



UNIMARKETING



UniMarketing – Radio-Canada

Sondage sur la situation
dans les urgences de
l'Outaouais



19 février 2008

TABLE DES MATIÈRES

1. MÉTHODOLOGIE.....	3
2. FAITS SAILLANTS	4
3. PLUS DIFFICILE D'AVOIR UN MÉDECIN DE FAMILLE À GATINEAU QUE DANS LE RESTE DE L'OUTAOUAIS ?.....	5
4. PLUS DE LA MOITIÉ DE LA POPULATION A VISITÉ L'URGENCE DEPUIS DEUX ANS.....	6
4.1. 1,4 VISITE PAR ANNÉE EN MOYENNE POUR LES USAGERS DES URGENCES.....	6
4.2. AU MOINS UNE PERSONNE SUR TROIS A FRÉQUENTÉ LES URGENCES EN 2007.....	7
4.3. LE CLIENT TYPE À L'URGENCE : UN HOMME ÂGÉ DE 55 ANS ET PLUS COMME PATIENT ACCOMPAGNÉ D'UNE FEMME DE 35 À 54 ANS !.....	8
4.4. TEMPS D'ATTENTE MOYEN À L'URGENCE : 5,2 HEURES !.....	8
5. LES USAGERS DE L'URGENCE MAJORITAIREMENT SATISFAITS	10
6. LA POPULATION EST INQUIÈTE DE LA SITUATION DANS LES URGENCES.....	11
6.1. LA SITUATION DANS LES URGENCES, UNE MENACE POUR LA SANTÉ DES PATIENTS.....	12
6.2. LA POPULATION SCEPTIQUE DEVANT LES PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION.....	12
7. DES DÉPLACEMENTS FRÉQUENTS EN ONTARIO À CAUSE DU TEMPS D'ATTENTE.....	14
7.1. UNE MOYENNE DE 2,3 DÉPLACEMENTS EN ONTARIO CHAQUE ANNÉE	14
7.2. UNE MAJORITÉ SE DÉPLACE À CAUSE DU TEMPS D'ATTENTE OU DE LA FAIBLE QUALITÉ DES SOINS	15

1. MÉTHODOLOGIE

Ce sondage UniMarketing–Radio–Canada a été réalisé du 5 au 11 février 2008 par voie d'entrevues téléphoniques auprès de la population de 18 ans et plus de la région de l'Outaouais (Québec).

L'échantillon a été tiré aléatoirement parmi les échanges téléphoniques de la population à l'étude et les répondants ont été sélectionnés de façon aléatoire parmi les personnes de 18 ans et plus au sein des ménages contactés.

Les données d'ensemble ont été pondérées sur la base du recensement de 2006 en fonction du sexe, de l'âge et du poids démographique de la population, de façon à rendre les résultats conformes à la situation générale de la population adulte de la région de l'Outaouais.

Les résultats d'ensemble (pour un échantillon de 702 répondants) sous-tendent une marge d'erreur échantillonnale maximale de $\pm 3,7 \%$ et ce, 19 fois sur 20.

Un total de 383 répondants ont été qualifiés comme «usagers» des services d'urgence de l'Outaouais, c'est-à-dire qu'ils ont fréquenté un service d'urgence dans un hôpital de la région au moins une fois au cours des deux dernières, que ce soit à titre de patient ou d'accompagnateur. La marge d'erreur dans ce sous-groupe s'élève à $\pm 5,0 \%$ et ce, 19 fois sur 20. Il est à noter que la marge d'erreur augmente lorsque les résultats sont fractionnés en sous-groupes.

Population	Répondants	Marge d'erreur (95 %)
Ville de Gatineau	407	$\pm 4,9 \%$
Ailleurs en Outaouais	295	$\pm 5,7 \%$
Région de l'Outaouais	702	$\pm 3,7 \%$
Usagers des urgences	383	$\pm 5,0 \%$

2. FAITS SAILLANTS

- x Trois personnes sur quatre ont accès à un médecin de famille en Outaouais québécois et au moins une personne sur trois se rend à l'urgence à chaque année.
- x Il n'y a pas de lien direct entre l'accès à un médecin de famille et la fréquentation des urgences. Les gens se rendent aussi souvent à l'urgence comme patient que comme accompagnateur.
- x 44 % des habitants de la région se sont déplacés en Ontario pour recevoir des soins de santé au cours des deux dernières années, et la majorité d'entre eux l'ont fait à cause des délais d'attente et de la piètre qualité des soins au Québec.
- x Contrairement à ce qu'on pourrait croire, les personnes âgées (65 ans et plus) sont celles qui, proportionnellement, fréquentent le moins les services d'urgence.
- x Les hommes fréquentent plus souvent l'urgence pour recevoir des soins et les femmes pour accompagner un patient.
- x Les usagers des urgences effectuent en moyenne 1,4 visite par année et doivent attendre en moyenne 5 heures 12 minutes avant de recevoir des soins. 7,4 % des gens qui se rendent à l'urgence repartent sans avoir reçu de soins.
- x Les gens qui ont fréquenté l'urgence au cours des deux dernières années sont satisfaits de la qualité des services et des soins reçus dans une proportion de 78 %, pour un score global de 65,9 %.
- x Paradoxalement, dans l'ensemble de la population, huit personnes sur dix se disent inquiètes de la situation dans les urgences, et deux répondants sur trois pensent que cette situation menace la santé des patients qui les fréquentent. La majorité doute que les choses vont s'améliorer au cours des prochaines années.
- x On constate une différence importante au niveau de l'accès aux soins et la qualité des services entre la Ville de Gatineau et le reste de l'Outaouais : moins de médecins de famille, moins de visites à l'urgence à cause d'un délai d'attente beaucoup plus long (6 heures 12 minutes en moyenne contre 3 heures 48 minutes ailleurs dans la région), les Gatinois sont plus critiques et pessimistes à l'égard du système québécois et traversent plus souvent en Ontario pour y recevoir des soins de santé à cause des délais et de la piètre qualité des soins au Québec.

3. PLUS DIFFICILE D'AVOIR UN MÉDECIN DE FAMILLE À GATINEAU QUE DANS LE RESTE DE L'OUTAOUAIS ?

Trois résidants de la région de l'Outaouais sur quatre (74 %) affirment avoir un médecin de famille. La proportion varie significativement de 81 % dans le reste de la région à 70 % dans la Ville de Gatineau.

Près de 80 % des 18 à 24 ans ont un médecin de famille. Passé ce stade, l'incidence augmente avec l'âge, débutant à 47 % chez les 25 à 34 ans pour culminer à 91 % chez les 65 ans et plus. L'incidence est également plus élevée chez les femmes (83 %) que chez les hommes (65 %).

Il n'existe aucune corrélation entre le fait d'avoir un médecin de famille et la fréquentation de l'urgence ou les déplacements en Ontario pour recevoir des soins de santé.

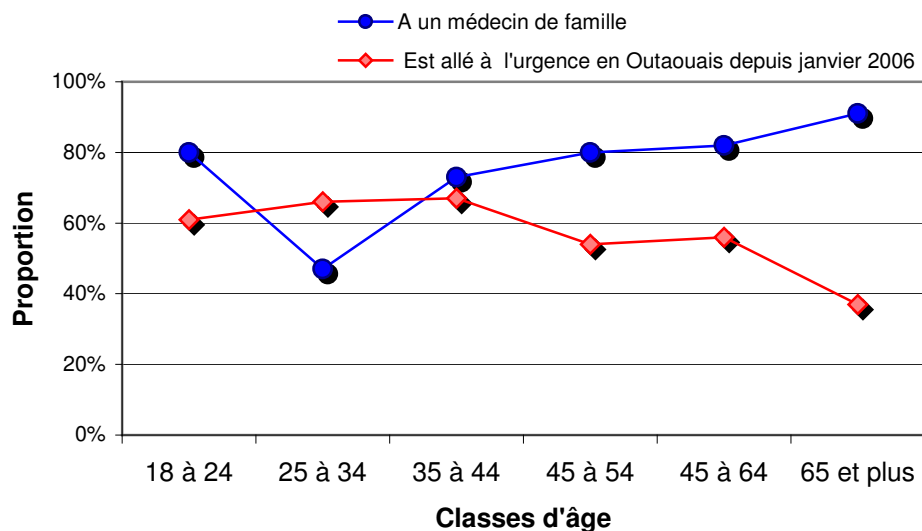
A un médecin de famille

	Total	Gatineau	Autres
Oui	74%	70%	81%
Non	26%	30%	19%



Avez-vous un médecin de famille?

Médecin de famille et fréquence des visites à l'urgence selon le groupe d'âge



4. PLUS DE LA MOITIÉ DE LA POPULATION A VISITÉ L'URGENCE DEPUIS DEUX ANS, COMME PATIENT OU ACCOMPAGNATEUR

Plus de la moitié de la population de la région (57 %) peut être classée dans la catégorie des usagers de l'urgence, c'est-à-dire qu'il s'agit de personnes qui se sont déplacées au moins une fois à l'urgence dans un hôpital de l'Outaouais québécois au cours des deux dernières années, soit comme patient (28 %) ou encore comme accompagnateur (29 %).

Les gens vivant à l'extérieur de Gatineau sont de plus grands utilisateurs des services d'urgence avec 61 % d'utilisateurs contre 55 % pour les Gatinois.

Le taux d'utilisateurs de l'urgence est assez similaire dans tous les groupes d'âge sauf chez les personnes de 65 ans et plus où il chute à 37 %.

Fréquentation de l'urgence d'un hôpital de l'Outaouais depuis janvier 2006

	Total	Gatineau	Autres
Oui	57%	55%	61%
Non	43%	45%	39%



Êtes-vous allé à l'urgence dans un hôpital de l'Outaouais québécois pour recevoir des soins ou pour accompagner quelqu'un au cours des 2 dernières années, soit depuis janvier 2006 ?

4.1. 1,4 visite par année en moyenne pour les usagers des urgences

Le nombre moyen de visites parmi la population qui a fréquenté l'urgence au cours des deux dernières années est de 2,8. La fréquence moyenne atteint 3,1 visites à l'extérieur de Gatineau contre 2,7 dans la ville-centre.

Plus de la moitié des usagers (54 %) n'ont visité l'urgence qu'une ou deux fois depuis 2006, alors que 10 % l'ont fréquenté six fois ou plus.

Fréquence des visites à l'urgence d'un hôpital de l'Outaouais depuis janvier 2006

	Total	Gatineau	Autres
1 fois	36%	39%	31%
2 fois	29%	30%	27%
3 à 5 fois	25%	23%	30%
6 à 9 fois	5%	4%	6%
10 fois et plus	5%	4%	6%
Ne sais pas / Ne répond pas	0%	0%	0%
Moyenne	2,8	2,7	3,1



Combien de fois êtes-vous allé à l'urgence d'un hôpital de l'Outaouais québécois depuis janvier 2006?

4.2. Au moins une personne sur trois a fréquenté les urgences en 2007

Parmi les 57 % de gens qui ont fréquenté le service d'urgence dans un hôpital de l'Outaouais au cours des deux dernières années, 55 % ont effectué leur dernière visite depuis juillet 2007 (six mois ou moins), 20 % dans la première partie de 2007, et 25 % avant 2007.

Au total, au moins 31 % des habitants de la région aurait fréquenté une urgence dans l'Outaouais en 2007.

Date de la dernière visite à l'urgence d'un d'hôpital de l'Outaouais

	Total	Gatineau	Autres
Depuis janvier 2008	20%	14%	27%
De juillet à décembre 2007	35%	39%	31%
De janvier à juin 2007	20%	20%	20%
De juillet à décembre 2006	8%	6%	10%
De janvier à juin 2006	11%	13%	9%
Ne sais pas / Ne répond pas	6%	8%	3%
Moyenne (nbre de mois)	10	10	8



À quand remonte votre dernière visite à l'urgence comme patient ou accompagnateur?

4.3. Le client type à l'urgence : un homme âgé de 55 ans et plus comme patient accompagné d'une femme de 35 à 54 ans !

La moitié des répondants (51 %) ont agi comme accompagnateur d'une autre personne lors de leur dernière visite à l'urgence dans un hôpital de l'Outaouais, et l'autre moitié (49 %) s'y est rendue comme patient.

Les personnes âgées de 35 à 54 ans agissent plus souvent comme accompagnateur, alors que les 55 ans et plus vont à l'urgence principalement pour y recevoir des soins. Les jeunes de 18 à 34 ans se divisent à peu près également entre patient et accompagnateur. Les hommes vont plus souvent à l'urgence comme patient et les femmes comme accompagnatrices.

Dernière visite à l'urgence en tant que patient ou accompagnateur

	Total	Gatineau	Autres
Comme patient	49%	49%	50%
Comme accompagnateur	51%	51%	50%



Lors de cette dernière visite, étiez-vous à l'urgence comme patient ou comme accompagnateur?

4.4. Temps d'attente moyen à l'urgence : 5 heures 12 minutes!

Le temps d'attente moyen lors de la dernière visite à l'urgence atteint 5 heures 12 minutes. Le temps d'attente moyen à Gatineau s'élève à 6 heures 12 minutes contre seulement 3 heures 48 minutes ailleurs en Outaouais.

Pour 27 % des répondants, le temps d'attente moyen se situait entre six et dix heures lors de leur dernière visite, et pour 10 % des répondants il était de plus de dix heures. À l'inverse, 22 % des répondants ont attendu une heure ou moins, 6 % entre une et deux heures et 35 % entre deux et cinq heures.

On constate également que 7,4 % des usagers sont repartis de l'urgence sans qu'eux ou la personne qu'ils accompagnaient n'ait pu recevoir les soins appropriés au moment de leur dernière visite.

Temps d'attente lors de la dernière visite à l'urgence

	Total	Gatineau	Autres
Moins d'une heure	22%	18%	28%
1 à 2 heures	6%	4%	9%
2 à 3 heures	18%	18%	17%
4 à 5 heures	17%	15%	20%
6 à 10 heures	27%	29%	22%
Plus de 10 heures	10%	14%	4%
Ne sais pas / Ne répond pas	0%	2%	0%
Moyenne (nbre d'heures)	5,1	5,1	3,5



Lors de cette dernière visite, combien de temps avez-vous attendu avant que vous ou la personne que vous accompagniez ne reçoive des soins ?

5. LES USAGERS DE L'URGENCE MAJORITAIREMENT SATISFAITS DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET DES SOINS REÇUS

Dans l'ensemble, 78 % des usagers de l'urgence au cours des deux dernières années considèrent que les soins reçus lors de leur dernière visite étaient «très bons» ou «bons», contre 21 % qui considèrent que ces soins étaient «plutôt mauvais» ou «très mauvais». La proportion d'insatisfaits grimpe à 23 % à Gatineau contre 19 % ailleurs en Outaouais. Cette évaluation donne une satisfaction globale de 65,9 %.

Que l'on soit patient ou accompagnateur, la perception de la qualité des soins est exactement la même. Les gens qui se sont déplacés en Ontario sont significativement plus nombreux (34 %) à juger négativement les soins reçus lors de leur dernière visite dans une urgence en Outaouais québécois.

Évaluation des services reçus lors de la dernière visite à l'urgence

	Total	Gatineau	Autres
Très bon	28%	27%	30%
Assez bon	50%	50%	51%
Bon	78%	77%	81%
Plutôt mauvais	11%	13%	9%
Très mauvais	10%	10%	10%
Mauvais	21%	23%	19%
Ne sais pas / Ne répond pas	1%	0%	0%
Niveau de satisfaction	65,9%	64,8%	67,6%



Dans l'ensemble, comment évaluez-vous les services reçus à l'urgence lors de votre dernière visite ?

6. LA POPULATION EST INQUIÈTE DE LA SITUATION DANS LES URGENCES DE LA RÉGION, CROIT QU'ELLE MENACE LA SANTÉ DES PATIENTS ET RESTE SCEPTIQUE QUANT AUX PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

Huit répondants sur dix (80 %) se déclarent inquiets («beaucoup» / 23 % ou «assez» / 27 %) de la situation dans les urgences de la région. C'est à Gatineau que la situation paraît la plus alarmante : 60 % des Gatinois affirment que la situation les inquiète «beaucoup», contre 41 % ailleurs.

Parmi les sous-groupes, les femmes démontrent plus d'inquiétude (59 % «beaucoup») alors que les personnes âgées de 65 ans et plus semblent les plus sereines (44 % «beaucoup»).

Les usagers des services d'urgence des hôpitaux de l'Outaouais sont davantage inquiets (83 %) que ceux qui ne sont pas allés à l'urgence (76 %). Les gens qui se sont déplacés dans un service d'urgence en Ontario au cours des deux dernières années sont également plus inquiets de la situation.

Une chose est claire : plus les personnes connaissent les services d'urgence pour les fréquenter, plus elles ont besoin de ce service et plus elles semblent alarmées par les problèmes perçus.

Inquiétude face à la situation des urgences dans les hôpitaux de l'Outaouais

	Total	Gatineau	Autres	Usagers	Non usagers
Beaucoup	53%	60%	41%	58%	46%
Assez	27%	24%	33%	25%	30%
Inquiet	80%	84%	74%	83%	76%
Peu	13%	11%	15%	12%	13%
Pas du tout	5%	3%	9%	4%	7%
Pas inquiet	18%	14%	24%	16%	20%
Ne sais pas / Ne répond pas	2%	2%	2%	1%	4%



De manière générale, est-ce que la situation dans les urgences des hôpitaux de l'Outaouais vous inquiète?

6.1. La situation dans les urgences, une menace pour la santé des patients

Deux répondants sur trois dans l'ensemble de la population croient que la qualité des services dans les urgences menace la santé des patients qui les fréquentent. Les femmes, les gens qui sont allés à l'urgence ou qui se sont déplacés en Ontario sont davantage convaincus du danger de la situation.

Cependant, les répondants qui ont visité l'urgence au cours du dernier mois sont proportionnellement moins nombreux à penser que la situation à l'urgence constitue une menace pour la santé des patients.

Qualité des soins et menace à la santé des patients

	Total	Gatineau	Autres	Usagers	Non usagers
Oui	66%	68%	62%	69%	62%
Non	29%	25%	34%	29%	28%
Ne sais pas / Ne répond pas	5%	7%	4%	2%	10%



Croyez-vous que la qualité des services dans les urgences menace la santé des patients qui les fréquentent ?

6.2. La population sceptique devant les perspectives d'amélioration

Une majorité (58 %) de répondants doute que la situation dans les urgences des hôpitaux de l'Outaouais va s'améliorer au cours des trois prochaines années, malgré les différentes annonces et mesures prises en ce sens.

Les répondants âgés de 35 à 44 ans sont particulièrement sceptiques (71 %), contrairement aux jeunes de 18 à 24 ans et aux 65 ans et plus qui croient à une amélioration possible. Les répondants qui ont un médecin de famille sont également plus souvent sceptiques face à l'avenir des urgences.

Amélioration possible de la situation dans les trois prochaines années

	Total	Gatineau	Autres	Usagers	Non usagers
Oui, certainement	5%	4%	7%	5%	6%
Oui, probablement	32%	32%	33%	34%	30%
Oui	37%	36%	40%	39%	36%
Non, probablement pas	38%	39%	37%	36%	41%
Non, certainement pas	20%	21%	19%	22%	19%
Non	58%	60%	56%	58%	60%
Ne sais pas / Ne répond pas	5%	4%	4%	3%	4%



Croyez-vous que la situation va s'améliorer au cours des trois prochaines années?

7. DES DÉPLACEMENTS FRÉQUENTS EN ONTARIO À CAUSE DU TEMPS D'ATTENTE OU DE LA PIÈTRE QUALITÉ DES SOINS DU CÔTÉ QUÉBÉCOIS

Près de la moitié des résidents de la région de Gatineau (44 %) se sont déplacés en Ontario au cours des deux dernières années pour y recevoir des soins de santé ou pour accompagner quelqu'un qui allait y recevoir des soins. La proportion de transients est plus élevée à Gatineau (48 %) qu'ailleurs dans la région (38 %).

La proportion de gens qui se déplacent en Ontario est plus élevée au cœur de la pyramide d'âge (25 à 44 ans) et plus basse aux extrémités, soit chez les jeunes (18 à 24 ans) et chez les aînés (65 ans et plus). Une forte proportion (55 %) d'universitaires traversent également la frontière pour recevoir des soins en Ontario.

Déplacements en Ontario pour recevoir des soins de santé dans les deux dernières années

	Total	Gatineau	Autres
Oui	44%	48%	38%
Non	56%	52%	62%



Au cours des deux dernières années, vous êtes-vous déplacé en Ontario pour recevoir des soins de santé ou pour accompagner quelqu'un qui allait y recevoir des soins de santé ?

7.1. Une moyenne de 2,3 déplacements en Ontario chaque année

Les habitants de l'Outaouais qui ont fréquenté le système de santé ontarien ont effectué en moyenne 4,7 voyages au cours des deux dernières années. La moitié des transients se sont déplacés une ou deux fois, alors que 22 % ont traversé la frontière plus de six fois.

Fréquence des déplacements en Ontario pour recevoir des soins de santé

	Total	Gatineau	Autres
1 fois	29%	26%	36%
2 fois	23%	19%	31%
3 à 5 fois	25%	27%	20%
6 à 9 fois	7%	8%	5%
10 fois et plus	15%	20%	7%
Ne sais pas / Ne répond pas	1%	0%	1%
Moyenne	4,7	5,2	3,6



Combien de fois vous êtes-vous déplacé en Ontario pour recevoir des soins de santé ou pour accompagner quelqu'un qui allait y recevoir des soins de santé au cours des deux dernières années ?

7.2. Une majorité se déplace à cause du temps d'attente ou de la faible qualité des soins

Sur l'ensemble des 44 % de résidants de la région de l'Outaouais qui se sont déplacés au cours des deux dernières années en Ontario pour recevoir des soins de santé, ou y accompagner quelqu'un, un peu plus de la moitié (57 %) l'a fait au moins une fois en raison des délais d'attente trop longs ou de la piètre qualité des soins au Québec.

Motivation des déplacements en Ontario pour y recevoir des soins

	Total	Gatineau	Autres
Oui	57%	60%	50%
Non	28%	26%	31%
Référé / médecin spécialiste	8%	7%	9%
Médecin de famille en Ontario	5%	5%	4%
Ne sais pas / Ne répond pas	2%	2%	6%



Est-ce qu'au moins un de ces déplacements en Ontario a été motivé parce que le temps d'attente était trop long au Québec ou parce que vous n'étiez pas satisfait de la qualité des soins au Québec ?