

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

À tous les résidents et à leurs répondants

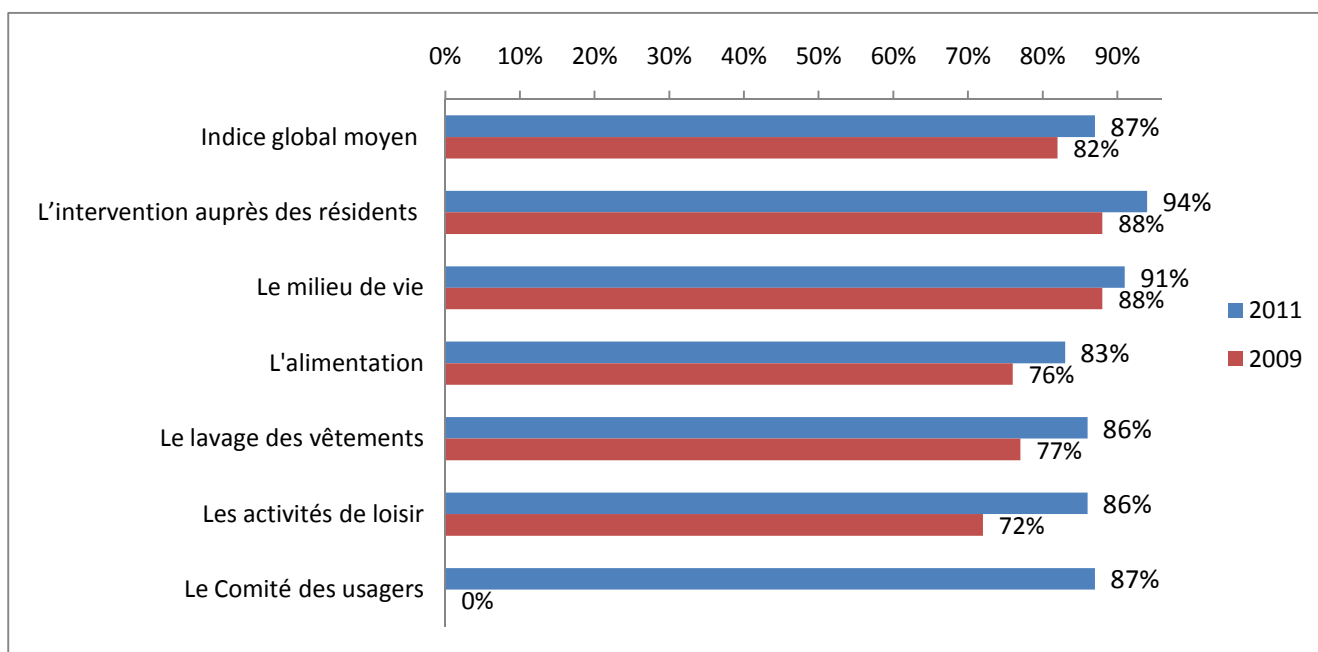
Le Comité des usagers est heureux de communiquer le résultat du sondage, mené en mai dernier, sur la satisfaction des résidents quant aux services qu'ils reçoivent de la part du Centre d'hébergement du Boisé.

Ce sondage, mené par la firme externe Médaillon Groupe Conseils, est une initiative du Comité des usagers et s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de la qualité des services menée par le Centre depuis 2008.

Des cinquante et une personnes (51) sollicitées, quarante-six (46) ont répondu, soit lors d'une entrevue dirigée, soit par la poste dans le cas des répondants. **Le taux de participation s'élève ainsi à 90%.**

Le tableau qui suit présente les principaux constats en comparaison avec les résultats du dernier sondage réalisé en 2009. On y observe une hausse appréciable du degré de satisfaction des résidents pour l'ensemble des dimensions examinées.

Données comparatives 2009-2011



Le prochain tableau illustre les éléments qui ont le plus progressé entre 2009 et 2011. La progression de la satisfaction des résidents concernant les activités offertes par le centre ainsi que le respect des heures de lever et de coucher mérite d'être soulignée.

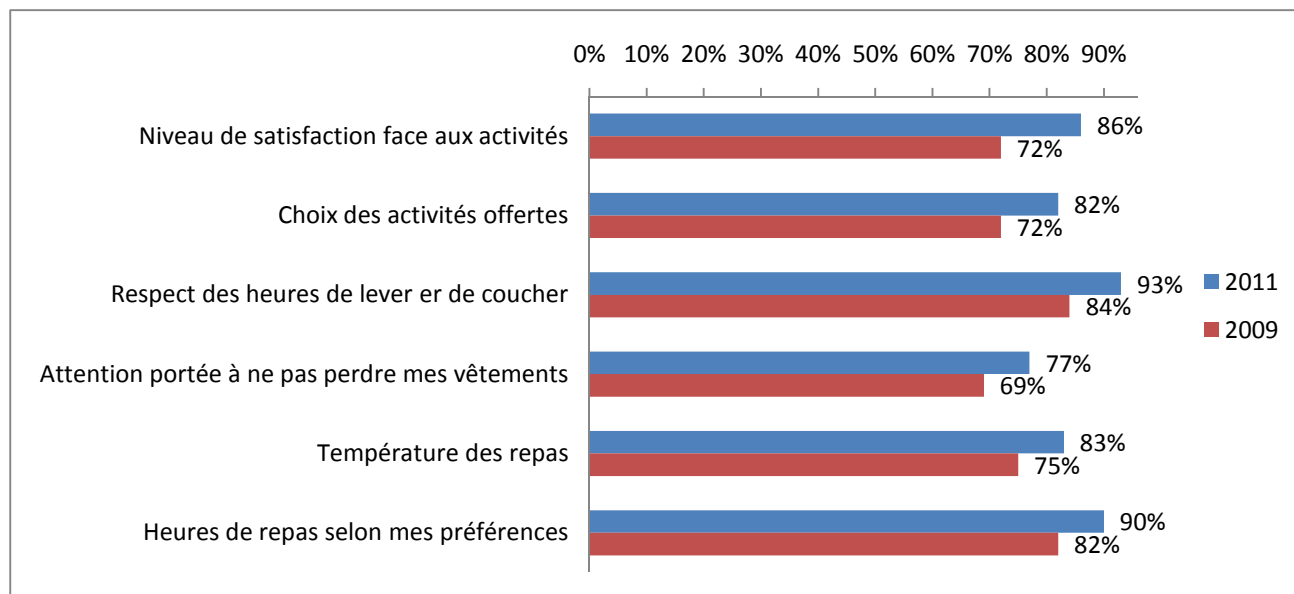


Le Comité des usagers



RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Les éléments qui ont le plus progressé



Deux éléments, ayant obtenu moins de 80% de degré de satisfaction, constituent les pistes d'amélioration de la qualité auxquelles il nous faudra travailler dans la prochaine année. Il s'agit :

- ✓ *du goût des aliments (77%)*
- ✓ *de l'attention portée aux vêtements pour ne pas les perdre (77%).*

Les énoncés ayant reçu un taux de satisfaction de moins de 85% requerront également notre vigilance et celle de l'établissement, notamment en ce qui concerne :

- ✓ *la rapidité à répondre aux cloches d'appel (83%)*
- ✓ *Le choix de menus ou collations (81%)*
- ✓ *La température des repas (83%)*
- ✓ *Le soin apporté aux vêtements (83%)*
- ✓ *le choix des activités (82%)*
- ✓ *Les moyens pris pour publiciser les activités (81%)*
- ✓ *L'information reçue par le Comité des usagers (83%)*

En conclusion, nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont participé à ce sondage et ceux et celles qui ont contribué à sa réalisation. Nous aimerions également féliciter les membres du personnel et l'équipe de direction du Centre pour ces résultats qui illustrent, de façon éloquent, la qualité de leurs interventions, leur dévouement et leur engagement dans l'amélioration continue des services offerts aux résidents.

Louis-Aimé Blouin
Président du Comité des usagers
28-10-2011



Le Comité des usagers

