



ÉDITION SPÉCIALE

Avril 2009



RÉSULTATS

SONDAGES DE SATISFACTION DES EMPLOYÉS ET DE LA CLIENTÈLE

Mot du directeur général

L'année 2009 débutait à peine, et nous faisons déjà appel à vous tous, afin de participer à notre démarche d'agrément en complétant un sondage visant à connaître « l'état de santé » de notre établissement. Je remercie grandement les 662 d'entre vous qui ont pris le temps d'y répondre et grâce à qui nous pourrions déterminer les actions à poser au cours des prochaines années pour faire du CSSS de Lac-Saint-Jean—Est un lieu de travail à la hauteur de vos attentes.

Votre opinion est essentielle, car vous êtes le cœur de nos soins et services, les témoins de nos forces comme de nos faiblesses. Je vous suis reconnaissant de nous en avoir fait part et je vous assure que le comité de direction verra à mettre en place les améliorations nécessaires au cours des années à venir.

Par ailleurs, une firme de sondage externe procédait, au même moment, à une vaste investigation auprès de nos usagers pour connaître leur degré de satisfaction quant aux soins et services reçus en nos murs. Vous serez fiers

d'apprendre que la satisfaction globale des personnes s'étant prêtées à l'exercice se situe à 83 % et que le respect de la confidentialité et la compétence du personnel occupent les premiers rangs des points forts de notre organisation. Félicitations à vous tous, cette évaluation vous appartient, tous autant que vous êtes.

Je profite de l'occasion pour vous remercier de votre implication au sein de cette grande démarche d'amélioration continue qu'est l'agrément. Le travail que vous effectuez y est empreint du professionnalisme que l'on vous reconnaît et c'est avec confiance que nous recevrons les visiteurs du Conseil canadien d'agrément au mois de juin prochain.

Merci à tous de votre précieuse collaboration,

Bertin Riverin
Directeur général

Satisfaction des employés

Résultats globaux par catégorie

	Catégorie	Note globale de satisfaction
1	Réalisation	75 %
2	Implication	66 %
3	Collaboration	74 %
4	Soutien	67 %
5	Communication	61 %
6	Leadership	66 %

Résultats par catégorie d'emploi

	Catégorie	Note globale de satisfaction
1	Soins d'assistance	68 %
2	Soins infirmiers	66 %
3	Infirmières auxiliaires	64 %
4	Services psychosociaux	78 %
5	Services thérapeutiques	72 %
6	Services diagnostics	68 %
7	Paratechniques	61 %
8	Employés de bureau toute catégorie	69 %
9	Gestionnaires	85 %

Résultats par statut d'emploi

	Statut	Note globale de satisfaction
1	Liste de rappel	72 %
2	Régulier temps plein	69 %
3	Régulier temps partiel	69 %

Résultats par quart de travail

	Quart de travail	Note globale de satisfaction
1	Jour	71 %
2	Soir	65 %
3	Nuit	65 %
4	Plus d'un quart	66 %

Résultats par installation

	Installation	Note globale de satisfaction
1	CLSC (tous secteurs, incluant Info-Santé)	77 %
2	Hôpital d'Alma	66 %
3	Centre d'hébergement Isidore-Gauthier	75 %
4	Centre d'hébergement Le normandie	62 %
5	Centre d'hébergement de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix	70 %

Points forts

	Énoncés	Note globale de satisfaction
1	Les tâches qui me sont confiées correspondent à mes connaissances et à mes compétences	82 %
2	Mon supérieur immédiat me traite avec respect	81 %
3	Mon travail me permet d'utiliser mes compétences	81 %
4	Je dispose de l'autonomie nécessaire pour intervenir dans les domaines dont je suis responsable	80 %
5	J'adhère aux objectifs poursuivis par mon équipe	79 %
6	Dans mon équipe, le travail est organisé	79 %
7	Mon supérieur immédiat me traite de façon juste	78 %

Les pistes d'amélioration

	Énoncés	Note globale de satisfaction
1	Je reçois de l'information sur les bons coups cliniques ou administratifs réalisés au sein de l'établissement	55 %
2	Au cours de la dernière année, la direction a démontré sa capacité à développer des projets stimulants pour l'ensemble du personnel	56 %
3	L'établissement offre de la formation aux employés pour développer leurs compétences	56 %
4	Je peux régulièrement discuter de mon travail dans des rencontres prévues à cet effet	58 %
5	De façon générale, je prends part aux décisions concernant l'organisation du travail dans mon secteur	59 %
6	Le <i>feed-back</i> que reçoit de mon supérieur immédiat sur le travail que j'effectue est satisfaisant	59 %
7	Les idées et suggestion du personnel sont prises en considération	59 %

Moyenne globale

Le Centre de santé et de services sociaux de Lac-Saint-Jean-Est a obtenu une moyenne globale de **69 %**. À titre comparatif, les autres établissements de santé s'étant prêtés au même exercice ont obtenu des résultats globaux moyens de 69,5 %.

Interprétation des résultats

Les résultats du sondage présentés dans cette édition spéciale du journal marquent le pouls global de l'organisation. Conséquemment, il est possible que ceux obtenus dans vos secteurs respectifs diffèrent de façon importante de ceux-ci. C'est pour cette raison que vos gestionnaires assureront un suivi correspondant aux pistes d'amélioration et de solution spécifiques à votre secteur d'activités. La note globale obtenue reflète donc la moyenne de tous les résultats récoltés.

Satisfaction des usagers

Résultats globaux par catégorie

	Catégorie	Note globale de satisfaction
1	Relation avec le client (respect, confidentialité et empathie)	89 %
2	Prestation professionnelle (fiabilité, responsabilisation, apaisement, implication de la famille et des proches)	88 %
3	Organisation des services (simplicité, continuité, accessibilité, rapidité et confort)	83 %

Points forts

	Énoncés	Note globale de satisfaction
1	On tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts	94 %
2	Les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle	93 %
3	L'intervenant rencontré est compétent	92 %
4	Vous avez été bien accueilli par le personnel	92 %
5	On me traite avec politesse et respect	91 %

Les pistes d'amélioration

	Énoncés	Note globale de satisfaction
1	La nourriture a bon goût	66 %
2	Lorsque je n'ai pas de rendez-vous, le délai d'attente est raisonnable	66 %
3	La nourriture est variée	73 %
4	On m'encourage à rencontrer des groupes ou des personnes ayant vécu des problèmes similaires	74 %
5	Si je consulte un second intervenant pour le même problème, je n'ai pas à répéter l'information	75 %

**RAPPELEZ-VOUS QUE LES VISITEURS DE L'AGRÉMENT SERONT PARMIS NOUS
DU 1^{ER} AU 4 JUIN 2009...
ET QUE C'EST DE NOTRE AGRÉMENT À TOUS DONT IL S'AGIT!**

* L'agrément est un processus d'amélioration continue qui suit un cycle de trois ans. L'établissement se prépare en recueillant l'information requise. Ensuite, il complète le processus d'autoévaluation en vue de la visite d'agrément. Une fois qu'il a reçu le rapport et les recommandations des visiteurs, l'établissement évalue les suggestions qui y sont faites et accorde un suivi aux recommandations en vue d'une prochaine démarche.

* CSSS de Laval, L'Interface, janvier 2008.

