

Le comité des usagers révèle les résultats d'une étude de satisfaction

Saint-Jérôme, le 1^{er} août 2022 – Le comité des usagers de Saint-Jérôme révèle les résultats d'un sondage tenu au cours de l'hiver dernier auprès de 1047 personnes. Cette démarche importante visait à évaluer le degré de satisfaction des usagers concernant les ressources médicales disponibles sur le territoire de la MRC de La Rivière-du-Nord afin de traiter rapidement un problème de santé.

Dans le but d'assurer toute l'objectivité et la rigueur nécessaires à cette démarche, la firme externe Médaillon Groupe Conseils, spécialisée dans ce genre d'évaluation, a été mandatée pour réaliser ce sondage. Les résultats ont été présentés à la direction du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides qui a la responsabilité des services dispensés à l'Hôpital régional de Saint-Jérôme. En résumé, les résultats du sondage révèlent que :

- Les répondants du sondage avaient consulté à l'urgence de Saint-Jérôme au cours des mois précédents pour différents motifs de santé. Sur les 1047 répondants, 80 % se sont présentés à l'urgence pour un problème urgent ou semi-urgent.
- 65 % des répondants avaient une connaissance des ressources médicales autres que l'urgence avant de se présenter à l'urgence. Toutefois, seulement 51 % des répondants ont consulté une autre ressource médicale avant de se rendre à l'urgence.
- 73 % des répondants sont satisfaits des informations reçues lors du triage à l'urgence de Saint-Jérôme.
- 75 % des répondants sont satisfaits des informations reçues concernant les moyens mis à leur disposition si leur problème de santé se reproduit. Cependant, ils affirment que si la même situation se reproduisait, ils se présenteraient à nouveau à l'urgence.
- 78 % des répondants sont satisfaits des soins reçus à l'urgence de Saint-Jérôme.

La direction du CISSS des Laurentides tient à préciser que plusieurs actions sont déployées afin d'offrir des alternatives autres que l'urgence pour les personnes nécessitant une consultation médicale non urgente. Les personnes qui ne sont pas gravement blessées ou malades doivent opter pour d'autres solutions que de se rendre à l'hôpital telles qu'Info-Santé 811, leur médecin de famille, le guichet d'accès à la première ligne (GAP) ou le réseau de pharmaciens. Toutefois, une personne dans une situation critique et instable ne doit pas hésiter à se rendre à l'urgence où les soins essentiels sont offerts.

Les membres du comité des usagers de Saint-Jérôme remercient les personnes qui ont pris le temps de participer au sondage. Les informations ainsi recueillies se sont avérées fort utiles. Comme le comité est soucieux de suivre l'évolution des améliorations qui seront apportées, il reconduira le sondage en ligne au cours de l'automne prochain. Soyez à l'affût des communications à cet effet et nombreux à y répondre.

Le comité des usagers a pour mission de défendre les droits des usagers et de travailler à l'amélioration de la qualité des services offerts par l'établissement. Le mandat des comités des usagers et des comités de résidents est prévu dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Pour en savoir plus sur le comité des usagers de Saint-Jérôme, consultez le santelaurentides.gouv.qc.ca.

-30-

Source : Comité des usagers de Saint-Jérôme
200, rue Rolland, Saint-Jérôme, J7Z 5S1