
POUR INFORMATION

Changements à venir dans le traitement de vos rétroactions
Lettre aux clients 2018-28

Le 4 juillet 2018

Chers collègues,

En janvier dernier, nous avons effectué notre sondage annuel lequel incluait sept questions concernant le processus de gestion des commentaires des hôpitaux.

La plupart des répondants semblent globalement très satisfaits du processus puisqu'ils lui ont attribué une note égale ou supérieure à sept sur dix. Toutefois, si l'on compare ces résultats à ceux du sondage de 2015, on constate une diminution du taux de satisfaction lié à la qualité des réponses (98 % en 2015 contre 94 % en 2018) et aux délais de réponse (98 % en 2015 contre 92 % en 2018).

Au vu de ces résultats, et compte tenu des suggestions et des commentaires formulés par les répondants, nous avons décidé d'apporter les changements suivants au processus de rétroaction. Ces changements prendront effet en août 2018 :

1. Chaque rétroaction reçue fera l'objet d'un accusé de réception par écrit dans un délai d'un jour ouvrable suivant sa réception.
2. La gravité des incidents décrits dans chaque rétroaction sera évaluée dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception de la rétroaction.
3. Les incidents qui auront été jugés **graves ou majeurs** feront l'objet d'un suivi dans les sept jours calendaires suivant l'évaluation initiale.
Incident grave : incident ayant causé le décès d'une personne ou y ayant contribué.
Incident majeur : incident ayant exigé une intervention médicale ou chirurgicale pour maintenir une personne en vie, incident ayant entraîné des dommages permanents ou une hospitalisation prolongée, ou encore incident ayant entraîné l'admission d'une personne aux soins intensifs à partir d'un centre de réhabilitation ou d'un centre de collecte canadien.
4. Les autres événements feront l'objet d'un suivi dans les 30 jours calendaires suivant la réception de la rétroaction.

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à notre sondage et de nous avoir transmis vos commentaires et vos suggestions afin de nous aider à améliorer nos services.

Nous vous recommandons de remettre une copie de la présente aux professionnels de la santé de votre établissement qui pourraient être concernés par ces informations.

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 communiquer avec votre agent de liaison.

Le vice-président aux affaires médicales et à l'innovation,



Dr Isra Levy