

COMMUNIQUÉ

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

Enquête sur la satisfaction des usagers du réseau de santé

La région de la Capitale-Nationale se distingue

Québec, le 10 janvier 2008 – La région de la Capitale-Nationale se retrouve dans le peloton de tête des régions dont le taux de satisfaction globale des usagers à l'égard du réseau de la santé est supérieur à celui observé dans le reste du Québec. Ainsi, 96 % des usagers de la région de la Capitale-Nationale ont répondu être assez et très satisfaits des services de santé obtenus lors d'une consultation dans un hôpital de la région, une clinique médicale ou un CLSC.

C'est ce qu'indiquent les résultats obtenus dans le cadre de l'enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, réalisée par l'Institut de la statistique du Québec. Cette enquête a été menée auprès de 38 389 personnes à travers le Québec, dont 2 553 dans la région de la Capitale-Nationale, entre novembre 2006 et juin 2007. Les personnes qui ont été interrogées étaient toutes des usagers qui avaient consulté un professionnel de la santé dans un hôpital, une clinique médicale ou un CLSC au cours des douze derniers mois précédant leur participation au sondage.

Les taux de satisfaction des usagers varient quelque peu en fonction des lieux de consultation. Ainsi, pour les usagers ayant consulté en milieu hospitalier ou en CLSC, le taux de satisfaction atteint 95,1 %. Pour ceux ayant consulté en clinique, ce taux atteint 96,5 %.

Par ailleurs, la grande majorité (89,7 %) des usagers ont une opinion généralement positive sur le système de santé québécois. Pour certains d'entre eux (57,5 %), cette opinion est nuancée, ils optent pour un énoncé qui fait état à la fois des bons aspects du système de santé québécois, mais aussi de la nécessité d'y apporter des changements alors que 32,2 % des usagers estiment, pour leur part, que le système fonctionne relativement bien. Enfin, une minorité (10,3 %) d'usagers sont plutôt d'avis que le système de santé québécois est à rebâtir.

La clinique médicale est le lieu qui accueille la plus grande proportion d'usagers; 87,6 % d'entre eux y ont consulté un professionnel au cours des douze mois précédant l'enquête. L'hôpital arrive au deuxième rang, avec une proportion d'usagers de 67,4 % et le CLSC est au troisième rang avec une proportion de 26 %.

La satisfaction des usagers augmente avec l'âge. En comparaison des personnes âgées de 25 à 44 ans, celles qui ont 65 ans et plus sont plus nombreuses à se dire satisfaites, et ce, quel que soit le lieu de la consultation de référence (92 % c. 98,6 % dans un hôpital, 95,6 % c. 98,8 % dans une clinique médicale et 94 % c. 98,2 % dans un CLSC).

Résultats fort encourageants

Le président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, monsieur Michel Fontaine, accueille avec satisfaction les résultats de cette enquête et félicite tous les employés du réseau pour ces résultats fort encourageants. « Pour l'ensemble des 32 000 employés, gestionnaires et médecins du réseau dans la région, il est très stimulant de constater le niveau de satisfaction très élevé des usagers. Bien qu'il reste encore des améliorations à mettre en place, ces résultats nous indiquent que nous sommes sur la bonne voie », a indiqué monsieur Fontaine.

Ce dernier s'est particulièrement réjoui de constater les taux élevés de satisfaction enregistrés dans les régions de l'Est du Québec, des partenaires de premier plan faisant partie du bassin naturel de desserte des établissements surspécialisés de Québec. « Nous nous réjouissons de voir que nos partenaires du Réseau universitaire intégré de santé de l'Université Laval (RUIS-UL) comme le Bas-Saint-Laurent, la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Chaudières-Appalaches et le Saguenay-Lac-Saint-Jean ont également obtenu d'excellents taux de satisfaction », a souligné monsieur Fontaine.

Du travail constant d'amélioration

Bien que les résultats de cette enquête soient satisfaisants, les établissements de la région et l'Agence poursuivent leurs efforts pour améliorer les services à la population, notamment en termes d'accessibilité.

« L'accès à la chirurgie à l'intérieur des délais médicalement prescrits constitue un chantier majeur auquel la région s'affaire actuellement. Le nombre de patients hors délai a chuté de façon colossale au cours des dernières années. Par exemple, à la fin de 2002-2003, on comptait 2 856 patients hors délai en attente d'une chirurgie de la cataracte dans la région. En ce moment, au Centre universitaire de l'œil de Québec, à l'Hôpital du Saint-Sacrement, on ne dénombre aucun patient hors délai », a expliqué Michel Fontaine.

Par ailleurs, les efforts de consolidation des services médicaux de première ligne se poursuivent sur le territoire de la Capitale-Nationale. La région compte actuellement 17 groupes de médecine de famille (GMF); une dizaine de projets supplémentaires de GMF sont présentement en chantier. De plus, la région compte quatre cliniques-réseau qui offrent à la population des services de professionnels de la santé sur des horaires étendus. Deux nouvelles cliniques-réseau devraient ouvrir leurs portes au cours des prochains mois. L'objectif est d'atteindre 8 cliniques-réseau pour le territoire.

Les travaux de rénovation et d'agrandissement de l'urgence de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus sont en cours; à terme, ces rénovations permettront d'ajouter 15 civières supplémentaires par rapport à la capacité actuelle de cette urgence. Il s'agit d'un investissement total de 22,5 M\$. L'Hôpital du Saint-Sacrement fait également l'objet de rénovations en ce moment à l'urgence psychiatrique. Rappelons que les urgences de l'Hôpital Saint-François d'Assise et du Centre hospitalier de l'Université Laval ont également bénéficié d'investissements majeurs au cours des dernières années.

Des efforts importants ont également permis de libérer, dans les centres hospitaliers de la région, depuis quatre ans 150 lits de soins de courte durée qui étaient occupés par des patients en attente d'hébergement. Cette mesure a pour effet d'augmenter l'accessibilité aux soins de courte durée dans la région.

« L'ensemble de ces mesures contribue directement à améliorer la qualité des services offerts à la population de la région. Cependant, c'est le travail sans relâche de l'ensemble du personnel du réseau de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale qui est mis en lumière par les résultats de cette enquête parmi toutes ces mesures », a conclu monsieur Fontaine.

-30-

Source : Pierre Lafleur
Directeur des affaires corporatives et des communications
Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale
Tél. : (418) 525-1452