

# Sondage de satisfaction

## sur les soins et les services à domicile

Vos comités des usagers dans Lanaudière sont en action!

Soucieux de contribuer à améliorer les soins et les services offerts à la population de la région, les comités des usagers ont mené un sondage auprès des usagers du soutien à domicile, et ce, en collaboration avec le CISSS de Lanaudière.

**Satisfaction globale**  
84 %  
« très satisfait »  
14 %  
« satisfait »

### Faits saillants

Le taux de satisfaction des répondants a été répertorié selon 4 axes :

#### Services

Assistance personnelle et aide domestique : **plus de 90 %**  
(Soins d'hygiène, aide à l'habillage et à l'alimentation, entretien ménager, préparation de repas...)  
Services professionnels : **plus de 90 %**  
(Intervenant pivot, infirmière, travailleuse sociale, nutritionniste)

#### Qualité des services

Approche relationnelle des intervenants : **plus de 95 %**  
(Courtoisie, écoute, clarté des informations, respect de la confidentialité, respect de l'intimité et du milieu de vie...)

#### Accès aux services et continuité

Participation et respect des services : **entre 70 % et 90 %**  
(Choix des services et des horaires, respect des heures de visite, délais d'obtention de nouveaux services...)

#### Traitement des insatisfactions et connaissance des droits et recours

Réponses obtenues après avoir nommé une insatisfaction : **65 %**  
Transmission d'information sur les droits des usagers : **45 %**  
Connaissance du comité des usagers : **29 %**  
Connaissance du commissariat aux plaintes et à la qualité des services : **44 %**

Pour consulter les résultats du sondage, visitez le site Web du CISSS de Lanaudière.  
[www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/votre-cisss/comites-des-usagers/](http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/votre-cisss/comites-des-usagers/)

### Merci aux 1 000 répondants pour leur contribution à l'amélioration des services!

Plusieurs gestes ont déjà 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, 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 ou pour porter plainte.

Pour en savoir plus sur vos droits : [www.iletait12droits.ca](http://www.iletait12droits.ca)

Comité des usagers du Nord  
450 759-8222, poste 2557  
[comite.des.usagers.cssnl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.des.usagers.cssnl@ssss.gouv.qc.ca)

Comité des usagers du Sud  
450 654-7229, poste 61010  
[usagers@cdu.lanaudieresud.ca](mailto:usagers@cdu.lanaudieresud.ca)

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Lanaudière

Québec