

À tous les médias d'information
Pour diffusion immédiate

Enquête sur la satisfaction des usagers du réseau de la santé et des services sociaux Bilan très positif pour la région de l'Estrie

Sherbrooke, le 11 janvier 2008 – Les résultats de l'Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et de services sociaux du Québec, rendus publics hier par l'Institut de la statistique du Québec, révèlent que, dans notre région, 95 % des personnes ayant consulté un professionnel de la santé ou des services sociaux dans une clinique médicale, un hôpital ou un CLSC se disent très satisfaits (61,4 %) ou assez satisfaits (33,2 %) des services reçus, comparativement à 93 % pour l'ensemble du Québec.

« Il s'agit d'un excellent niveau de satisfaction et nous pouvons nous réjouir que la qualité des services offerts aux usagers soit ainsi mise en lumière », a souligné M^{me} Johanne Turgeon, directrice-générale associée à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie.

L'enquête menée entre novembre 2006 et juin 2007 auprès de 38 389 personnes à travers le Québec, dont 2 475 en Estrie, révèle que les taux de satisfaction des usagers estriens varient légèrement selon le lieu de consultation. On observe ainsi que les usagers ayant consulté en CLSC ou en clinique médicale se disent assez ou très satisfaits à 96 %. En milieu hospitalier, le taux de satisfaction atteint 92 %, ce qui est excellent considérant la nature des services offerts et les besoins plus lourds de la clientèle.

Profil de consultation et opinion générale à l'égard du système de santé

Le profil de consultation nous indique par ailleurs que la clinique médicale est le lieu qui accueille la plus grande proportion d'usagers en Estrie; 82,9 % des usagers ont consulté un professionnel de la santé et des services sociaux à la clinique, 65,7 % à l'hôpital, et 28 % au CLSC.

L'enquête nous renseigne également sur l'opinion générale des usagers à l'égard du système de santé québécois. À ce chapitre, la grande majorité (89,4%) des usagers estriens ont une opinion généralement positive qui se nuance de la façon suivante : 30,7 % des usagers de notre région (25,8 % pour l'ensemble du Québec) ont répondu qu'il « fonctionne relativement bien » et 58,7 % pensent qu'il comporte de « bons aspects mais que des changements sont nécessaires ». Enfin, une faible minorité est plutôt d'avis que le système de santé est à rebâtir (10,7 % en Estrie; 15 % dans l'ensemble du Québec).

Poursuivre l'amélioration des services

L'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie considère ce bilan très positif. M^{me} Turgeon estime que ces résultats sont fort encourageants pour l'ensemble des 12 750 employés, gestionnaires et médecins de notre réseau : « L'enquête traduit bien le dévouement et le professionnalisme du personnel et je tiens à les féliciter pour leur contribution à l'état de santé et de bien-être de la population de l'Estrie ».

L'éclairage apporté par cette vaste enquête contribuera à mieux définir les priorités d'action des établissements de la région et de l'Agence dans le but de poursuivre l'amélioration des services. « L'expérience et le point de vue des usagers nous permet de suivre les progrès accomplis en matière de qualité des services », de conclure M^{me} Turgeon.

- 30 -

Source : Isabelle Proulx
Conseillère en communication
819 829-3400, poste 42536