

Un sondage pour évaluer l'expérience des usagers

Joliette, le 28 avril 2022 - À l'instar de toutes les régions administratives du Québec, la Direction du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière déploiera, le 1^{er} mai prochain, un sondage visant à évaluer l'expérience des usagers qui recevront des soins ou des services durant la période du 1^{er} mai au 30 juin 2022. Ce sondage résulte d'une collaboration entre le ministère de la Santé et des Services sociaux, les établissements du réseau, les usagers, les professionnels de la santé et Agrément Canada.

Ce sondage constitue l'une des composantes du programme d'agrément, dont l'objectif est d'obtenir une mesure organisationnelle de référence de l'expérience vécue par les usagers lorsqu'ils reçoivent des soins et des services dans une installation. Cette démarche contribue aussi à standardiser la mesure de l'expérience usager à travers la province et à pouvoir ainsi en produire un portrait provincial. Tous les usagers qui recevront des soins ou des services pendant cette période seront invités à répondre au sondage à l'intérieur d'un cycle à la fin de l'épisode de soins, c'est-à-dire à la fin de la consultation ou lors du congé, par exemple.

Accès au sondage en ligne

Du 1^{er} mai au 30 juin 2022, l'utilisateur sera invité à participer au sondage par le biais d'affiches, de cartes postales ou même d'une invitation à y participer sur le site Internet de l'établissement ou les diverses plateformes des réseaux sociaux. Un code QR et un lien Web, qui lui permettront d'accéder directement au sondage en ligne, seront disponibles dans tous ces moyens de communication. Il s'agit d'un sondage composé d'un questionnaire en ligne comportant 46 questions, incluant des énoncés génériques s'appliquant à l'ensemble des programmes et des services. En cas de difficulté, un proche aidant ou un représentant légal pourra apporter un soutien à l'utilisateur pour remplir le sondage. Les réponses sont anonymes et demeureront confidentielles. Le sondage pourra être rempli via le lien suivant : bit.ly/sondagelanaudiere.

Une fois la période de sondage terminée, les résultats globaux seront disponibles dans des rapports d'établissement et dans un rapport provincial.

- 30 -

Source : Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière

Renseignements : Pascale Lamy
Directrice des affaires institutionnelles et des relations publiques
Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
pascale.lamy@ssss.gouv.qc.ca