

11^e Bulletin national annuel sur la santé

Août 2011

Sous embargo jusqu'au 22 août 2011 à 00 h 01 HAE

ASSOCIATION
MÉDICALE
CANADIENNE



CANADIAN
MEDICAL
ASSOCIATION



Ipsos Reid



ASSOCIATION
MÉDICALE
CANADIENNE



CANADIAN
MEDICAL
ASSOCIATION

Bulletin national de 2011 Rapport préliminaire

**Présenté à : l'Association médicale canadienne
Août 2011**

Ipsos Reid
1, rue Nicholas,
bureau 1400
Ottawa (Ontario)
K1N 7B7
Tél. : 613-241-5802
Télééc. : 613-241-5460
www.ipsos.ca

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	1
Méthodologie	1
Sommaire	3
L'avenir des soins de santé : des soins améliorés au service des Canadiens.....	7
Opinion sur le système de soins de santé depuis l'entente fédérale-provinciale de 2004 et opinion sur un système renouvelé.....	8
Le système de soins de santé au Canada : un modèle national ou provincial?	10
Opinion sur une Charte des soins axés sur les patients	12
Un financement en fonction du rendement	17
Mécanisme de plainte et forme de recours en cas de services de santé déficients ...	18
Bulletin de 2011	23



Introduction

Il s'agit du onzième Bulletin annuel de l'Association médicale canadienne (AMC) sur le système de soins de santé au Canada. Depuis 2011, l'AMC fait annuellement appel à Ipsos Reid pour mesurer l'opinion publique à l'égard de la santé du système de soins de santé canadien.

Plus précisément, Ipsos Reid demande aux Canadiens d'attribuer une note, sous forme de lettre, au système global de soins de santé, ainsi qu'à différents aspects de celui-ci.

Cette année, les Canadiens ont été invités à répondre à une série de questions sur leur perception et leur opinion relatives à de nombreux aspects. Cette section, intitulée « L'avenir des soins de santé : des soins améliorés au service des Canadiens », comporte des questions qui visent à scruter les différentes opinions et attitudes quant aux aspects suivants :

- La prochaine entente fédérale-provinciale sur la santé;
- L'adoption d'une Charte canadienne des soins axés sur les patients pour garantir l'imputabilité et la responsabilité en ce qui concerne la qualité des soins qui sont offerts;
- Un modèle de financement des soins de santé en fonction du rendement;
- Un mécanisme de plainte et une forme de recours destinés aux bénéficiaires de soins de santé.

Méthodologie

Cette recherche a été menée par téléphone et en ligne. Une partie de l'étude, dont les résultats sont comparés aux données des premières recherches, a été effectuée en ligne. Bon nombre de questions nouvelles ont été posées dans le cadre d'un sondage téléphonique.

En ce qui a trait au sondage en ligne, les Canadiens ont été invités à attribuer une note aux différentes dimensions du système de soins de santé, sous forme de lettre (c.-à-d. A, B, C ou F, A représentant la note la plus élevée, F représentant un échec).

Recherche en ligne

Entre le 5 juillet et le 8 juillet 2011, Ipsos Reid a soumis 1 026 adultes canadiens à un sondage en ligne. Les répondants avaient été sélectionnés au hasard par le comité interne d'Ipsos. Un échantillon de cette taille est associé à une marge d'erreur de $\pm 3,1$ points de pourcentage quant aux conclusions nationales globales, suivant un intervalle de confiance de 95 %. De légères pondérations par région, âge et sexe ont été ajoutées aux données en vue d'assurer que l'échantillon reflète fidèlement la population des données de recensement.

Les études en ligne effectuées au cours des années précédentes sont citées dans la présente recherche. Les marges d'erreur de chacune de ces études sont indiquées ci-dessous.

Année	Taille de l'échantillon	Marge d'erreur (%)
2011	N=1 026	$\pm 3,06$
2010	N=3 483	$\pm 1,66$
2009	N=3 223	$\pm 1,73$
2008	N=2 024	$\pm 2,18$

Recherche téléphonique

Entre le 6 juillet et le 7 juillet 2011, Ipsos Reid a soumis 1 000 adultes canadiens à un sondage omnibus Ipsos-Reid Express par téléphone. Cet échantillon comporte une marge d'erreur de $\pm 3,1$ points de pourcentage quant aux conclusions nationales globales, suivant un intervalle de confiance de 95 %. Les données ont été pondérées par région, âge et sexe en vue d'assurer que l'échantillon reflète fidèlement la population des données de recensement.

Remarque : Trois questions de suivi aux conclusions de la recherche par téléphone ont été posées au moyen d'un sondage omnibus supplémentaire en ligne. Ce sondage a été mené auprès de 1 026 membres du comité interne d'Ipsos Reid du 11 juillet au 14 juillet 2011.

Sommaire

L'avenir des soins de santé : des soins améliorés au service des Canadiens

- À la question « À votre avis, est-ce que le système et les services de santé dont vous et votre famille bénéficiez se sont améliorés, sont restés les mêmes ou se sont détériorés au cours des huit dernières années, soit depuis la signature de l'accord fédéral-provincial sur la santé? », les répondants ont en majorité déclaré que les services de santé sont restés les mêmes (47 %) ou se sont détériorés (36 %); quinze pour cent ont répondu qu'ils s'étaient améliorés. De plus, les résultats du Bulletin de 2011, qui sont décrits plus loin dans le présent sommaire, indiquent un déclin des opinions positives sur les soins de santé.
- Une grande majorité des Canadiens croient que la collaboration fédérale-provinciale dans le cadre d'une entente renouvelée sur la santé doit être améliorée, mais ils se montrent également positifs quant à la signature opportune d'une nouvelle entente...
 - 93 % des répondants estiment que les ordres de gouvernement fédéral et provinciaux doivent se réunir chaque année afin de discuter de l'état du système de soins de santé au Canada.
 - 97 % des répondants croient que les gouvernements fédéral et provinciaux doivent commencer à collaborer plus efficacement pour qu'une entente renouvelée sur la santé puisse être signée avant que l'entente ne tire à sa fin en 2014.
 - Cela dit, ils se montrent optimistes quant à la possibilité qu'une entente renouvelée soit signée dans le délai voulu; 83 % des répondants sont d'accord (42 % sont fortement d'accord, 41 % sont plutôt d'accord) pour dire qu'elle sera signée à temps.
- Une majorité des Canadiens préfèrent un système de soins de santé à portée nationale (plutôt que provinciale) et une nouvelle entente sur la santé fondée sur un modèle national.
 - Une majorité des Canadiens croient que le système de soins de santé doit suivre un modèle national qui tient d'abord et avant tout compte des besoins collectifs de tous les Canadiens (55 %), plutôt qu'un système principalement axé sur les besoins individuels de chaque province et territoire (43 %).
 - En outre, plus de la moitié des Canadiens (52 %) préfèrent une entente fédérale-provinciale à portée nationale, à laquelle toutes les provinces consentiraient, tandis qu'un peu moins de la moitié des Canadiens (47 %) préfèrent une entente axée sur chaque province ou territoire.
- La moitié des Canadiens croient que le modèle en vigueur à l'égard des soins de santé doit être repensé pour intégrer un financement en fonction du rendement.
 - Invités à faire un choix entre deux options, la moitié des Canadiens (49 %) optent pour un modèle qui permettrait aux provinces et aux territoires de consacrer les fonds alloués suivant leurs propres besoins, alors que 46 % des Canadiens choisissent un modèle dans le cadre duquel une partie des fonds serait bloquée jusqu'à la réalisation des objectifs de rendement. Les répondants ont été informés que, dans ce scénario, si les objectifs de rendement n'étaient pas satisfaits, une partie des fonds serait allouée aux provinces et aux territoires qui auraient réalisé les objectifs, et qu'une autre

partie des fonds serait utilisée pour financer les services aux patients à l'extérieur de leur province de résidence qui sont incapables de recevoir des soins dans cette dernière.

- Les Canadiens croient qu'une Charte des soins axés sur les patients améliorerait la qualité et l'efficacité du système de santé.
 - 86 % des Canadiens estiment qu'une Charte des soins axés sur les patients, qui décrirait les droits et les responsabilités des patients, améliorerait la qualité des services de santé.
 - 82 % des Canadiens croient qu'une Charte des soins axés sur les patients, qui décrirait les droits et les responsabilités des patients, accroîtrait l'efficacité du système de santé.
- Les Canadiens appuient une Charte des soins axés sur les patients, à l'échelle fédérale comme au niveau provincial.
 - 93 % des Canadiens aimeraient que leur province adopte une Charte des soins axés sur les patients (semblable à la charte élaborée par l'AMC) pour garantir l'imputabilité et la responsabilité en ce qui concerne la qualité des soins qui sont offerts.
 - 90 % des Canadiens croient que le gouvernement fédéral devrait adopter une Charte des soins axés sur les patients dont il est responsable (notamment les Canadiens militaires et autochtones).
- Les Canadiens croient par ailleurs qu'une Charte des soins devrait être une exigence imposée aux gouvernements dans l'entente de 2014; en fait, la moitié des répondants croient que les gouvernements qui ne réussiraient pas à adopter une charte devraient recevoir des fonds moins importants.
 - 87 % des Canadiens croient que l'établissement d'une Charte des soins devrait représenter une exigence imposée aux ordres de gouvernement fédéral, provinciaux et territoriaux dans le cadre d'une entente de financement sur la santé en 2014.
 - 50 % des Canadiens estiment que les provinces et les territoires qui n'établiraient pas de Charte des soins axés sur les patients dans un délai raisonnable devraient recevoir des fonds moins importants en vertu de la nouvelle entente, tandis que 48 % ne sont pas de cet avis.
- En fait, 85 % des répondants croient qu'une Charte des soins devrait permettre davantage que la communication des droits et des responsabilités des patients et représenter une garantie des services offerts.
 - Ainsi, la majorité des Canadiens croient que les délais d'attente raccourciront (18 %), que la qualité des soins sera améliorée (15 %) et que l'accès aux soins de santé sera possible suivant les besoins (13 %).
- Alors que les Canadiens estiment que les provinces et les territoires devraient être autorisés à établir les mesures qu'ils prendront pour satisfaire aux principes obligatoires d'une Charte canadienne des soins (87 % des répondants sont d'accord), en règle générale, un accès constant aux services de soins de santé parmi ceux qui habitent dans des villes ou des villages de même taille, sans égard à leur province de résidence, est très important (85 % des répondants sont d'accord avec cette notion).

- De plus, les Canadiens croient fortement qu'une Charte des soins axés sur les patients devrait comporter une forme de recours pour ceux qui reçoivent des services de santé déficients.
 - 87 % des répondants sont d'accord avec l'intégration d'un mécanisme de plainte à la Charte des soins axés sur les patients, grâce auquel les citoyens pourraient déposer une plainte en cas de services de santé déficients.
 - 86 % des répondants croient en l'intégration d'un ombudsman indépendant à la Charte des soins axés sur les patients, auprès de qui les citoyens pourraient formuler une plainte en cas de services de santé déficients.
- En termes de formes de recours, lorsque les services de santé garantis ne seraient pas rendus, une majorité écrasante de Canadiens optent pour la formulation d'une plainte à un ombudsman indépendant, lequel rechercherait des services dans une autre province ou un autre territoire (78 %), plutôt que pour le dépôt d'une plainte auprès d'un tribunal en vue d'obtenir une compensation (16 %).
- De plus, la majorité des Canadiens (80 %) appuient la publication du nombre de plaintes, qui permettrait de comparer les résultats de chaque province et territoire par rapport aux autres.
- Une grande majorité de Canadiens (88 %) soutiennent en outre un système qui permettrait aux citoyens qui ne reçoivent pas des services de santé adéquats de bénéficier de services dans une autre province ou un autre territoire.
- Environ le tiers des Canadiens (ou un des membres de leur famille) ont reçu des services de santé déficients qui les auraient convaincus de...
 - formuler une plainte auprès d'un ombudsman indépendant (35 %);
 - choisir de recevoir des services de santé de la part d'un autre fournisseur subventionné par l'État (30 %).
- Les Canadiens sont plus susceptibles de justifier les situations antérieures pour lesquelles ils auraient porté plainte par un problème de qualité (46 %) ou un problème de délai d'attente (33 %) que par un problème d'accès (10 %).

Le Bulletin de 2011 : Un déclin des opinions positives sur le système de santé

Les opinions globales sur le système de santé se sont détériorées par rapport à 2010.

- Quelle note, sous forme de lettre, attribueriez-vous à :
 - la qualité générale des services de soins de santé dont vous et votre famille bénéficiez : 34 % y attribuent la note A par rapport à 36 % en 2010;
 - le choix de services de santé dans votre communauté : 31 % y attribuent la note A, tout comme en 2010;
 - votre plus récente expérience du système de soins de santé dans votre communauté : 38 % y attribuent la note A par rapport à 40 % en 2010;
 - le niveau de collaboration entre les différents professionnels de la santé comme les médecins, les pharmaciens et les infirmiers dans votre communauté : 33 % y attribuent la note A par rapport à 34 % en 2010.

- Dans de nombreux cas, les notes B se sont avérées moins nombreuses qu'en 2010, tandis que les notes F ont été plus nombreuses :
 - Les fournisseurs de soins de santé et leurs associations (note B : 36 % par rapport à 40 %; note F : 11 % par rapport à 7 %);
 - Le rendement du gouvernement fédéral en termes de gestion des soins de santé (note B : 28 % par rapport à 32 %; note F : 23 % par rapport à 19 %);
 - Le rendement du gouvernement provincial en termes de gestion des soins de santé (note B : 29 % par rapport à 31 %; note F : 24 % par rapport à 21 %).
- Les notes « A » sur l'accès à pratiquement tous les services de santé mis à l'essai connaissent un déclin par rapport à 2010. Dans la plupart des cas, il s'agit d'une baisse marginale d'un ou deux points de pourcentage.
- À la question « Dans l'ensemble, croyez-vous qu'au cours des deux ou trois prochaines années, les services de santé dans votre communauté seront meilleurs ou pires qu'ils le sont aujourd'hui? », les répondants ont en majorité indiqué qu'ils se détérioreront (48 % par rapport à 38 % qui ont répondu qu'ils s'amélioreraient).

L'avenir des soins de santé : des soins améliorés au service des Canadiens

La section suivante comprend l'opinion des Canadiens sur un certain nombre de sujets liés aux soins de santé au Canada. Plus particulièrement, elle porte sur l'état du système de soins de santé depuis l'entente sur la santé de 2004, l'opinion sur l'adoption d'un modèle national ou provincial et l'attitude relativement à plusieurs éléments d'un système de soins de santé qui offrirait des soins améliorés au service des Canadiens, notamment : une Charte des soins axés sur les patients, un financement en fonction du rendement, un mécanisme de plainte et une forme de recours destinée aux problèmes potentiels.

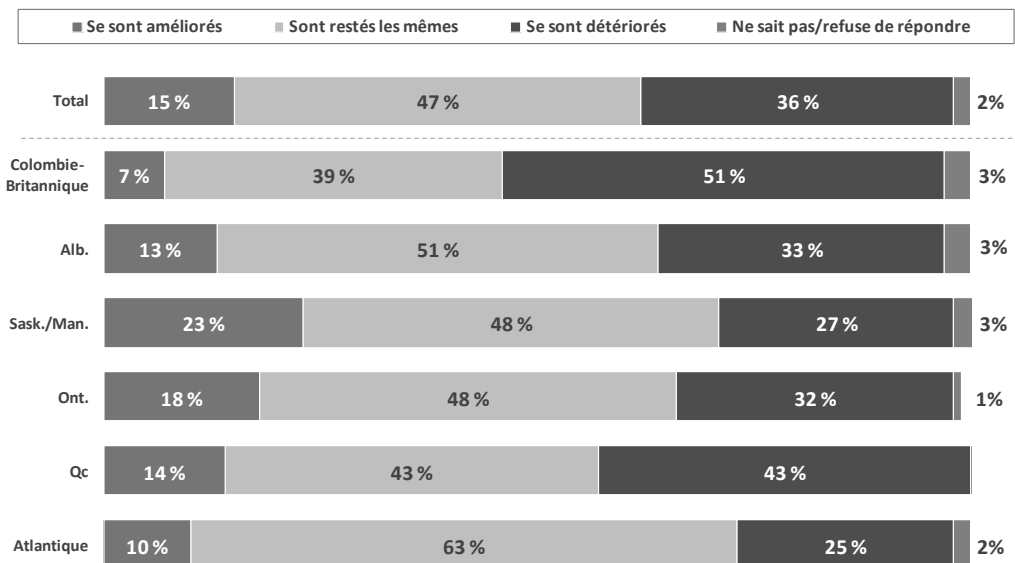
Au début du sondage, les répondants ont reçu quelques renseignements sur l'entente fédérale-provinciale sur la santé venant à échéance; cette mesure visait à assurer que tous les répondants détenaient le même niveau de connaissances de base sur le sujet avant de participer au sondage. Plus particulièrement, ils ont été informés que le gouvernement fédéral et tous les gouvernements provinciaux avaient signé une entente sur la santé en 2004, laquelle prescrivait de transférer 41 milliards de dollars des fonds fédéraux aux provinces et aux territoires pour financer leurs soins de santé pendant une période de dix ans, et que cette entente sur la santé prend fin en 2014.

Opinion sur le système de soins de santé depuis l'entente fédérale-provinciale de 2004 et opinion sur un système renouvelé

Le système de soins de santé est resté le même ou s'est détérioré depuis 2004

À la question « À votre avis, est-ce que le système et les services de santé dont vous et votre famille bénéficiez se sont améliorés, sont restés les mêmes ou se sont détériorés au cours des huit dernières années, soit depuis la signature de l'accord fédéral-provincial sur la santé? », près de la moitié des répondants ont déclaré que les services de santé sont restés les mêmes (47 %), tandis que 36 % ont répondu qu'ils se sont détériorés. Un nombre relativement petit (15 %) de répondants ont déclaré qu'ils se sont améliorés.

À votre avis, est-ce que le système et les services de santé dont vous et votre famille bénéficiez se sont améliorés, sont restés les mêmes ou se sont détériorés au cours des huit dernières années, soit depuis la signature de l'accord fédéral-provincial sur la santé en 2004?



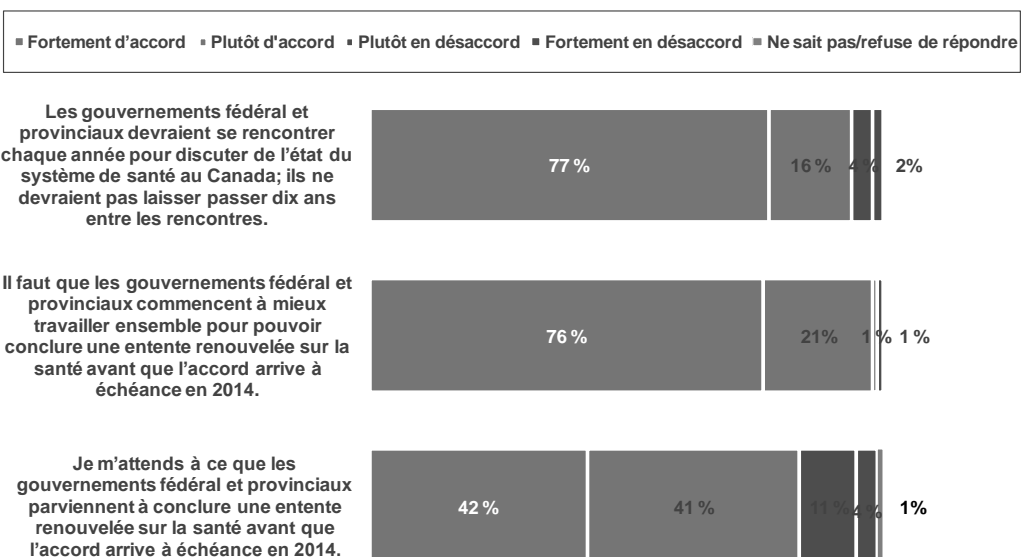
Base de référence : tous les répondants n=1 000

Les Canadiens ont bon espoir que les gouvernements fédéral et provinciaux seront en mesure de signer une entente pour renouveler l'entente sur la santé avant son échéance en 2014; ils croient que les deux ordres de gouvernement doivent collaborer plus efficacement pour y arriver

À cette question, les répondants ont été invités à indiquer leur opinion sur un certain nombre d'énoncés à l'égard d'une collaboration fédérale-provinciale, ainsi que leurs attentes relativement à une entente renouvelée. Les recherches indiquent qu'une grande majorité de répondants (83 %) sont d'accord (42 % sont fortement d'accord, 41 % sont plutôt d'accord) que les gouvernements fédéral et provinciaux seront en mesure de signer une entente renouvelée sur la santé avant que l'entente en vigueur ne prenne fin.

Cela dit, les Canadiens estiment de toute évidence que les efforts de collaboration peuvent être améliorés entre les deux ordres de gouvernement. Neuf répondants sur dix (93 %) sont d'accord (77 % sont fortement d'accord, 16 % sont plutôt d'accord) que les gouvernements fédéral et provinciaux devraient se réunir chaque année en vue de discuter de l'état du système de soins de santé au Canada (plutôt que chaque décennie), et pratiquement tous les répondants (97 %) sont d'accord (76 % sont fortement d'accord, 21 % sont plutôt d'accord) que les deux ordres de gouvernement doivent commencer à collaborer plus efficacement pour qu'une entente renouvelée sur la santé puisse être signée avant que l'entente ne tire à sa fin en 2014.

Veillez indiquer si vous êtes fortement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord avec les énoncés suivants :



Base de référence : tous les répondants n=1 000

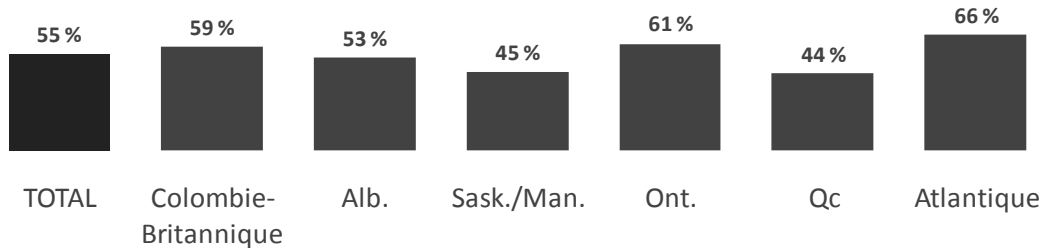
Le système de soins de santé au Canada : un modèle national ou provincial?

La majorité des Canadiens croient que le système de soins de santé doit suivre un modèle national qui, d'abord et avant tout, tient compte des besoins collectifs de tous les Canadiens

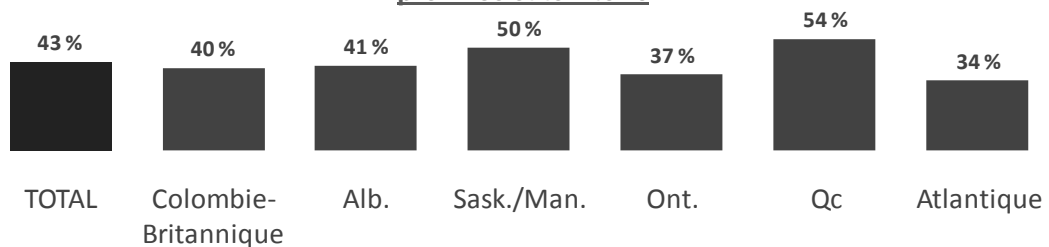
Lorsqu'ils ont été invités à donner leur opinion sur l'adoption d'un modèle national de soins de santé qui, d'abord et avant tout, tient compte des besoins collectifs de tous les Canadiens ou d'un modèle de soins de santé principalement axé sur les besoins individuels de chaque province et territoire, la majorité des Canadiens étaient en faveur d'un modèle national (55 %, tandis que 43 % étaient en faveur d'une approche provinciale et que 2 % n'ont pas répondu à cette question). La préférence d'un modèle national repose principalement sur le Canada atlantique (66 %), l'Ontario (61 %) et la Colombie-Britannique (59 %).

Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre opinion?

Puisque la maladie n'a pas de frontières, je crois que notre système de santé devrait se fonder sur un modèle national qui tient compte d'abord et avant tout des besoins collectifs de toute la population canadienne.



Puisque la population de chaque province est unique, je crois que notre système de santé devrait d'abord et avant tout être axé sur les besoins en santé propres à chaque province et territoire.



Base de référence : tous les répondants n=1 000

Un peu plus de la moitié des Canadiens préfèrent une entente sur la santé dont la portée est nationale

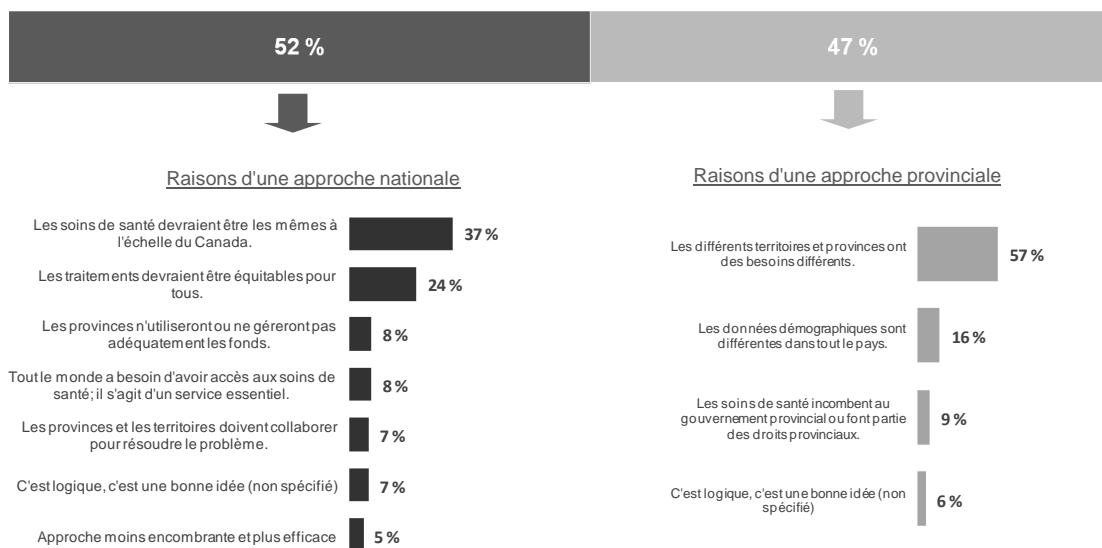
À savoir si l'entente fédérale-provinciale sur la santé devrait adopter une approche nationale ou provinciale, une faible majorité des Canadiens (52 %) préfèrent d'une part une entente à portée nationale à laquelle toutes les provinces consentiraient en termes de financement, de prestation et d'imputabilité du système. D'autre part, quarante-sept pour cent (47 %) préfèrent une entente axée sur chaque province (qu'il s'agisse d'une responsabilité provinciale, territoriale ou fédérale), et un pour cent des répondants n'ont pas répondu à cette question.

Les principales raisons de la préférence envers une entente à portée nationale sont les suivantes : les soins de santé devraient être les mêmes à l'échelle du pays (37 %) et les traitements offerts devraient être équitables pour tous (24 %); ces raisons sont suivies de loin par la croyance que les provinces n'utiliseront pas adéquatement les fonds reçus (8 %). La principale raison de la préférence envers une entente à portée provinciale ou territoriale repose sur la croyance que les différentes provinces et les différents territoires ont des exigences différentes (57 %).

Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre opinion?

Je préférerais que la prochaine entente fédérale-provinciale sur les soins de santé ait une portée nationale et que l'ensemble des provinces et le gouvernement fédéral parviennent à une entente unique sur le mode de financement, le fonctionnement et l'imputabilité du système de santé canadien.

Je préférerais que la prochaine entente fédérale-provinciale sur les soins de santé soit adaptée à chaque autorité législative (que ce soit une compétence provinciale, territoriale ou fédérale) et que chaque entente tienne compte des besoins spéciaux de l'autorité concernée pour déterminer le mode de financement, le fonctionnement et l'imputabilité du système de santé.



Base de référence : tous les répondants n=1 000

Opinion sur une Charte des soins axés sur les patients

Les Canadiens appuient fortement une Charte des soins axés sur les patients, au niveau fédéral comme au niveau provincial

À cette question, les répondants ont été invités à indiquer leur opinion sur un certain nombre d'énoncés à l'égard d'une Charte des soins axés sur les patients. Avant de répondre à cette question, les répondants ont été informés, par l'intermédiaire d'une brève description, sur les travaux accomplis par l'AMC pour élaborer une Charte des soins axés sur les patients, qui décrit les droits et les responsabilités des patients, ainsi que sur la mise à l'avant de cette charte par l'AMC comme l'une des mesures que devraient prendre les différents ordres de gouvernement.

Les répondants étaient fortement d'accord avec un énoncé relatif à l'accès au même niveau de services de soins de santé parmi toutes les provinces et tous les territoires. Plus particulièrement, presque tous les répondants (95 %) sont d'accord (74 % sont fortement d'accord, 21 % sont plutôt d'accord) que, bien qu'il puisse être impossible que tous les Canadiens aient accès au même niveau de services de soins de santé, les habitants de villes et de villages de taille semblable devraient avoir accès au même niveau de services de soins de santé, sans égard à leur province ou territoire de résidence.

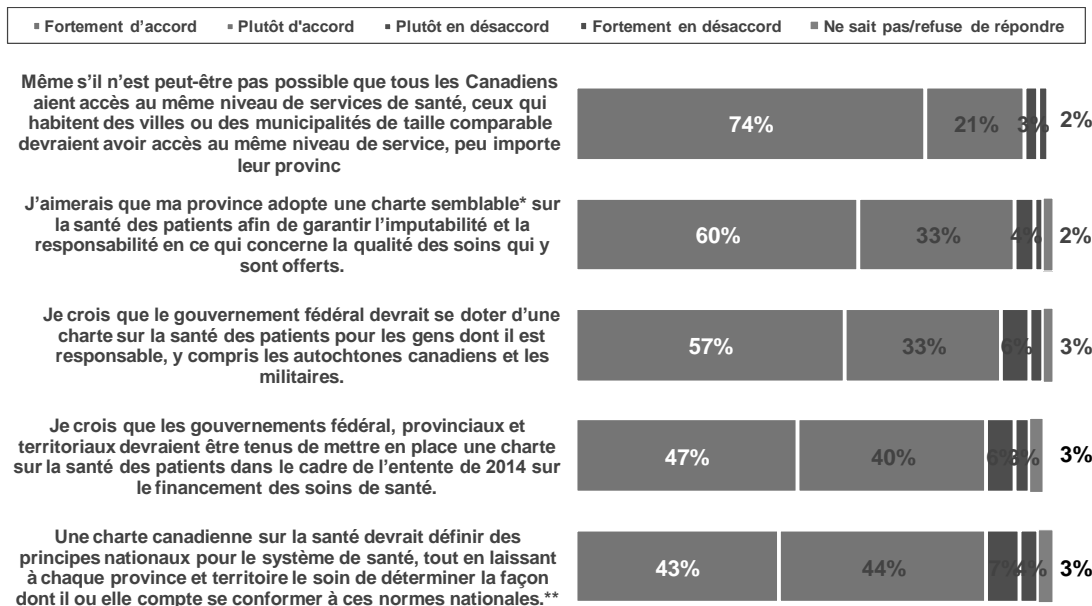
Une forte majorité de répondants appuyant une Charte des soins axés sur les patients est révélée dans un certain nombre d'énoncés. Presque tous les répondants sont d'accord (93 %; 60 % sont fortement d'accord et 33 % sont plutôt d'accord) qu'ils aimeraient que leur province ou territoire adopte une Charte de soins axés sur les patients (semblable à la charte élaborée par l'AMC) pour garantir l'imputabilité et la responsabilité en ce qui concerne la qualité des soins qui sont offerts, tandis qu'un peu moins de répondants (90 %) croient que le gouvernement fédéral devrait adopter une Charte de soins axés sur les patients dont il est responsable, notamment les Canadiens autochtones et militaires (57 % sont fortement d'accord, 33 % sont plutôt d'accord).

En ce qui concerne l'entente de financement sur la santé de 2014, près de neuf répondants sur dix (87 %) sont fortement d'accord (47 %) ou plutôt d'accord (40 %) que l'établissement d'une Charte de soins axés sur les patients devrait représenter une exigence imposée aux gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Priés de donner leur opinion sur l'énoncé stipulant qu'une Charte sur la santé devrait permettre aux provinces et aux territoires d'établir les mesures qu'ils prendront pour satisfaire aux principes nationaux obligatoires, neuf répondants sur dix (87 %) sont d'accord (43 % sont fortement d'accord, 44 % sont plutôt d'accord).

En 2010, l'Association médicale canadienne a consulté des patients et des organisations de patients partout au Canada en vue d'élaborer une Charte des soins axés sur les patients. Cette charte expose les droits et les responsabilités des patients.

L'Association médicale canadienne a présenté cette charte de la santé comme un modèle qui pourrait inspirer les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Veuillez indiquer si vous êtes fortement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord avec les énoncés suivants :



* Note : Référence à la Charte des soins axés sur les patients élaborée par l'Association médicale canadienne.

** Note : Lorsque cette question a été posée en 2002, les résultats étaient très semblables : 43 % étaient fortement d'accord et 39 % étaient plutôt d'accord.

Base de référence : tous les répondants n=1 000

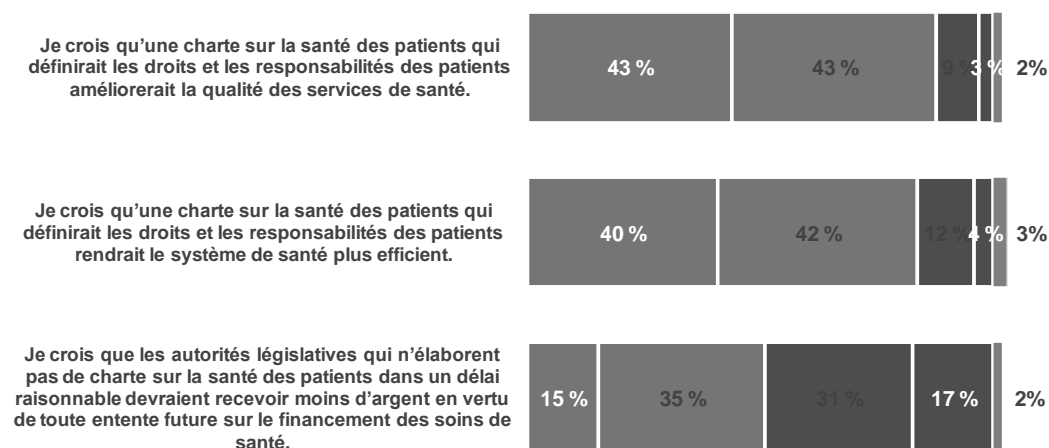
Alors que la plupart des Canadiens s'entendent pour dire qu'une Charte des soins axés sur les patients permettrait d'accroître la qualité et l'efficacité du système de santé, les opinions diffèrent quant au rapport entre la charte et le niveau de financement

Plus de huit Canadiens sur dix (86 %) sont d'accord (43 % sont fortement d'accord, 43 % sont plutôt d'accord) qu'une Charte des soins axés sur les patients stipulant les droits et les responsabilités des patients permettrait d'améliorer la qualité des services de santé, tandis que huit répondants sur dix (82 %) sont d'accord (40 % sont fortement d'accord, 42 % sont plutôt d'accord) qu'une telle charte permettrait d'accroître l'efficacité du système de santé (40 %).

À savoir si les provinces et les territoires qui n'établiraient pas une Charte des soins axés sur les patients dans un délai raisonnable devraient recevoir des fonds moins importants dans le cadre d'une entente de financement ultérieure sur la santé, les opinions des Canadiens divergent. Un nombre virtuellement égal de répondants sont d'accord (50 %, dont 15 % sont fortement d'accord) ou sont en désaccord (48 %, dont 17 % sont fortement en désaccord) avec cet énoncé.

Veillez indiquer si vous êtes fortement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord avec les énoncés suivants :

■ Fortement d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt en désaccord ■ Fortement en désaccord ■ Ne sait pas/refuse de répondre

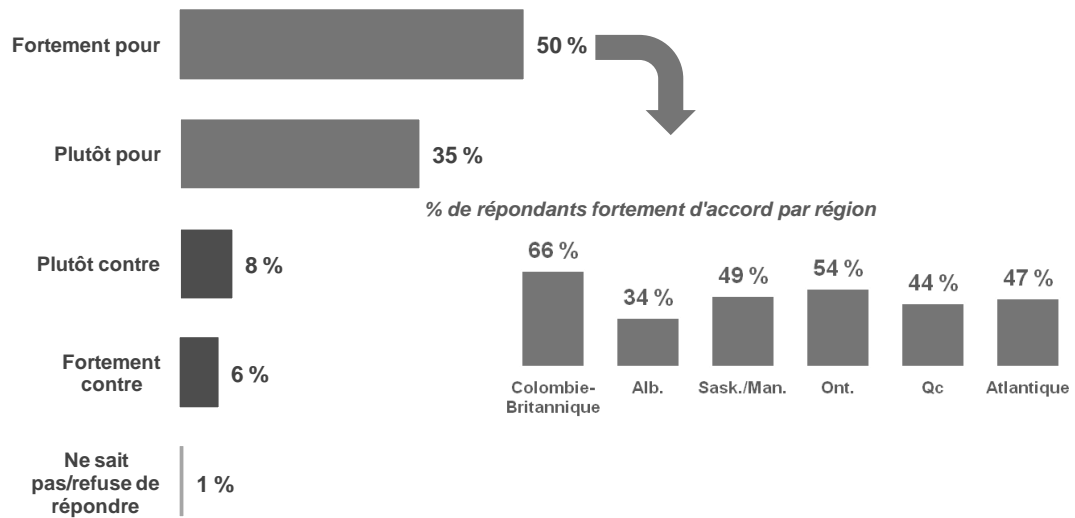


Base de référence : tous les répondants n=1 000

La majorité des Canadiens appuient une Charte sur la santé qui permet davantage que la communication des droits et des responsabilités des patients et représente une garantie des services offerts

Plus de huit Canadiens sur dix (85 %) sont d'accord (50 % sont fortement d'accord, 35 % sont plutôt d'accord) avec une Charte sur la santé qui permet davantage que la communication des droits et des responsabilités des patients et représente une garantie des délais d'attente et de la qualité des services de santé.

Certaines personnes ont émis l'idée qu'une charte sur la santé devrait aller plus loin que la seule communication des droits et responsabilités des patients et constituer une garantie de service avec des délais précis et une assurance de qualité pour les patients. Êtes-vous fortement pour, plutôt pour, plutôt contre ou fortement contre l'idée d'accroître la portée d'une charte sur la santé de manière à ce qu'elle garantisse les délais et la qualité des services de santé?

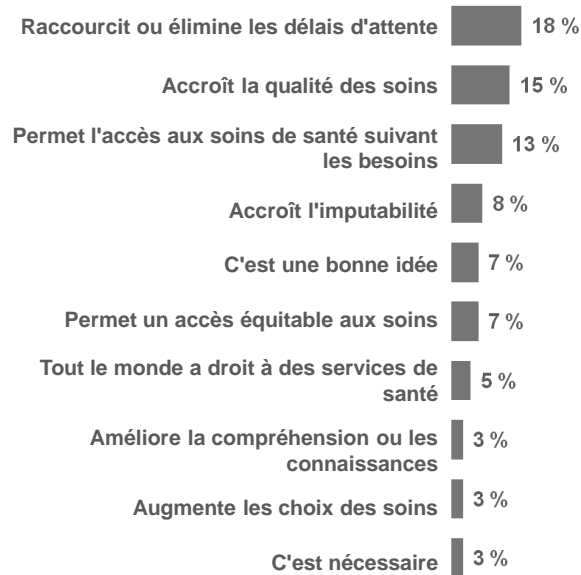


Base de référence : tous les répondants n=1 000

Les principales raisons de cet appui comprennent notamment les raisons suivantes : une telle charte raccourcirait ou éliminerait les délais d'attente (18 %), accroîtrait la qualité des soins (15 %), permettrait un accès aux soins de santé suivant les besoins (13 %) et améliorerait l'imputabilité (8 %).

Le petit nombre de répondants qui s'opposent à cette idée (14 %) le font principalement en raison d'un doute quant à sa mise en œuvre (36 %).

Pourquoi dites-vous cela?



Base de référence : répondants d'accord (n=833); les occurrences de 3 % ou plus sont illustrées.

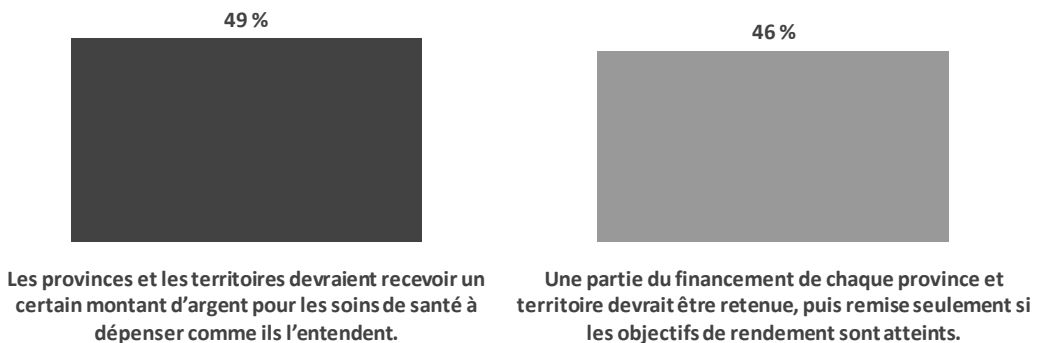
Un financement en fonction du rendement

La moitié des Canadiens appuient un modèle de financement des soins de santé en fonction du rendement

Avant de répondre à cette question, les Canadiens ont eu droit à une description des deux approches de financement des soins de santé possibles au Canada : toutes les provinces et tous les territoires recevraient un certain montant de financement destiné aux soins de santé qu'ils alloueraient suivant leurs propres besoins ou le gouvernement fédéral bloquerait une partie des fonds jusqu'à la réalisation des objectifs de rendement; si ces objectifs de rendement n'étaient pas satisfaits, une partie des fonds seraient alloués aux provinces et territoires qui auraient réalisé les objectifs de rendement, et une autre partie des fonds seraient utilisés pour financer les patients à l'extérieur de leur province de résidence qui sont incapables de recevoir des soins dans cette dernière.

Les conclusions révèlent que les Canadiens sont divisés en ce qui a trait au financement des soins de santé en fonction du rendement. La moitié des répondants (49 %) choisissent le modèle dans le cadre duquel les provinces et les territoires reçoivent un certain montant de financement qu'ils peuvent allouer aux soins de santé suivant leurs besoins, alors que l'autre moitié (46 %) croient qu'une partie des fonds des provinces et des territoires devraient être bloqués pour n'être versés que si les objectifs de rendement sont satisfaits. Cinq pour cent (5 %) n'ont pas répondu à cette question.

Certaines personnes disent que la totalité des provinces et territoires devraient recevoir un certain montant d'argent pour les soins de santé à dépenser comme ils l'entendent, tandis que d'autres estiment que le gouvernement fédéral devrait retenir une partie du financement jusqu'à ce que les objectifs de rendement soient atteints. Si les objectifs de rendement ne sont pas atteints, une partie des sommes retenues serait remise aux provinces ou aux territoires qui ont atteint leurs objectifs, et une autre partie servirait à financer des services hors province ou hors territoire pour les patients incapables de recevoir des soins chez eux. Cela étant dit, lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre opinion?



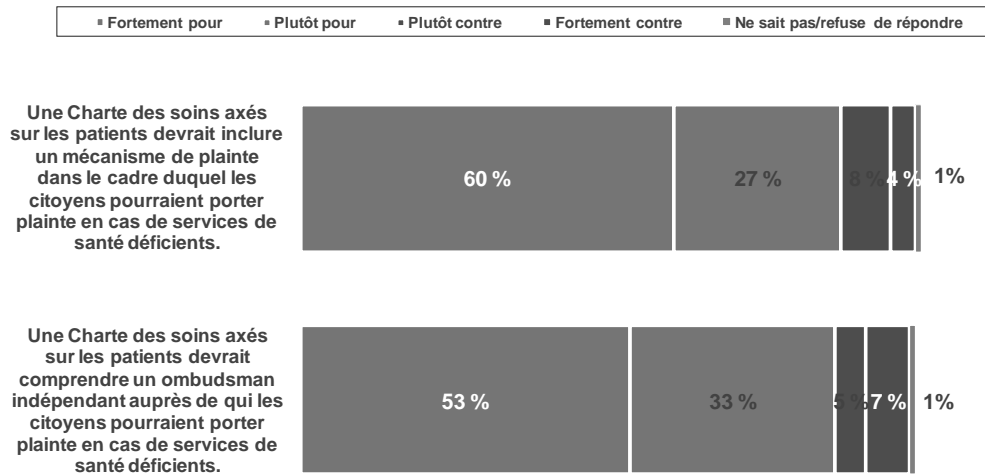
Base de référence : tous les répondants n=1 000

Mécanisme de plainte et forme de recours en cas de services de santé déficients

Les Canadiens soutiennent l'intégration d'un mécanisme de plainte ou d'un ombudsman indépendant dans une Charte des soins axés sur les patients en cas de services de santé déficients

Près de neuf Canadiens sur dix (87 %) sont fortement d'accord (60 %) ou plutôt d'accord (27 %) avec l'inclusion d'un mécanisme de plainte grâce auquel les citoyens pourraient déposer une plainte sur des services de santé déficients dans le cadre d'une Charte des soins axés sur les patients. Un peu moins de Canadiens (86 %) sont fortement d'accord (53 %) ou plutôt d'accord (33 %) avec l'inclusion d'un ombudsman indépendant aux mêmes fins.

Certaines personnes disent qu'une charte sur la santé des patients devrait comporter un mécanisme de plainte qui permettrait aux citoyens de porter plainte en cas de services de santé déficients. Êtes-vous fortement pour, plutôt pour, plutôt contre ou fortement contre l'idée qu'une charte sur la santé comporte un mécanisme de plainte? / Certaines personnes disent qu'une charte sur la santé des patients devrait comporter la création d'un poste d'ombudsman indépendant auprès de qui les citoyens pourraient porter plainte en cas de services de santé déficients. Êtes-vous fortement pour, plutôt pour, plutôt contre ou fortement contre l'idée qu'une charte sur la santé comporte la création d'un poste d'ombudsman indépendant?



Base de référence : échantillon fractionné, n=500

La plupart des Canadiens appuient la publication du nombre de plaintes en matière de soins de santé par province et par territoire, en tant que moyen de comparaison du rendement, ainsi que la possibilité de faire appel à des traitements dans une autre province ou un autre territoire, selon les besoins

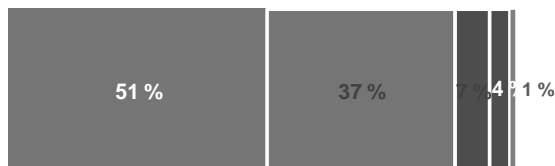
Quatre Canadiens sur cinq (80 %) sont fortement d'accord (51 %) ou plutôt d'accord (29 %) avec la publication du nombre de plaintes par province et territoire, de sorte que les Canadiens puissent être informés du rendement de chacun par rapport aux autres.

Dans le même ordre d'idée, près de neuf Canadiens sur dix (88 %) sont d'accord (51 % sont fortement d'accord, 37 % sont plutôt d'accord) avec un système de soins de santé qui permettrait aux citoyens qui ne bénéficient pas de services de santé adéquats (dus à une mauvaise qualité ou des délais d'attente déraisonnables) de recevoir des traitements dans une autre province ou un autre territoire.

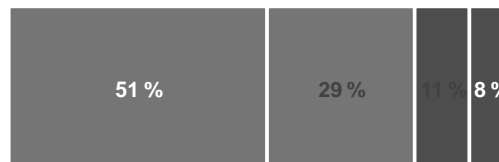
Certaines personnes disent que s'il existait un mécanisme de plainte ou un ombudsman indépendant, le nombre de plaintes déposées dans chaque autorité législative devrait être publié pour que la population canadienne puisse comparer le rendement de chacune des autorités. Êtes-vous fortement pour, plutôt pour, plutôt contre ou fortement contre l'idée de publier le nombre de plaintes afin que les gens puissent comparer le rendement de leur province ou territoire avec celui des autres? / Certaines personnes disent qu'une charte sur la santé devrait comporter un système permettant aux citoyens qui ne reçoivent pas des soins de santé adéquats (de mauvaise qualité ou dans des délais excessifs) d'avoir accès à des traitements dans une autre autorité législative. Êtes-vous fortement pour, plutôt pour, plutôt contre ou fortement contre l'idée qu'une charte sur la santé comporte un tel mécanisme?

■ Fortement pour ■ Plutôt pour ■ Plutôt contre ■ Fortement contre ■ Ne sait pas/refuse de répondre

Une charte sur la santé devrait comporter un système permettant aux citoyens qui ne reçoivent pas des soins de santé adéquats (de mauvaise qualité ou dans des délais excessifs) d'avoir accès à des traitements dans une autre autorité législative.



Le nombre de plaintes par province et territoire devrait être publié, de sorte que les Canadiens puissent comparer leur rendement par rapport aux autres.



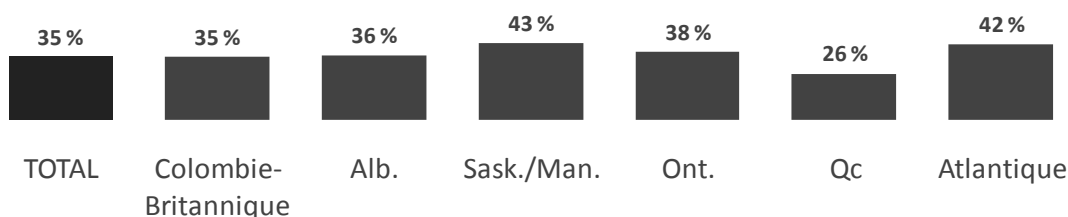
Base de référence : tous les répondants n=1 000

Environ le tiers des Canadiens (ou un des membres de leur famille) ont reçu des services de santé déficients qui les auraient convaincus de porter plainte ou de choisir de recevoir des services de santé de la part d'un autre fournisseur subventionné par l'État

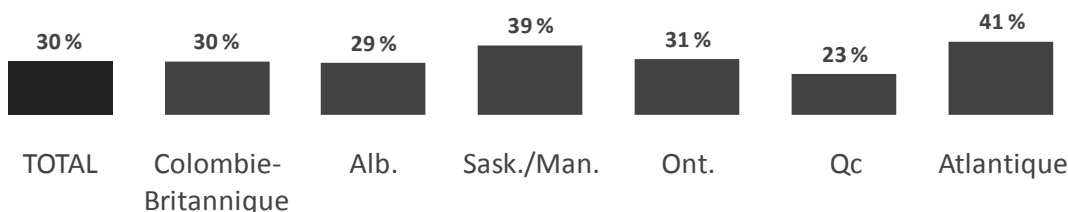
Environ le tiers (35 %) des Canadiens déclarent qu'eux-mêmes ou un membre de leur famille a reçu des services de santé ou des traitements déficients qui ont nécessité tellement de temps que cela les aurait convaincus de porter plainte auprès d'un ombudsman indépendant. Trois Canadiens (ou un des membres de leur famille) sur dix (30 %) ont reçu des traitements déficients qui les auraient convaincus de choisir de recevoir des traitements de la part d'un autre fournisseur subventionné par l'État, possiblement dans une autre province ou un autre territoire.

Est-ce que vous-même ou un autre membre de votre foyer avez déjà reçu de mauvais services de santé ou des traitements plus longs que prévus, au point où vous auriez vous-même porté plainte auprès d'un ombudsman indépendant? / Est-ce que vous-même ou un autre membre de votre foyer avez déjà reçu de mauvais services de santé ou des traitements plus longs que prévus, au point où vous auriez vous-même exigé d'être traité par un autre fournisseur du système public – éventuellement dans une autre autorité législative?

au point où vous auriez porté plainte auprès d'un ombudsman indépendant
(% de oui)



au point où vous auriez exigé d'être traité par un autre fournisseur du système public
(% de oui)



Base de référence : tous les répondants n=1 000

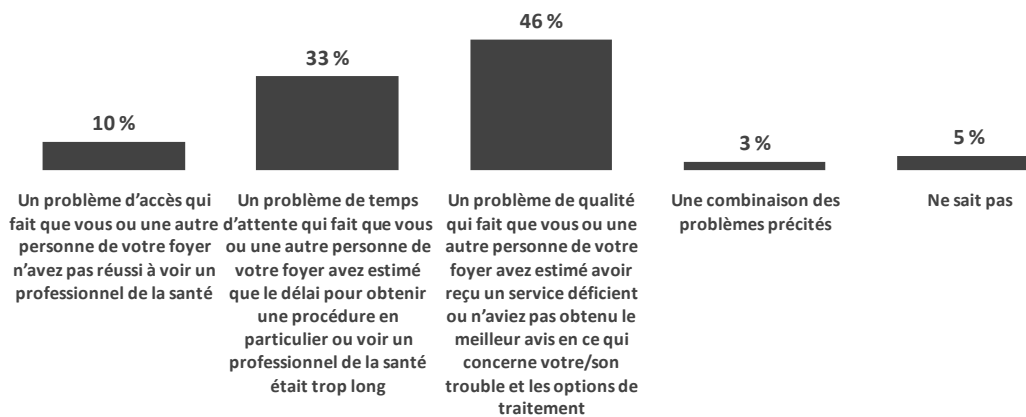
Dans un sondage en ligne mené peu après ces constatations, la question relative aux plaintes auprès d'un ombudsman indépendant a été répétée dans le cadre de questions de suivi supplémentaires visant à comprendre les types de situation qui auraient convaincu un Canadien de porter plainte par le passé.

Priés de catégoriser ce problème comme un problème d'accès, de délais d'attente ou de qualité, la qualité (décrite comme le fait de recevoir des services déficients ou de ne pas obtenir les meilleurs conseils quant aux traitements ou options de traitement) est sélectionnée le plus souvent (46 %), suivie par les délais d'attente (décrits comme des délais d'attente pour une procédure particulière ou l'obtention des services d'un professionnel de la santé qui semblent trop longs, à 33 %), puis par l'accès (décrit comme

le fait de recevoir des services déficients ou de ne pas obtenir les meilleurs conseils quant à l'état de santé ou aux options de traitement, à 10 %).

Type de problème qui aurait entraîné une plainte

Auriez-vous le plus tendance à décrire cette situation comme...



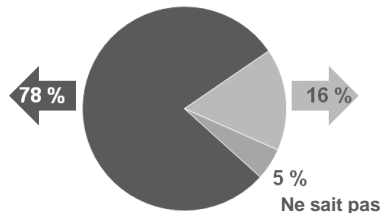
Base de référence : services ou traitements déficients reçus (n=254)

Les Canadiens préféreraient porter plainte auprès d'un ombudsman indépendant et faire appel à des soins dans une autre province ou un autre territoire que de déposer une plainte auprès d'un tribunal en vue d'obtenir une compensation

Dans cette question, les répondants devaient choisir s'ils préféreraient porter plainte auprès d'un ombudsman indépendant et faire appel à des soins dans une autre province ou un autre territoire que déposer une plainte auprès d'un tribunal en vue d'obtenir une compensation (si le système de soins de santé incluait une garantie des délais d'attente et de la qualité des services, et que cette garantie n'était pas remplie). Plus de répondants ont déclaré qu'ils préféreraient la première option (porter plainte auprès d'un ombudsman indépendant et faire appel à des soins dans une autre province ou un autre territoire) à la seconde, c'est-à-dire près de cinq contre un (78 % contre 16 %).

Certains disent que si le système de santé comportait un mécanisme permettant aux citoyens qui ne reçoivent pas des soins de santé adéquats d'exiger d'être traités dans une autre autorité législative, il faudrait établir un processus pour s'assurer que l'on répond aux besoins des citoyens tout en veillant à ce que ce mécanisme soit utilisé de façon appropriée et raisonnable. Dans cette optique, veuillez indiquer lequel de ces énoncés se rapproche le plus de votre opinion?

Si le système de santé comportait une garantie de service avec des délais précis et une assurance de qualité et que cette garantie n'était pas respectée, je préférerais porter plainte auprès d'un ombudsman indépendant et essayer d'obtenir des soins dans une autre autorité législative.



Si le système de santé comportait une garantie de service avec des délais précis et une assurance de qualité et que cette garantie n'était pas respectée, je préférerais me tourner vers le système judiciaire pour obtenir une forme d'indemnisation.

- Résidents de la Colombie-Britannique (84 %), par rapport à ceux de l'Ontario (82 %) et du Québec (69 %);
- Femmes (81 %, par rapport à 75 % pour les hommes);
- Répondants ayant un niveau de scolarisation plus élevé (les plus susceptibles, à 86 %, étant ceux qui ont fait des études universitaires ou plus);
- Répondants ayant un niveau de revenus plus élevé (les plus susceptibles, à 84 %, étant ceux dont le revenu du ménage est de plus de 60 000 \$);
- Répondants ayant un médecin de famille (84 % par rapport à 69 % pour ceux sans médecin de famille).

- Résidents du Québec (26 %) par rapport à ceux de l'Ontario (12 %) et du Canada atlantique (8 %);
- Répondants ayant un niveau de scolarisation plus faible (les plus susceptibles, à 25 %, étant ceux qui n'ont pas terminé leurs études secondaires);
- Répondants ayant un niveau de revenus plus faible (les plus susceptibles, à 25 %, étant ceux dont le revenu du ménage est de moins de 30 000 \$);
- Répondants sans médecin de famille (26 % par rapport à 14 % pour ceux qui ont un médecin de famille).

Base de référence : tous les répondants n=1 000

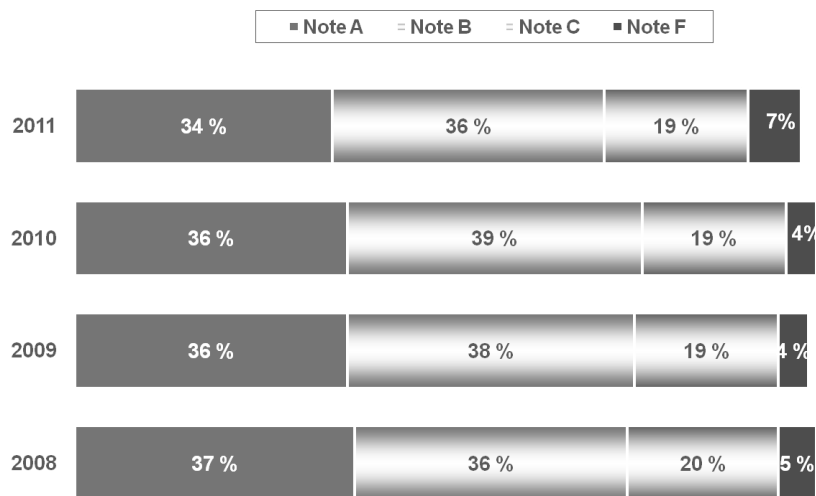
Bulletin de 2011

Un répondant sur trois a attribué la note « A » à la qualité générale

Les Canadiens ont été invités à attribuer une note A, B, C ou F à la qualité générale des services de santé offerts, où A représente la note la plus élevée et F représente un échec. Sept répondants sur dix (70 %) attribuent une note de A (34 %) ou B (36 %) à la qualité générale; il s'agit d'un déclin de cinq points de pourcentage par rapport à 2010 (75 %).

Quelle note sous forme de lettre donneriez-vous à :

La qualité générale des services de santé qui vous sont offerts, à vous et à votre famille.



Base de référence : tous les répondants n=1 026

Les répondants les plus susceptibles d'attribuer la note A à la qualité générale des services de santé comprennent notamment :

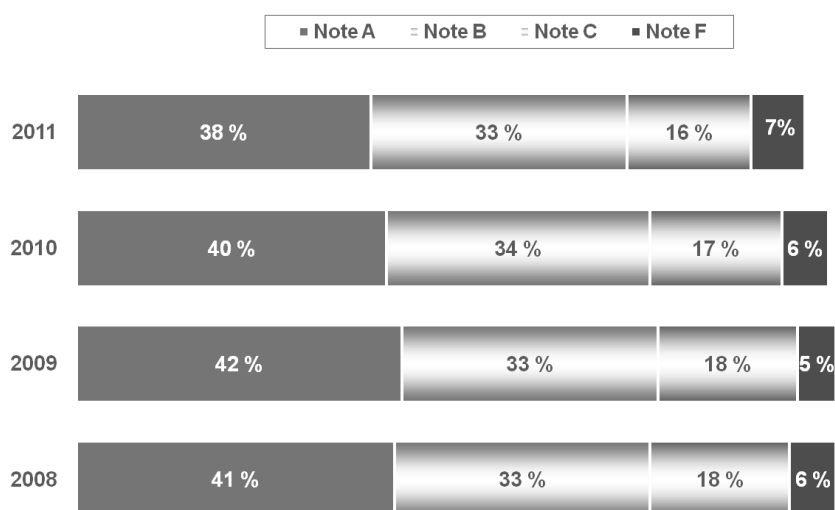
- les résidents de l'Ontario (41 %), par rapport aux résidents de l'Alberta (27 %) et du Québec (30 %);
- les Canadiens plus âgés (les plus susceptibles étant les Canadiens de 55 ans et plus, à 44 %);
- les Canadiens qui ont un médecin de famille (37 %), par rapport aux répondants sans médecin de famille (21 %).

Près de quatre répondants sur dix attribuent la note « A » à leur plus récente expérience

Les Canadiens ont également été priés d'attribuer une note à leur plus récente expérience du système de soins de santé dans leur communauté. Sept Canadiens sur dix (71 %) donnent une note de A (38 %) ou B (33 %) à leur plus récente expérience du système de soins de santé dans leur communauté, ce qui, dans l'ensemble, représente un léger déclin par rapport à 2010 (74 %).

Quelle note sous forme de lettre donneriez-vous à :

Votre plus récente expérience avec le système de santé dans votre communauté.



Base de référence : tous les répondants n=1 026

Les répondants les plus susceptibles d'attribuer la note A à leur plus récente expérience du système de soins de santé comprennent notamment :

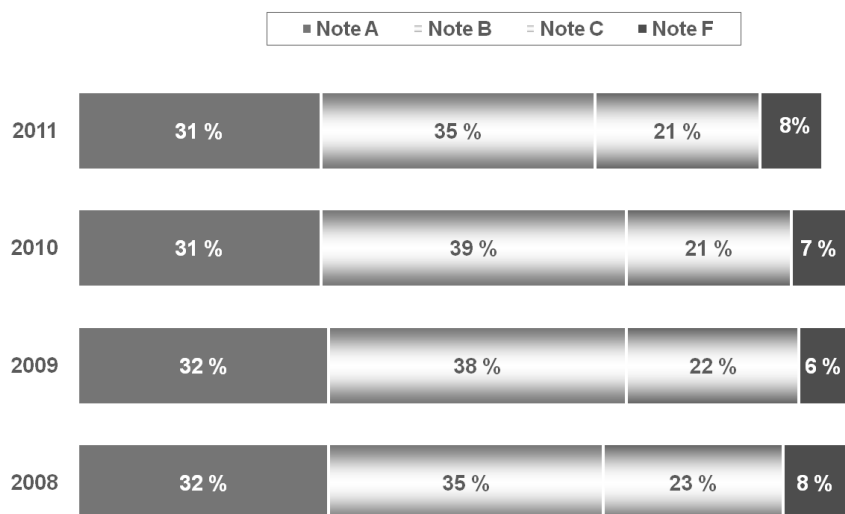
- les résidents de l'Ontario (43 %), par rapport à ceux de la Saskatchewan ou du Manitoba (29 %) et du Québec (35 %);
- les Canadiens âgés de 55 ans et plus (50 %), par rapport aux Canadiens de moins de 55 ans (32 %);
- les Canadiens qui ont un médecin de famille (41 %), par rapport aux répondants sans médecin de famille (24 %).

Trois répondants sur dix ont attribué la note « A » au choix des services de santé dans leur communauté

Une majorité de Canadiens (66 %) attribuent la note A (31 %) ou B (35 %) au choix des services de santé dans leur communauté. Il s'agit d'un déclin de quatre points de pourcentage dans l'attribution d'une note A ou B au choix des services de santé par rapport à l'étude de 2010 (70 %).

Quelle note sous forme de lettre donneriez-vous à :

Le choix des services de santé offerts dans votre communauté.



Base de référence : tous les répondants n=1 026

Les répondants les plus susceptibles d'attribuer la note A au choix des services de santé dans leur communauté comprennent notamment :

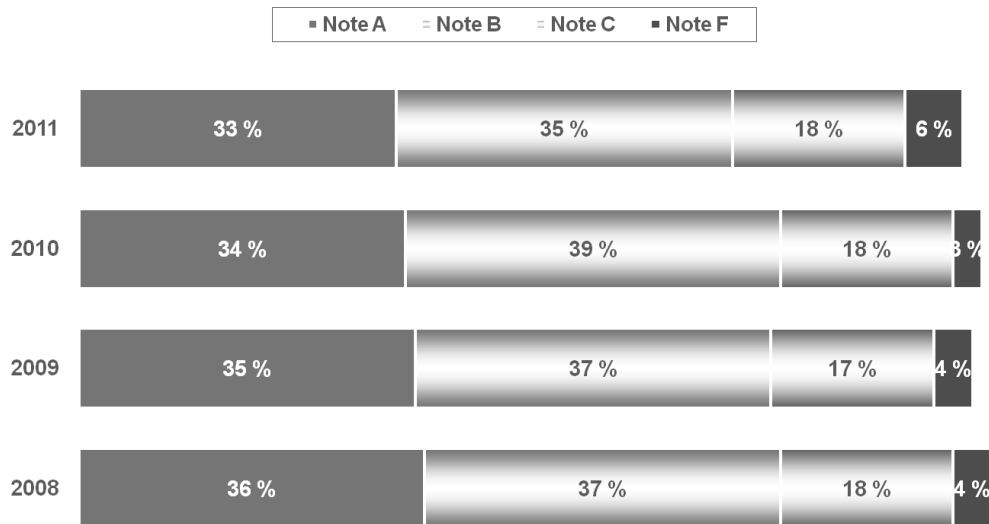
- les Canadiens âgés de 55 ans et plus (42 %), par rapport aux Canadiens de 35 à 54 ans (24 %) ou de 18 à 34 ans (27 %);
- les résidents de l'Ontario (35 %), par rapport à ceux de la Colombie-Britannique (26 %);
- les Canadiens qui ont un médecin de famille (33 %), par rapport aux répondants sans médecin de famille (19 %).

Un répondant sur trois a attribué la note « A » au niveau de coopération entre les différents professionnels de la santé

Près de sept répondants sur dix (68 %) attribuent la note de A (33 %) ou B (35 %) au niveau de coopération entre les différents professionnels de la santé, comme les médecins, les pharmaciens et les infirmières, dans leur communauté. Il s'agit d'un déclin de cinq points de pourcentage depuis le sondage de 2010 (73 %).

Quelle note sous forme de lettre donneriez-vous à :

Le niveau de coopération entre les différents professionnels de la santé comme les médecins, les pharmaciens et les infirmiers dans votre communauté.



Base de référence : tous les répondants n=1 026

Les répondants les plus susceptibles d'attribuer la note A au choix des services de santé dans leur communauté comprennent notamment :

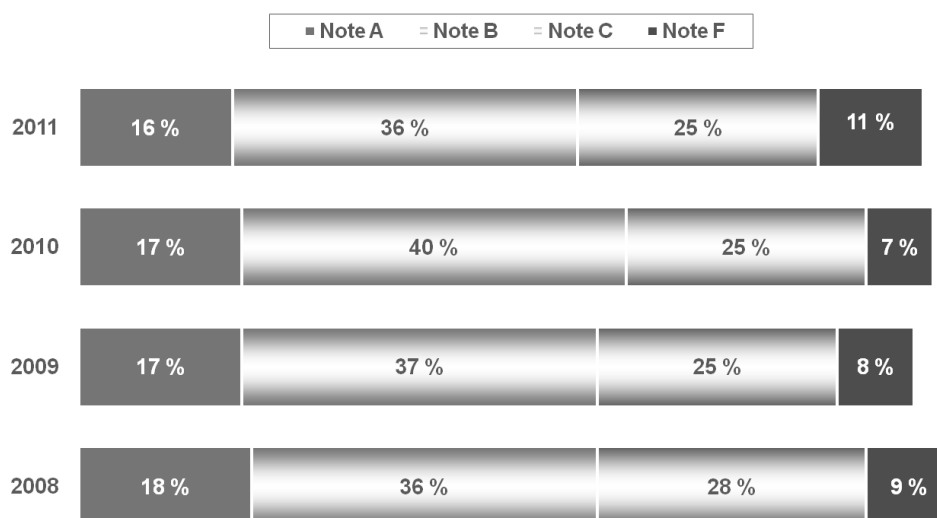
- les Canadiens âgés de 55 ans et plus (46 %), par rapport aux Canadiens de 18 à 34 ans (24 %) ou de 35 à 54 ans (29 %);
- les résidents de l'Ontario (38 %), par rapport à ceux du Québec (25 %);
- les Canadiens qui ont un médecin de famille (36 %), par rapport aux répondants sans médecin de famille (18 %).

Un peu plus de la moitié des répondants attribuent la note « A » ou « B » aux fournisseurs de soins de santé et à leurs associations

Cinquante-deux pour cent (52 %) des répondants attribuent la note A (16 %) ou B (36 %) aux fournisseurs de soins de santé et à leurs associations dans la gestion des soins de santé au Canada. Il s'agit d'un déclin de cinq points de pourcentage (principalement à l'égard de la note B) par rapport à 2010 (57 %).

Quelle note sous forme de lettre donneriez-vous à :

Le rendement des fournisseurs de soins de santé et de leurs associations dans la gestion des soins de santé au Canada.



Base de référence : tous les répondants n=1 026

Les répondants les plus susceptibles d'attribuer la note A aux fournisseurs de soins de santé et à leurs associations dans la gestion des soins de santé au Canada comprennent notamment :

- les résidents de l'Ontario (19 %) et de la Colombie-Britannique (18 %), par rapport à ceux du Québec (10 %);
- les Canadiens âgés de 55 ans et plus (23 %), par rapport aux Canadiens de moins de 55 ans (12 %).

Attribution de note à l'accès aux services de soins de santé

Les Canadiens ont été invités à attribuer une note à l'accès à dix services de soins de santé sous forme de lettre, où A représente la note la plus élevée et F représente un échec. Tandis que l'accès aux cliniques sans rendez-vous obtient le pourcentage le plus élevé de notes A (30 %) et un pourcentage de seulement onze pour cent (11 %) de notes F, l'accès à un médecin de famille obtient toutefois presque autant de notes A, à vingt-neuf pour cent. Cela dit, ce type d'accès obtient également le pourcentage le plus élevé de notes F (20 %). L'accès aux médecins spécialistes et l'accès aux services de soins de santé le soir et la fin de semaine dans la communauté reçoivent aussi les pourcentages les plus élevés de notes F (16 % chacun).

	Note A	Note B	Note C	Note F
Accès aux cliniques sans rendez-vous dans votre communauté	30 %	30 %	21 %	11 %
Accès à un médecin de famille dans votre communauté	29 %	25 %	22 %	20 %
Accès aux services de salle d'urgence	24 %	31 %	24 %	14 %
Accès aux services de santé pour enfants dans votre communauté	21 %	25 %	14 %	5 %
Accès à de l'équipement de diagnostic moderne, comme des appareils d'imagerie par résonance magnétique ou des tomodensitomètres	20 %	29 %	22 %	15 %
Accès aux services de santé pour personnes âgées dans votre communauté	18 %	26 %	18 %	6 %
Accès à des médecins spécialistes	17 %	29 %	27 %	16 %
Accès à des services de santé le soir et la fin de semaine dans votre communauté	16 %	28 %	26 %	16 %
Accès à des services de soins à domicile	15 %	22 %	18 %	8 %
Accès à des services de santé mentale dans votre communauté	12 %	23 %	17 %	11 %

Un déclin des notes « A » attribuées à l'accès aux services

Les notes « A » attribuées à l'accès à pratiquement tous les services de santé mis à l'essai connaissent un déclin par rapport à 2010. Dans la plupart des cas, il s'agit d'un déclin marginal de un ou deux points de pourcentage; l'accès aux cliniques sans rendez-vous dans la communauté connaît le déclin le plus important (30 % par rapport à 34 % en 2010).

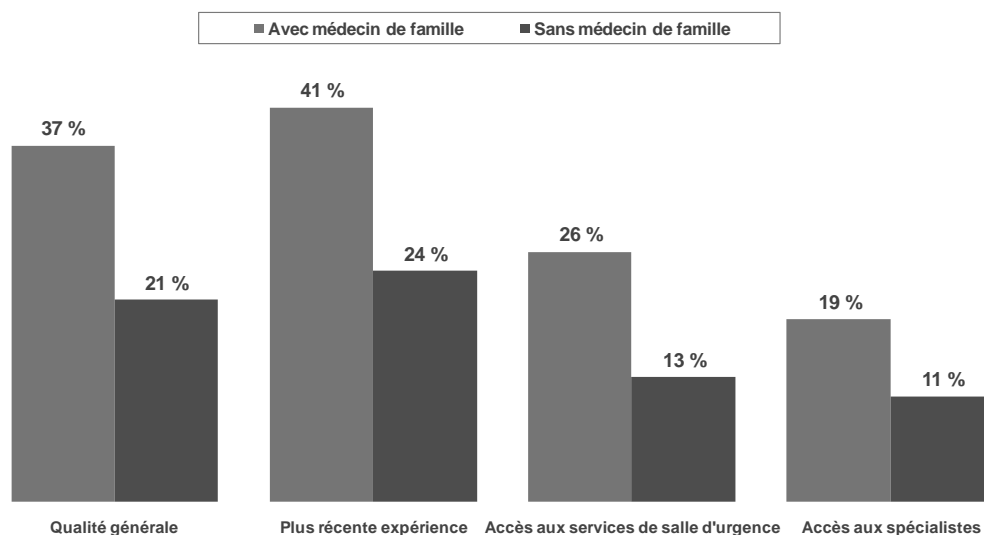
	2011	2010	2009	2008
Accès aux cliniques sans rendez-vous dans votre communauté	30 %	34 %	32 %	34 %
Accès à un médecin de famille dans votre communauté	29 %	30 %	31 %	28 %
Accès aux services de salle d'urgence	24 %	26 %	26 %	26 %
Accès aux services de santé pour enfants dans votre communauté	21 %	24 %	25 %	23 %
Accès à de l'équipement de diagnostic moderne, comme des appareils d'imagerie par résonance magnétique ou des tomodensitomètres	20 %	20 %	20 %	21 %
Accès aux services de santé pour personnes âgées dans votre communauté	18 %	21 %	21 %	20 %
Accès à des médecins spécialistes	17 %	18 %	19 %	20 %
Accès à des services de santé le soir et la fin de semaine dans votre communauté	16 %	17 %	18 %	19 %
Accès à des services de soins à domicile	15 %	14 %	15 %	14 %
Accès à des services de santé mentale dans votre communauté	12 %	14 %	16 %	14 %

Les Canadiens qui ont un médecin de famille se montrent plus positifs relativement à la qualité, aux services et à l'accès des soins de santé

En ce qui a trait à la qualité, aux services et à l'accès des soins de santé, les répondants qui ont un médecin de famille demeurent plus positifs, par rapport à ceux qui n'ont pas de médecin de famille. Par exemple, 37 % des répondants qui ont un médecin de famille attribuent la note A à la qualité générale des services de soins de santé, par rapport à 21 % chez les répondants sans médecin de famille; et 41 % des répondants qui attribuent la note A à leur plus récente expérience du système de santé ont un médecin de famille, par rapport à 24 % chez les répondants sans médecin de famille.

Quelle note sous forme de lettre donneriez-vous à :

% de notes « A »



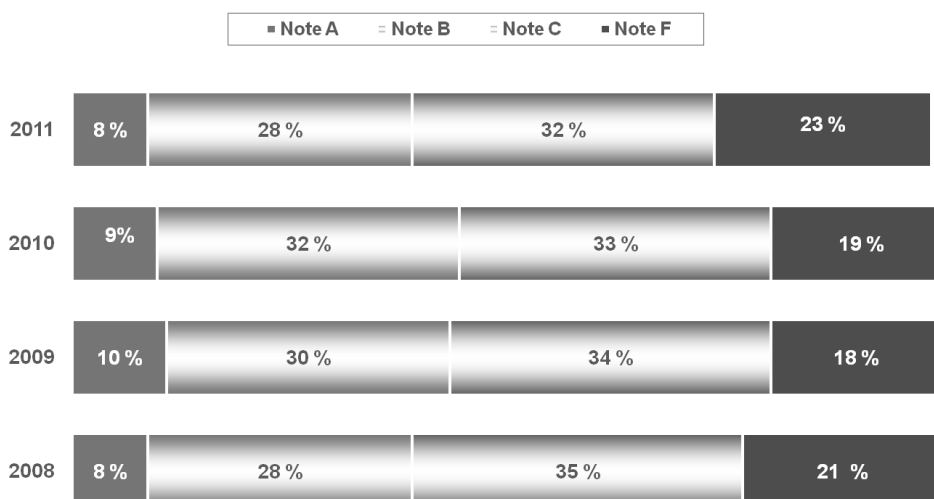
Base de référence : répondants qui ont un médecin de famille (n=868); répondants sans médecin de famille (n=151)

Diminution du rendement du gouvernement fédéral dans la gestion des soins de santé; deux répondants sur cinq lui attribuent la note « A » ou « B »

Les Canadiens ont été priés de noter le rendement du gouvernement fédéral dans la gestion des soins de santé au Canada. Trente-six pour cent (36 %) attribuent la note A (8 %) ou B (28 %) au rendement du gouvernement fédéral, ce qui représente un déclin de cinq points de pourcentage par rapport à l'année dernière (41 %, dont 9 % de A et 32 % de B), et une augmentation de quatre points de pourcentage en termes de notes F (23 %, par rapport à 19 %).

Quelle note sous forme de lettre donneriez-vous à :

Le rendement du gouvernement fédéral dans la gestion des soins de santé au Canada.



Base de référence : tous les répondants n=1 026

Les répondants les plus susceptibles d'attribuer la note A au rendement du gouvernement fédéral dans la gestion des soins de santé comprennent notamment :

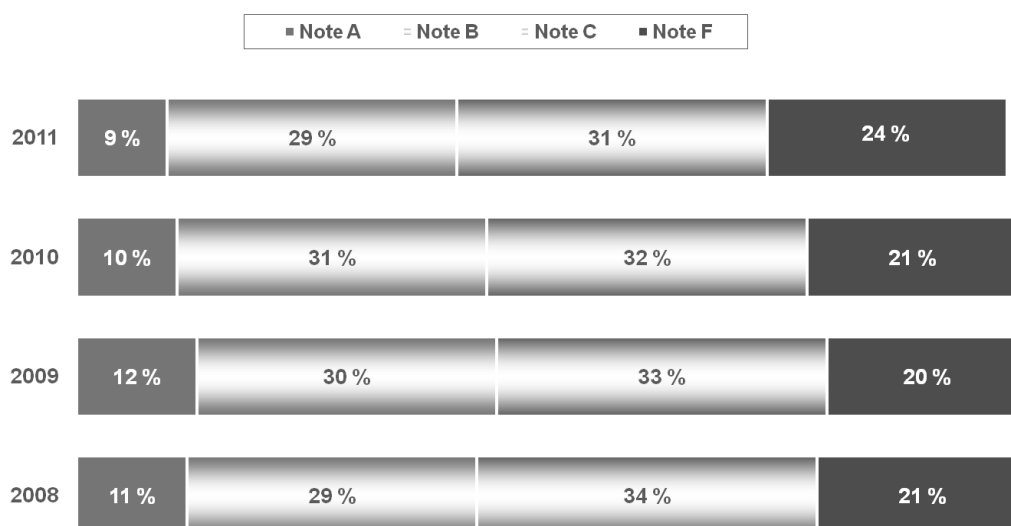
- les répondants de 55 ans et plus (13 %), par rapport aux répondants de 35 à 54 ans (6 %) et de 18 à 34 ans (7 %);
- les résidents de l'Ontario (11 %), par rapport aux résidents du Québec (5 %).

Environ deux répondants sur cinq attribuent la note de « A » ou « B » au rendement du gouvernement provincial dans la gestion des soins de santé

Environ deux Canadiens sur cinq (38 %) attribuent la note A (9 %) ou B (29 %) au rendement de leur propre gouvernement provincial dans la gestion des soins de santé. Ces conclusions représentent un léger déclin par rapport à 2010, alors que 41 % des répondants attribuaient une note de A ou B au rendement de leur propre gouvernement provincial.

Quelle note sous forme de lettre donneriez-vous à :

Le rendement du gouvernement de votre province dans la gestion des soins de santé dans votre province.



Base de référence : tous les répondants n=1 026

Les répondants les plus susceptibles d'attribuer la note A au rendement de leur propre gouvernement provincial dans la gestion des soins de santé comprennent notamment :

- les Canadiens de 55 ans et plus (15 %), par rapport aux répondants de 35 à 54 ans (6 %) et de 18 à 34 ans (7 %);
- les répondants qui ont un médecin de famille (10 %), par rapport aux répondants sans médecin de famille (4 %).

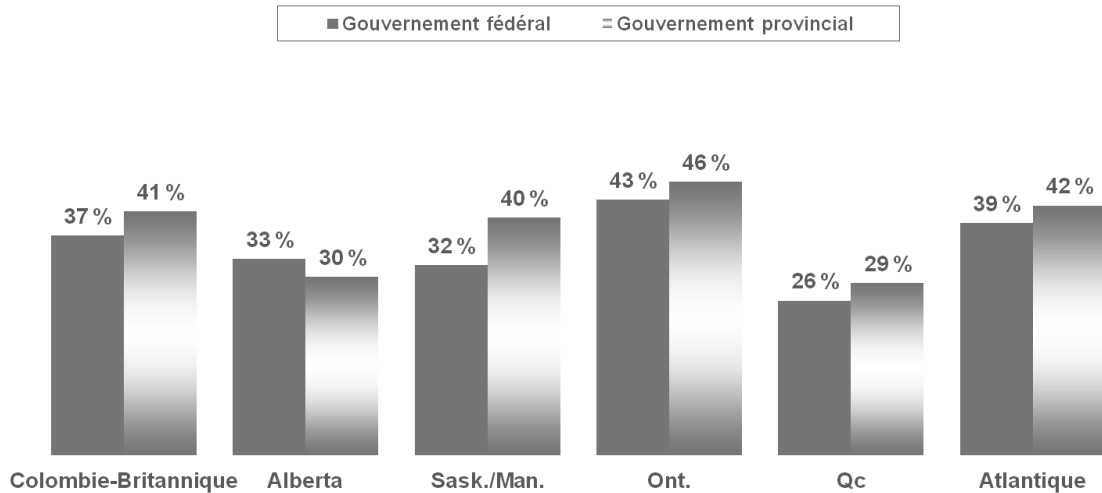
Les gouvernements provinciaux reçoivent davantage de notes « A » et « B » que le gouvernement fédéral dans toutes les régions, à l'exception de l'Alberta

Dans toutes les régions, à l'exception de l'Alberta, les gouvernements provinciaux reçoivent davantage de notes A ou B dans la gestion des soins de santé que le gouvernement fédéral. La différence la plus remarquable est en Saskatchewan et au Manitoba, où 40 % des répondants attribuent la note A ou B au gouvernement provincial et où seulement 32 % attribuent la note A ou B au *gouvernement fédéral*.

Quelle note sous forme de lettre donneriez-vous pour ce qui suit :

**Le rendement du gouvernement _____
dans la gestion des soins de santé au Canada.**

% de notes « A » ou « B »

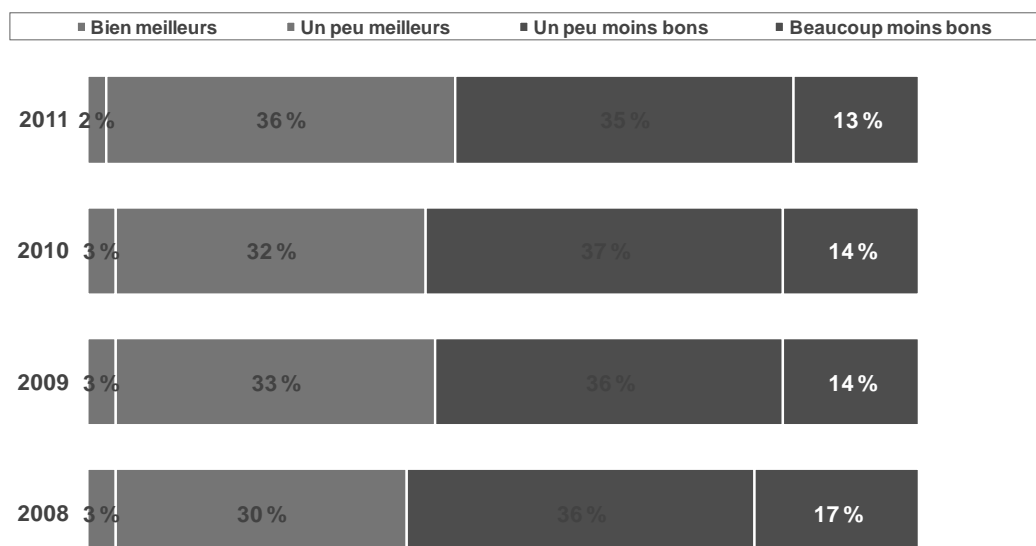


Base de référence : tous les répondants n=1 026

Les opinions divergent toujours sur l'amélioration potentielle des soins de santé

Les opinions du grand public divergent toujours sur l'amélioration ou la détérioration potentielle des services de soins de santé au cours des deux ou trois prochaines années, alors que 48 % des répondants déclarent que les services de soins de santé se détérioreront et que 38 % estiment qu'ils s'amélioreront. Ces conclusions sont plutôt semblables à celles de 2010, bien qu'une légère augmentation soit révélée quant à la proportion des répondants qui croient que les services de soins de santé s'amélioreront (38 %, par rapport à 35 % en 2010).

Dans l'ensemble, croyez-vous qu'au cours des deux ou trois prochaines années, les services de santé dans votre communauté seront bien meilleurs, un peu meilleurs, un peu moins bons ou beaucoup moins bons qu'ils le sont aujourd'hui?



Base de référence : tous les répondants n=1 026

Les répondants les plus susceptibles de croire que les services de soins de santé dans leur communauté seront bien meilleurs ou un peu meilleurs au cours des deux ou trois prochaines années comprennent notamment :

- les résidents de l'Alberta (48 %) et de l'Ontario (42 %), par rapport aux résidents du Québec (32 %);
- les répondants de 55 ans et plus (44 %), par rapport aux répondants de 18 à 34 ans (42 %) et de 35 à 54 ans (32 %);
- les répondants qui ont un médecin de famille (41 %), par rapport aux répondants sans médecin de famille (29 %).