

Faits Saillants

Développement d'instruments de mesure de la satisfaction des participantes au PQDCS à l'égard des services des centres désignés de la Montérégie

La satisfaction des femmes à l'égard des services favorise la participation de ces dernières au Programme québécois de dépistage du cancer du sein (PQDCS). Encore faut-il la mesurer? Pour ce faire, deux questionnaires ont été construits, l'un à l'égard des services de mammographie de dépistage, l'autre pour les services d'examen complémentaires. La présente étude évalue les qualités métrologiques de ces deux questionnaires : la validité et la fidélité. Elle explore aussi leurs capacités à détecter les zones d'amélioration des services.

IL EST PROPOSÉ, DÈS 2015, DANS TOUS LES CENTRES DÉSIGNÉS DE LA MONTÉRÉGIE, D'ÉVALUER PÉRIODIQUEMENT LA SATISFACTION DES FEMMES À L'ÉGARD DES SERVICES REÇUS, À L'AIDE DES DEUX QUESTIONNAIRES VALIDÉS

La satisfaction des femmes à l'égard des services déployés est un déterminant non négligeable de leur participation au *Programme québécois de dépistage du cancer du sein* (PQDCS). Ultimement, la participation et l'assiduité des femmes ciblées sont cruciales pour qu'elles puissent bénéficier des avantages du *Programme* et dans une perspective populationnelle, pour réduire la mortalité par cancer du sein.

Les deux questionnaires ont été conçus en s'appuyant sur la littérature scientifique et par des consultations auprès d'un comité d'experts et d'un comité d'orientation. Les résultats confirment que la notion de satisfaction se décline en sept aspects essentiels à mesurer soit : ① l'appréciation générale du service, ② la relation avec l'examineur (personne qui a réalisé l'examen), ③ la relation avec le personnel à l'accueil, ④ la prise de rendez-vous, ⑤ l'accessibilité physique au service, ⑥ l'intimité - confort - temps d'attente, ⑦ l'inconfort physique et psychologique. Les deux questionnaires présentent des résultats similaires. En pratique, les questionnaires mesurent les mêmes aspects de la satisfaction.

Pour détecter les zones d'amélioration des services, six aspects de la satisfaction ont été traduits en indices facilement interprétables. Ces indices ont été soumis à une consultation auprès d'un comité d'usagers. L'information présentée possédait à leurs yeux un potentiel d'identification de zones d'amélioration.

Pour en savoir davantage, nous vous invitons à consulter le [résumé](#) ou le [rapport intégral](#) de l'étude sur l'Extranet de l'Agence <http://extranet.santemonteregie.qc.ca>