pharmacies, etc.) pour un problème de santé nécessitant une consultation urgente ;
3. Adapter son plan de communication visant les alternatives à l'urgence afin de s'assurer de rejoindre tous les groupes d'usagers dont les vulnérables par exemples les 65 ans plus .

Pour la Direction (*suite*)

À l'urgence

4. Communiquer davantage avec les usagers de niveau de priorité 3-4-5 leur attribution au triage et rendre disponible de l'information sur les alternatives possibles afin d'éviter une longue attente ;
5. Porter une attention encore plus particulière aux personnes vulnérables (65 ans et plus ou bébés, etc.) ;
6. S'assurer d'un meilleur confort des lieux (température, propreté, chaise confortable, bruit, etc.)

Pour la Direction (*suite*)

Pistes de recommandation générales

6. Adapter son plan d'action en tenant compte de ce qui est annoncé aux usagers sur le site du CISSS concernant *les salles d'urgence* ainsi que du document du ministère de la santé des services sociaux portant sur les *Orientations ministérielles : Désencombrement de l'urgence pour contrer les débordement à l'urgence ou de tout autre document jugé pertinent* ;
7. Collaborer de façon durable avec le Comité des usagers du territoire de Saint-Jérôme afin d'adapter ou de bonifier le plan d'action en découlant.

Sources :

Salles d'urgence: CISSS des Laurentides (gouv.qc.ca) 22-04-16

Orientations ministérielles : Désencombrement de l'urgence pour contrer les débordement à l'urgence. 978-2-550-89176-5 (version PDF). 2021.

Pour le Comité des usagers de Saint-Jérôme

1. Déposer le rapport au Comité Vigilance-Qualité du CISSS, à la Direction générale du CISSS, au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS et à toutes autres instances jugées pertinentes par le Comité des usagers ;
2. Partager ce rapport avec les membres du CUCI ainsi qu'à d'autres instances externes au CISSS jugées pertinentes par le Comité des usagers telles que le ministère de la santé et des services sociaux ou l'Agrément ;
3. S'assurer d'être consulté pour l'élaboration des plans d'amélioration et d'avoir des suivis réguliers sur les actions d'amélioration mises en place à court, moyen ou long terme ;
4. Rédiger un communiqué présentant les faits saillants et les suites qui en découleront auprès des usagers afin de les informer des résultats de ce sondage ;

Pour le Comité des usagers de Saint-Jérôme (*suite*)

5. Envisager la possibilité d’approfondir l’analyse de cette étude en vue d’en dégager d’autres constats complémentaires (exploitation des données avec des croisements additionnels) ainsi que la possibilité d’observations complémentaires (entrevues, observations sur place, etc.) ;
6. Reconduire cette étude dans 18 ou 24 mois afin de mesurer l’amélioration suite aux actions qui seront entreprises en vue d’améliorations significatives de la situation ou de permettre d’identifier d’autres pistes d’amélioration le cas échéant ;
7. Relancer le sondage en ligne à la fin de l’été et début automne 2022 afin d’actualiser les données de celui réalisé au printemps et d’en assurer une plus grande promotion pour obtenir un plus grand bassin de répondants ;
8. Poursuivre les efforts de promotion afin de faire connaître les droits des usagers sur le territoire de Saint-Jérôme.

Partie 4 : Équipe de réalisation et autre références utiles



Note : Il s'agit d'une photo de la banque de photos de Médailon Groupe Conseils.

Équipe de Médaille pour la réalisation de ce projet



Nathalie Ebnoether, M.A.
Directrice de projet



Marie-Anne Bleau, M.A.
en cours
Chargée de projet -
Responsable du traitement
des données et supervision



Félix Bouvier-Sills, M.A.
en cours
Intervieweur
Analyste qualitatif



Gabriel Vallières, B.A.
en cours
Intervieweur
Analyste qualitatif

Membres de l'équipe d'intervieweurs :

Sophie Aubé – Linda Bourgeault – Jean-Sébastien Bourret – Fadela Chennafi – Jérémie Langlois –
Manu Langlois – Stéphanie Thériault



Céline Longpré
Présidente du Comité

Isabelle Lampron
Vice-présidente du Comité

Daniel Leduc
Trésorier du Comité

Johanne Bazinet
Présidente du CR CHSLD St-Jérôme

Membres du Comité issus de la population :

Micheline Leduc – Denise Pichette – Guylaine Filion

Références utiles

- **CSMO.** Comité sectoriel de main-d'œuvre économie sociale action- communautaire. Dans *Comment mener une étude de A à Z, Guide méthodologique à l'intention des regroupements, fédérations, entreprises et organismes du secteur de l'économie sociale et de l'action communautaire.* CSMO-ÉSAC. Mai 2007.
- **CISSS des Laurentides.** *Salles d'urgence.* 29 décembre 2021. URL : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/salles-durgence/>
- **DEMANGE E., HENRY E., PRÉAU M.** *De la recherche en collaboration à la recherche communautaire. Un guide méthodologique.* Paris. ANRS/Coalition Plus. Coll. Sciences sociales et sida, 2012.
- **EBNOETHER, Nathalie, M.A. et SOUBEIGA, Dieudonné Ph.D,** *L'évaluation de la satisfaction des usagers* dans le Journal du RPCU, vol 4, no3, pp 3 – 6, mars 2013.
- **MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX,** *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents,* 978-2-550-80097-2 (version PDF). 2018.
- **MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX,** *Orientations ministérielles : Désencombrement de l'urgence pour contrer les débordement à l'urgence.* 978-2-550-89176-5 (version PDF). 2021.
- **RAY, Daniel,** *Mesurer et développer la satisfaction clients selon la nouvelle norme ISO 9000.* Éditions d'Organisation. 2001.
- **VALLÉE, Pierre,** *Évaluer la qualité : Les agréments,* dans le Journal du RPCU, Volume 8, numéro 2, pp 6 à 13. Décembre 2016.

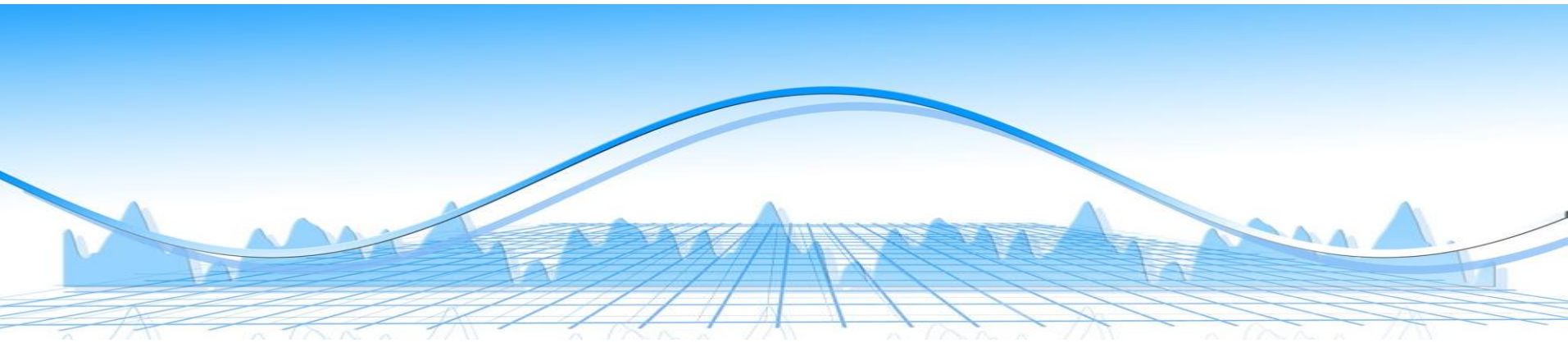
ANNEXES



Note : Il s'agit d'une photo externe au CISSS des Laurentides. Cette photo fait partie de la banque de photos de Médaille Groupe Conseils.

Annexe 1

Interprétation des résultats portant sur le degré de satisfaction

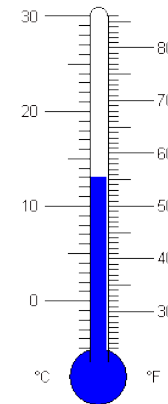


Annexe 1.1

Le degré de satisfaction

Comme le Comité a spécifiquement le mandat d'évaluer le **degré de satisfaction**, l'approche retenue est l'utilisation d'une échelle pour chaque énoncé évalué. Le calcul se fait sur **le nombre réel de répondants** à l'une ou l'autre des modalités de l'échelle de satisfaction :

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait



Dans le présent rapport, à l'image d'un thermomètre qui indique en un seul chiffre la température, tous les résultats sont présentés sous la forme d'un **indice de satisfaction** composé de la moyenne (voir explications dans la section Méthodologie et en annexe) sur cette échelle ainsi qu'en % **pour chaque degré de satisfaction** présenté sous forme de graphiques.

Schéma 1

Annexe 1.2

Exemple fictif du calcul de l'indice de satisfaction*

Très satisfait (code 4)	70 répondants (n4)
Satisfait (code 3)	100 répondants (n3)
Peu satisfait (code 2)	50 répondants (n2)
Pas du tout satisfait (code 1)	20 répondants (n1)
	240 répondantes (n)

Formule : $((4 \times n4) + (3 \times n3) + (2 \times n2) + (1 \times n1)) / (4 \times n) * 100$

$((4 \times 70) + (3 \times 100) + (2 \times 50) + (1 \times 20)) / (4 \times 240) * 100$

$(280 + 300 + 100 + 20) / 960 * 100$

$700 / 960 * 100$

Indice de satisfaction : 72,9

Indice de satisfaction : 73 (arrondi)

* Cet indice est calculé sous forme d'une moyenne en vue de résumer en un seul nombre une série importante de données (Ray, 2001, p.220).

Annexe 1.3

Grille d'interprétation

- **90 et plus : Les grandes forces à maintenir**
- **85 – 89 : Les forces à consolider**
- **80 – 84 : Les améliorations potentielles**
- **Moins de 80 : Les défis d'amélioration**

Annexe 1.4

Interprétation des résultats

Considérant que le calcul de l'indice moyen inclut les ***Pas du tout satisfait*** de manière non nulle, les indices en résultant sont plus élevés. C'est-à-dire que l'indice minimal est de 25 et non de 0.

Comme **l'indice est une moyenne** et non un pourcentage et que celle-ci ne donne aucune indication sur la dispersion des réponses, la répartition des % sur le degré de satisfaction est également utilisée pour interpréter les résultats pour le total des répondants.

Selon Ray (2001), généralement les insatisfactions ne dépassent pas 10 % à 15 % dans une étude de satisfaction. Lorsque ce taux est **d'un minimum de 15 %** dans les graphiques, ceux-ci sont indiqués en **rouge**.

Par ailleurs, en ce qui concerne la satisfaction, seul le taux de ***Très satisfait*** est un indicateur qui permet d'apprécier une force à maintenir. Dès que ce % atteint 75 %, il est généralement considéré une grande force. Dans le cadre de cette étude, lorsque le **50% de très satisfait est atteint**, celui-ci est indiqué en **vert**.

Annexe 2 : Exemples d'actions potentielles en lien avec les pistes de recommandation



Note : Il s'agit d'une photo externe au CISSS des Laurentides. Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Exemples d'actions pouvant découlées des pistes de recommandation

- Renseigner davantage les usagers sur la fonction du triage à l'urgence et des conditions de triage attribuées aux usagers qui indiquent leur priorité en lien avec ce qui est indiqué sur le site web à l'effet que :
 - *Le temps d'attente dépend de plusieurs facteurs, entre autres, de votre niveau de priorité déterminée en fonction de votre état de santé, de votre risque de détérioration, de la condition des personnes gardées en observation à l'urgence, du nombre de personnes dans la salle d'attente, du nombre d'arrivées d'ambulances ou du nombre de médecins à l'urgence.*
 - *Il est difficile de prévoir le temps d'attente, car l'achalandage varie constamment. Toutefois, soyez assuré que nos équipes déploient toutes les énergies nécessaires pour répondre aux usagers dans les meilleurs délais.*
- Fournir des informations aux usagers lors de leur congé afin qu'ils sachent quoi faire si leur problème de santé se reproduit :
 - *Donner des instructions claires aux usagers avant de les laisser partir ;*
 - *Donner des informations et/ou de la documentation aux usagers concernant les ressources adéquates (urgence ou autres ressources alternatives) vers lesquelles se tourner si leur problème de santé se reproduit ;*
 - *Prendre le temps de répondre à toutes les questions et inquiétudes des usagers avant qu'ils quittent l'hôpital.*

Exemples d'actions pouvant découler des pistes de recommandation (suite)

- Communiquer davantage aux usagers le déroulement relatif à la prise en charge de leur problème de santé en fonction du niveau de priorité qui leur est attribué lors du triage :
 - *Dès votre arrivée à l'urgence, vous devez vous diriger vers le triage, où une infirmière a la responsabilité de vous évaluer en fonction de la gravité de votre problème de santé.*
 - *Le personnel du triage n'est pas en mesure de vous indiquer un temps d'attente. En effet, celui-ci dépend des différents niveaux de triage de la clientèle qui se présentera entre votre propre arrivée et le moment où le médecin pourra vous recevoir et également de l'arrivée possible d'ambulances.*
 - *Vous serez appelé par ordre d'arrivée. L'infirmière au triage peut toutefois en décider autrement si l'état de santé d'un usager semble critique.*
 - *L'infirmière procédera à l'évaluation de votre état de santé.*
 - *L'infirmière vous attribuera un niveau de priorité en fonction de votre état de santé.*
 - *Des examens peuvent débuter selon votre raison de consulter (prise de sang, radiographie, prélèvement d'urine) afin que le médecin ait en main certaines données.*
 - *L'infirmière vous dirigera en fonction de votre situation.*
 - *En tout temps, si votre état change, avisez l'agente administrative à l'accueil.*

Source : Salles d'urgence: CISSS des Laurentides (gouv.qc.ca) 22-04-16

Exemples d'actions pouvant découlées des pistes de recommandation (*suite*)

- S'assurer que les ressources médicale indiquées sur le site web du CISSS des Laurentides sont accessibles tout en poursuivant la sensibilisation auprès de la population concernant **les alternatives** à l'urgence telles qu'elles sont indiquées sur le site web en diversifiant les moyens selon les clientèles cibles :
 - *communiquer par téléphone avec Info-Santé 811 pour parler à une infirmière ;*
 - *consulter son médecin de famille ;*
 - *consulter un médecin dans une clinique sans rendez-vous (visiter [Rendez-vous Santé Québec](#)) ;*
 - *consulter un intervenant de la santé (voir le [répertoire des ressources](#)).*
- S'assurer de rendre disponible au triage, dans la salle d'urgence ou à partir d'un autre mode d'information à jour les alternatives disponibles en temps réel sur le territoire de Saint-Jérôme, outre Info-Santé 811 pour parler à une infirmière comme par exemples :
 - *La disponibilité des cliniques sans rendez-vous ;*
 - *La disponibilité d'une infirmière ;*
 - *Les pharmacies ;*
 - *Les autres intervenants possibles de la santé.*

Source : Salles d'urgence: CISSS des Laurentides (gouv.qc.ca) 22-04-16

Exemples d'actions pouvant découler des pistes de recommandation (*suite*)

- Voir comment optimiser les ressources alternatives potentielles à l'urgence dont le 811, le GAP et autres sur le territoire de Saint-Jérôme ;
- Porter une attention particulières aux usagers plus vulnérables tels que définis dans le document ministériel (*Orientations ministérielles : Désencombrement de l'urgence pour contrer les débordement à l'urgence*. 978-2-550-89176-5 (version PDF). 2021 et plus spécifiquement celles annoncées sur le site web du CISSS des Laurentides :
 - *Pour les usagers de 65 ans et plus : s'assurer d'inviter ces personnes à remplir un bref questionnaire afin de mettre à leur disposition les services de santé pertinents selon leurs besoins tel qu'indiqué sur le site web ;*
 - *Communiquer des alternatives plus adaptées à leur condition avant de devoir se présenter à l'urgence ;*
 - *Voir à rendre l'attente à l'urgence de ces personnes plus confortable.*

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 bijoux 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.

Étude réalisée par l'équipe de Médaille Groupe Conseils

Merci pour votre confiance
www.medailleconseils.com