

# Your Opinion Counts!



# Votre opinion compte!

The Ottawa Children's Treatment Centre (OCTC) would like to extend thanks to the 235 families who responded to our 2009–2010 client satisfaction survey. Your opinion is very important to us and helps us shape the care provided at OCTC. Some highlights from the 2009–10 survey are outlined below:

## How did we measure up?

### What you liked best

The staff ★★★★★

Convenience of services in schools and home ★★★★★

The comfortable, easy atmosphere at OCTC ★★★★★

Staff feedback and openness to suggestions ★★★★★

### What you would like to see improved

Waiting times decreased for first appointments ★

More service, especially speech and occupational therapy ★

Gaps between OCTC and community services ★

### We're listening ... and we're making progress

We've enhanced the *Getting Started* service to reduce the waiting periods for first appointments.

In 2010 we hired 30 new clinical staff (for example, 7 speech-language pathologists and 8 occupational therapists) to help us see more clients sooner.

## Where do we go from here?

The results from this annual survey help us improve. From your feedback, our quality improvement teams review and improve the way we deliver services.

We will be mailing out the next random survey in February 2011. If you're asked, please participate —and make your voice heard!



## The Staff = A+

"We don't know what we would do without OCTC's staff and support."

"The care and compassion exceeded our expectations."

"The OCTC staff has become like family to us."

"Thank so much to all who have made a difference in our son's life and in ours."

"I don't think our outlook would have been so positive without your staff walking alongside us to provide encouragement and resources as well as knowledge."

Le Centre de traitement pour enfants d'Ottawa (CTEO) tient à remercier les 235 familles qui ont rempli notre sondage sur la satisfaction des clients 2009–2010. Votre opinion nous est très importante car elle nous aide à déterminer la nature des services que nous offrons au CTEO. Nous présentons ici quelques faits saillants du sondage :

## Quelle cote avons-nous obtenue?

Le personnel ★★★★★

Les services offerts tant à l'école qu'à domicile pour vous accommoder ★★★★★

L'ambiance chaleureuse et détendue au CTEO ★★★★★

Les commentaires du personnel et son ouverture aux suggestions ★★★★★

### Les améliorations que vous voudriez voir

Une réduction des temps d'attente avant le premier rendez-vous ★

Plus de service, surtout en orthophonie et en ergothérapie ★

Les lacunes entre le CTEO et les services communautaires ★

### Nous vous écoutons... et nous réalisons des progrès

Nous avons amélioré le service *Allons d'avant* afin de réduire la période d'attente avant les premiers rendez-vous.

En 2010, nous avons embauché 30 nouveaux cliniciens (par exemple, 7 orthophonistes et 8 ergothérapeutes) afin que nous puissions voir plus de clients dans un plus bref délai.

## La prochaine étape?

Les résultats de ce sondage annuel nous aident à améliorer nos services. À partir de vos commentaires et suggestions, nos équipes d'amélioration de la qualité passent en revue la façon dont nous offrons nos services, et apportent les changements qui s'imposent.

Nous mettrons à la poste le prochain sondage au hasard en février 2011. Si vous en recevez un, nous vous encourageons à y participer. Faites entendre votre voix!

## Le personnel = A+

« Nous ne savons pas ce que nous ferions sans le personnel et le soutien du CTEO. »

« Les soins et la compassion ont dépassé nos attentes. »

« Le personnel du CTEO est devenu comme une famille pour nous. »

« Merci beaucoup à vous tous qui avez contribué à la vie de mon fils et à la nôtre. »

« Je ne crois pas que nous aurions pu être si positifs sans votre personnel qui nous accompagnait pour offrir son encouragement et des ressources, ainsi que des connaissances. »

**HELP US WORK TOGETHER TO IMPROVE OUR SERVICES TO YOU.**

**AIDEZ-NOUS À TRAVAILLER ENSEMBLE POUR AMÉLIORER LES SERVICES QUE NOUS VOUS OFFRONS.**