

Évolution de la *satisfaction de la clientèle*

Hôpital de Saint-Eustache –
CLSC Jean-Olivier-Chénier et CLSC Mirabel

et

Centre d'hébergement de Saint-Benoît et Centre
d'hébergement de Saint-Eustache (proches et résidents)

Automne 2013

Introduction

À l'automne 2013, le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) du Lac-des-Deux-Montagnes a fait des sondages dans le but d'estimer la satisfaction de la clientèle de son territoire en regard de la qualité des soins et services dispensés par le CSSS.

Utilisés dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité, ces résultats permettront d'apprécier les points positifs et de cerner les différentes cibles d'amélioration en fonction des dimensions de la qualité perçues par les usagers et leurs proches.

La méthodologie

Le sondage a été fait par entrevues téléphoniques ou encore par questionnaires auprès des clientèles recevant des services au CSSS donc soit à l'Hôpital de Saint-Eustache (HSE), dans un des deux CLSC et auprès des résidents et leurs proches dans nos deux Centres d'hébergement (Saint-Benoît et Saint-Eustache).

Méthodologie

OUTIL RETENU : Entrevues téléphoniques

Nombre de répondants Clientèles - HSE/CLSC		
Sondage 2011	Sondage 2013	
816	917	12 % ↑

OUTIL RETENU : Questionnaire et entrevues téléphoniques

Nombre de répondants Clientèles - Résidents et proches des centres d'hébergement (CHSLD)					
Centre d'hébergement de Saint-Eustache			Centre d'hébergement de Saint-Benoît		
Résidents	Proches	Total	Résidents	Proches	Total
(2011) 21	73	94	10	40	50
(2013) 25	76	101	8	30	38

Résultat = moyenne des réponses

Ces jugements sont exprimés sur une échelle de 0 à 10 pour les proches en termes de degré *Totalement en accord* (10) ou de *Totalement en désaccord* (0)

Ces jugements sont exprimés sur une échelle de 0 à 4 pour les usagers en termes de degré *Totalement en accord* (4) ou de *Totalement en désaccord* (0)

MESURES DE LA SATISFACTION DES CLIENTÈLES TROIS INDICATEURS ET DOUZE DIMENSIONS DE LA QUALITÉ D'UN SERVICE SONT RETENUS :

1. RELATION AVEC LE CLIENT

C'est la relation qui s'établit entre la personne et l'utilisateur.

Respect

Le respect implique des comportements empreints de discrétion dans un environnement attentif de la vie privée de l'utilisateur. Le respect sous-tend également une acceptation de la différence.

Confidentialité

Protection des renseignements personnels et des attitudes garantissant leur non-divulgence à des personnes non autorisées.

Empathie

Attitude qui permet d'exprimer notre compréhension et implique une écoute attentive du client, une considération de la globalité de la personne.

Accessibilité

C'est l'accès aux services sur le plan de la géographie, des installations physiques, des heures d'ouverture, de la langue et de la culture.

2. PRESTATION PROFESSIONNELLE

Cet indicateur touche la prestation des services sous l'angle professionnel.

Fiabilité

C'est la garantie, à chaque usager, de l'utilisation de pratiques diagnostiques, thérapeutiques sécuritaires et au moindre risque.

Responsabilisation

Action destinée à accroître l'autonomie de l'utilisateur et sa capacité à prendre des initiatives.

Apaisement

Attitude propre à calmer, à rassurer une personne et à lui procurer une tranquillité d'esprit, un sentiment de sécurité et de confiance.

Solidarisation

Action destinée à impliquer l'entourage de l'utilisateur (sa famille, ses proches, etc.) dans l'organisation et la prestation de soins et de services.

3. ORGANISATION DES SERVICES

Cet indicateur touche l'organisation des services et réfère à l'environnement et au contexte qui entourent la prestation de soins et de services.

Simplicité

Qualité destinée à faciliter l'utilisation et la compréhension des services et la souplesse des systèmes face aux circonstances.

Continuité

Qualité assurant une prestation de services continue dans la prise en charge de l'utilisateur dans un souci de continuité.

Rapidité

C'est obtenir une réponse à une demande de services dans un délai de temps raisonnable.

Confort

Environnement physique chaleureux, dans des lieux sécuritaires, propres et ordonnés.

Évolution du degré de satisfaction de la clientèle = HSE/CLSC Comparable avec d'autres établissements*

Indicateur	CSSS (HSE/CLSC)				%
	2011	2013	%	Comparable 2013	
Relation avec client	87	89	2 % ↑	89	0 %
Prestation professionnelle	84	86	2 % ↑	87	1 % ↓
Organisation des services	80	83	3 % ↑	84	1 % ↓

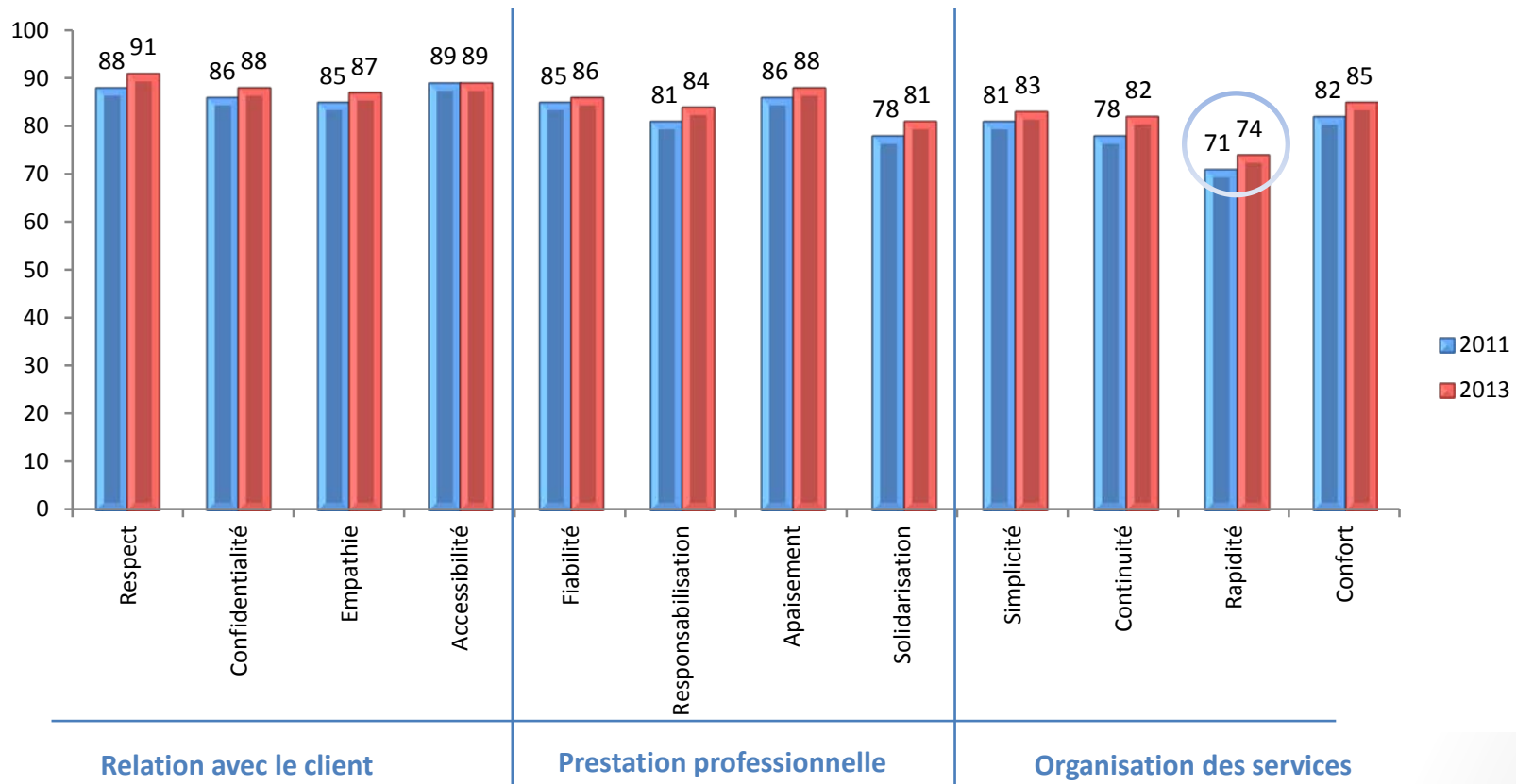
De 2011 à 2013, nous notons une augmentation de la satisfaction de la clientèle aux niveaux de la relation avec les clients, la prestation de services des professionnels et l'organisation des services.

Cependant en 2013, comparativement à d'autres établissements, la prestation de services des professionnels et l'organisation des services se situent légèrement à un niveau inférieur.

* Établissements comparables : Catégorie d'établissements de 950 employés et plus;
Participants au processus de sondage sur la satisfaction de la clientèle.

Sondage - Satisfaction de la clientèle 2013

Évolution de la satisfaction de la clientèle Selon les dimensions de la qualité au HSE et dans les CLSC 2011-2013



On note une croissance constante de la satisfaction de la clientèle selon les dimensions à l'Hôpital de Saint-Eustache et aux CLSC.

Cependant, des efforts devront être déployés pour améliorer la rapidité à répondre plus promptement aux demandes de soins et services.

Évolution de la *satisfaction de la clientèle*
Centre d'hébergement de Saint-Benoît et
Centre d'hébergement de Saint-Eustache
(proches et résidents)

Résultats des sondages
Automne 2013

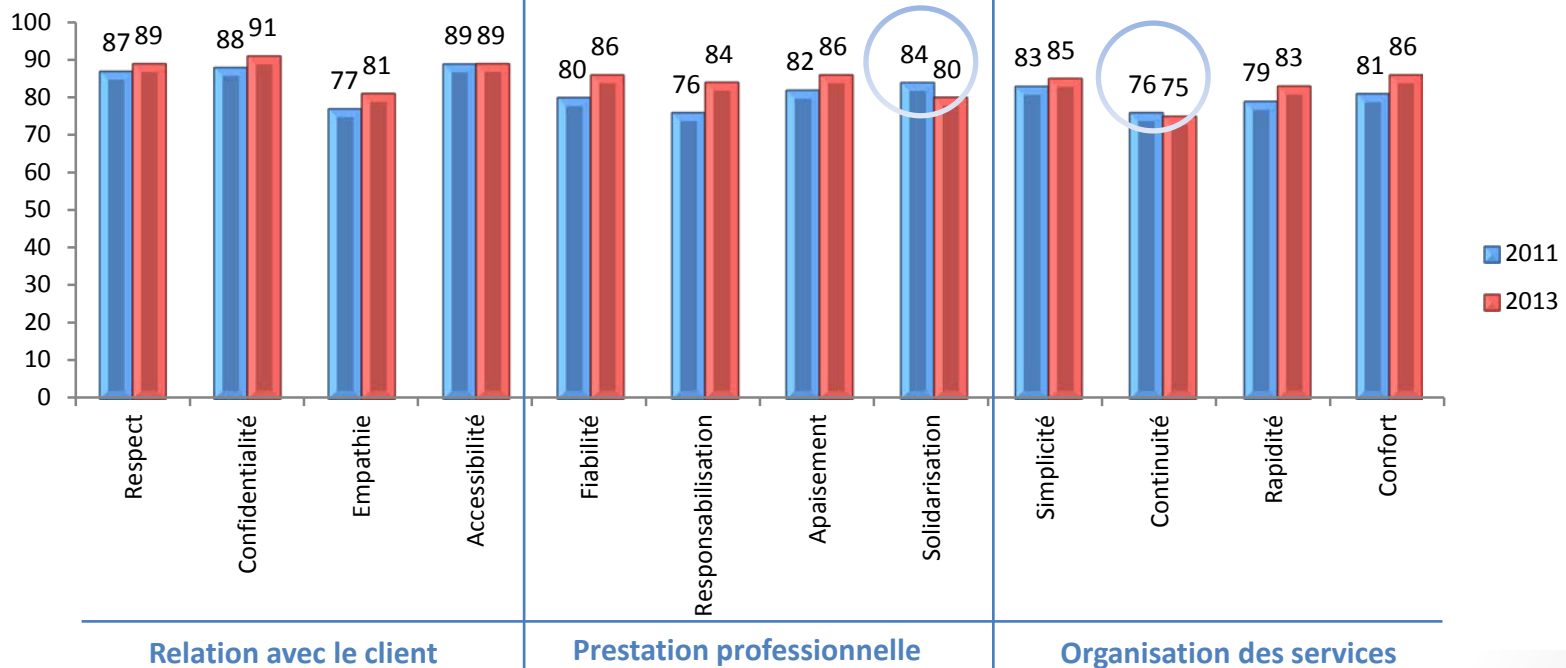
Évolution du degré de satisfaction de la clientèle des centres d'hébergement (CHSLD) Comparable à d'autres établissements*

Indicateur	Centres d'hébergement (Saint-Benoît et Saint-Eustache) %				Comparable 2013	%
	2011	2013	%			
Relation avec client	82	86	4 %	↑	86	0 %
Prestation professionnelle	80	85	5 %	↑	84	1 %
Organisation des services	80	83	3 %	↑	83	0 %

De 2011 à 2013, la satisfaction des résidents et de leurs proches a connu une augmentation notable qui se situe entre 3 % et 5 % aux niveaux de la relation avec les clients, de la prestation de services des professionnels et de l'organisation des services.

Pour 2013, la satisfaction des résidents et de leurs proches se situe au même niveau ou encore dépasse les autres établissements comparables, notamment concernant la prestation de services des professionnels.

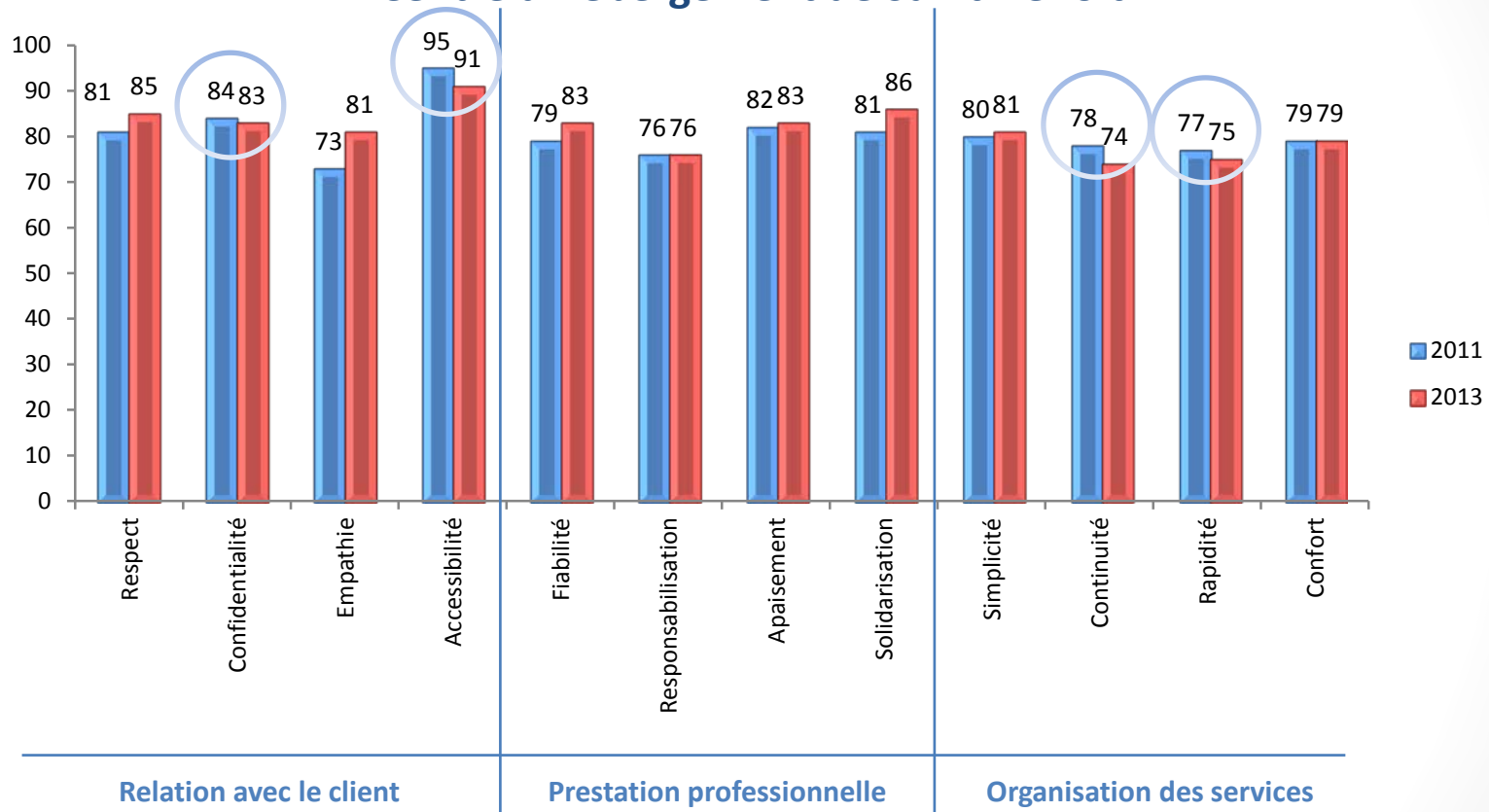
Évolution de la satisfaction de la clientèle Selon les dimensions de la qualité au Centre d'hébergement de Saint-Eustache



En 2013, les résidents et les proches du Centre d'hébergement de Saint-Eustache sont de plus en plus satisfaits. On note une amélioration au niveau du respect, de la confidentialité, de l'empathie, de la fiabilité, de la responsabilisation, de l'apaisement, de la simplicité, de la rapidité et du confort.

Cependant, des efforts devront être consentis pour améliorer la solidarité, c'est-à-dire l'implication des familles et des proches aux soins, ainsi que dans la continuité des soins et services.

Évolution de la satisfaction de la clientèle Selon les dimensions de la qualité au Centre d'hébergement de Saint-Benoît



En 2013, au Centre d'hébergement de Saint-Benoît, les résidents et leurs proches ont exprimé leur satisfaction surtout au niveau du respect, de l'empathie, de la fiabilité, de l'apaisement, de la solidarisation et de la simplicité.

Cependant, nous devrions porter une attention particulière pour continuer d'améliorer les points suivants : la confidentialité, l'accessibilité, la continuité et la rapidité.

Conclusion

Nous tenons à remercier les usagers et leurs proches qui ont accepté volontairement de répondre aux différents sondages.

Votre opinion est importante car elle nous a permis de mieux préciser les points forts et les cibles pour continuer d'améliorer les soins et les services dispensés par le CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes.

MERCI!