

Suivi des recommandations du comité des usagers CISSS du sud de Lanaudière

Nous sommes particulièrement fiers de vous partager les suivis concernant les recommandations que vous nous aviez formulées en lien avec le sondage de satisfaction de la clientèle de 2016. Voici pour chacune des recommandations effectuées, une appréciation de l'évolution de nos travaux.

1. Service d'entretien ménager

Ce service obtient la cote la plus basse : indice de satisfaction de 78 auprès de 75 usagers. En pourcentage : 63% se sont déclarés très satisfaits; 12% assez satisfaits; 1% peu satisfaits et 24% pas du tout satisfaits. Puisque 25% des utilisateurs ne sont pas du tout ou peu satisfaits de ce service, il faudrait mieux connaître les motifs de leur insatisfaction afin d'apporter des correctifs, (ex. fréquence du service offert? Façon d'effectuer le service? Etc.). *L'organisme qui offre le service devrait pouvoir informer le Service de soutien à domicile des insatisfactions qui leurs sont formulées.*

Afin de répondre à cet élément, des mesures touchant la formulation de plainte, de suivi qualité et de sondage de satisfaction de la clientèle ont été intégrées à l'appel d'offre pour retenir de nouveaux dispensateurs de service en aide à domicile. Particulièrement, il est stipulé que l'organisme retenu doit s'engager à sonder la satisfaction de sa clientèle, produire un rapport et informer le CISSSL des résultats.

2. Insatisfaction formulée

7% des usagers sondés (20/291) disent exprimer des réticences ou des inquiétudes à formuler une insatisfaction (ex. peur de perdre le service, etc.). Une telle situation ne devrait pas exister et le CISSSL devrait informer les usagers de l'importance de formuler une insatisfaction car cela contribue à l'amélioration des services. La plupart des insatisfactions sont exprimées verbalement. *Comment la Direction du Soutien à l'autonomie des personnes âgées - Volet soutien à domicile est-elle informée de ces insatisfactions?*

À titre d'exemple, un petit coupon pré-adressé à l'adresse de la direction (ou à un autre organisme indépendant) pourrait être fourni aux usagers du service des soins à domicile. Il préciserait l'importance de la contribution des usagers et stipulerait qu'aucun recours ne serait envisagé pour réduire l'ensemble des services qu'ils reçoivent.

Lorsque la plainte est formulée de manière verbale, soit directement à l'intervenant ayant généré l'insatisfaction, soit à l'intervenant pivot, il leur est demandé d'en informer rapidement leur supérieur immédiat. Lors de la première visite, un dépliant explicatif est remis et les coordonnées du commissaire aux plaintes y sont incluses. Il explique que toute forme d'abus n'est pas tolérée et peut mener à des mesures administratives envers l'employé fautif. De plus, lors de nos représentations dans la communauté, et depuis les recommandations du comité des usagers, les représentants SAPA se font un devoir de faire comprendre au public que l'expression des insatisfactions est souhaitée par le CISSSSL car cela constitue un mécanisme d'amélioration continue et que le recours à des mesures de représailles n'est pas toléré.

3. Degré de satisfaction concernant le règlement d'une insatisfaction

23% des usagers sondés (15/40) ayant exprimé une insatisfaction ne sont pas du tout (8%) ou sont peu satisfaits (16%) du règlement de l'insatisfaction. *Lorsqu'une mesure de correction d'une insatisfaction est proposée à l'utilisateur, la **Direction du Soutien à l'autonomie des personnes âgées - Volet soutien à domicile** devrait s'enquérir de l'accord de l'utilisateur sur cette mesure correctrice dans les deux ou trois semaines suivant son application.*

Lors du traitement d'une plainte, un suivi est maintenant fait systématiquement à l'utilisateur. En ce sens, une présentation sur la gestion des plaintes a été faite aux gestionnaires du soutien à domicile le 16 janvier dernier.

4. Délai pour un premier service de soins à domicile

21% des usagers sondés (19/93) ne sont pas du tout (10%) ou sont peu satisfaits (11%) du délai avant de recevoir un premier service de soins à domicile. *L'ajout de budget additionnel pour permettre de diminuer ce taux d'insatisfaction serait fortement à considérer.*

*Dans le cadre des investissements du forum SAD, nous avons obtenu les leviers nécessaires afin d'améliorer grandement notre performance en lien avec l'accès à un premier service. En 2016-2017, au moment du sondage, moins de 20% des demandes de services étaient traitées dans un délai de deux semaines. **Actuellement, plus de 80% des demandes sont traitées en moins de deux semaines.***

5. Changements apportés dans les services offerts au cours de la dernière année

20% (58/285) des usagers sondés ont eu de tels changements. La mesure du degré de satisfaction en regard des changements apportés suggère un taux d'insatisfaction d'environ 20% (9% ne sont pas du tout satisfaits et 11% sont peu satisfaits). *La Direction du Soutien à l'autonomie des personnes âgées - Volet soutien à domicile, lorsqu'elle propose des changements à l'offre de services, devrait pouvoir mesurer les effets auprès des usagers dans les deux ou trois semaines suivantes.* Il serait important de tenir compte du point de vue de l'utilisateur lorsqu'on propose ces changements, car 24% (14/58) des usagers sondés disent ne pas avoir été consultés en rapport avec ces changements.

6.

En soutien à domicile, il n'y a pas de droits acquis, les services peuvent être modulés en fonction de variations dans le niveau d'autonomie de l'utilisateur suite à une amélioration ou une détérioration de son autonomie, ou une amélioration ou une détérioration de son environnement. Le niveau de réponse aux besoins peut aussi varier compte tenu de notre obligation de distribuer équitablement nos services selon les ressources disponibles.

À cet effet, nous implantons actuellement un outil de cheminement clinique informatisé qui systématise l'évaluation et la planification des services. Via cet outil, nos usagers et leurs proches seront partie prenante des décisions liées à leur plan d'intervention ainsi qu'aux ajustements subséquents. Même si cela ne garantit en rien leur satisfaction quant à notre offre de service, nous jugeons qu'il s'agit d'une bonne façon de les consulter et de tenir compte de leur point de vue dans notre analyse.