



Communiqué de presse

Pour diffusion immédiate

Les usagers du CSSS de Trois-Rivières sont satisfaits des services

Trois-Rivières, 25 janvier 2011 – Dans le cadre de la démarche d'agrément du CSSS de Trois-Rivières, 532 usagers ont été sondés, l'automne dernier, sur leur satisfaction à l'égard des services reçus. L'établissement a obtenu une cote de satisfaction générale de 86,48% cette année, comparativement à 80,38 % en 2007. Il obtient également d'excellentes notes au niveau de la relation avec le client, de la prestation professionnelle et de l'organisation des services.

Satisfaction des usagers	Résultats CSSSTR		Autres CSSS comparables	
	2010 %	2007 %	2010 %	2007 %
Relation avec le client (respect, confidentialité, empathie)	89,82	<i>86,49</i>	89,18	<i>89,71</i>
Prestation professionnelle (fiabilité, responsabilisation, apaisement, solidarité)	87,50	<i>84,62</i>	86,50	<i>85,80</i>
Organisation des services (simplicité, continuité, accessibilité, rapidité, confort)	84,90	<i>80,79</i>	83,22	<i>83,27</i>

Jacques Longval, directeur général, se dit très heureux des résultats obtenus : « Notre personnel, nos gestionnaires et nos administrateurs ont de quoi être fiers : nous nous sommes améliorés depuis trois ans et nous dépassons la moyenne des CSSS comparables au Québec. Une telle satisfaction n'est pas le fruit du hasard : elle découle de tout le travail accompli ces dernières années, toujours en plaçant nos usagers au cœur de nos valeurs, de nos orientations, mais surtout de nos actions. »

Le système d'agrément a pour but de certifier publiquement la qualité des services d'un établissement de santé et de services sociaux et de le soutenir dans sa démarche d'amélioration continue de la qualité. Plusieurs méthodes sont utilisées, par exemple des sondages auprès des usagers et des employés, l'évaluation des processus organisationnels et du respect des normes, ainsi qu'une visite par des évaluateurs. La démarche est reprise aux trois ans.

- 30 -

Source : Fanny Houle

819 370-2200, poste 43236

Cellulaire : 819 244-3878

Site web: www.cssstr.qc.ca

Facebook: <http://www.facebook.com/pages/CSSS-de-Trois-Rivieres-CSSSTR/133752759996632>

Twitter: <http://twitter.com/CSSSTR>