



Mot de la chef du DRMG

## Améliorer le soutien à la première ligne de soins

Dr<sup>e</sup> LOUISE QUESNEL

Bonjour à tous,

Il y a quelques mois, nous avons sollicité votre collaboration afin de répondre à un sondage, effectué par Léger Marketing, concernant vos habitudes de référence en médecine spécialisée et votre taux de satisfaction quant à l'accessibilité aux services de deuxième ligne.

Cette édition spéciale de *La Presse du DRMG* vous présente les résultats de cette enquête ainsi que les conclusions d'un sondage sur la perception de la population montérégienne au sujet de la qualité de l'offre de service du réseau de la santé et des services sociaux de la Montérégie.

Ces sondages représentent des outils qui

nous permettent de réfléchir sur nos liens avec la deuxième ligne de soins dans nos territoires et en Montérégie. Certains résultats nous suggèrent des pistes de solution sur lesquelles nous devons nous pencher, que ce soit l'accès aux plateaux techniques ou le transfert adéquat de l'information.

*« Depuis les dix dernières années, nous remarquons une évolution significative dans l'organisation des services de première ligne. »*

La consolidation de la collaboration interprofessionnelle, la mise en place de plusieurs ordonnances collectives, l'accueil clinique dans

certains territoires ainsi que l'accroissement du nombre de groupes de médecine familiale représentent des percées majeures dans l'amélioration des services.

Cependant, réorganiser la première ligne ne se fait pas sans revoir les liens établis avec la deuxième ligne. Cette responsabilité revient à tous les médecins, omnipraticiens et spécialistes. Comment travailler sur des pistes d'amélioration avec la médecine spécialisée? Voyons dans un premier temps quel est l'état de la situation.

J'en profite aussi pour vous remercier de votre grande participation à ce sondage qui, je l'espère, vous intéressera.

### DANS CE NUMÉRO

Qualité et accessibilité : l'opinion des médecins	2
Mot du PDG	3
Mieux s'organiser pour accroître l'accessibilité — Dre Manon Proulx	4
Spécialités qui devraient être plus accessibles selon les omnipraticiens	4
Améliorer le support à la pratique — Dr Denis Lesieur	5
Développer une collaboration impeccable — Dr Patrick Bisson	6
Principaux freins à référer les patients en Montérégie	6
La population d'accord avec les médecins	7
Les services sont-ils meilleurs à Montréal ou en Montérégie?	8

## Le pouls des omnipraticiens

### Services de santé spécialisés en Montérégie

Les services de santé spécialisés, offerts en Montérégie, sont très bons ou plutôt bons, estiment 70 % des médecins de famille. Les omnipraticiens évaluent de façon positive l'expertise des médecins spécialistes (91 %) et la qualité des équipements médicaux (80 %).

Six médecins de famille sur 10 jugent toutefois que les médecins spécialistes ne sont pas ou sont peu accessibles en Montérégie, apprend-on en consultant les résultats du sondage de Léger Marketing mené auprès de 174 omnipraticiens de la région entre le 13 septembre et le 29 octobre 2012.

Près de la moitié des répondants (44 %) croient que le temps d'attente pour avoir accès à des examens et des tests diagnostiques est mauvais. Le quart des médecins sondés estiment que le délai avant de subir une chirurgie n'est pas adéquat.

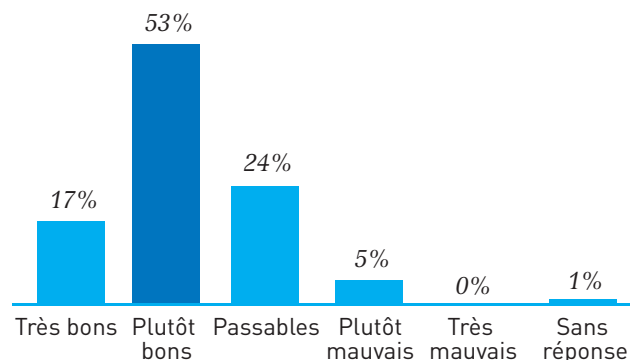
Le sondage a aussi permis d'apprendre que c'est pour voir un médecin spécialiste en dermatologie, rhumatologie, neurologie, gastroentérologie, physiatry, chirurgie orthopédique que les patients sont le plus souvent référés à l'extérieur de leur territoire de CSSS.

En jetant un coup d'œil aux différents tableaux de cette édition spéciale, vous pourrez prendre le pouls des omnipraticiens qui ont répondu au sondage. Vous découvrirez aussi quelles spécialités devraient, selon eux, être plus accessibles. Vous trouverez également quelques données par sous-région, lorsque les réponses obtenues dans des secteurs de la Montérégie diffèrent de la moyenne. Bonne lecture!

Le Service des communications

## Qualité des services de santé spécialisés offerts en Montérégie

La plupart des médecins de famille de la Montérégie estiment que les services de santé spécialisés, offerts dans la région, sont très bons ou plutôt bons (c'est le cas de 70 % d'entre eux). Moins du quart des omnipraticiens les jugent passables et 5 % les considèrent plutôt mauvais.



## Expertise des spécialistes, qualité des équipements et accès aux services

La majorité des omnipraticiens interrogés évaluent positivement l'expertise des médecins spécialistes (91 %) et la qualité des équipements médicaux (80 %) en Montérégie. Ils sont beaucoup plus négatifs au sujet des délais d'attente pour avoir accès à des examens et des tests diagnostiques (44 %), pour subir une chirurgie (25 %) et pour consulter un spécialiste (24 %).

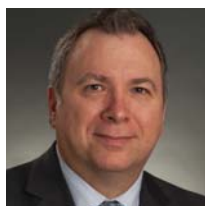
	TOTAL BONS	Très bon	Plutôt bon	Passable	TOTAL MAUVAIS	Plutôt mauvais	Très mauvais	Sans réponse
L'expertise des médecins spécialistes	91%	32%	59%	7%	2%	1%	1%	1%
La qualité des équipements médicaux	80%	16%	64%	16%	3%	2%	1%	1%
La disponibilité des médecins spécialistes	32%	3%	29%	44%	24%	22%	2%	0%
Le temps d'attente pour une chirurgie	27%	2%	25%	48%	25%	21%	4%	0%
Le temps d'attente pour des examens et des tests diagnostiques	15%	1%	14%	41%	44%	33%	11%	0%

## Accessibilité des spécialistes dans les territoires de CSSS

RÉGION SONDÉES	CSSS SONDÉS
Centre-est de la Montérégie	CSSS Champlain – Charles-Le Moyne CSSS Pierre-Boucher
Nord-est de la Montérégie	CSSS Pierre-De Saurel CSSS Richelieu-Yamaska
Sud-est de la Montérégie	CSSS Haut-Richelieu – Rouville CSSS de la Haute-Yamaska CSSS La Pommeraie
Ouest de la Montérégie	CSSS du Haut-Saint-Laurent CSSS Jardins-Roussillon CSSS du Suroît CSSS Vaudreuil-Soulanges

	TOTAL (n=174)	Centre-est (n=58)	Nord-est (n=36)	Sud-est (n=42)	Ouest (n=34)
<b>TOTAL ACCESSIBLES</b>	51%	40%	69%	50%	50%
Très accessibles	3%	3%	3%	7%	0%
Assez accessibles	47%	36%	67%	43%	50%
<b>TOTAL PEU/PAS ACCESSIBLES</b>	49%	59%	31%	50%	50%
Peu accessibles	47%	59%	28%	45%	50%
Pas du tout accessibles	2%	0%	3%	5%	0%
Sans réponse	1%	2%	0%	0%	0%

Quarante-neuf pour cent des médecins estiment que les spécialistes sont peu ou ne sont pas accessibles dans leur territoire de CSSS, une opinion partagée par 59 % des répondants du centre-est de la Montérégie (CSSS Champlain-Charles-Le Moyne et Pierre-Boucher). Soixante-neuf pour cent des répondants du nord-est (CSSS Pierre-De-Saurel et Richelieu-Yamaska) jugent, au contraire qu'ils sont accessibles. Alors que 51 % des médecins de famille de la Montérégie croient que les médecins spécialistes sont accessibles dans leur territoire de CSSS, 42 % estiment qu'ils le sont au Québec en général et 39 % en Montérégie.



Mot du PDG

## L'accès aux ressources spécialisées

RICHARD DESCHAMPS, M.A., M.A.P., Fellow FORCES,

président-directeur général

Les résultats des sondages menés auprès de la population et des omnipraticiens le démontrent. La majorité des répondants sont satisfaits de la compétence des différents acteurs du réseau de la santé et de la qualité des équipements médicaux. Les délais d'attente pour avoir accès à des examens, des tests diagnostiques, pour subir une chirurgie ou consulter un médecin spécialiste demeurent toutefois des éléments d'insatisfaction.

Cela me préoccupe au plus haut point, car l'accessibilité aux plateaux techniques et aux services spécialisés pour les médecins de 1<sup>re</sup> ligne m'apparaît fondamentale.

Dans mon cas, certains le confirmeront, il s'agit d'une vieille marotte qui remonte à mes années passées en milieu hospitalier. L'accès aux plateaux techniques et aux ressources spécialisées s'avère l'une des mesures les plus structurantes pour répondre aux maux qui affligent le fonctionnement des urgences et, incidemment, la prise en charge des patients.

Je m'explique... D'abord, lorsque je traite d'accessibilité aux plateaux techniques, je fais référence aux plateaux de 1<sup>re</sup> et de 2<sup>e</sup> ligne. Imaginez un instant le médecin en cabinet, en CLSC, ou en GMF qui peut bénéficier de ces services pour soutenir le suivi de ses patients.

Je réfère à un accès direct aux services offerts par le CSSS, particulièrement ceux du CLSC. Ce type de soutien professionnel existe actuellement par le biais de contrats avec les GMF qui prévoient un support en soins infirmiers. On pourrait s'inspirer du modèle et le pousser plus loin. Imaginez la portée de l'accès pour le médecin en cabinet ou en GMF à des nutritionnistes, des ergothérapeutes, des psychologues et autres. Cela permettrait une prise en charge multidisciplinaire des usagers et un continuum de services.

Actuellement, le médecin de 1<sup>re</sup> ligne doit demander au patient de contacter le CLSC pour bénéficier de ces services. Le patient doit entreprendre l'ensemble des démarches et parfois se prêter à de nouvelles évaluations. Et c'est sans compter le délai qu'il faudra avant qu'il soit desservi.

Nous pourrions aller plus loin en offrant des services professionnels à l'intérieur des GMF et des cabinets. Qu'est-ce qui empêche un CLSC d'affecter un travailleur social pour les patients qui nécessitent des services de santé mentale? Une nutritionniste pour améliorer la prise en charge des patients diabétiques?

Je suis convaincu que cela permettrait aux médecins en GMF et en cabinet d'offrir une

meilleure offre de service.

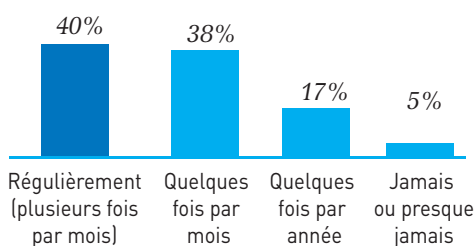
En 2<sup>e</sup> ligne, l'accueil clinique, c'est-à-dire un accès aux plateaux diagnostiques et aux ressources spécialisées pour soutenir la pratique médicale de 1<sup>re</sup> ligne, est un exemple à suivre.

La littérature est relativement riche en exemples portant sur l'accès aux plateaux diagnostiques et aux ressources spécialisées pour les médecins de 1<sup>re</sup> ligne. Plusieurs projets dans notre région et au Québec en témoignent.

Cet accès permettrait d'éviter un nombre important de visites dans les urgences tout en augmentant la quantité et la qualité des services offerts aux patients. Tout le monde y gagnerait, le patient comme les établissements de santé et de services sociaux.

Dès avril 2013, l'Agence procédera à un appel de projets innovateurs qui s'inscrivent directement dans la perspective que je viens de décrire brièvement dont les balises seront précisées prochainement. J'invite les établissements et les médecins de notre région à innover avec nous afin d'améliorer l'accessibilité aux services pour la population montréalaise.

### Fréquence des références hors CSSS



Soixante-dix-huit pour cent des médecins réfèrent régulièrement ou quelques fois par mois leurs patients hors de leur territoire de CSSS pour qu'ils consultent un spécialiste. Un peu moins de la moitié des omnipraticiens (49 %) orientent des patients régulièrement ou quelques fois par mois à des spécialistes œuvrant à l'extérieur de la Montérégie.

### Accessibilité des médecins spécialistes en Montérégie

	TOTAL (n=174)	Centre-est (n=58)	Nord-est (n=36)	Sud-est (n=42)	Ouest (n=34)
<b>TOTAL ACCESSIBLES</b>	39%	38%	44%	38%	35%
Très accessibles	1%	3%	0%	0%	0%
Assez accessibles	38%	34%	44%	38%	35%
<b>TOTAL PEU/PAS ACCESSIBLES</b>	60%	60%	56%	62%	62%
Peu accessibles	59%	60%	56%	60%	59%
Pas du tout accessibles	1%	0%	0%	2%	3%
Sans réponse	1%	2%	0%	0%	3%

Six médecins sur dix estiment que les spécialistes ne sont pas ou sont peu accessibles en Montérégie. Les répondants du nord-est (CSSS Pierre-De Saurel et Richelieu-Yamaska) émettent une opinion plus positive à ce sujet.



## Mieux s'organiser pour accroître l'accessibilité

Dr<sup>e</sup> MANON PROULX, omnipraticienne au GMF de Rigaud

Membre de l'exécutif de la Table régionale du DRMG

J'ai été surprise de voir que neuf répondants sur dix au sondage sur la perception de la population montérégienne à l'égard des services de santé consultent un omnipraticien en Montérégie. Dans Vaudreuil-Soulanges, c'est très compliqué d'avoir un médecin de famille. On a l'un des pires ratios médecins généralistes-population du Québec.

L'accès à des spécialistes est également très difficile. Depuis quelques années, la première ligne travaille très fort pour s'organiser, trouver des mécanismes pour améliorer l'accessibilité aux services. Je ne suis pas certaine que la deuxième ligne soit aussi consciente de notre difficulté d'accès.

Trouver des ressources en deuxième ligne, c'est d'une lourdeur épouvantable.

La spécialité qui serait la plus utile sur notre territoire est la psychiatrie. Beaucoup de gens ont besoin de services de santé mentale et nous avons peu de ressources à leur offrir. Pour moi, c'est le plus gros problème. Nous aurions besoin de référer des patients de façon régulière dans cette spécialité.

Je suis étonnée de voir que la psychiatrie vient seulement au 4<sup>e</sup> rang des spécialités qui devraient être plus accessibles dans les territoires de CSSS et en Montérégie, d'après le sondage mené auprès des omnipraticiens.

Beaucoup de médecins de famille approchent l'âge de la retraite, ça m'inquiète aussi. Mais ça ne prend pas seulement des médecins pour améliorer l'accessibilité.

Il y a moyen de s'organiser différemment en offrant l'accès adapté, en développant l'accueil clinique, les guichets d'accès pour les patients orphelins et en optimisant le transfert d'information. Les communications prennent un temps fou, à l'heure actuelle.

En ajoutant non seulement des infirmiers (infirmières) ou d'autres professionnels comme des travailleurs sociaux, des psychologues, des nutritionnistes, notamment en support aux médecins, nous pourrions également être plus efficaces.

### Spécialités pour lesquelles les médecins de famille réfèrent le plus hors de leur territoire de CSSS ou hors de la Montérégie

PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES	HORS TERRITOIRE CSSS	HORS MONTÉRÉGIE
Rhumatologie	48%	49%
Dermatologie	51%	24%
Physiatrie	33%	40%
Gastroentérologie	38%	20%
Neurologie	42%	15%
Chirurgie orthopédique	32%	18%
Pédiatrie	19%	30%
Hématologie et oncologie	27%	20%
Endocrinologie	25%	18%
Cardiologie	23%	19%
Chirurgie plastie	20%	17%
Néphrologie	21%	9%
Ophthalmologie	16%	10%
Radiologie	16%	10%
Obstétrique-gynécologie	16%	7%
Urologie	13%	10%
Pédopsychiatrie	15%	7%
Médecine interne	13%	7%
Psychiatrie	14%	5%
Chirurgie générale	11%	4%
ORL (oto-rhino-laryngologie)	11%	3%
Pneumologie	10%	4%

Les médecins réfèrent des patients hors de leur territoire de CSSS principalement pour consulter un dermatologue (51 %). La rhumatologie est pour laquelle près de la moitié des médecins réfèrent leurs patients à l'extérieur de leur territoire de CSSS (48 %) ou hors de la Montérégie (49 %).

### Spécialités qui devraient être plus accessibles en Montérégie

PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES TOTAL (n+174)	MONTÉRÉGIE
Dermatologie	60%
Rhumatologie	53%
Physiatrie	46%
Psychiatrie	37%
Chirurgie orthopédique	35%
Gastroentérologie	34%
Pédopsychiatrie	34%
Hématologie et oncologie	29%
Endocrinologie	25%
Neurologie	25%
Pédiatrie	24%
Chirurgie plastie	21%
Ophthalmologie	20%
Médecine interne	16%
Néphrologie	15%
Radiologie	12%
Gériatrie	11%
Cardiologie	7%
Obstétrique-gynécologie	7%
Pneumologie	7%
ORL (oto-rhino-laryngologie)	5%
Chirurgie générale	4%
Urologie	4%
Neurochirurgie	1%
Autre	1%
Aucune	4%
Sans réponse	5%

Six omnipraticiens sur dix jugent que la dermatologie devrait être une spécialité davantage accessible en Montérégie. La rhumatologie suit avec 53 %.



## Améliorer le support à la pratique

DENIS LESIEUR, omnipraticien au GMF de Sutton

Membre de l'exécutif de la Table régionale du DRMG

Les médecins de famille sont critiques au sujet des délais d'attente pour que leurs patients aient accès à des tests diagnostiques, des chirurgies ou qu'ils consultent un spécialiste. Ça ne m'étonne pas. Pour moi, c'est normal que les omnipraticiens ne soient pas satisfaits de l'accès aux services spécialisés.

Le plus grand défi des prochaines années, c'est de donner aux médecins de la 1<sup>re</sup> ligne un accès aux plateaux techniques et aux services spécialisés équivalent à celui des médecins qui œuvrent en milieu hospitalier. Le support à la pratique doit être amélioré pour inciter les nouveaux médecins à venir travailler en 1<sup>re</sup> ligne.

Je suis surpris de constater que seulement 6 % des répondants considèrent les compé-

tences et l'expertise des médecins généralistes supérieures en Montérégie comparativement à Montréal. J'ai pourtant l'impression d'en faire plus dans mon patelin que si j'étais dans un grand centre où je serais davantage soutenu. Mais la population ne le perçoit pas. Elle a des attentes générales envers tout le monde.

Je trouve paradoxal de voir que les gens sont plus nombreux à croire que des changements fondamentaux sont nécessaires dans le système de santé dans les sous-régions pourtant les mieux pourvues en omnipraticiens et en spécialistes.

En Montérégie, 68 % des répondants estiment que les services de santé offerts sont très bons ou plutôt bons, cette proportion est de 72 % sur le territoire du CSSS La Pommerai.

« Comment ça se fait que ce taux n'est pas de 95 % ? Pour moi, ce n'est pas très élevé. »

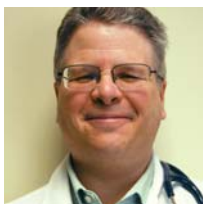
Si l'enquête avait été menée exclusivement auprès des personnes âgées de 65 ans et plus, je crois que le degré de satisfaction aurait été supérieur. Cette clientèle reçoit davantage de soins de santé alors que les personnes âgées de 18 à 64 sont moins bien desservies.

Prendre en charge et fidéliser les personnes d'âge moyen est un autre enjeu auquel il faudra s'attarder. Si on ne le fait pas, on risque de se retrouver devant des catastrophes comme des patients qui ont développé des maladies graves qui auraient pourtant pu être prévenues.

### Spécialités qui devraient être plus accessibles dans les territoires de CSSS

La dermatologie constitue la spécialité qui devrait être plus accessible dans les territoires de CSSS, selon les médecins. Dans le centre-est, le premier rang a toutefois été accordé à la rhumatologie. Soixante-quatre pour cent des omnipraticiens du nord-est de la région croient que la physiatrie devrait être plus accessible alors que 71 % des répondants du sud-est estiment que ce devrait être le cas de la neurologie.

PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES	TOTAL (n=174)	Centre-est (n=58)	Nord-est (n=36)	Sud-est (n=42)	Ouest (n=34)
Dermatologie	65%	53%	72%	74%	71%
Rhumatologie	53%	57%	64%	40%	56%
Chirurgie orthopédique	48%	47%	44%	50%	53%
Psychiatrie	48%	53%	44%	55%	35%
Physiatrie	42%	45%	64%	24%	38%
Gastroentérologie	40%	40%	36%	45%	41%
Neurologie	37%	10%	53%	71%	26%
Pédopsychiatrie	36%	38%	31%	38%	38%
Hématologie et oncologie	33%	47%	19%	24%	41%
Pédiatrie	30%	33%	11%	33%	47%
Endocrinologie	27%	38%	28%	10%	32%
Ophtalmologie	23%	28%	28%	12%	26%
Médecine interne	22%	21%	22%	26%	18%
Chirurgie plastique	18%	19%	6%	14%	35%
Néphrologie	16%	14%	19%	5%	32%
Cardiologie	15%	3%	11%	24%	29%
Gériatrie	13%	10%	17%	17%	12%
Obstétrique-gynécologie	13%	9%	6%	24%	15%
Radiologie	13%	16%	11%	10%	15%
Pneumologie	9%	0%	8%	7%	26%
ORL (oto-rhino-laryngologie)	7%	2%	11%	5%	15%
Chirurgie générale	5%	5%	6%	0%	9%
Urologie	5%	5%	6%	0%	12%
Autre	1%	2%	0%	0%	0%
Sans réponses	3%	0%	3%	0%	3%



## Développer une collaboration impeccable

DR PATRICK BISSON, Chef du département de médecine spécialisée de l'Hôpital Charles LeMoine  
Président de la Table des chefs de département de médecine spécialisée de la Montérégie

Les résultats des sondages reflètent une situation bien connue des médecins spécialistes de la Montérégie reliée au déficit d'effectifs médicaux, au manque de plateformes techniques et au sous-financement de la région.

Depuis longtemps, la supériorité démographique de Montréal et la présence de facultés de médecine sur son territoire la favorisent en matière d'effectifs médicaux spécialisés.

Des mesures sont toutefois prises pour remédier à la situation. Le plus grand nombre de médecins spécialistes pour les

prochaines années au Québec a été octroyé à la Montérégie. Corriger cette situation historique m'apparaît toutefois un grand défi dans le contexte actuel de compressions budgétaires alors que nous faisons face à une croissance démographique accélérée et à un vieillissement de notre population qui est parmi les plus rapides au pays et même au monde.

*« La meilleure attitude à adopter pour faire face à ces défis sera une collaboration impeccable avec la 1<sup>re</sup> ligne. »*

Des projets d'accès aux plateformes techniques hospitaliers et aux médecins spécialistes, comme les accueils cliniques, sont des exemples d'initiatives qui devraient être mises de l'avant dans tous les secteurs de notre grande région.

La priorisation des patients est un autre moyen d'améliorer l'accessibilité aux services. Dans certains milieux, des modes de triage sont supervisés par des infirmières. Ce modèle mériterait d'être imité.

Enfin, il faut aussi développer un partenariat grandissant avec la première ligne. Pour ce faire, la création de moyens de communication conviviaux et accessibles est souhaitée.

### Ce qui inciterait les médecins à référer dans la région

L'accessibilité réelle : 84%

La facilité à obtenir une consultation : 79%

Le retour rapide de l'information : 47%

La qualité de l'information transmise par le spécialiste : 39%

Connaître les spécialistes : 30%

Être mis en relation avec les spécialistes (rencontres, etc...) : 26%

Connaître les plateformes techniques disponibles en Montérégie : 26%

Connaître les spécialistes oeuvrant en Montérégie est un élément qui inciterait les médecins du sud-est (CSSS Haut-Richelieu – Rouville, de la Haute-Yamaska et La Pommeraiie) à référer davantage de patients à des spécialistes en Montérégie (41%). Dans les autres sous-régions, l'importance accordée à ce facteur est beaucoup moins élevée (de 24 % à 31 %).

### Principaux freins à référer des patients à des spécialistes en Montérégie

	TOTAL (n=174)	Centre-est (n=58)	Nord-est (n=36)	Sud-est (n=42)	Ouest (n=34)
Les spécialistes ne sont pas / sont moins accessibles	62%	81%	44%	62%	56%
Je ne connais pas les spécialistes en Montérégie	16%	10%	14%	29%	15%
J'ai eu des expériences insatisfaisantes lors de consultations antérieures en Montérégie	15%	26%	11%	10%	9%
C'est moins loin pour le patient de rencontrer le spécialiste hors de la région	11%	5%	6%	17%	24%
C'est l'exigence du patient	10%	12%	11%	10%	6%
Les équipements de pointe en Montérégie sont moins disponibles	3%	3%	6%	2%	0%
Autre raison	2%	2%	3%	2%	3%
Non, je ne vois aucun frein à référer des patients à des médecins spécialistes dans la région	20%	10%	39%	14%	24%
Sans réponse	4%	0%	3%	0%	9%

Une constante : la majorité des omnipraticiens réfèrent leurs patients à des spécialistes ailleurs, car ils estiment que ceux de la Montérégie ne sont pas ou sont moins accessibles. Cette perception est particulièrement forte dans le centre-est (CSSS Champlain – Charles-Le Moine, Pierre-Boucher).

## La population d'accord avec les médecins

La grande majorité des Montérégiens (90 %) consultent un médecin de famille dans la région. Les gens sont toutefois beaucoup moins nombreux à voir un spécialiste en Montérégie.

C'est l'un des faits saillants du sondage de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie mené auprès de 1000 résidents de la région par Léger Marketing entre le 17 et le 29 mai 2012.

Selon les spécialités, le nombre de personnes desservies en Montérégie varie beaucoup. En ORL, 82 % des répondants au sondage avaient été vus en Montérégie, alors que c'était

le cas de seulement 65 % des gens en chirurgie orthopédique. En ophtalmologie, 38 % des gens avaient consulté un spécialiste à Montréal, comparativement à 33 % des patients en pédiatrie.

Comme les omnipraticiens, les répondants à ce sondage sur la perception des Montérégiens à l'égard du réseau de la santé et des services sociaux sont majoritairement positifs envers la qualité des services, des équipements médicaux et au sujet de la compétence des différents acteurs du réseau de la santé. Les gens sont beaucoup plus négatifs face aux délais d'attente pour avoir accès aux services et quant à la disponibilité

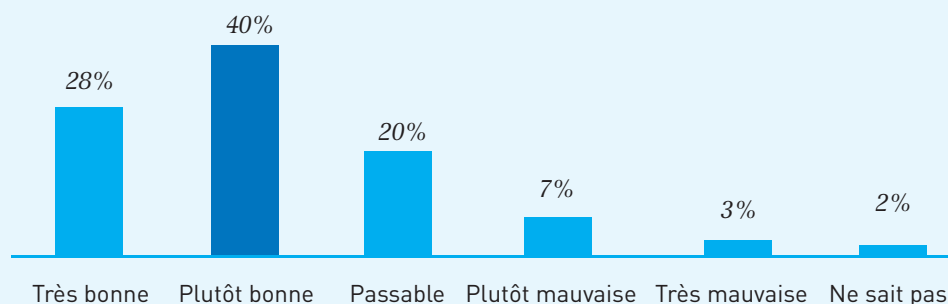
des médecins, omnipraticiens et spécialistes.

La région ne fait toutefois pas classe à part puisque 75 % des répondants estiment que le système de santé de leur région est comparable à celui de l'ensemble du Québec.

En consultant les différents graphiques, vous connaîtrez mieux les habitudes de consommation des services de santé des résidents de la Montérégie. Vous découvrirez également leurs perceptions quant à la qualité des services offerts, à l'expertise des professionnels ainsi qu'à l'accessibilité des services généraux et spécialisés.

### Perception de la qualité des services offerts en Montérégie

Les deux tiers des répondants (68 %) estiment que la qualité des services de santé offerts en Montérégie est bonne, 20 % jugent qu'elle est passable, et 10 % trouvent qu'elle est mauvaise. Les trois quarts des Montérégiens (75 %) jugent le système de santé dans la région comparable à celui du Québec, 9 % le pensent meilleur, et 3 % le croient moins bon.



### Des services de qualité mais pas assez accessibles

	TOTAL BON	TRÈS BON	PLUTÔT BON	PASSABLES	TOTAL MAUVAIS	PLUTÔT MAUVAIS	TRÈS MAUVAIS	NE SAIT PAS
La compétence et l'expertise du personnel infirmier et des préposés	83%	43%	40%	11%	1%	1%	-	5%
La compétence et l'expertise des médecins omnipraticiens (généralistes)	82%	40%	42%	12%	1%	1%	1%	5%
La compétence et l'expertise des médecins spécialistes	80%	44%	37%	7%	2%	1%	1%	11%
La qualité de l'accueil et la courtoisie du personnel des établissements de santé	77%	38%	39%	17%	4%	2%	2%	3%
La qualité des équipements médicaux	73%	32%	41%	15%	3%	3%	-	10%
La qualité des infrastructures et bâtiments	72%	28%	44%	20%	5%	3%	2%	3%
La disponibilité de médecins spécialistes	39%	15%	23%	26%	25%	15%	10%	10%
Le temps d'attente pour des examens et tests	36%	13%	23%	27%	31%	16%	15%	6%
La disponibilité de médecins de famille	34%	18%	16%	20%	40%	17%	24%	5%
Le temps d'attente pour une chirurgie	19%	8%	11%	20%	29%	14%	15%	32%
Le temps d'attente dans les urgences des hôpitaux	10%	4%	7%	19%	63%	22%	41%	8%

La population est majoritairement satisfaite de la qualité des services et des équipements médicaux, mais elle est beaucoup plus négative face à l'accessibilité des médecins et des spécialistes et envers les délais d'attente. Soixante-trois pour cent des gens sont insatisfaits du temps d'attente dans les urgences, 29 % sont mécontents des délais avant de subir une chirurgie et 31 % déplorent le temps d'attente pour avoir accès à des examens et des tests. La disponibilité des médecins est aussi une source d'insatisfaction : le mécontentement est plus élevé envers les omnipraticiens (40 %) que pour les spécialistes (25 %).

## Meilleur à Montréal ou en Montérégie?

	Supérieur en Montérégie	Équivalent	Inférieur en Montérégie	Ne sait pas
La qualité de l'accueil et la courtoisie du personnel des établissements de santé	20%	57%	3%	20%
La qualité des infrastructures et bâtiments	20%	51%	9%	20%
La disponibilité de médecins de famille	17%	43%	12%	28%
Le temps d'attente pour des examens et tests	15%	49%	13%	23%
Le temps d'attente dans les urgences des hôpitaux	15%	49%	11%	25%
La disponibilité de médecins spécialistes	14%	42%	19%	25%
Le temps d'attente pour une chirurgie	11%	44%	11%	34%
La qualité des équipements médicaux	10%	50%	18%	23%
La compétence et l'expertise du personnel infirmier et des préposés	8%	67%	4%	21%
La compétence et l'expertise des médecins omnipraticiens (généralistes)	6%	63%	7%	24%
La compétence et l'expertise des médecins spécialistes	5%	60%	11%	24%

La Montérégie est mieux perçue en ce qui concerne la qualité de l'accueil, la courtoisie du personnel et la qualité des infrastructures. Toutefois, la disponibilité des médecins spécialistes apparaît à 19 % des répondants inférieure en Montérégie comparativement à Montréal.

### Quelques faits marquants

- Soixante et onze pour cent des patients qui ont consulté un médecin spécialiste ont été référés par un omnipraticien. Neuf pour cent des gens ont été orientés par un autre spécialiste, 6 % par un proche, 6 % disent avoir trouvé le spécialiste par eux-mêmes et 2 % par le biais du CLSC.
- Quand on demande aux gens pourquoi ils ont consulté un spécialiste à l'extérieur de la région, 38 % font valoir

que c'est le médecin généraliste qui les a orientés en ce sens et 16 % indiquent qu'il n'y a pas de ressource en Montérégie.

- Soixante-dix-huit pour cent des répondants au sondage ont un médecin de famille. Il fallait avoir consulté un médecin au cours des cinq dernières années pour pouvoir remplir le questionnaire.

## La Presse du DRMG

ÉDITEUR : Communications

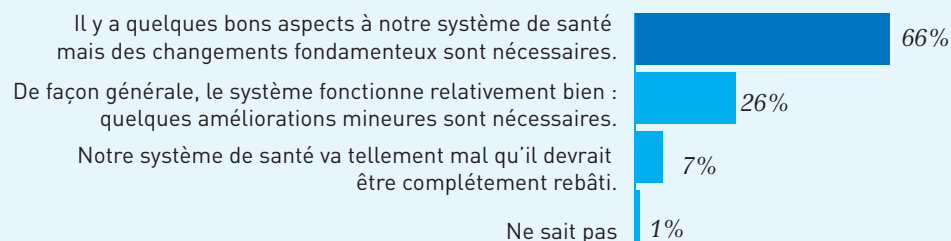
COLLABORATEURS : Dre Louise Quesnel, Richard Deschamps, Dr Denis Lesieur, Dre Manon Proulx, Dr Patrick Bisson, Dr Jacques Ricard, Christine Daniel et Chantal Vallée.

CORRECTION: Anick Fournier

GRAPHISME ET IMPRESSION : Tabasko Design + Impression

*La Presse du DRMG est un bulletin d'information de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie.*

### La population désire du changement au système de santé



Lorsqu'on compare ces réponses avec celles obtenues à un sondage mené en 2006-2007, on constate que les gens sont moins négatifs mais plus exigeants envers le système de santé. Soixante et un pour cent des répondants souhaitaient des changements fondamentaux au système de santé il y a six ans, alors que c'est le vœu de 66 % des répondants au dernier sondage. Vingt-trois pour cent des répondants estimaient des améliorations mineures nécessaires comparativement à 26 % cette fois. Enfin, 15 % des gens croyaient que le système de santé allait tellement mal qu'il devait être complètement rebâti, c'est la perception de 7 % des répondants au sondage mené en 2012.

### Faites-nous part de vos questions et commentaires :

16\_asss\_drmg@rrsss16.gouv.qc.ca

Vous pouvez consulter La Presse du DRMG en ligne sur l'extranet, sous l'onglet affaires médicales et professionnelles, au : <http://extranet.santemonteregie.qc.ca>