



**L'ÉVOLUTION DE L'ORGANISATION ET DE LA PERFORMANCE  
DES SERVICES DE PREMIÈRE LIGNE (2005-2010) DANS  
DEUX RÉGIONS DU QUÉBEC : MONTRÉAL ET MONTÉRÉGIE**

# **Rapport descriptif de l'enquête populationnelle sur l'expérience de soins pour la région de Montréal**

**Février 2012**

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL /  
DIRECTION DE SANTÉ PUBLIQUE

INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC /  
DIRECTION DE L'ANALYSE ET DE L'ÉVALUATION DES SYSTÈMES DE SOINS ET SERVICES

Québec 



# Rapport descriptif de l'enquête populationnelle sur l'expérience de soins pour la région de Montréal

ÉQUIPE SANTÉ DES POPULATIONS ET SERVICES DE SANTÉ

SECTEUR SERVICES PRÉVENTIFS EN MILIEU CLINIQUE  
DIRECTION DE SANTÉ PUBLIQUE,  
AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL,

ET

DIRECTION DE L'ANALYSE ET DE L'ÉVALUATION DES SYSTÈMES DE SOINS ET SERVICES  
INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC

FÉVRIER 2012

## AUTEURS

Odette Lemoine<sup>1,2</sup>, Brigitte Simard<sup>1,2</sup>, Sylvie Provost<sup>1,2,3</sup>, Jean-Frédéric Levesque<sup>1,2,3</sup>, Raynald Pineault<sup>1,2,3</sup>, Pierre Tousignant<sup>1,2,3</sup>

## ÉQUIPE DE RECHERCHE

### Coordonnatrice de projet

Audrey Couture<sup>1,2</sup>

### Chercheurs principaux

Jean-Frédéric Levesque<sup>1,2,3</sup>, Raynald Pineault<sup>1,2,3</sup>, Pierre Tousignant<sup>1,2,3</sup>

### Co-chercheurs et professionnels de recherche

Sylvie Provost<sup>1,2,3</sup>, Roxane Borgès Da Silva<sup>1,2,4</sup>, Odette Lemoine<sup>1,2</sup>, Brigitte Simard<sup>1,2</sup>, Marjolaine Hamel<sup>1,2</sup>, Alexandre Prud'Homme<sup>1,2</sup>, Sarah Descôteaux<sup>1,2</sup>, Dominique Grimard<sup>1,2</sup>, Michel Fournier<sup>1,8</sup>, Danièle Roberge<sup>5,6</sup>, Mylaine Breton<sup>5,6</sup>, Jean-Louis Denis<sup>7</sup>, Marie-Dominique Beaulieu<sup>3,8</sup>, Debbie Feldman<sup>1,2,8</sup>, Paul Lamarche<sup>8</sup>, Jeannie Haggerty<sup>4,9</sup>, Josée Côté<sup>3,8</sup>

### Co-décideurs

Denis A. Roy<sup>2</sup>, Mylène Drouin<sup>1</sup>, Louis Côté<sup>10</sup>, François Goulet<sup>12</sup>

### Comité consultatif

Richard Lessard<sup>1</sup>, Ginette Côté<sup>13</sup>, Pierre Bergeron<sup>2</sup>, Yolaine Galarneau<sup>13</sup>, Frédéric Abergeil<sup>10</sup>, Louise Quesnel<sup>11</sup>, Jacques Ricard<sup>11</sup>, Diane Watson<sup>14</sup>, Brian Hutchison<sup>15</sup>, Frederick Burge<sup>16</sup>, William Hogg<sup>17</sup>, Greg Webster<sup>18</sup>, Kevin Barclay<sup>19</sup>, Suzanne Durand<sup>20</sup>, Patricia Caris<sup>13</sup> et Serge Dulude<sup>21</sup>

### Soutien à la réalisation et édition

Mireille Paradis<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

<sup>2</sup> Institut national de santé publique du Québec

<sup>3</sup> Centre de recherche du Centre hospitalier de l'Université de Montréal

<sup>4</sup> Université McGill

<sup>5</sup> Centre de recherche de l'Hôpital Charles LeMoine

<sup>6</sup> Université de Sherbrooke

<sup>7</sup> École nationale d'administration publique (ÉNAP)

<sup>8</sup> Université de Montréal

<sup>9</sup> Centre de recherche du Centre hospitalier St-Mary

<sup>10</sup> Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

<sup>11</sup> Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie

<sup>12</sup> Collège des médecins du Québec

<sup>13</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec

<sup>14</sup> Bureau of health information, New South Wales, Australia

<sup>15</sup> McMaster University

<sup>16</sup> Dalhousie University

<sup>17</sup> Université d'Ottawa

<sup>18</sup> Institut canadien d'information sur la santé (ICIS)

<sup>19</sup> Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé (FCRSS)

<sup>20</sup> Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec

<sup>21</sup> Fédération des médecins omnipraticiens du Québec

## Organismes subventionnaires et partenaires

Cette recherche a bénéficié de subventions des Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC) et du Fonds de recherche du Québec – Santé (FRQS) en partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS). Elle bénéficie également de l'appui financier des Agences de la santé et des services sociaux (ASSS) de Montréal et de la Montérégie, et de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). Le projet a reçu l'appui de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec et du Collège des médecins du Québec.

Le projet a reçu une approbation de conformité éthique du Comité d'éthique de la recherche de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, à titre de comité principal. La nature multicentrique du projet de recherche implique une approbation de conformité éthique de tous les comités d'éthique de la recherche au sein de chacun des Centres de santé et des services sociaux des territoires à l'étude.

Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur les sites Internet de la Direction de santé publique ([www.dsp.santemontreal.qc.ca/dossiers\\_thematiques/services\\_preventifs/thematique/sante\\_des\\_populations\\_et\\_services\\_de\\_sante/documenta tion.html](http://www.dsp.santemontreal.qc.ca/dossiers_thematiques/services_preventifs/thematique/sante_des_populations_et_services_de_sante/documenta tion.html)) et de l'INSPQ ([www.inspq.qc.ca/publications/](http://www.inspq.qc.ca/publications/)).

Les reproductions à des fins d'étude privée ou de recherche sont autorisées en vertu de l'article 29 de la Loi sur le droit d'auteur. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du gouvernement du Québec qui détient les droits exclusifs de propriété intellectuelle sur ce document. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande au guichet central du Service de la gestion des droits d'auteur des Publications du Québec à l'aide d'un formulaire en ligne accessible à l'adresse suivante : <http://www.droitauteur.gouv.qc.ca/autorisation.php>, ou en écrivant un courriel à : [droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca](mailto:droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca).

Les données contenues dans le document peuvent être citées, à condition d'en mentionner la source.

DÉPÔT LÉGAL – 2<sup>e</sup> TRIMESTRE 2012  
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC  
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA  
ISBN : 978-2-550-64942-7 (VERSION IMPRIMÉE)  
ISBN : 978-2-550-64943-4 (PDF)

© Gouvernement du Québec (2012)

## TABLE DES MATIÈRES

<b>LISTE DES FIGURES</b> .....	<b>III</b>
<b>LE PROJET <i>ÉVOLUTION</i> ET SES DIFFÉRENTS VOILETS</b> .....	<b>1</b>
<b>1 L'UTILISATION DES SERVICES PAR LA POPULATION</b> .....	<b>3</b>
1.1 Hospitalisations.....	3
1.2 Visites à l'urgence.....	4
1.3 Consultation auprès d'un médecin en CLSC.....	5
1.4 Consultation auprès d'un médecin en clinique médicale ou en cabinet.....	6
1.5 Source habituelle de soins de 1 <sup>re</sup> ligne.....	6
1.6 Durée de fréquentation de la source habituelle de soins.....	6
1.7 Médecin de famille.....	6
<b>2 LES BESOINS DE SERVICES NON COMBLÉS</b> .....	<b>9</b>
<b>3 L'EXPÉRIENCE DE SOINS AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES</b> .....	<b>11</b>
3.1 L'accessibilité de premier contact.....	11
3.2 L'accessibilité économique.....	12
3.3 L'accessibilité temporelle et spatiale.....	15
3.4 L'accessibilité d'accommodation.....	19
3.5 La continuité d'affiliation.....	21
3.6 La continuité informationnelle.....	22
3.7 La globalité.....	24
3.8 La réactivité.....	25
3.9 Les résultats de soins.....	26
3.10 En résumé.....	28
3.10.1 En 2010.....	28
3.10.2 Comparaison 2005-2010.....	29
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>31</b>
<b>ANNEXE</b> .....	<b>33</b>



## LISTE DES FIGURES

Figure 1	Proportion de personnes ayant été hospitalisées au moins une fois au cours des deux dernières années par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées).....	4
Figure 2	Proportion de personnes ayant eu au moins une visite à l'urgence au cours des deux dernières années par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées).....	5
Figure 3	Proportion de personnes ayant un médecin de famille par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées).....	7
Figure 4	Proportion de personnes ayant eu un besoin de services non comblé au cours des six derniers mois par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées).....	9
Figure 5	Score d'accessibilité de premier contact au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées) .....	12
Figure 6	Score d'accessibilité économique au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées).....	13
Figure 7	Proportion de répondants ayant eu, à un moment ou un autre, à payer pour recevoir des services à leur source habituelle de soins par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées).....	14
Figure 8	Proportion de répondants qui considèrent faibles ou très faibles les coûts reliés aux soins reçus à leur source habituelle de soins par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées).....	15
Figure 9	Proportion de répondants ayant un rendez-vous avec un médecin dans un délai de moins de deux semaines par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées).....	17
Figure 10	Proportion de répondants ayant un rendez-vous avec un médecin dans un délai de moins de 24 heures en cas de besoins urgents par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées).....	18
Figure 11	Score d'accessibilité d'accommodation au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées) .....	20
Figure 12	Score de continuité d'affiliation au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées).....	21
Figure 13	Score de continuité informationnelle au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées) .....	23
Figure 14	Score de globalité au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées).....	25
Figure 15	Score de réactivité au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées).....	26
Figure 16	Score des résultats de soins au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées).....	27
Figure 17	Classification des territoires de CSSS selon les scores d'expérience de soins, Montréal, 2010 (données pondérées) .....	28

Figure 18 Classification des territoires de CSSS selon le nombre de scores  
d'expérience de soins qui affichent une détérioration entre 2005 et 2010,  
Montréal (données pondérées) ..... 30



## LE PROJET *ÉVOLUTION* ET SES DIFFÉRENTS VOLETS

Au début de 2005, l'équipe Santé des populations et services de santé, qui est une équipe conjointe de la Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal et de l'Institut national de santé publique du Québec, a mené une étude dans les deux régions les plus peuplées du Québec (Montréal et Montérégie) pour évaluer l'association entre les modèles organisationnels de 1<sup>re</sup> ligne prévalant à cette époque et l'expérience de soins de la population. En suite à cette première étude, une deuxième étude a été entreprise en 2010. Son but est de comprendre l'évolution des modèles organisationnels de 1<sup>re</sup> ligne et leur performance relative à travers le processus de réforme (de 2005 à 2010) et d'évaluer les facteurs aux niveaux organisationnel et contextuel qui sont associés à la transformation des modèles d'organisation de 1<sup>re</sup> ligne et à leur performance. Plus spécifiquement, les objectifs du projet *Évolution* sont :

1. d'évaluer l'ampleur et la direction du changement organisationnel de même que la migration entre les modèles d'organisation de 1<sup>re</sup> ligne de 2005 à 2010, aux niveaux de l'organisation des services de 1<sup>re</sup> ligne et des réseaux locaux, tel qu'exprimé par : a) la prévalence et la configuration locale des modèles organisationnels de 1<sup>re</sup> ligne; b) la conformité des organisations de 1<sup>re</sup> ligne à un idéal-type de caractéristiques organisationnelles défini de façon normative; c) le niveau de collaboration entre les organisations de 1<sup>re</sup> ligne à l'intérieur et à l'extérieur du réseau local;
2. de déterminer l'association entre ces changements dans les organisations de 1<sup>re</sup> ligne et les facteurs liés à l'implantation des réseaux locaux et les politiques visant à promouvoir de nouvelles formes d'organisation de 1<sup>re</sup> ligne, de même que les facteurs concernant la réceptivité des organisations de 1<sup>re</sup> ligne et l'influence des associations professionnelles;
3. d'examiner l'association entre ces changements organisationnels et les différents indicateurs de performance de la 1<sup>re</sup> ligne (couverture, processus et résultats de soins) aux niveaux de la clientèle des organisations et de la population du réseau local.

Cette étude consiste donc en trois enquêtes interreliées et hiérarchiquement nichées. D'abord, une enquête populationnelle est menée auprès d'un échantillon d'adultes sélectionnés aléatoirement parmi la population de deux régions peuplées du Québec. Cette enquête évalue l'affiliation des patients aux organisations de 1<sup>re</sup> ligne, leur niveau d'utilisation des services, divers attributs de leur expérience de soins, les services préventifs reçus, ainsi que la perception de besoins non comblés. Puis, une enquête auprès des organisations de 1<sup>re</sup> ligne évalue les aspects liés à leur vision, leur structure organisationnelle, leur niveau de ressources et leurs caractéristiques de pratique clinique ainsi qu'à la réorganisation des services de santé de 1<sup>re</sup> ligne. Cette information servira à développer une taxonomie des organisations en utilisant une approche mixte d'analyse factorielle et d'analyse par composante principale. Enfin, une troisième enquête consiste à apprécier le contexte organisationnel à l'intérieur duquel les différents modèles d'organisation de 1<sup>re</sup> ligne évoluent.

Le présent rapport porte sur les résultats de l'enquête populationnelle dans la région de Montréal seulement, concernant l'utilisation des services par la population, la présence de besoins de services non comblés et l'appréciation de l'expérience de soins des répondants

ayant une source habituelle de soins de 1<sup>re</sup> ligne. Les résultats sont présentés pour l'ensemble des répondants montréalais et pour chacun des territoires de CSSS, en comparant les valeurs obtenues en 2010 à celles obtenues en 2005.

Rappelons que l'enquête téléphonique a été réalisée de mars à août 2010 auprès de 9 180 adultes de 18 ans et plus résidant à Montréal (N = 4 794) et en Montérégie (N = 4 386). Le taux de réponse obtenu est de 55,6 % pour l'ensemble des deux régions (52,7 % à Montréal et 59,3 % en Montérégie). Le taux de réponse par territoire de CSSS varie de 41,2 % à 63,9 %. Le nombre final de répondants par territoire de CSSS varie de 378 à 421. Les considérations méthodologiques liées à la réalisation de cette étude sont présentées dans le rapport méthodologique<sup>1</sup> de l'enquête populationnelle, de même que la description du profil sociodémographique des répondants et ce, globalement, par région et par territoire de CSSS.

---

<sup>1</sup> Lemoine O, Simard B, Provost S, Levesque J-F, Pineault R, Tousignant P. « Rapport méthodologique de l'enquête populationnelle sur l'expérience de soins à Montréal et en Montérégie », Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal et Institut national de santé publique du Québec, Rapport juillet 2011.

## 1 L'UTILISATION DES SERVICES PAR LA POPULATION

Les données relatives aux hospitalisations et aux visites à l'urgence au cours des deux dernières années sont décrites dans cette section, pour Montréal et par territoire de CSSS, de même que celles relatives aux consultations auprès d'omnipraticiens en CLSC et en clinique médicale. Nous y présentons aussi certaines caractéristiques de fréquentation de la source habituelle de soins identifiée par les répondants, de même que certaines données sur l'affiliation à un médecin de famille. L'ensemble des données de cette section est présenté au tableau A1 en annexe.

### 1.1 HOSPITALISATIONS

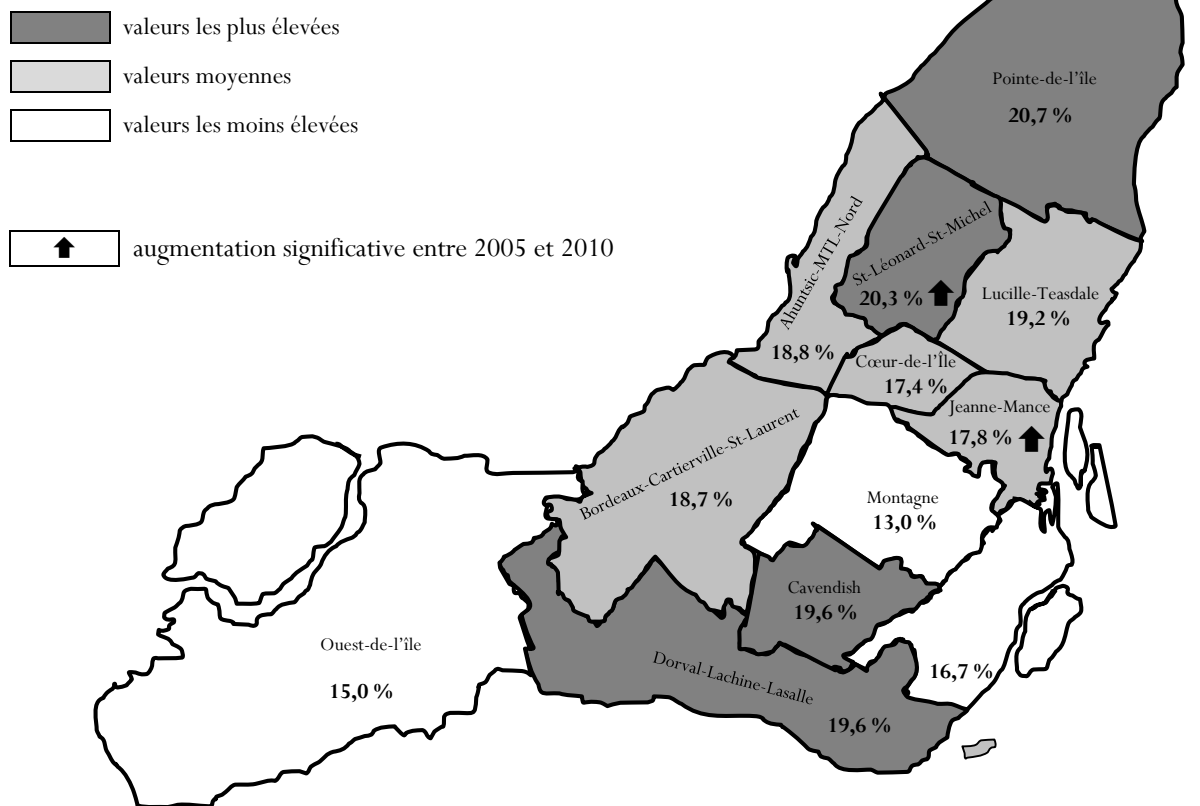
À Montréal, la proportion de personnes ayant été hospitalisées au moins une fois au cours des deux dernières années est significativement plus importante en 2010 qu'en 2005 (17,8 % contre 14,6 %). Cette proportion augmente de façon significative entre 2005 et 2010 dans deux territoires de CSSS. Il s'agit des territoires du :

- CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel avec 14,3 % en 2005 contre 20,3 % en 2010;
- CSSS Jeanne-Mance avec 10,4 % en 2005 contre 17,8 % en 2010.

Ces données sont présentées pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A1 en annexe.

En 2010, la proportion de personnes ayant été hospitalisées au moins une fois au cours des deux dernières années varie d'un territoire à l'autre passant de 13,0 % dans le territoire du CSSS de la Montagne à 20,7 % dans celui du CSSS de la Pointe-de-l'Île. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 1.

## Au moins une hospitalisation



**Figure 1** Proportion de personnes ayant été hospitalisées au moins une fois au cours des deux dernières années par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)

### 1.2 VISITES À L'URGENCE

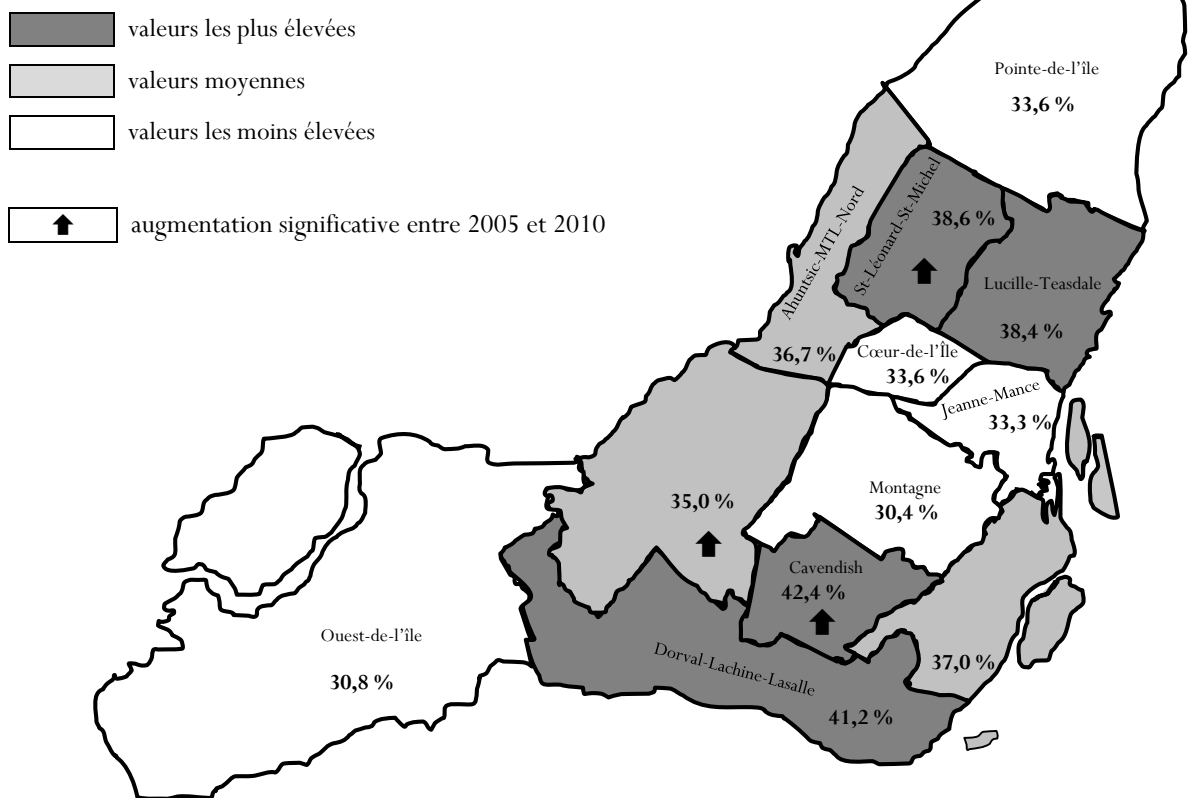
La proportion de personnes ayant eu au moins une visite à l'urgence au cours des deux dernières années à Montréal est significativement plus importante en 2010 qu'en 2005 avec une valeur de 35,4 % contre 30,3 % en 2005. Cette proportion augmente de façon significative entre 2005 et 2010 dans trois territoires de CSSS. Il s'agit des territoires du :

- CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel avec 28,1 % en 2005 contre 38,6 % en 2010;
- CSSS de Cavendish avec 29,3 % en 2005 contre 42,4 % en 2010;
- CSSS de Bordeaux-Cartierville - St-Laurent avec 24,3 % en 2005 contre 35,0 % en 2010.

Ces données sont présentées pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A1 en annexe.

En 2010, la proportion de personnes ayant eu au moins une visite à l'urgence au cours des deux dernières années varie d'un territoire à l'autre passant de 30,4 % dans le territoire du CSSS de la Montagne à 42,4 % dans celui de Cavendish. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 2.

## Au moins une visite à l'urgence



**Figure 2** Proportion de personnes ayant eu au moins une visite à l'urgence au cours des deux dernières années par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)

### 1.3 CONSULTATION AUPRÈS D'UN MÉDECIN EN CLSC

La proportion de personnes ayant consulté un omnipraticien en CLSC au moins une fois au cours des deux dernières années est légèrement plus faible en 2010 qu'en 2005 (20,3 % contre 22,1 %). Lorsqu'on s'attarde à ces données par territoire de CSSS, aucun territoire n'affiche de différence significative entre 2005 et 2010 et les résultats en 2010 varient de 11,8 % dans le territoire du CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle à 28,3 % dans celui du CSSS de la Pointe-de-l'Île. Voir le détail de ces données au tableau A1 en annexe.

#### **1.4 CONSULTATION AUPRÈS D'UN MÉDECIN EN CLINIQUE MÉDICALE OU EN CABINET**

La proportion de personnes ayant consulté un omnipraticien en cabinet ou en clinique médicale au cours des deux dernières années est similaire en 2010 et en 2005 (78,4 % contre 79,1 %). Toutefois, lorsqu'on s'attarde à ces données par territoire de CSSS, on note une différence significative entre 2005 et 2010 dans deux territoires, soit celui du CSSS de Bordeaux-Cartierville - St-Laurent avec une proportion passant de 78,4 % en 2005 à 85,7 % en 2010 et celui du CSSS de St-Léonard et St-Michel où la proportion diminue de 79,9 % en 2005 à 73,6 % en 2010. Enfin, entre les territoires, les proportions varient de 72,8 % dans le territoire du CSSS de la Montagne à 85,7 % dans celui de Bordeaux-Cartierville - St-Laurent. Voir le détail de ces données au tableau A1 en annexe.

#### **1.5 SOURCE HABITUELLE DE SOINS DE 1<sup>RE</sup> LIGNE**

À Montréal, la proportion de personnes qui ont déclaré que leur source habituelle de soins de 1<sup>re</sup> ligne est un CLSC ou une UMF (Unité de médecine familiale) est similaire en 2010 et 2005 (7,4 % contre 8,2 %). Toutefois, certains territoires de CSSS se distinguent sur ce point; il s'agit du CSSS de l'Ouest-de-l'Île avec, en 2010, une proportion de 2,8 % (2,3 % en 2005) et les territoires des CSSS du Sud-Ouest - Verdun et Jeanne-Mance avec, respectivement une proportion de 11,5 % (15,0 % en 2005) et 15,0 % (13,3 % en 2005).

Les proportions obtenues dans les territoires de CSSS en ce qui concerne la proportion de personnes dont la source habituelle de soins de 1<sup>re</sup> ligne est une clinique médicale ou un cabinet se démarquent peu entre elles; cette proportion est de 64,2 % en 2010 pour la région. Le même commentaire s'applique à la proportion de personnes n'ayant pas utilisé de services de santé au cours des deux dernières années. Cette proportion est de 17,9 % pour la région en 2010. Voir le détail de ces données au tableau A1 en annexe.

#### **1.6 DURÉE DE FRÉQUENTATION DE LA SOURCE HABITUELLE DE SOINS**

La proportion de personnes qui consultent à leur source habituelle de soins depuis moins de 2 ans est significativement moins importante en 2010 qu'en 2005 à Montréal (14,9 % contre 17,4 %).

Seul le territoire du CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel affiche une différence significative entre 2005 et 2010 et ce, dans le sens d'une augmentation de la durée de fréquentation de la source; en effet, 62,0 % des répondants de ce territoire fréquentent leur source habituelle de soins depuis plus de 5 ans en 2010 contre 51,4 % en 2005. Voir le détail de ces données au tableau A1 en annexe.

#### **1.7 MÉDECIN DE FAMILLE**

À Montréal, la proportion de personnes déclarant avoir un médecin de famille est significativement plus importante en 2010 qu'en 2005 (70,7 % contre 64,1 %).

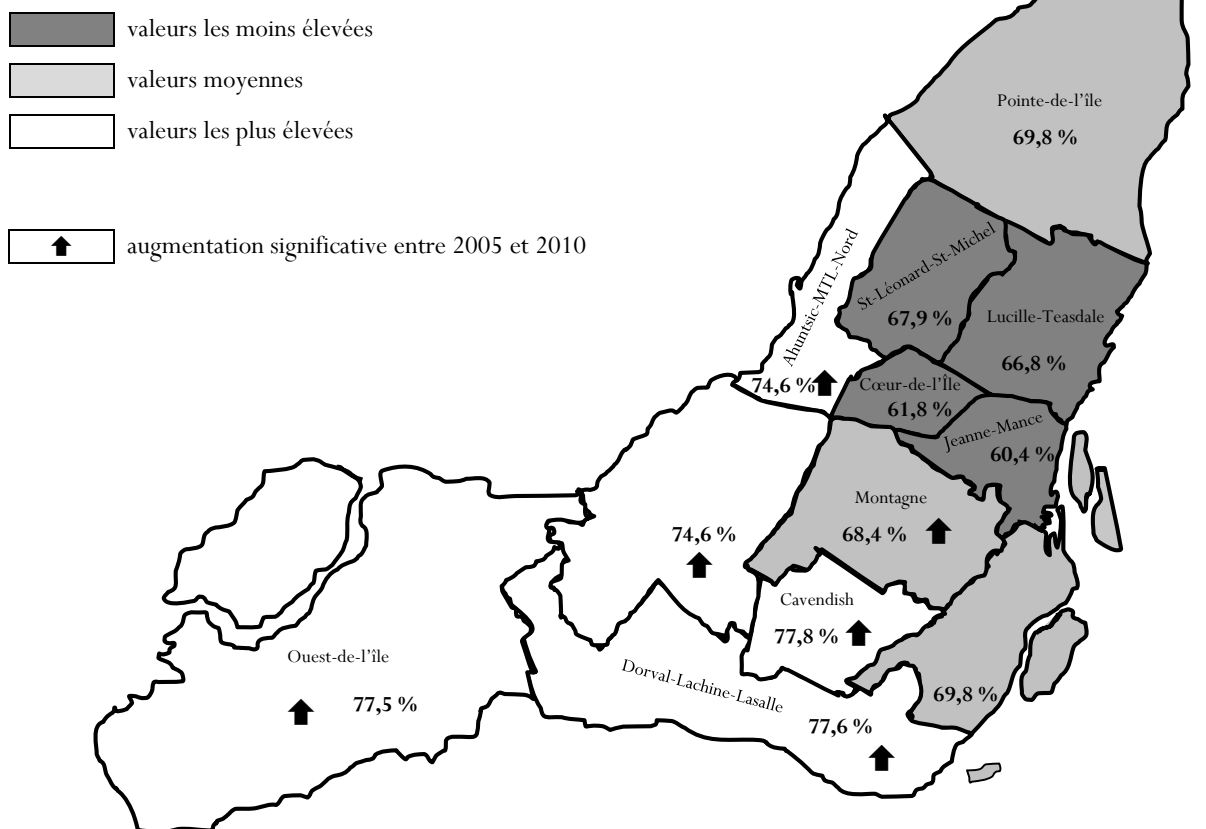
Cette proportion augmente de façon significative entre 2005 et 2010 dans huit territoires de CSSS. Il s'agit des territoires du :

- CSSS de l'Ouest-de-l'Île avec 68,8 % en 2005 contre 77,5 % en 2010;
- CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle avec 69,2 % en 2005 contre 77,6 % en 2010;
- CSSS de la Montagne avec 59,5 % en 2005 contre 68,4 % en 2010;
- CSSS Cavendish avec 69,9 % en 2005 contre 77,8 % en 2010;
- CSSS de Bordeaux-Cartierville - St-Laurent avec 64,9 % en 2005 contre 74,6 % en 2010;
- CSSS d'Ahunatic et Montréal-Nord avec 62,3 % en 2005 contre 74,6 % en 2010.

Ces données sont présentées pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A1 en annexe.

En 2010, la proportion de personnes ayant un médecin de famille varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 60,4 % dans le territoire du CSSS Jeanne-Mance à 77,8 % dans celui du CSSS Cavendish. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 3.

## A un médecin de famille



**Figure 3** Proportion de personnes ayant un médecin de famille par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)



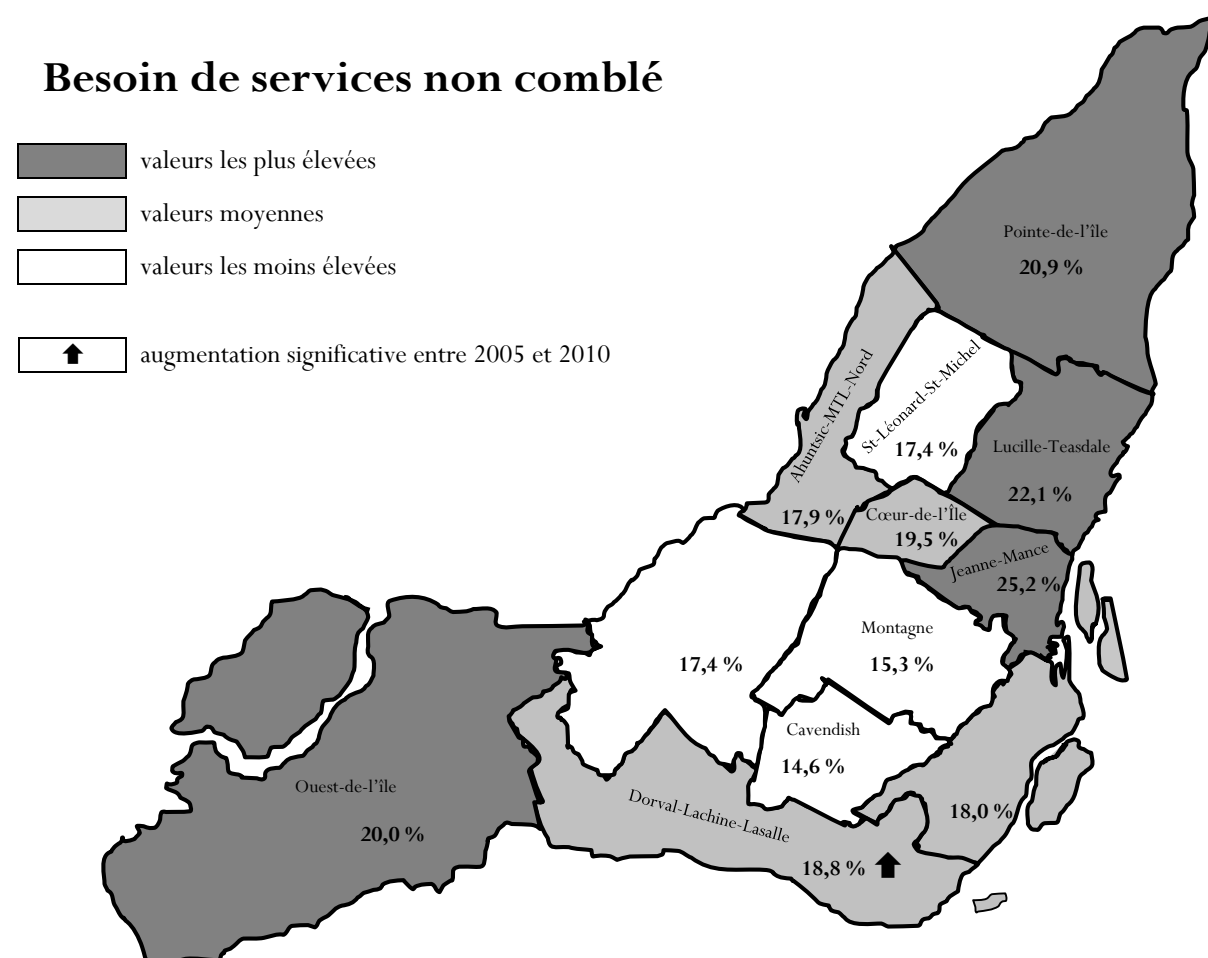


## 2 LES BESOINS DE SERVICES NON COMBLÉS

Une personne ayant perçu le besoin de recevoir des services médicaux, mais n'ayant pas obtenu ces services, présente un besoin non comblé de services de santé.

À Montréal, la proportion de personnes rapportant avoir eu un tel besoin au cours des six derniers mois est statistiquement identique en 2010 et 2005 (19,0 % contre 18,4 %). Toutefois, cette proportion varie de façon significative entre 2005 et 2010 dans le territoire de CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle avec une valeur passant de 13,1 % en 2005 à 18,8 % en 2010. Ces données sont présentées pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A2 en annexe.

En 2010, au niveau des territoires de CSSS, cette proportion varie de 14,6 % (CSSS Cavendish) à 25,2 % (CSSS Jeanne-Mance). Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 4.



**Figure 4** Proportion de personnes ayant eu un besoin de services non comblé au cours des six derniers mois par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)



### **3 L'EXPÉRIENCE DE SOINS AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES**

Les résultats présentés dans ce chapitre ne concernent que les utilisateurs de services ayant identifié une source habituelle de soins de 1<sup>re</sup> ligne, soit 70,7 % des répondants montréalais. Est décrite dans cette section leur expérience de soins, au cours des deux années précédant l'enquête, à leur source habituelle de soins de 1<sup>re</sup> ligne. L'expérience de soins est évaluée en termes d'accessibilité (premier contact, économique, temporelle et accommodation), de continuité (affiliation et informationnelle), de globalité, de réactivité et de résultats de soins. Les scores sont obtenus par la sommation des réponses aux items les composant, ramenée sur une échelle de 10. Plus le score est élevé, plus l'appréciation de l'expérience de soins est favorable. Les items qui composent chaque score sont présentés aux tableaux en annexe.

#### **3.1 L'ACCESSIBILITÉ DE PREMIER CONTACT**

Dans cette étude, une organisation de santé est considérée accessible si elle peut être facilement utilisée, c'est-à-dire s'il y a peu de barrières géographiques, organisationnelles, économiques ou culturelles à son utilisation.

L'accessibilité de premier contact concerne la première consultation médicale effectuée suite à l'identification d'un besoin de services et à la recherche de soins initiée par la personne.

À Montréal, le score d'accessibilité de premier contact est semblable en 2010 et en 2005 et demeure relativement faible avec des valeurs de 5,7 et 5,6 respectivement. La même situation est notée dans chaque territoire de CSSS; en effet, la valeur du score en 2010 est statistiquement identique à celle de 2005 dans tous les territoires de CSSS.

En 2010, le score d'accessibilité de premier contact varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 5,2 dans le territoire du CSSS de l'Ouest-de-l'Île à 6,0 dans celui du CSSS Lucille-Teasdale. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 5.

L'ensemble de ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « toujours » à chacun des items qui composent ce score, sont présentés pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A3 en annexe.

## Score d'accessibilité de premier contact

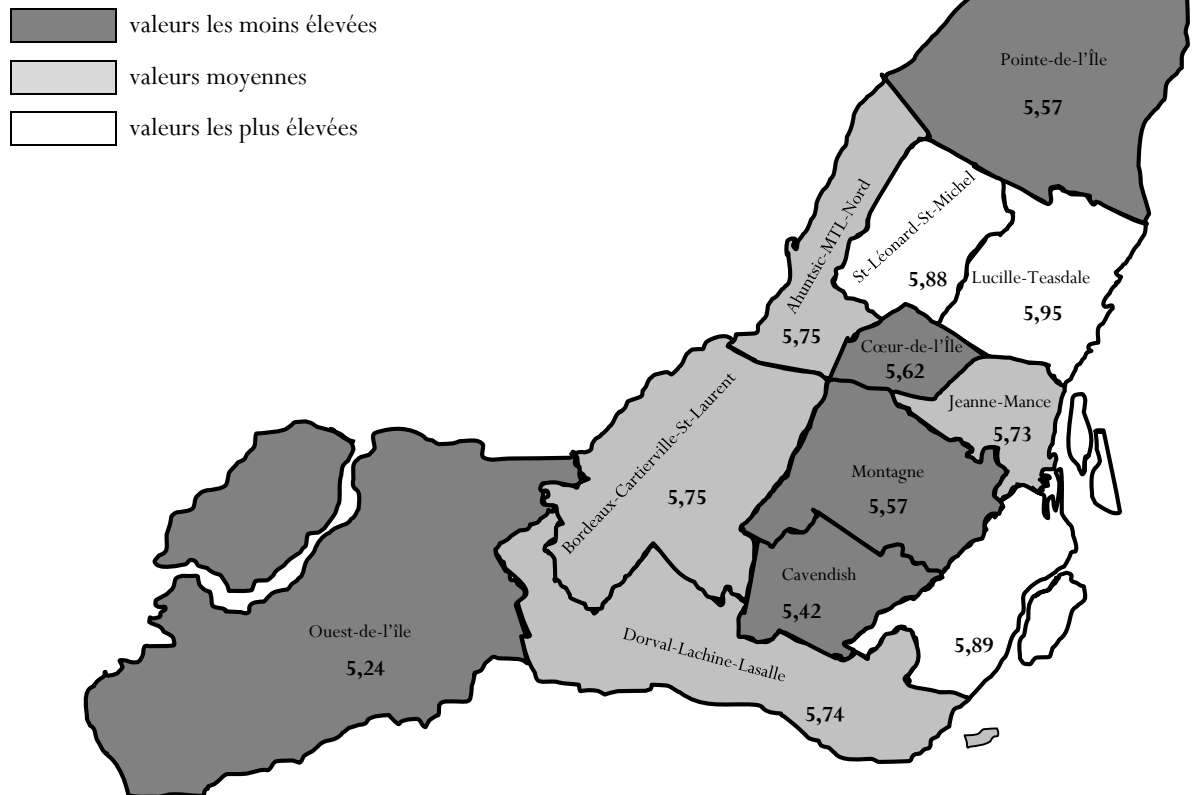


Figure 5 Score d'accessibilité de premier contact au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)

### 3.2 L'ACCESSIBILITÉ ÉCONOMIQUE

Dans cette étude, une bonne accessibilité économique signifie que les personnes n'ont pas à payer de frais pour recevoir des services de santé de 1<sup>re</sup> ligne.

Bien que demeurant élevé, le score d'accessibilité économique à Montréal est significativement moins élevé en 2010 qu'en 2005 (8,7 contre 8,9). On note aussi une diminution statistiquement significative de l'accessibilité économique dans 10 territoires de CSSS, soit les territoires du :

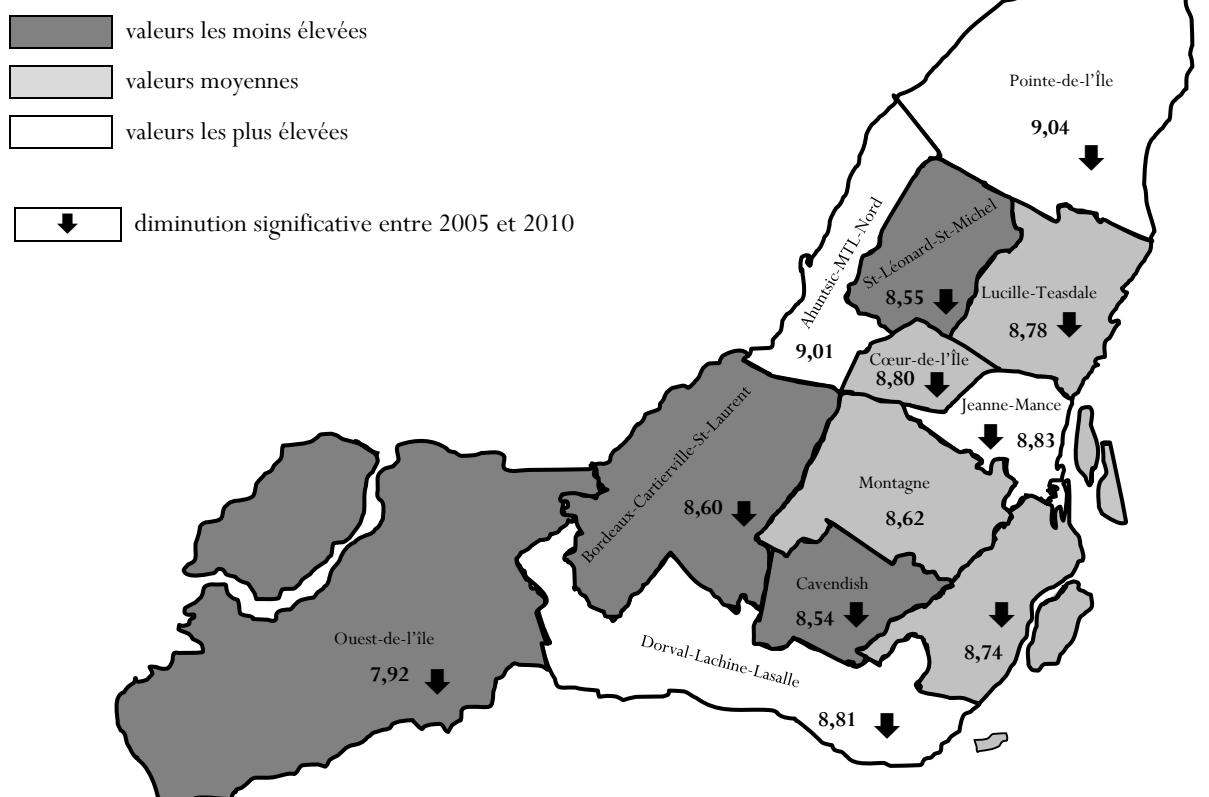
- CSSS de l'Ouest-de-l'Île avec 8,3 en 2005 contre 7,9 en 2010;
- CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle avec 9,0 en 2005 contre 8,8 en 2010;
- CSSS du Sud-Ouest-Verdun avec 9,1 en 2005 contre 8,7 en 2010;
- CSSS de la Pointe-de-l'Île avec 9,2 en 2005 contre 9,0 en 2010;
- CSSS Lucille-Teasdale avec 9,1 en 2005 contre 8,8 en 2010;
- CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel avec 9,0 en 2005 contre 8,6 en 2010;
- CSSS Cavendish avec 8,9 en 2005 contre 8,5 en 2010;

- CSSS Jeanne-Mance avec 9,0 en 2005 contre 8,8 en 2010;
- CSSS de Bordeaux-Cartierville - St-Laurent avec 8,9 en 2005 contre 8,6 en 2010;
- CSSS Cœur-de-l'Île avec 9,1 en 2005 contre 8,8 en 2010.

En 2010, le score d'accessibilité économique varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 7,9 dans le territoire du CSSS de l'Ouest-de-l'Île à 9,0 dans celui du CSSS de la Pointe-de-l'Île. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 6.

L'ensemble de ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « jamais » à chacun des items qui composent ce score, sont présentés pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A4 en annexe.

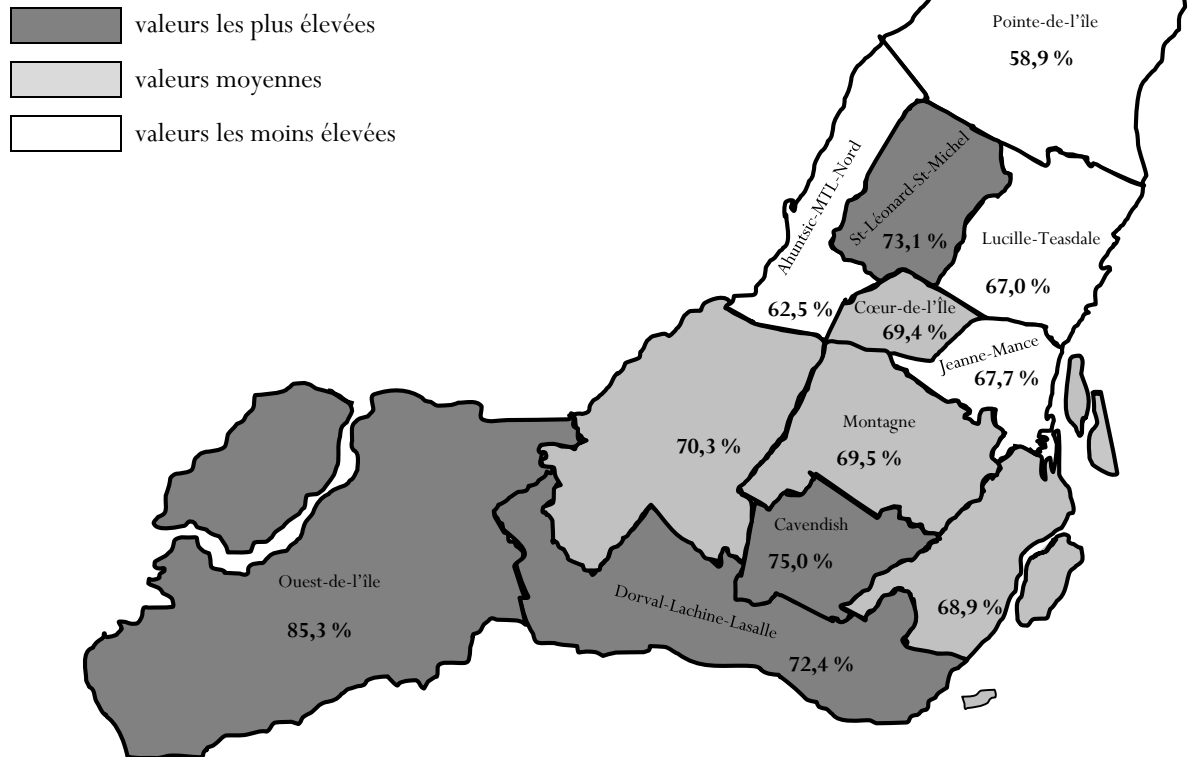
## Score d'accessibilité économique



**Figure 6** Score d'accessibilité économique au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)

Globalement, c'est 70,1 % des utilisateurs montréalais ayant une source habituelle de soins de 1<sup>re</sup> ligne qui ont eu, à un moment ou un autre, à payer pour recevoir des services à leur source habituelle de soins en 2010. Toutefois ces proportions varient passablement d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 58,9 % dans le territoire du CSSS de Pointe-de-l'Île à 85,3 % dans celui de l'Ouest-de-l'Île. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 7 et au tableau A5 en annexe.

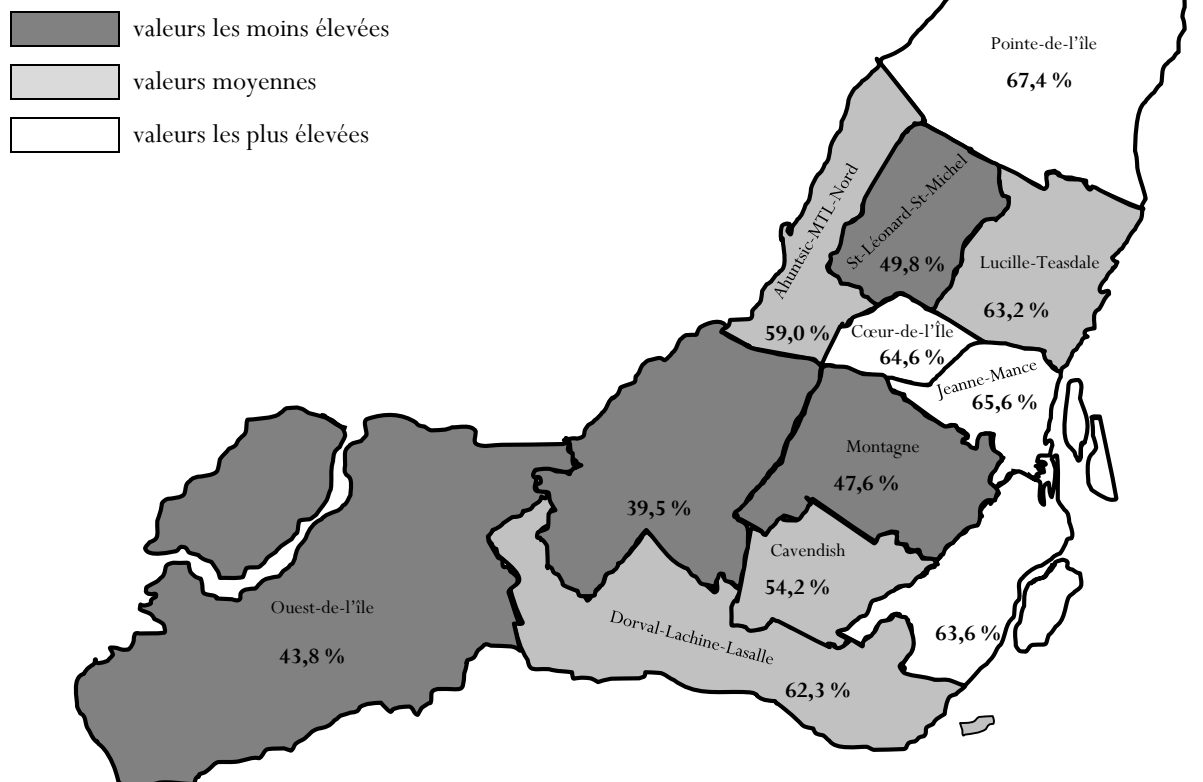
## Ont payé des frais à leur source de soins



**Figure 7** Proportion de répondants ayant eu, à un moment ou un autre, à payer pour recevoir des services à leur source habituelle de soins par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)

À Montréal, parmi les personnes qui ont eu à défrayer des coûts pour recevoir des services de santé de 1<sup>re</sup> ligne à leur source habituelle de soins, 56,3 % considèrent que ces frais sont faibles ou très faibles. Ici aussi, les proportions varient d'un territoire de CSSS à l'autre passant de 39,5 % dans celui du CSSS de Bordeaux-Cartierville - St-Laurent à 67,4 % dans le territoire du CSSS de la Pointe-de-l'Île. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 8 et au tableau A5 en annexe.

## Coûts évalués faibles ou très faibles



**Figure 8** Proportion de répondants qui considèrent faibles ou très faibles les coûts liés aux soins reçus à leur source habituelle de soins par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)

### 3.3 L'ACCESSIBILITÉ TEMPORELLE ET SPATIALE

Deux questions portaient sur l'accessibilité temporelle et spatiale : le temps d'attente pour avoir un rendez-vous avec le médecin et le temps de déplacement requis pour se rendre à la source habituelle de soins. Aucun score global n'est calculé pour cette dimension de l'accessibilité.

Le temps d'attente pour avoir un rendez-vous avec le médecin a augmenté entre 2005 et 2010. En effet, 42,1 % des répondants peuvent avoir un rendez-vous avec un médecin à leur source habituelle de soins en moins de deux semaines alors que c'était le cas de 57,7 % des personnes en 2005. Trois personnes sur 10 doivent même attendre un mois ou plus avant d'avoir un rendez-vous.

Ces données excluent les personnes qui consultent toujours sans rendez-vous (soit 32,7 % des utilisateurs montréalais de services de 1<sup>re</sup> ligne en 2005 et 31,0 % en 2010 – voir l'item B5 au tableau A3 en annexe) ou qui ont toujours un rendez-vous pré-fixés (5,5 % des

utilisateurs en 2005 et 9,1 % en 2010 – voir le détail par territoire de CSSS au tableau A6 en annexe).

Une diminution statistiquement significative de la proportion des répondants pouvant obtenir un rendez-vous en moins de deux semaines est notée dans neuf des 12 territoires de CSSS, soit :

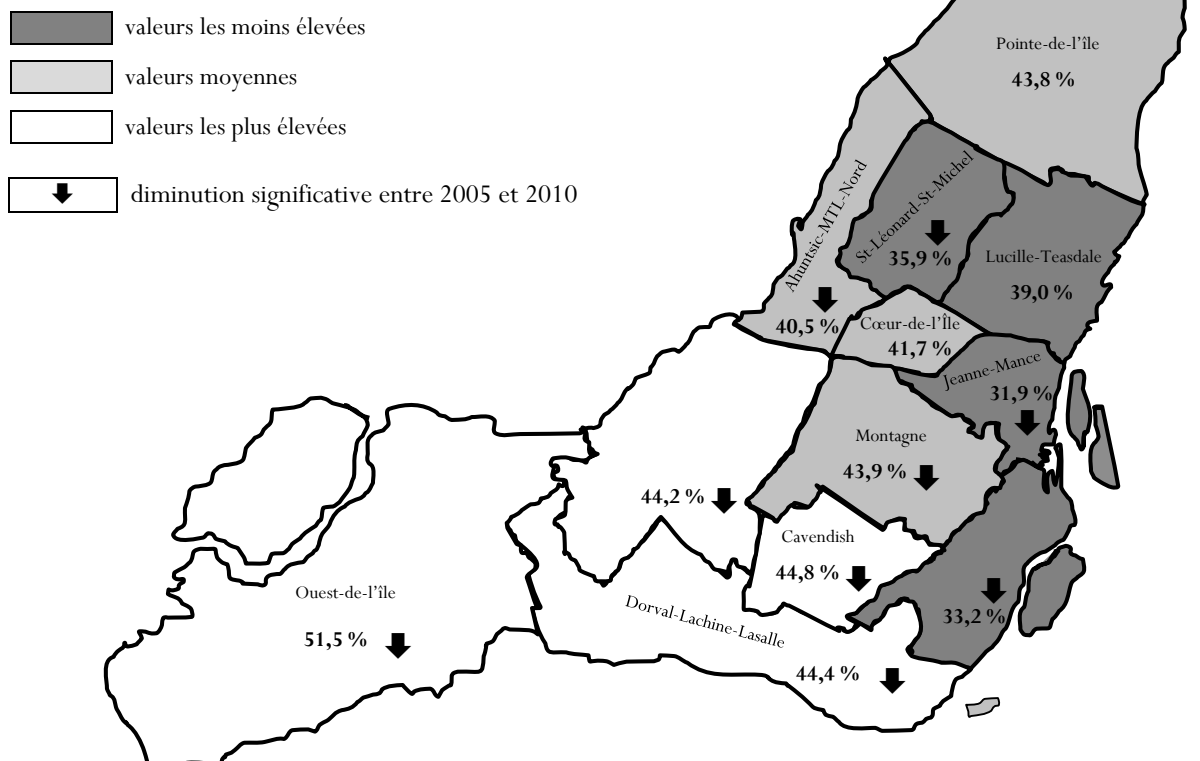
- CSSS de l'Ouest-de-l'Île : 60,4 % en 2005 contre 51,5 % en 2010;
- CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle : 67,4 % en 2005 contre 44,4 % en 2010;
- CSSS du Sud-Ouest-Verdun : 48,8 % en 2005 contre 33,2 % en 2010;
- CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel : 63,0 % en 2005 contre 35,9 % en 2010;
- CSSS de la Montagne : 58,7 % en 2005 contre 43,9 % en 2010;
- CSSS Cavendish : 72,8 % en 2005 contre 44,8 % en 2010;
- CSSS Jeanne-Mance : 45,3 % en 2005 contre 31,9 % en 2010;
- CSSS de Bordeaux-Cartierville - St-Laurent : 64,8 % en 2005 contre 44,2 % en 2010;
- CSSS d'Ahunatic et Montréal-Nord : 58,6 % en 2005 contre 40,5 % en 2010.

En 2010, ces proportions varient d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 31,9 % dans le territoire du CSSS Jeanne-Mance à 51,5 % dans celui du CSSS de l'Ouest-de-l'Île. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 et les variations entre 2005 et 2010 sont présentés à la figure 9.

L'ensemble de ces données est présenté pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A6 en annexe.



## RV avec un médecin en moins de 2 semaines



**Figure 9** Proportion de répondants ayant un rendez-vous avec un médecin dans un délai de moins de deux semaines par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)

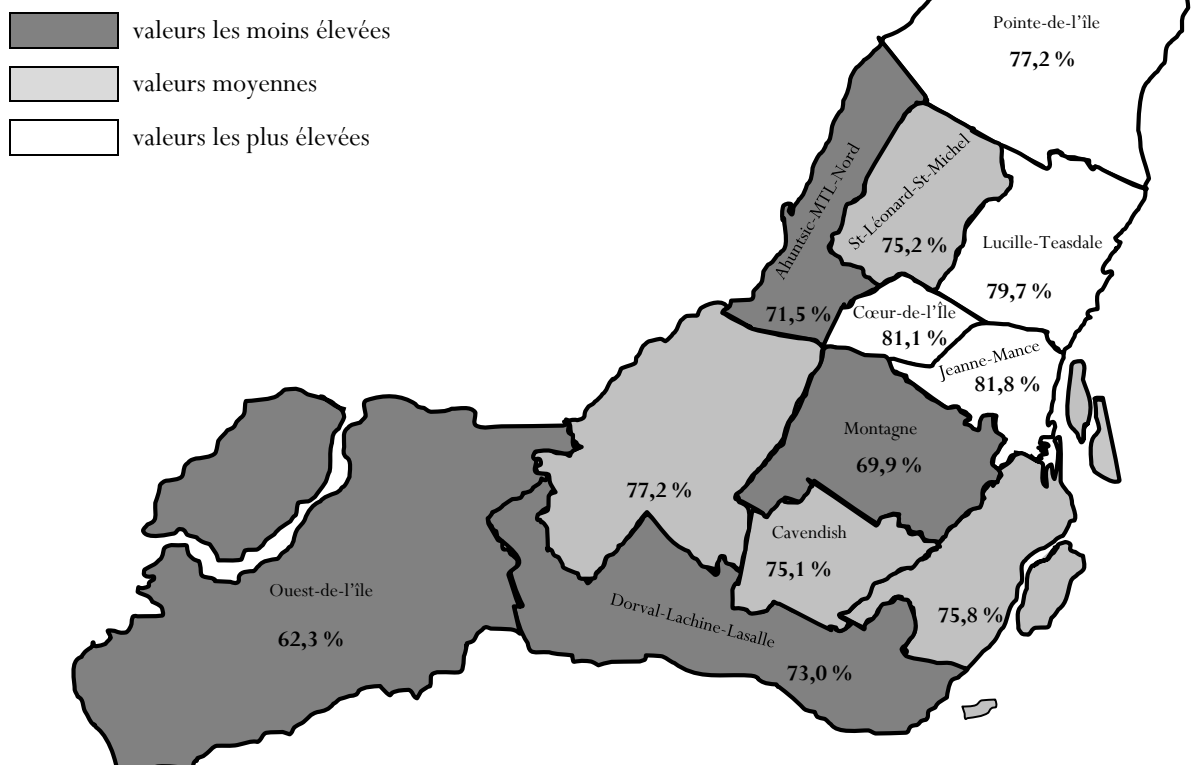
En ce qui concerne le temps requis pour se rendre à la source habituelle de soins, les répondants montréalais qui ont moins de 15 minutes de déplacement à faire pour se rendre à leur clinique sont moins nombreux en 2010 qu'en 2005 (respectivement 55,1 % et 58,8 %). Ils sont aussi plus nombreux en 2010 qu'en 2005 à devoir se déplacer 30 minutes et plus pour se rendre à leur clinique (12,7 % contre 7,7 %). Une augmentation statistiquement significative du temps requis pour se rendre à la source habituelle de soins est notée dans sept des 12 territoires de CSSS (voir le détail des données au tableau A6 en annexe). Il s'agit des territoires du :

- CSSS de l'Ouest-de-l'Île;
- CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle;
- CSSS du Sud-Ouest - Verdun;
- CSSS de la Pointe-de-l'Île;
- CSSS Lucille-Teasdale;
- CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel;
- CSSS d'Ahunstic et Montréal-Nord.

À Montréal, en 2010, 43,4 % des utilisateurs de services de 1<sup>re</sup> ligne considèrent que le délai d'attente pour avoir un rendez-vous avec le médecin est long ou très long. Il n'y a pas de différence significative sur ce point entre les territoires de CSSS (voir les données détaillées au tableau A7 en annexe).

Par ailleurs, il a aussi été demandé aux répondants ayant une source habituelle de soins d'indiquer combien de temps était nécessaire pour qu'ils puissent y voir un médecin en cas de besoin de soins immédiats ou urgents. À Montréal, 74,4 % des utilisateurs de services (parmi ceux qui ont vécu une telle situation) ont dit qu'un délai de moins de 24 heures était suffisant. Toutefois, ces proportions varient d'un territoire de CSSS à l'autre passant de 62,3 % dans celui de l'Ouest-de-l'Île à 81,8 % dans le territoire du CSSS Jeanne-Mance. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 10 et au tableau A7 en annexe.

## RV avec un médecin en moins de 24 heures pour urgence



**Figure 10** Proportion de répondants ayant un rendez-vous avec un médecin dans un délai de moins de 24 heures en cas de besoins urgents par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)

### **3.4 L'ACCESSIBILITÉ D'ACCOMMODATION**

L'accessibilité d'accommodation fait référence à la facilité d'accès à la source de soins (heures d'ouverture adéquates, facilité à parler avec quelqu'un au téléphone, etc.).

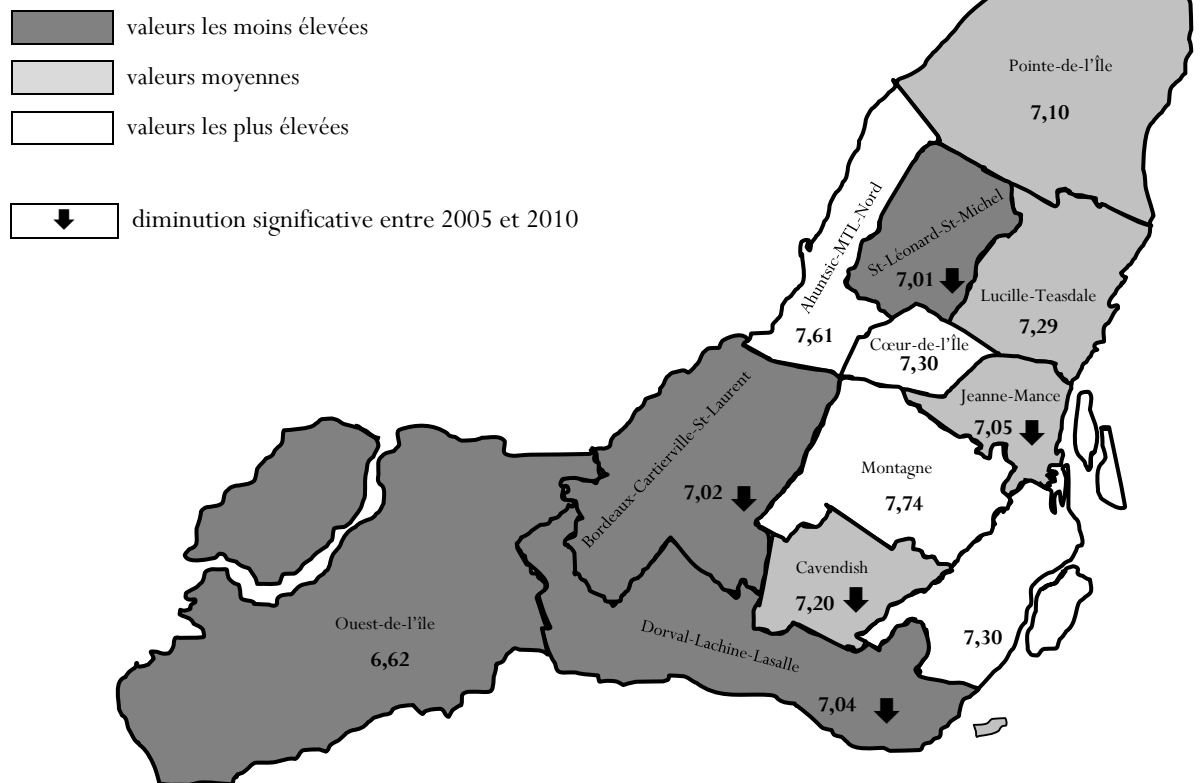
À Montréal, le score d'accessibilité d'accommodation est significativement moins élevé en 2010 qu'en 2005 (7,2 contre 7,6). On note aussi une diminution statistiquement significative de l'accessibilité d'accommodation dans cinq territoires de CSSS, soit les territoires du :

- CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle avec 8,0 en 2005 contre 7,0 en 2010;
- CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel avec 7,8 en 2005 contre 7,0 en 2010;
- CSSS Cavendish avec 8,0 en 2005 contre 7,2 en 2010;
- CSSS Jeanne-Mance avec 7,6 en 2005 contre 7,1 en 2010;
- CSSS de Bordeaux-Cartierville - St-Laurent avec 7,7 en 2005 contre 7,0 en 2010.

En 2010, le score d'accessibilité d'accommodation varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 6,6 dans le territoire du CSSS de l'Ouest-de-l'Île à 7,7 dans celui du CSSS de la Montagne. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010, de même que les variations entre 2005 et 2010, sont présentés à la figure 11.

L'ensemble de ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « beaucoup » à chacun des items qui composent ce score, sont présentés pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A8 en annexe.

## Score d'accessibilité d'accommodation



**Figure 11** Score d'accessibilité d'accommodation au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)

Deux items ont été ajoutés en 2010 pour évaluer d'autres aspects de l'accessibilité d'accommodation. Il s'agit de la localisation de la clinique et de la facilité à obtenir un rendez-vous à cette clinique. Les données détaillées sont présentées au tableau A9 en annexe.

Ainsi, en 2010, huit Montréalais sur 10 considèrent que leur clinique est proche ou très proche de leur résidence. La variation de cette proportion entre les territoires de CSSS est peu importante. Par ailleurs, un peu plus de la moitié des répondants montréalais sont *beaucoup en accord* avec l'énoncé *Il est facile d'obtenir un rendez-vous à cet endroit*. Cette proportion varie d'un territoire de CSSS à l'autre passant de 43,4 % dans le territoire du CSSS de l'Ouest-de-l'Île à 61,9 % dans celui du CSSS de Cavendish.

### 3.5 LA CONTINUITÉ D'AFFILIATION

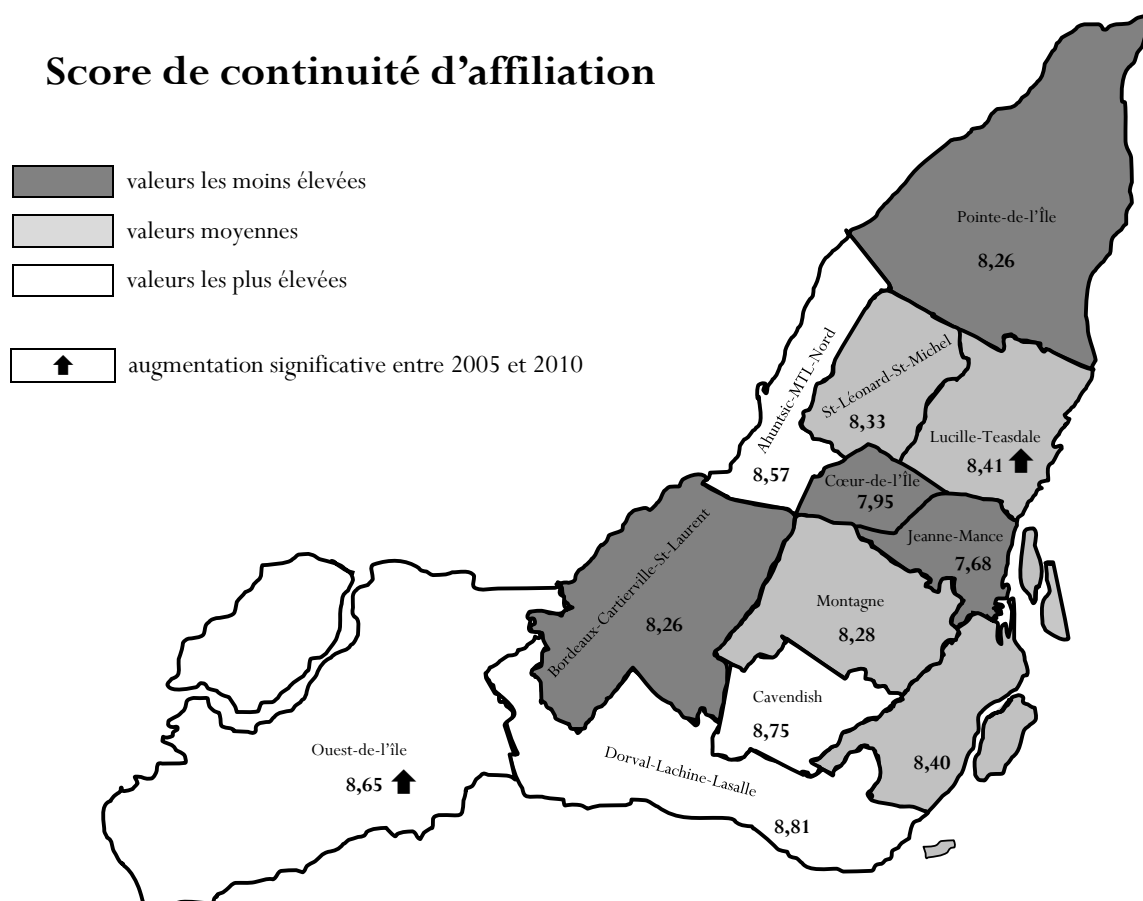
La continuité d'affiliation réfère à la stabilité dans le temps de la relation entre le patient et les professionnels de la source habituelle de soins. À Montréal, le score de continuité d'affiliation est significativement plus élevé en 2010 qu'en 2005 (8,4 contre 8,1).

Une amélioration statistiquement significative de la continuité d'affiliation est notée dans deux territoires de CSSS, soit les territoires du :

- CSSS de l'Ouest-de-l'Île avec 8,0 en 2005 contre 8,7 en 2010;
- CSSS Lucille-Teasdale avec 7,5 en 2005 contre 8,4 en 2010.

En 2010, le score de continuité d'affiliation varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 7,7 dans le territoire du CSSS Jeanne-Mance à 8,8 dans celui du CSSS de Dorval-Lachine-Lasalle. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010, de même que les variations entre 2005 et 2010, sont présentés à la figure 12.

L'ensemble de ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « toujours » à chacun des items qui composent ce score, sont présentés pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A10 en annexe.



**Figure 12** Score de continuité d'affiliation au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)

### **3.6 LA CONTINUITÉ INFORMATIONNELLE**

La continuité informationnelle qualifie la circulation de l'information entre les épisodes de soins ou entre les différents lieux où sont offerts les services; elle ne concerne donc que les personnes qui ont passé des tests de laboratoire ou qui ont eu une consultation auprès de spécialistes suite à une référence d'un médecin de leur source habituelle de soins.

L'ensemble des données discutées dans cette section est présenté pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A11 en annexe.

Notons d'abord que les proportions de personnes ayant eu de telles références ne changent pas entre 2005 et 2010; 64,4 % avaient passé des tests de laboratoire en 2005 contre 66,1 % en 2010 et 41,8 % avaient vu un spécialiste suite à une référence du médecin en 2005 contre 43,4 % en 2010. La même situation est observée pour ces valeurs entre 2005 et 2010 au niveau des territoires de CSSS. Seul le territoire du CSSS d'Ahunatic et Montréal-Nord affiche un changement quant à la proportion de personnes ayant été référées pour des tests de laboratoire (61,5 % en 2005 contre 72,0 % en 2010). Pour les références auprès de spécialistes, deux territoires de CSSS affichent un changement entre les deux années, soit le territoire du CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle (34,5 % en 2005 contre 51,4 % en 2010) et celui du CSSS Cœur-de-l'Île (41,6 % en 2005 contre 33,1 % en 2010).

Par ailleurs, aucune différence significative n'est notée entre les territoires de CSSS, en 2010, quant à la proportion des personnes pour lesquelles des tests de laboratoire ou des examens radiologiques ont été prescrits. Ce n'est toutefois pas le cas pour les références auprès de spécialistes. Cette proportion varie en effet d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 33,1 % dans le territoire du CSSS Cœur-de-l'Île à 51,7 % dans celui du CSSS du Sud-Ouest - Verdun.

#### **Le score de continuité informationnelle**

Le score de continuité informationnelle n'a pas changé entre 2010 et 2005 avec une valeur à Montréal de 7,3 en 2005 et de 7,4 en 2010. La même situation est notée dans chacun des territoires de CSSS de l'île.

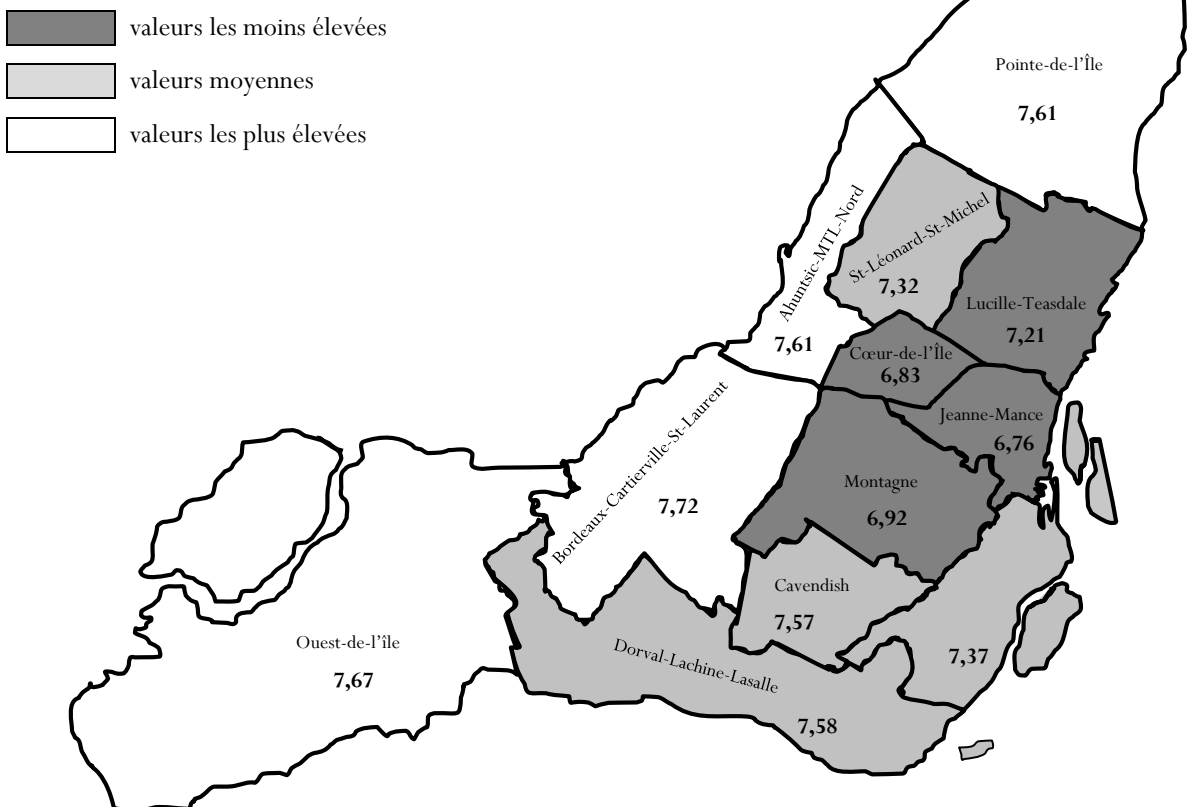
En 2010, le score de continuité informationnelle varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 6,8 dans le territoire du CSSS Jeanne-Mance à 7,7 dans celui du CSSS de Bordeaux-Cartierville - St-Laurent. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 13.

Ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « toujours » à chacun des items qui composent ce score, sont présentées pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A11 en annexe.

En 2010, le fait que le médecin soit au courant des résultats de tests ou d'examen ou de la consultation chez le spécialiste a aussi été évalué. Les données sont présentées au tableau A12 en annexe. À noter que les personnes qui n'avaient pas encore revu leur médecin sont exclues de ces analyses.

Ainsi, 82,3 % des répondants montréalais rapportent que leur médecin est toujours au courant des résultats de leurs tests ou examens lorsqu'ils le revoient. Cette proportion varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 73,8 % dans le territoire du CSSS Cœur-de-l'Île à 88,6 % dans celui du CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel.

## Score de continuité informationnelle



**Figure 13** Score de continuité informationnelle au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)

En ce qui concerne les résultats de la visite chez un spécialiste, 68,2 % des répondants montréalais notent que leur médecin est toujours au courant des résultats de ces consultations. Il n'y a pas de différence significative entre les territoires de CSSS.

Par ailleurs, les références chez des professionnels de la santé autres que des médecins (nutritionniste ou physiothérapeute, par exemple) ont été investiguées en 2010. Ainsi, 18,6 % des répondants montréalais ont eu une telle référence au cours des deux années précédant l'enquête. Ici encore, aucune différence significative n'est notée entre les territoires de CSSS.

Enfin, il a été demandé aux répondants qui avaient eu au moins une de ces références (tests ou examens, consultation chez un spécialiste ou chez un autre professionnel de la santé) si, à leur source habituelle de soins, on les avait aidés à prendre des rendez-vous pour ces consultations. Quatre personnes sur dix ont répondu qu'elles n'avaient *jamais* été aidées par la clinique pour ces prises de rendez-vous et, ici encore, il n'y a pas de différence significative entre les territoires de CSSS. Voir le détail de ces données au tableau A12 en annexe.

### 3.7 LA GLOBALITÉ

La globalité correspond à l'ensemble des services requis pour répondre à la majorité des besoins de santé courants d'une communauté. Elle peut être générée par la disponibilité dans une organisation de tous les services nécessaires pour le patient ou par l'assurance de l'accès à d'autres services dans d'autres organisations.

À Montréal, le score de globalité est significativement moins élevé en 2010 qu'en 2005 (7,7 contre 8,2). Une diminution statistiquement significative de la globalité est aussi notée dans huit territoires de CSSS, soit les territoires du :

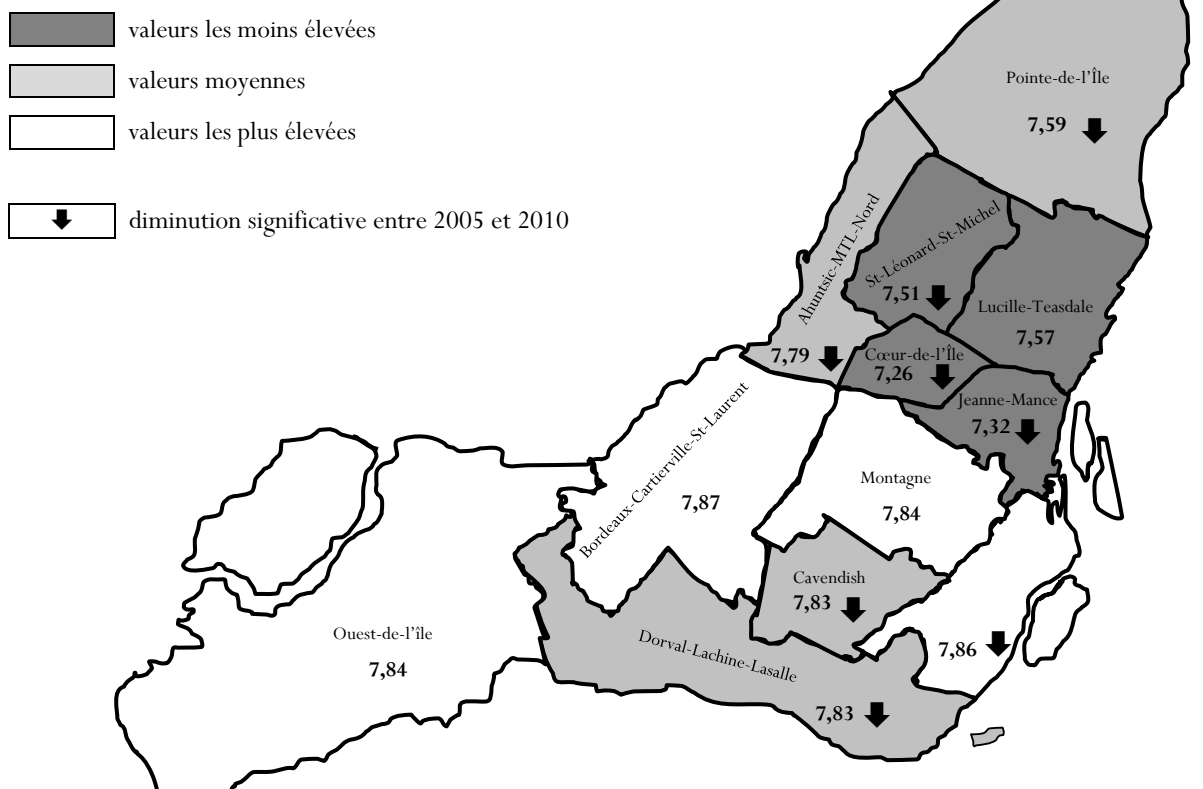
- CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle avec 8,5 en 2005 contre 7,8 en 2010;
- CSSS du Sud-Ouest-Verdun avec 8,3 en 2005 contre 7,9 en 2010;
- CSSS de la Pointe-de-l'Île avec 8,3 en 2005 contre 7,6 en 2010;
- CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel avec 8,1 en 2005 contre 7,5 en 2010;
- CSSS Cavendish avec 8,5 en 2005 contre 7,8 en 2010;
- CSSS Jeanne-Mance avec 8,1 en 2005 contre 7,3 en 2010;
- CSSS Cœur-de-l'Île avec 8,0 en 2005 contre 7,3 en 2010;
- CSSS d'Ahunatic et Montréal-Nord avec 8,3 en 2005 contre 7,8 en 2010.

En 2010, le score de globalité varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 7,3 dans le territoire du CSSS Cœur-de-l'Île à 7,9 dans ceux du CSSS de Bordeaux-Cartierville - St-Laurent et du CSSS du Sud-Ouest - Verdun. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010, de même que les variations entre 2005 et 2010, sont présentés à la figure 14.

L'ensemble de ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « beaucoup » à chacun des items qui composent ce score, sont présentés pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A13 en annexe.



## Score de globalité



**Figure 14** Score de globalité au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)

### 3.8 LA RÉACTIVITÉ

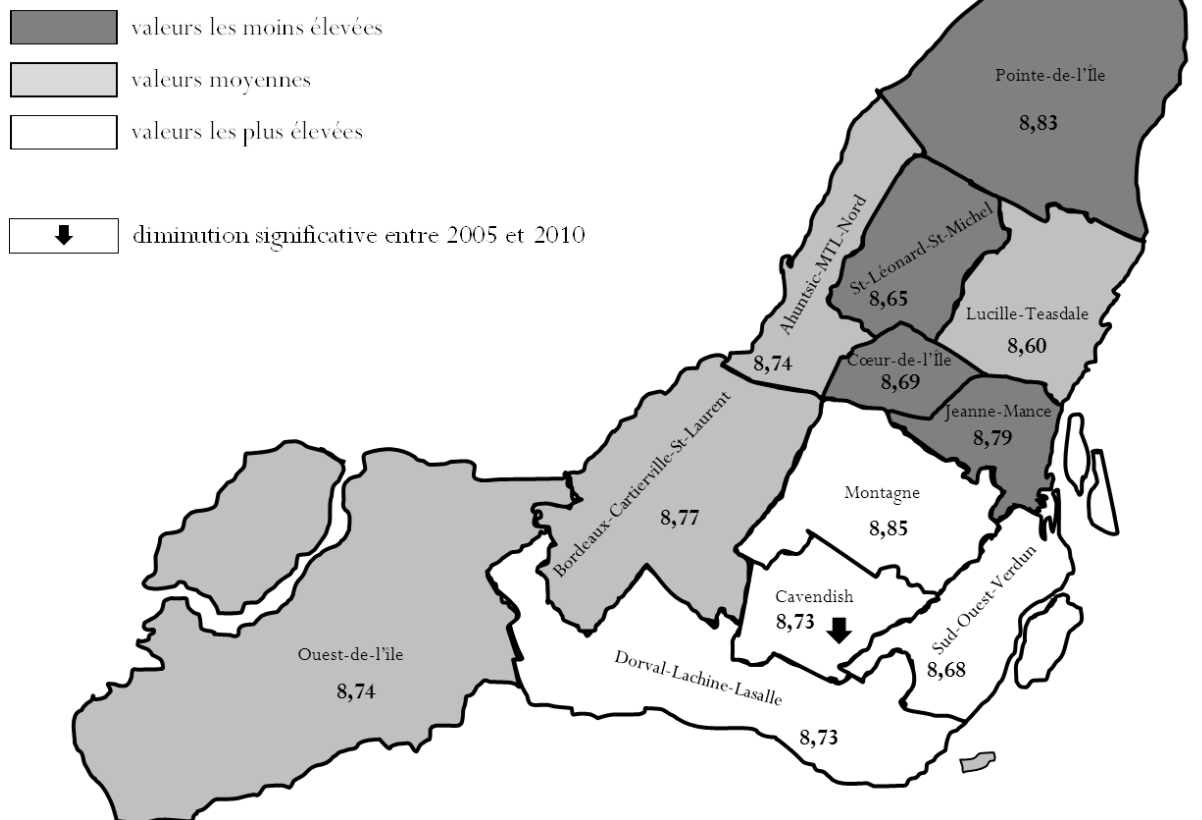
La réactivité se définit comme la réponse aux attentes légitimes de la personne en ce qui a trait aux éléments ou actions non reliés à l'aspect technique des traitements, tels le respect des personnes et l'attention accordée aux patients.

À Montréal, le score global de réactivité est très élevé et pratiquement identique en 2005 et 2010 (8,8 et 8,7). La même situation est notée dans chacun des territoires de CSSS de la région sauf dans celui du CSSS Cavendish où on note une diminution significative de ce score passant 9,1 en 2005 à 8,7 en 2010.

En 2010, le score de réactivité varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 8,6 dans le territoire du CSSS Lucille-Teasdale à 8,9 dans celui du CSSS de la Montagne. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010 est présenté à la figure 15.

L'ensemble de ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « toujours » à chacun des items qui composent ce score, sont présentés pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A14 en annexe.

## Score de réactivité



**Figure 15** Score de réactivité au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)

Un item a été ajouté en 2010 pour connaître l'évaluation des répondants quant au délai d'attente entre l'heure prévue du rendez-vous et le moment où ils rencontrent le médecin (voir les données détaillées au tableau A15 en annexe). Ainsi 37,1 % des répondants montréalais estiment que le délai d'attente dans le bureau du médecin est long ou très long et il n'y a pas de différence significative entre les territoires de CSSS.

### 3.9 LES RÉSULTATS DE SOINS

Dans cette étude, les résultats de soins sont les effets ou les conséquences des services sur la santé des personnes. Ces effets incluent tant les conséquences directes sur l'état de santé perçu que les conséquences sur les connaissances relatives à la santé de même que les résultats intermédiaires telle l'adoption de comportement de santé.

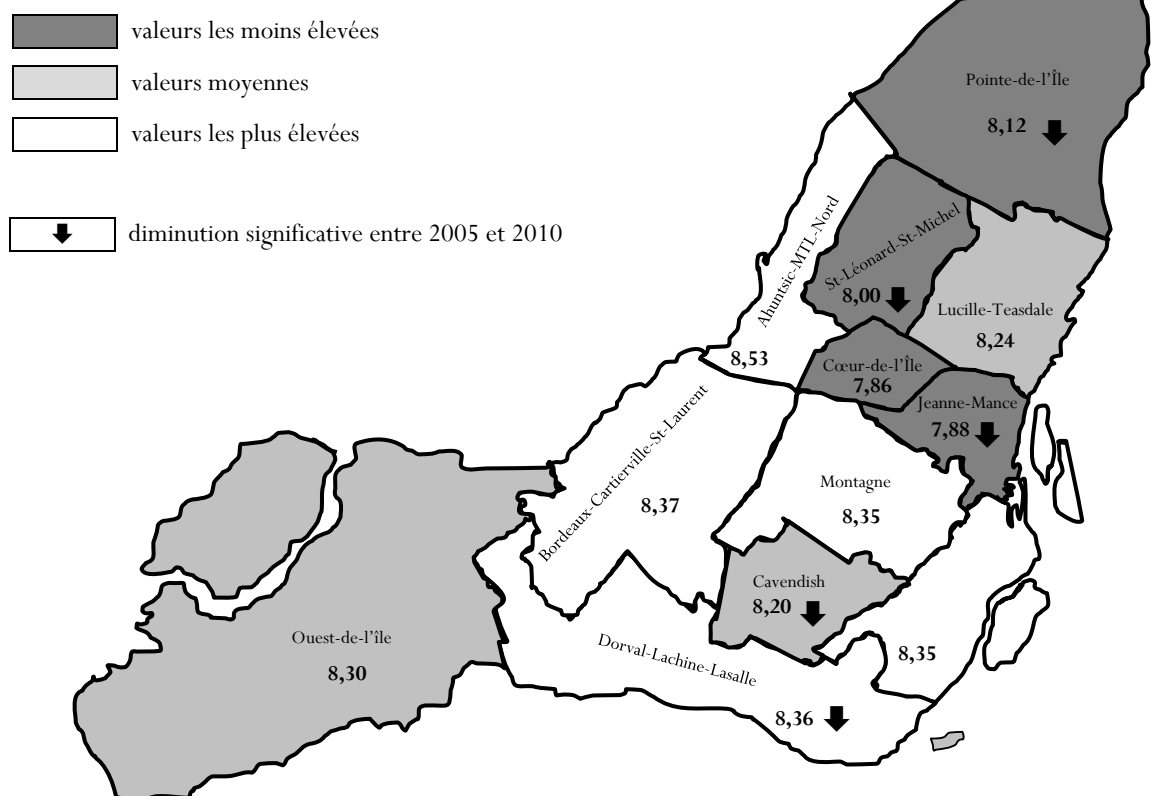
Le score de résultats de soins est significativement moins élevé en 2010 qu'en 2005 (8,2 contre 8,4). Une diminution statistiquement significative des résultats de soins est notée dans cinq territoires de CSSS, soit les territoires du :

- CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle avec 8,8 en 2005 contre 8,4 en 2010;
- CSSS de la Pointe-de-l'Île avec 8,5 en 2005 contre 8,1 en 2010;
- CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel avec 8,4 en 2005 contre 8,0 en 2010;
- CSSS Cavendish avec 8,7 en 2005 contre 8,2 en 2010;
- CSSS Jeanne-Mance avec 8,3 en 2005 contre 7,9 en 2010.

En 2010, le score des résultats de soins varie d'un territoire de CSSS à l'autre, passant de 7,9 dans les territoires du CSSS Cœur-de-l'Île et du CSSS Jeanne-Mance à 8,5 dans celui du CSSS d'Ahunistic et Montréal-Nord. Le résultat de chaque territoire de CSSS en 2010, de même que les variations entre 2005 et 2010, sont présentés à la figure 16.

L'ensemble de ces données, de même que la proportion de personnes ayant répondu « beaucoup » à chacun des items qui composent ce score, sont présentés pour chacun des territoires de CSSS en 2005 et 2010 au tableau A16 en annexe.

## Score des résultats de soins



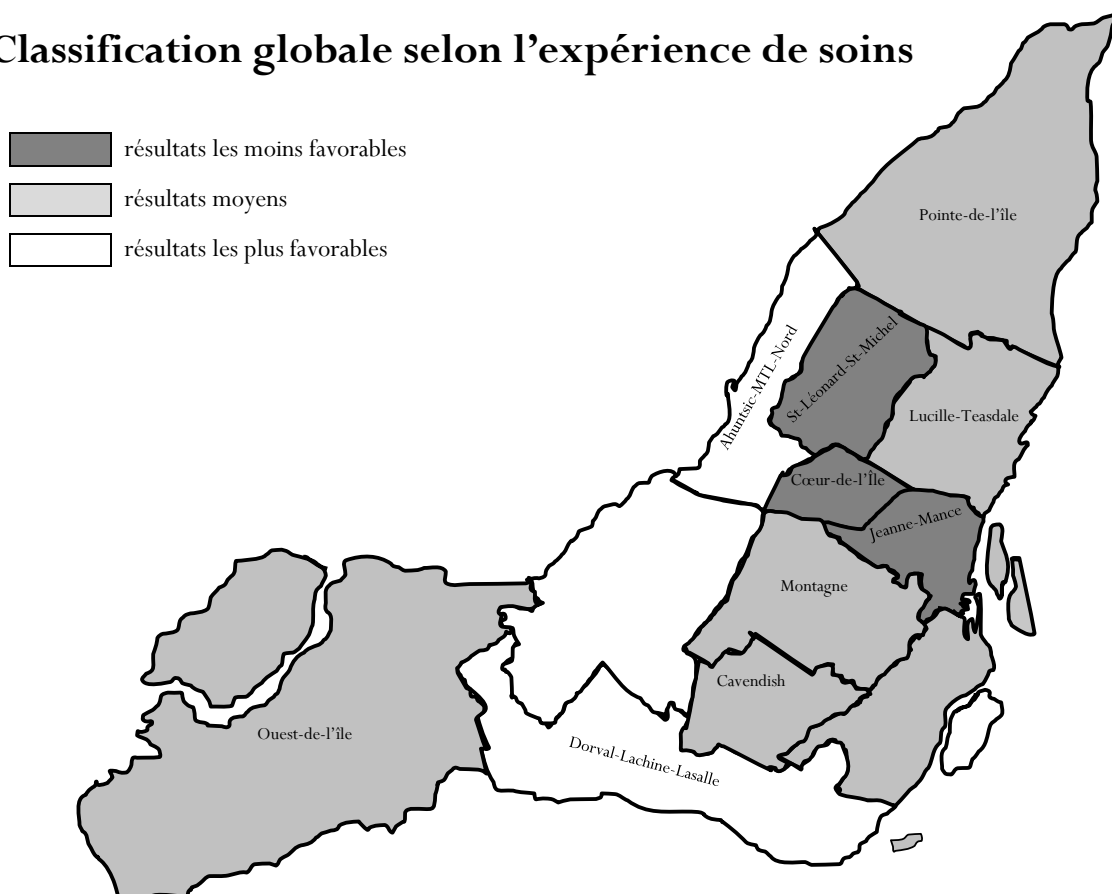
**Figure 16** Score des résultats de soins au cours des deux dernières années, par territoire de CSSS, Montréal, 2010 (données pondérées)

### 3.10 EN RÉSUMÉ

#### 3.10.1 En 2010

- À l'exception du score d'accessibilité économique, les indices d'accessibilité sont ceux qui sont évalués le moins favorablement par les Montréalais;
- Le score de réactivité est celui qui est évalué le plus favorablement;
- En se basant sur le classement des territoires de CSSS entre eux pour chaque indice d'expérience de soins, les territoires suivants présentent en 2010 les scores d'expérience de soins
  - les plus favorables :
    - CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord
    - CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle
    - CSSS de Bordeaux-Cartierville - St-Laurent
  - les moins favorables :
    - CSSS de St-Léonard et St-Michel
    - CSSS Jeanne-Mance
    - CSSS du Cœur-de-l'Île.

#### Classification globale selon l'expérience de soins



**Figure 17** Classification des territoires de CSSS selon les scores d'expérience de soins, Montréal, 2010 (données pondérées)

### 3.10.2 Comparaison 2005-2010

Entre 2005 et 2010, on note une détérioration :

- de l'accessibilité économique dans 10 territoires de CSSS;
- du temps d'attente pour avoir un rendez-vous avec un médecin dans neuf territoires de CSSS;
- de l'accessibilité d'accommodation dans cinq territoires de CSSS;
- de la globalité dans huit territoires de CSSS;
- de la réactivité dans un territoire de CSSS;
- des résultats de soins dans cinq territoires de CSSS.

On note une amélioration :

- de la continuité d'affiliation dans deux territoires de CSSS.

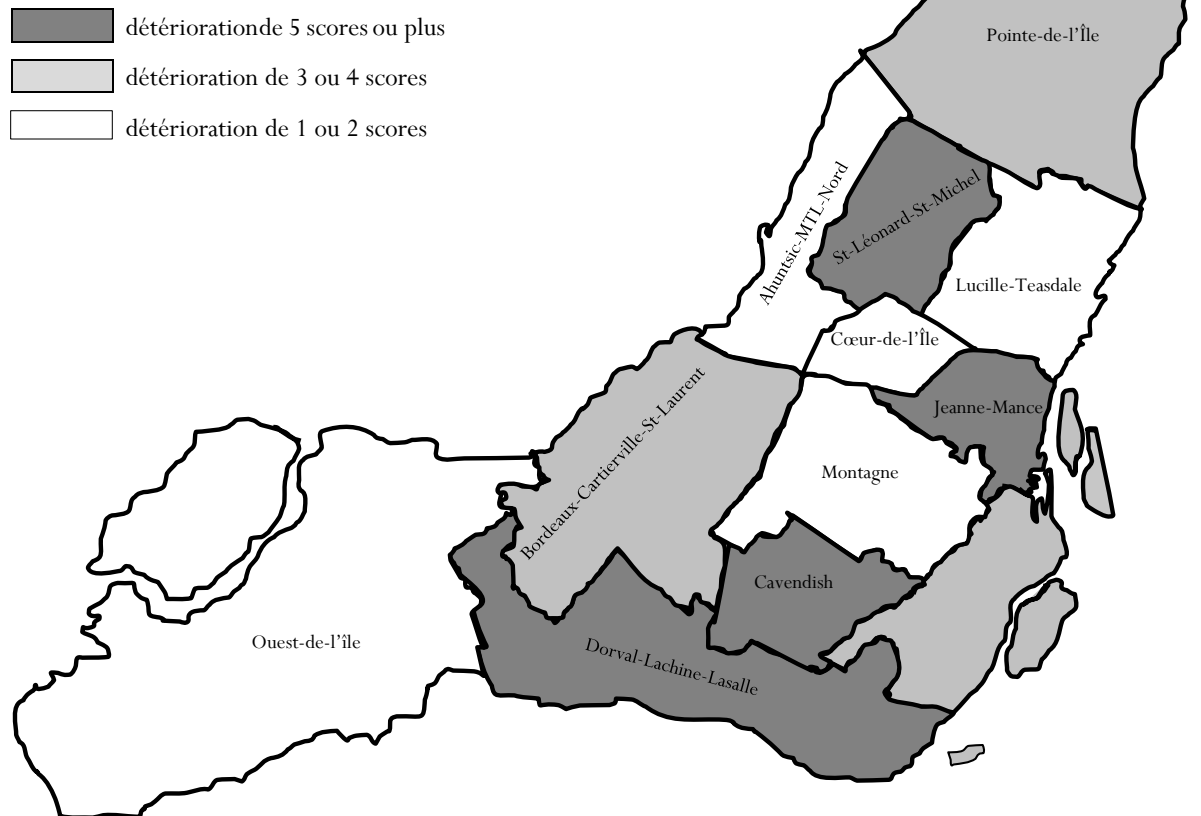
Les territoires de CSSS qui présentent une détérioration significative entre 2005 et 2010 sur cinq indices d'expérience de soins ou plus sont :

- CSSS Cavendish;
- CSSS de St-Léonard et St-Michel;
- CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle;
- CSSS Jeanne-Mance.

Les territoires de CSSS qui présentent une détérioration significative entre 2005 et 2010 sur un ou deux indices d'expérience de soins seulement sont :

- CSSS de la Montagne;
- CSSS de l'Ouest-de-l'Île;
- CSSS Lucille-Teasdale;
- CSSS du Cœur-de-l'Île;
- CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord.

## Classification globale selon la comparaison 2005-2010



**Figure 18** Classification des territoires de CSSS selon le nombre de scores d'expérience de soins qui affichent une détérioration entre 2005 et 2010, Montréal (données pondérées)

## CONCLUSION

À la lumière de ces résultats, on note qu'il existe une disparité entre les territoires de CSSS montréalais quant à l'évaluation de l'expérience de soins par les utilisateurs de services. Ainsi, certains territoires de CSSS cumulent les résultats les moins favorables de Montréal (les territoires du CSSS du Cœur-de-l'Île, du CSSS Jeanne-Mance et du CSSS de St-Léonard et St-Michel), alors que d'autres présentent les résultats plus favorables (CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord, CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle et CSSS de Bordeaux-Cartierville – St-Laurent).

Par ailleurs, on observe entre 2005 et 2010, dans une majorité de territoires de CSSS, les mêmes tendances que celles mises en évidence par les résultats globaux de l'étude<sup>2</sup>. On note ainsi, dans la moitié des territoires de CSSS, une plus grande affiliation à un médecin de famille et une fidélisation des patients à leur source habituelle de soins de 1<sup>re</sup> ligne. Mais l'accessibilité à cette source de soins semble moins bonne aussi dans une majorité de territoires de CSSS. De plus, une diminution de la perception de la globalité des soins reçus de même qu'une diminution des résultats de ces soins sont notées, ici encore, dans une majorité des territoires de CSSS.

Deux territoires se démarquent des autres. Le territoire de CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord se retrouve non seulement parmi ceux qui se classent le plus favorablement en 2010 mais il est aussi parmi ceux qui affichent le moins de détérioration entre 2005 et 2010. Le territoire du CSSS de St-Léonard et St-Michel présente la situation inverse : il se classe parmi ceux présentant les résultats les moins favorables en 2010 et parmi ceux affichant une détérioration sur cinq indices d'expérience de soins ou plus.

Les analyses en cours sur les modèles d'organisation des services médicaux de 1<sup>re</sup> ligne viendront compléter ces données. Elles permettront de mieux décrire les modèles d'organisation des services de 1<sup>re</sup> ligne sur les territoires de CSSS de Montréal et de déterminer dans quelle mesure les changements observés dans l'expérience de soins est attribuable à des changements dans l'organisation des services de 1<sup>re</sup> ligne.

---

<sup>2</sup> Lemoine O, Simard B, Provost S, Levesque J-F, Pineault R, Tousignant P. « Rapport descriptif global de l'enquête populationnelle sur l'expérience de soins à Montréal et en Montérégie », Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal et Institut national de santé publique du Québec, Rapport septembre 2011.





## ANNEXE

### Notes

- Le fond grisé dans les tableaux indique que les différences **ne sont pas statistiquement** significatives entre 2005 et 2010.
- Dans les tableaux qui ne concernent que les données de 2010, l'absence de fond grisé n'est pas indicative de différences significatives puisque aucune analyse en ce sens n'est effectuée pour ces données.



**Tableau A1 Proportions relatives à l'utilisation des services par la population, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Utilisation	Montréal		Ouest-de-l'Île		Dorval - Lachine-LaSalle		Sud-Ouest - Verdun		Pointe-de-l'Île		Lucille-Teasdale		St-Léonard et St-Michel		Montagne	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
Au moins 1 hospitalisation (2 dernières années)																
oui	14,6	17,8	11,8*	15,0	15,3	19,6	19,4	16,7	16,9	20,7	17,7	19,2	14,3	20,3	11,5*	13,0
Au moins 1 visite à l'urgence (2 dernières années)																
oui	30,3	35,4	28,1	30,8	35,2	41,2	33,9	37,0	31,3	33,6	34,9	38,4	28,1	38,6	27,2	30,4
Consultation auprès d'un médecin en CLSC (2 dernières années)																
oui	22,1	20,3	19,4	16,8	15,5	11,8*	24,2	20,4	30,8	28,3	21,1	21,6	24,1	19,2	18,8	17,3
Consultation auprès d'un médecin en cabinet ou clinique médicale (2 dernières années)																
oui	79,1	78,4	85,7	83,0	83,0	81,4	80,1	79,8	80,5	79,8	80,3	76,3	79,9	73,6	73,3	72,8
Source habituelle de soins																
clinique médicale	58,9	64,2	69,1	75,3	66,3	69,1	57,2	64,1	60,2	62,0	61,7	64,4	61,5	63,6	47,1	55,4
CLSC ou UMF	8,2	7,4	2,3**	2,8**	4,6**	3,3**	15,0	11,5*	9,6*	9,7*	6,6*	5,5*	7,8*	7,7*	8,9*	8,7*
autres	17,9	10,4	17,4	6,8*	17,2	11,1*	15,0	7,2*	17,6	13,3	16,7	9,9*	16,1	6,9*	24,4	12,2*
non-utilisateurs	15,0	17,9	11,3*	15,3	11,9	16,6	12,8*	17,2	12,5	15,0	15,0	20,2	14,6	21,8	19,6	23,7
N	4 789	4 794	391	400	412	398	413	401	415	421	407	417	397	390	393	392
Durée de fréquentation de la source																
moins de 2 ans	17,4	14,9	17,5*	15,4*	15,4*	13,0*	16,4	13,2*	12,3*	13,5*	20,4	17,6*	18,1	10,6*	22,7	20,2
2 à 5 ans	30,2	32,3	28,9	32,8	28,3	29,8	28,1	27,8	24,6	31,0	35,4	35,6	30,5	27,4	33,2	35,5
plus de 5 ans	52,4	52,8	53,6	51,8	56,3	57,2	55,5	58,9	63,1	55,4	44,3	46,7	51,4	62,0	44,1	44,2
N	3 252	3 387	281	306	293	286	298	302	293	302	279	288	282	274	220	242
A un médecin de famille																
oui	64,1	70,7	68,8	77,5	69,2	77,6	63,9	69,8	68,0	69,8	60,4	66,8	63,8	67,9	59,5	68,4
N	4 789	4 794	391	400	412	398	413	401	415	421	407	416	398	389	393	392

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

\* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %, interpréter avec prudence.

\*\* Coefficient de variation supérieur à 25 %, estimation imprécise donnée à titre indicatif seulement.

**Tableau A1 Proportions relatives à l'utilisation des services par la population, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Utilisation	Montréal		Cavendish		Jeanne-Mance		Bordeaux-Cartierville - St-Laurent		Cœur-de-l'Île		Ahuntsic et Montréal-Nord	
	2005	2010	2005	2001	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
Au moins 1 hospitalisation (2 dernières années)												
oui	14,6	17,8	15,3	19,6	10,4*	17,8	15,6	18,7	13,1	17,4	16,0	18,8
Au moins 1 visite à l'urgence (2 dernières années)												
oui	30,3	35,4	29,3	42,4	27,7	33,3	24,3	35,0	29,3	33,6	34,0	36,7
Consultation auprès d'un médecin en CLSC (2 dernières années)												
oui	22,1	20,3	25,3	22,2	27,9	26,1	17,9	22,3	24,0	21,9	17,0	15,2
Consultation auprès d'un médecin en cabinet ou clinique médicale (2 dernières années)												
oui	79,1	78,4	81,0	84,9	77,0	73,2	78,4	85,7	75,1	74,5	75,6	77,5
Source habituelle de soins												
clinique médicale	58,9	64,2	59,6	68,9	56,4	55,1	57,5	71,8	56,2	59,5	56,0	62,0
CLSC	8,2	7,4	10,0*	7,4*	13,3	15,0	8,4*	4,1**	9,0*	8,6*	5,4*	5,3**
autres	17,9	10,4	15,3	11,7*	16,7	11,3*	17,2	11,7*	15,7	9,3*	20,6	13,8*
non-utilisateurs	15,0	17,9	15,0	12,0*	13,6	18,6	16,9	12,4*	19,1	22,6	17,9	18,9
N	4 789	4 794	379	376	383	381	379	386	413	420	406	413
Durée de fréquentation de la source												
moins de 2 ans	17,4	14,9	16,4	15,1*	18,2	16,1*	14,9*	15,0*	20,4	14,6*	16,7	12,0*
2 à 5 ans	30,2	32,3	29,4	33,1	34,3	33,0	29,0	34,1	33,6	36,7	28,2	29,5
plus de 5 ans	52,4	52,8	54,3	51,8	47,4	50,9	56,1	50,9	46,1	48,8	55,2	58,5
N	3 252	3 387	269	284	274	267	255	287	280	281	252	275
A un médecin de famille												
oui	64,1	70,7	69,9	77,8	59,8	60,4	64,9	74,6	59,6	61,8	62,3	74,6
N	4 789	4 794	379	378	383	381	379	386	413	419	406	414

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

\* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %, interpréter avec prudence.

\*\* Coefficient de variation supérieur à 25 %, estimation imprécise donnée à titre indicatif seulement.

**Tableau A2 Proportions relatives aux besoins de services non comblés, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

BNC	Montréal		Ouest-de-l'Île		Dorval - Lachine- LaSalle		Sud-Ouest - Verdun		Pointe-de-l'Île		Lucille- Teasdale		St-Léonard et St-Michel	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
Besoin non comblé (6 derniers mois)														
oui	18,4	19,0	17,1	20,0	13,1	18,8	19,4	18,0	15,9	20,9	18,4	22,1	16,6	17,4
N	4 789	4 794	391	400	412	398	413	401	415	421	407	417	398	390

BNC	Montagne		Cavendish		Jeanne-Mance		Bordeaux- Cartierville - St-Laurent		Cœur-de-l'Île		Ahuntsic et Montréal-Nord	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
Besoin non comblé (6 derniers mois)												
oui	17,8	15,3	16,4	14,6	24,3	25,2	19,0	17,4	21,1	19,5	22,2	17,9
N	393	392	379	378	383	381	379	386	413	420	406	414

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

**Tableau A3 Score de l'accessibilité de premier contact et proportion des personnes ayant répondu « toujours » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montréal		Ouest-de-l'Île		Dorval - Lachine - LaSalle		Sud-Ouest - Verdun		Pointe-de-l'Île		Lucille-Teasdale		St-Léonard et St-Michel	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	5,6	5,7	5,2	5,2	5,8	5,7	5,8	5,9	5,9	5,6	5,8	6,0	5,5	5,9
B2 - À cet endroit, si votre médecin n'est pas disponible, vous pouvez rencontrer un autre médecin														
toujours	24,8	25,8	22,1	22,2	28,9	30,4	28,4	26,8	22,8	23,5	29,7	26,0	20,2	25,1
Ne sait pas/un seul MD	45,0	44,6	47,1	45,4	38,8	35,7	38,8	42,1	48,3	45,4	41,6	47,8	46,1	44,0
B3 - Si vous avez besoin de consulter un médecin pour un nouveau problème de santé, vous consultez d'abord à cet endroit														
toujours	63,4	67,9	64,9	71,5	75,4	72,4	63,4	74,5	65,6	64,2	60,7	67,1	60,6	68,5
B4 - Si vous avez besoin de voir un médecin dans la journée même pour un problème de santé, vous consultez d'abord à cet endroit														
toujours	46,8	53,6	46,4	52,3	48,1	57,7	51,8	57,0	49,1	54,6	47,9	55,2	47,2	54,3
B5 - Lorsque vous consultez un médecin à cet endroit, vous vous rendez directement sans prendre rendez-vous														
toujours	32,7	31,0	27,1	20,3	29,4	26,9	34,4	29,8	44,2	37,7	41,8	35,6	37,9	38,5
N	3 252	3 387	279	306	294	286	299	302	294	302	280	289	282	275

Items	Montagne		Cavendish		Jeanne-Mance		Bordeaux-Cartierville - St-Laurent		Cœur-de-l'Île		Ahuntsic et Montréal-Nord	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	5,3	5,6	5,5	5,4	5,6	5,7	5,4	5,8	5,3	5,6	5,4	5,8
B2 - À cet endroit, si votre médecin n'est pas disponible, vous pouvez rencontrer un autre médecin												
toujours	23,2	24,7	27,9	25,4	25,2	28,5	22,4	26,2	20,8	23,1	25,4	29,8
Ne sait pas/un seul MD	50,9	46,5	42,8	47,9	47,1	49,8	43,7	44,1	47,7	49,1	43,7	37,5
B3 - Si vous avez besoin de consulter un médecin pour un nouveau problème de santé, vous consultez d'abord à cet endroit												
toujours	60,0	65,0	68,0	68,6	57,8	62,8	59,1	64,7	55,4	62,3	68,5	71,6
B4 - Si vous avez besoin de voir un médecin dans la journée même pour un problème de santé, vous consultez d'abord à cet endroit												
toujours	44,5	53,5	49,6	51,4	46,7	53,4	44,9	49,7	40,0	47,3	43,8	54,2
B5 - Lorsque vous consultez un médecin à cet endroit, vous vous rendez directement sans prendre rendez-vous												
toujours	24,1	24,7	21,2	21,1	35,4	34,8	31,5	36,4	38,2	39,9	26,2	32,0
N	220	243	269	284	274	267	254	286	279	281	252	275

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

**Tableau A4 Score de l'accessibilité économique et proportion des personnes ayant répondu « jamais » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montréal		Ouest-de-l'Île		Dorval - Lachine- LaSalle		Sud-Ouest - Verdun		Pointe-de-l'Île		Lucille- Teasdale		St-Léonard et St-Michel	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,9	8,7	8,3	7,9	9,0	8,8	9,1	8,7	9,2	9,0	9,1	8,8	9,0	8,6
B14 - Quand vous allez à cet endroit, vous subissez des pertes de revenus ou des pertes d'heures d'études ou vous manquez des cours														
jamais	67,8	65,3	60,4	61,1	71,0	68,5	71,2	65,2	74,1	69,9	67,0	66,4	67,5	62,5
B16 - Vous devez payer pour subir des examens de laboratoire ou de radiologie, qu'ils soient sur place ou ailleurs par exemple, des prélèvements, prise de sang, radiographie, scanner, échographie, etc.)														
jamais	69,2	64,5	41,4	37,6	77,1	66,8	75,6	69,9	80,2	75,2	78,1	71,5	71,7	69,5
B17 - Vous devez payer pour d'AUTRES services du médecin qui ne sont pas couverts par la régie de l'assurance-maladie comme par exemple, payer pour la consultation médicale ou pour faire compléter un formulaire (Même si remboursée par une assurance privée)														
jamais	76,0	71,3	67,7	59,5	76,1	69,9	79,6	68,5	76,8	76,5	78,6	68,5	78,6	64,7
B18 - Vous devez payer pour des médicaments donnés sur place tels que des gouttes pour les yeux, une anesthésie locale ou pour des fournitures telles que pansements, seringues, etc.														
jamais	88,1	84,5	81,4	77,8	89,4	85,7	86,6	85,1	89,4	87,7	92,9	85,1	87,9	82,5
N	3 244	3 387	279	307	293	286	299	302	293	302	280	289	280	275

**Tableau A4 Score de l'accessibilité économique et proportion des personnes ayant répondu « jamais » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Items	Montagne		Cavendish		Jeanne-Mance		Bordeaux-Cartierville - St-Laurent		Cœur-de-l'Île		Ahuntsic et Montréal-Nord	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,6	8,6	8,9	8,5	9,0	8,8	8,9	8,6	9,1	8,8	9,0	9,0
B14 - Quand vous allez à cet endroit, vous subissez des pertes de revenus ou des pertes d'heures d'études ou vous manquez des cours												
jamais	62,6	67,9	69,1	66,2	64,1	63,3	72,1	61,5	67,3	63,0	71,4	66,9
B16 - Vous devez payer pour subir des examens de laboratoire ou de radiologie, qu'ils soient sur place ou ailleurs par exemple, des prélèvements, prise de sang, radiographie, scanner, échographie, etc.)												
jamais	60,0	55,6	61,9	61,6	69,2	63,9	71,8	66,3	75,5	69,0	77,4	79,3
B17 - Vous devez payer pour d'AUTRES services du médecin qui ne sont pas couverts par la régie de l'assurance-maladie comme par exemple, payer pour la consultation médicale ou pour faire compléter un formulaire (Même si remboursée par une assurance privée)												
jamais	71,4	77,0	78,8	70,0	79,1	78,3	71,7	69,2	82,4	77,9	75,8	79,6
B18 - Vous devez payer pour des médicaments donnés sur place tels que des gouttes pour les yeux, une anesthésie locale ou pour des fournitures telles que pansements, seringues, etc.												
jamais	82,7	86,8	92,2	83,4	92,3	88,8	89,2	79,4	89,6	85,8	87,3	87,0
N	220	243	269	283	273	267	252	286	278	281	252	275

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.



**Tableau A5 Proportion des personnes ayant répondu « jamais » aux items de l'accessibilité économique documentés en 2010 seulement, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montréal	Ouest-de-l'île	Dorval - Lachine-LaSalle	Sud-Ouest - Verdun	Pointe-de-l'île	Lucille-Teasdale	St-Léonard et St-Michel	Montagne
A dû payer des frais pour les soins reçus (à la / au « Nom de la source de soins »)								
oui	70,1	85,3	72,4	68,9	58,9	67,0	73,1	69,5
N	3 394	306	286	302	302	288	275	243
B20 - Est-ce que vous considérez l'ensemble des coûts reliés aux soins reçus (à la / au « Nom de la source de soins »)...?								
élevé ou très élevé	13,7	16,9*	15,5*	12,4*	9,6**	9,8**	10,0**	19,4*
modéré	30,2	39,2	22,2	23,9	23,0	26,9	40,3	32,9
faible ou très faible	56,3	43,8	62,3	63,6	67,4	63,2	49,8	47,6
N	2 378	260	207	209	178	193	201	170

Items	Cavendish	Jeanne-Mance	Bordeaux-Cartierville - St-Laurent	Cœur-de-l'île	Ahuntsic et Montréal-Nord
A dû payer des frais pour les soins reçus (à la / au « Nom de la source de soins »)					
oui	75,0	67,7	70,3	69,4	62,5
N	284	266	286	281	275
B20 - Est-ce que vous considérez l'ensemble des coûts reliés aux soins reçus (à la / au « Nom de la source de soins »)...?					
élevé ou très élevé	17,9*	8,3**	20,0*	10,8**	9,8**
modéré	27,8	26,1	40,5	24,6	31,2
faible ou très faible	54,2	65,6	39,5	64,6	59,0
N	212	180	200	195	173

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

\* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %, interpréter avec prudence.

\*\* Coefficient de variation supérieur à 25 %, estimation imprécise donnée à titre indicatif seulement.

**Tableau A6 Proportions des items de l'accessibilité temporelle, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montréal		Ouest-de-l'Île		Dorval - Lachine- LaSalle		Sud-Ouest - Verdun		Pointe-de-l'Île		Lucille- Teasdale		St-Léonard et St-Michel	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
Proportion - toujours un RV pré-fixés	5,5	9,1	2,4**	4,3**	5,8**	9,6*	10,4*	7,9*	5,8**	12,3*	8,5**	10,3*	4,6**	7,1**
B6 - Lorsque vous avez besoin de voir un médecin à cet endroit, en général, combien de temps cela prend-il pour rencontrer le médecin sur rendez-vous														
moins de 2 semaines	57,7	42,1	60,4	51,5	67,4	44,4	48,8	33,2	52,6	43,8	51,5	39,0	63,0	35,9
de 2 à 4 semaines	22,3	28,9	24,0	22,7	17,6*	24,1	25,6	30,1	23,7	27,8	21,6*	27,4	22,1	29,4
1 mois et plus	20,0	29,0	15,6*	25,8	15,0*	31,6	25,6	36,8	23,7	28,4	26,9	33,5	14,9*	34,6
N	1 941	2 089	192	229	193	187	164	193	135	162	134	164	154	153
B13 - Combien de temps cela vous prend-il habituellement pour vous rendre à cet endroit														
moins de 15 minutes	58,8	55,1	64,6	54,2	60,1	53,5	64,8	60,9	66,4	51,5	56,8	56,4	64,8	52,7
de 15 à 30 minutes	33,5	32,1	26,4	30,1	35,7	32,5	31,9	30,5	24,7	28,4	37,1	31,1	24,9	34,5
plus de 30 minutes	7,7	12,7	8,9*	15,7	4,1**	14,0*	3,4**	8,6*	8,9*	20,1	6,1*	12,5*	10,3*	12,7*
N	3 244	3 387	280	306	291	286	298	302	292	303	278	289	281	275

**Tableau A6 Proportions des items de l'accessibilité temporelle, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Items	Montagne		Cavendish		Jeanne-Mance		Bordeaux-Cartierville - St-Laurent		Cœur-de-l'Île		Ahuntsic et Montréal-Nord	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
Proportion - toujours un RV pré-fixés	5,1**	8,6**	4,8**	9,1*	4,7**	15,0*	2,2**	9,3*	6,3**	9,9*	7,0**	8,7*
B6 - Lorsque vous avez besoin de voir un médecin à cet endroit, en général, combien de temps cela prend-il pour rencontrer le médecin sur rendez-vous												
moins de 2 semaines	58,7	43,9	72,8	44,8	45,3	31,9	64,8	44,2	44,4	41,7	58,6	40,5
de 2 à 4 semaines	20,0*	32,3	19,0*	28,9	24,2	35,5	22,2	29,7	25,8	27,2	22,2	35,7
1 mois et plus	21,3	23,8	8,2**	26,4	30,4	32,6	13,0*	26,1	29,8	31,1	19,1*	23,8
N	150	164	195	201	161	141	162	165	151	151	162	168
B13 - Combien de temps cela vous prend-il habituellement pour vous rendre à cet endroit												
moins de 15 minutes	53,2	55,6	51,9	44,9	52,6	57,5	63,2	62,8	56,4	54,5	47,8	56,6
de 15 à 30 minutes	39,5	32,1	39,2	46,3	39,4	33,1	29,6	28,8	34,6	35,8	41,4	28,5
plus de 30 minutes	7,3**	12,3*	9,0*	8,8*	8,0*	9,4*	7,1*	8,4*	8,9*	9,7*	10,8*	15,0*
N	220	243	268	283	274	266	253	285	280	279	251	274

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

\* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %, interpréter avec prudence.

\*\* Coefficient de variation supérieur à 25 %, estimation imprécise donnée à titre indicatif seulement.

**Tableau A7 Proportions des items de l'accessibilité temporelle documentés en 2010 seulement, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montréal	Ouest-de-l'île	Dorval - Lachine - LaSalle	Sud-Ouest - Verdun	Pointe-de-l'île	Lucille-Teasdale	St-Léonard et St-Michel	Montagne
B7 - Diriez-vous que ce délai pour voir le médecin sur rendez-vous est...								
long ou très long	43,4	42,7	41,8	49,7	41,3	40,9	45,1	42,5
court ou très court	56,6	57,3	58,2	50,3	58,7	59,1	54,9	57,5
N	2 030	225	184	185	155	159	152	160
B10 - Lorsque vous avez besoin de soins immédiats ou urgents, combien de temps cela prend-il pour voir un médecin à cet endroit								
moins de 24 heures	74,4	62,3	73,0	75,8	77,2	79,7	75,2	69,9
N	2 353	208	200	210	206	207	202	163

Items	Cavendish	Jeanne-Mance	Bordeaux-Cartierville - St-Laurent	Cœur-de-l'île	Ahuntsic et Montréal-Nord
B7 - Diriez-vous que ce délai pour voir le médecin sur rendez-vous est...					
long ou très long	34,0	47,7	51,3	50,7	38,1
court ou très court	66,0	52,3	48,8	49,3	61,9
N	194	130	158	144	168
B10 - Lorsque vous avez besoin de soins immédiats ou urgents, combien de temps cela prend-il pour voir un médecin à cet endroit					
moins de 24 heures	75,1	81,8	77,2	81,1	71,5
N	193	186	194	201	192

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

**Tableau A8 Score de l'accessibilité d'accommodation et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montréal		Ouest-de-l'Île		Dorval - Lachine- LaSalle		Sud-Ouest - Verdun		Pointe-de-l'Île		Lucille- Teasdale		St-Léonard et St-Michel	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	7,6	7,2	6,8	6,6	8,0	7,0	7,7	7,3	7,6	7,1	7,5	7,3	7,8	7,0
B21 - Les heures d'ouverture sont adéquates														
beaucoup	61,2	57,5	53,8	55,6	64,8	57,3	61,5	58,6	56,8	55,3	68,1	58,1	64,5	55,6
N	3 252	3 388	279	306	293	286	299	302	294	302	279	289	282	275
B22 - Il est facile de rejoindre quelqu'un par téléphone à cet endroit pour prendre un rendez-vous														
beaucoup	68,4	61,4	55,6	48,1	73,2	57,9	69,5	68,1	64,8	60,3	76,8	69,4	71,8	51,2
N	2 132	2 289	196	241	205	202	187	204	159	184	155	180	170	168
<b>Proportion ayant répondu NSP / refus</b>	10,5	27,6	8,5*	20,9	9,0*	23,9	12,6*	30,3	10,1*	30,4	10,4*	30,8	10,0*	25,1
B24 - Il est facile de parler à un médecin ou à une infirmière par téléphone à cet endroit lorsque c'est ouvert														
beaucoup	35,5	34,0	26,7	29,5	40,4	35,8	36,4	37,6	33,7	36,2	28,0	28,0	38,2	35,0
N	2 910	2 453	256	241	267	218	261	210	264	210	250	200	254	206

**Tableau A8 Score de l'accessibilité d'accommodation et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Items	Montagne		Cavendish		Jeanne-Mance		Bordeaux-Cartierville - St-Laurent		Cœur-de-l'Île		Ahuntsic et Montréal-Nord	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
Score	7,9	7,7	8,0	7,2	7,6	7,1	7,7	7,0	7,6	7,3	7,5	7,6
B21 - Les heures d'ouverture sont adéquates												
beaucoup	60,5	63,0	68,0	60,6	59,9	59,9	67,9	59,4	58,2	54,4	56,2	51,6
N	219	243	269	284	274	267	252	286	280	281	251	275
B22 - Il est facile de rejoindre quelqu'un par téléphone à cet endroit pour prendre un rendez-vous												
beaucoup	70,7	63,9	69,9	58,6	64,4	65,1	64,3	59,2	75,1	65,7	72,4	75,5
N	167	180	209	220	174	166	171	179	169	166	181	184
<b>Proportion ayant répondu NSP / refus</b>	8,7*	30,0	9,7*	21,4	12,8*	32,3	9,8*	25,9	15,4*	33,0	10,5*	27,7
B24 - Il est facile de parler à un médecin ou à une infirmière par téléphone à cet endroit lorsque c'est ouvert												
beaucoup	41,0	48,2	38,7	36,5	33,1	27,2	46,3	30,2	30,9	31,9	38,7	31,2
N	200	170	243	222	239	180	227	212	236	188	225	199

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

\* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %, interpréter avec prudence.

**Tableau A9 Proportions des items de l'accessibilité accommodation documentés en 2010 seulement, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montréal	Ouest-de-l'Île	Dorval - Lachine - LaSalle	Sud-Ouest - Verdun	Pointe-de-l'Île	Lucille-Teasdale	St-Léonard et St-Michel	Montagne
B12 - Diriez-vous que la localisation (de la / du « Nom de la source de soins ») par rapport à chez vous est...								
proche ou très proche	80,0	76,5	76,8	84,7	72,2	82,3	80,5	78,1
loin ou très loin	20,0	23,5	23,2	15,3*	27,8	17,7	19,5	21,9
N	3 387	306	286	302	302	289	275	243
B23 - Il est facile d'obtenir un rendez-vous à cet endroit								
beaucoup	55,2	43,4	59,2	55,1	58,1	55,2	53,9	60,3
N	3 106	286	267	285	276	267	246	220

Items	Cavendish	Jeanne-Mance	Bordeaux-Cartierville - St-Laurent	Cœur-de-l'Île	Ahuntsic et Montréal-Nord
B12 - Diriez-vous que la localisation (de la / du « Nom de la source de soins ») par rapport à chez vous est...					
proche ou très proche	83,9	84,3	85,1	83,5	78,1
loin ou très loin	16,1	15,7*	14,9	16,5	21,9
N	284	267	286	281	275
B23 - Il est facile d'obtenir un rendez-vous à cet endroit					
beaucoup	61,9	52,8	49,3	55,8	61,9
N	264	231	263	248	256

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

\* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %, interpréter avec prudence.

**Tableau A10 Score de continuité d'affiliation et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » (ou « toujours ») aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montréal		Ouest-de-l'Île		Dorval - Lachine-LaSalle		Sud-Ouest - Verdun		Pointe-de-l'Île		Lucille-Teasdale		St-Léonard et St-Michel	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,1	8,4	8,0	8,7	8,8	8,8	8,1	8,4	8,1	8,3	7,5	8,4	8,0	8,3
B1 - Quand vous allez consulter à cet endroit, vous voyez le même médecin														
toujours	59,6	64,3	57,1	67,6	70,3	73,4	54,5	65,9	56,3	61,9	53,6	61,6	55,0	68,4
B32 - À cet endroit, votre histoire médicale est connue (vos maladies antérieures)														
beaucoup	66,8	68,8	67,1	74,5	76,5	71,7	67,4	69,9	63,3	67,2	57,3	64,6	62,8	66,2
N	3 251	3 388	280	306	293	286	299	302	294	302	280	289	282	275
<b>Proportion sans médicaments prescrits</b>	6,7	13,0	7,1*	14,5*	5,9*	8,4*	5,5*	12,6*	5,7*	14,1*	6,6*	12,3*	6,1*	11,9*
B33 - On est au courant de tous les médicaments prescrits que vous prenez														
beaucoup	76,6	80,7	76,1	84,7	84,4	84,0	76,1	79,6	77,6	77,6	70,1	83,0	75,8	80,6
N	3 035	2 945	259	261	276	263	280	265	277	259	261	253	265	242

Items	Montagne		Cavendish		Jeanne-Mance		Bordeaux-Cartierville - St-Laurent		Cœur-de-l'Île		Ahuntsic et Montréal-Nord	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,1	8,3	8,6	8,8	7,8	7,7	8,2	8,3	8,1	8,0	8,4	8,6
B1 - Quand vous allez consulter à cet endroit, vous voyez le même médecin												
toujours	59,1	62,1	73,0	68,3	53,1	51,3	61,0	62,2	64,0	58,7	65,5	69,6
B32 - À cet endroit, votre histoire médicale est connue (vos maladies antérieures)												
beaucoup	66,8	69,1	77,0	76,8	63,3	59,6	70,5	69,2	64,6	64,2	70,2	69,8
N	220	243	269	283	274	267	254	286	280	281	252	275
<b>Proportion sans médicaments prescrits</b>	6,5*	13,5*	5,9*	15,2*	7,0*	15,6*	5,3*	10,7*	7,7*	15,2*	9,4*	11,7*
B33 - On est au courant de tous les médicaments prescrits que vous prenez												
beaucoup	73,7	79,5	82,6	86,7	74,9	76,0	77,2	79,6	74,8	74,4	79,4	81,5
N	205	210	253	240	255	225	241	255	258	238	228	243

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

\* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %, interpréter avec prudence.



**Tableau A11 Score de continuité informationnelle et proportion des personnes ayant répondu « toujours » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montréal		Ouest-de-l'Île		Dorval - Lachine- LaSalle		Sud-Ouest - Verdun		Pointe-de-l'Île		Lucille- Teasdale		St-Léonard et St-Michel	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
B46 - Au cours des deux dernières années, avez-vous passé des tests de laboratoire ou des examens radiologiques prescrits par un médecin (de la / du « Nom de la source de soins »)?														
oui	64,4	66,1	67,1	69,6	67,9	69,6	63,5	69,5	69,7	64,9	60,4	64,7	59,6	62,9
B50 - Au cours des deux dernières années, avez-vous vu un ou des médecins spécialistes chez qui vous aviez été référé(e) par un médecin (de la / du « Nom de la source de soins »)?														
oui	41,8	43,4	41,1	44,1	34,5	51,4	45,5	51,7	41,6	41,4	40,4	40,8	44,3	40,7
N	3 244	3 387	280	306	293	286	299	302	294	302	280	289	282	275
<b>Score</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,4</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>6,9</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>
B47 - Quelqu'un (de la / du « Nom de la source de soins ») vous a téléphoné ou rencontré(e) pour vous donner les résultats de ces tests ou examens														
toujours	55,7	54,5	59,0	57,7	60,8	53,0	56,3	52,4	59,0	56,9	49,7	51,6	54,2	54,9
B49 - Vous avez eu des explications claires sur les résultats de vos tests ou examens														
toujours	75,0	73,2	73,9	67,1	85,9	80,5	74,7	76,2	76,0	78,6	69,2	70,7	76,9	77,5
N	2 103	2 239	188	213	199	200	190	210	205	195	169	188	169	173
B52 - Après vos visites chez le ou les spécialistes, un médecin à la clinique a discuté avec vous du rapport des spécialistes														
toujours	51,7	55,4	50,0	63,7	60,4	55,8	61,8	47,4	52,5	61,3	51,3	55,9	51,2	58,4
N	1 363	1 477	114	135	101	147	136	156	122	124	113	118	125	113

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

**Tableau A11 Score de continuité informationnelle et proportion des personnes ayant répondu « toujours » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Items	Montagne		Cavendish		Jeanne-Mance		Bordeaux-Cartierville - St-Laurent		Cœur-de-l'Île		Ahuntsic et Montréal-Nord	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
B46 - Au cours des deux dernières années, avez-vous passé des tests de laboratoire ou des examens radiologiques prescrits par un médecin (de la / du « Nom de la source de soins »)?												
oui	68,6	62,1	63,9	68,9	59,1	62,5	68,0	62,2	63,9	62,6	61,5	72,0
B50 - Au cours des deux dernières années, avez-vous vu un ou des médecins spécialistes chez qui vous aviez été référé(e) par un médecin (de la / du « Nom de la source de soins »)?												
oui	47,0	47,7	46,8	48,1	36,9	44,2	40,6	38,8	41,6	33,1	42,9	38,4
N	220	243	269	283	274	267	253	286	280	281	252	275
<b>Score</b>	6,5	6,9	7,6	7,6	7,2	6,8	7,5	7,7	7,0	6,8	7,2	7,6
B47 - Quelqu'un (de la / du « Nom de la source de soins ») vous a téléphoné ou rencontré(e) pour vous donner les résultats de ces tests ou examens												
toujours	49,0	51,7	59,3	54,6	54,3	46,7	58,4	66,3	50,8	50,3	56,8	55,1
B49 - Vous avez eu des explications claires sur les résultats de vos tests ou examens												
toujours	71,5	72,8	79,7	72,8	76,7	65,3	80,2	72,9	69,3	63,8	68,4	78,8
N	151	151	172	196	162	167	173	178	179	177	155	198
B52 - Après vos visites chez le ou les spécialistes, un médecin à la clinique a discuté avec vous du rapport des spécialistes												
toujours	49,5	52,6	50,4	55,1	42,6	44,9	52,4	57,3	46,6	48,4	51,9	59,4
N	103	116	127	136	101	118	103	110	116	93	108	106

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

**Tableau A12 Proportions des items de continuité documentés en 2010 seulement, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montréal	Ouest-de-l'île	Dorval - Lachine-LaSalle	Sud-Ouest - Verdun	Pointe-de-l'île	Lucille-Teasdale	St-Léonard et St-Michel	Montagne
B48 - Le médecin à la clinique était au courant des résultats de vos tests ou examens quand vous l'avez revu								
toujours	82,3	80,7	82,4	82,5	81,8	81,8	88,6	86,6
N	2 140	202	190	203	186	184	162	147
B51 - Le médecin à la clinique était au courant des résultats des visites chez le ou les spécialistes quand vous l'avez revu								
toujours	68,2	69,0	64,5	65,0	74,9	72,9	67,6	71,6
N	1 343	126	134	142	116	105	102	100
B53 - Au cours des deux dernières années, avez-vous vu un ou des professionnels de la santé, autres que des médecins, chez qui vous avez été référé(e) par un médecin (de la / du « Nom de la source de soins ») (par ex, nutritionniste, physiothérapeute, etc.)								
oui	18,6	18,6	18,2	18,5	19,8	17,6	16,7	18,5
N	3 396	306	286	302	302	290	276	242
B56 - (À la/au «Nom de la source de soins»), on vous a aidé à prendre des rendez-vous pour des tests, des rendez-vous avec des spécialistes ou avec d'autres professionnels de la santé, etc.								
toujours/souvent/parfois	60,0	58,4	65,5	65,5	60,8	53,0	57,7	63,6
jamais	40,0	41,6	34,5	34,5	39,2	47,0	42,3	36,4
N	2 540	241	230	240	218	218	206	177

**Tableau A12 Proportions des items de continuité documentés en 2010 seulement, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Items	Cavendish	Jeanne-Mance	Bordeaux-Cartierville - St-Laurent	Cœur-de-l'Île	Ahuntsic et Montréal-Nord
B48 - Le médecin à la clinique était au courant des résultats de vos tests ou examens quand vous l'avez revu					
toujours	81,3	78,4	80,1	73,8	87,2
N	190	155	173	163	188
B51 - Le médecin à la clinique était au courant des résultats des visites chez le ou les spécialistes quand vous l'avez revu					
toujours	67,6	60,4	68,7	58,9	69,9
N	126	103	101	85	101
B53 - Au cours des deux dernières années, avez-vous vu un ou des professionnels de la santé, autres que des médecins, chez qui vous avez été référé(e) par un médecin (de la / du « Nom de la source de soins ») (par ex, nutritionniste, physiothérapeute, etc.)					
oui	23,6	18,0	17,5	18,5	17,8
N	284	267	286	280	275
B56 - (À la / au «Nom de la source de soins»), on vous a aidé à prendre des rendez-vous pour des tests, des rendez-vous avec des spécialistes ou avec d'autres professionnels de la santé, etc.					
toujours/souvent/parfois	64,8	60,9	54,2	56,6	58,5
jamais	35,2	39,1	45,8	43,4	41,5
N	216	192	197	202	211

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

**Tableau A13 Score de globalité et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montréal		Ouest-de-l'Île		Dorval - Lachine- LaSalle		Sud-Ouest - Verdun		Pointe-de-l'Île		Lucille- Teasdale		St-Léonard et St-Michel	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,2	7,7	8,0	7,8	8,5	7,8	8,3	7,9	8,3	7,6	7,8	7,6	8,1	7,5
B27 - À cet endroit, on s'occupe de tous vos problèmes de santé, qu'ils soient physiques ou psychologiques														
beaucoup	53,3	48,2	46,1	48,4	57,0	54,2	56,2	53,0	57,3	48,7	48,6	47,9	53,4	44,4
B28 - Lors de vos visites, le médecin prend le temps de vous parler de prévention et vous interroge sur vos habitudes de vie														
beaucoup	60,0	58,9	58,6	64,3	65,9	59,1	61,9	64,2	54,3	57,4	56,8	52,4	56,0	60,0
B29 - À cet endroit, on vous aide à obtenir tous les soins dont vous avez besoin														
beaucoup	69,6	67,0	67,1	62,3	75,8	68,6	69,6	66,9	70,0	71,2	66,8	65,3	69,1	64,0
B30 - On tient compte de votre opinion et de ce que vous voulez dans les soins que l'on vous offre														
beaucoup	71,9	65,2	70,4	66,3	76,8	65,7	72,9	61,3	72,0	64,6	64,9	62,8	70,6	58,5
B31 - On vous aide à évaluer les pour et les contre lorsque vous devez prendre des décisions concernant votre santé														
beaucoup	66,7	59,4	63,6	61,8	75,4	58,4	69,9	60,3	65,6	56,3	62,4	61,9	67,1	55,6
B34 - Vous pouvez être suivi(e) pour un problème chronique, par exemple pour de la haute pression, du diabète, des maux de dos, etc.														
beaucoup	65,7	55,9	62,9	59,2	71,7	60,5	70,9	59,3	70,7	56,6	63,8	53,6	66,0	57,8
N	3 252	3 387	280	305	293	286	299	302	293	302	280	288	283	275

**Tableau A13 Score de globalité et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Items	Montagne		Cavendish		Jeanne-Mance		Bordeaux-Cartierville - St-Laurent		Cœur-de-l'Île		Ahuntsic et Montréal-Nord	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,0	7,8	8,5	7,8	8,1	7,3	8,0	7,9	8,0	7,3	8,3	7,8
B27 - À cet endroit, on s'occupe de tous vos problèmes de santé, qu'ils soient physiques ou psychologiques												
beaucoup	52,1	53,1	52,0	49,3	53,1	45,9	56,7	44,4	56,1	35,2	58,3	49,3
B28 - Lors de vos visites, le médecin prend le temps de vous parler de prévention et vous interroge sur vos habitudes de vie												
beaucoup	59,5	60,1	71,4	61,5	65,0	52,1	58,7	60,1	56,4	51,6	59,8	61,2
B29 - À cet endroit, on vous aide à obtenir tous les soins dont vous avez besoin												
beaucoup	63,6	69,1	75,5	68,2	73,4	63,3	67,3	70,3	67,5	62,3	73,0	72,5
B30 - On tient compte de votre opinion et de ce que vous voulez dans les soins que l'on vous offre												
beaucoup	73,2	71,6	80,7	70,7	69,1	65,4	71,3	63,3	69,3	63,3	74,1	66,2
B31 - On vous aide à évaluer les pour et les contre lorsque vous devez prendre des décisions concernant votre santé												
beaucoup	60,9	64,2	70,6	59,9	68,4	51,1	65,7	60,1	61,8	58,0	72,2	62,7
B34 - Vous pouvez être suivi(e) pour un problème chronique, par exemple pour de la haute pression, du diabète, des maux de dos, etc.												
beaucoup	61,4	56,0	68,0	57,7	62,8	42,7	58,3	61,2	61,8	50,5	70,2	53,5
N	219	243	269	284	275	266	254	286	280	281	252	276

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

**Tableau A14 Score de réactivité et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montréal		Ouest-de-l'Île		Dorval - Lachine-LaSalle		Sud-Ouest - Verdun		Pointe-de-l'Île		Lucille-Teasdale		St-Léonard et St-Michel		Montagne	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,8	8,7	8,6	8,7	8,9	8,7	8,9	8,7	9,0	8,8	8,7	8,6	8,4	8,7	8,8	8,9
B36 - À cet endroit, vous sentez que l'on vous respecte																
beaucoup	83,5	83,3	80,0	82,0	87,7	81,8	85,3	83,8	86,7	81,1	79,6	87,9	81,6	76,4	80,9	86,4
B37 - À l'accueil, on vous reçoit avec courtoisie																
beaucoup	71,2	74,8	67,9	68,6	75,1	79,7	70,2	75,6	76,2	73,5	73,1	79,9	65,2	69,1	69,1	76,1
B38 - On respecte votre intimité physique																
beaucoup	89,0	89,9	91,4	89,9	91,5	92,7	89,3	88,7	89,5	87,1	86,0	91,0	86,2	88,0	90,5	90,1
B39 - Les médecins passent assez de temps avec vous																
beaucoup	64,6	68,4	63,8	73,2	69,9	68,9	71,8	67,9	58,8	70,0	58,4	63,7	62,4	69,5	63,2	73,3
B40 - Les locaux sont agréables																
beaucoup	63,2	64,9	64,3	69,8	67,6	67,8	64,4	67,9	65,2	63,2	67,0	59,5	57,4	61,8	64,1	67,1
N	3 252	3 387	280	306	293	286	299	302	294	302	280	289	282	276	219	244
B8 - Lorsque vous avez un rendez-vous à cet endroit, en général, combien de temps s'écoule entre l'heure prévue du rendez-vous et le moment où vous rencontrez le médecin																
moins de 30 minutes	47,9	42,8	43,2	46,2	45,9	41,7	45,5	43,9	44,2	37,6	43,3	34,8	47,7	40,0	50,3	49,4
de 30 à 59 minutes	30,4	34,3	35,4	31,9	32,7	33,0	28,1	33,2	34,8	38,7	28,4	39,2	17,9*	36,4	34,2	32,6
1 heure et plus	21,7	22,8	21,4*	21,8	21,4*	25,2	26,4	22,9	21,0*	23,8	28,4	26,0	34,4	23,6	15,5*	18,0*
N	1 992	2 263	192	238	196	206	178	205	138	181	141	181	151	165	155	178

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

\* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %, interpréter avec prudence.

**Tableau A14 Score de réactivité et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Items	Montréal		Cavendish		Jeanne-Mance		Bordeaux-Cartierville - St-Laurent		Cœur-de-l'Île		Ahuntsic et Montréal-Nord	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,8	8,7	9,1	8,7	8,7	8,8	8,9	8,8	8,5	8,7	8,8	8,7
B36 - À cet endroit, vous sentez que l'on vous respecte												
beaucoup	83,5	83,3	87,4	87,3	83,2	83,1	86,2	83,2	79,2	80,8	85,7	84,4
B37 - À l'accueil, on vous reçoit avec courtoisie												
beaucoup	71,2	74,8	73,2	78,5	67,2	76,4	74,0	75,9	66,8	66,2	76,1	77,5
B38 - On respecte votre intimité physique												
beaucoup	89,0	89,9	89,6	90,1	89,4	92,5	88,6	89,2	86,1	88,6	88,8	91,3
B39 - Les médecins passent assez de temps avec vous												
beaucoup	64,6	68,4	75,8	68,9	61,8	66,3	64,6	64,7	63,6	63,7	67,7	66,9
B40 - Les locaux sont agréables												
beaucoup	63,2	64,9	69,9	75,6	51,8	56,9	63,4	74,5	56,4	49,8	63,5	60,9
N	3 252	3 387	269	283	274	267	254	286	280	281	252	276
B8 - Lorsque vous avez un rendez-vous à cet endroit, en général, combien de temps s'écoule entre l'heure prévue du rendez-vous et le moment où vous rencontrez le médecin												
moins de 30 minutes	47,9	42,8	53,8	39,8	57,0	42,4	51,5	42,8	48,1	51,5	45,7	42,7
de 30 à 59 minutes	30,4	34,3	31,3	34,7	28,5	41,8	23,9*	30,6	34,2	29,7	28,3	31,5
1 heure et plus	21,7	22,8	14,9*	25,5	14,5*	15,8	24,5	26,7	17,7*	18,8*	26,0	25,8
N	1 992	2 263	195	216	165	158	163	180	158	165	173	178

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

\* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %, interpréter avec prudence.



**Tableau A15 Proportions des items de la réactivité documentés en 2010 seulement, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montréal	Ouest-de-l'Île	Dorval - Lachine- LaSalle	Sud-Ouest - Verdun	Pointe-de-l'Île	Lucille-Teasdale	St-Léonard et St-Michel	Montagne
B9 - Diriez-vous que ce temps d'attente (entre l'heure prévue du rendez-vous et le moment où vous rencontrez le médecin) est...								
long ou très long	37,1	37,9	34,0	34,6	38,8	41,8	39,8	35,0
court ou très court	62,9	62,1	66,0	65,4	61,2	58,2	60,2	65,0
N	2 263	238	206	205	181	181	165	178

Items	Cavendish	Jeanne-Mance	Bordeaux-Cartierville - St-Laurent	Cœur-de-l'Île	Ahuntsic et Montréal-Nord
B9 - Diriez-vous que ce temps d'attente (entre l'heure prévue du rendez-vous et le moment où vous rencontrez le médecin) est...					
long ou très long	40,5	27,2	39,6	32,7	40,8
court ou très court	59,5	72,6	60,4	67,3	59,2
N	216	158	180	166	178

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

**Tableau A16 Score de résultats de soins et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées)**

Items	Montréal		Ouest-de-l'Île		Dorval - Lachine- LaSalle		Sud-Ouest - Verdun		Pointe-de-l'Île		Lucille- Teasdale		St-Léonard et St-Michel	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,4	8,2	8,2	8,3	8,8	8,4	8,4	8,4	8,5	8,1	8,4	8,2	8,4	8,0
B35 - Le personnel de la clinique répond clairement aux questions que vous posez														
beaucoup	74,9	72,9	73,9	69,6	82,3	73,5	71,8	73,8	72,1	72,2	69,2	72,6	73,4	66,2
B41 - Les services que vous recevez à cet endroit vous permettent de mieux comprendre vos problèmes de santé														
beaucoup	65,3	64,0	58,9	64,7	71,3	65,4	68,9	61,9	64,6	64,9	63,2	58,1	64,9	61,8
B42 - ... de prévenir certains problèmes de santé avant qu'ils ne surviennent														
beaucoup	53,2	49,8	48,4	51,6	59,7	54,5	53,7	51,3	53,2	50,5	57,3	48,1	49,6	46,2
B43 - ... de bien contrôler vos problèmes de santé														
beaucoup	65,2	64,3	60,2	66,7	72,7	65,7	64,9	64,9	67,3	62,3	65,2	62,3	63,8	62,3
B44 - Les professionnels que vous voyez à cet endroit vous encouragent à suivre les traitements prescrits														
beaucoup	79,0	79,5	77,4	82,4	85,0	81,5	79,9	80,1	77,8	78,9	79,2	81,6	78,4	72,7
B45 - Les professionnels que vous voyez à cet endroit vous aident à vous motiver à adopter de bonnes habitudes de vie comme cesser de fumer, mieux manger, etc.														
beaucoup	62,2	60,7	56,1	63,0	67,2	62,9	66,6	65,9	65,0	60,3	61,6	60,9	61,3	59,6
N	3 252	3 387	280	306	293	287	299	302	294	302	279	288	282	275

**Tableau A16 Score de résultats de soins et proportion des personnes ayant répondu « beaucoup » aux items qui le composent, en 2005 et 2010, Montréal et territoires de CSSS (données pondérées) (suite)**

Items	Montagne		Cavendish		Jeanne-Mance		Bordeaux-Cartierville - St-Laurent		Cœur-de-l'Île		Ahuntsic et Montréal-Nord	
	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
<b>Score</b>	8,3	8,4	8,7	8,2	8,3	7,9	8,4	8,4	8,2	7,9	8,5	8,5
B35 - Le personnel de la clinique répond clairement aux questions que vous posez												
beaucoup	79,1	76,1	81,0	76,3	73,1	74,9	73,2	71,3	71,1	70,8	80,2	77,1
B41 - Les services que vous recevez à cet endroit vous permettent de mieux comprendre vos problèmes de santé												
beaucoup	65,0	67,5	71,0	65,1	64,6	59,0	65,7	68,5	62,1	60,5	67,9	67,8
B42 - ... de prévenir certains problèmes de santé avant qu'ils ne surviennent												
beaucoup	47,3	51,4	59,5	49,1	52,6	41,2	53,9	51,7	51,8	42,6	54,4	55,3
B43 - ... de bien contrôler vos problèmes de santé												
beaucoup	59,5	67,1	71,7	62,9	61,1	55,8	67,2	73,1	62,1	60,1	70,2	66,9
B44 - Les professionnels que vous voyez à cet endroit vous encouragent à suivre les traitements prescrits												
beaucoup	74,9	78,2	81,1	77,1	79,2	78,7	78,7	83,9	76,4	76,2	81,7	79,3
B45 - Les professionnels que vous voyez à cet endroit vous aident à vous motiver à adopter de bonnes habitudes de vie comme cesser de fumer, mieux manger, etc.												
beaucoup	63,0	60,9	64,7	56,7	56,9	47,2	63,8	64,0	60,4	55,2	62,7	69,1
N	220	243	269	283	275	267	254	286	280	281	252	275

Note : À cause de la pondération, le N global ne correspond pas nécessairement exactement à la somme du N des 12 territoires de CSSS.

