



AGIR POUR ET AVEC L'USAGER, SES PROCHES, LA POPULATION : TROUSSE SONDAGE

Cette trousse est destinée aux personnes qui désirent inclure la perspective d'usagers, de proches, de citoyens dans l'organisation des soins et services. Le processus proposé se veut interactif et les outils associés sont à **choisir** et à **adapter** selon les besoins de la situation.

Service expérience usager

Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat (DQEPP)

CIUSSS de l'Estrie - CHUS

2^e édition, mai 2023

Équipe de conception

Guillaume Leblanc, agent de planification, de programmation et de recherche (APPR), service expérience usager, Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat (DQEPP)

Jean-Guillaume Marquis, chef de service expérience usager, DQEPP

Cynthia Raymackers, APPR, service expérience usager, DQEPP

Marie-Claude Poulin, conseillère expérience usager, DQEPP

Collaboration aux travaux

M. Michel Beauchamp, usager collaborateur

M. Denis Marceau, président comité des usagers du CHUS

Mme. Catherine Beauchamp, membre du comité des usagers du CHUS

M. Jaime Borja, membre du comité des usagers du CHUS

Mme. Nicole Chiasson, présidente comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS

Mme. Ginette Ladouceur, usagère collaboratrice

Marie-Ève Langlais, adjointe au directeur, Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

Carine Fortin, directrice adjointe, direction des services généraux

Lucie Guérin, spécialiste en procédés administratifs, performance organisationnelle, DQEPP

Catherine Neault, conseillère-cadre à la qualité, à la démarche d'agrément et à l'expérience usager, Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

Les trousse de participation des usagers dans l'organisation des services ont été développées par le service expérience usager du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke à des fins de diffusion et d'utilisation à l'interne, dans les différents CISSS et CIUSSS et organismes partenaires. **La reproduction et l'utilisation, en tout ou en partie, des documents liés à ce programme sont autorisées, pourvu que la source soit mentionnée. Toute reproduction et utilisation à des fins lucratives est interdite.**

Service expérience usager : 819-780-2220, poste 42270, site internet santeestrie.qc.ca

Pour citer ce document

Leblanc, G., Marquis, J.G., Raymackers, C., & Poulin, M.C. (2023). *Trousse participation d'usagers : sondages, Agir pour et avec l'usager, ses proches, la population*, (2^e édition). Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, Sherbrooke, 22 p.

1^{re} édition 2019. 2^e édition 2023.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

ISBN 978-2-550-94670-0 (2^e édition, PDF)

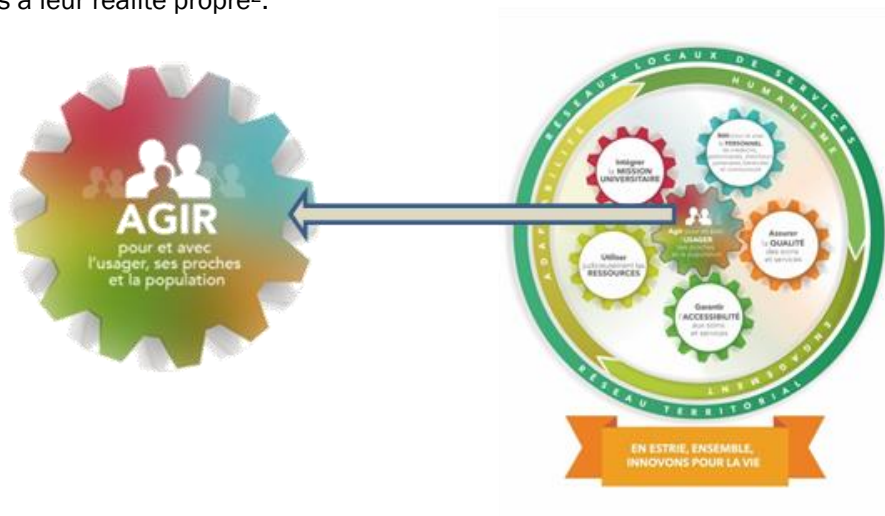
TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
1. PREMIÈRE ÉTAPE – PLANIFICATION	6
2. DEUXIÈME ÉTAPE – PRÉPARATION.....	8
2.1 ORGANISATION GÉNÉRALE DU SONDAGE	9
2.2 PRÉPARATION DE LA COLLECTE	11
2.3 ÉLABORATION DU QUESTIONNAIRE	12
2.4 EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE	13
3. TROISIÈME ÉTAPE - RÉALISATION.....	15
3.1 SUIVI DE LA COLLECTE	16
3.2 FICHE D'ANALYSE	17
4. QUATRIÈME ÉTAPE : PÉRENNISATION	18
4.1 DIFFUSION (RÉSULTATS + ACTIONS).....	19
4.2 ACTIONS D'AMÉLIORATION, SUIVIS ET PILOTAGE	22

INTRODUCTION

AGIR POUR ET AVEC L'USAGER, SES PROCHES ET LA POPULATION DANS L'ORGANISATION DES SOINS ET DES SERVICES

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS s'est doté d'une vision du «Vrai Nord». C'est la référence pour **aligner les décisions et les actions** de l'ensemble de l'organisation. Son axe central « Agir pour et avec l'utilisateur¹, ses proches et la population » est au cœur du modèle. Agir pour, c'est **mettre à profit nos savoir-être, nos compétences et nos ressources** pour trouver des réponses aux besoins des usagers. Agir avec, c'est **solliciter la participation** des usagers, ses proches et la population selon leurs intérêts et leurs capacités, pour coconstruire avec eux des réponses à leurs besoins, adaptées à leur réalité propre².



POURQUOI IMPLIQUER DES USAGERS DANS NOS DÉMARCHES DE RENFORCEMENT ET D'AMÉLIORATION CONTINUE?

La littérature et l'expérience mettent en évidence les liens entre la prise en compte de l'expérience usager et l'amélioration des résultats cliniques. Améliorer l'expérience vécue par l'utilisateur de même que leur implication à titre de partenaires dans la **prestation** et l'**organisation** des soins et services sont des déterminants importants dans l'atteinte de meilleurs résultats de santé et de bien-être. Les informations recueillies auprès des usagers dans l'organisation des soins et services permettent de :

- Mieux comprendre les besoins de santé et de bien-être la population utilisatrice des services et adapter l'offre de services en conséquence;

¹ Afin d'alléger le texte dans ce document, « usager » inclue également : proche, résident, bénéficiaire, patient, jeune, client, citoyen etc.

² Raymackers, C., Kouevi, A., Marquis, JG. L'expérience patient : nouvelle clé de transformation des établissements? *Gestions hospitalières*, 2019, 582.

- Identifier les opportunités d'amélioration et favoriser une utilisation plus judicieuse des ressources;
- Améliorer la qualité des soins et services, incluant la sécurité, l'accessibilité, la continuité et l'efficacité;
- Augmenter la satisfaction de l'expérience des usagers, des résidents et de leurs proches;
- Favoriser le renforcement du pouvoir d'agir de l'utilisateur dans la prestation des services, incluant la conformité et l'autogestion.

De nombreux auteurs s'entendent également à considérer l'expérience usager comme une information stratégique à croiser avec les données cliniques et économiques. L'utilisateur est la seule personne qui vit l'ensemble des étapes du parcours de services. C'est lui aussi qui vit avec sa santé, son bien-être, ses projets de vie, entouré de ses proches.

Vous désirez inclure la perspective d'utilisateurs dans l'organisation de vos services? Cette trousse contient des **outils pratiques organisés autour d'une démarche simple en 4 étapes** qui ont chacune leur importance pour mettre en place les **conditions de succès associées pour une participation à valeur ajoutée**. Les outils et méthodes proposées dans ce document sont basés sur la littérature et l'expérience, bâtis par et pour des utilisateurs et personnes qui considèrent leur expérience. S'il est globalement recommandé de suivre le processus en son entièreté de la planification à la pérennisation, le choix et l'adaptation des stratégies se font selon le contexte et les besoins.

PROCESSUS DE PARTICIPATION DANS L'ORGANISATION DES SOINS ET SERVICES

COMMENT BIEN ORIENTER LA DÉMARCHE ?

- Évaluer la valeur ajoutée et faire participer des usagers
- Consulter les informations existantes
- Choisir les méthodes de participation

COMMENT ASSURER LA CONTINUITÉ ?

- Diffuser les résultats
- Reconnaître la participation de tous
- Évaluer l'expérience



COMMENT ORGANISER LES ÉTAPES? (selon la méthode choisie)

- Identifier les usagers
- Organiser le contenu et les opérations
- Préparer les usagers, les questionnaires et les équipes

COMMENT ACTUALISER LA DÉMARCHE ?

- Mettre en œuvre
- S'ajuster en cours de route (au besoin)
- Analyser et utiliser la perspective des utilisateurs dans les réflexions et prises de décisions

1. PREMIÈRE ÉTAPE – PLANIFICATION



Comment bien orienter la démarche :



- Évaluer la valeur ajoutée
- Consulter les informations existantes
- Choisir les méthodes de participation

QUESTIONS À VOUS POSER AVANT DE DÉBUTER	OUI	NON
1. Les usagers vivent-ils <i>les effets ou retombées</i> de votre démarche?		
2. Est-ce que la perspective de l'utilisateur peut aider :		
a. ... à mieux comprendre la <i>situation actuelle</i> ? <u>OU</u>		
b. ... à définir <i>la situation désirée</i> ? <u>OU</u>		
c. ... à <i>élaborer des pistes de solution</i> ? <u>OU</u>		
d. ... à rassembler des <i>points de vue différents</i> ?		
3. Votre démarche peut-elle <i>être influencée</i> par la perspective des usagers et PPA {flexibilité dans les actions possibles}?		
4. Avez-vous consulté <i>les informations existantes</i> de la perspective de l'utilisateur pouvant vous aider dans votre démarche {plainte, sondage, comité d'usagers/résidents, rapport de démarche précédentes, etc.}?		
5. Avez-vous <i>identifié un responsable</i> pour soutenir la participation des usagers et PPA {ex. recruter, préparer, soutenir, etc.}?		
6. Avez-vous arrimé votre <i>méthode de participation</i> à vos <i>délais</i> ? {voir tableau page suivante → 2. Quelles avantages recherchez-vous / Rapidité}		

Chaque méthode comporte ses avantages et ses inconvénients. Afin de répondre à vos objectifs et selon vos contraintes, une combinaison de plusieurs méthodes peut être bénéfique.

	 DONNÉES EXISTANTES	 PLAINTES	 COMITÉS DES USAGERS ET RÉSIDENTS	 SONDAGE	 GEMBA	 ENTREVUE	 GROUPE DE DISCUSSION	 MEMBRE DE COMITÉ
1 QUELS SONT VOS OBJECTIFS DE LA PARTICIPATION DES USAGERS ET PPA?								
Obtenir un portrait global	X	X	X	X				
Décrire une situation spécifique	X	X	X	X	X	X	X	X
Comprendre une situation <i>{explorer}</i>			X	X	X	X	X	X
Rechercher des solutions <i>{innover}</i>			X		X	X	X	X
Partager les décisions avec l'utilisateur								X
2 QUELS AVANTAGES RECHERCHEZ-VOUS?								
Rapide <i>{moins d'un mois}</i>	X	X	X		X			
Représentativité	X	X	X	X				
Échange bidirectionnel <i>{interaction}</i>			X		X	X	X	X
Logistique simple	X	X	X		X	X		

Vous pouvez maintenant **compléter la trousse** de la méthode retenue :
Intranet • Boîtes à outils • Agir pour et avec l'utilisateur, les proches et la population



BRAVO ! Pour vos efforts visant à **Agir pour et avec les usagers, leurs proches et la population !**

2. DEUXIÈME ÉTAPE – PRÉPARATION



Vous avez réalisé l'étape 1 de planification de votre démarche et êtes rendu à l'étape de préparation. Vous avez choisi de faire participer des usagers ou des proches en utilisant la méthode contribution à un comité pour vous aider à réaliser vos objectifs.

La méthode contribution à un comité permet de :

- Décrire une situation spécifique ;
- Comprendre cette situation et la faire évoluer collectivement ;
- Partager les décisions avec l'utilisateur



OUTILS DISPONIBLES

- 2.1 ORGANISATION GÉNÉRALE DU SONDAGE
- 2.2 PRÉPARATION DE LA COLLECTE
- 2.3 ÉLABORATION DU QUESTIONNAIRE
- 2.4 EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE

2.1 ORGANISATION GÉNÉRALE DU SONDAGE

Mise à jour :



DATES :

--	--	--	--	--	--	--

PLANIFICATION DU SONDAGE

RÉFLEXION PRÉALABLE	
À quel(s) besoin(s) veut-on répondre?	<input type="checkbox"/> Planification annuelle <input type="checkbox"/> Agrément <input type="checkbox"/> Amélioration continue <input type="checkbox"/> Autre(s) (spécifiez) : _____
Des données sont-elles déjà disponibles?	<input type="checkbox"/> Évaluations précédentes <input type="checkbox"/> Plaintes <input type="checkbox"/> Comité des usagers <input type="checkbox"/> Entrevues individuelles, focus groups, etc. <input type="checkbox"/> Littérature (données probantes) <input type="checkbox"/> Autre : _____
Des outils d'évaluation similaires existent-ils déjà?	<input type="checkbox"/> Évaluations précédentes (CIUSSS de l'Estrie-CHUS / Anciens établissements) <input type="checkbox"/> Évaluations externes (communautés de pratique, autres CISSS/CIUSSS, etc.) <input type="checkbox"/> Littérature (questionnaires validés) <input type="checkbox"/> Autres : _____ <input type="checkbox"/> Non / La démarche concerne des éléments très spécifiques

Personnes à impliquer dans la préparation	<input type="checkbox"/> Gestion : ○ ○ <input type="checkbox"/> DQEPP : ○ ○ <input type="checkbox"/> Comité des usagers / Comité des résidents : ○ ○ <input type="checkbox"/> Autres (CPQS, autres directions, etc.) ○ ○
--	---

	Communication de la démarche		Utilisation des résultats	
	Quand	Comment	Quand	Comment
<input type="checkbox"/> Gestionnaires:				
<input type="checkbox"/> Équipes :				
<input type="checkbox"/> Usagers :				
<input type="checkbox"/> Autre (ex: médecins, dir. de soutien)				

2.2 PRÉPARTION DE LA COLLECTE

Tableau d'échantillonnage								
Population		Échantillon	Distribution*		Récupération**		Compilation***	
Installation	Volume annuel		Dates	Mode	Dates	Qui	Dates	Qui

* Exemples de modes de distribution d'un questionnaire : Remise d'un questionnaire papier à l'accueil / au congé, appels téléphoniques, sondages Web (Simple Sondage), envoi postal, etc

**Exemples de modes de récupération d'un questionnaire : dépôt dans une boîte fermée à clé, remise à une agente administrative dans une enveloppe scellée, retour postal, etc.

***Il est possible d'utiliser la plate-forme Simple Sondage pour compiler les données et générer automatiquement un rapport. Pour plus de détails, vous référer au guide de l'utilisateur sur l'Intranet / Boîte à outils / Outils administratifs.

2.3 ÉLABORATION DU QUESTIONNAIRE

ÉLABORATION DES QUESTIONS
Limiter le nombre de questions en abordant uniquement les sujets sur lesquels vous pourrez agir par la suite.
Formuler des questions courtes et simples pour en faciliter la compréhension pour les participants.
Poser une seule question par énoncé. Par exemple, éviter les formulations telle que : « Êtes-vous satisfait(e) de l' <u>accueil</u> et de la <u>salle d'attente</u> ? »
Choisir une échelle de mesure adéquate et qui répond à vos besoins. Exemple : Oui/Non, Jamais-Parfois-Souvent-Toujours, 0-10, etc.)
Prévoir un pré-test du questionnaire auprès d'un nombre restreint d'utilisateurs.
Pour une version électronique, veuillez utiliser la plate-forme Simple Sondage. (Note : Un guide d'utilisation de Simple Sondage est disponible sur l'Intranet dans la section « Boîte à outils_outils administratifs »
Voir exemplaire de questionnaire à la page suivante.
Il est possible de bénéficier d'un accompagnement du service expérience usager (ex : bonifier un premier jet ou valider une version pré-finale).

Dimensions-thèmes	Énoncés
1.	-
	-
2.	-
	-
3.	-
	-
4.	-
	-

2.4 EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE

Questionnaire sur les soins et services reçus Unités d'hospitalisation

Votre opinion étant importante pour améliorer la qualité des soins et des services, la Direction des soins infirmiers de notre établissement vous invite à remplir ce questionnaire. Votre participation est volontaire et les informations recueillies seront traitées de manière anonyme.

Une fois le questionnaire rempli, veuillez l'insérer dans l'enveloppe avant de retourner le tout à la personne qui vous a distribué le document.

Ce questionnaire concerne uniquement les soins et services reçus dans votre unité d'hospitalisation actuelle

Merci de votre précieuse collaboration.

1. Au cours des soins et des services reçus, qu'avez-vous le plus apprécié? Expliquez :

2. Au cours des soins et des services reçus, qu'avez-vous le moins apprécié? Expliquez :

3. Êtes-vous satisfait des soins et des services reçus? (Encerclez un chiffre entre 1 et 10)



Pas du tout
satisfait







Moyennement
satisfait



Totalement
satisfait

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Est-ce que...	Pas du tout	Peu	Assez	Tout à fait	Ne s'applique pas
4. ...le personnel vous a traité avec respect? (ex. : infirmières, préposés, réceptionniste, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ...le personnel vous a écouté attentivement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Est-ce que...	 Pas du tout	 Peu	 Assez	 Tout à fait	Ne s'applique pas
6. ...le personnel vous a parlé d'une manière facile à comprendre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ... le personnel semblait connaître les renseignements de votre dossier? (ex. : médicaments, antécédents)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ...vos préférences ont été considérées? (ex. : valeurs, croyances, goûts, désirs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ...vous avez participé aux décisions vous concernant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ...l'on a encouragé autant que vous le souhaitiez la participation de vos proches?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ...l'on vous a donné des informations sur les organismes communautaires pouvant vous aider?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ...les lieux étaient propres?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ...vous vous sentiez en sécurité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Votre profil						
14. Quel est votre groupe d'âge?	- 18 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-74 ans	75 ans +	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Quel est votre sexe?	Féminin	Masculin				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
16. Quelle(s) langue(s) parlez-vous à la maison?	Français	Anglais	Autre			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
17. Par qui ce questionnaire a-t-il été rempli?	Usager	Proche	Bénévole	Autre		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

18. **Lieux du service reçu. Ex :**

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 4 ^e C Hôtel Dieu Sherbrooke | <input type="checkbox"/> 5 ^e A Hôtel Dieu Sherbrooke | <input type="checkbox"/> 5 ^e C Hôtel Dieu Sherbrooke |
| <input type="checkbox"/> 4 ^e B Hôpital Fleurimont | <input type="checkbox"/> 6 ^e B Hôpital Fleurimont | <input type="checkbox"/> 6 ^e C Hôpital Fleurimont |
| <input type="checkbox"/> Hôpital de Granby | <input type="checkbox"/> Hôpital de Magog | <input type="checkbox"/> RLS d'Asbestos |
| <input type="checkbox"/> Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins | | |

Merci d'avoir rempli ce questionnaire!

- La Direction des soins infirmiers du CIUSSS de l'Estrie - C

3. TROISIÈME ÉTAPE - RÉALISATION



Vous avez réalisé l'étape de préparation (étape 2) de votre démarche et êtes rendu à l'étape de réalisation.

Vous trouverez ci-après des outils qui vous sont proposés à titre indicatif et qui devront être adaptés à votre contexte et vos besoins.



OUTILS DISPONIBLES

- 3.1 SUIVI DE LA COLLECTE
- 3.2 FICHE D'ANALYSE

3.2 FICHE D'ANALYSE

ANALYSE ET UTILISATION DES RÉSULTATS

Actions	Notes
<p>Si la plate-forme Simple Sondage a été utilisée pour la compilation des questionnaires, générer le rapport automatisé. Au besoin, référez-vous au guide d'utilisateur (Intranet : Boîte à outil_outils administratifs)</p>	
<p>Identifier 2-3 forces / bons coups :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Résultats quantitatifs particulièrement élevés (90%+) <input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none"> - Commentaires qualitatifs positif qui se répètent - Liens entre les éléments qualitatifs positifs et les résultats quantitatifs élevés 	<p>-</p> <p>-</p>
<p>Identifier les zones d'amélioration</p> <ul style="list-style-type: none"> - Résultats quantitatifs particulièrement faibles (-80%) <input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none"> - Commentaires qualitatifs qui se répètent - Liens entre les résultats qualitatifs, quantitatifs et les sources d'informations complémentaires (plaintes, commentaires du comité des usagers) 	<p>-</p> <p>-</p>
<input type="checkbox"/> Identifier les liens à faire entre les résultats , les projets en cours et les priorités organisationnelles	<p>-</p> <p>-</p>
<input type="checkbox"/> Identifier les actions correctives rapides à mettre en place : 0-3 mois <i>(Note : Il est possible d'identifier ces actions en collaboration avec les équipes, les partenaires, les usagers, etc.)</i>	<p>-</p> <p>-</p>
<input type="checkbox"/> Identifier les démarches à inclure dans les cycles d'amélioration (+ de 3 mois) <i>(Note : Il est possible d'identifier ces actions en collaboration avec les équipes, les partenaires, les usagers, etc.)</i>	<p>-</p> <p>-</p>
<input type="checkbox"/> Identifier les autres actions à mettre en place <ul style="list-style-type: none"> - Informations à donner aux instances appropriées, arrimage avec les projets organisationnels, etc. 	<p>-</p> <p>-</p>

4. QUATRIÈME ÉTAPE : PÉRENNISATION

Vous avez réalisé votre démarche dans laquelle vous avez fait participer des usagers. Il vous appartient à présent de voir à ce que vos efforts et ceux des usagers collaborateurs soient utiles et transparaissent dans la prestation des soins et services.



1. Évaluation de l'expérience
2. Reconnaissance de la participation de tous
3. Diffusion des résultats
4. Consolidation des apprentissages
5. Application des leçons apprises

Vous trouverez dans les prochaines pages, des modèles de documents qui vous sont suggérés à titre indicatif afin de vous aider à faire fructifier le travail accompli.

Les outils proposés sont destinés à vous guider. Ils devront être adaptés à votre contexte et vos besoins.



OUTILS DISPONIBLES

- 4.1 FICHE DE DIFFUSION DE RÉSULTATS + ACTIONS
- 4.2 ACTIONS D'AMÉLIORATION ET PILOTAGE

4.1 DIFFUSION (RÉSULTATS + ACTIONS)

Étapes	Contenu à aborder	Notes
0. Planification	<ul style="list-style-type: none"> - Choisir le moment de communication - Prévoir le temps nécessaire - Inviter toutes les personnes pertinentes - Structurer les échanges avec cet outil 	<p>Date / type de rencontre :</p> <p>Selon la rencontre (équipes, comités, ...)</p>
1. Vision (Pourquoi des sondages?)	<ul style="list-style-type: none"> - Expliquer les raisons ayant mené à la réalisation d'un sondage : <ul style="list-style-type: none"> o À quelles grandes questions voulait-on répondre? o Dans quel contexte s'inscrivent ces travaux? 	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
2. Méthodologie (Ce qui a été fait)	<ul style="list-style-type: none"> - Période de cueillette de données : - Caractéristiques de la population sondée - Nombre de participants - Sources de données complémentaires (s'il y a lieu) 	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
3. Résultats: APPRÉCIÉS Note : Exemple en lien avec un sondage de satisfaction. Les résultats peuvent être présentés différemment	<ul style="list-style-type: none"> • Souligner les efforts de l'équipe par rapport à ces éléments. <ul style="list-style-type: none"> <i>Bravo, je tiens à souligner vos efforts de ...</i> • Donner des exemples où ces éléments ont été observés et liens avec le contexte des soins et services. 	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>

Étapes	Contenu à aborder	Notes
dans un autre contexte		
<p>4. Résultats : Zones D'AMÉLIORATION</p> <p>Note : Exemple en lien avec un sondage de satisfaction. Les résultats peuvent être présentés différemment dans un autre contexte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Voici les points sur lesquels les usagers semblent percevoir des zones d'amélioration</i> 	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
<p>5. Validation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Est-ce que les résultats présentés aujourd'hui concordent avec ce que vous voyez tous les jours sur le terrain ?</i> 	<p>-</p> <p>-</p>
<p>6. Liens</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Faire des liens avec : <ul style="list-style-type: none"> ○ Données complémentaires ○ Agrément ○ Travaux en cours ○ Autres 	<p>Données complémentaires</p> <p>Agrément</p> <p>Travaux en cours / autres</p>

Étapes	Contenu à aborder	Notes
7. Actions prévues	<ul style="list-style-type: none"> • Cibler les actions à mener à terme et à documenter <p>Convenir des actions à entreprendre, ou informer des actions qui seront réalisées</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
8. Suivis	<ul style="list-style-type: none"> • Détailler les modalités de suivis <ul style="list-style-type: none"> • Ce qui sera suivi : • Qui fera les suivis? : • À quel moment? : • De quelle manière? 	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>

4.2 ACTIONS D'AMÉLIORATION, SUIVIS ET PILOTAGE

Il est recommandé de documenter les actions entreprises suite à votre sondage et d'en faire le suivi directement dans le registre CIUSSSE-CHUS prévu à cet effet :

https://msss365-my.sharepoint.com/:x/g/personal/nicolas_marteau_ciuusse-chus_ssss_gouv_qc_ca/EZHfZ-ymJopEiH9xWGqnCxEB2_SaoV5Oy10uhYMotjAMxg?e=fsjcWU

Pour documenter les actions dans ce registre :

- Colonne B: Choisir le type de consultation réalisé (ex: « Sondage »)
- Colonne C: Inscrire la date où l'action a été choisie
- Colonne D: Lorsque l'action sera réalisée, y inscrire la date de réalisation
- Colonne E: Inscrire la date d'échéance prévue
- Colonne H-K: Inscrire vos informations (direction, RLS, ...)
- Colonne L-M: Inscrire le sujet d'amélioration (L) et l'action d'amélioration (M ; format le plus « SMART » possible)
- Les colonnes suivantes sont optionnelles

Pour du soutien au développement d'objectifs SMART, vous pouvez vous référer à cet outil sur l'intranet : https://intranet.ciusss-estrie-chus.reg05.rtss.qc.ca/clients/CIUSSSE-CHUS/05_CIUSSSE_CHUS/Performance-org/SGIP/Objectifs_SMART.pdf

Le tableau suivant est un outil disponible pour vos suivis individuels. Il est toutefois recommandé d'utiliser le registre décrit ci-haut.

TABLEAU DE SUIVI – UTILISATION DE LA QUALITÉ PERÇUE DANS LES SERVICES							
Services / unités	Responsable	Bons coups - Forces	Zones d'amélioration	Diffusion Qui / Date	Actions d'amélioration	% réalisation	Prochain pilotage
		-	-	<input type="checkbox"/> Équipes : <input type="checkbox"/> Comité des usagers :	Action(s) 1 :		
		-	-		Action(s) 2 :		
		-	-		Action(s) 3 :		
		-	-	<input type="checkbox"/> Équipes : <input type="checkbox"/> Comité des usagers :	Action(s) 1 :		
		-	-		Action(s) 2 :		
		-	-		Action(s) 3 :		
		-	-	<input type="checkbox"/> Équipes : <input type="checkbox"/> Comité des usagers :	Action(s) 1 :		
		-	-		Action(s) 2 :		
		-	-		Action(s) 3 :		