L'accessibilité et la continuité des services de santé :
Une étude sur la première ligne au Québec

Questionnaire populationnel

Avril 2006

Institut national de santé publique du Québec
Direction de santé publique, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
Centre de recherche de l'hôpital Charles LeMoyne

Québec

AUTEURS

Jean-Frédéric Levesque[1,2,3]
Raynald Pineault[1,2,3]
Brigitte Simard[1,2]
Marjolaine Hamel[1,2]
Danièle Roberge[4,5]
Diane Ouellet[1,2]
Jeannie Haggerty[5]

MISE EN PAGE

Mireille Paradis[2]

COLLABORATION

L'équipe de chercheurs et de collaborateurs associés à la réalisation du projet de recherche

ORGANISMES SUBVENTIONNAIRES

Le projet de recherche bénéficie d'une subvention de recherche des Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC), de la Fondation canadienne de recherche sur les services de santé (FCRSS) et du Fonds de recherche en santé du Québec (FRSQ). Il bénéficie également de l'appui financier des Agences de la santé et des services sociaux (ASSS) de Montréal et de la Montérégie, de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), du Groupe de recherche sur l'équité d'accès et l'organisation des services de santé de 1re ligne (GRÉAS 1) et du Groupe interuniversitaire de recherche sur les urgences (GIRU).

Ce projet a reçu une approbation de conformité éthique du Comité d'éthique de la recherche de la Direction de santé publique, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

Ce document est disponible sur le site internet de la Direction de santé publique (www.santepub-mtl.qc.ca/ESPSS/production.html)

IMPRESSION ET DISTRIBUTION

Direction de santé publique, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Reproduction autorisé à des fins non commerciales à la condition d'en mentionner la source.

© Direction de santé publique, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (2006)

1 Institut national de santé publique du Québec (INSPQ)
2 Direction de santé publique, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
3 Centre de recherche du Centre hospitalier de l'Université de Montréal
4 Centre de recherche de l'Hôpital Charles LeMoyne
5 Université de Sherbrooke

Les sections du questionnaire

Section A : Utilisation des services de santé au cours des deux dernières années
Profil d'utilisation

Section B : Expérience de soins de première ligne auprès de la source habituelle (incluant les urgences des hôpitaux)
Caractéristiques de la source habituelle de soins
Profil d'utilisation et accès aux services offerts par la source habituelle de soins
Appréciation : accessibilité, continuité, globalité, réactivité
Résultats perçus des services / source habituelle

Section C : Expérience récente de soins (6 derniers mois)
Utilisation des services de santé au cours des 6 derniers mois
Raison d'utilisation
Caractéristiques de la source récente de soins et démarches
Urgence
Résultats perçus des services / source récente

Section D : Besoins non comblés de services

Section E : Caractéristiques personnelles des répondants
État de santé
Caractéristiques sociodémographiques

Section A : Utilisation des services de santé au cours des deux dernières années
Profil d'utilisation

A1 Au cours des deux dernières années, c'est-à-dire depuis 2003, avez-vous été hospitalisé(e), c'est-à-dire avoir passé au moins une nuit à l'hôpital ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la question A2***
- ❑ 95 Ne sait pas/ne se souvient pas ➔ ***Passez à la question A2***

A1a Combien de fois avez-vous été hospitalisé(e) durant les deux dernières années ?

- ❑ 1 1 fois
- ❑ 2 2 fois
- ❑ 3 3 fois
- ❑ 4 4 fois
- ❑ 5 5 fois
- ❑ 6 6 fois ou plus
- ❑ 95 Ne sait pas/ne se souvient pas

A2 Vous êtes-vous présenté(e) à l'urgence d'un hôpital pour recevoir des soins médicaux durant les deux dernières années ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la question A3***
- ❑ 95 Ne sait pas/ne se souvient pas ➔ ***Passez à la question A3***

A2a Combien de fois vous y êtes-vous présenté(e) durant les deux dernières années ?

- ❑ 1 1 fois
- ❑ 2 2 fois
- ❑ 3 3 fois
- ❑ 4 4 fois
- ❑ 5 5 fois
- ❑ 6 6 fois
- ❑ 7 7 fois
- ❑ 8 8 fois
- ❑ 9 9 fois
- ❑ 10 10 fois ou plus
- ❑ 95 Ne sait pas/ne se souvient pas

A3 Vous êtes-vous présenté(e) à un CLSC pour consulter un médecin durant les deux dernières années ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas/ne se souvient pas

A4 Vous êtes-vous présenté(e) à un bureau de médecin ou à une clinique médicale pour rencontrer un médecin durant les deux dernières années (autre qu'un CLSC) ? (incluant les examens de routine ou de suivi)

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 3 À domicile ou au travail
- ❑ 95 Ne sait pas/ne se souvient pas

A1.1 Avez-vous un médecin de famille ?

- ❑ 1 Oui ➔ ***Passez à la section B***
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas/ne se souvient pas

A1.2 Pourquoi n'avez-vous pas de médecin de famille ? Est-ce parce que…

- ❑ 1 Vous n'en avez pas besoin ou que vous n'avez pas essayé d'en avoir un
- ❑ 2 Aucun ne prend de nouveaux patients dans votre région, il n'y a pas de médecins disponibles, c'est trop difficile d'en trouver un ou d'avoir un rendez-vous
- ❑ 3 Vous en aviez un qui est parti ou s'est retiré ou vous-même avez déménagé et perdu votre médecin de famille
- ❑ 4 Vous allez dans une clinique et vous voyez n'importe quel médecin, ce n'est pas important d'en avoir un en particulier
- ❑ 90 Autre ➔ ***Précisez*** _____
- ❑ 95 Ne sait pas/ne se souvient pas

☞ **Note : Si A2 ou A3 ou A4 = 1, passez à la section B; si ≠ 1, passez à la section D.**

✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸

Section B : Expérience de soins de première ligne auprès de la source habituelle
Caractéristiques de la source habituelle de soins

Les prochaines questions concernent l'endroit où vous allez habituellement ou le médecin que vous voyez pour vos soins médicaux. Les informations seront traitées de façon anonyme et confidentielle, et en aucun cas divulguées à une clinique ou à un médecin.

B1 Depuis les deux dernières années, à quel endroit allez-vous habituellement pour voir un médecin pour vos soins médicaux généraux, en excluant les soins reçus par un spécialiste ?
(Si le répondant indique qu'il n'a pas d'endroit habituel, posez la question suivante) :
Depuis les deux dernières années, pouvez-vous m'indiquer le nom de l'endroit où vous vous êtes rendu(e) le plus fréquemment ? (au moins 1 fois) Si plusieurs, prendre le plus important pour le répondant. En dernier recours, prendre le plus récent.

- ❑ 1 À une clinique ou un bureau de médecin (hors CLSC) : (incluant les GMF « Groupes de médecine de famille », polyclinique, UMF « unité de médecine familiale », CMF « clinique de médecine familiale », clinique dans universités ➔ ***Passez à la question B1A1***
- ❑ 2 Au CLSC ➔ ***Passez à la question B1B1***
- ❑ 3 Urgence d'un hôpital ➔ ***Passez à la question B1C1***
- ❑ 5 Médecin ou clinique dans une résidence de personnes âgées autonomes
- ❑ 91 Soins à domicile ➔ ***Passez à la section C***
- ❑ 92 Clinique externe d'un hôpital ➔ ***Passez à la section C***
- ❑ 93 Répondant affirmant n'être suivi que par un spécialiste et qui n'a pas de médecin de famille ➔ ***Passez à la section C***
- ❑ 94 Extérieur de Montréal ou Montérégie ➔ ***Passez à la section C***
- ❑ 90 Autre ➔ ***Précisez*** _____ ➔ ***Passez à la section D***
- ❑ 95 Ne sait pas / ne se souvient pas ➔ ***Passez à la section D***
- ❑ 97 Refus catégorique ➔ ***Passez à la section D***

B1A1 Identification de la clinique : _____
➔ ***Passez à la question B2***

B1B1 Identification du CLSC : _____
➔ ***Passez à la question B2***

B1C1 Identification de l'hôpital/Urgence : _____
➔ ***Passez à*** B4, B5, B5.1, B17, B24, B25, B26, B27, B28, B28a et Section C

B1D1 Identification de la résidence : _____
➔ ***Passez à la question B2***

Nous allons maintenant parler exclusivement (de la / du « **Nom de la source de soins** ») afin de mieux connaître les services disponibles.

B2 Depuis combien de temps allez-vous à cet endroit ?
(Si une seule visite, la dernière fois c'était il y a… ?)

- ❑ 1 Moins de 6 mois
- ❑ 2 6 mois à moins d'un an
- ❑ 3 1 an à moins de 2 ans
- ❑ 4 2 ans à moins de 3 ans
- ❑ 5 3 ans à 5 ans
- ❑ 6 Plus de 5 ans
- ❑ 95 Ne sait pas

B3 Au cours des deux dernières années, combien de fois avez-vous consulté à cet endroit pour vous-même ? (À peu près, environ)

- ❑ 1 1 fois
- ❑ 2 2 à 5 fois
- ❑ 3 6 à 9 fois
- ❑ 4 10 fois et plus
- ❑ 95 Ne sait pas

B4 À cet endroit, y a-t-il un médecin en particulier qui prend la responsabilité principale de vos soins de santé ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la question B5.1***
- ❑ 95 Ne sait pas ➔ ***Passez à la question B5.1***

B5 Considérez-vous ce médecin comme votre médecin de famille ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas/ne se souvient pas

B5.1 Y a-t-il d'autres médecins qui pratiquent à cet endroit (adresse) ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la question B8***
- ❑ 95 Ne sait pas ➔ ***Passez à la question B8***

Profil d'utilisation et accès aux services offerts par la source habituelle de soins

	Pour chacun des énoncés suivants, dites-moi, au meilleur de votre connaissance, s'ils s'appliquent toujours, souvent, parfois ou jamais (à la / au « Nom de la source de soins ») où vous allez habituellement pour vos soins médicaux.	**Toujours**	**Souvent**	**Parfois**	**Jamais**	**Ne sait pas**
B6	À cet endroit, si votre médecin n'est pas disponible (médecin qui prend la responsabilité de vos soins), vous pouvez rencontrer un autre médecin	1	2	3	4	95
B8	Si vous avez besoin de consulter un médecin pour un nouveau problème de santé, vous consultez d'abord à cet endroit	1	2	3	4	95
B9	Si vous avez besoin de voir un médecin dans la journée même pour un problème de santé comme de la fièvre ou un léger accident, vous consultez d'abord à cet endroit	1	2	3	4	95
B10	Lorsque vous consultez un médecin de cet endroit, vous vous rendez directement sans prendre rendez-vous	1	2	3	4	95
B11	Si vous vous rendez sans prendre de rendez-vous, vous appelez avant pour savoir quels médecins sont à la clinique	1	2	3	4	95

B13 Selon vous, est-ce qu'il y a une infirmière dans cette clinique ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas/ne se souvient pas

B14 Lorsque vous avez besoin de voir un médecin à cet endroit, en général, combien de temps cela prend-il pour voir le médecin c'est-à-dire pour avoir un rendez-vous ?

- ❑ 1 Moins de 2 jours
- ❑ 2 2 à 7 jours
- ❑ 3 Plus de 7 jours jusqu'à 2 semaines
- ❑ 4 Plus de 2 semaines jusqu'à 4 semaines
- ❑ 5 Plus de 4 semaines jusqu'à 8 semaines
- ❑ 6 Plus de 8 semaines
- ❑ 7 Ne prend jamais de rendez-vous (se présente toujours au sans rendez-vous) ➔ ***Passez à la question B17***
- ❑ 8 Toujours rendez-vous pré-fixé ➔ ***Passez à la question B15***
- ❑ 95 Ne sait pas ➔ ***Passez à la question B17***

B14A Est-ce que vous considérez que ce délai est acceptable ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

B15 Lorsque vous êtes à cet endroit, en général, combien de temps s'écoule entre l'heure prévue du rendez-vous et le moment où vous rencontrez le médecin ?

- ❑ 1 Moins de 15 minutes
- ❑ 2 De 15 à 29 minutes
- ❑ 3 De 30 à 44 minutes
- ❑ 4 De 45 à 59 minutes
- ❑ 5 De 60 à 74 minutes (de une heure à une heure 14 minutes)
- ❑ 6 De 75 à 89 minutes (de une heure 15 à une heure 29 minutes)
- ❑ 7 Plus d'une heure 30 minutes
- ❑ 95 Ne sait pas ➔ ***Passez à la question B17***

B15a Est-ce que vous considérez que ce délai est acceptable ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

B17 Combien de temps cela vous prend-il habituellement pour vous rendre à cet endroit ?

- ❑ 1 Moins de 15 minutes
- ❑ 2 De 15 à 30 minutes
- ❑ 3 Plus de 30 minutes
- ❑ 95 Ne sait pas

Appréciation : Accessibilité

	Lorsque vous allez (à la / au « Nom de la source de soins »), dites-moi si les énoncés suivants s'appliquent toujours, souvent, parfois ou jamais	**Toujours**	**Souvent**	**Parfois**	**Jamais**	**Ne sait pas**
B24	Quand vous allez consulter à cet endroit, vous voyez le même médecin	1	2	3	4	95
B25	Quand vous allez à cet endroit, vous subissez des pertes de revenus ou des pertes d'heures d'études ou vous manquez des cours	1	2	3	4	95
B26	Quand vous allez à cet endroit vous devez payer pour subir des examens de laboratoire ou de radiologie, qu'ils soient sur place où ailleurs (Ex. : des prélèvements, prise de sang, radiographie, scanner, mammographie, etc.)	1	2	3	4	95
B27	Quand vous allez à cet endroit, vous devez payer pour D'AUTRES services du médecin qui ne sont pas couverts par la régie de l'assurance-maladie ou qui ne sont pas remboursés par votre assurance personnelle (comme par exemple, lui faire compléter un formulaire)	1	2	3	4	95

B28 Quand vous allez à cet endroit, vous devez payer pour des médicaments donnés sur place ou des fournitures telles que pansements, seringues, etc. ? (Par exemple des gouttes pour les yeux, pour une anesthésie locale, etc.)

- ❑ 1 Toujours
- ❑ 2 Souvent
- ❑ 3 Parfois
- ❑ 4 Jamais ➔ ***Passez à la question B30***
- ❑ 95 Ne sait pas ➔ ***Passez à la question B30***

B28a Est-ce que vous considérez ces montants élevés ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

Appréciation : Continuité, globalité

Maintenant nous aimerions savoir si vous avez été référé(e) à d'autres services.

B30 Au cours des deux dernières années, est-ce qu'un médecin (à la / au « Nom de la source de soins ») vous a prescrit des tests de laboratoire (comme des prises de sang ou des tests d'urine), ou des examens radiologiques (comme une radiographie, une mammographie ou une échographie) ? (Examens radiologiques comprend aussi : scanner, résonance magnétique, doppler, scintigraphie, colonoscopie, etc.)

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la question B36***
- ❑ 95 Ne sait pas/souvient pas ➔ ***Passez à la question B36***

B30a Avez-vous passé ces tests ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la question B36***
- ❑ 95 Ne sait pas ➔ ***Passez à la question B36***

	Concernant ces tests ou examens, dites-moi si les énoncés suivants s'appliquent toujours, souvent, parfois ou jamais	**Toujours**	**Souvent**	**Parfois**	**Jamais**	**Ne sait pas**	**N'a pas reçu ses résultats**
B31	Quelqu'un (de la/du « **Nom de la source de soins** ») vous a aidé(e) à prendre rendez-vous pour ces tests ou examens	1	2	3	4	95	
B32	Le ou les délais entre vos visites chez le médecin et le moment où vous avez passé ces tests ou examens étaient convenables	1	2	3	4	95	
B34	On vous a téléphoné ou rencontré(e) pour vous donner les résultats de ces tests ou examens	1	2	3	4	95	96
B33	Le ou les délais entre le moment où vous avez passé ces tests ou examens et le moment où vous avez obtenu les résultats étaient convenables	1	2	3	4	95	
B35	Vous avez eu des explications claires sur les résultats de vos tests ou examens	1	2	3	4	95	

B36 Au cours des deux dernières années, est-ce qu'un médecin (de la / du « Nom de la source de soins ») vous a référé(e) à un ou des médecins spécialistes ou à un autre médecin généraliste ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la question B18***
- ❑ 95 Ne sait pas/souvient pas ➔ ***Passez à la question B18***

B36a Avez-vous vu ce ou ces spécialistes (ou un autre généraliste) ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la question B18***
- ❑ 95 Ne sait pas/souvient pas ➔ ***Passez à la question B18***

	Concernant vos visites chez ce ou ces spécialistes (ou un autre généraliste), dites-moi si, généralement, les énoncés suivants s'appliquent toujours, souvent, parfois ou jamais	**Toujours**	**Souvent**	**Parfois**	**Jamais**	**Ne sait pas**
B37	Quelqu'un (de la / du « **Nom de la source de soins** ») vous a aidé(e) à prendre rendez-vous chez ce ou ces spécialistes	1	2	3	4	95
B38	Les délais entre vos visites chez le médecin et le moment où vous avez rencontré les spécialistes étaient convenables	1	2	3	4	95
B40	C'est vous-même qui avez informé votre médecin des résultats des visites chez le ou les spécialistes	1	2	3	4	95
B41	Après vos visites chez le ou les spécialistes (ou un autre généraliste), un médecin (de la / du « **Nom de la source de soins** ») a discuté avec vous du rapport des spécialistes	1	2	3	4	95

Appréciation : Accessibilité (suite)

Nous aimerions maintenant connaître votre opinion sur l'accessibilité (de la / du « **Nom de la source de soins** »).

	Pour chacune des affirmations suivantes, dites-moi si vous êtes beaucoup, moyennement, un peu ou pas du tout en accord	**Beaucoup**	**Moyenne-ment**	**Un peu**	**Pas du tout**	**Ne sait pas**
B18	L'emplacement (de la / du « **Nom de la source de soins** ») est adéquat	1	2	3	4	95
B19	Les heures d'ouverture de cet endroit sont adéquates	1	2	3	4	95
B20	Il est facile de rejoindre quelqu'un par téléphone à cet endroit pour prendre un rendez-vous	1	2	3	4	95
B21	Il est facile de parler à un médecin ou à une infirmière par téléphone à cet endroit lorsque c'est ouvert	1	2	3	4	95
B22	Il est facile de parler à un médecin ou à une infirmière par téléphone à cet endroit lorsque c'est fermé	1	2	3	4	95
B23	Il est facile d'entrer dans l'édifice où la clinique est située (escalier, ascenseur, rampe d'accès, etc.)	1	2	3	4	95

Appréciation : Continuité, globalité (suite)

	Toujours en considérant votre expérience des deux dernières années, dites-moi si vous êtes beaucoup, moyennement, un peu ou pas du tout en accord avec les énoncés suivants : À cet endroit…	**Beaucoup**	**Moyenne-ment**	**Un peu**	**Pas du tout**	**Ne sait pas**
B42	on s'occupe de tous vos problèmes de santé, qu'ils soient physiques ou psychologiques	1	2	3	4	95
B43	lors de vos visites, le médecin prend le temps de vous parler de prévention et vous interroge sur vos habitudes de vie	1	2	3	4	95
B44	on vous aide à obtenir tous les soins dont vous avez besoin	1	2	3	4	95
B47	votre histoire médicale est connue (vos maladies antérieures)	1	2	3	4	95
B48	on est au courant de tous les médicaments prescrits que vous prenez	1	2	3	4	95
B50	vous pouvez être suivi(e) pour un problème chronique, par exemple pour de la haute pression (hypertension artérielle), du diabète, maux de dos, etc.	1	2	3	4	95

Appréciation : Réactivité de la source habituelle de soins

Nous aimerions maintenant connaître votre opinion sur les aspects humains des soins que vous recevez (à la / au « **Nom de la source de soins** »).

	En considérant votre expérience des deux dernières années, dites-moi si vous êtes beaucoup, moyennement, un peu ou pas du tout en accord avec les énoncés suivants : À cet endroit…	**Beaucoup**	**Moyenne-ment**	**Un peu**	**Pas du tout**	**Ne sait pas**
B51	on répond clairement aux questions que vous posez (tout le personnel de la clinique)	1	2	3	4	95
B52	on traite votre dossier de manière confidentielle	1	2	3	4	95
B53	on tient compte de votre opinion et de ce que vous voulez dans les soins que l'on vous offre	1	2	3	4	95
B54	on vous aide à évaluer les pour et les contre lorsque vous devez prendre des décisions concernant votre santé	1	2	3	4	95
B55	vous sentez que l'on vous respecte	1	2	3	4	95
B56	à l'accueil, on vous reçoit avec courtoisie	1	2	3	4	95
B57	on respecte votre intimité physique	1	2	3	4	95
B58	les médecins de cette clinique ou de ce bureau passent assez de temps avec vous	1	2	3	4	95
B59	à cet endroit, vous pouvez recevoir les services dans la langue de votre choix	1	2	3	4	95
B61	les locaux sont agréables	1	2	3	4	95

Résultats perçus des services / source habituelle

Nous aimerions maintenant vous demander dans quelle mesure votre expérience de soins (à la / au « **Nom de la source de soins** ») contribue à améliorer ou à maintenir votre santé et votre bien-être.

	En considérant les services et les soins que vous avez reçus à cet endroit, dites-moi si vous êtes beaucoup, moyennement, un peu ou pas du tout en accord avec les énoncés suivants…	**Beaucoup**	**Moyenne-ment**	**Un peu**	**Pas du tout**	**Ne sait pas**
B62	Les services que vous recevez à cet endroit vous permettent de mieux comprendre vos problèmes de santé	1	2	3	4	95
B63	Les services que vous recevez à cet endroit vous permettent de prévenir certains problèmes de santé avant qu'ils ne surviennent	1	2	3	4	95
B64	Les services que vous recevez à cet endroit vous permettent de bien contrôler vos problèmes de santé	1	2	3	4	95
B66	Les professionnels que vous voyez à cet endroit vous encouragent à suivre les traitements prescrits	1	2	3	4	95
B67	Les professionnels que vous voyez à cet endroit, vous aident à vous motiver à adopter de bonnes habitudes de vie comme cesser de fumer, mieux manger, etc.	1	2	3	4	95

✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸

Section C : Expérience récente de soins (6 derniers mois)

Utilisation des services de santé au cours des 6 derniers mois

Les prochaines questions portent sur les problèmes de santé que vous avez eus au cours des SIX DERNIERS MOIS et sur les services de santé que vous avez utilisés pour y répondre.

Au cours des six derniers mois, est-ce que vous avez consulté un médecin autre qu'un spécialiste…

C1A à une clinique médicale ou un bureau de médecin ? ❒1 Oui ❒2 Non ❒95 Ne sait pas

C1B au CLSC ? ❒1 Oui ❒2 Non ❒95 Ne sait pas

C1C à l'urgence d'un hôpital ? ❒1 Oui ❒2 Non ❒95 Ne sait pas

☞ **Note : Si C1A et C1B et C1C ≠ 1, PASSEZ À LA SECTION D.**

Raisons d'utilisation

C2 Quelle était la raison pour laquelle vous avez rencontré un médecin, est-ce que c'était…
(Si plusieurs raisons, demandez d'identifier le problème le plus important selon eux)

- ❑ 1 Pour un problème de santé urgent ➔ ***Passez à la question C2.1***
- ❑ 2 Pour un problème de santé non urgent ➔ ***Passez à la question C2.1***
- ❑ 3 Pour des examens de routine ➔ ***Passez à la section D***
- ❑ 5 Pour des résultats de tests, d'examens, ou d'une consultation avec un spécialiste ➔ ***Passez à la section D***
- ❑ 7 Pour remplir des formulaires ➔ ***Passez à la section D***
- ❑ 90 Autre raison ➔ ***Précisez*** _____ ➔ ***Passez à la section D***

C2.1 Était-ce un problème connu ou un nouveau problème ? On entend ici un problème connu du répondant lui-même

- ❑ 1 Problème connu
- ❑ 2 Problème nouveau

	Dites-moi pour chacune des questions suivantes si cela s'appliquait beaucoup, moyennement, un peu ou pas du tout	Beaucoup	Moyenne-ment	Un peu	Pas du tout	Ne sait pas
C3	Ce problème vous causait-il de la douleur ?	1	2	3	4	95
C4	Ce problème ou malaise était-il menaçant pour votre santé ?	1	2	3	4	95
C5	Aviez-vous peur d'avoir des complications si ce problème n'était pas traité rapidement ?	1	2	3	4	95
C6	Le problème pour lequel vous avez consulté vous limitait-il dans vos activités ?	1	2	3	4	95

Caractéristiques de la source de soins récente de soins et démarches

C7 À quel endroit exactement avez-vous consulté pour ce problème ? Si plusieurs endroits : **Lequel de ces endroits a été votre principale source pour ce problème de santé ?**

- ❑ 4 Au même endroit que précédemment ➔ ***Passez à la question C8***
- ❑ 1 À une autre CLINIQUE ou autre bureau de médecin (hors CLSC) : (incluant les GMF « groupes de médecine de famille », polyclinique, UMF « unité de médecine familiale », CMF « clinique de médecine familiale », clinique dans universités) ➔ ***Passez à la question C7A1A***
- ❑ 2 À un autre CLSC ➔ ***Passez à la question C7A2A***
- ❑ 3 À une autre urgence d'un hôpital ➔ ***Passez à la question C7A3***
- ❑ 5 Dans une AUTRE résidence de personnes âgées autonomes (Médecin ou clinique) ➔ ***Passez à la question C7.1***
- ❑ 91 Soins à domicile ➔ ***Passez à la section D***
- ❑ 92 Clinique externe d'un hôpital ➔ ***Passez à la section D***
- ❑ 90 Autre ➔ ***Précisez*** _____ ➔ ***Passez à la section D***
- ❑ 93 Répondant affirmant n'être suivi que par un spécialiste et qui n'a pas de médecin de famille ➔ ***Passez à la section D***
- ❑ 94 Extérieur de Montréal ou Montérégie ➔ ***Passez à la section D***
- ❑ 95 Ne sait pas / ne se souvient pas ➔ ***Passez à la section D***

C7A1A Identification de la clinique : _____
➔ ***Passez à la question C7.1***

C7A2A Identification du CLSC : _____
➔ ***Passez à la question C7.1***

C7A3 Identification de l'hôpital : _____
➔ ***Passez à la question C7.1***

Dans les prochaines questions, je vais devoir faire référence à cet endroit où vous allez pour voir un médecin. Pour désigner cet endroit, j'utiliserai l'expression... (« **Nom de la source de soins récente** »)

C7.1 Quelle est la raison pour laquelle vous n'avez pas consulté à votre endroit habituel ? Est-ce parce que… ?

- ❑ 1 Les heures d'ouverture pour voir un médecin ne vous convenaient pas
- ❑ 2 Il était impossible de consulter votre médecin ou un médecin rapidement à cet endroit
- ❑ 3 Vous aviez besoin de services ou de soins que vous ne pouviez recevoir à cet endroit par exemple une radiographie
- ❑ 4 La clinique a déménagé, a fermé ou votre médecin n'est plus disponible (retiré, décédé, malade) ou vous-même avez déménagé
- ❑ 5 Vous vouliez changer de médecin ou de clinique
- ❑ 90 Autre ➔ ***Précisez*** _____
- ❑ 95 Ne sait pas/ne souvient pas

C8 Avant d'aller à cet endroit, avez-vous téléphoné à Info Santé ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la question C9***
- ❑ 95 Ne sait pas/ne souvient pas ➔ ***Passez à la question C9***

C8a Que vous a-t-on recommandé ?

- ❑ 1 Aller à l'urgence d'un hôpital
- ❑ 2 Consulter un médecin dans une clinique sans rendez-vous
- ❑ 3 Prendre rendez-vous avec un médecin
- ❑ 90 Autre ➔ ***Précisez*** _____

Urgence

Note : Les questions C9 à C18 sont conditionnelles à C7 = 3.

C9 Vous êtes-vous rendu(e) à l'urgence en ambulance ?

- ❑ 1 Oui ➔ ***Passez à la question C12***
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

C10 Avez-vous consulté un médecin avant de vous rendre à l'urgence ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la question C12***
- ❑ 95 Ne sait pas/ne se souvient pas ➔ ***Passez à la question C12***

C11 Le médecin que vous avez consulté vous a-t-il recommandé de vous rendre à l'urgence ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas/ne se souvient

C12 Combien de temps au total avez-vous passé à l'urgence ?

- ❑ 1 Une journée ou moins
- ❑ 2 Plus d'une journée
- ❑ 95 Ne sait pas/souvient pas

C13 Avez-vous été hospitalisé(e) suite à votre visite à l'urgence ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non

En pensant aux raisons pour lesquelles vous êtes allé(e) à l'urgence, dites-moi si vous êtes beaucoup, moyennement, un peu ou pas du tout en accord, avec les énoncés suivants.

	Vous êtes allé(e) à l'urgence…	**Beaucoup**	**Moyenne-ment**	**Un peu**	**Pas du tout**	**Ne sait pas**
C14	Parce que les cliniques sans rendez-vous dans votre entourage n'étaient pas ouvertes au moment où vous en aviez besoin	1	2	3	4	95
C15	Parce (qu'à la / qu'au « **Nom de la source de soins habituelle** ») qui suit votre problème de santé, il était impossible d'obtenir des services	1	2	3	4	95
C16	Pour pouvoir voir un médecin spécialiste dans un délai raisonnable	1	2	3	4	95
C17	Pour pouvoir passer les tests dont vous aviez besoin dans un délai raisonnable	1	2	3	4	95
C18	Parce qu'à l'urgence on a tous les services qu'il faut pour soigner votre problème de santé	1	2	3	4	95

C19 Lors de cette consultation, avez-vous rencontré votre médecin qui prend la responsabilité principale de vos soins de santé ?

- ❑ 1 Oui ➔ ***Passez à la section D***
- ❑ 2 Non
- ❑ 96 Ne s'applique pas

C20 Qui avez-vous rencontré pour vos soins de santé ?

- ❑ 1 Un médecin généraliste
- ❑ 2 Un médecin spécialiste
- ❑ 3 Généraliste et spécialiste(s)
- ❑ 4 N'a rencontré personne, a quitté avant
- ❑ 5 Un étudiant en médecine (résident ou externe)
- ❑ 95 Ne sait pas/souvient pas

Appréciation : Résultats perçus des services / source récente

Nous aimerions maintenant connaître votre opinion sur les services qui vous ont été donnés à cet endroit.

	Dites-moi si vous êtes beaucoup, moyennement, un peu ou pas du tout en accord avec les énoncés suivants :	**Beaucoup**	**Moyenne-ment**	**Un peu**	**Pas du tout**	**Ne sait pas**
C21	Les services reçus (à la / au « **Nom de la source de soins récente** »), vous ont permis de bien contrôler les problèmes de santé pour lesquels vous avez consulté	1	2	3	4	95
C22	Les services reçus vous ont permis de poursuivre ou de reprendre vos activités de tous les jours	1	2	3	4	95
C23	Les professionnels que vous avez rencontrés vous ont permis de mieux comprendre vos problème(s) de santé	1	2	3	4	95
C24	Les professionnels rencontrés vous ont encouragé(e) à suivre les traitements prescrits	1	2	3	4	95
C25	Globalement, on a répondu à vos besoins pour votre problème de santé	1	2	3	4	95

✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸

Section D : Besoins non comblés de services

Les prochaines questions portent sur vos besoins de services non comblés.

D1 Au cours des six derniers mois, avez-vous ressenti le besoin de consulter un médecin sans l'avoir fait, c'est-à-dire sans en avoir vu un ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la section E***
- ❑ 95 Ne sait pas ➔ ***Passez à la section E***

D2 Quelle était la raison pour laquelle vous vouliez rencontrer un médecin ? Est-ce que c'était…

- ❑ 1 Pour un problème de santé urgent
- ❑ 2 Pour un problème de santé non urgent
- ❑ 3 Pour des examens de routine ➔ ***Passez à la question D8***
- ❑ 5 Pour des résultats de tests, d'examens, ou d'une consultation avec un spécialiste ➔ ***Passez à la question D8***
- ❑ 7 Pour remplir des formulaires ➔ ***Passez à la question D8***
- ❑ 90 Autre raison ➔ ***Précisez*** _____ ➔ ***Passez à la question D8***

D2.1 Était-ce un problème connu ou un nouveau problème ?
On entend ici un problème connu du répondant lui-même

- ❑ 1 Problème connu
- ❑ 2 Problème nouveau

D3 Avez-vous toujours ce problème ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

	Dites-moi pour les questions suivantes si cela s'appliquait beaucoup, moyennement, un peu ou pas du tout.	**Beaucoup**	**Moyenne-ment**	**Un peu**	**Pas du tout**	**Ne sait pas**
D4	Ce problème vous causait-il de la douleur ?	1	2	3	4	95
D5	Ce problème ou malaise était-il menaçant pour votre santé ?	1	2	3	4	95
D6	Aviez-vous peur d'avoir des complications si ce problème n'était pas traité rapidement ?	1	2	3	4	95
D7	Le problème pour lequel vous avez consulté vous limitait-il dans vos activités ?	1	2	3	4	95

Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas vu un médecin ? Est-ce que c'était parce que…

D8 Vous avez obtenu un rendez-vous mais vous n'avez pas encore vu le médecin

- ❑ 1 Oui ➔ ***Passez à la question D20***
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

D9 Vous ne saviez pas où aller pour voir un médecin

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

D10 Il vous était impossible d'obtenir un rendez-vous

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

D11 Il vous était impossible de vous déplacer pour consulter un médecin

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

D12 Vous n'avez pas réussi à trouver un médecin qui prenait de nouveaux patients

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

D13 Votre médecin habituel n'était pas disponible au moment où vous en aviez besoin

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la section E***
- ❑ 95 Ne sait pas ➔ ***Passez à la section E***

D14 Le temps d'attente avant de pouvoir consulter un médecin était trop long

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la section E***
- ❑ 95 Ne sait pas ➔ ***Passez à la section E***

D15 Les heures d'ouverture pour voir un médecin ne vous convenaient pas

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

D19 Votre santé s'est trop détériorée pour vous déplacer pour consulter un médecin

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

	Toujours en pensant au problème pour lequel vous vouliez consulter un médecin, dites-moi si vous êtes beaucoup, moyennement, un peu ou pas du tout en accord avec chacun des énoncés suivants. Depuis que le problème est apparu…	**Beaucoup**	**Moyenne-ment**	**Un peu**	**Pas du tout**	**Ne sait pas**
D20	Votre état de santé s'est détérioré.	1	2	3	4	95
D21	Cette situation vous a causé de l'inquiétude, du stress ou de l'anxiété.	1	2	3	4	95
D22	Cette situation a causé de l'inquiétude, du stress ou de l'anxiété à des membres de votre famille ou à des amis	1	2	3	4	95
D23	Vous avez été incommodé(e) par de la douleur.	1	2	3	4	95
D24	Vous avez eu de la difficulté à poursuivre vos activités de tous les jours	1	2	3	4	95
D25	Cette situation a eu des conséquences négatives sur d'autres aspects de votre vie	1	2	3	4	95
D26	Vous avez perdu des revenus	1	2	3	4	95
D27	Cette situation vous a rendu(e) dépendant(e) de parents ou d'amis	1	2	3	4	95
D28	Vous n'avez pas encore réussi à contrôler votre problème de santé	1	2	3	4	95

✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸ ✸

Section E : Caractéristiques des répondants
État de santé

E1 En général, diriez-vous que votre santé est…

- ❑ 1 Excellente
- ❑ 2 Très bonne
- ❑ 3 Bonne
- ❑ 4 Moyenne
- ❑ 5 Mauvaise
- ❑ 95 Ne sait pas

E2 Par comparaison à l'an dernier, diriez-vous que votre santé est… que l'an dernier ?

- ❑ 1 Bien meilleure maintenant
- ❑ 2 Un peu meilleure (maintenant)
- ❑ 3 À peu près la même (pareille)
- ❑ 4 Un peu moins bonne maintenant
- ❑ 5 Bien moins bonne (maintenant)
- ❑ 95 Ne sait pas

E5 Comme je dois poser des questions différentes aux hommes et aux femmes, puis-je confirmer que vous êtes bien un/une…

- ❑ 1 Homme
- ❑ 2 Femme

E6 Quel est votre âge ?

_____

Les prochaines questions portent sur différents problèmes de santé. Nous vous rappelons que toutes ces informations seront traitées de façon anonyme.

E3a Est-ce qu'un médecin vous a déjà dit que vous FAITES de la haute pression ? (hypertension artérielle)

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la question E3b***
- ❑ 95 Ne sait pas ➔ ***Passez à la question E3b***

E3a1 Est-ce que vous prenez des médicaments prescrits pour la haute pression ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

E3b Est-ce qu'un médecin vous a déjà dit que vous FAITES du diabète (du sucre dans le sang ou dans l'urine) ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la question E3c***
- ❑ 95 Ne sait pas ➔ ***Passez à la question E3c***

E3b1 Est-ce que vous prenez des médicaments prescrits pour le diabète ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

E3c Est-ce qu'un médecin vous a déjà dit que vous FAITES du cholestérol élevé dans le sang ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non ➔ ***Passez à la question E3d***
- ❑ 95 Ne sait pas ➔ ***Passez à la question E3d***

E3c1 Est-ce que vous prenez des médicaments prescrits pour le cholestérol ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

Est-ce qu'un médecin vous a déjà dit que vous FAITES…

E3d une maladie du cœur ou des problèmes cardiaques
(angine de poitrine, arythmies, opération antérieure pour le cœur,…) ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

E3e des problèmes de circulation sanguine ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

E3f des problèmes respiratoires ? (asthme, emphysème, bronchite, pneumonie)

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

E3g du rhumatisme, de l'arthrite ou de l'arthrose ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

E3h des problèmes de peau comme de l'eczéma, psoriasis, urticaire ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

E3i des maux de dos importants ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

Avez-vous déjà eu…

E3j un accident cérébrovasculaire comme une thrombose ou un ACV (AVC) ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

E3k des problèmes de vessie, de reins (aux hommes seulement : ou de prostate) ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

E3l un glaucome (maladie de l'œil) ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

E3m avez-vous déjà fait une dépression ou un burn-out ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

E3n avez-vous déjà eu des problèmes psychologiques (psychiatriques) ou fait de l'anxiété ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

E3o avez-vous déjà souffert de problèmes d'estomac importants ? (ulcère)

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

E3p Avez-vous déjà eu une tumeur ou un cancer ? Si oui, précisez le type de cancer (par ex. : poumon, sang, prostate, rein, etc.)

- ❑ 1 Oui ➔ ***Précisez***_____
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

☞ **Note : Question E3Q adressée seulement aux femmes (E5 = 2).**

E3q Avez-vous subi une hystérectomie (c'est-à-dire, vous a-t-on retiré l'utérus) ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas/ne se souvient pas

E3r Êtes-vous enceinte ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

E3s Avez-vous d'autres problèmes graves de santé (à part ceux dont nous avons parlé plus tôt) ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non
- ❑ 95 Ne sait pas

Caractéristiques sociodémographiques

J'ai maintenant quelques questions qui serviront à classifier vos réponses.

E7 Êtes-vous né(e)… ?

- ❑ 1 Au Québec ➔ ***Passez à la question E8***
- ❑ 2 Dans une autre province du Canada ➔ ***Passez à la question E8***
- ❑ 90 Autre ➔ ***Précisez*** _____
- ❑ 95 Ne sait pas

E7B En quelle année êtes-vous venu(e) vous établir au Canada ?

_____

E8 Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison ?

- ❑ 1 Français
- ❑ 2 Anglais
- ❑ 90 Autre ➔ ***Précisez*** _____

E9 Quel est le plus haut diplôme, certificat ou grade que vous possédez ou avez complété ?

- ❑ 1 Aucun
- ❑ 2 Certificat d'études secondaires ou l'équivalent (D.E.S. diplôme d'études secondaires)
- ❑ 3 Certificat ou diplôme d'une école de métiers (D.E.P. diplôme d'études professionnelles)
- ❑ 4 Certificat ou diplôme collégial (autre certificat ou diplôme non universitaire obtenu d'un CÉGEP, collège communautaire, institut technique, etc.)
- ❑ 5 Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat
- ❑ 6 Baccalauréat (ex. : B.A., B.Sc., LL.B.)
- ❑ 7 Certificat ou diplôme universitaire supérieur au baccalauréat
- ❑ 8 Maîtrise (ex. : M.A., M.Sc., M.Ed.)
- ❑ 9 Diplôme en médecine, en art dentaire, en médecine vétérinaire ou en optométrie (M.D., D.D.S., D.M.D., D.M.V., O.D.)
- ❑ 10 Doctorat acquis (ex. : Ph.D., D.Sc., D.Ed.)
- ❑ 90 Autre ➔ ***Précisez*** _____

E10 Au cours des six derniers mois, quelle était votre occupation habituelle ?

- ❑ 1 Travaillait temps plein
- ❑ 10 Travaillait temps partiel
- ❑ 2 Fréquentait l'école à temps plein
- ❑ 3 Était à la recherche d'un emploi
- ❑ 4 Était à la retraite
- ❑ 5 Ne travaillait pas pour des raisons de santé
- ❑ 6 Tenait maison
- ❑ 7 Était en congé de maternité
- ❑ 8 Était en vacances
- ❑ 90 Autre ➔ ***Précisez*** _____
- ❑ 95 Ne sait pas

Il existe un lien important entre la santé et le revenu. Nous apprécierions que vous répondiez aux questions suivantes pour nous permettre d'étudier cette relation.

E12 Quel est le revenu brut annuel de votre ménage ? (le ménage exclut les co-locataires)

- ❑ 1 Moins de 15 000 $
- ❑ 2 de 15 000 $ à 25 000 $
- ❑ 3 de 25 000 $ à 35 000 $
- ❑ 4 de 35 000 $ à 55 000 $
- ❑ 5 de 55 000 $ à 75 000 $
- ❑ 6 de 75 000 $ à 100 000 $
- ❑ 7 100 000 $ et plus
- ❑ 96 Ne sait pas

E13 Comment percevez-vous votre situation économique par rapport aux gens de votre âge ?

- ❑ 1 Vous vous considérez à l'aise financièrement
- ❑ 2 Vous considérez que vos revenus sont suffisants
- ❑ 3 Vous vous considérez pauvre
- ❑ 4 Vous vous considérez très pauvre
- ❑ 95 Ne sait pas

E13a Est-ce que vous, ou quelqu'un de votre ménage, possédez une voiture ? (location long terme inclus)

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non

E13b Est-ce que vous, ou quelqu'un de votre ménage, êtes propriétaire d'un logement ou d'une maison ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non

E13c Est-ce que vous, ou quelqu'un de votre ménage, possédez des REER (ou des FERR) ou un régime d'épargne retraite ?

- ❑ 1 Oui
- ❑ 2 Non

E14 Combien de personnes composent votre ménage et résident en permanence dans votre foyer, en vous incluant ? (le ménage exclut les co-locataires)

_____

Avez-vous un régime d'assurance PRIVÉ qui rembourse en partie ou en totalité…

E15a vos médicaments ?

❑ 1 Oui
❑ 2 Non

E15b vos soins dentaires ?

❑ 1 Oui
❑ 2 Non

E15c des services de santé complémentaires (par exemple, certains examens diagnostiques, les services de psychologues, chiropraticiens, etc.) ?

❑ 1 Oui
❑ 2 Non