

Enquête sur la satisfaction à l'égard du réseau de santé

93 % DES USAGERS LANAUDOIS SONT SATISFAITS DES SERVICES REÇUS

Lanaudière, 16 janvier 2008 – Avec un taux de 93 %, la région de Lanaudière se situe dans la moyenne provinciale, quant à la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux reçus en 2006-2007.

Les résultats de l'enquête de l'Institut de la statistique du Québec, à laquelle ont participé plus de 38 000 usagers dont 2 700 Lanaudois, révèlent que 61 % des répondants de notre région sont « très satisfaits » des services reçus à l'hôpital, en clinique médicale ou en CLSC, et près de 32 % sont « assez satisfaits ». Ces personnes ont toutes consulté un professionnel de la santé dans un hôpital, une clinique médicale ou un CLSC, au cours de la dernière année.

Comme pour l'ensemble du Québec, le niveau de satisfaction est plus élevé en clinique médicale et en CLSC qu'à l'hôpital. Cela pourrait se justifier par la nature des services hospitaliers et les besoins des usagers. Ainsi, 96% des utilisateurs sont satisfaits des services offerts, autant en clinique privée qu'en CLSC; ces proportions sont similaires à celles du Québec. En milieu hospitalier, le taux de satisfaction est de 86 %, comparativement à 90 % au Québec.

Les plus satisfaits : les aînés

Autre constat de l'enquête : dans notre région comme dans l'ensemble du Québec, la satisfaction des usagers semble augmenter avec l'âge, qu'ils consultent à l'hôpital, en clinique médicale ou au CLSC. Sur notre territoire, le taux de gens âgés de 65 ans et plus « très satisfaits » des services reçus à l'hôpital atteint 80 % par rapport à 41 % chez les gens âgés de 25 à 44 ans. L'écart est comparable pour les services en clinique (86 % par rapport à 52 %) et en CLSC (78% par rapport à 60%).

Également, le fait d'avoir accès à un médecin de famille est en lien avec le taux de satisfaction des usagers, quel que soit l'endroit où on consulte. Dans Lanaudière, 83 % des répondants disent avoir un médecin de famille; c'est un peu plus que la moyenne provinciale.

La majorité des répondants de notre territoire se considère aussi en bonne santé. Près de 85 % d'entre eux estiment que leur état de santé est excellent (59%) ou bon (26 %).

Lanaudière se démarque de la moyenne provinciale au niveau des lieux de consultation. On recourt plus aux cliniques médicales et aux CLSC et moins à l'hôpital que dans l'ensemble du Québec. La clinique médicale accueille la plus grande proportion d'usagers avec 90 % des répondants qui y ont consulté un professionnel; c'est 4 points de pourcentage de plus que dans l'ensemble du Québec. Le taux de fréquentation du CLSC (40 %) est aussi plus élevé qu'au Québec (35 %). Toutefois, une proportion moins grande de Lanaudois a consulté à l'hôpital au cours de la période d'enquête, comparativement à la moyenne provinciale (60% par rapport à 65%).

Communiqué de presse

Tout comme pour le taux de satisfaction à l'égard des services, les Lanaudois se situent dans la moyenne provinciale quand ils estiment que le système de santé a de bons aspects malgré les améliorations à apporter. Six sur dix sont de cet avis. Par contre, ils sont proportionnellement moins nombreux à dire que le système « fonctionne relativement bien ». Le taux d'approbation dans notre région est de 20 % contre 25 % pour la province et près de 20 % des répondants (par rapport à 15 % au Québec) pensent qu'il est à rebâtir.

La prochaine étape de cette vaste recherche permettra de connaître le taux de satisfaction des répondants sur l'accessibilité des services, de même que leurs attentes. L'analyse sera rendue publique dans quelques mois.

Des résultats stimulants

Le président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux, monsieur Jean-François Foisy, accueille ces résultats avec fierté. « Je pense que les Lanaudois reconnaissent la qualité des services dispensés et les efforts consentis pour les améliorer ; je tiens à féliciter le personnel, les médecins, les administrateurs et les bénévoles qui tous, contribuent à ce succès ».

Selon M. Foisy, ces résultats sont un stimulant pour continuer sur cette lancée. Déjà, a-t-il dit, des améliorations ont été apportées en accroissant le nombre de groupes de médecine de famille. La mise en place d'une unité de médecine de famille où des stagiaires en omnipratique seront formés et offriront des soins à la population aura un effet positif sur le recrutement de médecins. Des lits de soins de longue durée ont été ajoutés, la production de chirurgies a augmenté et on a investi dans des travaux de rénovation et d'agrandissement dans les établissements. Enfin, on donne plus de services et soins à domicile et les services spécialisés en déficience physique et en déficience intellectuelle se sont accrus.

- 30 -

Source : Service des communications
Chantal Héту - ☎ 450 759-1157, poste 4208
chetu@ssss.gouv.qc.ca

Vous trouverez ce communiqué sur notre site Internet : www.agencelanaudiere.qc.ca