

Une enquête de satisfaction à double entrée : un véritable passeport vers l'amélioration des services rendus à la personne et à ses proches

Sylvie Arsenault, membre de l'APUR et personne utilisatrice de services, **Renée Lahaye**, membre de la Boussole, **Louise Drolet**, membre de la Boussole, **Josyane Lavallée**, étudiante en service social, et **Nadia Gaudet**, coordonnatrice clinique au service social, toutes de Québec.

En novembre 2003, le Conseil canadien d'agrément des services de santé et sociaux (CCASS) recommandait dans son rapport de visite que le CHRG-Institut procède à l'évaluation de la satisfaction de sa clientèle. Un groupe de travail du CHRG-Institut a été constitué pour élaborer un sondage et procéder à l'évaluation du niveau de satisfaction de la clientèle.

En novembre 2006, suite aux résultats de l'étude de la satisfaction de la clientèle, le CCASS recommandait l'évaluation de la satisfaction des familles et des proches. Pour cette deuxième étude, le comité de satisfaction a bonifié son équipe en intégrant une utilisatrice de services, deux membres de la Boussole ainsi qu'une étudiante à la maîtrise en service social pour procéder à cette évaluation.

La construction et la validation des deux questionnaires se sont déroulées selon une méthodologie similaire. Cette similarité se retrouve, notamment, dans l'utilisation du modèle MIRE (mesures implantées pour le Renouveau de l'Évaluation) proposé par le CCASS, dans la construction des questionnaires et dans leur validation.

Pour l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, 516 usagers du CHRG-Institut ont répondu au questionnaire. Il ressort de cette étude que les clients sont généralement satisfaits de la compétence du personnel, de leur attitude et de leur disponibilité. En résumé, les usagers sont satisfaits du professionnalisme du personnel. Toutefois, les clients sont insatisfaits de l'information qu'ils reçoivent concernant leur maladie, leurs droits, les services offerts ainsi que de la qualité de la nourriture. À partir de ces résultats, des plans d'action ont été mis en œuvre dans l'ensemble du CHRG-Institut, autant dans les services internes qu'externes. Ainsi des efforts ont été consentis afin de promouvoir le rôle de la Commissaire locale aux plaintes, de diffuser de l'information sur la maladie et la médication. De plus, une vaste consultation fut entreprise auprès des usagers afin d'améliorer l'offre de services alimentaires.

En ce qui concerne l'évaluation de la satisfaction des familles, plus de 100 personnes ont répondu au questionnaire. En général, les familles et les proches sont satisfaits du respect et de la bienveillance, de la compétence du personnel ainsi que de la sécurité. Leur insatisfaction touche l'information, la communication, la disponibilité du soutien, l'accessibilité des médecins, la continuité des services et enfin la participation et le partenariat. Les familles affirment se sentir souvent exclues du traitement et recevoir peu d'informations sur l'état de leur proche. Également, elles disent manquer de lignes directrices dans les conduites à suivre afin d'améliorer le suivi de leurs proches. Elles souhaiteraient davantage de soutien et d'ouverture de la part des intervenants.

Suite à cette évaluation, une étude complémentaire auprès de dix répondants a été effectuée par une étudiante à la maîtrise en Service Social à l'Université Laval. Dix répondants ont été rencontrés afin d'explorer leur vécu, leurs besoins et leurs attentes. Les résultats préliminaires viennent confirmer le besoin des familles et des proches d'être soutenues, informées, sécurisées et impliquées dans le cheminement de leur proche.

Ces deux évaluations permettent de dégager des similitudes concernant les besoins et les attentes de la clientèle, des familles et des proches. Ces similitudes permettent de dégager des pistes d'amélioration afin d'offrir de meilleurs services. Le besoin d'informations semble incontournable dans les études de satisfaction. Il serait primordial que le CHRG-Institut pallie à cette demande en facilitant l'accès à l'information. Il serait également important de s'assurer d'offrir un meilleur soutien en situation de crise et d'accroître l'accessibilité aux services.

Toutefois signalons que certains secteurs du CHRG-Institut ont déjà des pratiques répondant aux attentes des usagers, de leurs familles et de leurs proches. À titre d'exemple, des rencontres de groupes, des rencontres d'information et de soutien aux familles sont offertes. Ces meilleures pratiques pourraient être généralisées afin d'offrir de meilleurs services au CHRG-Institut.