

Démarche « Captation de l'expérience usager par le niveau stratégique », projets des directions – la suite

La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Voici le projet de huit autres directions de l'organisation. Cet article fait suite à celui qui a été diffusé dans L'interligne du mois de janvier et conclut la présentation de tous les projets.

Nous vous rappelons qu'il s'agit d'une démarche qui sera réalisée par les directeurs et directeurs adjoints du CISSS de Chaudière-Appalaches au cours de l'année 2020. Ceux-ci iront à la rencontre d'utilisateurs sur le terrain afin de « capter » leur vécu et d'entendre leur expérience.

Des communications sur leur projet seront faites par les directeurs au sein de leur direction. [Un tableau](#) rassemblant tous les projets se trouve dans la section Partenariat avec les usagers, les proches et la population dans l'intranet.

Direction	Secteur(s) concerné(s)	Présentation du projet
Direction du programme déficience intellectuelle-troubles du spectre de l'autisme et déficience physique	Divers secteurs de la direction	Les installations associées à la direction seront visitées par les cadres supérieurs qui réaliseront des entretiens ponctuels sur place avec des usagers. Selon les besoins indiqués, des entrevues individuelles pourront être planifiées.
Direction des services techniques	Les installations de courte durée, plus particulièrement l'Hôtel-Dieu de Lévis et l'Hôpital de Saint-Georges	Des entretiens ponctuels seront réalisés avec des usagers afin de les interroger sur des éléments touchant l'accessibilité et le confort physique (ex. : la signalisation à l'intérieur et à l'extérieur, les stationnements, la propreté, la sécurité, etc.).
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	Divers secteurs de l'établissement	Des entrevues individuelles seront réalisées auprès d'utilisateurs sur leur expérience portant sur l'utilisation du site Web de l'organisation.
Direction de la recherche et de l'enseignement universitaire	Services de physiothérapie et d'ergothérapie, Hôtel-Dieu de Lévis et Centre Paul-Gilbert	Des entrevues seront réalisées par les cadres supérieurs auprès d'utilisateurs ayant reçu des services de stagiaires. Elles visent à mesurer leur satisfaction quant aux soins ou services reçus, notamment en ce qui a trait à l'accueil et à l'intégration des soins et services.
Direction de santé publique	Santé environnement et santé au travail régional	Des entrevues seront réalisées avec des travailleurs ayant vécu une situation d'intoxication au monoxyde de carbone, dans le but de bien comprendre leur expérience et leurs besoins.
Direction de la protection de la jeunesse	Trajectoire des services intégrés en abus et maltraitance (SIAM) Secteur : Lévis, Montmagny, Thetford Mines et Beauce	Des usagers ayant un vécu d'abus physiques ou sexuels seront invités à participer à une entrevue confidentielle permettant d'aborder la qualité de la prise en charge et de la réponse à leurs besoins.
Direction des services professionnels	Divers secteurs : oncologie, chirurgie, GMF, etc.	Des entretiens ponctuels sur place ou des entrevues planifiées seront réalisées auprès d'utilisateurs afin d'aborder certains thèmes comme l'accessibilité ainsi que l'accueil et la qualité des soins reçus.
Direction des soins infirmiers	Urgences des hôpitaux	La direction mènera des entretiens ponctuels sur place dans le but d'interroger des usagers sur des éléments touchant la coordination et l'intégration des soins, le confort physique, l'implication de la famille et des proches, l'accessibilité ainsi que l'appréciation générale de l'établissement.