



# Mesurer l'expérience patient : Faciliter la rétroaction et le suivi

Alain Biron, inf., Ph.D.

Adjoint au directeur, Qualité, performance et gestion  
du risque, Centre universitaire de santé McGill

Conférence de l'IASI-CUSM

Montréal, 30 octobre 2015

*Transformation • Innovation • Excellence*  
sur trois sites | on three sites

Centre universitaire  
de santé McGill



McGill University  
Health Centre



# Notre façon de procéder actuelle\*

- Sondage envoyé par la poste
- Échantillonnage continu
- Sélection aléatoire de patients ayant reçu leur congé de 48 heures à 42 jours après leur hospitalisation
- Deuxième questionnaire envoyé aux patients n'ayant pas répondu au premier environ 21 jours après l'envoi
- Fermeture de la collecte de données auprès d'un patient échantillonné 42 jours après l'envoi du premier questionnaire

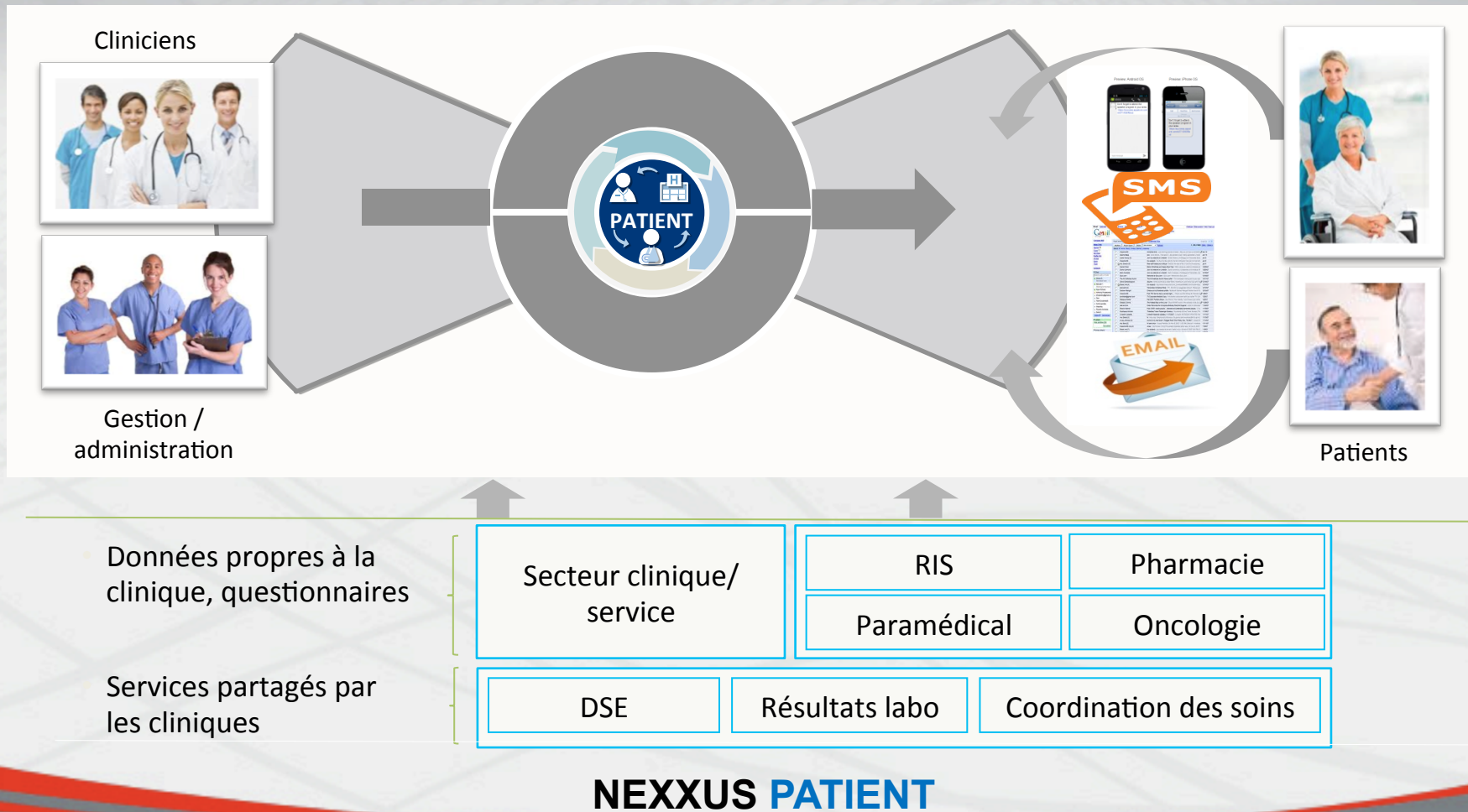
1. CAHPS® Hospital Survey (HCAHPS) Quality Assurance Guidelines, version 10.0, mars 2015

# Améliorations nécessaires

- Réduire le temps requis pour donner une rétroaction aux équipes de première ligne
- Réduire le temps et les efforts requis du personnel pour remplir le sondage avec les patients
- Contribuer à la création d'une expérience patient positive grâce à la qualité améliorée du programme de communication de la clinique



# Approche centrée sur le patient pour les communications



# Saisie d'écran – Programmes de communication

Outreaches > Journeys >

## Pain Management Starter Kit

6 Incomplete ● DRAFT Status

Menu

Launch

### Journey Overview Edit

Journey Name:  
**Pain Management Starter Kit**

Opt-In Topic:  
**General Communications**

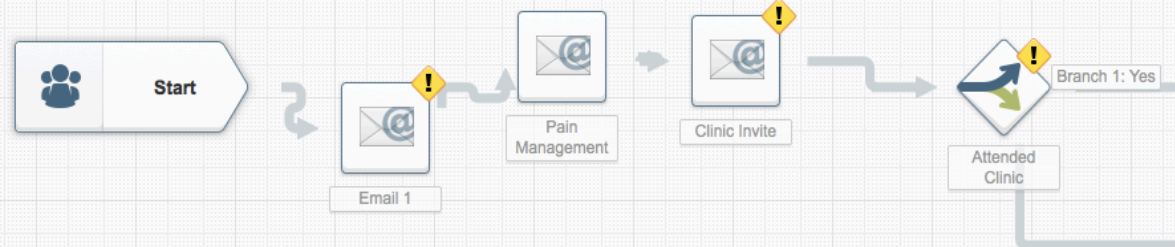
Who Owns This Journey:  
**Jason Yen**

Who Else Can Edit This Journey:

Launched:

Created:  
**27/09/2014**

Last Updated:  
**18 minutes ago**



Help Feedback News English

© 2006-2015 IMS Health Terms Privacy Nexus

# Les prochaines étapes

- Lancement du projet pilote dans deux cliniques
- Évaluation des résultats du projet pilote
- Formulation de recommandations auprès de l'organisation