
MESURE À PRENDRE

Nouveau processus de rétroaction

Lettre aux clients 2022-11

Le 8 avril 2022

Bonjour,

La présente a pour but de vous informer qu'à compter du 9 mai 2022, vous devrez utiliser notre tout nouveau Centre de rétroaction en ligne à la place du formulaire de rétroaction (disponible à <https://www.blood.ca/fr/hopitaux/service-la-clientele-hospitaliere/formulaire-et-enquetes>).

Le Centre de rétroaction en ligne vous offrira une meilleure expérience utilisateur et vous permettra de nous envoyer votre rétroaction et de recevoir un courriel de confirmation contenant la référence de votre rétroaction. Grâce à cette référence, vous pourrez effectuer le suivi de votre rétroaction et connaître son statut en tout temps. Il ne sera plus nécessaire d'imprimer, de scanner et de faxer des formulaires papier.

Mesure à prendre

Le 9 mai 2022, assurez-vous d'avoir éliminé tout exemplaire téléchargé ou imprimé du formulaire de rétroaction utilisé jusqu'alors. Il ne sera pas nécessaire de soumettre de nouveau les rétroactions non résolues au 9 mai 2022.

Accès

Le lien d'accès au Centre de rétroaction remplacera le lien d'accès au formulaire de rétroaction sur la même page de notre site Web (sous Hôpitaux > Services à la clientèle hospitalière) : le bouton **Formulaire de rétroaction – clients hospitaliers** deviendra **Envoyer une rétroaction**. Disponible dans les deux langues officielles, le nouveau système sera optimisé pour une utilisation dans Edge ou Chrome.

À quoi devez-vous vous attendre?

- Les champs à remplir en ligne seront les mêmes que ceux contenus dans le formulaire de rétroaction.
- Vous devrez tout d'abord sélectionner le type de rétroaction à envoyer : **Signaler un problème**, **Envoyer des félicitations** ou **Suggérer une amélioration** afin que le système affiche les champs appropriés. Le remplissage des champs se fera de façon intuitive.
- Les champs obligatoires seront signalés par un astérisque rouge.

- Des menus déroulants et des calendriers ont été ajoutés pour vous faciliter la tâche.
- Une fois votre rétroaction remplie, vous pourrez afficher un aperçu et modifier son contenu avant de l'envoyer à la Société canadienne du sang.
- Des rappels concernant le respect de la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels seront émis par le système.
- Un courriel de confirmation automatiquement généré sera envoyé à l'adresse fournie lors de la rétroaction. Il contiendra un numéro de référence unique, de type CFC-AAAA-####.
- Enfin, le système affichera une page de remerciement qui vous donnera également la possibilité d'imprimer votre rétroaction pour vos dossiers.

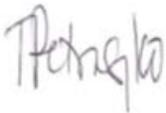
À noter qu'en plus de les soumettre en ligne, les rétroactions urgentes concernant les produits ou services offerts par la Société canadienne du sang et nécessitant des mesures immédiates devront être signalées au centre de distribution, au laboratoire de services diagnostiques (médecine transfusionnelle) ou à la personne-ressource appropriée à la Société canadienne du sang (cellules souches, organes et tissus). Des rappels concernant les rétroactions urgentes seront également émis par le système.

À la réception de votre rétroaction, nous procéderons à une vérification initiale sous 24 heures (jour ouvré) afin de nous assurer que toutes les informations requises ont bien été fournies. Si ce n'est pas le cas ou si votre rétroaction demande des éclaircissements, nous vous contacterons avant de la traiter. Des courriels de suivi vous seront envoyés afin de vous tenir au courant du statut de votre rétroaction.

Le Centre de rétroaction ne devra pas être utilisé pour le signalement des réactions transfusionnelles indésirables. Pour savoir comment signaler ce type de réactions, consultez notre [guide sur la déclaration des réactions transfusionnelles indésirables](#).

Veuillez transmettre ces informations aux professionnels de la santé de votre établissement à qui elles pourraient être utiles.

Cette lettre peut être consultée sur notre site Web, au www.sang.ca, dans la section Hôpitaux. Si vous avez des questions concernant cette lettre ou si vous souhaitez l'obtenir dans un autre format, n'hésitez pas à vous adresser à votre agent de liaison.



Tanya Petraszko
Directrice médicale principal, Affaires médicales, Services d'analyses et Cellules souches