



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion immédiate

Un bulletin plus que satisfaisant pour le CSSSB

Beauceville, le 18 juin 2009 – Les résultats de l'enquête de satisfaction menée dans le cadre du processus d'agrément au Centre de santé et de services sociaux de Beauce (CSSSB) démontrent un taux de satisfaction globale élevé tant en regard de l'accessibilité que de la qualité des soins et services, et ce, tant dans les sondages menés auprès des clients hébergés et leurs familles, que des partenaires des ressources d'hébergement non institutionnelles (RNI) ou de la population en général.

Les répondants jugent l'offre de soins et services satisfaisante et expriment une grande confiance envers l'organisation, ses services, ses professionnels et travailleurs. De plus, bien que l'attitude constitue le troisième motif de plaintes soumises au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, les répondants aux questionnaires estiment dans une très large mesure, que les relations avec nos employés sont empreintes de respect, de confiance et d'empathie. Les personnes vivant dans les centres d'hébergement ainsi que leurs familles apprécient aussi la politesse de nos gens.

Par ailleurs, les répondants suggèrent des pistes d'amélioration notamment en regard des délais d'attente pour les services sans rendez-vous ainsi que pour obtenir une rencontre avec un professionnel. De plus, les personnes hébergées, comme leurs proches, disent souhaiter une plus grande responsabilisation, c'est-à-dire que nous les laissons davantage faire les choses par elles-mêmes et que nous les encourageons à prendre une part active dans le choix des interventions ou dans les décisions les concernant. Il va de soi que ces éléments qui suscitent une moindre satisfaction seront pris en compte dans l'élaboration de nos orientations et plans d'action.

Au CSSSB, la démarche d'agrément et le suivi des recommandations qui en découlent méritent une grande attention. Notre organisation est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et les données émanant des sondages ainsi que tout commentaire de la part de nos partenaires et clients, sont accueillis et traités avec diligence.

Enfin, nous remercions chaleureusement toutes les personnes qui ont participé à ce vaste exercice de consultation et leur exprimons toute notre reconnaissance. Cette expérience de collaboration s'inscrit parfaitement dans la réalisation de notre vision, laquelle est traduite dans notre promesse de service : « Avec vous... pour bâtir ensemble une communauté responsable de sa santé ».

-30-