

Rapport :

SONDAGE AUPRÈS DES USAGERS DE L'URGENCE DE LA CITÉ DE LA SANTÉ DE LAVAL

Remis au :

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

Mars 2020



**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. RAISON DE VISITE	9
2. ACCÈS ET STATIONNEMENT	10
2.1. Moyen utilisé pour se rendre à l’urgence	10
2.2. Facilité de se stationner	11
2.3. Facilité de se rendre en transport en commun	11
2.4. Habillement convenable lors d’un retour en CHSLD	12
3. ARRIVÉE	13
4. ACCUEIL À L’ÉVALUATION BRÈVE	14
5. TRIAGE	14
6. PRIORISATION	15
7. INTÉRÊT POUR UN TABLEAU AFFICHEUR NUMÉRIQUE DE LA FILE D’ATTENTE	17
8. ORIENTATION VERS UN GMF OU UNE SUPER CLINIQUE (P4-P5)	18
9. PERSONNEL	19
9.1. Infirmières et infirmiers	19
9.2. Médecins	20
9.3. Préposés	21
10. TEMPS D’ATTENTE	23
10.1. De l’arrivée au triage	23
10.2. Du triage à la consultation avec le médecin	24
10.3. De l’arrivée à la sortie – Au total	25
11. RÉÉVALUATION	26
12. COMMUNICATION	27
13. PROPRETÉ	29
14. RETOUR À DOMICILE ET RÉFÉRENCE EXTERNE	30
15. INFORMATIONS SUR LES DROITS DES USAGERS	31
16. POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES SELON LES USAGERS	32
CONSTATS D’ENSEMBLE	33

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Contexte et objectifs

Le Comité des usagers du CISSS de Laval souhaitait réaliser un sondage auprès des usagers de l'urgence de la Cité de la santé de Laval, afin de connaître leur satisfaction face à différents éléments.

Un total de 1 000 répondants était attendu.

Questionnaire

INFRAS a élaboré le questionnaire, 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, représentant les usagers qui avaient fréquenté l'urgence de la Cité de la santé de Laval entre le 1er novembre 2019 et le 31 décembre 2019.

Prétest

Le questionnaire a été prétesté auprès de 54 répondants les 16 et 17 janvier 2020. 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 5 février 2020 au 10 mars 2020, avec un total de 1 050 questionnaires remplis. Pour les résultats d'ensemble, une marge d'erreur maximale de plus ou moins 3,0 %, 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 l'âge et la durée du séjour à l'urgence. Des tests statistiques ont été appliqués afin de révéler certaines différences significatives entre ces deux variables; les différences significatives les plus pertinentes sont indiquées dans les tableaux (le résultat **en vert** étant significativement plus élevé que le résultat **en rouge**). Ces deux variables ont été choisies pour la présentation des résultats, étant donné que c'est principalement selon ces croisements que des différences pertinentes sont observées. D'autres croisements ont été effectués selon le profil des répondants et sont remis en annexe.

De plus, pour certains résultats, un comparatif avec les moyennes observées dans des sondages similaires réalisés par INFRAS est présenté dans le tableau résumé des faits saillants. Ce comparatif est à titre indicatif et dans l'unique but de mieux positionner les résultats.

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.

Le lecteur intéressé à approfondir les résultats peut se référer aux annexes détaillées remises séparément.

Profil des répondants

Le tableau ci-dessous présente le profil des répondants qui ont participé au sondage, ainsi que le profil de la population totale ciblée. Il est constaté que le profil des répondants est très similaire au profil de la population totale ciblée, et ainsi, très représentatif. Aucune pondération n'a donc été nécessaire.

		Sondage		Échantillon reçu				Sondage		Échantillon reçu		
		n=	%	n=	%			n=	%	n=	%	
Total		1050	100,0%	14120	100,0%	Total		1050	100,0%	14120	100,0%	
Âge	0-17 ans	115	11,0%	2357	16,7%	Mineur	Adulte	935	89,0%	11763	83,3%	
	18-34 ans	274	26,1%	2763	19,6%		Mineur	115	11,0%	2357	16,7%	
	35-54 ans	292	27,8%	3210	22,7%	Hospitalisé	Non-hospitalisé	886	84,4%	11424	80,9%	
	55-64 ans	144	13,7%	1654	11,7%		Hospitalisé	164	15,6%	2696	19,1%	
	65-74 ans	122	11,6%	1488	10,5%		Quartier	Ailleurs	264	25,1%	3288	23,3%
	75 ans et+	103	9,8%	2648	18,8%			Auteuil	71	6,8%	1059	7,5%
Genre	Homme	476	45,3%	6431	45,5%	Chomedey		145	13,8%	2158	15,3%	
	Femme	574	54,7%	7689	54,5%	Duvernay		83	7,9%	1212	8,6%	
Durée séjour	Moins de 3 heures	233	22,2%	2988	21,2%	Fabreville		77	7,3%	845	6,0%	
	3 à 7 heures	288	27,4%	3860	27,3%	Îles de Laval		5	0,5%	107	0,8%	
	7 à 12 heures	253	24,1%	3335	23,6%	Laval-des-Rapides		103	9,8%	1344	9,5%	
	Plus de 12 heures	276	26,3%	3937	27,9%	Laval-sur-le-Lac		47	4,5%	592	4,2%	
Priorité	P1	12	1,1%	126	0,9%	Pont-Viau		41	3,9%	708	5,0%	
	P2	261	24,9%	3329	23,6%	Saint-François		6	0,6%	105	0,7%	
	P3	383	36,5%	5438	38,5%	Saint-Vincent-de-Paul	14	1,3%	317	2,2%		
	P4	314	29,9%	4538	32,1%	Sainte-Dorothée	31	3,0%	352	2,5%		
	P5	80	7,6%	869	6,2%	Sainte-Rose	64	6,1%	921	6,5%		
						Vimont	99	9,4%	1111	7,9%		

Faits saillants

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

	Satisfaits ou Oui	Insatisfaits ou Non
Facilité de se stationner	52%	29%
Facilité de se diriger à l’arrivée	82%	4%
Politesse et courtoisie à l’accueil de l’évaluation brève	90%	3%
Politesse et courtoisie au triage	91%	3%
Informés de leur niveau de priorité	21%	78%
Affirment bien connaître les niveaux de priorité	14%	83%
Favorables à l’affichage d’information sur les niveaux de priorité dans l’urgence	83%	13%
Intérêt pour un tableau afficheur numérique de la file d’attente	87%	10%
Se sont fait offrir un rendez-vous dans un GMF/Super Clinique (P4-P5)	24%	73%
Écoute, clarté et respect du personnel infirmier	86% à 94%	3% à 4%
Écoute, clarté et respect des médecins	90% à 95%	5%
Écoute, clarté et respect des préposés	90% à 99%	2%
Satisfaction du temps d’attente de l’arrivée au triage	85%	13%
Satisfaction du temps d’attente du triage au médecin	56%	43%
Satisfaction du délai de l’arrivée à la sortie** <i>Moyenne INFRAS : 50%**</i>	51%	49%
Informés de la possibilité de demander à être réévalués	20%	77%
Ont été réévalués	55%	43%
Auraient souhaité être réévalués (parmi ceux ne l’ayant pas été)	35%	57%
Se sont sentis assez informés tout au long de leur visite	61%	29%
Annonces vocales compréhensibles (interphone)	53%	27%
Propreté des lieux** <i>Moyenne INFRAS : 70%**</i>	62%	24%
Au moment de quitter, le personnel s’est bien assuré du soutien	26%	46%
Ont eu une référence vers des services externes	43%	53%
Référence bien expliquée	63%	26%
Informés des droits des usagers** <i>Moyenne INFRAS : 10%**</i>	8%	90%
Informés de l’existence du Comité des usagers** <i>Moyenne INFRAS : 10%**</i>	9%	89%
Informés sur les procédures pour porter plainte** <i>Moyenne INFRAS : 12%**</i>	4%	94%

Résumé des points forts :

- + Accueil, politesse, courtoisie, écoute et respect du personnel très appréciés;
- + Temps d'attente entre l'arrivée et le triage assez satisfaisant.

Résumé des éléments à surveiller :

- ❖ Le temps d'attente, surtout entre le triage et la consultation avec un médecin (surtout lorsque plus de 4 heures), ainsi que la durée totale de leur séjour (surtout lorsque plus de 7 heures), constituent les principaux facteurs d'insatisfaction;
- ❖ Stationnement : manque d'espaces, difficulté à se diriger, dispendieux;
- ❖ Manque d'information et de communication en général, et en particulier sur les niveaux de priorité, les droits des usagers, et sur la réévaluation;
- ❖ L'orientation vers d'autres services pour les priorités moins urgentes, la vérification du soutien disponible dans l'entourage au moment de quitter ainsi que les références vers des services externes pourraient être davantage mises de l'avant.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. Raison de visite

Environ trois usagers sur dix (30,2 %) se sont rendus à l’urgence parce qu’il n’y avait pas de place au sans rendez-vous à leur clinique habituelle. Une proportion similaire s’y sont rendus parce qu’ils n’ont pas de médecin de famille (28,8 %), tandis que 21,6 % n’avaient pas de disponibilités avec leur médecin habituel :

Q1. Pourquoi vous êtes-vous rendu à l’urgence, plutôt qu’un autre établissement de santé?											
	Total	Âge						Durée du séjour			
		0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Pas de place au sans rendez-vous possible à ma clinique habituelle	30,2%	9,6%	26,3%	34,9%	38,9%	32,0%	35,9%	26,2%	26,7%	35,6%	32,2%
N’a pas de médecin de famille	28,8%	27,8%	34,7%	33,9%	30,6%	14,8%	13,6%	34,8%	27,4%	25,3%	28,3%
Médecin de famille ou habituel non-disponible	21,6%	12,2%	17,2%	22,3%	19,4%	33,6%	31,1%	20,6%	23,6%	21,3%	20,7%
Je ne connais pas d’autre endroit	8,1%	25,2%	10,9%	2,7%	5,6%	6,6%	1,9%	6,0%	10,4%	7,9%	7,6%
Référence/requête d’un médecin	6,0%	19,1%	4,4%	3,1%	1,4%	11,5%	3,9%	5,6%	7,3%	5,1%	5,8%
Autres	2,4%	3,5%	3,3%	1,7%	2,8%	1,6%	1,0%	4,7%	2,8%	0,4%	1,8%
NSP/NRP/NAP	3,0%	2,6%	3,3%	1,4%	1,4%	0,0%	12,6%	2,1%	1,7%	4,3%	3,6%

2. Accès et stationnement

2.1. Moyen utilisé pour se rendre à l’urgence

Plus du tiers des usagers interrogés se sont fait reconduire en voiture à l’urgence (37,7 %), tandis que 26,6 % s’y sont rendus en ambulance et 22,9 % par eux-mêmes, en voiture :

Q2. Comment vous êtes-vous rendu à l’urgence?											
	Total	Âge						Durée du séjour			
		0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Quelqu’un m’a reconduit en voiture	37,7%	22,6%	32,5%	44,5%	42,4%	38,5%	41,7%	38,2%	37,5%	37,2%	38,0%
En ambulance	26,1%	26,1%	16,4%	24,7%	29,9%	40,2%	34,0%	12,4%	28,5%	24,1%	37,0%
Moi-même, en voiture	22,9%	44,3%	29,2%	22,3%	18,1%	13,9%	1,0%	33,5%	21,5%	22,9%	15,2%
En taxi	6,1%	1,7%	5,5%	3,8%	6,3%	5,7%	19,4%	2,6%	5,6%	9,5%	6,5%
J’ai pris le transport en commun	4,1%	1,7%	11,3%	2,4%	1,4%	0,8%	0,0%	7,7%	3,8%	4,0%	1,4%
J’ai marché/À pied	2,6%	2,6%	4,7%	2,4%	2,1%	0,8%	0,0%	4,7%	3,1%	1,2%	1,4%
Autres	0,2%	0,9%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%
NSP/NRP/NAP	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	0,4%	0,0%	0,8%	0,4%

2.2. Facilité de se stationner

Parmi les répondants qui se sont rendus en voiture à l'urgence (par eux-mêmes ou par quelqu'un d'autre), environ la moitié affirment que cela a été facile de se stationner à la Cité de la Santé (52,4 %). Ce sont 28,9 % qui estiment que cela n'a pas été facile, soit parce que c'est dispendieux, qu'il n'y avait pas assez d'espaces libres ou qu'il manquait de clarté à savoir où se diriger :

Q2A. Est-ce qu'il a été facile pour vous de vous stationner à la Cité de la Santé?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	636	77	169	195	87	64	44	167	170	152	147
Oui	52,4%	57,1%	50,9%	46,7%	64,4%	51,6%	52,3%	50,3%	51,8%	55,9%	51,7%
Non	28,9%	35,1%	28,4%	32,3%	18,4%	31,3%	22,7%	32,9%	28,2%	23,7%	30,6%
n=	184	27	48	63	16	20	10	55	48	36	45
<i>C'est dispendieux</i>	38,6%	55,6%	43,8%	27,0%	37,5%	45,0%	30,0%	47,3%	41,7%	33,3%	28,9%
<i>Pas beaucoup/Pas assez d'espaces libres</i>	36,4%	22,2%	39,6%	38,1%	31,3%	45,0%	40,0%	30,9%	33,3%	30,6%	51,1%
<i>Manque de clarté, vers où se diriger</i>	25,0%	22,2%	16,7%	34,9%	31,3%	10,0%	30,0%	21,8%	25,0%	36,1%	20,0%
NSP/NRP/NAP	18,7%	7,8%	20,7%	21,0%	17,2%	17,2%	25,0%	16,8%	20,0%	20,4%	17,7%

2.3. Facilité de se rendre en transport en commun

Parmi les 43 répondants qui se sont rendus à l'urgence en transport en commun, la majorité ont trouvé cela facile (81,4 %) :

Q2B. Est-ce qu'il a été facile pour vous de vous rendre en transport en commun?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	43	2	31	7	2	1	0	18	11	10	4
Oui	81,4%	100,0%	90,3%	42,9%	50,0%	100,0%	0,0%	83,3%	81,8%	90,0%	50,0%
Non	18,6%	0,0%	9,7%	57,1%	50,0%	0,0%	0,0%	16,7%	18,2%	10,0%	50,0%

2.4. Habillement convenable lors d’un retour en CHSLD

Parmi les 31 répondants qui habitaient dans un CHSLD ou dans une résidence pour personnes âgées, 71,0 % affirment qu’ils étaient vêtus convenablement pour retourner chez eux, tandis que 22,6 % affirment le contraire :

Q2C. Habitez-vous dans un CHSLD (Centre hospitalier de soins de longue durée) ou dans une résidence pour personnes âgées?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	274	30	45	72	43	49	35	29	82	61	102
Oui	11,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	34,7%	40,0%	3,4%	2,4%	11,5%	20,6%
Non	77,7%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	65,3%	60,0%	86,2%	72,0%	82,0%	77,5%
NSP/NRP/NAP	10,9%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,3%	25,6%	6,6%	2,0%
Q2D. Lorsque vous avez quitté l’urgence pour retourner chez vous, étiez-vous vêtu convenablement (selon la météo lors de votre visite, etc.)?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	31	0	0	0	0	17	14	1	2	7	21
Oui	71,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,6%	71,4%	100,0%	100,0%	71,4%	66,7%
Non	22,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	23,5%	21,4%	0,0%	0,0%	28,6%	23,8%
NSP/NRP/NAP	6,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,5%

3. Arrivée

La majorité des répondants affirment qu’il a été facile de savoir où se diriger à leur arrivée à l’entrée de l’urgence (82,0 %, contre 3,6 % qui n’en sont que peu ou pas du tout satisfaits) :

Q3. Lorsque vous êtes arrivé à l’entrée de l’urgence, est-ce qu’il a été facile pour vous de savoir où vous diriger (panneaux, flèches, etc.)?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	52,8%	55,7%	53,3%	61,3%	65,3%	38,5%	23,3%	60,1%	52,1%	51,0%	48,9%
Assez	29,2%	25,2%	33,6%	30,1%	23,6%	23,0%	35,0%	27,5%	29,5%	32,0%	27,9%
Total - Très + Assez	82,0%	80,9%	86,9%	91,4%	88,9%	61,5%	58,3%	87,6%	81,6%	83,0%	76,8%
Peu	3,1%	0,0%	2,2%	1,4%	5,6%	9,0%	3,9%	2,6%	4,2%	2,8%	2,9%
Pas du tout	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%
Total - Peu + Pas du tout	3,6%	0,0%	2,9%	1,4%	5,6%	11,5%	3,9%	2,6%	4,9%	4,0%	2,9%
NSP/NRP/NAP	14,4%	19,1%	10,2%	7,2%	5,6%	27,0%	37,9%	9,9%	13,5%	13,0%	20,3%

4. Accueil à l’évaluation brève

C’est aussi en grande majorité (90,1 %) que les usagers affirment avoir été accueillis de façon polie et courtoise au poste de l’évaluation brève :

Q4. La personne au poste de l’évaluation brève vous a-t-elle accueilli de façon polie et courtoise?											
	Total	Âge						Durée du séjour			
		0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	69,9%	73,9%	73,7%	83,2%	77,1%	49,2%	32,0%	77,7%	70,8%	69,2%	63,0%
Assez	20,2%	22,6%	21,5%	13,0%	14,6%	27,0%	34,0%	16,7%	18,8%	22,1%	22,8%
Total - Très + Assez	90,1%	96,5%	95,3%	96,2%	91,7%	76,2%	66,0%	94,4%	89,6%	91,3%	85,9%
Peu	2,2%	0,0%	1,5%	1,4%	4,9%	4,9%	1,9%	1,7%	3,1%	2,4%	1,4%
Pas du tout	0,4%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,9%	0,7%	0,0%	0,0%
Total - Peu + Pas du tout	2,6%	0,0%	2,6%	1,4%	4,9%	5,7%	1,9%	2,6%	3,8%	2,4%	1,4%
NSP/NRP/NAP	7,3%	3,5%	2,2%	2,4%	3,5%	18,0%	32,0%	3,0%	6,6%	6,3%	12,7%

5. Triage

La politesse et la courtoisie au triage sont aussi jugées très favorablement (91,0 %) :

Q5. La personne au triage (à l’endroit où ils évaluent votre condition et déterminent votre priorité, etc.) vous a-t-elle accueilli de façon polie et courtoise?											
	Total	Âge						Durée du séjour			
		0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	69,5%	68,7%	73,7%	82,5%	78,5%	51,6%	31,1%	76,0%	71,2%	68,4%	63,4%
Assez	21,5%	27,8%	22,3%	14,4%	15,3%	27,0%	35,0%	18,9%	19,4%	22,9%	24,6%
Total - Très + Assez	91,0%	96,5%	96,0%	96,9%	93,8%	78,7%	66,0%	94,8%	90,6%	91,3%	88,0%
Peu	2,1%	0,0%	1,1%	1,4%	4,9%	4,9%	1,9%	1,7%	3,1%	2,0%	1,4%
Pas du tout	0,4%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,9%	0,7%	0,0%	0,0%
Total - Peu + Pas du tout	2,5%	0,0%	2,2%	1,4%	4,9%	5,7%	1,9%	2,6%	3,8%	2,0%	1,4%
NSP/NRP/NAP	6,5%	3,5%	1,8%	1,7%	1,4%	15,6%	32,0%	2,6%	5,6%	6,7%	10,5%

6. Priorisation

Seulement 13,0 % des répondants ont affirmé avoir demandé à connaître leur niveau de priorité, tandis que 21,4 % en ont été informés par le personnel :

Q6. Avez-vous demandé à connaître votre niveau de priorité (P1, P2, P3, P4, P5)?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Oui	13,0%	14,8%	8,4%	16,8%	7,6%	14,8%	18,4%	14,6%	11,5%	13,8%	12,7%
Non	84,5%	83,5%	89,8%	81,8%	89,6%	82,0%	74,8%	83,3%	86,8%	83,4%	84,1%
NSP/NRP/NAP	2,5%	1,7%	1,8%	1,4%	2,8%	3,3%	6,8%	2,1%	1,7%	2,8%	3,3%
Q7. Vous a-t-on informé de votre niveau de priorité (P1, P2, P3, P4, P5)?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Oui	21,4%	23,5%	18,2%	23,6%	22,2%	20,5%	21,4%	23,2%	20,8%	23,7%	18,5%
Non	77,7%	75,7%	81,0%	76,4%	77,1%	78,7%	74,8%	76,4%	78,5%	75,5%	80,1%
NSP/NRP/NAP	0,9%	0,9%	0,7%	0,0%	0,7%	0,8%	3,9%	0,4%	0,7%	0,8%	1,4%

Le niveau de connaissance des cinq niveaux de priorité est plutôt faible, avec 83,3 % des répondants indiquant les connaître peu (36,9 %) ou pas du tout (46,5 %). Cela explique sans doute pourquoi ils sont aussi en grande majorité d’avis que ce serait une bonne idée que les niveaux de priorités soient affichés et expliqués dans les salles d’attente de l’urgence :

Q8. Diriez-vous que vous connaissez ... les cinq niveaux de priorités?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	2,1%	1,7%	2,2%	2,4%	2,1%	1,6%	1,9%	2,1%	1,4%	2,4%	2,5%
Assez	12,3%	9,6%	14,2%	16,4%	6,9%	6,6%	12,6%	12,4%	12,5%	13,8%	10,5%
Total - Très + Assez	14,4%	11,3%	16,4%	18,8%	9,0%	8,2%	14,6%	14,6%	13,9%	16,2%	13,0%
Peu	36,9%	41,7%	35,4%	34,6%	33,3%	48,4%	33,0%	38,6%	37,8%	38,3%	33,0%
Pas du tout	46,5%	44,3%	46,0%	44,9%	54,9%	41,0%	49,5%	44,6%	45,5%	43,5%	51,8%
Total - Peu + Pas du tout	83,3%	86,1%	81,4%	79,5%	88,2%	89,3%	82,5%	83,3%	83,3%	81,8%	84,8%
NSP/NRP/NAP	2,3%	2,6%	2,2%	1,7%	2,8%	2,5%	2,9%	2,1%	2,8%	2,0%	2,2%

Q9. Selon vous, est-ce que ce serait une bonne idée que les niveaux de priorités soient affichés et expliqués à même les salles d’attente de l’urgence?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Oui	83,3%	80,0%	86,1%	81,5%	81,3%	88,5%	81,6%	84,1%	83,0%	83,0%	83,3%
Pour les connaître, les comprendre, être informé	54,2%	48,1%	56,4%	53,0%	54,9%	64,7%	44,9%	55,1%	53,6%	53,9%	54,5%
Peut-être que cela diminuerait le nombre de personnes qui vont à l’urgence	21,7%	23,1%	24,4%	22,2%	19,0%	14,3%	24,5%	22,2%	23,9%	19,8%	20,9%
Non	13,0%	13,9%	10,9%	14,0%	17,4%	9,0%	13,6%	12,4%	12,8%	13,0%	13,8%
Cela n’irait pas plus vite, cela ne changerait rien	9,8%	13,0%	7,5%	10,8%	12,7%	5,9%	10,2%	10,2%	9,4%	10,3%	9,3%
Cela pourrait créer de la chicane, du mécontentement	3,5%	1,9%	3,0%	3,9%	4,2%	3,4%	4,1%	2,7%	3,6%	3,3%	4,1%
NSP/NRP/NAP	3,6%	6,1%	2,9%	4,5%	1,4%	2,5%	4,9%	3,4%	4,2%	4,0%	2,9%

7. Intérêt pour un tableau afficheur numérique de la file d’attente

Près de neuf usagers sur dix (87,4 %) seraient favorables à l’installation d’un tableau afficheur numérique de la file d’attente des patients à l’urgence, ce qui leur permettrait, selon eux, de savoir combien de temps ils ont à attendre (85,7 %) :

Q10. Selon vous, est-ce que l’installation d’un tableau afficheur numérique de la file d’attente des patients à l’urgence serait une bonne idée?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Oui	87,4%	87,0%	87,6%	86,0%	86,8%	92,6%	86,4%	83,7%	90,6%	90,5%	84,4%
Non	10,0%	8,7%	10,2%	10,3%	12,5%	6,6%	10,7%	10,7%	7,6%	7,9%	13,8%
NSP/NRP/NAP	2,6%	4,3%	2,2%	3,8%	0,7%	0,8%	2,9%	5,6%	1,7%	1,6%	1,8%
Commentaires :											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1023	110	268	281	143	121	100	220	283	249	271
Bonne idée pour se situer dans le temps, savoir combien de temps environ on a à attendre, etc.	85,7%	84,5%	85,4%	85,1%	83,9%	90,1%	87,0%	81,4%	89,8%	88,4%	82,7%
Cela ne changerait pas le temps d’attente	5,2%	4,5%	5,2%	5,7%	4,2%	5,8%	5,0%	5,5%	4,6%	1,6%	8,9%
Cela pourrait créer de la chicane, du mécontentement	2,8%	2,7%	3,4%	2,5%	4,9%	0,0%	3,0%	1,8%	2,1%	3,6%	3,7%
Gaspillage, inutile, système informatique qui aurait des bogues	1,7%	1,8%	1,9%	1,8%	1,4%	0,0%	3,0%	2,3%	1,1%	2,0%	1,5%
Autres	4,1%	5,5%	3,7%	4,6%	4,2%	4,1%	2,0%	7,7%	2,5%	3,6%	3,3%
NSP/NRP/NAP	0,5%	0,9%	0,4%	0,4%	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,8%	0,0%

8. Orientation vers un GMF ou une Super Clinique (P4-P5)

23,7 % des répondants, parmi ceux qui étaient classés P4 et P5, se sont fait offrir un rendez-vous dans un GMF ou une Super Clinique. Parmi eux, 19,1 % ont accepté le rendez-vous tandis que 80,9 % l’ont refusé, estimant soit que cela aurait été trop long ou que cela était trop loin de chez eux.

Parmi ceux qui ont accepté un tel rendez-vous, 88,9 % affirment s’y être présenté :

Q11. Est-ce qu’on vous a offert un rendez-vous dans un GMF (Groupe de médecine familiale) ou une Super Clinique au lieu d’attendre à l’urgence?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	397	53	136	108	30	33	37	178	86	78	55
Oui	23,7%	34,0%	24,3%	25,9%	13,3%	15,2%	16,2%	29,8%	27,9%	11,5%	14,5%
Non	73,0%	66,0%	72,1%	70,4%	86,7%	78,8%	78,4%	67,4%	69,8%	83,3%	81,8%
NSP/NRP/NAP	3,3%	0,0%	3,7%	3,7%	0,0%	6,1%	5,4%	2,8%	2,3%	5,1%	3,6%
Q11A. Avez-vous accepté ce rendez-vous?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	94	18	33	28	4	5	6	53	24	9	8
Oui	19,1%	22,2%	18,2%	14,3%	50,0%	20,0%	16,7%	32,1%	4,2%	0,0%	0,0%
Non	80,9%	77,8%	81,8%	85,7%	50,0%	80,0%	83,3%	67,9%	95,8%	100,0%	100,0%
Q11A. Avez-vous accepté ce rendez-vous? – Commentaires :											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	76	14	27	24	2	4	5	36	23	9	8
Cela aurait été trop long	63,2%	42,9%	63,0%	75,0%	100,0%	50,0%	60,0%	63,9%	82,6%	22,2%	50,0%
Trop loin de chez moi, trop difficile de m’y rendre	32,9%	50,0%	33,3%	20,8%	0,0%	50,0%	40,0%	27,8%	17,4%	77,8%	50,0%
NSP/NRP/NAP	3,9%	7,1%	3,7%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Q11B. Vous êtes-vous présenté à ce rendez-vous?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	18	4	6	4	2	1	1	17	1	0	0
Oui	88,9%	100,0%	83,3%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	88,2%	100,0%	0,0%	0,0%
Non	11,1%	0,0%	16,7%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%	0,0%	0,0%	0,0%

9. Personnel

9.1. Infirmières et infirmiers

Les usagers sont très satisfaits des contacts qu'ils ont eus avec les infirmières et infirmiers, que ce soit le temps pris pour les écouter (90,2 %), la clarté des informations données (86,2 %) et le respect manifesté (94,3 %) :

Q12. Lorsque vous avez rencontré le personnel infirmier, a-t-il été attentif à vos préoccupations, a-t-il pris le temps pour vous écouter?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	56,3%	64,3%	56,2%	66,1%	61,1%	41,8%	30,1%	63,5%	55,9%	55,3%	51,4%
Assez	33,9%	30,4%	36,5%	30,5%	29,2%	38,5%	41,7%	30,9%	34,7%	36,0%	33,7%
Total - Très + Assez	90,2%	94,8%	92,7%	96,6%	90,3%	80,3%	71,8%	94,4%	90,6%	91,3%	85,1%
Total - Peu + Pas du tout	4,0%	1,7%	4,0%	2,4%	6,9%	7,4%	2,9%	3,9%	2,4%	4,0%	5,8%
NSP/NRP/NAP	5,8%	3,5%	3,3%	1,0%	2,8%	12,3%	25,2%	1,7%	6,9%	4,7%	9,1%
Q13. Le personnel infirmier était-il clair dans les informations qu'il vous a données (tests à faire, examens, prescriptions, explications, etc.)?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	53,2%	60,0%	52,9%	61,0%	60,4%	38,5%	32,0%	57,9%	53,1%	52,6%	50,0%
Assez	33,0%	29,6%	36,1%	28,4%	29,2%	36,9%	41,7%	30,0%	32,6%	35,6%	33,3%
Total - Très + Assez	86,2%	89,6%	89,1%	89,4%	89,6%	75,4%	73,8%	88,0%	85,8%	88,1%	83,3%
Total - Peu + Pas du tout	2,9%	0,9%	2,2%	2,1%	6,3%	4,9%	1,9%	2,6%	2,1%	2,4%	4,3%
NSP/NRP/NAP	11,0%	9,6%	8,8%	8,6%	4,2%	19,7%	24,3%	9,4%	12,2%	9,5%	12,3%
Q14. Le personnel infirmier vous a-t-il traité avec respect?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	59,9%	69,6%	60,6%	68,8%	63,9%	45,9%	33,0%	67,4%	58,3%	60,9%	54,3%
Assez	34,4%	26,1%	36,9%	28,8%	32,6%	41,0%	47,6%	28,3%	36,5%	36,0%	35,9%
Total - Très + Assez	94,3%	95,7%	97,4%	97,6%	96,5%	86,9%	80,6%	95,7%	94,8%	96,8%	90,2%
Total - Peu + Pas du tout	2,6%	0,9%	2,2%	2,1%	2,8%	5,7%	2,9%	3,4%	1,7%	2,0%	3,3%
NSP/NRP/NAP	3,1%	3,5%	0,4%	0,3%	0,7%	7,4%	16,5%	0,9%	3,5%	1,2%	6,5%

9.2. Médecins

Les usagers sont aussi très satisfaits de leurs contacts avec les médecins (93,9 % pour le temps pris pour les écouter, 90,1 % pour la clarté des informations et 95,3 % pour le respect) :

Q15. Lorsque vous avez rencontré le médecin a-t-il été attentif à vos préoccupations, a-t-il pris le temps pour vous écouter?											
	Âge							Durée du séjour			
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	54,0%	62,6%	51,5%	62,3%	54,9%	44,3%	37,9%	61,4%	53,8%	52,6%	49,3%
Assez	39,9%	35,7%	44,2%	34,9%	35,4%	44,3%	48,5%	33,5%	41,3%	42,3%	41,7%
Total - Très + Assez	93,9%	98,3%	95,6%	97,3%	90,3%	88,5%	86,4%	94,8%	95,1%	94,9%	90,9%
Total - Peu + Pas du tout	4,6%	1,7%	4,4%	2,4%	9,0%	6,6%	5,8%	4,7%	4,2%	4,3%	5,1%
NSP/NRP/NAP	1,5%	0,0%	0,0%	0,3%	0,7%	4,9%	7,8%	0,4%	0,7%	0,8%	4,0%
Q16. Le médecin était-il clair dans les informations qu'il vous a données (tests à faire, examens, prescriptions, explications, diagnostic, pronostic, etc.)?											
	Âge										
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	49,8%	60,9%	47,8%	53,4%	52,8%	40,2%	39,8%	57,9%	53,5%	44,7%	43,8%
Assez	40,3%	32,2%	43,8%	39,7%	36,8%	42,6%	43,7%	33,5%	37,5%	45,8%	43,8%
Total - Très + Assez	90,1%	93,0%	91,6%	93,2%	89,6%	82,8%	83,5%	91,4%	91,0%	90,5%	87,7%
Total - Peu + Pas du tout	4,5%	1,7%	4,0%	2,7%	8,3%	7,4%	4,9%	4,3%	4,5%	4,0%	5,1%
NSP/NRP/NAP	5,4%	5,2%	4,4%	4,1%	2,1%	9,8%	11,7%	4,3%	4,5%	5,5%	7,2%
Q17. Le médecin vous a-t-il traité avec respect?											
	Âge										
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	53,1%	56,5%	50,0%	62,0%	54,2%	45,1%	40,8%	58,8%	54,5%	49,8%	50,0%
Assez	42,2%	41,7%	46,0%	35,6%	36,8%	47,5%	52,4%	36,5%	41,7%	45,5%	44,6%
Total - Très + Assez	95,3%	98,3%	96,0%	97,6%	91,0%	92,6%	93,2%	95,3%	96,2%	95,3%	94,6%
Total - Peu + Pas du tout	4,5%	1,7%	4,0%	2,4%	9,0%	7,4%	4,9%	4,7%	3,8%	4,3%	5,1%
NSP/NRP/NAP	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%

9.3. Préposés

17,0 % des répondants ont affirmé avoir été alités lors de leur séjour à l'urgence, et parmi eux, 76,5 % ont eu des contacts avec un ou une préposé(e) :

Q18. Durant votre séjour à l'urgence, avez-vous été alité (occupation d'une civière à l'urgence)?											
	Âge										
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Oui	17,0%	12,2%	10,9%	11,6%	24,3%	25,4%	34,0%	4,3%	8,3%	14,2%	39,5%
Non	83,0%	87,8%	89,1%	88,4%	75,7%	74,6%	66,0%	95,7%	91,7%	85,8%	60,5%
Q19A. Est-ce que vous avez eu des contacts avec un ou une préposé(e) (qui aide dans vos déplacements, aide à marcher, vous diriger vers la salle de bains, vous apporte des couvertures, des repas, etc.)?											
	Âge										
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	179	14	30	34	35	31	35	10	24	36	109
Oui	76,5%	71,4%	86,7%	82,4%	71,4%	61,3%	82,9%	90,0%	70,8%	77,8%	76,1%
Non	19,6%	28,6%	13,3%	17,6%	22,9%	29,0%	11,4%	10,0%	29,2%	13,9%	20,2%
NSP/NRP/NAP	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	9,7%	5,7%	0,0%	0,0%	8,3%	3,7%

La satisfaction de ces usagers quant aux contacts avec un préposé est très élevée (95,5 % pour le temps pris pour les écouter, 89,8 % pour la clarté des informations et 98,5 % pour le respect manifesté).

Q19B. Lorsque vous avez fait affaire avec le préposé, a-t-il été attentif à vos préoccupations, a-t-il pris le temps pour vous écouter/pour vous aider?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	137	10	26	28	25	19	29	9	17	28	83
Très	60,6%	60,0%	65,4%	46,4%	64,0%	68,4%	62,1%	88,9%	82,4%	53,6%	55,4%
Assez	38,0%	40,0%	34,6%	50,0%	36,0%	31,6%	34,5%	11,1%	17,6%	46,4%	42,2%
Total - Très + Assez	98,5%	100,0%	100,0%	96,4%	100,0%	100,0%	96,6%	100,0%	100,0%	100,0%	97,6%
Total - Peu + Pas du tout	1,5%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
Q19C. Le préposé était-il clair dans les consignes qu'il vous a données?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	137	10	26	28	25	19	29	9	17	28	83
Très	61,3%	60,0%	65,4%	53,6%	60,0%	68,4%	62,1%	88,9%	64,7%	60,7%	57,8%
Assez	28,5%	40,0%	26,9%	28,6%	28,0%	21,1%	31,0%	11,1%	17,6%	35,7%	30,1%
Total - Très + Assez	89,8%	100,0%	92,3%	82,1%	88,0%	89,5%	93,1%	100,0%	82,4%	96,4%	88,0%
Total - Peu + Pas du tout	1,5%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
NSP/NRP/NAP	8,8%	0,0%	7,7%	14,3%	12,0%	10,5%	3,4%	0,0%	17,6%	3,6%	9,6%
Q19D. Le préposé vous a-t-il traité avec respect?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	137	10	26	28	25	19	29	9	17	28	83
Très	66,4%	90,0%	69,2%	53,6%	56,0%	68,4%	75,9%	77,8%	88,2%	67,9%	60,2%
Assez	32,1%	10,0%	30,8%	42,9%	44,0%	31,6%	20,7%	22,2%	11,8%	32,1%	37,3%
Total - Très + Assez	98,5%	100,0%	100,0%	96,4%	100,0%	100,0%	96,6%	100,0%	100,0%	100,0%	97,6%
Total - Peu + Pas du tout	1,5%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%

10. Temps d’attente

10.1. De l’arrivée au triage

84,6 % des répondants jugent acceptable le temps d’attente entre leur arrivée à l’urgence et l’évaluation au triage. Cette attente fût, pour 91,3 % d’entre eux, de moins d’une heure :

Q20. Est-ce que le temps d’attente entre votre arrivée à l’urgence et l’évaluation au triage vous a semblé acceptable?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	44,1%	48,7%	53,6%	45,9%	43,1%	30,3%	26,2%	49,8%	47,2%	48,2%	32,2%
Assez	40,5%	39,1%	38,3%	36,6%	44,4%	49,2%	42,7%	41,2%	39,9%	34,0%	46,4%
Total - Très + Assez	84,6%	87,8%	92,0%	82,5%	87,5%	79,5%	68,9%	91,0%	87,2%	82,2%	78,6%
Peu	10,1%	8,7%	4,0%	12,0%	9,0%	15,6%	17,5%	6,4%	7,6%	11,9%	14,1%
Pas du tout	3,1%	1,7%	2,6%	2,7%	2,1%	4,1%	7,8%	1,3%	3,5%	2,8%	4,7%
Total - Peu + Pas du tout	13,2%	10,4%	6,6%	14,7%	11,1%	19,7%	25,2%	7,7%	11,1%	14,6%	18,8%
NSP/NRP/NAP	2,2%	1,7%	1,5%	2,7%	1,4%	0,8%	5,8%	1,3%	1,7%	3,2%	2,5%
Q21. Pouvez-vous nous indiquer quelle a été la durée approximative de ce temps d’attente?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Moins de 1 heure	91,3%	92,2%	91,2%	90,8%	95,8%	90,2%	87,4%	92,3%	92,4%	88,9%	91,7%
De 1 à 2 heures	6,6%	6,1%	7,3%	6,8%	2,1%	9,0%	7,8%	6,4%	5,6%	8,3%	6,2%
Plus de 2 heures	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%
NSP/NRP/NAP	2,0%	1,7%	1,5%	2,4%	1,4%	0,8%	4,9%	1,3%	1,7%	2,8%	2,2%

10.2. Du triage à la consultation avec le médecin

55,9 % des répondants jugent acceptable le temps d'attente entre leur passage au triage et la consultation avec le médecin; ce temps d'attente a été de moins de quatre heures pour 46,7 %, de quatre à huit heures pour 35,1 % et de plus de huit heures pour 18,2 % :

Q22. Est-ce que le temps d'attente entre votre passage au triage et la consultation avec le médecin vous a semblé acceptable?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	17,9%	19,1%	22,3%	16,4%	17,4%	13,9%	14,6%	23,6%	25,7%	10,7%	11,6%
Assez	38,0%	43,5%	38,7%	34,9%	36,1%	41,8%	36,9%	41,2%	38,9%	37,5%	34,8%
Total - Très + Assez	55,9%	62,6%	60,9%	51,4%	53,5%	55,7%	51,5%	64,8%	64,6%	48,2%	46,4%
Peu	27,6%	26,1%	26,6%	29,1%	29,9%	27,0%	25,2%	25,8%	25,0%	28,9%	30,8%
Pas du tout	15,5%	11,3%	11,7%	18,2%	16,7%	17,2%	19,4%	9,4%	9,4%	20,9%	22,1%
Total - Peu + Pas du tout	43,1%	37,4%	38,3%	47,3%	46,5%	44,3%	44,7%	35,2%	34,4%	49,8%	52,9%
NSP/NRP/NAP	1,0%	0,0%	0,7%	1,4%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	1,0%	2,0%	0,7%
Q23. Pouvez-vous nous indiquer quelle a été la durée approximative de ce temps d'attente?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Moins de 4 heures	46,7%	45,2%	42,3%	43,5%	50,0%	57,4%	51,5%	47,6%	56,6%	30,0%	50,7%
De 4 à 8 heures	35,1%	36,5%	37,6%	34,6%	36,1%	30,3%	33,0%	33,5%	35,4%	49,4%	23,2%
Plus de 8 heures	18,2%	18,3%	20,1%	21,9%	13,9%	12,3%	15,5%	18,9%	8,0%	20,6%	26,1%

10.3. De l’arrivée à la sortie – Au total

La satisfaction est aussi plus faible quant au délai entre l’arrivée des usagers et leur sortie de l’urgence (50,8 % le jugeant acceptable). Cette satisfaction diminue considérable lorsque la durée du séjour a dépassé sept heures :

Q24. Est-ce que le délai entre votre arrivée et votre sortie de l’urgence vous a semblé acceptable?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	10,7%	20,0%	16,1%	9,2%	3,5%	4,9%	6,8%	23,2%	16,3%	2,4%	1,8%
Assez	40,1%	41,7%	41,2%	37,0%	50,0%	38,5%	32,0%	45,1%	48,6%	35,2%	31,5%
Total - Très + Assez	50,8%	61,7%	57,3%	46,2%	53,5%	43,4%	38,8%	68,2%	64,9%	37,5%	33,3%
Peu	32,0%	26,1%	27,7%	36,0%	30,6%	39,3%	32,0%	23,6%	24,7%	41,1%	38,4%
Pas du tout	17,2%	12,2%	15,0%	17,8%	16,0%	17,2%	29,1%	8,2%	10,4%	21,3%	28,3%
Total - Peu + Pas du tout	49,2%	38,3%	42,7%	53,8%	46,5%	56,6%	61,2%	31,8%	35,1%	62,5%	66,7%

11. Réévaluation

Environ un répondant sur cinq affirme avoir été informé qu’il pouvait se faire réévaluer si sa condition changeait pendant l’attente (19,6 %). Plus de la moitié affirment avoir été réévalués (55,4 %), et parmi ceux ne l’ayant pas été, plus du tiers (34,6 %) auraient souhaité l’être :

Q25. Est-ce qu’on vous a informé que vous pouviez vous faire réévaluer si votre condition changeait pendant que vous étiez assis dans la salle d’attente?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Oui	19,6%	20,0%	20,1%	21,9%	19,4%	17,2%	14,6%	15,5%	23,6%	23,7%	15,2%
Non	77,2%	79,1%	77,7%	76,0%	75,7%	77,9%	78,6%	80,3%	74,3%	73,5%	81,2%
NSP/NRP/NAP	3,1%	0,9%	2,2%	2,1%	4,9%	4,9%	6,8%	4,3%	2,1%	2,8%	3,6%
Q26. Est-ce que vous avez été réévalué, pendant que vous étiez dans la salle d’attente (entre le triage et la rencontre avec le médecin)?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Oui	55,4%	52,2%	52,9%	59,6%	60,4%	51,6%	51,5%	25,8%	67,7%	71,5%	52,9%
Non	42,7%	45,2%	44,9%	38,7%	36,8%	48,4%	46,6%	72,1%	30,2%	25,7%	46,4%
NSP/NRP/NAP	1,9%	2,6%	2,2%	1,7%	2,8%	0,0%	1,9%	2,1%	2,1%	2,8%	0,7%
Q26A. Auriez-vous souhaité être réévalué durant votre attente?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	448	52	123	113	53	59	48	168	87	65	128
Oui	34,6%	30,8%	35,0%	35,4%	32,1%	35,6%	37,5%	22,6%	42,5%	40,0%	42,2%
Non	57,4%	61,5%	53,7%	55,8%	64,2%	59,3%	56,3%	68,5%	49,4%	47,7%	53,1%
NSP/NRP/NAP	8,0%	7,7%	11,4%	8,8%	3,8%	5,1%	6,3%	8,9%	8,0%	12,3%	4,7%

12. Communication

Environ six répondants sur dix (61,1 %) se sont sentis assez informés tout au long de leur passage à l’urgence. Parmi ceux ne s’étant pas sentis assez informés, ils expliquent qu’ils ne faisaient qu’attendre sans recevoir d’informations, ou encore, qu’ils n’avaient pas de détails sur leur maladie :

Q27. Tout au long de votre passage à l’urgence, est-ce que vous vous êtes senti assez informé?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Oui	61,1%	67,0%	62,8%	59,2%	67,4%	54,9%	54,4%	69,1%	66,0%	60,1%	50,4%
Non	29,1%	22,6%	26,3%	33,9%	21,5%	29,5%	40,8%	24,5%	21,2%	30,4%	40,2%
NSP/NRP/NAP	9,7%	10,4%	10,9%	6,8%	11,1%	15,6%	4,9%	6,4%	12,8%	9,5%	9,4%
Q27. Tout au long de votre passage à l’urgence, est-ce que vous vous êtes senti assez informé? – Commentaires :											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	306	26	72	99	31	36	42	57	61	77	111
On ne reçoit pas d’informations, on fait juste attendre	55,6%	50,0%	52,8%	62,6%	48,4%	58,3%	50,0%	45,6%	55,7%	57,1%	59,5%
Ne me donnaient pas de détails sur ma maladie, sur ce que j’avais	44,4%	50,0%	47,2%	37,4%	51,6%	41,7%	50,0%	54,4%	44,3%	42,9%	40,5%

Environ la moitié des répondants considèrent que les annonces vocales étaient compréhensibles (52,6 %), tandis que 27,0 % estiment le contraire et 20,4 % ne se sont pas prononcés :

Q28. Est-ce que les annonces vocales (à l’interphone) étaient compréhensibles?											
	Âge										
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	12,0%	11,3%	12,4%	10,6%	10,4%	15,6%	13,6%	7,7%	13,5%	14,2%	12,0%
Assez	40,6%	41,7%	43,4%	40,8%	42,4%	34,4%	35,9%	49,8%	38,2%	38,7%	37,0%
Total - Très + Assez	52,6%	53,0%	55,8%	51,4%	52,8%	50,0%	49,5%	57,5%	51,7%	53,0%	48,9%
Peu	18,1%	19,1%	20,1%	18,2%	16,0%	18,0%	14,6%	21,9%	18,8%	17,0%	15,2%
Pas du tout	9,0%	8,7%	8,0%	6,2%	14,6%	7,4%	13,6%	5,6%	11,1%	9,9%	8,7%
Total - Peu + Pas du tout	27,0%	27,8%	28,1%	24,3%	30,6%	25,4%	28,2%	27,5%	29,9%	26,9%	23,9%
NSP/NRP/NAP	20,4%	19,1%	16,1%	24,3%	16,7%	24,6%	22,3%	15,0%	18,4%	20,2%	27,2%

13. Propreté

La propreté est jugée acceptable par 61,8 % des répondants, tandis que près du quart (24,1 %) affirment que les lieux étaient peu ou pas du tout propres :

Q29. Dans l'ensemble, est-ce que les lieux étaient propres?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Très	18,2%	14,8%	17,2%	21,6%	16,7%	18,0%	17,5%	24,0%	14,6%	13,8%	21,0%
Assez	43,6%	48,7%	41,2%	43,8%	47,2%	45,9%	35,9%	35,6%	51,0%	43,1%	43,1%
Total - Très + Assez	61,8%	63,5%	58,4%	65,4%	63,9%	63,9%	53,4%	59,7%	65,6%	56,9%	64,1%
Peu	17,4%	18,3%	16,1%	18,5%	19,4%	11,5%	21,4%	16,7%	17,4%	17,4%	18,1%
Pas du tout	6,7%	6,1%	7,7%	4,8%	4,9%	6,6%	12,6%	6,4%	5,6%	7,9%	6,9%
Total - Peu + Pas du tout	24,1%	24,3%	23,7%	23,3%	24,3%	18,0%	34,0%	23,2%	22,9%	25,3%	25,0%
NSP/NRP/NAP	14,1%	12,2%	17,9%	11,3%	11,8%	18,0%	12,6%	17,2%	11,5%	17,8%	10,9%

14. Retour à domicile et référence externe

Environ le quart des répondants affirment qu'avant qu'ils quittent, le personnel s'est assuré qu'ils auraient le soutien nécessaire pour leur retour à la maison :

Q30. Avant de quitter, est-ce que le personnel s'est assuré que vous auriez le soutien nécessaire pour votre retour à la maison (services, famille, etc.)?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Oui	25,7%	28,7%	26,3%	22,3%	26,4%	27,0%	28,2%	24,0%	34,0%	16,6%	26,8%
Non	45,7%	42,6%	45,6%	47,6%	36,8%	54,1%	46,6%	42,9%	45,1%	45,5%	48,9%
NSP/NRP/NAP	28,6%	28,7%	28,1%	30,1%	36,8%	18,9%	25,2%	33,0%	20,8%	37,9%	24,3%

43,0 % des répondants ont eu une référence vers des services externes, et parmi eux, 63,2 % affirment que cette référence leur a bien été expliquée, contre 25,7 % qui expriment le contraire :

Q31. Avez-vous eu une référence vers des services externes?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Oui	43,0%	50,4%	43,1%	39,7%	38,9%	43,4%	48,5%	48,9%	51,4%	37,5%	34,1%
Non	53,2%	46,1%	53,3%	55,8%	54,2%	55,7%	49,5%	44,2%	46,5%	59,7%	62,0%
NSP/NRP/NAP	3,8%	3,5%	3,6%	4,5%	6,9%	0,8%	1,9%	6,9%	2,1%	2,8%	4,0%
Q31A. Cette référence vous a-t-elle bien été expliquée (savoir où appeler, quoi faire)?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	451	58	118	116	56	53	50	114	148	95	94
Oui	63,2%	75,9%	63,6%	56,9%	67,9%	64,2%	56,0%	71,1%	60,1%	66,3%	55,3%
Non	25,7%	17,2%	22,9%	31,9%	17,9%	22,6%	40,0%	18,4%	28,4%	23,2%	33,0%
NSP/NRP/NAP	11,1%	6,9%	13,6%	11,2%	14,3%	13,2%	4,0%	10,5%	11,5%	10,5%	11,7%

15. Informations sur les droits des usagers

Le niveau d’information sur les droits des usagers est faible : 7,8 % des répondants affirment avoir été informés de leurs droits en tant qu’usager, 9,4 % de l’existence du Comité des usagers et 4,1 % des procédures pour porter plainte ou exprimer une insatisfaction.

La quasi-totalité de ces répondants qui ont été informés affirment l’avoir été soit en voyant des affiches ou des brochures au sein de l’établissement, soit lorsqu’ils ont exprimé une insatisfaction.

Q32. Est-ce qu’on vous a informé de vos droits en tant qu’usager?											
	Âge										
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Oui	7,8%	6,1%	8,0%	7,2%	8,3%	5,7%	12,6%	3,9%	5,9%	8,3%	12,7%
Non	90,0%	92,2%	90,5%	90,1%	89,6%	91,8%	84,5%	93,6%	93,1%	89,7%	84,1%
NSP/NRP/NAP	2,2%	1,7%	1,5%	2,7%	2,1%	2,5%	2,9%	2,6%	1,0%	2,0%	3,3%
Q33. Est-ce qu’on vous a informé de l’existence du Comité des usagers?											
	Âge										
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Oui	9,4%	8,7%	10,9%	8,2%	11,8%	6,6%	9,7%	6,9%	8,7%	8,3%	13,4%
Non	89,0%	91,3%	88,0%	89,7%	86,1%	91,0%	88,3%	93,1%	90,3%	89,7%	83,3%
NSP/NRP/NAP	1,6%	0,0%	1,1%	2,1%	2,1%	2,5%	1,9%	0,0%	1,0%	2,0%	3,3%
Q34. Est-ce qu’on vous a informé des procédures pour porter plainte ou exprimer une insatisfaction?											
	Âge										
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+	Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
Oui	4,1%	2,6%	2,6%	3,1%	3,5%	3,3%	14,6%	0,9%	1,7%	2,4%	10,9%
Non	94,0%	97,4%	96,0%	95,2%	93,1%	93,4%	83,5%	98,3%	97,6%	96,0%	84,8%
NSP/NRP/NAP	1,9%	0,0%	1,5%	1,7%	3,5%	3,3%	1,9%	0,9%	0,7%	1,6%	4,3%

16. Points forts et points faibles selon les usagers

Les principaux points forts retenus par les répondants en pensant à l'ensemble de leur visite à l'urgence sont d'avoir été soignés (30,6 %) ainsi que la gentillesse du personnel (29,9 %). À l'inverse, le principal point faible est clairement le délai d'attente (42,4 %), puis le sentiment d'avoir été traité comme des numéros dans un système et des procédures peu humaines (19,2 %) :

Q35. En pensant à l'ensemble de votre visite à l'urgence, quel est l'élément que vous avez le plus apprécié?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
D'être soigné, de guérir, de recevoir des soins	30,6%	22,6%	29,2%	27,7%	31,3%	36,1%	43,7%	27,9%	26,4%	32,8%	35,1%
La gentillesse du personnel	29,9%	36,5%	28,1%	34,9%	33,3%	22,1%	17,5%	24,9%	35,4%	27,7%	30,4%
Rien, ce n'est pas vraiment une belle expérience	15,4%	13,0%	16,4%	13,4%	18,1%	16,4%	16,5%	12,4%	13,2%	20,2%	15,9%
La compétence du personnel, la qualité des soins	9,9%	11,3%	8,0%	11,0%	7,6%	11,5%	11,7%	10,3%	9,7%	8,7%	10,9%
Cela a été rapide, assez vite	9,0%	12,2%	12,8%	8,2%	5,6%	5,7%	5,8%	17,2%	11,5%	5,5%	2,5%
NSP/NRP/NAP	5,2%	4,3%	5,5%	4,8%	4,2%	8,2%	4,9%	7,3%	3,8%	5,1%	5,1%

Q36. En pensant à l'ensemble de votre visite à l'urgence, quel est l'élément que vous avez le moins apprécié?											
	Âge							Moins de 3 heures	3 à 7 heures	7 à 12 heures	Plus de 12 heures
	Total	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et+				
n=	1050	115	274	292	144	122	103	233	288	253	276
C'était long, trop grands délais, trop d'attente	42,4%	36,5%	35,8%	45,2%	41,7%	46,7%	54,4%	28,8%	28,5%	56,5%	55,4%
Le système, les procédures, ne sont pas humains, on est des numéros	19,2%	16,5%	24,8%	13,7%	22,2%	16,4%	22,3%	28,3%	19,4%	15,8%	14,5%
Ne me prenaient pas au sérieux, ne comprenaient pas	12,0%	9,6%	14,6%	13,0%	11,8%	14,8%	1,9%	19,7%	15,6%	7,1%	6,2%
L'utilisateur n'est pas d'accord avec les soins reçus, le diagnostic, le traitement	6,8%	11,3%	7,3%	7,2%	2,8%	5,7%	5,8%	11,2%	8,3%	3,6%	4,3%
NSP/NRP/NAP	19,6%	26,1%	17,5%	20,9%	21,5%	16,4%	15,5%	12,0%	28,1%	17,0%	19,6%

CONSTATS D'ENSEMBLE

Ce sondage a permis de constater que, de manière générale, les usagers de l'urgence apprécient les soins qu'ils reçoivent pour être soignés et soulignent la grande gentillesse du personnel. Toutefois, les délais jugés trop longs augmentent leur insatisfaction et leur séjour laisse à plusieurs d'entre eux l'impression d'un système où les humains ne sont que des numéros.

La plupart des usagers se rendent en voiture, que ce soit eux-mêmes ou un de leur proche qui conduit. Le stationnement est assez critiqué, pour le manque de clarté, les espaces libres insuffisants et le coût élevé.

L'arrivée à l'entrée de l'urgence est assez satisfaisante, les usagers trouvant facilement où se diriger. La politesse et la courtoisie, autant à l'évaluation brève qu'au triage, sont très appréciées. De même, l'écoute, la clarté et le respect du personnel infirmier, des médecins et des préposés sont aussi très appréciés.

L'information et les connaissances quant aux niveaux de priorité sont peu élevées, et la grande majorité des usagers aimeraient avoir plus d'information accessible à ce sujet. De même, l'intérêt est très grand pour un tableau afficheur numérique de la file d'attente, pour qu'ils se situent mieux dans leur temps d'attente.

Parmi les priorités 4 et 5, environ le quart s'est vu offrir un rendez-vous dans un GMF ou une Super Clinique; toutefois, plusieurs n'acceptent pas, estimant que ce serait trop long ou trop difficile de s'y rendre.

La possibilité de demander à être réévalué est peu transmise aux usagers, et bien qu'environ la moitié aient été réévalués, plusieurs ne l'ont pas été et auraient souhaité l'être. Les usagers, de manière générale, affirment se sentir plus ou moins informés, tant de leur temps d'attente que de leur maladie. Ils sont aussi très peu informés sur leurs droits, le Comité des usagers ainsi que les procédures pour porter plainte.

La communication via les interphones semble plus ou moins compréhensible, et la propreté est aussi critiquée. Au moment de quitter, la vérification du soutien disponible dans l'entourage de l'utilisateur n'est pas toujours faite, et les références vers des services externes manquent parfois de clarté.

C'est toutefois le temps d'attente qui semble apporter le plus d'insatisfaction. En effet, si le délai entre l'arrivée et le triage est jugé acceptable et dure moins d'une heure, le délai entre le triage et la consultation avec un médecin ainsi que la durée totale du séjour à l'urgence sont davantage insatisfaisants, particulièrement parmi les proportions importantes de répondants qui attendent plus de quatre heures entre le triage et la consultation avec un médecin, et ceux dont le séjour dure plus de sept heures au total.

Ainsi, parmi les points forts :

- + Accueil, politesse, courtoisie, écoute et respect du personnel très appréciés;
- + Temps d'attente entre l'arrivée et le triage assez satisfaisant.

Parmi les éléments recueillant des résultats plus faibles :

- ❖ Le temps d'attente, surtout entre le triage et la consultation avec un médecin, ainsi que la durée totale de leur séjour, constituent les principaux facteurs d'insatisfaction;
- ❖ Stationnement : manque d'espaces, difficulté à se diriger, dispendieux;
- ❖ Manque d'information et de communication en général, et en particulier sur les niveaux de priorité, les droits des usagers, et sur la réévaluation;
- ❖ L'orientation vers d'autres services pour les priorités moins urgentes, la vérification du soutien disponible dans l'entourage au moment de quitter ainsi que les références vers des services externes pourraient être davantage mises de l'avant.