



# MÉDAILLON GROUPE CONSEILS

## Évaluation de la satisfaction des usagers

Pour le comité des usagers

Centre de santé et de services sociaux  
Lucille-Teasdale

8 septembre 2011

Nathalie Ebnoether, M.A.  
n.ebnoether@medaillonconseils.com



# Table des matières

- Mise en contexte p 2
- Objectif principal p 3
- Approche méthodologique p 4
- Objets évalués p 6
  - Schéma de l'accessibilité p 7
- Répartition des répondants p 9
- Résultats – Accessibilité p 10
- Indices globaux de satisfaction p 11
- Les énoncés les plus satisfaisants p 13
- Les énoncés les moins satisfaisants p 14
- Résultats – Accessibilité par groupe p 15



# Table des matières *(suite)*

- Indices moyens p 16
  - Résultats CLSC Hochelaga - Maisonneuve p 18
  - Résultats CLSC Olivier-Guimond p 19
  - Résultats CLSC Rosemont p 20
  - HLM - Aînés p 23
  - HLM – Famille p 24
- Résultats – Questions de conclusion de satisfaction globale p 25
- Résultats – Connaissance et satisfaction du Comité des usagers p 27
- Exemples de commentaires exprimés par des usagers p 32
  - CLSC Hochelaga - Maisonneuve p 33
  - CLSC Olivier-Guimond p 34
  - CLSC Rosemont p 35
- Constats généraux p 38
- Autres constats – Comité des usagers p 42
- Recommandations p 43
- Équipe de réalisation p 44



# Mise en contexte

- Soucieux de respecter son mandat dont celui de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et d'évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services reçus, le comité des usagers a souhaité consulter la population et ce, plus particulièrement sous l'angle de :
  - l'accessibilité aux services ;
  - de la connaissance du comité auprès des personnes fréquentant un CLSC de son territoire et ce, tant auprès des usagers en CLSC qu'auprès de familles ou d'aînés vivant en HLM sur son territoire.
  - de la satisfaction globale des services reçus.
- La présidente du comité des usagers, Madame Nicole Laliberté est la mandataire de cette évaluation et la personne ressource pour représenter le comité des usagers est Monsieur Serge Dulude.



# Objectif principal

Évaluation de la satisfaction de trois groupes cibles pour le comité des usagers du CSSS :

- Les personnes âgées vivant en HLM, usagers ou non du CSSS L-T ;
- Les familles vivant en HLM, usagers ou non du CSSS L-T ;
- Les usagers pour des services quotidiens en CLSC.



# Approches méthodologiques

## A. Évaluation de la satisfaction d'un échantillon de 100 personnes âgées et de 100 familles vivant en HLM :

- Échantillonnage en grappes de HLM selon les HLM du territoire;
- Questionnaire adapté à la réalité des services offerts par le CSSS auprès de ces clientèles ;
- Utilisation d'outils de communication auprès des usagers et des employés ;
- Collecte des données :
  - distribution des questionnaires en personne ;
  - réalisation d'entrevues face-à-face, selon la situation.
- Traitement des données avec le calcul de moyenne sur l'échelle de 0 à 100.

Un sac identifié au nom du Comité des usagers ainsi qu'un dépliant informatif sur le Comité étaient remis aux participants et aux non participants à l'étude afin de les remercier et pour faire connaître le Comité. De plus, une plume identifiée au nom du Comité était aussi remis aux représentants des familles sollicités alors qu'une loupe identifiée au nom du Comité était remis aux représentants des aînés sollicité dans les HLM.



# Approches méthodologiques (*suite*)

## B. Évaluation de la satisfaction des usagers des trois CLSC : 300 répondants au total soit 100 par CLSC :

- Échantillonnage sur place dans les trois CLSC ;
- Questionnaire adapté à la réalité des services offerts en CLSC ;
- Utilisation d'outils de communication auprès des usagers et des employés ;
- Collecte des données :
  - distribution des questionnaires en personne ;
  - réalisation d'entrevues face-à-face, selon la situation.
- Traitement des données avec le calcul de moyenne sur l'échelle de 0 à 100.

Un sac identifié au nom du Comité des usagers ainsi qu'un dépliant informatif sur le Comité des usagers étaient remis aux participants et aux non participants à l'étude afin de les remercier et pour faire connaître le Comité.



# Objets évalués

## 1. L'accessibilité aux services ;

Dans le cadre de cette étude, nous avons défini l'accessibilité comme suit :

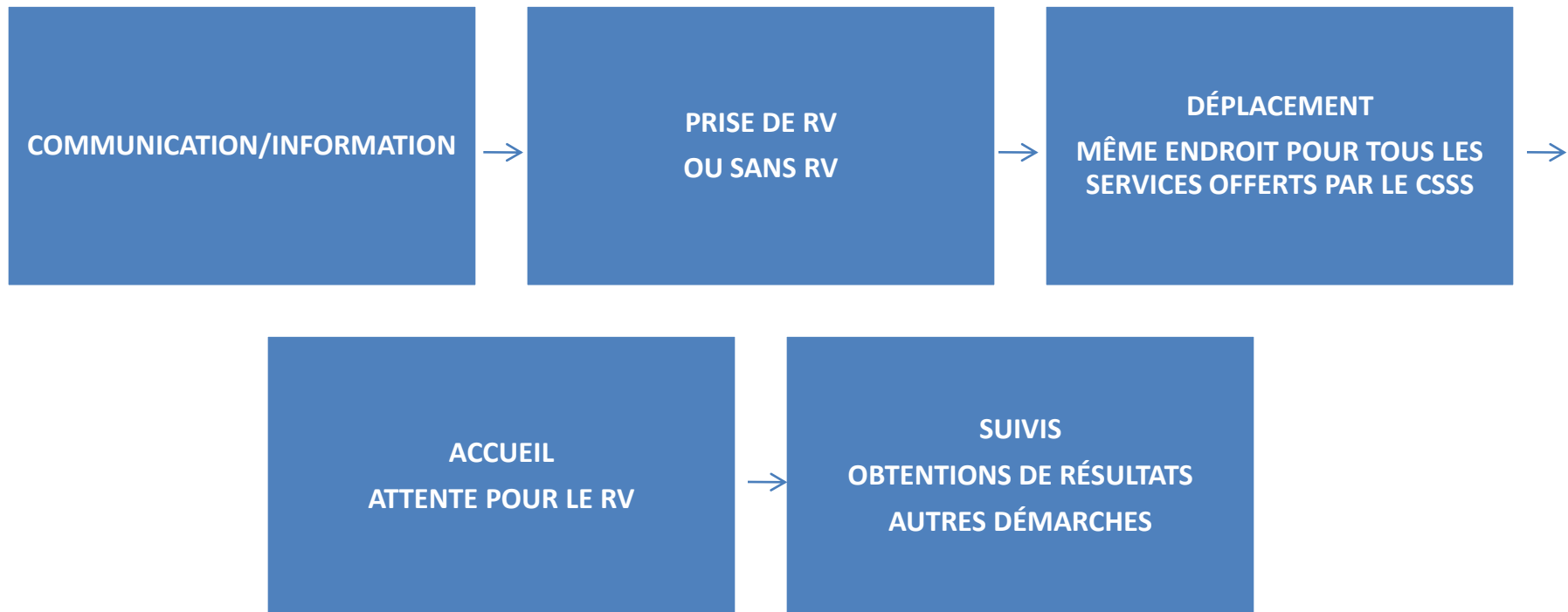
*Caractéristique qui rend possible l'accès aux services sur le plan de l'information des heures d'ouverture, de la facilité et des délais pour obtenir un rendez-vous ou une consultation, de la facilité de déplacement en fonction du lieu physique, des délais d'attente sur les lieux et des délais pour obtenir des résultats.*

*Le schéma de la page suivante permet de visualiser les indicateurs de l'accessibilité tels que mesurés.*





# Schéma de l'accessibilité évalué





# Objets évalués (*suite*)

## 2. La connaissance du comité des usagers;

Dans le cadre de cette étude, nous avons défini la connaissance du Comité des usagers comme suit :

*Le fait d'avoir déjà entendu parler du Comité et d'être en mesure d'apprécier ses rôles dont l'information disponible, les efforts pour représenter les usagers, les activités organisées, les renseignements fournis et le support offert pour défendre les droits, la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et l'accompagnement pour faire reconnaître ses droits s'il y a lieu.*



# Répartition des répondants

CLSC	Population cible	Nombre de répondants visés	Nombre de répondants
CLSC Hochelaga-Maisonneuve	n/d	100	122
CLSC Rosemont	n/d	100	121
CLSC Olivier-Guimond	n/d	100	107
HLM - Aînés	Population	Nombre de répondants visés	Nombre de répondants
HLM Hochelaga Tour 575 Joliette, Mtl	84	33	28
HLM Duquesne 6400 Duquesne	60	33	32
HLM Marie-Rollet 6556 26 <sup>e</sup> avenue	76	33	37
HLM - Familles	Population	Nombre de répondants visés	Nombre de répondants
HLM Hochelaga (îlots) 575 Joliette, Mtl	54	33	34
HLM La Pépinière 6105 rue Des Chataigniers	200	33	44
HLM Rosemont 3818 Bellechasse	52	33	30



# Résultats – Accessibilité

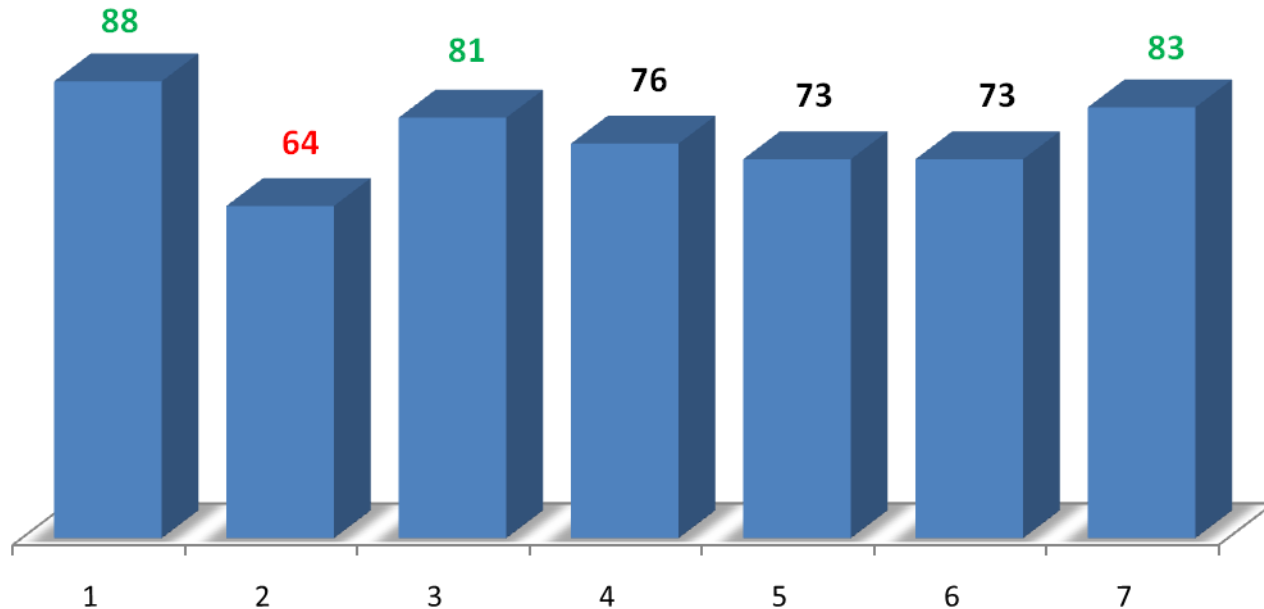
Légende pour faciliter l'interprétation :

Préoccupation – Énoncés les moins satisfaisants (indice en rouge)  
Moins de 70 %

Force – Énoncés les plus satisfaisants (indice en vert)  
80 % et plus



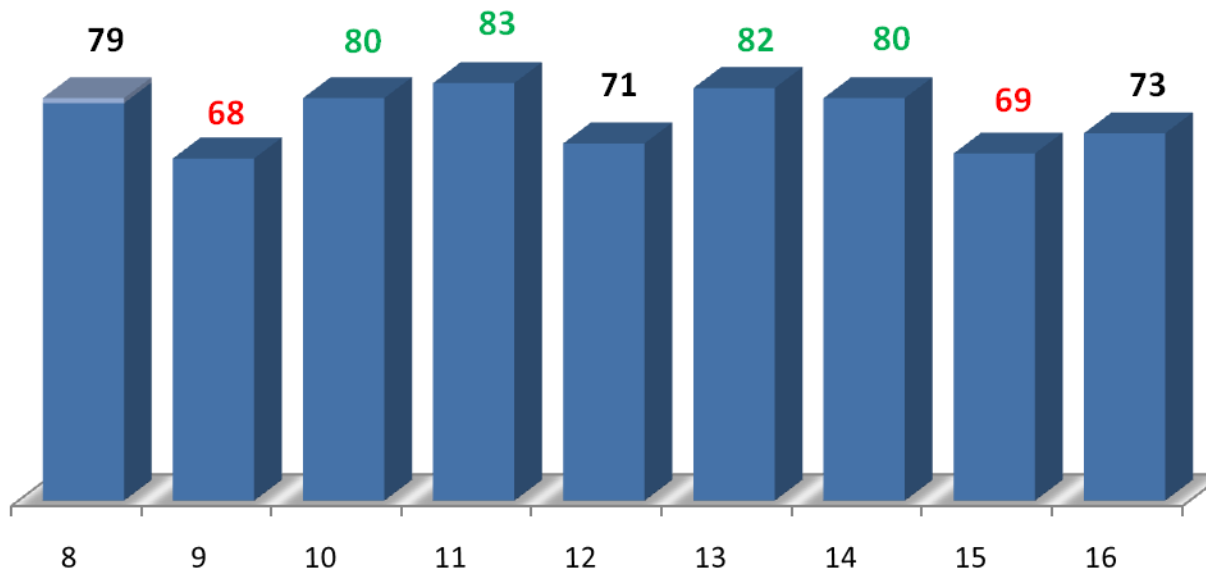
# Indices globaux de satisfaction – Accessibilité



1. L'information disponible concernant les heures d'ouverture du CLSC
2. La facilité pour prendre un rendez-vous avec un médecin
3. La facilité pour prendre un rendez-vous avec une infirmière ou un autre professionnel
4. Les délais pour obtenir un rendez-vous
5. La facilité pour obtenir une consultation sur place sans rendez-vous
6. Le transport disponible pour me déplacer au CLSC si nécessaire
7. La simplicité des formalités (formulaires, etc.) pour obtenir des services



# Indices globaux de satisfaction – Accessibilité (*suite*)



- 8. L'accès au CLSC en transport en commun
- 9. Les facilités de stationnement aux alentours
- 10. Le temps d'attente à l'accueil
- 11. Le respect des heures de rendez-vous
- 12. Le délai d'attente pour une consultation
- 13. Le délai pour obtenir des résultats (prises de sang, etc.)
- 14. Le délai pour obtenir des résultats de mes examens (radiographie, etc.)
- 15. Les démarches à entreprendre pour prendre un rendez-vous avec un autre intervenant
- 16. La possibilité de rencontrer tous les intervenants dans le même CLSC



# Les énoncés les plus satisfaisants pour l'ensemble des répondants

1. L'information disponible concernant les heures d'ouverture du CLSC
3. La facilité pour prendre un rendez-vous avec une infirmière ou un autre professionnel
7. La simplicité des formalités (formulaires, etc.) pour obtenir des services
10. Le temps d'attente à l'accueil
11. Le respect des heures de rendez-vous
13. Le délai pour obtenir des résultats (prises de sang, etc.)



# Les énoncés les moins satisfaisants pour l'ensemble des répondants

**2. La facilité pour prendre un rendez-vous avec un médecin**

**9. Les facilités de stationnement aux alentours**

**15. Les démarches à entreprendre pour prendre un rendez-vous avec un autre intervenant**





# Résultats – Accessibilité par groupe

Légende pour faciliter l'interprétation :

Préoccupation – Énoncés les moins satisfaisants (indice en rouge)  
Moins de 70 %

Force – Énoncés les plus satisfaisants (indice en vert)  
80 % et plus



# Indices moyens de satisfaction

	HLM-AÎNÉS	HLM-FAMILLES	CLSC-HM	CLSC-R	CLSC-OG	TOTAL MOYENNE
1. L'information disponible concernant les heures d'ouverture du CLSC	87	88	91	87	89	88
2. La facilité pour prendre un rendez-vous avec un médecin	56	61	74	61	68	64
3. La facilité pour prendre un rendez-vous avec une infirmière ou un autre professionnel	81	85	86	75	80	81
4. Les délais pour obtenir un rendez-vous	77	76	80	74	72	76
5. La facilité pour obtenir une consultation sur place sans rendez-vous	66	78	81	73	68	73
6. Le transport disponible pour me déplacer au CLSC si nécessaire	69	70	79	71	77	73
7. La simplicité des formalités (formulaires, etc.) pour obtenir des services	85	91	82	79	78	83
8. L'accès au CLSC en transport en commun	78	78	86	69	86	79



# Indices moyens de satisfaction (suite)

	HLM-AÎNÉS	HLM-FAMILLES	CLSC-HM	CLSC-R	CLSC-OG	TOTAL MOYENNE
9. Les facilités de stationnement aux alentours	70	64	68	77	60	68
10. Le temps d'attente à l'accueil	81	86	83	75	76	80
11. Le respect des heures de rendez-vous	85	83	87	81	80	83
12. Le délai d'attente pour une consultation	72	70	78	67	68	71
13. Le délai pour obtenir des résultats (prises de sang, etc.)	85	85	81	79	81	82
14. Le délai pour obtenir des résultats de mes examens (radiographie, etc.)	82	86	79	74	78	80
15. Les démarches à entreprendre pour prendre un rendez-vous avec un autre intervenant	72	59	78	69	67	69
16. La possibilité de rencontrer tous les intervenants dans le même CLSC	80	66	80	75	64	73



# CLSC Hochelaga-Maisonneuve



## Les énoncés les plus satisfaisants :

1. L'information disponible concernant les heures d'ouverture du CLSC
3. La facilité pour prendre un rendez-vous avec une infirmière ou un autre professionnel
4. Les délais pour obtenir un rendez-vous
5. La facilité pour obtenir une consultation sur place sans rendez-vous
7. La simplicité des formalités (formulaires, etc.) pour obtenir des services
8. L'accès au CLSC en transport en commun
10. Le temps d'attente à l'accueil
11. Le respect des heures de rendez-vous
13. Le délai pour obtenir des résultats (prises de sang, etc.)

## L' énoncé le moins satisfaisant :

9. Les facilités de stationnement aux alentours



# CLSC Olivier-Guimond



## Les énoncés les plus satisfaisants :

1. L'information disponible concernant les heures d'ouverture du CLSC
3. La facilité pour prendre un rendez-vous avec une infirmière ou un autre professionnel
8. L'accès au CLSC en transport en commun
11. Le respect des heures de rendez-vous
13. Le délai pour obtenir des résultats (prises de sang etc.)

## Les énoncés les moins satisfaisants :

2. La facilité pour prendre un rendez-vous avec un médecin
5. La facilité pour obtenir une consultation sur place sans rendez-vous
9. Les facilités de stationnement aux alentours
12. Le délai d'attente pour une consultation
15. Les démarches à entreprendre pour prendre un rendez-vous avec un autre intervenant
16. La possibilité de rencontrer tous les intervenants dans le même CLSC



# CLSC - Rosemont



## Les énoncés les plus satisfaisants :

1. L'information disponible concernant les heures d'ouverture du CLSC
11. Le respect des heures de rendez-vous

## Les énoncés les moins satisfaisants :

2. La facilité pour prendre un rendez-vous avec un médecin
12. Le délai d'attente pour une consultation
15. Les démarches à entreprendre pour prendre un rendez-vous avec un autre intervenant



# HLM - Aînés



## Les énoncés les plus satisfaisants :

1. L'information disponible concernant les heures d'ouverture du CLSC
3. La facilité pour prendre un rendez-vous avec une infirmière ou un autre professionnel
7. La simplicité des formalités (formulaire, etc.) pour obtenir des services
10. Le temps d'attente à l'accueil
11. Le respect des heures de rendez-vous
13. Le délai pour obtenir des résultats (prises de sang, etc.)
14. Le délai pour obtenir des résultats de mes examens (radiographies, etc.)

## Les énoncés les moins satisfaisants :

2. La facilité pour prendre un rendez-vous avec un médecin
5. La facilité pour obtenir une consultation sur place sans rendez-vous
6. Le transport disponible pour me déplacer au CLSC si nécessaire



# HLM - Famille



## Les énoncés les plus satisfaisants :

1. L'information disponible concernant les heures d'ouverture du CLSC
3. La facilité pour prendre un rendez-vous avec une infirmière ou un autre professionnel
7. La simplicité des formalités (formulaires, etc.) pour obtenir des services
10. Le temps d'attente à l'accueil
11. Le respect des heures de rendez-vous
13. Le délai pour obtenir des résultats (prises de sang, etc.)
14. Le délai pour obtenir des résultats de mes examens (radiographies, etc.)

## Les énoncés les moins satisfaisants :

2. La facilité pour prendre un rendez-vous avec un médecin
9. Les facilités de stationnement aux alentours
15. Les démarches à entreprendre pour prendre un rendez-vous avec un autre intervenant
16. La possibilité de rencontrer tous les intervenants dans le même CLSC





# Résultats – Questions de conclusion de satisfaction globale



# Questions de conclusion portant sur la satisfaction

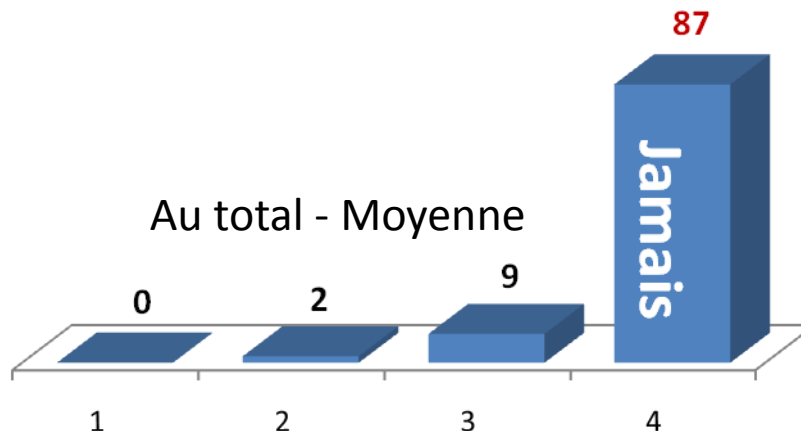
	HLM-AÎNÉS	HLM-FAMILLES	CLSC-HM	CLSC-R	CLSC-OG	TOTAL MOYENNE
30. De façon globale, mon niveau satisfaction des services reçus au CLSC est de...	86	81	86	82	88	85
31. Je recommanderais à un ami ou une amie de venir à ce CLSC	86	84	90	82	90	86
32. J'ai l'intention de rester un usager de ce CLSC le plus longtemps possible	87	84	91	85	92	88



# Résultats – Connaissance et satisfaction du Comité des usagers



# Avez-vous déjà entendu parler du comité des usagers ?



	CLSC HM	CLSC-R	CLSC-O	HLM Aînés	HLM Familles
<b>1 - Très souvent</b>	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %
<b>2- Souvent</b>	3 %	2 %	1 %	3 %	2 %
<b>3- Rarement</b>	19 %	8 %	5 %	12 %	1 %
<b>4- Jamais</b>	<b>73 %</b>	<b>89 %</b>	<b>93 %</b>	<b>82 %</b>	<b>97 %</b>



# Indices moyens de satisfaction

	HLM-AÎNÉS	HLM-FAMILLES	CLSC-HM	CLSC-R	CLSC-OG	TOTAL MOYENNE
20. L'information disponible sur le rôle du comité des usagers	47	63	65	50	53	56
21. Les efforts du comité des usagers pour représenter les usagers	50	73	73	59	58	63
22. Les activités organisées en collaboration avec le comité des usagers	48	63	68	51	53	57
23. Le support par le comité des usagers pour défendre les droits des usagers	62	70	70	69	55	62
24. Les renseignements fournis sur les droits et responsabilités des usagers	69	67	66	58	58	64
25. La promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers	66	57	70	63	58	63
26. L'accompagnement ou l'assistance, sur demande, de démarche pour faire reconnaître ses droits s'il y a lieu.	53	67	72	50	60	60



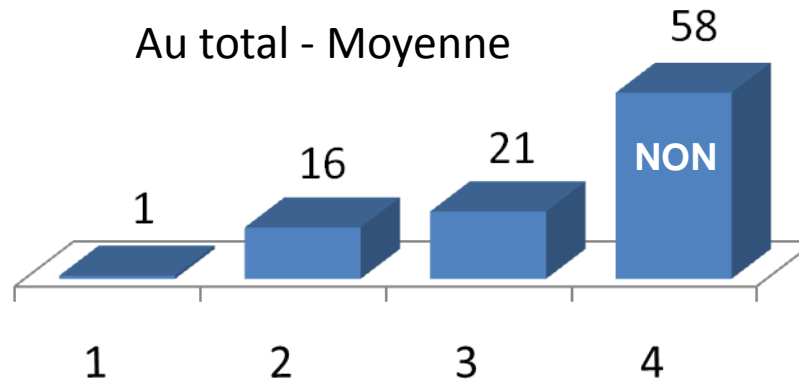
# Parmi les rôles d'un comité des usagers, lequel vous semble le plus important pour les usagers du CSSS Lucille-Teasdale ?

**% de oui**

	CLSC HM	CLSC-R	CLSC-O	HLM Aînés	HLM Familles
<b>1- Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations</b>	<b>48 %</b>	<b>45 %</b>	<b>58 %</b>	<b>94 %</b>	<b>95 %</b>
<b>2- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers</b>	<b>30 %</b>	<b>48 %</b>	<b>49 %</b>	<b>57 %</b>	<b>69 %</b>
<b>3 - Évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services reçus</b>	<b>18 %</b>	<b>31 %</b>	<b>40 %</b>	<b>57 %</b>	<b>69 %</b>
<b>4- Accompagner ou assister, sur demande, tout usager dans une démarche pour faire reconnaître ses droits</b>	<b>38 %</b>	<b>33 %</b>	<b>47 %</b>	<b>78 %</b>	<b>91 %</b>



# Avez-vous l'intention d'assister à la prochaine assemblée annuelle du Comité des usagers du CSSS ?



	CLSC HM	CLSC-R	CLSC-O	HLM Aînés	HLM Familles
<b>1- Très certainement</b>	<b>0 %</b>	<b>1 %</b>	<b>2 %</b>	<b>3 %</b>	<b>1 %</b>
<b>2- Certainement</b>	<b>17 %</b>	<b>12 %</b>	<b>10 %</b>	<b>19 %</b>	<b>22 %</b>
<b>3- Peu probable</b>	<b>34 %</b>	<b>20 %</b>	<b>25 %</b>	<b>13 %</b>	<b>14 %</b>
<b>4- Non</b>	<b>45 %</b>	<b>64 %</b>	<b>53 %</b>	<b>65 %</b>	<b>63 %</b>



# Exemples de commentaires\* exprimés par des usagers

*Mise en garde :*

*\* La prise en compte de ces commentaires doit être prise avec circonspection puisqu'il s'agit, pour la plupart, de commentaires isolés. Ces commentaires permettent toutefois d'apporter des pistes de réflexion. Il est à noter que la plupart des fautes de français ont été corrigés en respectant le sens du commentaire formulé.*

*Lorsqu'il y a mention du nom de l'employé celui-ci n'est dévoilé. Toutefois, si un commentaire pouvait s'avérer récurrent, le nom pourrait être dévoilé. Ce n'est pas le cas dans le présent document.*





# CLSC – Hochelaga-Maisonneuve

- Avoir plus de médecins.
- Bravo pour votre travail !
- Pour moi l'accueil et service est parfait.
- Dans le contexte actuel, je souhaite que les services soient accessibles a tous.
- Bon service, personnel est très sympathique.
- Je viens 2 fois/semaine. 1 fois/semaine changement de pansement picktine et 1 fois/semaine pour INR et les délais d'attention sont très courts et le personnel est diligent et responsable.
- Un service impeccable. Nous sommes très chanceux d'avoir un CLSC Hochelaga de qualité.
- Très bon service / surtout enfance famille.
- Comparé à d'autres CLSC,celui-ci est super. Le personnel est merveilleux et le service aussi, mais il faut un médecin de plus.
- Avoir plus d'informations à domicile.
- Que le personnel continue à donner de bons services et les rendre beaucoup plus efficaces !
- Endroit propre, service courtois, médecin toujours à l'heure.
- Je trouve le personnel sympa et chaleureux.
- Si j'ai choisi d'embrasser une carrière dans la santé c'est grâce aux bons soins et l'image reflétée par ce CLSC, merci.



# CLSC –Olivier-Guimont

- Les demandes pour avoir des services ne sont pas connues car manque de ressources. Personnel fait ce qu'il peut avec les ressources qu'ils ont.
- Continuez à bien nous recevoir et nous à nous renseigner : merci.
- Je vais plus m'informer des possibilités pour rencontrer certains spécialistes.
- J'aime le CLSC d'ici car je reçois toujours de bons services par rapport aux autres CLSC que j'ai vu.
- Pour les prélèvements tout va bien.
- Que nous citoyen, mère femme famille... soyons plus au courant des services offerts pouvant nous venir en aide par des dépliants d'information ainsi que nos droits dans les campagnes publicitaires et les journaux.
- Garder le CLSC le plus longtemps possible avec d'autres services, parce que dans le quartier juste une clinique sans rendez-vous pas toujours accessible et à l'hôpital, le temps d'attente est trop long.
- Visite au CLSC suite à un premier accouchement: très bons services. Les services sont des mines de renseignements.
- J'aimerais trouver un médecin de famille parce que je vais à ST-Luc et s'est rendu trop loin. Je suis handicapé et il y a trop de marche à faire. Et je ne sais pas comment faire pour avoir médecin peut être pourriez-vous trouver des médecins pour ici.



# CLSC - Rosemont

- Je suis satisfaite de tous les services reçus depuis plusieurs années.
- J'aimerais qu'on me trouve un médecin.
- Nous ne connaissons pas suffisamment le rôle d'un CLSC.
- Très long le temps d'attente pour une prise de sang.
- Faciliter l'accès au transport en commun.
- J'ai eu besoin du CLSC pour moi à la maison et j'ai reçu un très bon service. Par contre ne trouve pas le service efficace au CLSC.
- Avoir de la disponibilité d'un médecin devrait être prioritaire pour le CLSC ainsi que la vitesse pour le service de vaccination.
- Je trouve que les rendez vous que je prend se passent très bien avec mon infirmière et elle explique très bien tout ce que tu devras savoir sur ce qu'on demande.
- Avoir des psychologues.
- Salle d'attente très bien aménagée.
- Un triage devrait être fait dès l'arrivée pour un meilleur service.
- Belle installation et bel accueil.
- Je n'hésiterais pas à faire appel aux services offerts ici mais je les connais peu cependant.
- Un service de base pour ceux qui travaille la nuit.



# HLM – Aînés

- Les services sociaux et les services à domicile devraient être donnés par deux personnes différentes. Trop de roulement de personnel. Manque d'information de la part du personnel.
- Avoir plus d'aide en taxi car plus difficile en autobus. Quand on appelle pour autobus ou autre, manque de courtoisie.
- Les services sont pourris : besoin d'un ergothérapeute pas disponible. L'attente est longue, c'est pas normal.
- Il faut des services comme radiographie et médecin de famille, les services sont de moins en moins disponibles.
- Depuis un an, les services se sont dégradés, manque de communication, les services ne sont pas constants ou mal délégués.
- La navette de la STM est pratique car elle dépose à la porte par contre elle est trop tard (9hr pour les prises de sang de 7hr).
- A demandé de l'aide pour transport adapté mais a été refusé. Avait pourtant tous les documents en main.
- N'y vas plus car c'est trop loin, très déçu.
- Aimerais y retourner pour prise de sang mais c'est trop loin.
- Trop long pour obtenir des services; a attendu longtemps pour des services à domicile.



# HLM – Famille

- Il manque de médecin aux sans rendez vous dans plusieurs CLSC.
- Pas de médecin de famille, on cherche mais on trouve pas liste de médecin déjà pleine.
- Avoir plus d'aide en toxico, a peur de faire une rechute: j'ai besoin de plus d'aide.
- Les services sont bien rendus , les infirmiers sont gentilles.
- Bonne alternative car l'hôpital le temps d'attente parfois long.
- Très bon service, l'attente est court et efficace.
- Avoir plus de services dans les écoles.
- A quoi ça sert un CLSC sans médecin ? Les médecins doivent être plus disponibles. Le CLSC n'est plus l'alternative à l'hôpital. Les infirmières ne portent pas de gants lors des prises de sang.
- Avoir carte de CLSC.
- Il n'y a pas assez de services, je dois aller au CSSS, ensuite à la clinique et ensuite à l'hôpital : je dois aller partout !
- Il faut plus de médecins pour les familles et les aînés, le service du CLSC est sympathique.
- Aimerais que les services HLM et CLSC soit ensemble pour des raisons de santé.
- Pourrait fermer plus tard les fins de semaine. Ils font attention et sont délicats.
- Sans rendez vous c'est trop long !



# Constats généraux

- En CLSC : plusieurs personnes sont des usagers des prises de sang et ne connaissent pas les services offerts ;
- En HLM : plusieurs personnes ont manifestés de la réticence à échanger sur leur satisfaction à l'égard du CLSC ou du CSSS (nouveaux arrivants, langues étrangères, usagers d'une clinique médicale, etc.);
- Méconnaissance généralisée du terme CSSS et des services offerts;
- De façon générale, c'est la facilité pour prendre un rendez-vous avec un médecin qui se démarque par son bas indice de satisfaction;



# Constats généraux *(suite)*

- Pour les aînés et les familles des HLM, l'information disponible concernant les heures d'ouverture du CLSC, la facilité pour prendre un rendez-vous avec une infirmière ou un autre professionnel, la simplicité des formalités pour obtenir des services, le temps d'attente à l'accueil, le respect des heures de rendez-vous, le délai pour obtenir des résultats de prises de sang ou d'examens sont tous des éléments satisfaisants;
- Pour les aînés et les familles des HLM, les énoncés les moins satisfaisants varient tout en ayant en commun la facilité pour prendre un rendez-vous avec un médecin qui est moins satisfaisant pour les deux groupes;



# Constats généraux *(suite)*

- Pour tous les CLSC, les plus grandes satisfactions se situent au niveau de l'information disponible concernant les heures d'ouverture et le respect des heures de rendez-vous;
- Le CLSC HM se distingue par son plus grand nombre d'énoncés satisfaisants soit neuf au total;
- Le CLSC OG se distingue par un plus grand nombre d'éléments moins satisfaisants soit 6 au total. Mentionnons également que cinq énoncés se démarquent aussi par leur grande satisfaction.





# Constats généraux (*suite*)

- De façon générale, le niveau satisfaction des services reçus au CLSC est élevé ;
- Tous les groupes sondés recommanderaient leur CLSC à un ami ;
- Tous souhaitent également demeurés usagers de leur CLSC ;
- Parmi les commentaires émis par les répondants plusieurs mentions concernent :
  - La méconnaissance des services offerts au CLSC autres pour les prises de sang ;
  - La méconnaissance du CSSS-LT ;
  - Le manque de médecins et de médecins spécialistes ;
  - Les possibilités de déplacements et ce, plus particulièrement pour le CLSC Rosemont.



# **Autres constats – Comité des usagers**



# Autres constats

## Comité des usagers

- Le comité des usagers est très méconnu par tous les groupes sondés puisque 87% disent ne jamais en avoir entendu parler ;
- Les efforts du comité des usagers semblent également peu connus par ceux qui disent avoir déjà entendu parlé du Comité puisque leur niveau de satisfaction est faible à l'égard des énoncés relativement à leurs rôles;
- Deux énoncés se démarquent par leur indice de satisfaction plus bas soit l'information disponible sur le rôle du comité des usagers et les activités organisées en collaboration avec le comité des usagers et ce, plus particulièrement auprès des aînés des HLM.



# Recommandations

- Communiquer les résultats de cette évaluation aux instances concernées:
  - Direction du CSSS
  - Assemblée générale des usagers
  - Etc.
- Identifier des solutions en collaboration avec la direction afin :
  - De renforcer la communication sur les services offerts dans les CLSC ;
  - D'identifier des solutions pour rassurer la population face au manque de médecins ;
  - De faciliter les déplacements des usagers vers les CLSC du territoire;
  - De faire connaître davantage le CSSS-LT.
- Comme comité d'usagers, poursuivre les actions de communication afin de se faire connaître davantage et de favoriser un rapprochement avec les usagers.
- Évaluer le degré de satisfaction à l'égard des autres services rendus par le CSSS (hébergement, etc.).



# Équipe de réalisation

- Nathalie Ebnoether, M.A., directrice de projet et présidente de Médailon Groupe Conseils
- Francine Nicholas, assistante – réalisation d’entrevues
- Louis-Éric Gagnon, B.A. assistant – réalisation d’entrevues
- France Nicholas, A. E. C., technicienne en traitement de l’information

**Pour nous rejoindre :**

**514-928-5193**



# www.medailлонconseils.com

C'est grâce à l'évaluation que l'on peut identifier ce qui doit être amélioré et ce qui mérite d'être maintenu dans nos actions quotidiennes !

Nathalie Ebnoether, M.A.  
Présidente  
Médailлон\* Groupe Conseils



Le médailлон évoque une médaille d'or tout comme un athlète qui la vise par ses performances. Il évoque aussi un bijoux précieux que l'on porte près du cœur et qui peut s'ouvrir vers des personnes précieuses, d'une part, notre clientèle et d'autre part, notre personnel.

Médailлон se dit aussi d'une équipe chevronnée qui accompagne les organisations vers l'excellence par ses services et conseils judicieux en matière d'approche client et d'approche auprès des employés.