

# Avis à la population

*Pour diffusion immédiate*

## Sondage sur l'expérience de l'utilisateur

**Saguenay, le 15 juin 2022** – Depuis le 1<sup>er</sup> mai et jusqu'au 30 juin 2022, en partenariat avec Agrément Canada, le Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux (CIUSSS) du Saguenay–Lac-Saint-Jean participe au déploiement du *Sondage sur l'expérience de l'utilisateur* auprès de ses usagers afin de :

- recueillir directement des commentaires au sujet de leur vécu personnel dans nos programmes-services;
- faire rayonner les forces et les réussites de nos équipes;
- cerner les points d'amélioration et prioriser les efforts;
- contribuer à l'évaluation provinciale de l'expérience des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services offerts aux usagers demeure la priorité absolue du CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Malgré le contexte préoccupant de la pandémie, nous poursuivons nos efforts d'amélioration et mettons en place de nouvelles façons de faire innovantes et en concordance avec les meilleures pratiques.

Ainsi, dans une perspective d'amélioration continue de la qualité, nous souhaitons inviter chaque personne ayant reçu des soins et des services dans l'une de nos installations ou à domicile entre le 1<sup>er</sup> mai et le 30 juin 2022, à remplir le court questionnaire du sondage. Il est possible de le compléter pour soi ou pour un proche qui n'est pas apte à le faire.

**Le sondage, disponible uniquement en ligne, peut être rempli à l'adresse suivante :**  
<https://bit.ly/sondage2saglac>.

Une fois ce sondage terminé, les résultats globaux et par programmes-services seront rendus disponibles dans des rapports d'établissement et dans un rapport provincial.

Cette initiative nécessite la participation de tous, car elle inclut tous les programmes-services et vise tous nos usagers (admis, inscrits, résidents, etc.).

## Le Sondage sur l'expérience de l'utilisateur

Le *Sondage sur l'expérience de l'utilisateur* résulte d'une collaboration entre le ministère de la Santé et des Services sociaux, d'établissements du réseau, d'usagers partenaires, de professionnels de la santé et Agrément Canada. Il constitue l'une des composantes du programme d'agrément Qmentum Québec<sup>MC</sup> dont l'objectif est d'obtenir une mesure

organisationnelle de référence de l'expérience vécue par les usagers lorsqu'ils reçoivent des soins et services dans un établissement. Ceux-ci sont invités à partager cette expérience une fois par cycle d'agrément.

- 30 -

**Source :** Direction adjointe des communications et des affaires publiques  
Téléphone : 418 545-4980, poste 352  
Courriel : 02ciusss.medias@ssss.gouv.qc.ca