

SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

509 clients sondés

(Représentant 4% des clients du CSCHN)

Site de services reçus

68,3% Niagara | 30,3% Hamilton

Genre

66,2% Femmes | 33,0% Hommes

Accès aux services et aux informations



90,2%

ont répondu que les heures d'ouverture conviennent "toujours" ou "souvent" à leurs besoins

90,8%

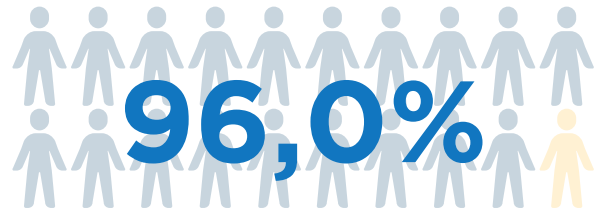
ont répondu que les emplacements et les installations du CSCHN conviennent "toujours" ou "souvent" à leurs besoins



82,9%

ont répondu qu'ils se sentent confiants d'être adéquatement informés des services et des programmes offerts au CSCHN

Expérience globale des clients



ont répondu que leur qualité de vie est "meilleure" ou "stable" en raison des services qu'ils reçoivent au CSCHN



88,7%

ont répondu que le personnel les aide "toujours" ou "souvent" à trouver des programmes et services qui répondent à leurs besoins

Clinique médicale

59,1% des répondants du sondage sont des clients de la clinique médicale

% qui ont répondu "très bon" ou "excellent":

82,9%

quand demandé si l'intervenant connaissait leur histoire médicale



% qui ont répondu "souvent ou "toujours":

85,0%

quand demandé s'ils avaient l'opportunité de poser des questions ouvertement

82,0%

quand demandé si les intervenants les traitaient avec dignité et respect

97,7%

quand demandé s'ils sont inclus autant qu'ils le souhaiteraient dans les décisions

92,6%

ont répondu être satisfaits des soins qu'ils reçoivent au CSCHN

Améliorations possibles



1

Promotion de la prise de rendez-vous en ligne (seulement 36,7% des répondants sont au courant de cette option).

2

Promotion du processus de rétroaction (seulement 48,1% des répondants savent comment porter plainte).

3

Évaluation continue de la satisfaction des clients afin de mieux comprendre leurs expériences et leurs besoins.