

RAPPORT

Enquête de satisfaction des femmes concernant la
mammographie de dépistage
Tenue d'octobre 2018 à juin 2019

Évaluation de l'ensemble des
Centres de dépistage désignés (CDD)
Région de la Capitale-Nationale
Programme québécois de dépistage du cancer du sein
(PQDCS)

Centre de coordination des services régionaux de la
Capitale-Nationale (CCSR) PQDCS
Isabelle Bairati, MD
Jocelyne Chiquette, MD

27 mai 2020

**Rapport de l'enquête de satisfaction 2019
de l'ensemble des Centres de dépistage désignés (CDD)
de la région de la Capitale-Nationale pour le
Programme québécois de dépistage du cancer du sein (PQDCS)
27 mai 2020**

1. Contexte

Au cours des 10 dernières années, le Centre de coordination régional des services (CCSR) du PQDCS de la Capitale-Nationale et la Direction de Santé Publique du CIUSSSCN ont mené grâce à la collaboration des CDD, quatre enquêtes de satisfaction dans la région de la Capitale-Nationale. L'enquête de satisfaction 2019, dont les principaux résultats sont présentés dans ce document, a été réalisée sous la supervision de Dre Isabelle Bairati, médecin à la Direction de santé publique du CIUSSSCN, et de Dre Jocelyne Chiquette, médecin responsable du CCSR de la Capitale-Nationale.

L'objectif principal de ces enquêtes est d'évaluer la satisfaction des femmes ayant eu une mammographie de dépistage dans les huit CDD de la région 03. Ces enquêtes de satisfaction s'inscrivent dans un contexte d'évaluation de la qualité des services du PQDCS tel que stipulé par le cadre de référence du PQDCS. À chaque enquête, les résultats sont transmis aux CDD afin de les aider à maintenir une offre de services de qualité. Comme lors de la dernière enquête menée en 2016, nous vous transmettons les résultats de l'enquête 2019 pour l'ensemble de la région 03 et pour votre CDD en particulier.

2. Description brève des méthodes de l'enquête 2019

Toutes les femmes ayant eu une mammographie du PQDCS entre le 1^{er} octobre 2018 et le 30 juin 2019 ont été invitées à compléter l'enquête de satisfaction grâce 1) à l'invitation faite par vos technologues, 2) à l'affiche mise dans votre CDD, et 3) au feuillet d'invitation adressé aux femmes lors de l'envoi de leurs résultats de mammographie du PQDCS.

Les femmes complétaient l'enquête en ligne (www.depistagesein.ca). Cette enquête consiste en un questionnaire validé^{1,2} de 16 items permettant d'évaluer six dimensions de satisfaction (voir tableau 1). Les caractéristiques des femmes pouvant influencer leur niveau de satisfaction ont aussi été collectées (âge, scolarité, nombre de mammographies à vie, perception de l'état de santé, anxiété liée à la visite au CDD, douleur lors de la compression).

Les associations (rapports de cotes de satisfaction) ont été évaluées à l'aide de modèles logistiques multivariés ou à l'aide de modèles hiérarchiques prenant en compte les caractéristiques des femmes mentionnées ci-dessus. Afin de pouvoir faire des comparaisons avec une puissance statistique adéquate, nous avons établi avant le début de l'enquête qu'il était souhaitable d'avoir au moins 300 femmes par CDD.

Tableau 1. Description des six dimensions de satisfaction évaluées en 2019

Six dimensions de satisfaction	Ce que chaque dimension évalue
Satisfaction au regard des informations données par le PQDCS	La clarté, l'information donnée dans les documents du PQDCS
Satisfaction au regard de la communication faite par le personnel des CDD	Explications et informations sur le PQDCS données par le personnel du CDD
Satisfaction au regard des compétences de la technologue du CDD	Attitude professionnelle et savoir-faire de la technologue
Satisfaction au regard des locaux du CDD	L'aménagement, le confort, la propreté des locaux
Satisfaction au regard de l'accessibilité	La facilité à avoir un rendez-vous par téléphone et temps d'attente
Satisfaction globale	Cumul des 16 items du questionnaire

3. Résultats de l'enquête 2019

3.1 Taux de participation des femmes dans la région 03 et selon les CDD

Parmi les 26 883 femmes (données provenant de l'INSPQ) ayant eu une mammographie de dépistage dans la région 03 durant les 9 mois de l'enquête, un total de 3 902 femmes ont complété l'enquête. Le taux de participation des femmes pour la région est donc de **14,5%**.

Le taux de participation varie selon les CDD (tableau 2). Le plus haut taux de participation a été de 20,5%. Afin de remercier les CDD et les technologues pour leur implication à inviter les femmes, nous avons remis des prix aux trois CDD ayant eu les meilleurs taux de participation.

Tableau 2 : Taux de participation selon les CDD

CDD	Nombre de participantes	Nombre de femmes avec une mammographie du PQDCS ¹	Taux de participation et 3 premiers
Clinique radiologique Audet	1 144	6 264	18,3% ^{2^e}
Radiologie Mailloux	664	5 926	11,2%
Clinique radiologique de la Capitale	829	5 889	14,1%
Clinix La Cité	359	3 321	10,8%
Clinique radiologique St-Louis	642	3 129	20,5% ^{1^{er}}
Hôpital régional de Portneuf	113	1 169	9,7%
Hôpital de Baie-St-Paul	64	615	10,4%
Hôpital de la Malbaie	87	570	15,3% ^{3^e}
Total	3 902	26 883	14,5%

¹ Nombre de femmes ayant eu une mammographie du PQDCS durant les 9 mois de l'enquête (source : INSPQ). L'ordre des CDD est présenté selon le volume de femmes ayant eu une mammographie du PQDCS durant la période de l'enquête.

Les constats et recommandations:

- Le taux de participation à l'enquête est de 14,5%. Les taux de participation des enquêtes de satisfaction menées en ligne varient selon divers facteurs, mais il semble qu'il soit faisable d'atteindre un taux de participation de 25-30% selon la littérature.
- Nos données suggèrent que nous pouvons obtenir au moins un taux de participation de 20% puisque ce résultat a été observé pour l'un des CDD.
- La crainte des chercheurs, avec les taux de participation relativement faibles, est que les participants aux enquêtes ne soient pas représentatifs de la population cible. Dans notre enquête, la distribution de l'âge des participantes était sensiblement similaire à celle des femmes ayant eu une mammographie du PQDCS durant la même période. Il s'agit d'un élément rassurant quant à cette question.

3.2 Satisfaction des femmes ayant eu une mammographie de dépistage dans la région de Capitale-Nationale

Tableau 3 : Description des scores de satisfaction des femmes de la région 03

Dimensions de satisfaction	Moyenne des scores de satisfaction (10 : le plus élevé)	% de femmes extrêmement satisfaites (score 10/10)
Satisfaction au regard des informations données par le PQDCS	9,3/10	56%
Satisfaction au regard de la communication faite par le personnel des CDD	8,7/10	43%
Satisfaction au regard des compétences de la technologue du CDD	9,5/10	70%
Satisfaction au regard des locaux du CDD	9,2/10	45%
Satisfaction au regard de l'accessibilité	9,5/10	68%
Satisfaction globale	9,2/10	28%

Les constats et recommandations pour l'ensemble de la région:

- Les femmes rapportent des niveaux élevés de satisfaction, particulièrement au regard des compétences des technologues et de l'accessibilité à la mammographie.
- Le score de satisfaction le moins élevé concerne la communication faite par le personnel des CDD en lien avec les processus du PQDCS. Les CDD sont invités à réfléchir à comment améliorer ce point dans leurs équipes.

3.3 Caractéristiques des femmes influençant la satisfaction

Les analyses statistiques multivariées montrent que :

- Les femmes ayant une scolarité de niveau universitaire sont moins satisfaites au regard de la communication faite par le personnel des CDD
- Les femmes ayant une plus grande expérience de mammographie (avoir plus de 10 mammographies à vie) sont plus satisfaites au regard des compétences de la technologue
- Tout comme en 2016, nous avons retrouvé les mêmes trois facteurs qui sont associés défavorablement à toutes les dimensions de la satisfaction. Ces trois facteurs sont :
 - ✓ **Ne pas être en excellente santé**
 - ✓ **Avoir de l'anxiété liée à la mammographie de dépistage avant la visite au CDD**
 - ✓ **Avoir eu une douleur lors de la compression ($\geq 5/10$)**

Les constats et recommandations :

- La littérature médicale montre que les consommateurs de services médicaux ont une meilleure adhérence avec les recommandations médicales s'ils sont satisfaits. En marketing, il est dit qu'un « consommateur satisfait revient ». Afin d'avoir une bonne adhérence des femmes avec les mammographies du PQDCS aux 2 ans, il est donc pertinent de répondre aux besoins/attentes des femmes lors de la mammographie afin qu'elles soient satisfaites.
- Trois facteurs (état de santé, anxiété avant la mammographie, douleur lors de la compression) permettent d'identifier les femmes les plus susceptibles d'être insatisfaites afin de mieux répondre à leurs besoins/attentes.
- Lors de la réunion des CDD de novembre 2019, nous avons proposé à vos équipes d'intégrer à votre questionnaire, les deux questions de l'enquête concernant la perception de l'état de santé et l'anxiété liée à la mammographie. Nous vous fournissons ces deux questions (voir l'annexe en page 7).

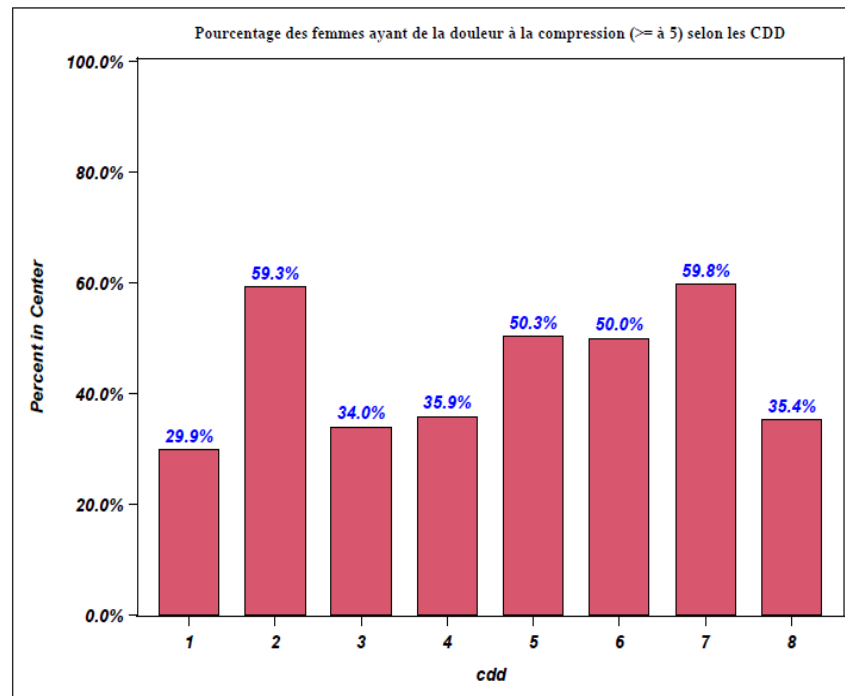
3.4 Douleur lors de la compression

Nous avons observé que le pourcentage de femmes rapportant une douleur significative (d'au moins 5 sur une échelle de 10) lors de la compression variait beaucoup d'un CDD à l'autre dans notre région (Figure 1).

Les analyses statistiques multivariées montrent que les femmes anxieuses ont presque quatre fois plus de chance de rapporter une douleur lors de la compression du sein par rapport aux femmes n'ayant pas d'anxiété due à la mammographie.

Figure 1. Distribution des femmes avec de la douleur ($\geq 5/10$) selon les CDD

27



Les constats et recommandations:

- Comme le pourcentage de femmes avec des douleurs lors de la compression est de 30-35% dans plusieurs CDD, il est raisonnable d'anticiper que tous les CDD pourraient avoir des pourcentages similaires.
- Les femmes anxieuses sont plus à risque de rapporter de la douleur lors de la compression.
- D'autres facteurs, non liés aux caractéristiques des femmes et non mesurés dans cette enquête, comme les caractéristiques des appareils de mammographie et le savoir-faire des technologues pourraient aussi influencer la douleur.
- Les CDD sont invités à réfléchir à comment réduire la douleur lors de compression sans compromettre la qualité des clichés.

Références

1. Bairati I, Turcotte S, Doray G, Belleau F, Grégoire L. Development and validation of an instrument assessing women's satisfaction with screening mammography in an organized breast cancer screening program. *BMC Health Services Research* 2014, 14:9.
2. Bairati I, Julien AS, Chiquette J. Validity of the French-language mammography satisfaction instrument evaluating women's satisfaction with an organized breast cancer screening program: a confirmatory study. *NCCN 2019 Annual Conference: Improving the quality, effectiveness, & efficiency of cancer care, Orlando (US): March 21-22, 2019.*

ANNEXE

Questions concernant la perception de l'état de santé et l'anxiété liée à la mammographie

1. Est-ce que de venir passer une mammographie de dépistage vous fait ressentir de l'anxiété?
① Pas du tout ② Un peu ③ Moyennement ④ Beaucoup ⑤ Énormément

2. En général, diriez-vous que votre santé est :
① Excellente ② Très bonne ③ Bonne ④ Passable ⑤ Mauvaise