

# Communiqué de presse

Pour diffusion immédiate

## Sondage auprès de la clientèle

### 93 % des usagers du CLSC Meilleur de Repentigny et du CLSC Lamater de Terrebonne sont satisfaits des services de soins infirmiers courants offerts

---

**Joliette, le 16 novembre 2018** – Afin d'évaluer la satisfaction des usagers des CLSC des MRC L'Assomption et Les Moulins, le Comité des usagers du Sud de Lanaudière, conjointement avec le CISSS de Lanaudière, a effectué un sondage de satisfaction à l'égard des soins infirmiers courants offerts dans ces installations. Ce sondage a été réalisé auprès de 315 répondants du 20 novembre 2017 au 26 janvier 2018. Les résultats démontrent un taux de satisfaction global de 93 % (CLSC Lamater de Terrebonne) et de 96 % (CLSC Meilleur de Repentigny), et ce, pour plus de 49 000 interventions de soins infirmiers offerts. Le personnel infirmier a toutes les raisons d'être fier de ces résultats.

Au cours de la période du sondage, parmi les soins infirmiers, 49 % des usagers se sont présentés aux CLSC pour des soins de plaie, 26 % pour de la médication, 10 % pour la vaccination et 15 % pour d'autres services infirmiers. Les résultats démontrent que 45 % des usagers s'y sont présentés plus de 6 fois et 40 % ont reçu des soins entre 2 et 5 fois. Au total, 91 % des soins et des services infirmiers offerts ont été dispensés à des usagers âgés de 35 à 84 ans (dont 47 % âgés de 35 à 64 ans et 32 % âgés de 65 à 74 ans).

Les résultats du sondage démontrent qu'en raison d'un achalandage plus important au CLSC Lamater de Terrebonne, notamment attribuable à l'offre sur place de services médicaux autres que des services infirmiers courants, le délai d'attente est perçu moins satisfaisant. La disponibilité des locaux et le stationnement pourraient contribuer à ce facteur.

En conclusion, les soins infirmiers courants offerts au CLSC Meilleur de Repentigny et au CLSC Lamater de Terrebonne répondent très bien aux besoins de la population. Suivant les résultats de ce sondage, des pistes d'amélioration ont été identifiées, notamment en lien avec la disponibilité des locaux au CLSC et l'accès à des intervenants en cas d'inquiétude. Le CISSS travaillera conjointement avec le comité des usagers afin d'améliorer les aspects identifiés comme moins performants par les répondants.

– 30 –

**Source :** Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière

**Renseignements :** Pascale Lamy  
Adjointe au PDG - relations publiques et chef du Service  
des communications par intérim  
Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière  
Téléphone : 450 759-5333, poste 2685  
[pascale.lamy@ssss.gouv.qc.ca](mailto:pascale.lamy@ssss.gouv.qc.ca)