

Rapport :

SONDAGE AUPRÈS DES USAGERS DES SERVICES DE PRÉLÈVEMENTS DU CISSS DE LAVAL

Remis au :

**Comité des usagers du CISSS de Laval
Monsieur Pierre Lynch, Président**

Mars 2021



**Karl-Erik Giner, vice-président
Marilou Perron, chargée de projet
INFRAS**
INformation, Recherche et Analyse de la Société inc.
info@infras-intl.com
www.webinfras.com

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE EXÉCUTIF	3
RÉSULTATS DÉTAILLÉS	8
1. PROFIL DE LA VISITE AU CENTRE DE PRÉLÈVEMENTS	9
1.1. Raison	9
1.2. Orientation vers l'hôpital de la Cité de la Santé	9
1.3. Fréquence des visites	10
1.4. Accompagnement	11
2. PRISE DE RENDEZ-VOUS	12
2.1. Type de visite et de prise de rendez-vous	12
2.2. Prise de rendez-vous téléphonique : temps d'attente et courtoisie	12
2.3. Satisfaction quant à la démarche de prise de rendez-vous	13
3. CONSIGNES À SUIVRE	15
3.1. Consignes reçues	15
3.2. Clarté des consignes	16
4. ACCÈS/STATIONNEMENT	17
4.1. Établissement visité et raison	17
4.2. Moyen de transport	18
4.3. Satisfaction quant au stationnement	19
5. ACCUEIL/ENREGISTREMENT	20
5.1. Savoir où se diriger à l'arrivée	20
5.2. Délai entre l'arrivée et l'accueil/enregistrement	21
5.3. Refus de l'accès au service de prélèvements	21
5.4. Satisfaction quant à la courtoisie et le professionnalisme	22
5.5. Information sur les étapes à suivre	22
6. DÉROULEMENT DES PRÉLÈVEMENTS	23
6.1. Respect de l'heure du rendez-vous	23
6.2. Délai entre l'accueil/enregistrement et la prise des prélèvements	23
6.3. Satisfaction quant à la courtoisie, le professionnalisme et l'écoute de la personne	24
6.4. Confort lors des prélèvements	24
6.5. Perception de la façon qu'ont été faits les prélèvements	25
6.6. Information sur les prochaines étapes	25
7. SPÉCIMENS MANQUANTS	26
8. IMPRESSION GÉNÉRALE	27
8.1. Qualité des services reçus	27
8.2. Propreté des lieux	27
8.3. Respect des consignes de la Santé Publique	28
8.4. Aménagement des locaux (confort, sécurité, intimité, confidentialité)	28
8.5. Satisfaction globale	29
9. SUGGESTIONS GÉNÉRALES REÇUES	29
CONSTATS D'ENSEMBLE	30

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Contexte et objectifs

Le Comité des usagers du CISSS de Laval souhaitait réaliser un sondage auprès des usagers des services de prélèvements du CISSS de Laval, afin de connaître leur satisfaction face à différents éléments liés à la prestation de ces services et de recevoir leurs commentaires et suggestions.

Un total de 1 000 répondants était attendu.

Questionnaire

INFRAS a révisé le questionnaire élaboré par le Client, en fonction des objectifs du Client et en collaboration avec ce dernier. Une fois le questionnaire approuvé, INFRAS l'a programmé sur le logiciel de collecte de données téléphonique INTERVIEWER-CATI.

Population ciblée

Le Client a fourni à INFRAS l'échantillon de départ, décliné en trois sous-échantillons d'usagers ayant reçu des services de prélèvements du CISSS de Laval :

Sous-échantillon « Début Mars 2020 sans rendez-vous » : représentant les usagers ayant reçu des services dans un centre de prélèvements entre le 1er et le 13 mars 2020, soit durant la période la plus récente pendant laquelle des prélèvements sans rendez-vous étaient offerts.

Sous-échantillon « Covid Novembre » : représentant les usagers ayant reçu des services dans un centre de prélèvements pour un test de Covid-19, durant le mois de novembre 2020.

Sous-échantillon « Prises de sang Novembre » : représentant les usagers ayant reçu des services dans un centre de prélèvements pour des prélèvements sanguins, durant le mois de novembre 2020.

Prétest

Le questionnaire a été prétesté auprès de 51 répondants du 6 au 8 janvier 2021. Ce prétest n'ayant révélé aucun problème, le questionnaire n'a pas été modifié et la collecte de données a débuté.

Méthodologie

La collecte de données téléphonique s'est déroulée du 11 janvier au 10 février 2021, avec un total de 1 005 questionnaires remplis (n=622 dans le sous-échantillon « Covid Novembre », n=133 dans le sous-échantillon « Début Mars » et n=250 dans le sous-échantillon « Prises de sang Novembre »).

Pour les résultats d'ensemble, une marge d'erreur maximale de plus ou moins 3 %, dans un intervalle de confiance de 95 % (19 fois sur 20) s'applique pour un échantillon parfaitement probabiliste.

Présentation du rapport

Tout d’abord, les deux prochaines sections permettent de visualiser le profil des répondants, puis de prendre rapidement connaissance des principaux faits saillants ressortant de cette étude.

Ensuite, les résultats de tous les éléments sondés seront présentés, au total (toute la population interrogée), ainsi que selon les trois sous-échantillons (« Covid Novembre », « Début Mars sans rendez-vous » et « Prises de sang Novembre »).

Des tests statistiques ont été appliqués afin de révéler certaines différences significatives entre ces types de dossiers; les différences significatives les plus pertinentes sont indiquées dans les tableaux (le résultat **en vert** étant significativement plus élevé que le résultat **en rouge**).

D’autres croisements ont été effectués afin d’observer les résultats selon certaines autres variables (centre de prélèvement visité, etc.). Les tendances les plus pertinentes ainsi observées sont indiquées textuellement dans le rapport; le lecteur intéressé à approfondir les résultats peut se référer aux annexes détaillées remises séparément.

Il peut arriver, dans certains tableaux ou graphiques, que les totaux diffèrent de 100,00 % : ces situations s’expliquent par les arrondissements numériques effectués sur certaines données ou par la présentation de résultats associés à des réponses multiples. Aussi, la forme masculine utilisée dans ce rapport désigne aussi bien les femmes que les hommes et n’est utilisée que dans le but d’alléger le texte et d’en faciliter la lecture.

Profil des répondants

Le tableau ci-dessous présente le profil des répondants qui ont participé au sondage. Ce profil des répondants est très similaire au profil de la population totale ciblée au départ, et ainsi, très représentatif de celle-ci. Aucune pondération n'a donc été nécessaire. Le lecteur intéressé à approfondir le profil des échantillons reçus ainsi que le profil des répondants peut se référer à l'annexe « Déclinaisons des échantillons reçus » ainsi qu'aux résultats détaillés.

Ainsi, au total, 55,5 % des répondants avaient un code postal associé à Laval, 29,5 % avaient un code postal associé à d'autres régions et cette information était manquante pour 15,0 % des répondants. Selon l'âge, 39,2 % des usagers sondés, au total, avaient moins de 40 ans, et cette proportion est plus élevée dans le sous-échantillon « Covid Novembre » à 54,7 % :

		Type d'échantillon							
		Total		Covid Novembre		DébutMars SansRdv		Sang Novembre	
		n=	%	n=	%	n=	%	n=	%
Secteur	Total	1005	100,0%	622	100,0%	133	100,0%	250	100,0%
	Laval	558	55,5%	345	55,5%	109	82,0%	104	41,6%
	Ailleurs	296	29,5%	271	43,6%	17	12,8%	8	3,2%
	Inconnu	151	15,0%	6	1,0%	7	5,3%	138	55,2%
Secteur détaillé	Total	1005	100,0%	622	100,0%	133	100,0%	250	100,0%
	Duvernay	69	6,9%	44	7,1%	14	10,5%	11	4,4%
	Saint-François	4	0,4%	3	0,5%	1	0,8%	0	0,0%
	Saint-Vincent-de-Paul	14	1,4%	9	1,4%	2	1,5%	3	1,2%
	Pont-Viau	38	3,8%	21	3,4%	10	7,5%	7	2,8%
	Auteil	65	6,5%	33	5,3%	17	12,8%	15	6,0%
	Sainte-Rose	37	3,7%	28	4,5%	4	3,0%	5	2,0%
	Vimont	35	3,5%	20	3,2%	7	5,3%	8	3,2%
	Laval-des-Rapides	74	7,4%	46	7,4%	14	10,5%	14	5,6%
	Fabreville	38	3,8%	26	4,2%	5	3,8%	7	2,8%
	Laval-sur-le-Lac	39	3,9%	27	4,3%	4	3,0%	8	3,2%
	Chomedey	104	10,3%	67	10,8%	21	15,8%	16	6,4%
	Sainte-Dorothée	32	3,2%	14	2,3%	10	7,5%	8	3,2%
	Îles de Laval	9	0,9%	7	1,1%	0	0,0%	2	0,8%
	<i>Ailleurs</i>	<i>296</i>	<i>29,5%</i>	<i>271</i>	<i>43,6%</i>	<i>17</i>	<i>12,8%</i>	<i>8</i>	<i>3,2%</i>
	<i>Inconnu</i>	<i>151</i>	<i>15,0%</i>	<i>6</i>	<i>1,0%</i>	<i>7</i>	<i>5,3%</i>	<i>138</i>	<i>55,2%</i>
Âge	Total	1005	100,0%	622	100,0%	133	100,0%	250	100,0%
	Moins de 40 ans	394	39,2%	340	54,7%	29	21,8%	25	10,0%
	40-54 ans	184	18,3%	126	20,3%	35	26,3%	23	9,2%
	55-70 ans	203	20,2%	111	17,8%	37	27,8%	55	22,0%
	Plus de 70 ans	104	10,3%	45	7,2%	32	24,1%	27	10,8%
	Inconnu	120	11,9%	0	0,0%	0	0,0%	120	48,0%

Faits saillants

Le tableau ci-dessous présente, de manière résumée, les principaux résultats obtenus dans le cadre de ce sondage :

Élément sondé	Résultats d'ensemble
Courtoisie lors de l'appel pour prendre rendez-vous	Satisfaits : 90% Insatisfaits : 5%
Démarche de prise de rendez-vous	Satisfaits : 88% Insatisfaits : 10%
Clarté des consignes reçues en vue du prélèvement	Satisfaits : 71% Insatisfaits : 25%
Stationnement au centre de prélèvements	Satisfaits : 64% Insatisfaits : 14%
Facilité de savoir où se diriger à l'arrivée	Satisfaits : 46% Insatisfaits : 24%
Courtoisie de la personne à l'accueil/enregistrement	Satisfaits : 75% Insatisfaits : 2%
Information donnée à l'accueil sur les étapes à suivre	Oui : 47% Non : 21%
Heure du rendez-vous respecté	Oui : 38% Non : 24%
Courtoisie de la personne qui a fait le prélèvement	Satisfaits : 84% Insatisfaits : 9%
Sentiment de confort durant les prélèvements	Oui : 56% Non : 37%
Impression que prélèvements ont été bien faits	Oui : 81% Non : 10%
Information donnée quant aux prochaines étapes	Oui : 55% Non : 31%
Ont demandé ces infos, parmi les usagers non-informés	Oui : 54% Non : 37%
Ont dû rapporter un spécimen manquant	1%
Impression générale - Qualité des services reçus	Satisfaits : 85% Insatisfaits : 10%
Impression générale - Propreté des lieux	Satisfaits : 80% Insatisfaits : 12%
Impression générale - Respect des consignes sanitaires	Satisfaits : 70% Insatisfaits : 13%
Impression générale - Aménagement des locaux	Satisfaits : 64% Insatisfaits : 20%
Satisfaction générale - Expérience globale	Satisfaits : 86% Insatisfaits : 11%

Résumé des points forts :

- + La satisfaction générale concernant l'expérience globale est élevée.
- + La courtoisie du personnel est appréciée, que ce soit lors de la prise de rendez-vous, à l'accueil ou au moment de faire le prélèvement.
- + Les démarches pour prendre un rendez-vous (faites majoritairement par téléphone) sont généralement satisfaisantes, jugées simples et rapides.
- + L'impression générale de la qualité des services reçus est positive.

Résumé des éléments à surveiller :

- ❖ La clarté des consignes données en vue du prélèvement (particulièrement la durée de jeûne) est moins satisfaisante. Aussi, près de 7 % des usagers se sont vus refuser l'accès au service de prélèvement, principalement parce qu'ils ne répondaient pas aux critères analytiques tels que le jeûne.
- ❖ Pour les usagers se déplaçant en automobile et utilisant le stationnement du centre de prélèvements, un manque de places disponibles est soulevé.
- ❖ Il est difficile pour les usagers de savoir où se diriger une fois rendus au centre de prélèvements : la présence de trop de panneaux d'affichage semble créer une confusion et le parcours est jugé compliqué pour se rendre à l'accueil. Toujours à l'accueil, les informations sur les étapes à suivre ne sont pas toujours données non plus aux usagers.
- ❖ Le moment du rendez-vous n'est pas respecté pour près du quart des usagers sondés.
- ❖ Durant le prélèvement, de l'inconfort est ressenti par plusieurs usagers, qui n'aiment pas les aiguilles ou qui sont anxieux. Le respect des consignes sanitaires et l'aménagement des locaux sont critiqués, avec plusieurs mentions indiquant que c'est très bruyant, dans de vieilles installations où l'intimité et le confort ne sont pas au rendez-vous.
- ❖ Une fois le prélèvement fait, l'information sur les étapes à venir n'est pas toujours donnée aux usagers, dont la moitié la demandent ensuite par eux-mêmes.
- ❖ Selon le centre de prélèvement visité par les usagers sondés, il est observé que ceux ayant visité l'hôpital Cité-de-la-Santé sont significativement moins satisfaits à plusieurs égards : le stationnement, la difficulté à savoir où se diriger, l'aménagement des locaux et la satisfaction globale.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. Profil de la visite au centre de prélèvements

1.1. Raison

Parmi l'ensemble des 1 005 répondants, 61,9 % ont visité un centre de prélèvement pour un test de Covid-19 (soit la totalité des répondants du sous-échantillon « Covid Novembre »).

Toujours parmi l'ensemble des répondants, 15,0 % ont visité un centre de prélèvement pour des analyses dans le cadre d'un nouveau problème de santé (davantage dans le sous-échantillon « Prises de sang Novembre » à 51,6 % que dans l'échantillon « Début Mars » à 16,5 %), tandis que pour 11,8 %, il s'agissait d'analyses dans le cadre du suivi d'un problème de santé connu :

Lors de votre visite au centre de prélèvements, quelle était la raison pour cette consultation?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Test de COVID-19	61,9%	100,0%	0,0%	0,0%
Analyses dans le cadre d'un nouveau problème de santé	15,0%	0,0%	16,5%	51,6%
Analyses dans le cadre du suivi d'un problème de santé connu	11,8%	0,0%	39,8%	26,4%
Analyses de routine dans le cadre d'un examen médical annuel	6,3%	0,0%	31,6%	8,4%
Analyses préparatoires dans le cadre d'une chirurgie prévue	2,9%	0,0%	6,0%	8,4%
NSP/NRP	2,1%	0,0%	6,0%	5,2%

1.2. Orientation vers l'hôpital de la Cité de la Santé

Ce sont 7,2 % des répondants qui ont été redirigés vers l'hôpital de la Cité de la santé de Laval pour leur prélèvement :

Lorsque vous vous êtes présenté au centre de prélèvement, vous a-t-on dirigé vers l'hôpital de la Cité de la santé de Laval pour votre prélèvement en vous indiquant que seul cet établissement pouvait traiter votre prélèvement?*				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Oui	7,2%	2,3%	17,3%	14,0%
Non	85,0%	96,8%	55,6%	71,2%
NSP/NRP	7,9%	1,0%	27,1%	14,8%

**À noter que pour certaines questions, les proportions de « NSP/NRP » sont parfois plus élevées pour certains des trois sous-échantillons : cela s'explique par différentes situations, par exemple des prélèvements qui ont été faits dans le cadre d'une hospitalisation imprévue, un contexte ne s'appliquant pas, etc. Ici, par exemple, plusieurs répondants « Début Mars » ne se sont pas prononcés, puisqu'ils étaient déjà à cet hôpital, sans y avoir été nécessairement redirigés.*

1.3. Fréquence des visites

Au total, environ le quart des répondants (24,1 %) ont à visiter fréquemment un centre de prélèvements, soit environ une fois par mois (19,0 %), par trois mois (29,3 %) ou aux six à neuf mois (27,3 %).

Ces proportions sont plus élevées dans les usagers de début mars ainsi que de prises de sang en novembre, et plus faibles parmi les usagers ayant subi un test pour la Covid-19 en novembre :

Avez-vous une condition qui requiert des visites fréquentes au centre de prélèvements?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Oui	24,1%	6,8%	43,6%	56,8%
Non	72,3%	91,5%	48,1%	37,6%
NSP/NRP	3,6%	1,8%	8,3%	5,6%

À quelle fréquence devez-vous consulter le centre de prélèvements?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	242	42	58	142
Une fois par semaine	2,1%	2,4%	1,7%	2,1%
Une fois par mois	19,0%	11,9%	22,4%	19,7%
Une fois par 3 mois	29,3%	38,1%	36,2%	23,9%
Aux 6 à 9 mois	27,3%	19,0%	32,8%	27,5%
Du 9 à 12 mois	13,2%	19,0%	5,2%	14,8%
NSP/NRP	9,1%	9,5%	1,7%	12,0%

1.4. Accompagnement

Près de 14 % des répondants étaient accompagnés pour cette visite au centre de prélèvements; cette proportion est significativement plus élevée pour les usagers dont la visite s’est déroulée pré-pandémie, soit au début du mois de mars 2020.

Dans la plupart des cas, l’accompagnateur n’avait pas lui aussi une requête de prélèvements, et était présent surtout pour le transport de l’usager ou pour l’assister pour des raisons autres que sa mobilité :

Étiez-vous accompagné pour ce rendez-vous pour le transport ou autre raison?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Oui	13,9%	8,2%	51,9%	8,0%
Non	83,8%	91,8%	35,3%	89,6%
NSP/NRP	2,3%	0,0%	12,8%	2,4%

Votre accompagnateur avait-il lui aussi une requête de prélèvement?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	140	51	69	20*
Oui	4,3%	11,8%	0,0%	0,0%
Non	95,7%	88,2%	100,0%	100,0%
NSP/NRP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

**Échantillon faible (<30); résultats à titre indicatif.*

2. Prise de rendez-vous

2.1. Type de visite et de prise de rendez-vous

Les usagers du mois de novembre, autant pour des prélèvements Covid-19 que les autres, ont majoritairement effectué leur visite avec rendez-vous (80,4 %), tandis que cette proportion de visite avec rendez-vous des usagers pré-pandémie est de 18,8 %.

La grande majorité des rendez-vous ont été pris par téléphone (79,3 %) :

Votre visite s'est effectuée avec ou sans rendez-vous?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Avec rendez-vous	72,2%	80,4%	18,8%	80,4%
Sans rendez-vous	20,2%	13,3%	66,2%	12,8%
NSP/NRP	7,6%	6,3%	15,0%	6,8%

Comment avez-vous obtenu votre rendez-vous?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	726	500	25*	201
Par téléphone	79,3%	79,8%	60,0%	80,6%
Sur le site WEB	19,8%	19,8%	24,0%	19,4%
NSP/NRP	0,8%	0,4%	16,0%	0,0%

*Échantillon faible (<30); résultats à titre indicatif.

2.2. Prise de rendez-vous téléphonique : temps d'attente et courtoisie

Parmi les usagers qui avaient pris rendez-vous par téléphone, 29,5 % ont attendu entre deux et cinq minutes avant d'être répons (cette proportion est significativement plus faible parmi le sous-échantillon « Covid Novembre » à 21,1 %, et plus élevé parmi « Prises de sang Novembre », à 48,1 %).

40,6 % ont attendu entre six et quinze minutes (cette proportion est significativement plus élevée parmi le sous-échantillon « Covid Novembre ») :

Lorsque vous avez appelé pour prendre rendez-vous, quel a été votre temps d'attente en ligne avant qu'on vous réponde?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	576	399	15*	162
Moins de 1 minute	7,6%	7,5%	20,0%	6,8%
De 2 à 5 minutes	29,5%	21,1%	53,3%	48,1%
De 6 à 15 minutes	40,6%	48,1%	6,7%	25,3%
Plus de 15 minutes	14,6%	15,8%	0,0%	13,0%
NSP/NRP	7,6%	7,5%	20,0%	6,8%

*Échantillon faible (<30); résultats à titre indicatif.

Ces usagers sont généralement bien satisfaits de la courtoisie de la personne qui leur a répondu pour la prise de rendez-vous par téléphone (89,6 %) :

Lors de cet appel, comment évaluez-vous le niveau de courtoisie de la personne qui vous a répondu?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	576	399	15*	162
Très satisfaisant	31,6%	31,6%	13,3%	33,3%
Satisfaisant	58,0%	58,1%	60,0%	57,4%
Total - Satisfaits	89,6%	89,7%	73,3%	90,7%
Peu satisfaisant	5,2%	6,0%	6,7%	3,1%
Insatisfaisant	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total - Insatisfaits	5,2%	6,0%	6,7%	3,1%
NSP/NRP	5,2%	4,3%	20,0%	6,2%

**Échantillon faible (<30); résultats à titre indicatif.*

2.3. Satisfaction quant à la démarche de prise de rendez-vous

Qu'ils aient procédé en ligne ou par téléphone, la satisfaction des usagers quant à leur démarche de prise de rendez-vous est élevée, à 87,7 % au total (voir tableau de la page suivante).

Les usagers satisfaits soulignent la rapidité de la démarche (37,8 %) et sa simplicité (36,5 %) ainsi que le court délai d'attente pour obtenir le rendez-vous (27,3 %).

À l'inverse, les usagers insatisfaits mentionnent le temps d'attente trop long au téléphone (60,0 %), la plage horaire ne correspondant pas à leurs disponibilités (54,7 %) et le délai trop long avant la date du rendez-vous (49,3 %).

Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction quant à de votre démarche de prise de rendez-vous?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	726	500	25*	201
Très satisfait	29,3%	28,6%	24,0%	31,8%
Satisfait	58,4%	59,4%	72,0%	54,2%
Total - Satisfaits	87,7%	88,0%	96,0%	86,1%
Insatisfait	10,2%	10,4%	4,0%	10,4%
Très insatisfait	0,1%	0,0%	0,0%	0,5%
Total - Insatisfaits	10,3%	10,4%	4,0%	10,9%
NSP/NRP	1,9%	1,6%	0,0%	3,0%

Quelles sont les raisons de votre satisfaction?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	630	434	24*	172
Rapidité de la démarche	37,8%	39,6%	37,5%	33,1%
Simplicité de la démarche	36,5%	36,4%	25,0%	38,4%
Le délai d'attente avant mon rendez-vous était court	27,3%	26,3%	45,8%	27,3%
La plage horaire de mon rendez-vous correspondait à mes disponibilités	6,8%	7,6%	0,0%	5,8%
NSP/NRP	23,3%	22,6%	16,7%	26,2%

Quelles sont les raisons de votre insatisfaction?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	75	52	1*	22*
Temps d'attente trop long au téléphone	60,0%	61,5%	0,0%	59,1%
La plage horaire de mon rendez-vous ne correspondait pas à mes disponibilités	54,7%	48,1%	100,0%	68,2%
Durée de temps trop longue avant la date du rendez-vous	49,3%	44,2%	100,0%	59,1%
Difficultés techniques avec le site WEB	20,0%	17,3%	0,0%	27,3%
Démarches compliquées	17,3%	17,3%	0,0%	18,2%
NSP/NRP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

**Échantillon faible (<30); résultats à titre indicatif.*

3. Consignes à suivre

3.1. Consignes reçues

Parmi l'ensemble des répondants, 21,8 % avaient reçu des consignes avant le prélèvement; cette proportion se retrouve presque exclusivement parmi les usagers ne faisant pas partie des prélèvements Covid-19. Ainsi, dans les sous-échantillons de « Début mars » et de « Prises de sang Novembre », plus de la moitié avaient reçu des consignes à suivre avant leur prélèvement.

Ces consignes avaient été communiquées par la personne au téléphone lors de la prise de rendez-vous (28,3 %), par leur médecin (26,0 %) ou encore en lisant la requête de prélèvements (19,6 %) :

Avez-vous reçu des consignes à suivre avant le prélèvement telles que d'être à jeun, de ne pas prendre de médicaments avant ou autre?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Oui	21,8%	0,2%	53,4%	58,8%
Non	75,5%	97,7%	39,1%	39,6%
NSP/NRP	2,7%	2,1%	7,5%	1,6%

Comment avez-vous obtenu ces consignes?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	219	1*	71	147
Par la personne au téléphone lors de la prise du rendez-vous	28,3%	100,0%	9,9%	36,7%
Par mon médecin	26,0%	0,0%	29,6%	24,5%
En lisant la requête de mes prélèvements	19,6%	0,0%	23,9%	17,7%
Sur le site WEB	8,2%	0,0%	8,5%	8,2%
Message sur la ligne téléphonique	4,1%	0,0%	5,6%	3,4%
En personne au centre de prélèvements	2,3%	0,0%	4,2%	1,4%
Message sur le site WEB Clic santé	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NSP/NRP	11,4%	0,0%	18,3%	8,2%

*Échantillon faible (<30); résultats à titre indicatif.

3.2. Clarté des consignes

Parmi ces usagers ayant reçu des consignes avant leurs prélèvements, 70,8 % jugent qu’elles étaient claires. Les autres indiquent qu’ils ne connaissaient pas la durée du jeûne (57,4 %), qu’ils ne savaient pas qu’ils devaient être à jeun (18,5 %) ou qu’ils ne connaissaient pas les heures d’ouverture du centre de prélèvements (14,8 %) :

Les consignes reçues étaient-elles claires pour vous?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	219	1*	71	147
Oui	70,8%	100,0%	63,4%	74,1%
Non	24,7%	0,0%	28,2%	23,1%
NSP/NRP	4,6%	0,0%	8,5%	2,7%

Pourquoi les consignes n’étaient pas claires pour vous?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	54	0*	20*	34
Je devais être à jeun, mais n’en connaissais pas la durée	57,4%	s.o.	55,0%	58,8%
Je ne savais pas si je devais être à jeun ou pas	18,5%	s.o.	20,0%	17,6%
Je ne connaissais pas les heures d’ouverture du centre de prélèvements	14,8%	s.o.	10,0%	17,6%
Je ne connaissais pas l’adresse du centre de prélèvements	7,4%	s.o.	10,0%	5,9%
Autres	0,0%	s.o.	0,0%	0,0%
NSP/NRP	1,9%	s.o.	5,0%	0,0%

**Échantillon faible (<30); résultats à titre indicatif.*

4. Accès/Stationnement

4.1. Établissement visité et raison

Le tableau ci-dessous présente l'établissement visité par les usagers, selon leur réponse à cette question. Ainsi, ceux de l'échantillon « Covid Novembre » ont surtout visité un site mobile (44,2 %), le centre de dépistage Fabreville/Sainte-Rose (13,7 %), l'hôpital Cité-de-la-Santé (12,1 %), le centre de dépistage Chomedey (11,3 %) et le centre de dépistage Laval-des-Rapides (9,2 %).

Les usagers des sous-échantillons « Début Mars » et « Prise de sang Novembre » ont davantage visité l'hôpital Cité-de-la-Santé, le Centre de services ambulatoires et les CLSC :

Quel établissement avez-vous choisi pour vos prélèvements?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Centre de prélèvements COVID-19, site mobile	27,4%	44,2%	0,0%	0,0%
Hôpital Cité-de-la-Santé, 1755 Boulevard René-Laennec	16,0%	12,1%	30,1%	18,4%
Centre dépistage COVID-19 Fabreville/Ste-Rose, 4300 Boulevard Dagenais Ouest	8,5%	13,7%	0,0%	0,0%
Centre des services ambulatoires, 1515 Boulevard Chomedey	7,4%	1,6%	17,3%	16,4%
Centre dépistage COVID-19 Chomedey, 1200 Boulevard Chomedey	7,0%	11,3%	0,0%	0,0%
CLSC & GMFU du Marigot, 1351 Boulevard des Laurentides	6,8%	0,0%	18,8%	17,2%
CLSC de l'Ouest-de-l'Île, 4250 Boulevard Dagenais Ouest	6,2%	0,0%	12,0%	18,4%
Centre dépistage COVID-19 Laval-des-Rapides, 34 Boulevard Cartier Ouest	5,7%	9,2%	0,0%	0,0%
CLSC & CHSLD Sainte-Rose, 285 Boulevard Roi-du-Nord	5,3%	0,0%	9,8%	16,0%
CLSC des Mille-Îles, 3546 Boulevard de la Concorde Est	3,4%	0,0%	0,0%	13,6%
Centre dépistage COVID-19 St-Vincent-de-Paul, 3999 Concorde Est	2,3%	3,7%	0,0%	0,0%
CLSC des Mille-Îles, 4731 Boulevard Lévesque Est	1,6%	0,0%	12,0%	0,0%
Centre de prélèvement COVID-19, site temporaire ouvert d'avril à septembre	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Autres	1,5%	2,4%	0,0%	0,0%
NSP/NRP	1,2%	1,9%	0,0%	0,0%

Plus de quatre usagers sur dix (41,8 % au total, et davantage parmi les usagers « Covid Novembre » à 46,8 %) indiquent qu'ils n'avaient pas le choix d'opter pour l'établissement qu'ils ont visité. Pour les autres, c'est surtout la disponibilité qui a influencé leur choix (24,0 %) ainsi que la proposition faite par leur prescripteur (22,4 %, davantage les usagers de « Début Mars » et de « Prises de sang Novembre ») :

Pourquoi avez-vous choisi cet établissement pour vos prélèvements?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Obligatoire, aucun choix	41,8%	46,8%	32,3%	34,4%
Disponibilité	24,0%	29,4%	16,5%	14,4%
Site proposé par le prescripteur	22,4%	15,0%	27,8%	38,0%
Établissement le plus près de mon domicile	7,9%	6,6%	12,8%	8,4%
Sur recommandation d'un ami, parent ou connaissance	7,2%	8,2%	5,3%	5,6%
Selon l'indication sur ma requête de tests	5,2%	3,4%	9,8%	7,2%
Par habitude	2,2%	0,0%	7,5%	4,8%
Site proposé par le site WEB	1,5%	2,4%	0,0%	0,0%
Facilité de stationnement	0,1%	0,0%	0,0%	0,4%
Réputation	0,1%	0,0%	0,0%	0,4%
NSP/NRP	14,7%	16,6%	18,8%	8,0%

4.2. Moyen de transport

Quatre usagers sur dix (40,0 %) se sont rendus à l'établissement en auto, 18,9 % l'ont fait en transport en commun et 11,4 % en taxi :

Quel moyen de transport avez-vous utilisé pour vous rendre à l'établissement?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Auto	40,0%	38,4%	39,8%	44,0%
Transport en commun	18,9%	20,7%	10,5%	18,8%
Taxi	11,4%	9,6%	15,0%	14,0%
À pied	7,7%	10,9%	3,0%	2,0%
Transport adapté	1,7%	1,4%	3,0%	1,6%
Autres	1,5%	2,4%	0,0%	0,0%
NSP/NRP	18,8%	16,4%	28,6%	19,6%

4.3. Satisfaction quant au stationnement

Parmi les usagers s'étant rendus en voiture à l'établissement, 64,2 % sont satisfaits du stationnement, tandis que 13,9 % en sont insatisfaits, surtout parce qu'il n'y avait pas suffisamment de places libres (80,0 %), que le coût était trop élevé (41,8 %) et que la distance entre le stationnement et l'entrée était trop grande (40,0 %).

L'insatisfaction face au stationnement est plus élevée parmi les usagers « Début Mars » et « Prises de sang Novembre » :

Quel est votre niveau de satisfaction quant au stationnement à cet établissement?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	402	239	53	110
Très satisfaisant	10,4%	11,7%	1,9%	11,8%
Satisfaisant	53,7%	57,3%	49,1%	48,2%
Total - Satisfaits	64,2%	69,0%	50,9%	60,0%
Peu satisfaisant	13,7%	9,6%	17,0%	20,9%
Insatisfaisant	0,2%	0,0%	0,0%	0,9%
Total - Insatisfaits	13,9%	9,6%	17,0%	21,8%
NSP/NRP	21,9%	21,3%	32,1%	18,2%

Quelles sont les raisons de votre insatisfaction concernant le stationnement au centre de prélèvements?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	55	22*	9*	24*
Pas de places libres	80,0%	81,8%	77,8%	79,2%
Coût élevé du stationnement	41,8%	36,4%	55,6%	41,7%
Distance entre le stationnement et la porte d'accès était trop longue	40,0%	45,5%	33,3%	37,5%
Pas de borne de paiement à l'intérieur de l'établissement	5,5%	9,1%	0,0%	4,2%
NSP/NRP	12,7%	9,1%	11,1%	16,7%

*Échantillon faible (<30); résultats à titre indicatif.

- La satisfaction quant au stationnement (64,2 % au total) est plus faible parmi les usagers qui ont visité l'hôpital Cité-de-la-Santé (30,8 %), tandis qu'elle est plus élevée parmi les visiteurs du Centre dépistage COVID-19 Chomedey (75,0 %) et du Centre dépistage COVID-19 Fabreville/Ste-Rose (79,1 %).

5. Accueil/Enregistrement

5.1. Savoir où se diriger à l'arrivée

En arrivant à l'établissement, moins de la moitié des usagers jugent qu'il était facile de savoir où se diriger (45,6 %). Cette difficulté est moins présente parmi les usagers « Covid Novembre ».

Il semble y avoir beaucoup de confusion créée par de trop nombreux panneaux d'affichage (49,8 %), et que le parcours pour se rendre à l'accueil soit compliqué (49,8 %) :

À votre arrivée à l'établissement, était-il facile de se savoir où se diriger?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Oui	45,6%	51,1%	37,6%	36,0%
Non	24,2%	19,8%	26,3%	34,0%
NSP/NRP	30,2%	29,1%	36,1%	30,0%

Pourquoi était-il difficile de savoir où se diriger?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	243	123	35	85
Confusion due à la présence de trop de panneaux d'affichage	49,8%	47,2%	51,4%	52,9%
Parcours compliqué pour se rendre à l'accueil	49,8%	52,0%	51,4%	45,9%
Absence de panneaux indicateurs ou flèches	19,8%	27,6%	5,7%	14,1%
NSP/NRP	3,7%	1,6%	14,3%	2,4%

- Il a été moins facile de savoir où se diriger (45,6 % au total) pour les visiteurs du CLSC & GMFU du Marigot (32,4 %) et de l'hôpital Cité-de-la-Santé (19,9 %), tandis que cela a été plus facile pour les visiteurs du Centre dépistage COVID-19 Chomedey (68,6 %).

5.2. Délai entre l'arrivée et l'accueil/enregistrement

Sur l'ensemble des répondants, des proportions similaires ont connu des temps d'attente variés entre leur arrivée et l'accueil : 17,4 % n'ont pas du tout attendu (surtout parmi les « Prises de sang novembre »), 21,4 % ont attendu moins de cinq minutes (surtout parmi les « Prélèvements Covid Novembre »), 19,6 % ont attendu entre cinq et quinze minutes.

Au total, ce sont 19,0 % des répondants qui ont attendu plus de quinze minutes, et davantage les usagers de Début mars (41,4 %) :

Quel a été le délai avant de passer à l'accueil/enregistrement?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Aucun délai	17,4%	16,9%	13,5%	20,8%
Moins de 5 minutes	21,4%	27,5%	6,8%	14,0%
De 5 à 15 minutes	19,6%	20,9%	12,0%	20,4%
Plus de 15 minutes	19,0%	11,6%	41,4%	25,6%
NSP/NRP	22,6%	23,2%	26,3%	19,2%

5.3. Refus de l'accès au service de prélèvements

Ce sont 6,5 % des usagers sondés dont l'accès a été refusé au service de prélèvements, principalement parce qu'ils ne répondaient pas aux critères :

Vous a-t-on refusé l'accès au service de prélèvements?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Oui	6,5%	4,3%	11,3%	9,2%
Non	78,1%	84,1%	73,7%	65,6%
NSP/NRP	15,4%	11,6%	15,0%	25,2%

Quelle était la raison du refus?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	65	27*	15*	23*
Usager ne répond pas aux critères analytiques (jeûne, etc.)	56,9%	48,1%	60,0%	65,2%
Heures d'accès	23,1%	18,5%	26,7%	26,1%
Requête non conforme	15,4%	33,3%	6,7%	0,0%
NSP/NRP	4,6%	0,0%	6,7%	8,7%

*Échantillon faible (<30); résultats à titre indicatif.

5.4. Satisfaction quant à la courtoisie et le professionnalisme

La courtoisie et le professionnalisme de la personne à l'accueil/l'enregistrement sont jugés satisfaisants par trois usagers sondés sur quatre (75,4 %); seulement 2,3 % sont insatisfaits, tandis que 22,2 % ne se sont pas prononcés :

Quel est votre niveau de satisfaction de la courtoisie et du professionnalisme de la personne à l'accueil/enregistrement?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	940	595	118	227
Très satisfaisant	37,6%	40,5%	31,4%	33,0%
Satisfaisant	37,9%	35,0%	41,5%	43,6%
Total - Satisfaits	75,4%	75,5%	72,9%	76,7%
Peu satisfaisant	2,3%	2,7%	1,7%	1,8%
Insatisfaisant	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total - Insatisfaits	2,3%	2,7%	1,7%	1,8%
NSP/NRP	22,2%	21,8%	25,4%	21,6%

5.5. Information sur les étapes à suivre

Moins de la moitié des répondants ont été informés des étapes à suivre par la personne à l'accueil/l'enregistrement (46,5 %) :

La personne à l'accueil/enregistrement vous a-t-elle informé des étapes à suivre?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	940	595	118	227
Oui	46,5%	44,7%	45,8%	51,5%
Non	20,7%	22,5%	19,5%	16,7%
NSP/NRP	32,8%	32,8%	34,7%	31,7%

6. Déroulement des prélèvements

6.1. Respect de l'heure du rendez-vous

L'heure du rendez-vous a été respecté pour 38,3 % des usagers; cette proportion est plus élevée parmi le sous-échantillon « Covid Novembre » que parmi le sous-échantillon « Prises de sang Novembre » :

L'heure de votre rendez-vous a-t-il été respecté?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	940	595	118	227
Oui	38,3%	47,7%	5,1%	30,8%
Non	24,1%	21,5%	14,4%	36,1%
NSP/NRP	37,6%	30,8%	80,5%	33,0%

6.2. Délai entre l'accueil/enregistrement et la prise des prélèvements

Au total, 49,1 % des usagers ont attendu moins de quinze minutes entre l'accueil et la prise des prélèvements; 27,5 % ont attendu entre quinze minutes et une heure, tandis que 8,7 % ont attendu plus d'une heure. Les usagers du mois de novembre ont attendu moins longtemps que ceux du mois de mars :

Quel a été le délai entre votre passage à l'accueil/enregistrement et la prise de vos prélèvements?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	940	595	118	227
Aucun délai	11,1%	12,6%	3,4%	11,0%
De 5 à 15 minutes	38,0%	41,7%	19,5%	37,9%
De 15 à 30 minutes	17,0%	16,5%	15,3%	19,4%
De 30 à 60 minutes	10,5%	8,1%	27,1%	8,4%
De 60 à 90 minutes	5,7%	3,5%	11,0%	8,8%
Plus de 90 minutes	3,0%	2,0%	6,8%	3,5%
NSP/NRP	14,7%	15,6%	16,9%	11,0%

6.3. Satisfaction quant à la courtoisie, le professionnalisme et l'écoute de la personne

Les usagers sont généralement satisfaits de la courtoisie, du professionnalisme et de l'écoute de la personne qui a effectué les prélèvements (84,0 %); la satisfaction est plus faible parmi les usagers « Covid Novembre » (80,3 % satisfaits; 11,9 % insatisfaits) que les autres :

Quel est votre niveau de satisfaction quant à la courtoisie, au professionnalisme et à l'écoute de vos préoccupations de la personne qui a effectué vos prélèvements?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	940	595	118	227
Très satisfaisant	32,6%	29,1%	44,1%	35,7%
Satisfaisant	51,5%	51,3%	44,9%	55,5%
Total - Satisfaits	84,0%	80,3%	89,0%	91,2%
Peu satisfaisant	7,9%	10,4%	1,7%	4,4%
Insatisfaisant	1,0%	1,5%	0,0%	0,0%
Total - Insatisfaits	8,8%	11,9%	1,7%	4,4%
NSP/NRP	7,1%	7,7%	9,3%	4,4%

6.4. Confort lors des prélèvements

Le niveau de confort des usagers sondés lors des prélèvements est peu élevé, se situant à 56,2 % au total. Ici aussi, les usagers « Covid Novembre » sont significativement moins satisfaits que les autres.

Pour les usagers « Covid Novembre », l'inconfort résidait surtout dans l'anxiété vécue lors des prélèvements (52,4 %), tandis que les autres usagers ayant ressenti de l'inconfort indiquent davantage qu'ils n'aiment pas les aiguilles (71,4 % pour « Début Mars » et 73,4 % pour « Prises de sang Novembre »). Ces derniers ont aussi davantage relevé l'inconfort de la chaise (17,9 % au total), de même que le manque d'intimité (17,0 %) et le niveau sonore ambiant trop élevé (10,1 %) :

Vous êtes-vous senti confortable lors des prélèvements?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	940	595	118	227
Oui	56,2%	51,8%	66,9%	62,1%
Non	36,9%	39,2%	29,7%	34,8%
NSP/NRP	6,9%	9,1%	3,4%	3,1%

Pourquoi vous n'étiez pas confortable lors des prélèvements?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	347	233	35	79
Je n'aime pas les aiguilles (bâtonnet pour test covid)	59,1%	52,4%	71,4%	73,4%
Anxiété	51,3%	60,9%	17,1%	38,0%
La chaise était inconfortable	17,9%	5,6%	48,6%	40,5%
Manque d'intimité	17,0%	16,7%	17,1%	17,7%
Il y avait trop de bruit	10,1%	5,2%	28,6%	16,5%
NSP/NRP	1,4%	2,1%	0,0%	0,0%

6.5. Perception de la façon qu'ont été faits les prélèvements

Ce sont huit usagers sur dix (80,5 %) qui estiment que les prélèvements ont été bien faits, tandis qu'un sur dix croit le contraire (10,4 %) et qu'un sur dix ne s'est pas prononcé (9,0 %) :

Selon vous, avez-vous l'impression que les prélèvements ont été bien faits?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	940	595	118	227
Oui	80,5%	77,0%	85,6%	87,2%
Non	10,4%	12,4%	8,5%	6,2%
NSP/NRP	9,0%	10,6%	5,9%	6,6%

6.6. Information sur les prochaines étapes

Un peu plus de la moitié des usagers ont été informés des prochaines étapes du processus (55,0 %), et davantage les usagers de « Prises de sang Novembre » (64,3 %) que ceux « Covid Novembre » (53,4 %).

Parmi ceux qui n'en ont pas été informés, plus de la moitié ont demandé eux-mêmes ces informations (54,2 %, et davantage dans « Covid Novembre » à 60,2 %) :

Les instructions et consignes des prochaines étapes du processus (délai pour résultats, destinataire des résultats, etc.) vous ont-elles été communiquées?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	940	595	118	227
Oui	55,0%	53,4%	44,9%	64,3%
Non	31,4%	34,6%	27,1%	25,1%
NSP/NRP	13,6%	11,9%	28,0%	10,6%

L'avez-vous demandé?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	295	206	32	57
Oui	54,2%	60,2%	31,3%	45,6%
Non	36,6%	34,5%	28,1%	49,1%
NSP/NRP	9,2%	5,3%	40,6%	5,3%

7. Spécimens manquants

Seulement 1,4 % des répondants ont dû rapporter un spécimen manquant suite à leur prélèvement :

Avez-vous dû rapporter un spécimen manquant suite à votre prélèvement?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	940	595	118	227
Oui	1,4%	0,0%	6,8%	2,2%
Non	98,1%	99,2%	93,2%	97,8%
NSP/NRP	0,5%	0,8%	0,0%	0,0%

Vous a-t-on transmis l'information requise et le contenant à utiliser?*				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	13	0	8	5
Oui	69,2%	s.o.	62,5%	80,0%
Non	30,8%	s.o.	37,5%	20,0%
NSP/NRP	0,0%	s.o.	0,0%	0,0%

Quel est votre niveau de satisfaction du temps d'attente et de la facilité d'accès pour la remise de vos spécimens manquants?*				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	9	0	5	4
Très satisfaisant	44,4%	s.o.	40,0%	50,0%
Satisfaisant	55,6%	s.o.	60,0%	50,0%
Total - Satisfaits	100,0%	s.o.	100,0%	100,0%
Peu satisfaisant	0,0%	s.o.	0,0%	0,0%
Insatisfaisant	0,0%	s.o.	0,0%	0,0%

*Échantillon faible (<30); résultats à titre indicatif.

8. Impression générale

8.1. Qualité des services reçus

Dans l'ensemble, 85,1 % des répondants sont satisfaits de la qualité des services reçus au centre de prélèvements; le niveau d'insatisfaction complète est faible (0,6 %) :

Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction sur la qualité des services reçus au centre de prélèvements?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	940	595	118	227
Très satisfait	25,1%	26,6%	15,3%	26,4%
Satisfait	60,0%	57,5%	66,9%	63,0%
Total - Satisfaits	85,1%	84,0%	82,2%	89,4%
Peu satisfait	8,8%	8,6%	13,6%	7,0%
Insatisfait	0,6%	0,5%	0,8%	0,9%
Total - Insatisfaits	9,5%	9,1%	14,4%	7,9%
NSP/NRP	5,4%	6,9%	3,4%	2,6%

8.2. Propreté des lieux

80,3 % sont satisfaits de la propreté des lieux : l'insatisfaction est beaucoup plus prononcée parmi les usagers de « Début Mars » (60,9 % satisfaits; 27,1 % d'insatisfaits) :

Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction sur la propreté des lieux de l'établissement du centre de prélèvements?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Très satisfait	31,0%	38,4%	10,5%	23,6%
Satisfait	49,3%	46,8%	50,4%	54,8%
Total - Satisfaits	80,3%	85,2%	60,9%	78,4%
Peu satisfait	11,0%	5,5%	24,8%	17,6%
Insatisfait	0,9%	1,0%	2,3%	0,0%
Total - Insatisfaits	11,9%	6,4%	27,1%	17,6%
NSP/NRP	7,8%	8,4%	12,0%	4,0%

8.3. Respect des consignes de la Santé Publique

La satisfaction quant au respect des consignes de la Santé Publique sur les lieux du centre de prélèvement est plus mitigée : elle se situe à 79,4 % parmi les usagers « Covid Novembre » et à 84,0 % parmi les usagers « Prises de sang Novembre », avec, dans les deux cas, environ 14 % d'insatisfaits :

Dans l'ensemble quel est votre niveau de satisfaction concernant le respect des consignes de la Santé Publique sur les lieux du centre de prélèvement? (distanciation, port du masque, lavage des mains, etc.)				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Très satisfait	39,9%	47,3%	0,0%	42,8%
Satisfait	30,1%	32,2%	0,0%	41,2%
Total - Satisfaits	70,0%	79,4%	0,0%	84,0%
Peu satisfait	10,5%	12,4%	0,0%	11,6%
Insatisfait	2,0%	2,3%	0,0%	2,4%
Total - Insatisfaits	12,5%	14,6%	0,0%	14,0%
NSP/NRP	17,4%	5,9%	100,0%	2,0%

8.4. Aménagement des locaux (confort, sécurité, intimité, confidentialité)

La satisfaction est aussi moindre quant à l'aménagement des locaux, avec 64,4 % d'usagers satisfaits contre 20,2 % d'insatisfaits; la satisfaction est légèrement plus basse parmi les usagers de « Début Mars » :

Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction quant à l'aménagement des locaux du centre de prélèvements (Confort, confidentialité, intimité, sécurité, etc.)				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Très satisfait	11,7%	12,2%	3,0%	15,2%
Satisfait	52,6%	52,4%	55,6%	51,6%
Total - Satisfaits	64,4%	64,6%	58,6%	66,8%
Peu satisfait	19,1%	15,9%	22,6%	25,2%
Insatisfait	1,1%	0,8%	0,8%	2,0%
Total - Insatisfaits	20,2%	16,7%	23,3%	27,2%
NSP/NRP	15,4%	18,6%	18,0%	6,0%

- La satisfaction quant à l'aménagement des locaux (64,4 % au total) est moins élevée parmi les usagers de l'hôpital Cité-de-la-Santé (34,8 % de satisfaits; 31,1 % d'insatisfaits), tandis qu'elle est plus élevée parmi les usagers du Centre dépistage COVID-19 Chomedey (87,1 % de satisfaits; 8,6 % d'insatisfaits).

Les usagers insatisfaits quant à l'aménagement des locaux étaient invités à préciser leur expérience quant au confort, à l'intimité, la sécurité et la confidentialité. Plus de 200 commentaires ont été recueillis à cet égard.

Au niveau du confort, les principaux commentaires indiquent que c'était trop bruyant (12,8 %), que ce n'était pas confortable en général (10,3 %) et que le bâtiment était vieux, désuet (9,4 %). Quant à la sécurité, 10,4 % des commentaires recueillis indiquent que les mesures sanitaires n'étaient pas bien respectées, alors que concernant l'intimité, 11,9 % des mentions indiquent que les personnes étaient à proximité, que la salle était petite ou encore qu'il n'y avait pas de séparations physiques, et qu'ainsi, tout le monde peut se voir et s'entendre.

8.5. Satisfaction globale

Globalement, 86,2 % des usagers sont satisfaits de leur expérience au centre de prélèvements, tandis que 10,9 % en sont insatisfaits.

Les usagers de « Début Mars » sont significativement moins satisfaits que les autres :

Quel est votre niveau de satisfaction globale de votre expérience au centre de prélèvements?				
	Total	Covid Novembre	DébutMars SansRdv	Sang Novembre
n=	1005	622	133	250
Très satisfait	7,4%	9,3%	3,0%	4,8%
Satisfait	78,8%	79,1%	66,9%	84,4%
Total - Satisfaits	86,2%	88,4%	69,9%	89,2%
Peu satisfait	10,9%	8,0%	27,1%	9,6%
Insatisfait	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total - Insatisfaits	10,9%	8,0%	27,1%	9,6%
NSP/NRP	2,9%	3,5%	3,0%	1,2%

- La satisfaction globale (86,2 % pour le total des répondants) est significativement plus faible parmi les usagers de l'hôpital Cité-de-la-Santé (65,2 % de satisfaits; 23,0 % d'insatisfaits).

9. Suggestions générales reçues

Ce sont 181 répondants qui ont fourni des commentaires ou des suggestions en fin d'entrevue.

Les plus fréquents indiquent qu'il faudrait améliorer le processus de prise de rendez-vous (7,4 %), qu'il y a trop d'attente et qu'il faudrait respecter l'heure des rendez-vous (3,1 %), que les stationnements sont à améliorer (2,6 %) et qu'il faudrait clarifier les indications pour savoir où se rendre et se diriger (2,4 %).

Selon vous, quels sont les changements qui pourraient être apportés aux services de prélèvements du CISSS de Laval pour améliorer l'expérience des usagers?	
Total, n=	1005
Améliorer le processus de prise de rendez-vous	7,4%
Trop d'attente, de retard, de délais, respecter l'heure des rendez-vous	3,1%
Stationnement : plus de places, plus proches, moins cher, gratuit	2,6%
Pas clair, confusion pour se diriger, améliorer, clarifier les indications	2,4%
Améliorer la propreté	1,7%
Mieux respecter, faire respecter, les mesures sanitaires	1,7%
Faire preuve de plus de courtoisie, de bonne humeur, de professionnalisme	1,5%
Rien de particulier/Ne sait pas	82,0%

CONSTATS D'ENSEMBLE

Ce sondage a permis de constater que, de manière générale, les usagers des services de prélèvements du CISSS de Laval sont assez satisfaits, tout en soulignant plusieurs éléments à améliorer.

Pour ce qui est de la prise de rendez-vous, une forte majorité d'usagers sondés procèdent par téléphone. Le délai d'attente lors de cet appel varie, avec plus de la moitié des usagers qui ont attendu plus de cinq minutes avant de parler à quelqu'un. La courtoisie de la personne qui répond est jugée très satisfaisante, tout comme la démarche de prise de rendez-vous dans l'ensemble.

La clarté des consignes à suivre avant le prélèvement, communiquées surtout lors de la prise de rendez-vous ou par le médecin, pourrait être améliorée étant donné que plusieurs usagers affirment qu'ils ne connaissaient pas la durée du jeûne requis.

Pour plusieurs usagers s'étant rendus en voiture à l'établissement, le stationnement manque de places libres, est dispendieux ou la distance jusqu'à l'entrée est trop grande. Cette insatisfaction quant au stationnement se fait davantage ressentir parmi les usagers de l'hôpital Cité-de-la-Santé.

En arrivant à l'établissement, moins de la moitié des usagers jugent qu'il était facile de savoir où se diriger. De trop nombreux panneaux d'affichage, et un parcours compliqué pour se rendre à l'accueil, semblent créer de la confusion, particulièrement pour les visiteurs du CLSC et GMFU du Marigot et de l'hôpital Cité-de-la-Santé.

Près d'un usager sur cinq a attendu plus de quinze minutes entre leur arrivée et l'accueil. À cette étape, la courtoisie et le professionnalisme du personnel sont satisfaisants, mais moins de la moitié des visiteurs sont alors informés des étapes à suivre par la personne à l'accueil/enregistrement.

L'heure du rendez-vous a été respectée pour près de quatre usagers sur dix, alors que près d'un usager sur dix a attendu plus d'une heure entre l'accueil et la prise des prélèvements. Les usagers sont généralement satisfaits de la courtoisie, du professionnalisme et de l'écoute de la personne qui a effectué les prélèvements, et jugent en majorité que le prélèvement a été bien fait et que les services qu'ils ont reçus étaient de qualité. L'information quant aux prochaines étapes du processus est plus ou moins offerte aux usagers, dont plus la moitié la demandent alors par eux-mêmes.

Le niveau de confort lors des prélèvements est toutefois peu élevé, ce qui est attribué à la peur des instruments (aiguille, bâtonnet, etc.) et à de l'anxiété. De plus, l'aménagement des locaux est critiqué, plus particulièrement en ce qui a trait à la désuétude des installations, au mobilier inconfortable, au manque d'intimité et au niveau sonore ambiant trop élevé. Cette insatisfaction est davantage présente parmi les visiteurs de l'hôpital Cité-de-la-Santé. La satisfaction des usagers quant à la propreté et au respect des consignes de la Santé Publique sur les lieux du prélèvement est aussi mitigée.

Ainsi, parmi les points forts :

- + La satisfaction générale concernant l'expérience globale est élevée.
- + La courtoisie du personnel est appréciée, que ce soit lors de la prise de rendez-vous, à l'accueil ou au moment de faire le prélèvement.
- + Les démarches pour prendre un rendez-vous (faites majoritairement par téléphone) sont généralement satisfaisantes, jugées simples et rapides.
- + L'impression générale de la qualité des services reçus est positive.

Parmi les éléments recueillant des résultats plus faibles :

- ❖ La clarté des consignes données en vue du prélèvement (particulièrement la durée de jeûne) est moins satisfaisante. Aussi, près de 7 % des usagers se sont vus refuser l'accès au service de prélèvement, principalement parce qu'ils ne répondaient pas aux critères analytiques tels que le jeûne.
- ❖ Pour les usagers se déplaçant en automobile et utilisant le stationnement du centre de prélèvements, un manque de places disponibles est soulevé.
- ❖ Il est difficile pour les usagers de savoir où se diriger une fois rendus au centre de prélèvements : la présence de trop de panneaux d'affichage semble créer une confusion et le parcours est jugé compliqué pour se rendre à l'accueil. Toujours à l'accueil, les informations sur les étapes à suivre ne sont pas toujours données non plus aux usagers.
- ❖ Le moment du rendez-vous n'est pas respecté pour près du quart des usagers sondés.
- ❖ Durant le prélèvement, de l'inconfort est ressenti par plusieurs usagers, qui n'aiment pas les aiguilles ou qui sont anxieux. Le respect des consignes sanitaires et l'aménagement des locaux sont critiqués, avec plusieurs mentions indiquant que c'est très bruyant, dans de vieilles installations où l'intimité et le confort ne sont pas au rendez-vous.
- ❖ Une fois le prélèvement fait, l'information sur les étapes à venir n'est pas toujours donnée aux usagers, dont la moitié la demandent ensuite par eux-mêmes.
- ❖ Selon le centre de prélèvement visité par les usagers sondés, il est observé que ceux ayant visité l'hôpital Cité-de-la-Santé sont significativement moins satisfaits à plusieurs égards : le stationnement, la difficulté à savoir où se diriger, l'aménagement des locaux et la satisfaction globale.