

Communiqué de presse

Pour diffusion immédiate

Sondage de satisfaction des usagers sur les soins et les services de soutien à domicile | Le CISSS de Lanaudière obtient un taux global de gens très satisfaits de 84 %

Joliette, le 29 novembre 2021 - Les comités des usagers (CU) du Nord et du Sud de Lanaudière, en collaboration avec le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière, ont réalisé un sondage téléphonique auprès de 1 000 usagers pour évaluer leur degré de satisfaction quant aux soins et aux services à domicile, et ce, dans les 6 MRC de la région, entre le 9 mars et le 17 avril 2020.

Dans sa globalité, le CISSS de Lanaudière est fier d'avoir obtenu un taux de satisfaction élevé. En effet, 84 % des usagers se sont dits très satisfaits et 14 % satisfaits des soins et des services reçus de la part des travailleurs de la santé et des services sociaux.

Grâce à ce sondage, les CU ont dégagé des pistes d'amélioration et plusieurs gestes ont rapidement été posés par la Direction du CISSS, à savoir :

- Implication plus grande des usagers dans l'élaboration de leur plan d'intervention, en s'assurant qu'il tient compte de leurs préférences et de leurs attentes et qu'il est bien compris;
- Prise de mesures additionnelles pour s'assurer du respect de l'utilisateur et de son milieu de vie;
- Consignes pour valider que l'utilisateur sait qui joindre en cas de besoin;
- Différentes actions déployées afin de diminuer le délai d'accès aux services professionnels;
- Information donnée aux usagers sur leurs droits, leurs recours et la marche à suivre en cas d'insatisfaction auprès des professionnels et des comités d'utilisateurs ou pour porter plainte.

« Entendre la voix des usagers est primordial pour l'équipe de Direction du CISSS. C'est pourquoi nous accueillons positivement et avec ouverture les pistes de recommandations suggérées par nos comités des usagers. À cet effet, des actions sont déjà en cours », mentionne Mme Maryse Poupard, présidente-directrice générale du CISSS de Lanaudière.

« Soucieux de contribuer à améliorer les soins et les services offerts à la population de la région, les comités des usagers du Nord et du Sud de Lanaudière ont fièrement mené ce sondage, et ce, en grande collaboration avec la Direction du CISSS », de préciser Mme Noëlla Goyet, présidente du comité des usagers du Nord de Lanaudière. « Nous profitons également de l'occasion pour remercier chaleureusement tous les répondants pour leur contribution à l'amélioration des soins et des services à la population », de remercier M. Yves Lapensée, président du comité des usagers du Sud de Lanaudière.

Des résultats positifs pour le CISSS

Globalement, les usagers sont satisfaits des services reçus, et ce, peu importe le territoire ou la MRC. Leur appréciation concernait, entre autres, l'approche relationnelle des intervenants en soutien à domicile du CLSC au niveau de la courtoisie, de l'écoute, de la clarté des informations, de la confidentialité, et du respect de l'intimité et du milieu de vie. On note, par contre, par les commentaires émis, que des usagers souhaiteraient recevoir davantage de services, notamment concernant les soins d'hygiène, comme le bain. Ils ont également mentionné un souhait au niveau de la stabilité du personnel.

Pour consulter le rapport complet, la version synthèse ou encore les faits saillants, visitez le site Web du CISSS à l'adresse suivante : ciyss-lanaudiere.gouv.qc.ca/votre-cisss/comites-des-usagers/.

Pour en savoir plus sur vos droits : iletait12droits.ca.

- 30 -

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