

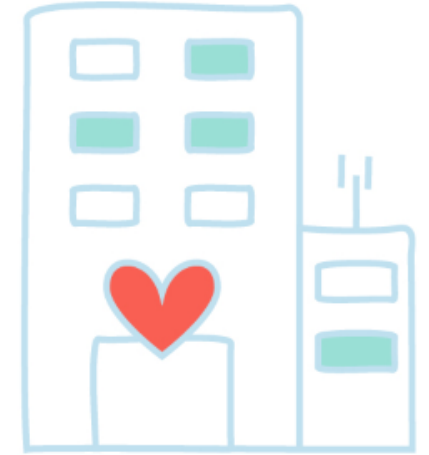
10 juin 2025



Présentation Sondage expérience usager Comité de pilotage Séquence 3 - Cycle 2

Présenté par la Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et de l'évaluation (DQEPE)

Pourquoi cette présentation?



Deux critères liés à l'**expérience usager**, présents dans les manuels Santé physique et services généraux, s'appliquent à l'ensemble des chapitres Soins et services (2 à 8).

Objectif :

- Explorer les **moyens à mettre en place** et les **preuves à déposer** pour démontrer que l'**expérience des usagers** est **prise en compte** dans l'**amélioration continue** de nos services.

À noter :

- **Différents mécanismes peuvent être utilisés** pour recueillir la rétroaction des usagers, tels que des **sondages ciblés**, des **questionnaires adaptés à une clientèle ou à un service**, etc.
 - Lorsqu'ils sont bien documentés, ces outils peuvent être **utilisés comme preuves** dans le cadre de l'Agrément.
- Toutefois, la présentation d'aujourd'hui se concentre sur le **sondage Mesure de l'expérience patient** via la plateforme de Lime Santé, découlant d'un projet ministériel à portée provinciale et en déploiement au CISSSMO depuis décembre 2023.

Critère à priorité normal (CPN)

Avec dépôt de preuve attendu

Santé physique : critère X.1.34 (x correspond au no. de chapitre)
Services généraux : critères 2.1.26, 3.1.27, 5.1.34, 6.1.34, 7.1.34, 8.1.27

Libellé du critère:

- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant à recueillir la rétroaction de l'usager sur son expérience des soins et services.

Document de preuve demandé par AC:

- **Procédure sur l'évaluation de l'expérience des usagers**
 - Livrables disponibles : si déploiement sondage Mesure de l'expérience patient
 - Présentation PPT sur la Mesure de l'expérience patient (étapes préparatoires au déploiement) fournie par DQEPE
 - Affiche en couleur 8 x 11 pour le code QR (version numérique) fournie par DQEPE
 - Outil One pager expérience-patient (consignes et promotion du sondage) fourni par DQEPE

Critère lié à une POR

Avec dépôt de preuve attendu

Santé physique : critère **X.1.50.5** (x correspond au no. de chapitre)

Services généraux : critères **2.1.28.5, 3.1.29.5, 5.1.47.5, 6.1.48.5, 7.1.45.5, 8.1.29.5**

Libellé du critère :

Test de conformité #5 de la POR transfert d'information aux points de transition

- L'efficacité de la communication est **évaluée** et des **améliorations** sont **apportées** en fonction de la rétroaction reçue. Les mécanismes d'évaluation peuvent comprendre les actions suivantes:
 - utiliser un outil de vérification pour évaluer l'observance des processus normalisés et la qualité du transfert de l'information;
 - **demander aux usagers, aux personnes proches aidantes s'ils ont reçu l'information dont ils avaient besoin;**
 - évaluer les incidents liés à la sécurité qui se rattachent au transfert de l'information, à partir par exemple du mécanisme de gestion des incidents liés à la sécurité des usagers.

À noter

- Ce critère de POR couvre la communication avec les usagers/proches et la communication entre intervenants.
- La présentation d'aujourd'hui porte sur la communication **avec les usagers et leurs proches aidants**.
 - Une autre présentation, dédiée à la POR complète, abordera la communication entre intervenants.

Documents de preuve demandé par AC:

- Résultats d'évaluation, constats, mesures d'amélioration
 - Extraction de données en Pdf ou Excel dans Lime Santé (par supers utilisateurs avec soutien DQEPE)
 - Analyse textuelle produite par Lime Santé (extraction par supers utilisateurs avec soutien DQEPE)
 - Documents démontrant les constats effectués ainsi que les améliorations mises en œuvre en réponse à ces constats

Sondage sur la Mesure de l'expérience patient

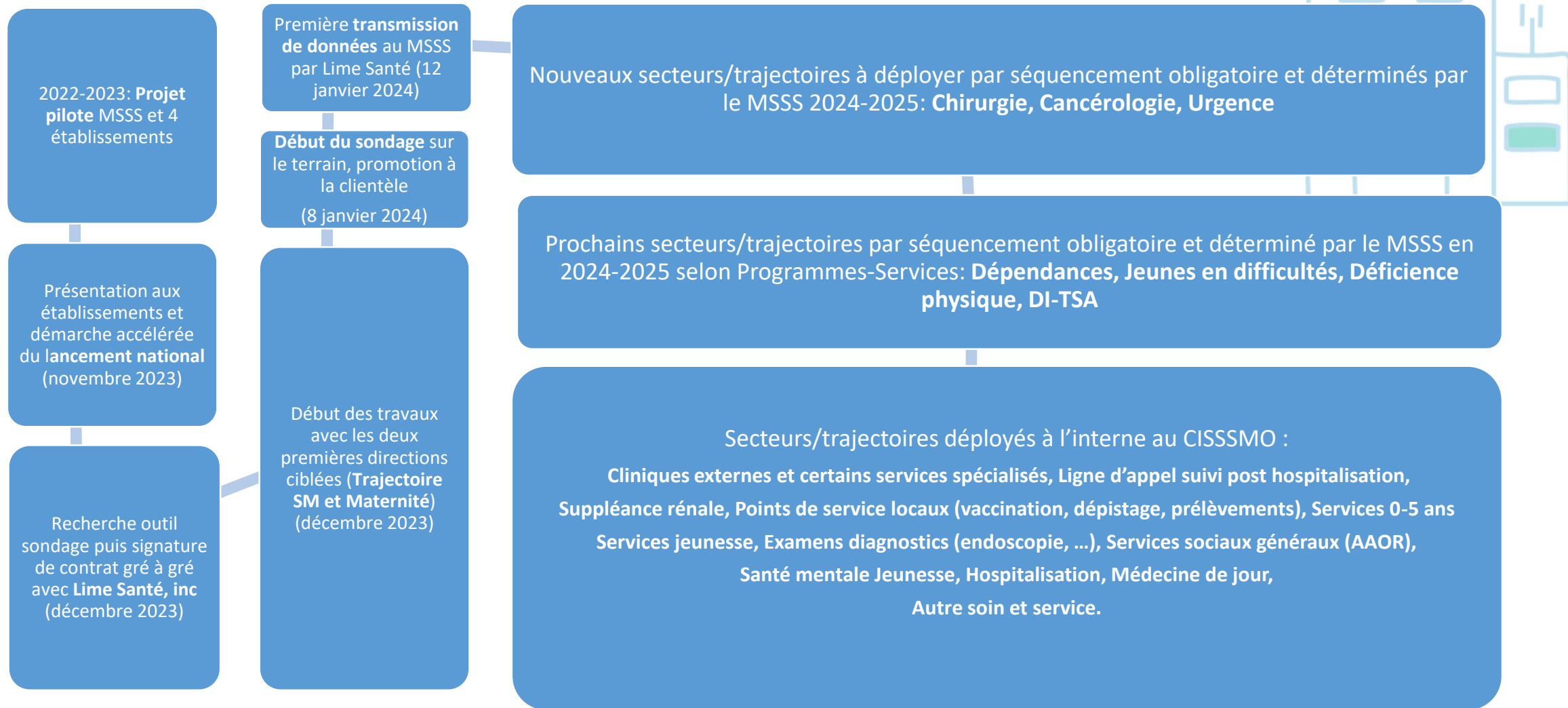
Objectif du Ministre Dubé (2021-2022)

Que chaque usager, après chaque service reçu, reçoive une communication l'invitant à répondre à un sondage afin d'avoir un **portrait national** et en continu de la satisfaction et de l'expérience des usagers.

11 questions identiques pour tous les établissements publics de la province.

- Ligne du temps
- Particularités au sondage
- Extraction des données
- Prochaines étapes pour implanter le sondage

Ligne du temps



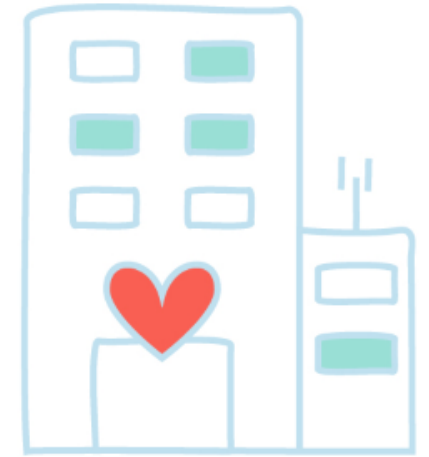
Particularités au sondage

2 questions sur une échelle de 0 à 10:

- 1) Évaluation de l'expérience globale
- 2) Évaluation de la perception de la qualité du soin et du service

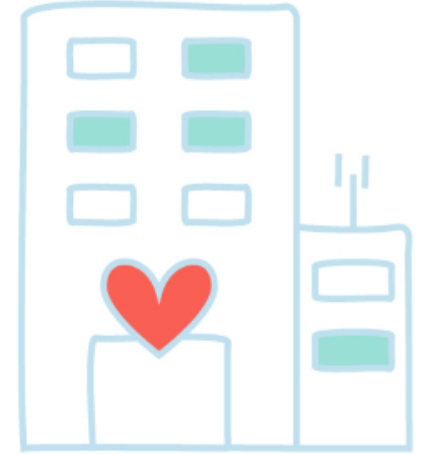
9 questions spécifiques selon une échelle de degré d'accord :

- 1) Les informations reçues étaient faciles à comprendre;
- 2) Vous avez reçu les informations nécessaires pour guider votre prise de décision;
- 3) Vous avez participé autant que vous l'auriez souhaité dans la prise de décision concernant vos soins et services;
- 4) Votre souhait d'inclure ou d'exclure la famille ou les proches dans la discussion et la planification de vos soins et services a été respecté;
- 5) Vos valeurs et vos préoccupations ont été considérées;
- 6) Vous croyez qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins et services entre les différents membres du personnel;
- 7) De façon générale, les délais d'attente étaient acceptables;
- 8) Vous avez été traité avec respect;
- 9) Vous avez eu suffisamment de temps pour poser vos questions



Particularités au sondage et extraction des données

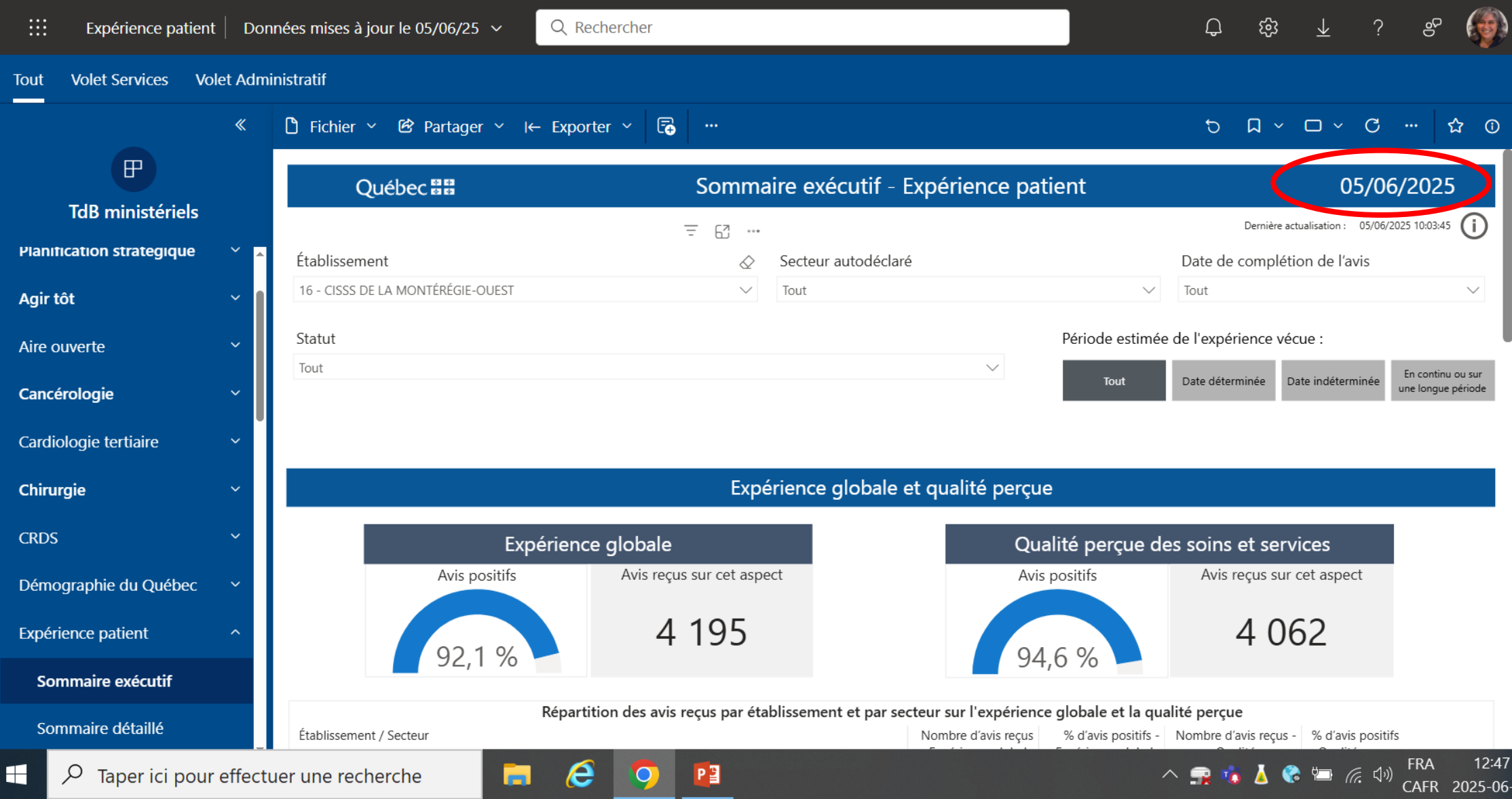
- Possibilité d'ajouter des questions, initiative locale dans les établissements
- Participation volontaire et anonyme de la part du répondant
- Disponible en anglais et en français
- Possibilité d'émettre des suggestions d'amélioration et commentaires en texte libre par les répondants



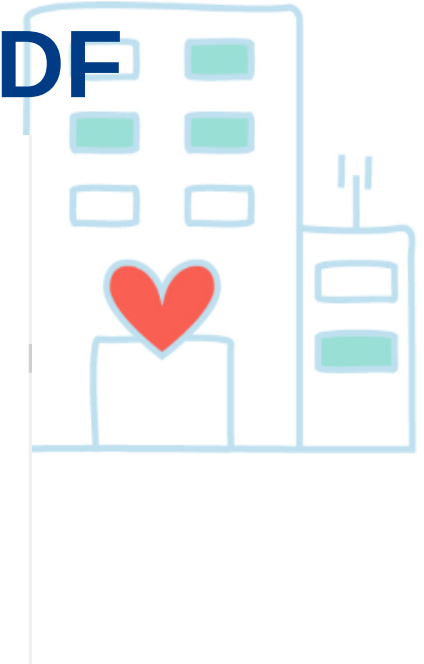
Données

- Transmission automatisée des données : chaque jour au MSSS par Lime santé
- Mise à jour du tableau de bord (Power Bi) par le MSSS une fois par semaine
- Accès et formation de supers utilisateurs (interne au CISSSMO)
- Extraction des données en Pdf et en Excel
- Analyse textuelle par le biais de l'intelligence artificielle (par sentiments et thèmes)

Tableau de bord Power BI du MSSS

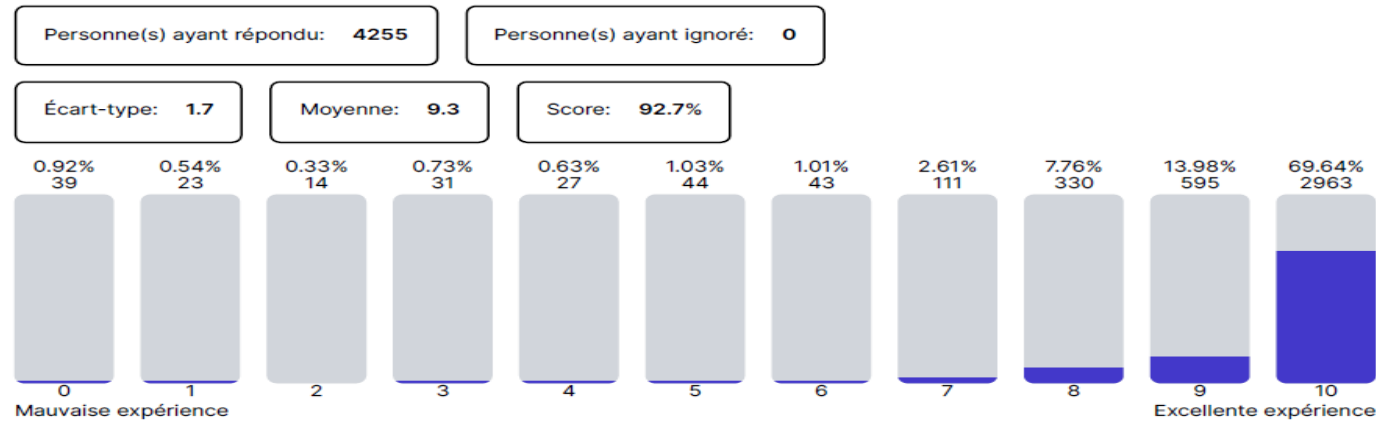


Extraction des données dans Lime : en PDF



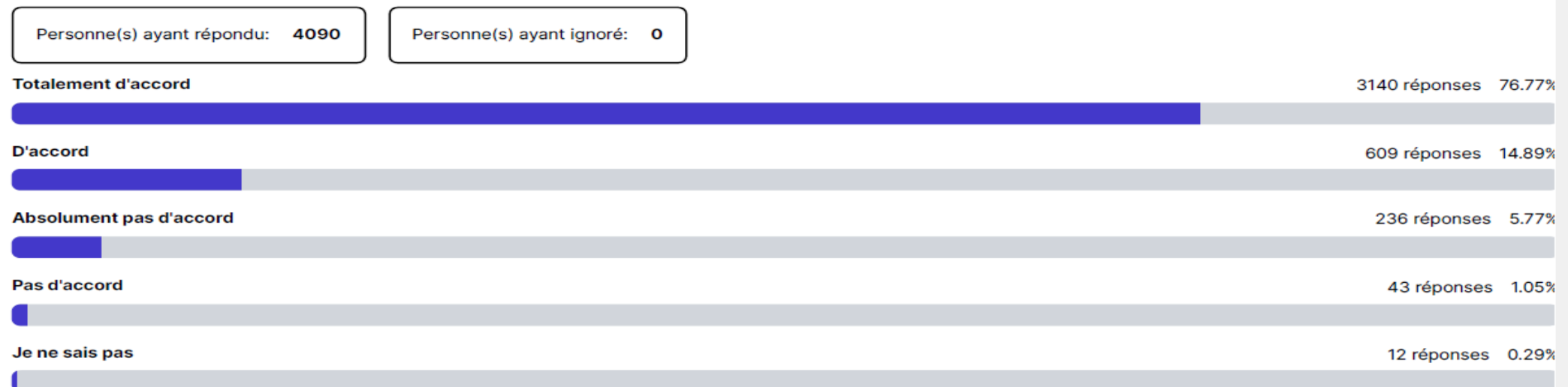
4. Expérience globale

4.1. De façon générale, comment évaluez-vous votre expérience?



5. Évaluation spécifique

5.1. Les informations reçues étaient faciles à comprendre.



Analyse textuelle : produite par IA dans Lime

← Retour

Sondage sur l'expérience patient MSSS

Sondage sur l'expérience et la satisfaction envers les soins et services reçus

Tableau de bord

Résultats

Distribution

Envois

Aperçu

Accès

Modifier

Dernière modification le mardi 13 ma

Exporte

Réponses

Analyse textuelle

Analyse textuelle

Analysez les commentaires et les réponses texte de vos répondants sous forme d'extraits automatiquement classifiés par thèmes et sentiments. [En savoir plus](#)

Thèmes

21

Commentaires

6616

Extraits

10364

Thèmes	Nombre d'extraits	Types	Sentiment moyen
Droits	11	Suggestion Problème potentiel	Négatif
Intimité	24	Éloges Suggestion (8) Problème potentiel (2)	Négatif
Confidentialité	21	Suggestion (7) Problème potentiel	Négatif
Gestion de la douleur	71	Éloges (25) Suggestion (4) Problème potentiel (6)	Mixte
Autonomie	22	Éloges (3) Suggestion (4)	Mixte
Continuité et transition	78	Éloges (19) Suggestion (16) Problème potentiel (6)	Mixte
Préférences	51	Éloges (12) Suggestion (21)	Positif
Confort de l'environnement de soins	357	Éloges (98) Suggestion (102) Problème potentiel (5)	Positif
Famille et proches	27	Éloges (7) Suggestion (7)	Positif

Prochaines étapes pour implanter le Sondage



- Contacter la DQEPE pour l'accompagnement dans la démarche;
- Prendre connaissance des documents existants fournis par DQEPE;
- Établir une date (réelle ou estimée) et informer DQEPE;
- Impliquer vos personnes clés dans les équipes qui participeront à la promotion du sondage à la clientèle;
- Préparer les outils promotionnels pour rejoindre la clientèle;
- Identifier des supers utilisateurs dans vos équipes;
- Déterminer la fréquence d'extraction des données dans Lime Santé;
- Suivre vos résultats;
- Mettre en place vos stratégies d'amélioration continue (de pratiques, des soins et des services) découlant de la **Mesure** de l'expérience patient;
- Conserver vos preuves de réalisation/de changements apportés dans l'amélioration continue de vos services.



Questions – Commentaires

lyne.garand.csssjr16@ssss.gouv.qc.ca