

Sondage sur la satisfaction des usagers

Le CSSS de l'Ouest-de-l'Île obtient une note enviable

Vous avez été nombreux à nous témoigner votre satisfaction ! En effet, un sondage réalisé au CSSS de l'Ouest-de-l'Île auprès de ses usagers et de leurs proches révèle un taux de satisfaction supérieur à 80 %. Des résultats bien stimulants.

Le CSSS de l'Ouest-de-l'Île fêtera bientôt son cinquième anniversaire. Pour évaluer le chemin parcouru durant ces quelques années et mieux connaître le degré de satisfaction de sa clientèle, l'organisation a entrepris l'hiver dernier de sonder ses usagers et leurs proches. Au total, 369 personnes ont répondu au questionnaire concernant les soins et services reçus à l'Hôpital général du Lakeshore, au CLSC du Lac-Saint-Louis, au CLSC de Pierrefonds ou au Centre d'hébergement Denis-Benjamin-Viger.

Faits saillants du sondage

Les résultats du sondage réalisé entre les mois de novembre et de février sont dans l'ensemble très bons. Les personnes interrogées se sont dites particulièrement satisfaites de la compétence des intervenants et des médecins rencontrés. Elles ont apprécié le respect, la confidentialité et la discrétion avec lesquels elles ont été traitées. Elles ont également souligné la qualité de l'information reçue concernant leurs problèmes de santé ou leurs traitements.

Par-dessus tout, c'est la courtoisie et la politesse de l'accueil au CSSS qui a obtenu la meilleure note. Les résultats ont cependant indiqués que les temps d'attente pour les services sans rendez-vous et la disponibilité de l'information concernant la façon de déposer une plainte devaient être améliorés.

Fait encourageant, les résultats du sondage démontrent que la satisfaction croît avec l'usage. Parmi les répondants, 31 % ont fréquenté le CSSS plus de 6 fois. Ces personnes sont dans la grande majorité des cas nettement plus satisfaites que les répondants ayant fréquenté moins souvent les différentes installations de l'établissement.

Mesurer pour s'améliorer

« La satisfaction des usagers à l'égard des soins et des services que nous offrons est une mesure importante pour le CSSS de l'Ouest-de-l'Île, confie Suzanne Turmel, directrice générale. Elle nous permet de miser sur nos forces et de travailler à nous améliorer précisément là où la clientèle est le moins satisfaite. Les résultats de ce sondage vont donc nous aider à offrir de meilleurs soins et services. »

Des sondages de ce type seront repris régulièrement. L'organisation sera ainsi à même de suivre l'évolution de la satisfaction de la clientèle et d'ajuster ses façons de faire en conséquence.

Toute l'équipe du CSSS de l'Ouest-de-l'Île souhaite vous offrir les meilleurs soins et services possibles. Votre satisfaction nous tient à coeur et ces résultats nous incitent à poursuivre dans la même voie.