

Résultats de l'étude sur la satisfaction des usagers de la clinique externe en ophtalmologie



CU Comité des usagers
Hôpital Maisonneuve-Rosemont

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 



Décembre 2019

www.medailonconseils.com

info@medailonconseils.com

Plan de présentation

- **Volet 1 : Mise en contexte et éléments méthodologiques**
 - Mise en contexte et objectif principal
 - Rappel du mandat du Comité des usagers
 - Fonction d'évaluation de la satisfaction
 - Approche méthodologique
 - Calcul de l'indice de satisfaction et grille d'interprétation de l'indice
 - Mises en garde

Plan de présentation

- **Volet 2 : Résultats et pistes de recommandations**
 - Résultats : Indices de satisfaction à la question générale
 - Énoncés les plus satisfaisants
 - Énoncés les moins satisfaisants
 - Principaux commentaires
 - Principales observations des interviewers sur place
 - Pistes de recommandations :
 - Pour le Comité des usagers
 - Pour la Direction générale
- **Annexes**

VOLET 1 :

Mise en contexte et éléments méthodologiques



Mise en contexte et objectif principal

Le **Comité des usagers** a souhaité consulter les usagers de façon complémentaire aux sondages réalisés par l'établissement en visant spécifiquement les usagers recevant des services à la Clinique externe en ophtalmologie de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont.

Rappel du mandat du Comité des usagers



Note : Il s'agit d'une photo externe à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont.
Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Un rappel du mandat d'un Comité

- Le mandat des comités de 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-parole important 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

Une des fonctions importantes d'un Comité

- **Promouvoir l'amélioration** de la qualité des conditions de vie des usagers et **évaluer le degré de satisfaction** des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- Il s'agit pour le comité des usagers et les comités de résidents d'observer et 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.

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

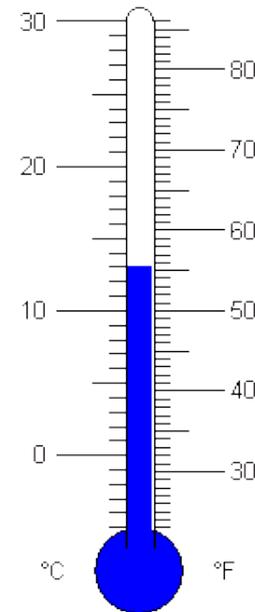
Le degré de satisfaction



Évaluation du degré de satisfaction

Comme le Comité a spécifiquement le mandat d'évaluer le **degré de satisfaction**, l'approche du RPCU est l'utilisation d'une échelle pour chaque énoncé évalué :

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



Approche méthodologique retenue



Approche méthodologique

- L'approche méthodologique a visé à offrir à chaque usager la possibilité de s'exprimer via un questionnaire écrit remis à chaque usager se présentant dans la salle d'attente en ophtalmologie au centre ambulatoire de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont, par des interviewers de Médaille, entre le 15 octobre et 5 novembre 2019.
- Le questionnaire a été développé en collaboration avec le Comité des usagers.
- Au total, **1 006** questionnaires ont été complétés. Il s'agit d'un échantillon très important d'usagers. Bien que l'échantillon non aléatoire, il est possible de considérer une marge d'erreur de 3,09 % et ce, 19 fois sur 20.

Approche méthodologique (*suite*)

- La saisie et le traitement des données ont été réalisés par Médaille Groupe Conseils ainsi que la reproduction des suggestions et des commentaires des répondants.
- L'indice moyen calculé en fonction d'une moyenne sur l'échelle de **quatre degrés de satisfaction (4 pour *Très satisfait* et 1 pour *Pas du tout satisfait*)** et ramené sur une base de 100. (Voir l'illustration dans l'annexe)
- Cette approche de calcul est davantage indiquée dans le cas d'échantillon relativement peu élevé et permet d'identifier des forces et des défis d'amélioration collectifs.

Mises en garde

- Étant donné que le calcul de l'indice moyen considère les ***Pas du tout satisfait*** comme de façon non nulle, il faut considérer ce point lors de l'interprétation des données en considérant que les indices sont plus élevés que si le ***Pas du tout*** serait considéré comme nul dans le calcul.

Interprétation des indices

- Les énoncés **les plus satisfaisants** sont les énoncés dont l'indice est de 90 et plus



- Les énoncés **les moins satisfaisants** sont les énoncés dont l'indice est de 75 ou moins



Volet 2 : Résultats



Note : Il s'agit d'une photo externe à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont.
Cette photo fait partie de la banque de photos du site web de Médailleon
Groupe Conseils.

Niveau de satisfaction face aux soins et services reçus aujourd'hui...



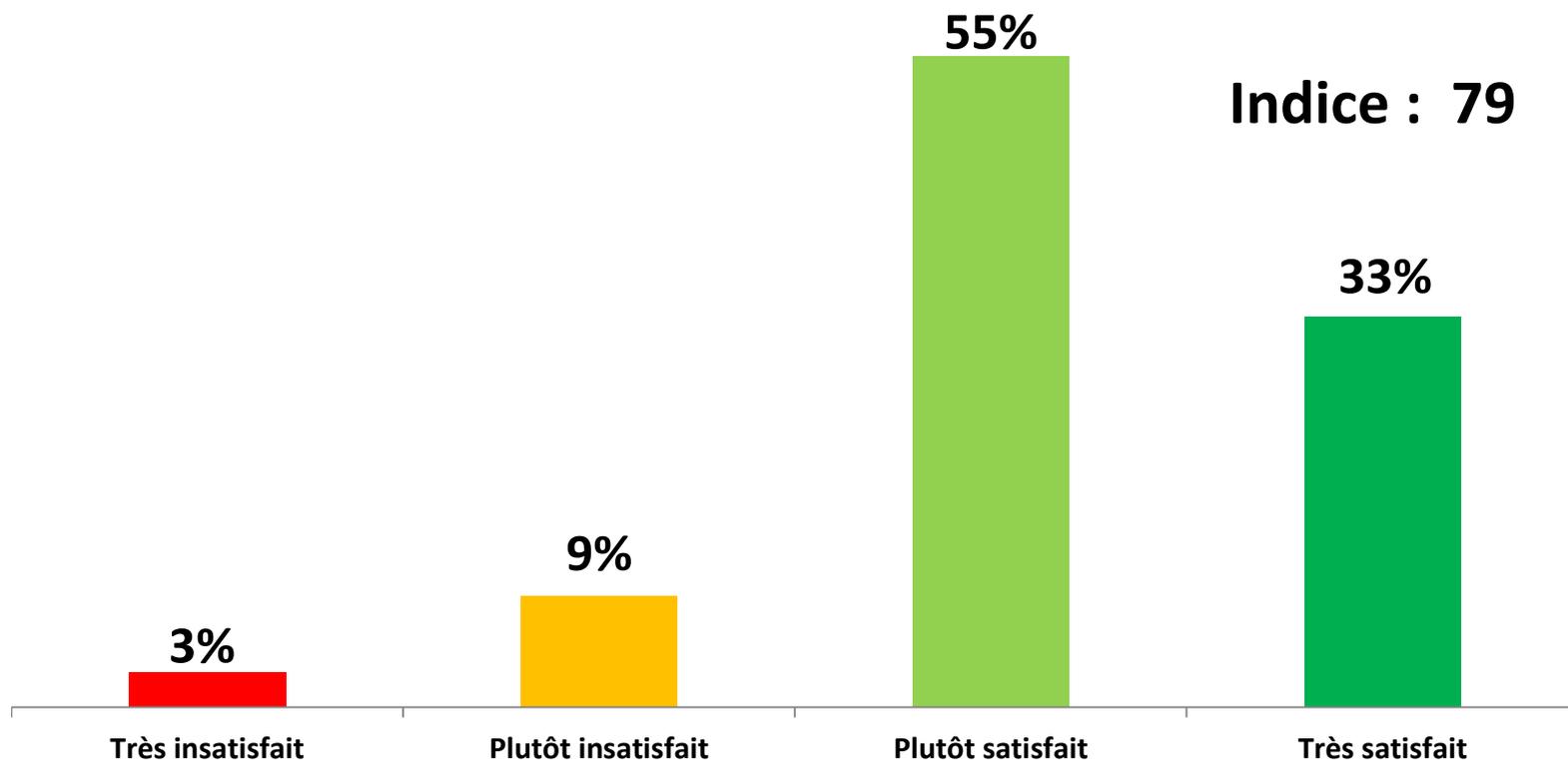
Note : Il s'agit d'une photo externe à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont.
Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Faits saillants

- À la question : *Tout considéré, votre niveau de satisfaction face aux soins et services reçus aujourd'hui est de ...*, l'indice se situe à 79 (graphique 1).
- Trois énoncés se distinguent par leur indice de satisfaction de 90 et plus (tableaux 1 et 2), il s'agit de :
 - *L'information reçue pour connaître le lieu du rendez-vous ;*
 - *La disponibilité de l'information pour vous diriger à l'intérieur du Pavillon ;*
 - *La signalisation pour se rendre au lieu du rendez-vous.*
- Par ailleurs, cinq énoncés présentent des indices de satisfaction de moins de 75 (tableaux 3 et 4) :
 - *La facilité pour rejoindre la Clinique par téléphone ;*
 - *La propreté des salles de bain ;*
 - *Le respect de l'heure de votre rendez-vous ;*
 - *L'information disponible pour porter plainte s'il y a lieu ;*
 - *Les informations disponibles sur vos droits comme usager de la santé.*

Graphique 1

Tout considéré, votre niveau de satisfaction des services reçus à la clinique externe en ophtalmologie de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont est....



Énoncés les plus satisfaisants



Note : Il s'agit d'une photo externe à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont. Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Tableau 1

Énoncés les plus satisfaisants – Indice de **90** et plus



	Indice de satisfaction
7. L'information reçue pour connaître le lieu du rendez-vous	90
8. La disponibilité de l'information pour vous diriger à l'intérieur du Pavillon	90
9. La signalisation pour se rendre au lieu du rendez-vous	92

Tableau 2

Énoncés obtenant les plus hauts pourcentages de répondants **très satisfaits** :



3. La courtoisie du personnel au téléphone pour prendre rdv (62%) ;
7. L'information reçue pour connaître le lieu du rendez-vous (67%) ;
8. La disponibilité de l'information pour se diriger à l'intérieur du Pavillon (66%) ;
9. La signalisation pour se rendre au lieu du rdv (64%) ;
10. L'accueil (64%) ;
11. Les efforts pour assurer la confidentialité (63%) ;
24. L'obtention des soins adéquats pour vos yeux en fonction de votre situation (60%).

Énoncés les moins satisfaisants



Note : Il s'agit d'une photo externe à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont. Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Tableau 3

Énoncés les moins satisfaisants – Indice de **75** et moins



	Indice de satisfaction
2. La facilité pour rejoindre la Clinique par téléphone	75
14. La propreté des salles de bain	73
15. Le respect de l'heure de votre rendez-vous	48
25. L'information disponible pour porter plainte s'il y a lieu	69
26. Les informations disponibles sur vos droits comme usager de la santé	70

Tableau 4

Énoncés obtenant les plus hauts pourcentages de répondants **très insatisfaits**



- 15. Le respect de l'heure du rdv (50%) ;
- 14. La propreté des salles de bain (11%) ;
- 25. L'information pour porter plainte s'il y a lieu (16%) ;
- 26. Les informations disponibles sur vos droits comme usagers de la santé (15%)

Présentation du degré de satisfaction par énoncé



Note : Il s'agit d'une photo externe à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont.
Cette photo fait partie de la banque de photos du site web de Médaille
Groupe Conseils.

La prise du rendez-vous d'aujourd'hui



Note : Il s'agit d'une photo externe à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont. Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Faits saillants

- Le tableau 5 et le graphique 2 présentent les résultats pour le thème ***La prise du rendez-vous d'aujourd'hui.***
- Aucun énoncé ne se démarque par un indice de 90 et plus. Par contre, un énoncé de ce thème présente un indice de 75 soit le plus faible de cette liste d'énoncés :
 - *La facilité pour rejoindre la Clinique par téléphone.*

Tableau 5

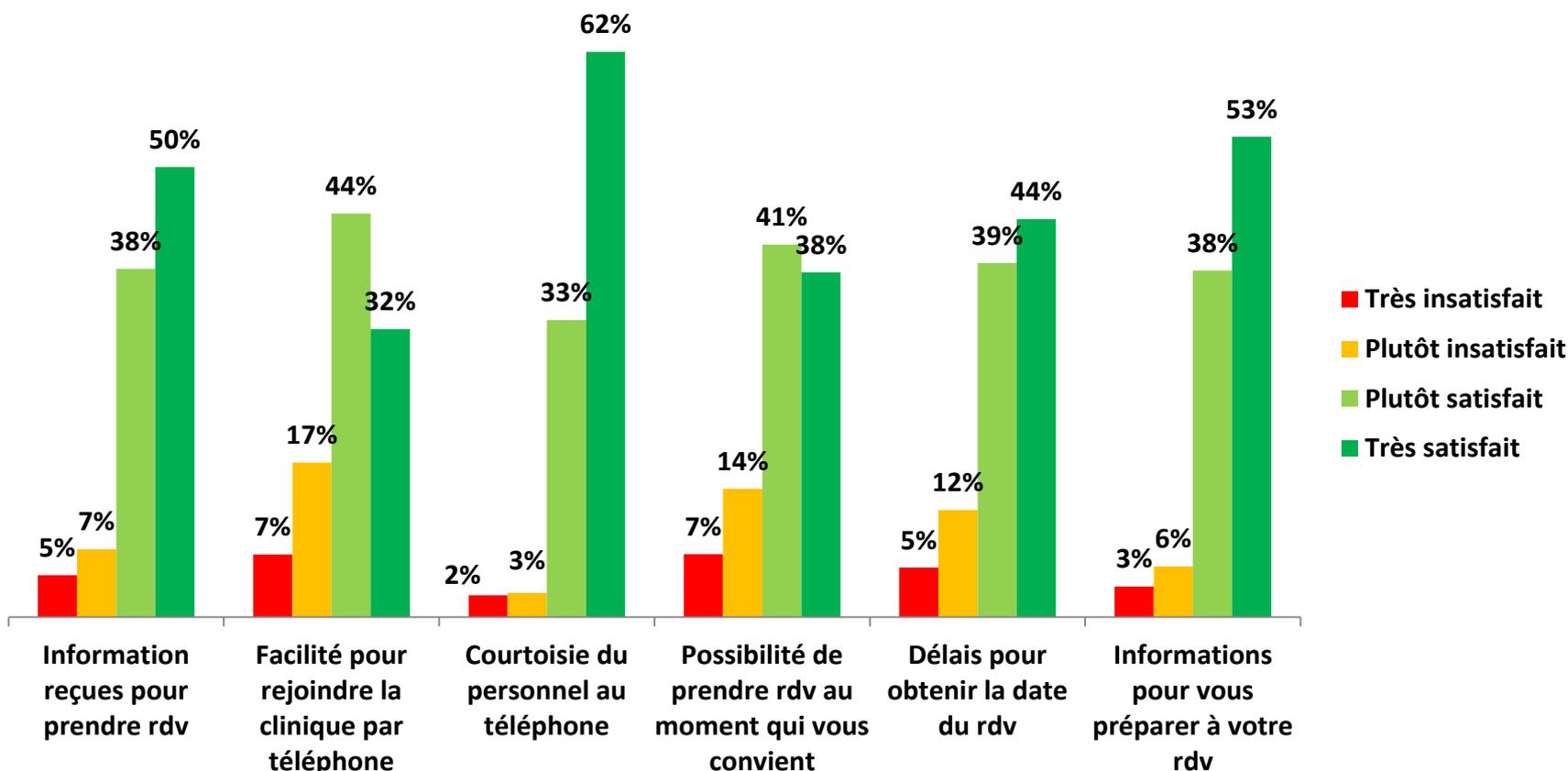
La prise de votre rendez-vous d'aujourd'hui

	Indice de satisfaction
1. L'information reçue pour vous permettre de prendre votre rendez-vous	83
2. La facilité pour rejoindre la Clinique par téléphone	75
3. La courtoisie du personnel au téléphone pour prendre un rendez-vous	89
4. La possibilité de prendre votre rendez-vous au moment qui convient	78
5. Le délai pour obtenir la date de votre rendez-vous	80
6. Les informations fournies pour vous préparer à votre rendez-vous	85



Graphique 2

Degré de satisfaction des usagers concernant la prise du rendez-vous d'aujourd'hui (Q1-Q6)



Les informations pour se rendre au lieu de rendez-vous



Note : Il s'agit d'une photo prise à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont par les membres de l'équipe de Médailon Groupe Conseils.

Faits saillants

- Le tableau 6 et le graphique 3 présentent les résultats pour le thème ***Les informations pour se rendre au lieu de rendez-vous.***
- Tous les énoncés pour ce thème présentent un indice de 90 et plus. Ils sont donc tous très satisfaisants.

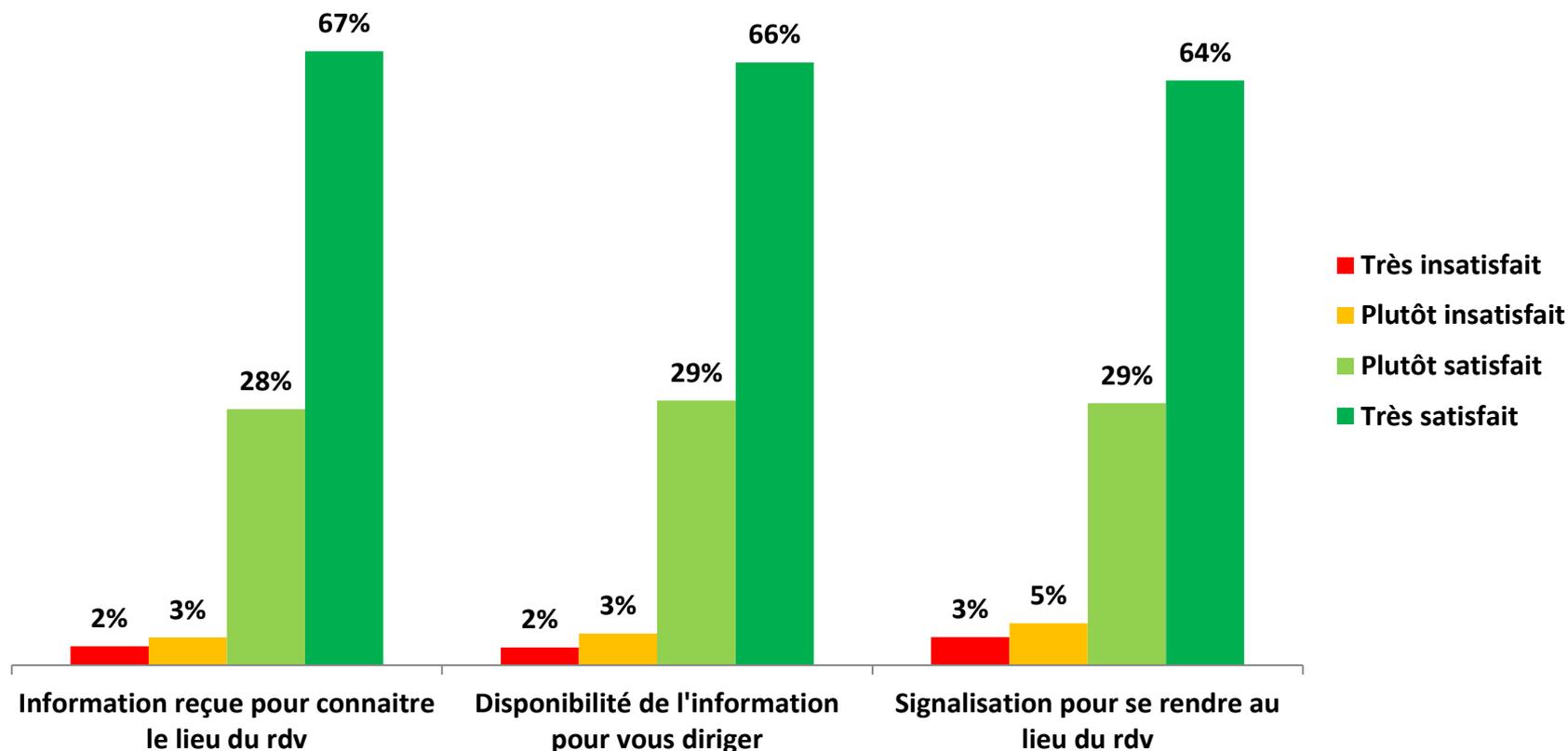
Tableau 6

Les informations pour vous rendre au lieu de votre rendez-vous

	Indice de satisfaction
7. L'information reçue pour connaître le lieu du rendez-vous	 90
8. La disponibilité de l'information pour vous diriger à l'intérieur Pavillon	 90
9. La signalisation pour se rendre au lieu du rendez-vous	 92

Graphique 3

Degré de satisfaction des usagers concernant les informations pour se rendre au lieu de rendez-vous (Q7-Q9)



Le lieu de rendez-vous



Note : Il s'agit d'une photo externe à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont.
Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Faits saillants

- Le tableau 7 et le graphique 4 présentent les résultats pour le thème ***Le lieu du rendez-vous.***
- Aucun énoncé ne se démarque par un indice de 90 et plus. Par contre, deux énoncés de ce thème présentent un indice de 75 ou moins, il s'agit de :
 - La propreté des salles de bain ;
 - Le respect de l'heure de votre rendez-vous.
- Toutefois, *Le respect de l'heure de votre rendez-vous*, est l'énoncé le moins satisfaisant de tous ceux évalués dans cette étude soit 48 (tableau 7). En fait, 70 % des usagers sondés indiquent être ***pas du tout*** (50 %) ou ***peu satisfait*** (20 %) comme présentés au graphique 4.

Tableau 7

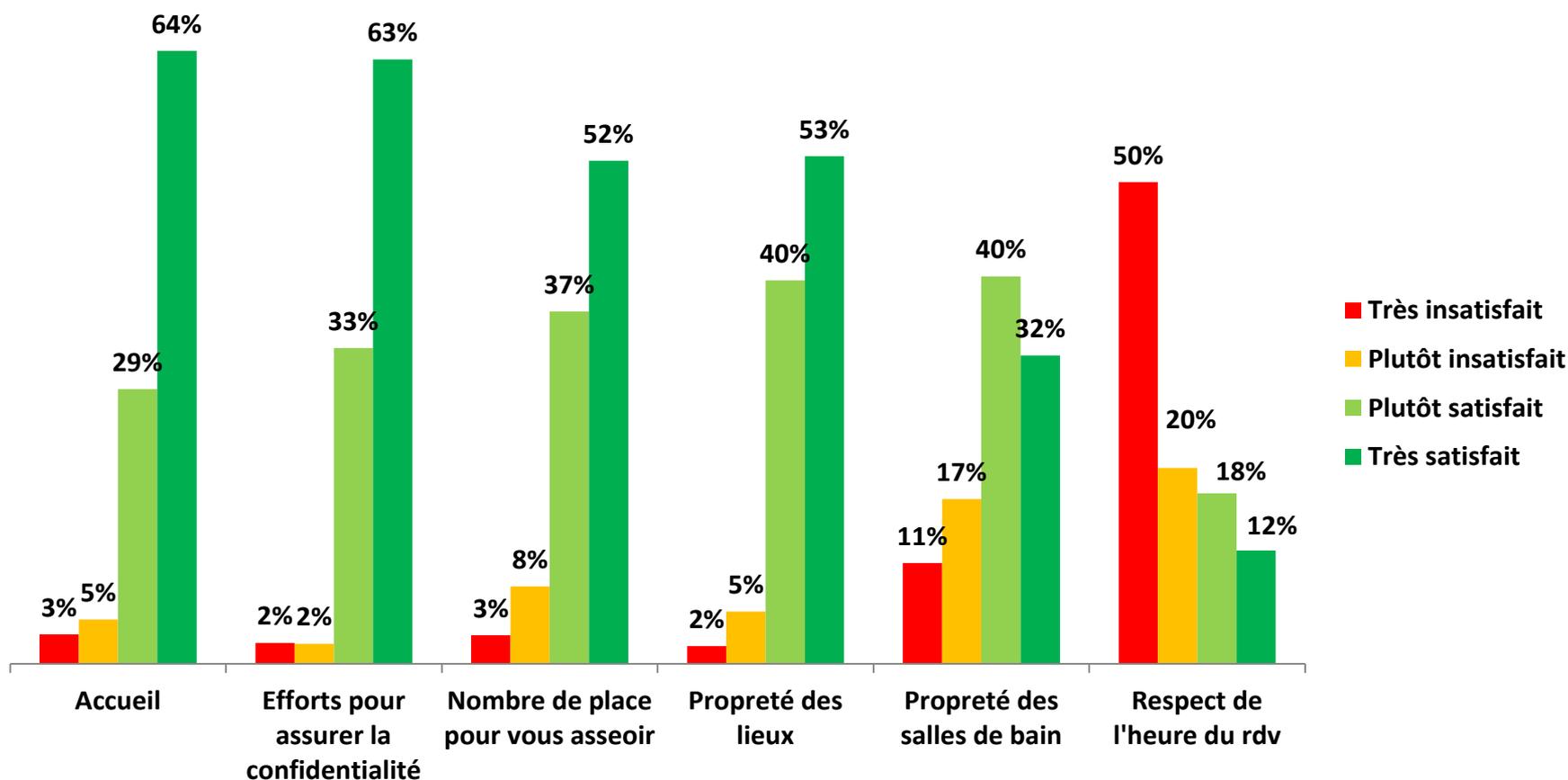
Le lieu du rendez-vous d'aujourd'hui

	Indice de satisfaction
10. L'accueil	89
11. Les efforts pour assurer la confidentialité	89
12. Le nombre de places pour vous asseoir	85
13. La propreté des lieux	86
14. La propreté des salles de bain	73
15. Le respect de l'heure de votre rendez-vous	48



Graphique 4

Degré de satisfaction des usagers concernant le lieu du rendez-vous d'aujourd'hui (Q10-Q15)



Le déroulement du rendez-vous d'aujourd'hui



Note : Il s'agit d'une photo externe à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont.
Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Faits saillants

- Le tableau 8 et le graphique 5 présentent les résultats pour le thème ***Le déroulement du rendez-vous d'aujourd'hui.***
- Aucun énoncé pour ce thème présente un indice de 90 et plus ni un indice de 75 et moins.

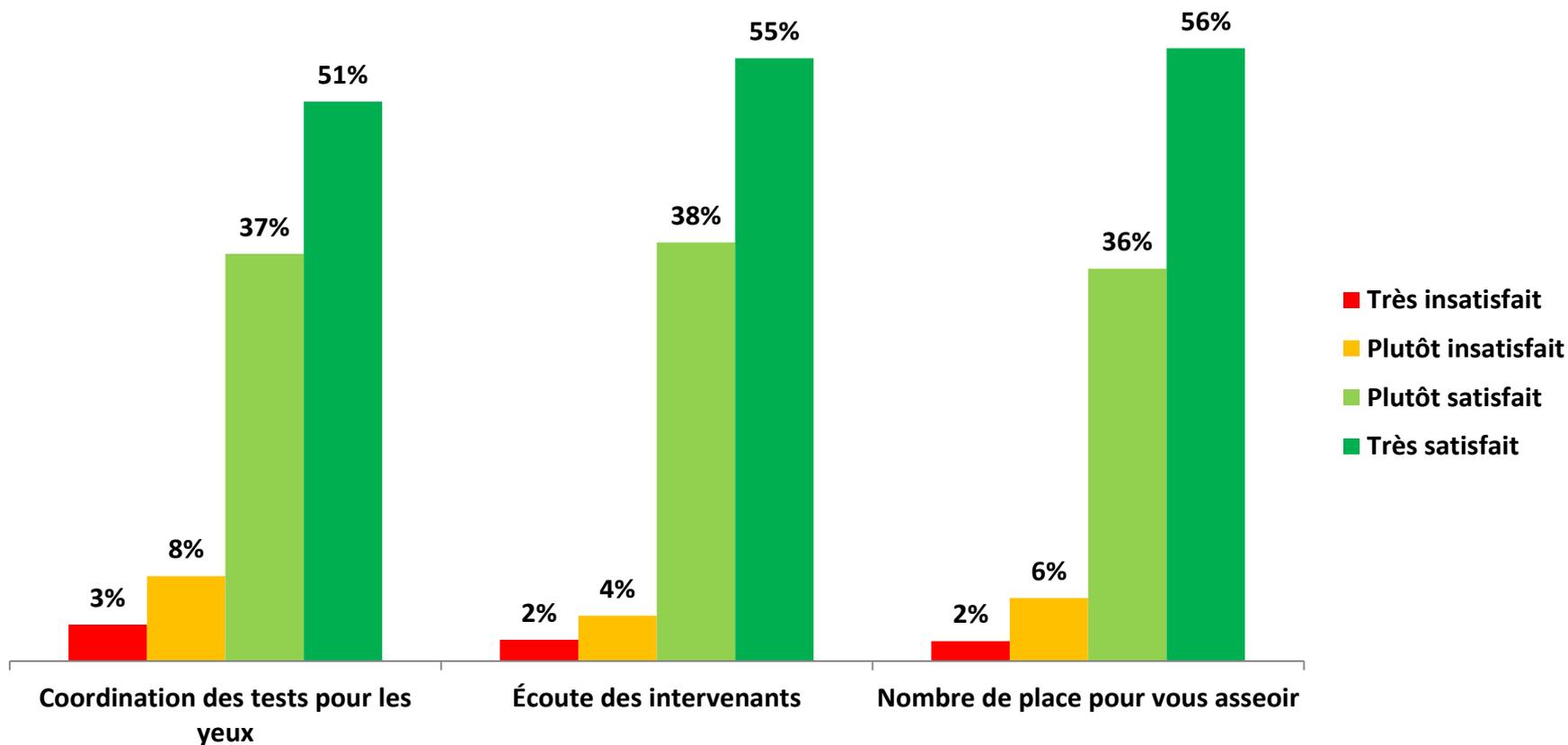
Tableau 8

Le déroulement de votre rendez-vous d'aujourd'hui

	Indice de satisfaction
16. La coordination entre les différents tests pour vos yeux	84
17. L'écoute manifestée par les différents intervenants rencontrés de votre situation	87
18. Les réponses à vos questions concernant votre plan de traitement	87

Graphique 5

Degré de satisfaction des usagers concernant le déroulement du rendez-vous d'aujourd'hui (Q16-Q18)



Pour votre retour à la maison



Note : Il s'agit d'une photo externe à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont.
Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Faits saillants

- Le tableau 9 et le graphique 6 présentent les résultats pour le thème ***Pour votre retour à la maison.***
- Aucun énoncé pour ce thème présente un indice de 90 et plus ni un indice de 75 et moins.

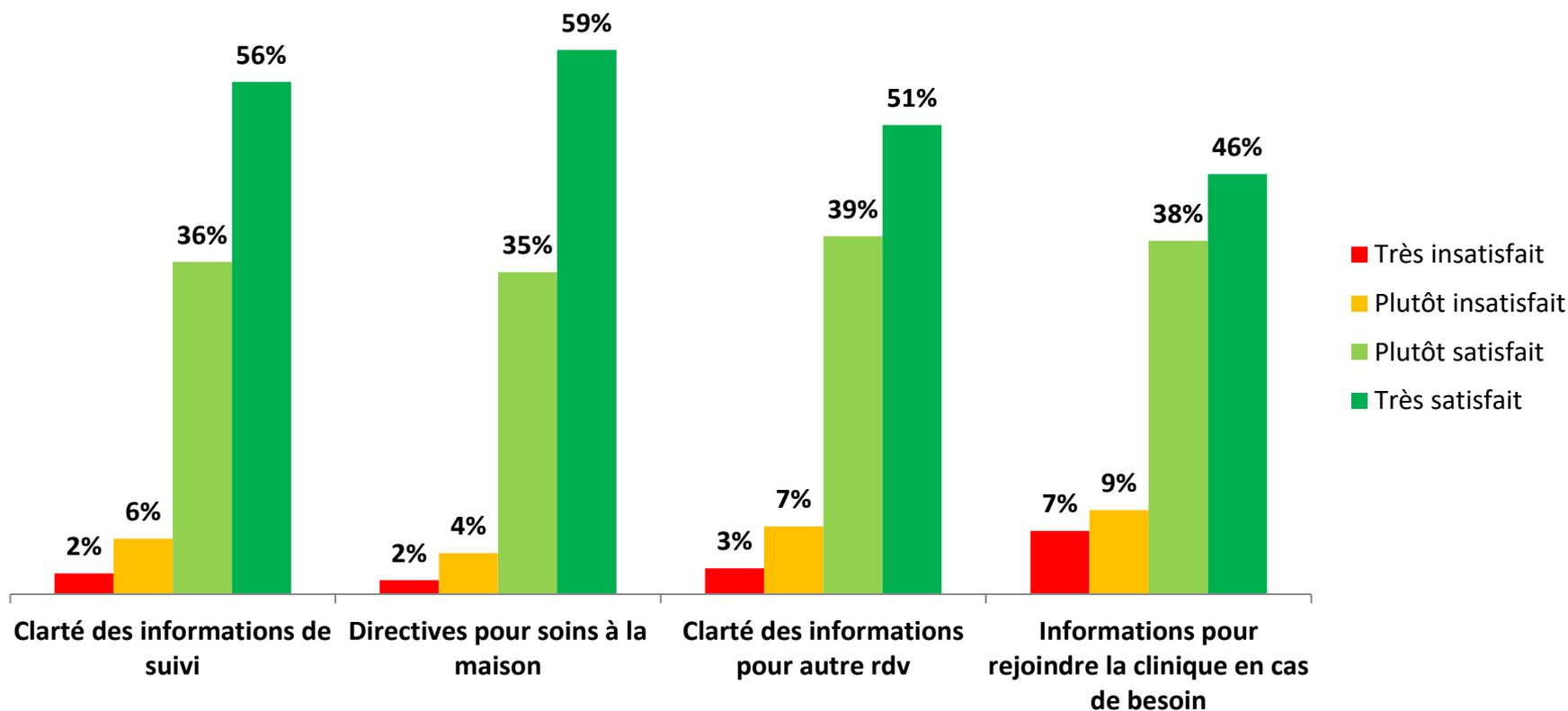
Tableau 9

Pour votre retour à la maison

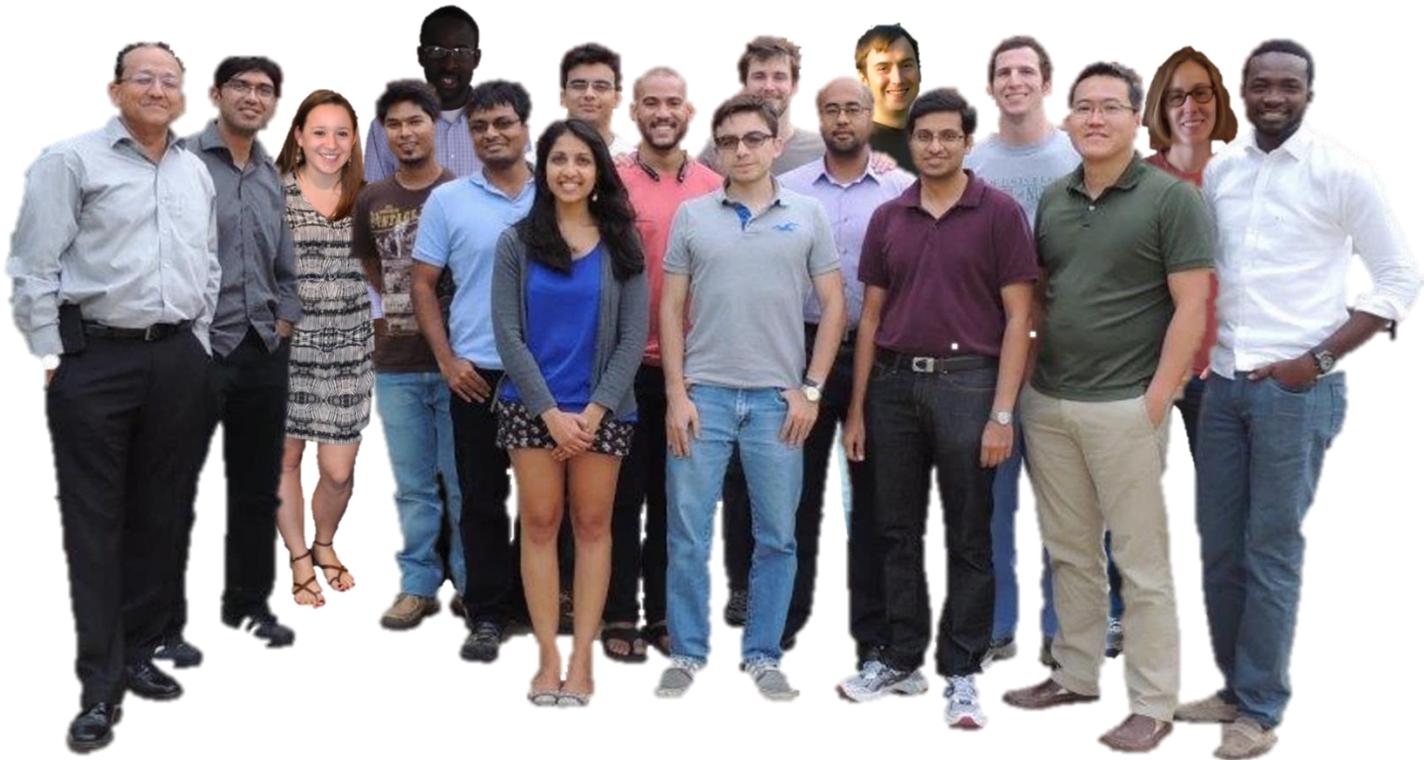
	Indice de satisfaction
19. La clarté des informations reçues concernant les suivis à venir	86
20. Les directives à suivre pour vos soins à votre retour à la maison	88
21. La clarté de l'information pour prendre un autre rendez-vous	84
22. L'information reçue pour rejoindre la clinique en cas de besoin	81

Graphique 6

Degré de satisfaction des usagers concernant le retour à la maison (Q19-Q22)



Le respect des droits



Note : Il s'agit d'une photo externe à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont.
Cette photo fait partie de la banque de photos de la suite de Microsoft.

Faits saillants

- Le tableau 9 et le graphique 6 présentent les résultats pour le thème ***Le respect des droits.***
- Aucun énoncé pour ce thème présente un indice de 90 et plus. Par contre deux énoncés obtiennent un indice de 75 et moins :
 - L'information disponible pour porter plainte s'il y a lieu ;
 - Les informations disponibles sur vos droits comme usager de la santé.

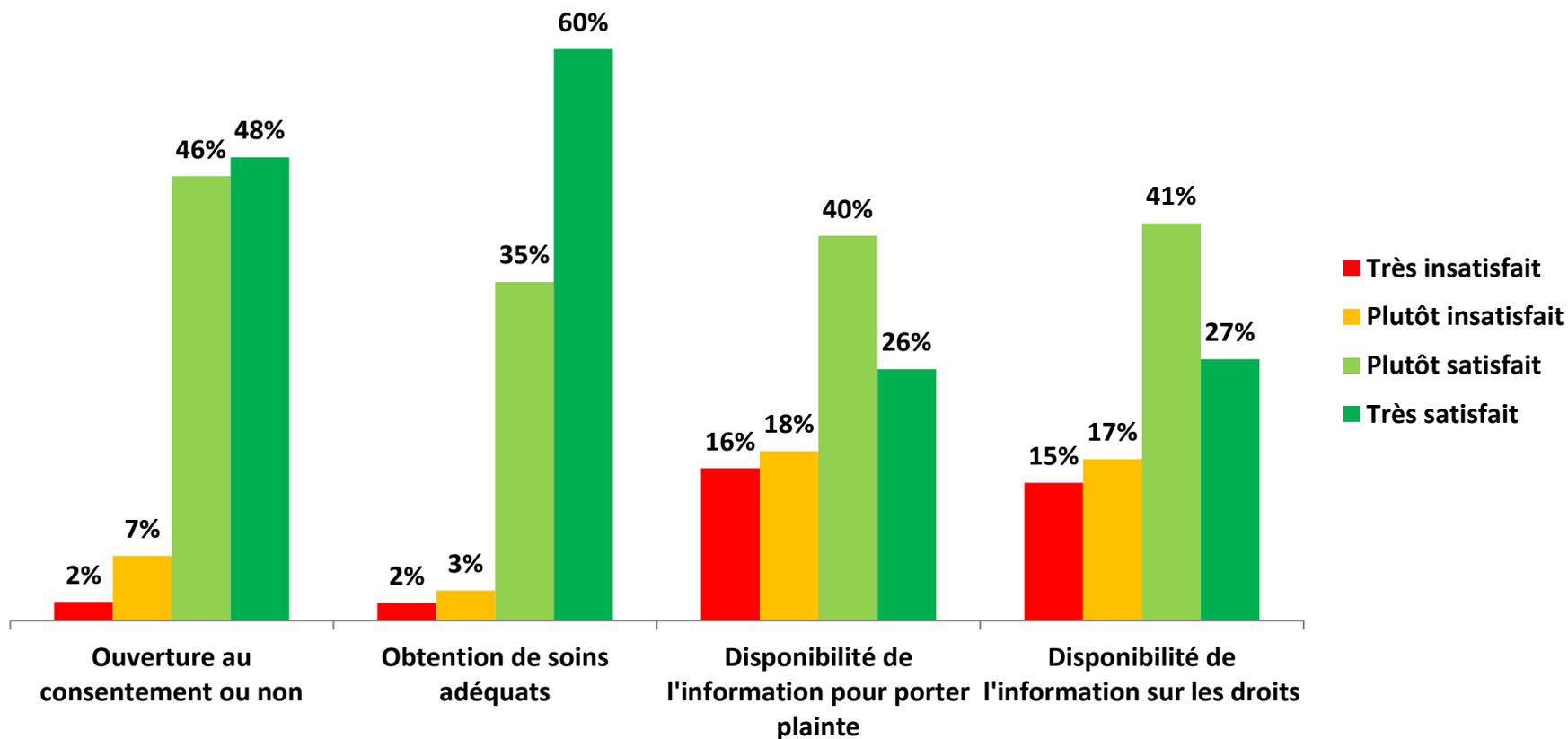
Tableau 10

Respect de vos droits comme usagers concernant...

	Indice de satisfaction
23. L'ouverture des intervenants pour consentir ou non aux soins offerts pour vos yeux	85
24. L'obtention de soins adéquats pour vos yeux en fonction de votre situation	88
25. L'information disponible pour porter plainte s'il y a lieu	 69
26. Les informations disponibles sur vos droits comme usager de la santé	 70

Graphique 7

Degré de satisfaction des usagers concernant le respect des droits (Q23-Q26)



Principaux commentaires émis par les usagers



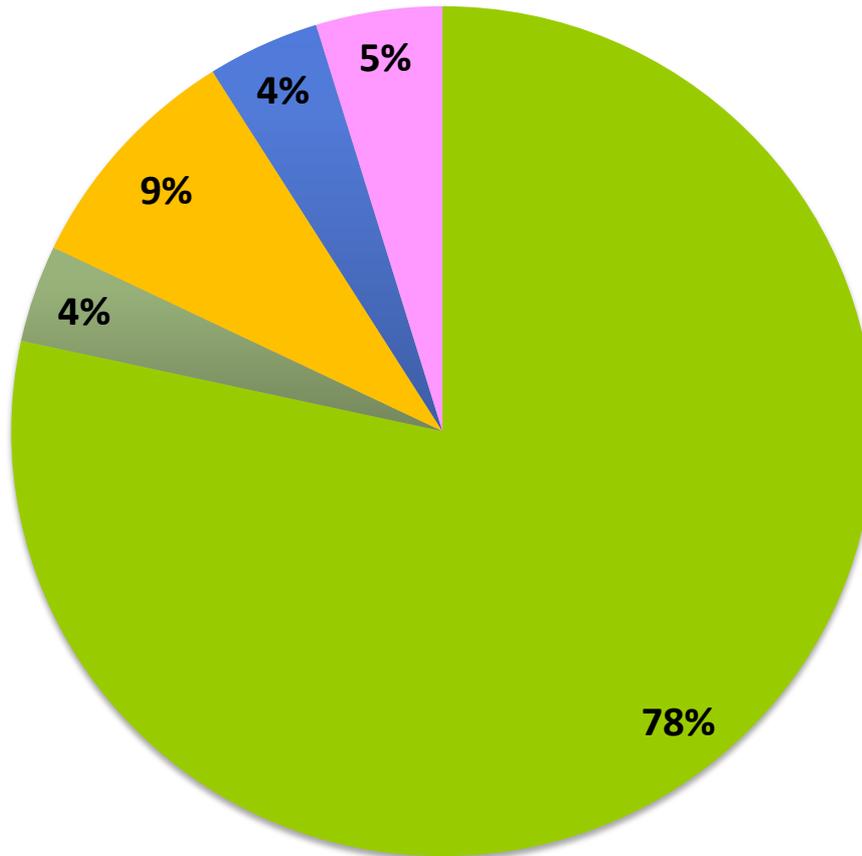
Tableau 11

Commentaires émis (n=823)*

Commentaires positifs (n=190)	23 %
Commentaires négatifs (n= 633)	77 %
Total : 823 commentaires	100 %

* Les répondants ont pu émettre plus d'un commentaire. Ceux-ci ont donc été identifiés en fonction de leur thème.

Commentaires positifs (n=190)



- Soins de qualité
- Courtoisie du personnel
- Amélioration du fonctionnement depuis les dernières années
- Temps d'attente satisfaisant
- Accueil

Exemples* de commentaires positifs



- Outre le temps d'attente qui est souvent infernal parfois 3-4 heures, les soins reçus sont excellents et le personnel est très empathique.
- Depuis que je viens à cet hôpital, j'ai été bien servi. Merci à tout ceux qui travaillent fort pour que nous soyons satisfaits.
- Une chirurgie formidable! Heureuse d'être venue à cet endroit. Merci à tous.
- Ca change beaucoup maintenant. Il y a un an, lorsque je suis arrivé, c'était très mal. L'année dernière, l'attente pouvait durer jusqu'à 12heures. Ca s'est amélioré.
- Je fréquente l'hôpital Maisonneuve en ophtalmologie depuis environ 10 ans. Au cours de ces années, j'ai vu vos pratiques s'améliorer. Il reste toujours du travail à faire. J'ai toujours reçu des services de qualité et l'équipe est engagée. Pour terminer, je remercie l'équipe de l'hôpital de me donner des soins que je ne pourrais me payer dans un autre pays. Merci!

* Il s'agit d'exemples de commentaires textuels de la part des répondants. Ils sont présentés dans leur intégralité. Comme il peut s'agir des commentaires isolés, il faut faire attention à leur généralisation.



Exemples de commentaires positifs (*suite*)

- Les spécialistes sont très compétent et en font un travail extraordinaire. Le personnel infirmier en général est courtois.
- Je repris un excellent service de la part de l'ophtalmologue. Les professionnels pour les tests visuels sont super!
- En général , le service est satisfaisant. Par ailleurs, comme dans tous les hôpitaux, le temps d'attente reste à améliorer. Merci pour vos efforts afin d'améliorer notre expérience à HMR.
- Depuis l'instauration du centre de répartition, cela roule bien pour les tests divers. Je suis patiente en ce qui concerne le temps d'attente car je préfère ne pas aller au privé. Les soins sont excellents et nous sommes chanceux d'y avoir accès.
- Je vous dirais que le personnel hospitalier est non seulement très professionnel mais surtout très, très humain. Recevoir les traitements à Maisonneuve-Rosemont est un privilège et je remercie vivement tout le personnel.



Exemples de commentaires positifs (*suite*)

- Je viens ici depuis 27, la clinique externe en ophtalmologie a fait des très grands pas depuis. Une très nette amélioration aux services de la clientèle.
- On aime l'accueil et tout le personnel est sympathique surtout pour moi en me voyant avec mon père de 9 ans. Je pense que de nos jours avec le système en place, je peux vous dire que tout le personnel fait plus que sa job. J'ai toujours été bien reçu ici. Je ne peux pas me plaindre. Ca fait des années que je viens à cet hôpital.



Graphique 9

Commentaires négatifs (n=633)

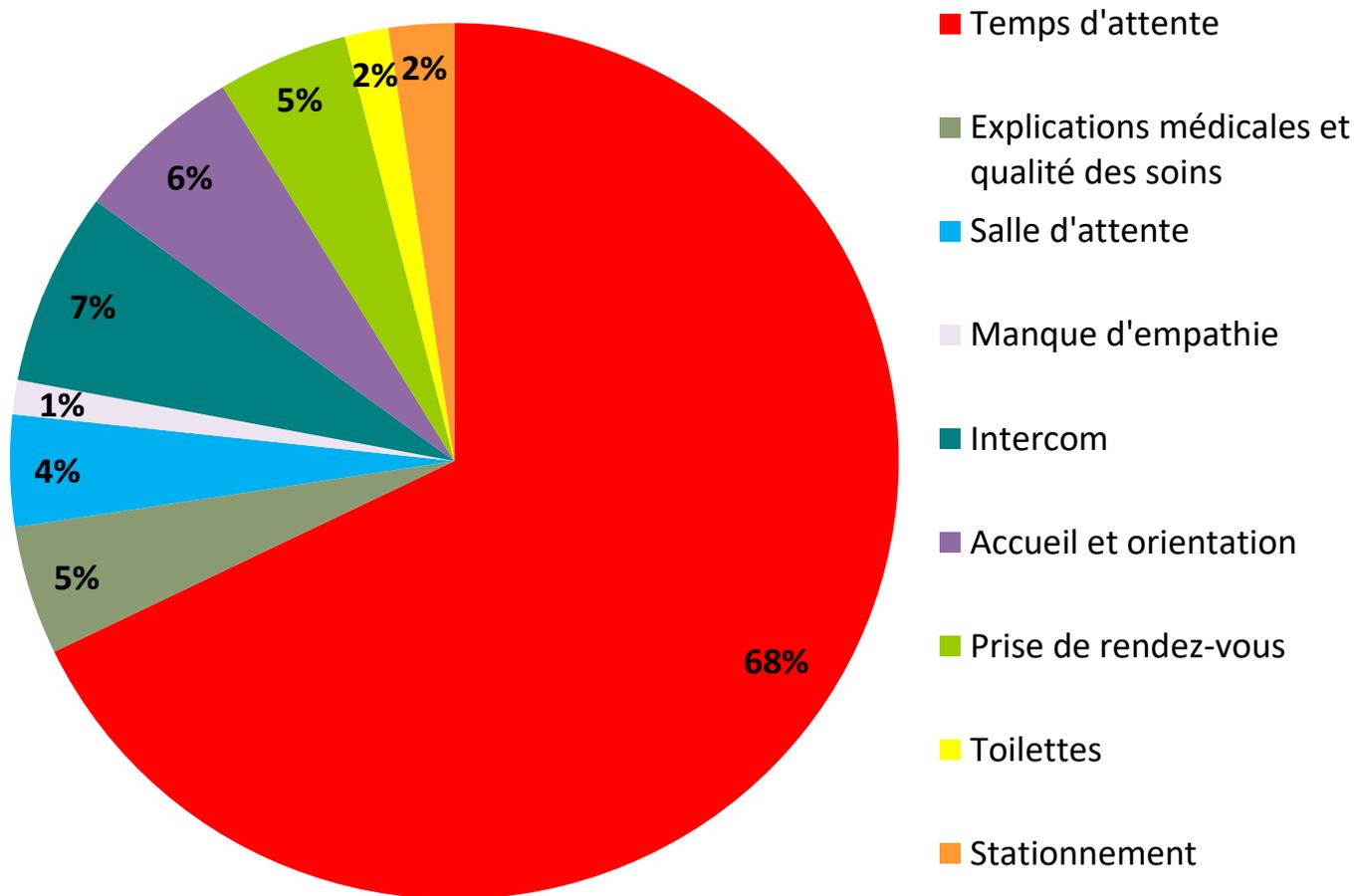




Tableau 13

Exemples* de commentaires négatifs

- Il existe un gros problème avec le respect des heures de rendez-vous. Nous sommes tenus dans l'ignorance complète:1h,2h,3h d'attente sans savoir quand, sans pouvoir quitter pour pouvoir aller prendre une bouchée de crainte de se voir appeler pendant notre absence.
- 5 heures après avoir être arrivé, je n'ai pas encore rencontré le docteur. Le rendez-vous est finalement annulé. Ma journée est perdue.
- Il manque toujours de places dans le stationnement qui coûte beaucoup trop cher, surtout pour les personnes âgées qui ne peuvent payer aussi cher.
- Il fait froid dans la clinique.
- A l'entrée pour l'inscription, il y a trop de lignes car on ne va pas nécessairement au guichet de notre spécialiste doc d'après moi une seule ligne d'attente suffirait et on se dirige tout simplement vers le premier guichet qui se libère.

* Il s'agit d'exemples de commentaires textuels de la part des répondants. Ils sont présentés dans leur intégralité. Comme il peut s'agir des commentaires isolés, il faut faire attention à leur généralisation.



Tableau 13 (suite)

Exemples de commentaires négatifs (suite)

- J'ai du discuter une heure et demi au téléphone avec l'infirmière pour qu'elle daigne me donner un rendez-vous avec mon ophtalmologue.
- Lors de ses deux opérations aux cataractes, mon père a reçu des informations post-opération quant il ne voyait plus et sous médicaments. Le tout étant des informations écrites. Aussi, il fallait aller à la pharmacie pour obtenir la prescription des gouttes alors qu'il ne pouvait pas conduire. Aussi, il y a avait des inscriptions écrites à la main, donc illisibles. Pourquoi ne pas donner des instructions quand le patient est capable de les lire et les voir? Et donner les prescriptions pour éviter le déplacement a la pharmacie, de toute façon, c'est le système qui paie. Pensons à l'âge de la personne qui est desservie.
- J'aurais eu besoin d'informations plus précises concernant les motifs d'inquiétude, quels symptômes pour justifier un autre rendez-vous . Si les médecins n'ont pas le temps, des brochures explicatives seraient utiles. (ex: à partir de quel degré de gravité, il faut revenir à l'urgence . Autrement , on cherche sur Internet et on peut mal comprendre.

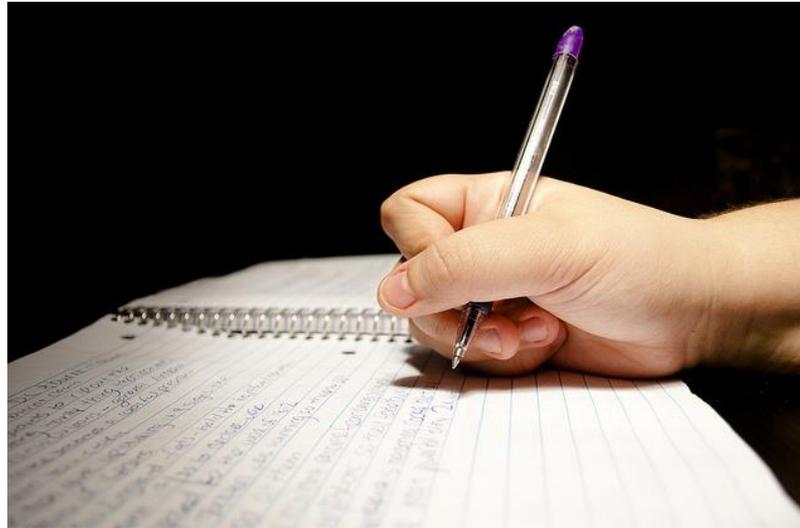


Tableau 13 (*suite*)

Exemples de commentaires négatifs (*suite*)

- J'aimerais beaucoup que les personnes qui disent notre nom au micro le prononce fort, clairement et le répète. Les bruits et les voix inaudibles créent un stress additionnel.
- C'est absolument impossible de rejoindre la clinique le soir après 5h30, il n'y a plus personne nulle part sauf les médecins qui sont à l'arrière, laissant les patients dans l'inquiétude à savoir s'ils seront vus, traités, avant le lendemain. Nous avons été ici 9 soirs depuis 2 mois. Ca prendrait un système de numéros.
- Mon accompagnatrice a du quitter compte tenu du temps d'attente trop long. Je devrai prendre le transport en commun pour rentrer. Ca me prendra presque 2 heures.

Principales observations des interviewers sur place



Principales observations

- Ce qui rend l'attente (de 4 heures en moyenne) particulièrement ardue pour les usagers de la clinique d'ophtalmologie, c'est qu'ils ne peuvent souvent rien faire pour s'occuper. Beaucoup ne peuvent pas lire et ils disent ne pas pouvoir écouter quoi que ce soit non plus puisqu'ils doivent écouter ce qui se dit à l'intercom.
- Le temps d'attente moyen est vraiment variable. Plusieurs usagers auraient semble-t-il leur heure de rendez-vous en même temps. Certains mentionnent qu'il est habituel pour eux d'attendre plusieurs heures.

Recommandations



Note : Il s'agit d'une photo externe à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont.
Cette photo fait partie de la banque de photos du site web de Médaille
Groupe Conseils.

Pour le Comité des usagers

- Remercier **les usagers** de leur participation à l'évaluation par une communication écrite.
- Présenter et échanger sur les résultats avec les principaux membres de l'organisation :
 - Comité des usagers ;
 - Direction générale ;
 - Assemblée générale des usagers;
 - Conseil d'administration.
- Publiciser davantage l'information auprès des usagers afin de leur permettre de mieux connaître leurs droits.
- Sonder de nouveau la satisfaction après une année en utilisant le même questionnaire afin de viser l'amélioration continue et une grande satisfaction.
- Élargir l'évaluation à d'autres clientèles d'usagers en ophtalmologie (ex: hospitalisation).

Pour la Direction générale

- Maintenir les énoncés les plus satisfaisants :
 - L'information reçue pour connaître le lieu du rendez-vous ;
 - La disponibilité de l'information pour vous diriger à l'intérieur du Pavillon ;
 - La signalisation pour se rendre au lieu du rendez-vous.
- Sensibiliser sur une base régulière le personnel de l'établissement ainsi que celui des agences sur le respect du code d'éthique.
- Proposer un plan d'action visant l'amélioration de la satisfaction des usagers en priorisant d'abord ***Le respect de l'heure des rendez-vous*** et en tenant compte aussi des énoncés suivants :
 - L'information disponible pour porter plainte s'il y a lieu ;
 - Les informations disponibles sur les droits comme usager de la santé ;
 - La propreté des salles de bain ;
 - La facilité pour rejoindre la Clinique par téléphone.

Pour la Direction générale (*suite*)

- Tenir compte dans ce plan d'action de viser à informer en temps réel les usagers des retards à leur heure du rendez-vous afin de leur permettre de prendre une décision sur la façon de disposer de leur temps d'attente en fonction de l'information fournie.
- Établir un plan de communication efficace et durable afin de présenter les actions d'amélioration dans un esprit de partenariat avec le Comité des usagers et faire un suivi avec le Comité au cours de l'année.
- Tenir compte des évaluations portant sur le degré de satisfaction des usagers du Comité des usagers, dans un souci de complémentarité avec celui du Comité des usagers, en visant l'expérience des usagers.

Les annexes



Note : Il s'agit d'une photo externe à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont.
Cette photo fait partie de la banque de photos du site web de Médailleon
Groupe Conseils.

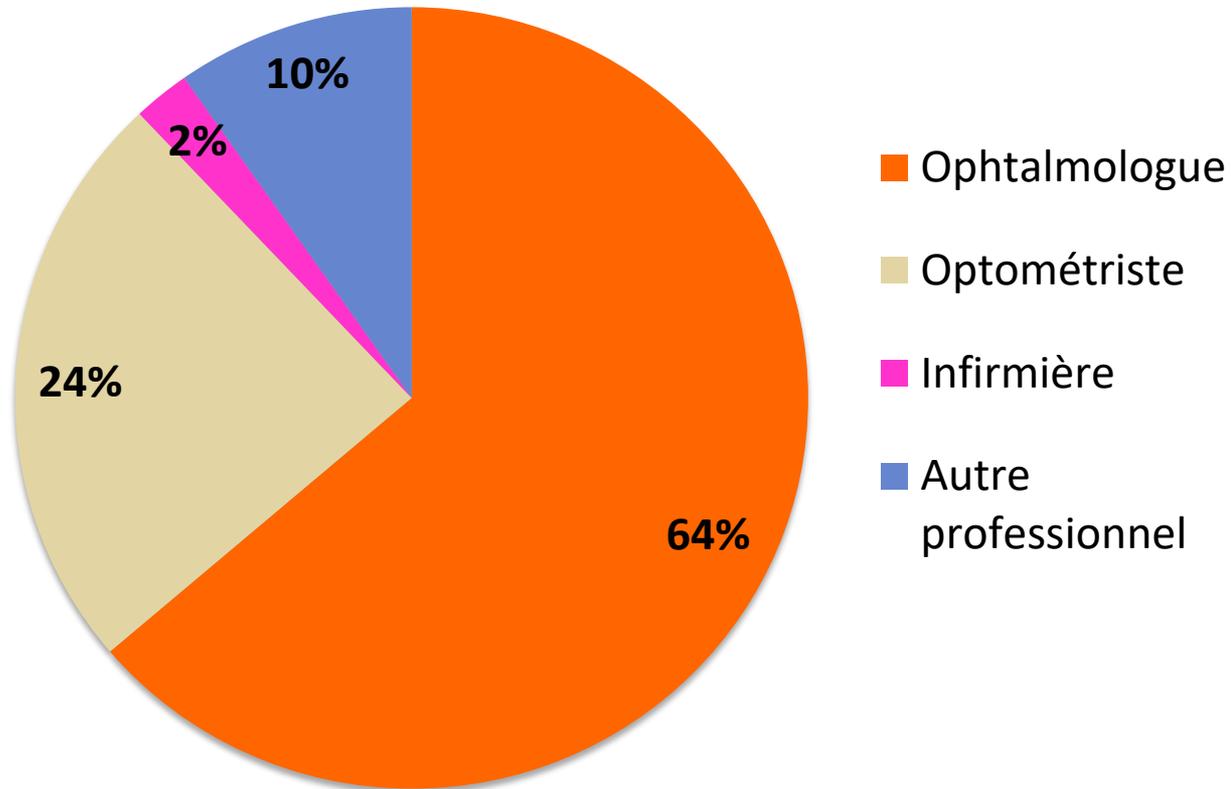
Annexe 1

Titre du professionnel ayant référé l'utilisateur à la clinique externe en ophtalmologie



Graphique 10

Titre du professionnel ayant référé l'utilisateur à la clinique externe en ophtalmologie



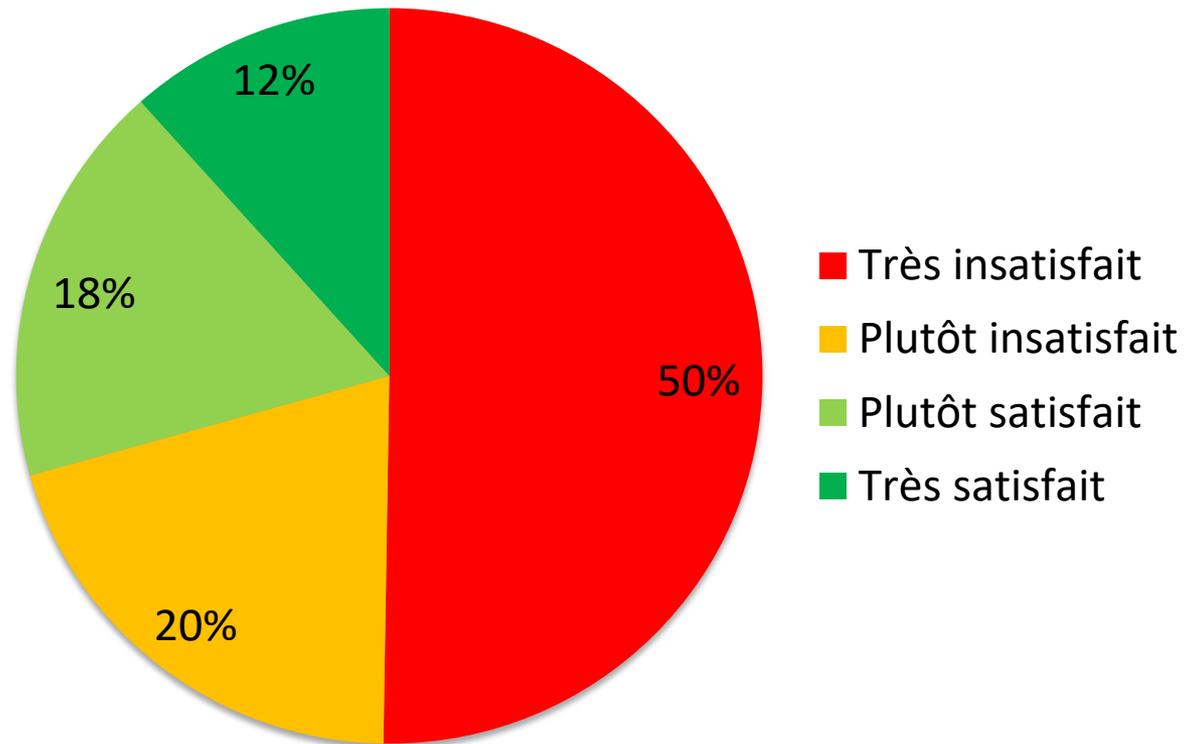
Annexe 2

Répartition du degré de la satisfaction des cinq énoncés **les moins satisfaisants**



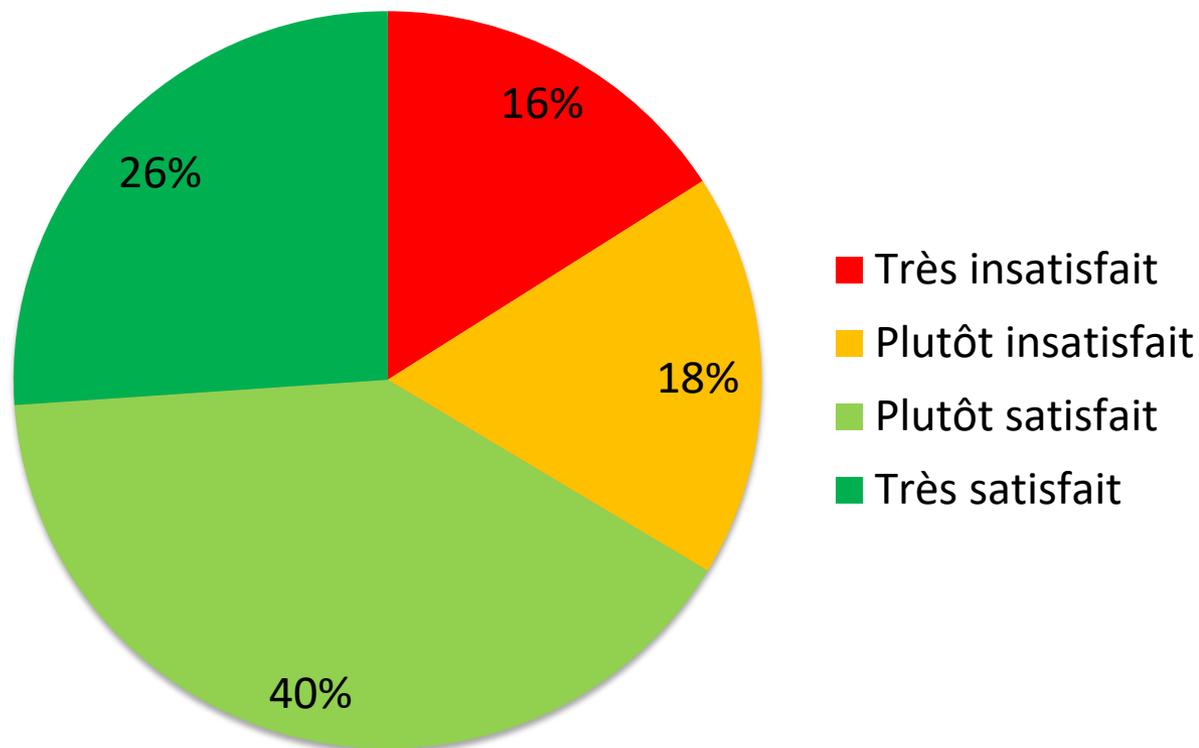
Graphique 13

Q15. Le respect de l'heure du rendez-vous (indice de 48)



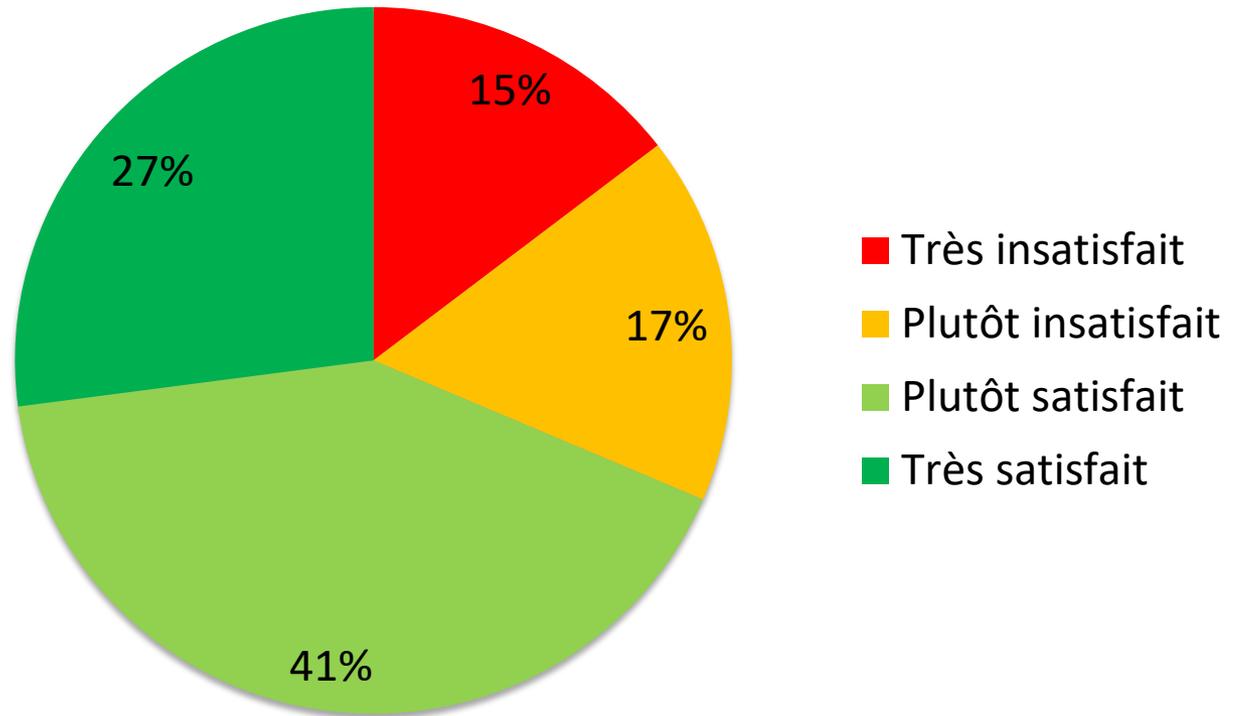
Graphique 14

Q24. L'information pour porter plainte s'il y a lieu (indice de 69)



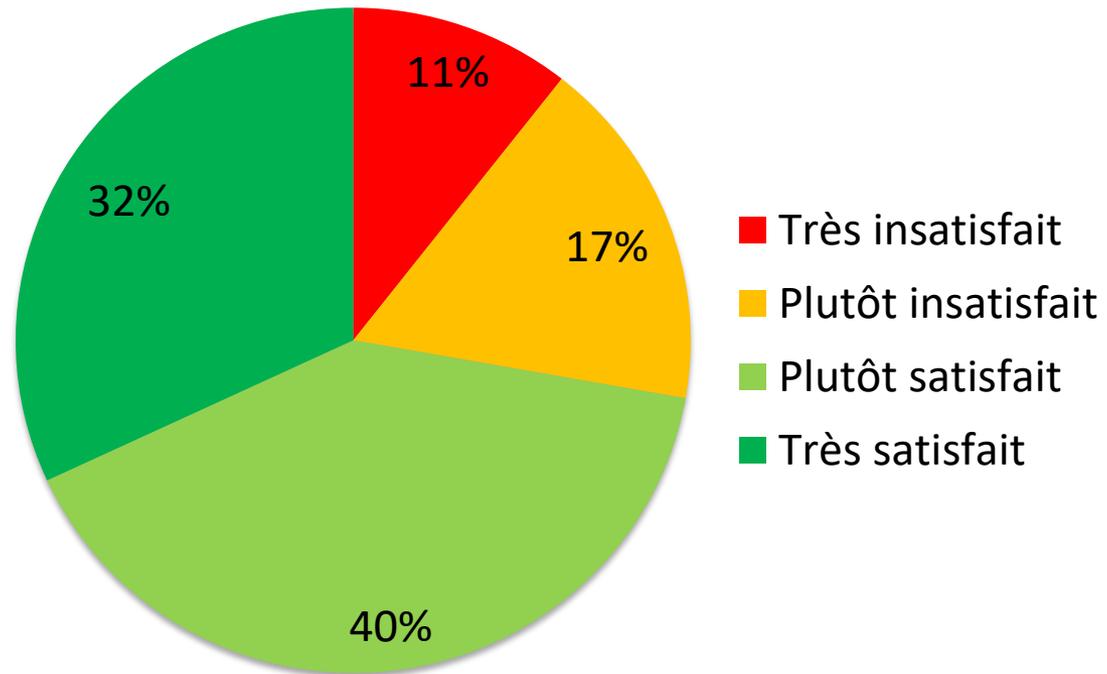
Graphique 15

Q25. Les informations disponibles sur vos droits comme usager de la santé (indice de **70**)



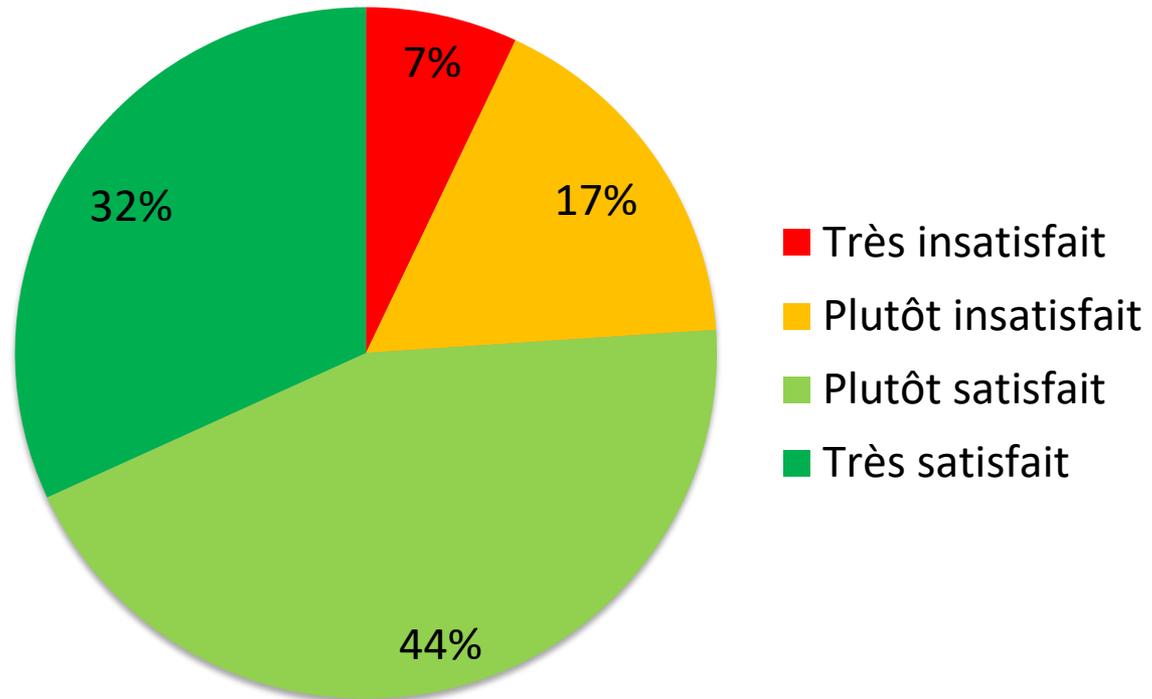
Graphique 12

Q14. La propreté des salles de bain (indice de **73**)



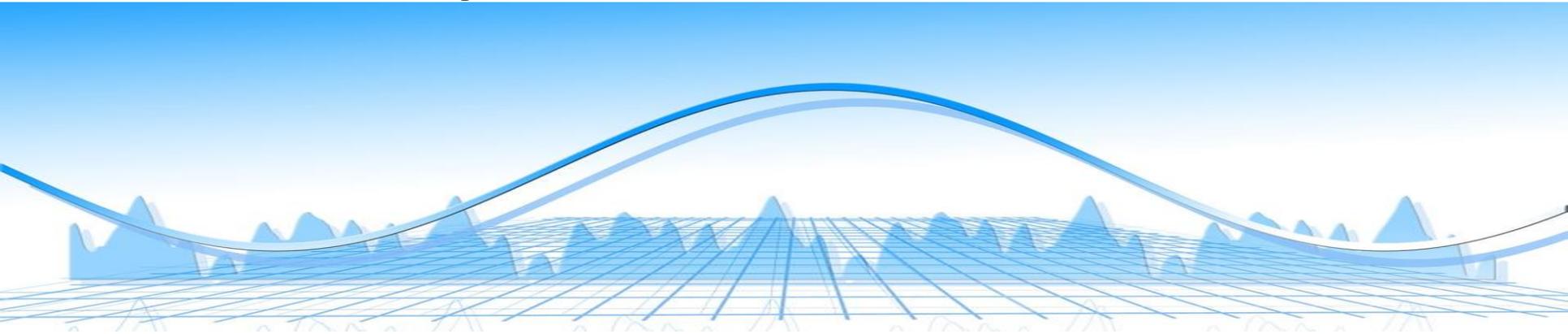
Graphique 11

Q2. La facilité pour rejoindre la clinique par téléphone (indice de **75**)



Annexe 3

Calcul et interprétation des indices de satisfaction



- Pour chacun des énoncés mesurés, un indice de satisfaction est présenté. Cet indice est calculé en fonction d'une moyenne sur l'échelle de **quatre degrés de satisfaction** et ramenée sur une base de 100 (voir exemple à la page suivante), ce qui est davantage indiqué dans le cas d'échantillon relativement peu élevé.
- Plus l'indice est élevé, plus la satisfaction est grande.

Calcul de l'indice de satisfaction

Exemple fictif :

Très satisfait (code 4)	7 répondantes (n4)
Assez satisfait (code 3)	10 répondantes (n3)
Insatisfait (code 2)	5 répondantes (n2)
Très insatisfait (code 1)	2 répondantes (n1)
	24 répondantes au total (n)

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

$((4 \times 7) + (3 \times 10) + (2 \times 5) + (1 \times 2)) / (4 \times 24) * 100$

$(28 + 30 + 10 + 2) / 96 * 100$

$70 / 96 * 100$

Indice de satisfaction : 75,27

Indice de satisfaction : 75 (arrondi)

Partie 3 :

Principales collaboratrices dans ce mandat



Nathalie Ebnoether, M.A.
Directrice de projet



Geneviève Breault, Ph.D.
Coordonnatrice de la
collecte des données et du
traitement des données

Des interviewers—es
chevronnés-es qui sont
tous-toutes universitaires
complètent l'équipe de
Médaille Groupe Conseils.

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 Médailion Groupe Conseils

Merci pour votre confiance
www.medailionconseils.com