

Rapport 2014 sur la satisfaction des patients des TNO

Pourquoi avoir mené ce sondage sur la satisfaction des patients?

Le sondage sur la satisfaction des patients des Territoires du Nord-Ouest est mené régulièrement dans le cadre du processus global d'évaluation et de production de rapports du ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce sondage sur la satisfaction des patients sert à évaluer l'efficacité des programmes et des services de santé; il fait partie intégrante des efforts déployés en vue de fournir des soins de santé de qualité. Aux fins de l'assurance de la qualité et du processus d'accréditation, ce sondage auprès des patients fournit un portrait qui nous permet d'évaluer l'efficacité de notre système de santé.

Les résultats obtenus au moyen de ce sondage nous aident à cerner nos points forts ainsi que les points qu'il nous faudrait améliorer.

Comment le questionnaire a-t-il été administré?

L'édition 2014 du questionnaire de satisfaction du patient des TNO comprenait 20 questions, réparties en quatre thèmes : Soins prodigués, Traitement et procédures, Mesures de santé préventives et Sécurité. Dans le présent rapport, les résultats du sondage sont organisés en fonction de ces quatre thèmes.

Le sondage a été administré dans le courant des mois de juillet et d'août 2014, dans tous les établissements de santé des TNO. L'objectif était de demander à toute personne ayant obtenu des services du système de santé, pendant ces deux mois, de remplir le questionnaire fourni en vue de connaître leur opinion.

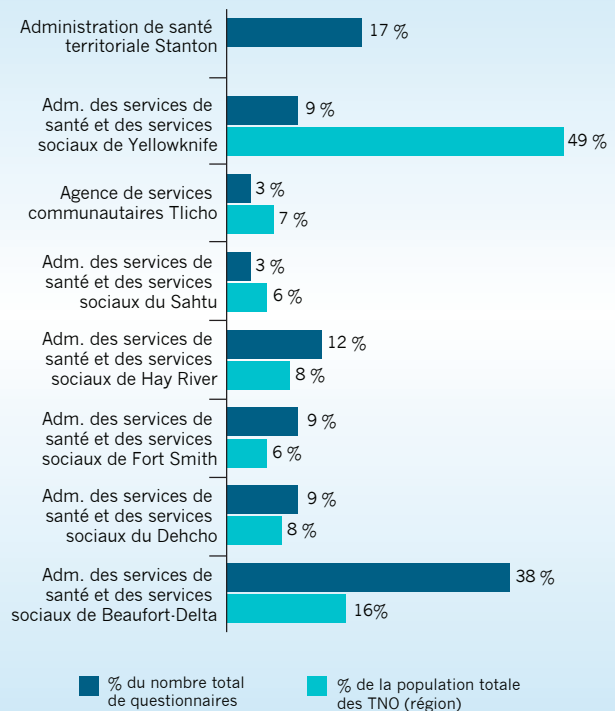
Les employés des divers établissements de santé devaient remettre un questionnaire (accompagné d'une enveloppe préaffranchie) à toutes les personnes venues y obtenir des soins, pendant la durée du sondage. Dans le cas des enfants de moins de 16 ans, on a remis le formulaire à l'un des parents ou à un tuteur. Les personnes qui parlaient une langue autochtone se sont vu offrir les services d'un interprète.

Il s'agissait d'un questionnaire auto-administré. Généralement, les sondages où les gens sont invités à fournir leurs réponses sans l'aide d'un intervieweur professionnel donnent lieu à de faibles taux de réponse – moins de 20 %. Toutefois, cette façon de procéder est celle qui est la plus sensée, sur le plan financier, sachant que l'option de recueillir en personne les réponses d'une population géographiquement dispersée serait trop onéreuse.

Qui a participé à ce sondage?

Tous les centres de santé, hôpitaux, cliniques et agences de santé du réseau public, aux TNO, ont été appelés à distribuer le questionnaire du sondage. En 2014, 1 775 personnes nous ont retourné un questionnaire rempli – c'est le deuxième taux de participation à ce sondage en importance, à ce jour. De ce nombre, 1 757 ont été remplis en anglais et 18 ont été remplis en français.

Répartition des questionnaires retournés, par administration de santé (n=1 641)



Nombre de questionnaires reçus – années antérieures et 2014

Année	Nombre de questionnaires reçus
2008	1936
2009	1471
2010	1549
2012	1749
2014	1775

Résultats du sondage

SOINS PRODIGUÉS

Aux Territoires du Nord-Ouest, les soins primaires sont la plupart du temps fournis par une combinaison d'intervenants, à savoir des équipes de soins primaires locales secondées par des équipes de soutien régionales. Ces soins englobent les soins courants, les soins pour les cas urgents mais relevant d'un problème mineur ou courant, les interventions de promotion de saines habitudes et les initiatives de prévention de maladies. Les soins primaires jouent un rôle important tant dans la prévention des maladies que dans la prise en charge de maladies chroniques. À cette fin, on fait appel à une équipe diversifiée composée de médecins, d'infirmiers, d'infirmiers praticiens, de spécialistes en réadaptation et de représentants en santé communautaire.

Les soins secondaires sont la plupart du temps fournis par des équipes de soutien territoriales, qui comprennent des professionnels de la santé « volants » mais en poste dans les localités les plus

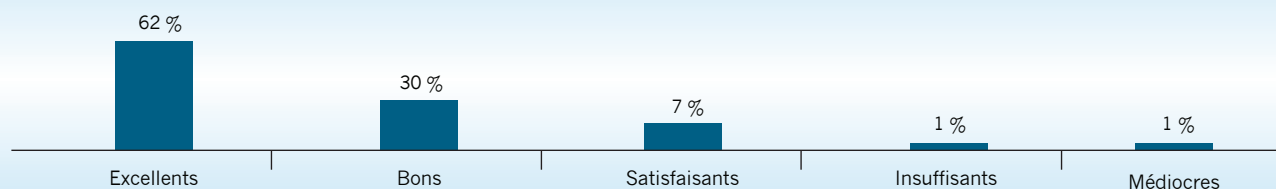
populeuses. Au besoin, ils se rendent partout aux TNO. On parle ici de médecine interne, de soins pédiatriques, d'obstétrique et de services de diagnostic plus poussés.

Que les patients fassent l'objet de soins primaires ou de soins secondaires, ils peuvent s'attendre à des services de grande qualité lorsqu'ils se rendent dans les établissements de santé des TNO.

Satisfaction générale des patients à l'égard des soins obtenus

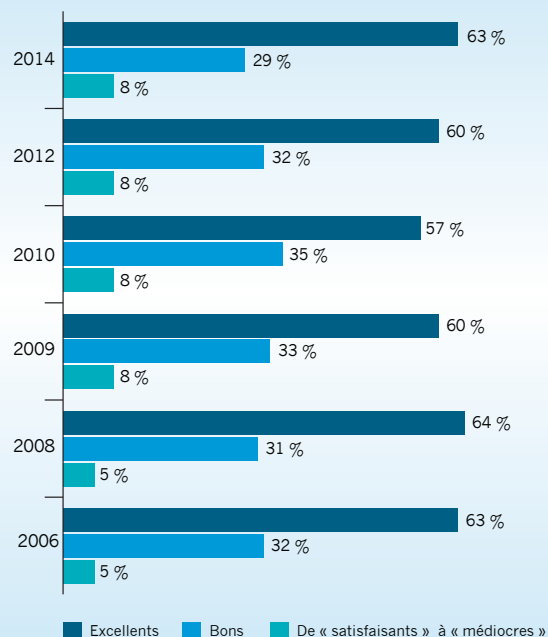
Les réponses obtenues à la question « En général, comment évaluez-vous les soins que vous avez reçus aujourd'hui? » donnent un résumé concis des constatations générales qui ressortent du sondage d'opinion de 2014. On peut se réjouir du fait qu'une grande majorité de personnes aient trouvé les soins obtenus « excellents » ou « bons » (au total, cela représente 92 % des répondants).

En général, comment évaluez-vous les soins que vous avez reçus aujourd'hui?



Depuis de longues années, les patients des établissements de santé des Territoires du Nord-Ouest sont très satisfaits des services de santé obtenus chez eux, le score global de satisfaction variant entre 96 % (2006) et 92 % (2014).

Tendance observée en ce qui a trait à la satisfaction générale à l'égard des soins



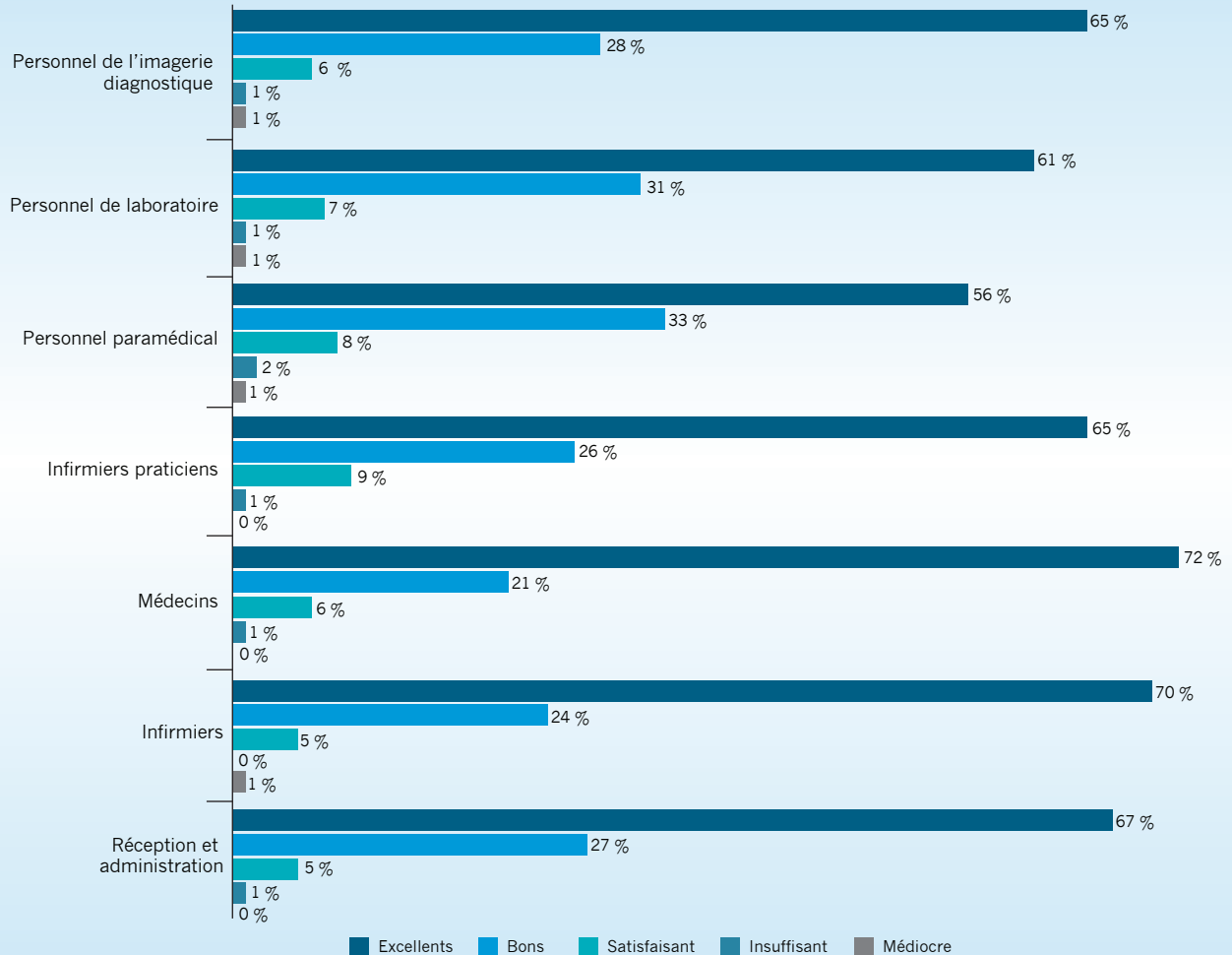
Services empreints de respect

Aux TNO, les fournisseurs de soins de santé s'efforcent de fournir des soins d'une manière sécuritaire et positive, dans le respect des patients et avec le souci d'œuvrer dans un environnement sain et confortable. Faire preuve de compréhension, d'acceptation et de valorisation des différences, voilà qui est essentiel à la prestation de soins de qualité axés sur le patient.

Satisfaction des patients à l'égard du caractère respectueux des services fournis

- La tendance observée sur ce point (caractère respectueux des professionnels de la santé et des autres membres du personnel) est constante et reflète un haut niveau de satisfaction des usagers : entre 2006 et 2014, de 93 % à 95 % des répondants ont coché « Excellent » ou « Bon ».
- Le caractère respectueux des infirmiers a été jugé bon ou excellent par 94 % des répondants.
- Le caractère respectueux des médecins a été jugé bon ou excellent par 93 % des répondants.
- Enfin, celui des réceptionnistes et autres membres du personnel administratif a été jugé bon ou excellent par 94 % des répondants.

À quel point le personnel et les professionnels de la santé que vous avez vus étaient-ils respectueux?



Qualité des réponses fournies aux questions des patients

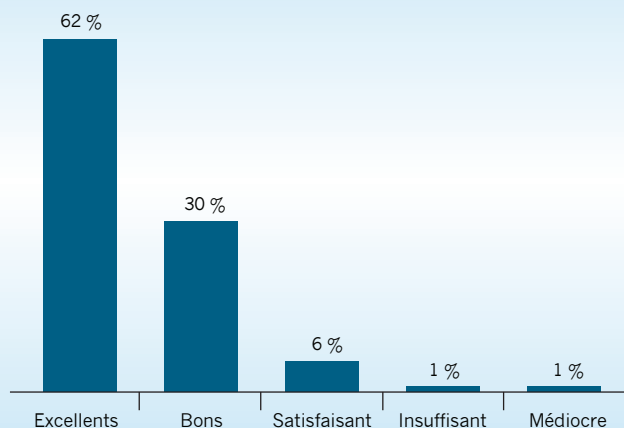
Les patients et leur famille sont incités à prendre une part active dans les soins de santé. Plus précisément, on les invite à chercher de l'information, à poser des questions et à informer leur médecin et les autres membres du personnel médical de tout élément d'information qui permettrait d'améliorer les soins prodigués et donc la santé générale du patient.

Entretenir de franches communications avec le ou les professionnels de la santé contribue à bâtir une relation de confiance et à parvenir à de meilleurs résultats sur le plan médical, à une meilleure qualité de soins ainsi qu'à un niveau plus élevé de sécurité et de satisfaction générale envers les soins reçus.

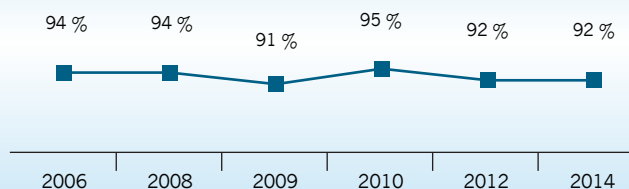
Satisfaction des patients à l'égard des réponses obtenues du médecin

- 92 % des répondants ont jugé « excellente » ou « bonne » la qualité des réponses obtenues aux questions qu'ils avaient posées à leur médecin ou autre professionnel de la santé.
- Sur ce point, la tendance générale demeure stable : satisfaction élevée dans une proportion variant entre 92 % (2014) et 94 % (2006).

À quel point les professionnels de la santé ont-ils bien répondu à vos questions? (n=1 504)



Tendance des réponses « Excellent » ou « Bon » données par les patients interrogés sur la qualité des réponses fournies par les professionnels de la santé

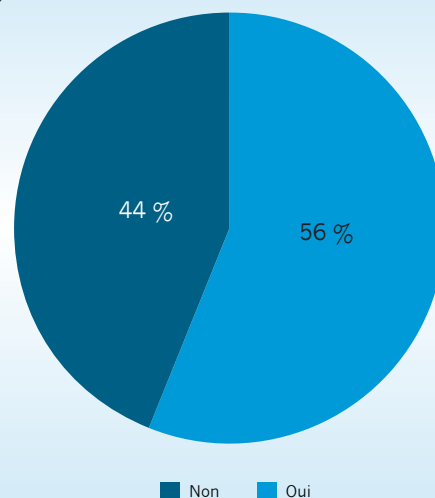


Formulation d'une plainte, d'une préoccupation ou d'un commentaire positif

Dans le cas où un patient a connu un problème avec le système de santé, il est important qu'il sache comment procéder pour soumettre officiellement une plainte. Les plaintes, les préoccupations ainsi que les commentaires positifs constituent pour le Ministère une source d'information très utile. Cela permet de rectifier le tir au besoin et de faire en sorte que les services fournis répondent aux besoins des patients; bref, de nous améliorer constamment.

- Interrogés sur leur connaissance de la marche à suivre pour déposer une plainte ou transmettre un commentaire positif, seulement 56 % des répondants ont affirmé savoir comment faire; c'est donc dire que 44 % ne sauraient pas comment s'y prendre.

Savez-vous comment faire part de vos préoccupations, formuler une plainte ou transmettre un commentaire positif?



Facilité d'accès aux services de soins de santé

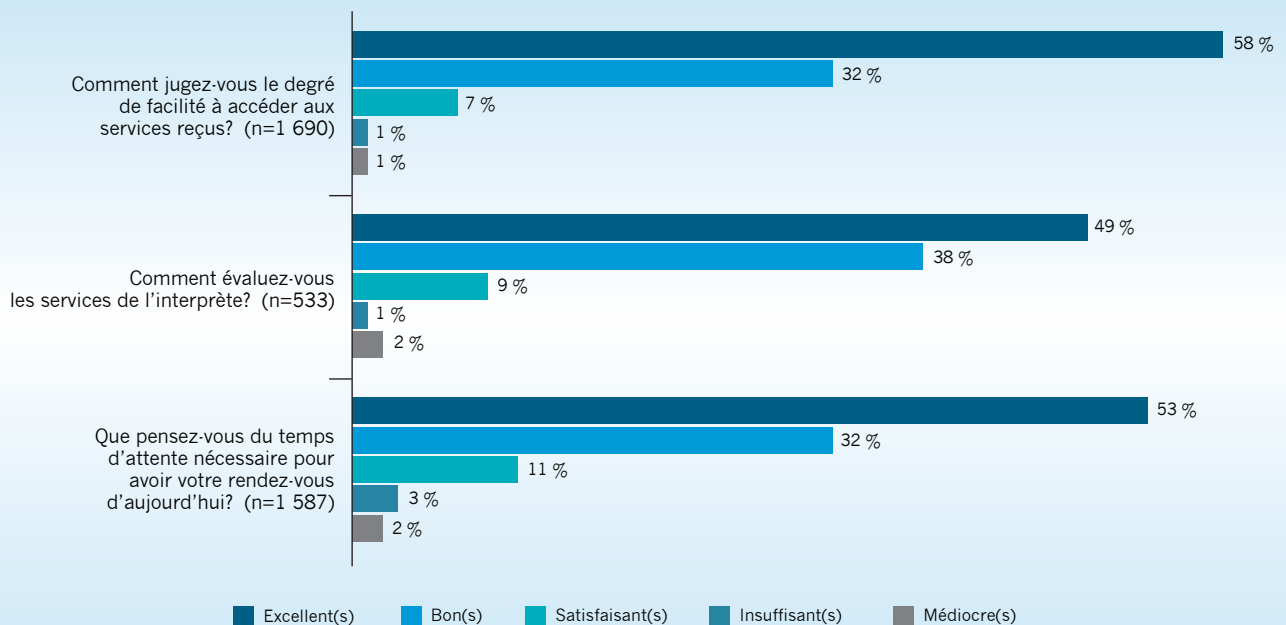
La difficulté d'avoir accès aux services de soins de santé peut être un élément de stress pour bon nombre de patients; par ailleurs, il est important que les gens aient une expérience positive lorsqu'ils ont besoin de ces services. C'est particulièrement le cas pour les résidents de localités éloignées, car les déplacements loin de la famille et des amis peuvent aussi être difficiles.

Les services d'un interprète permettent d'atténuer la barrière de la langue et d'améliorer l'expérience générale des patients qui ne parlent pas anglais. Tout patient qui a besoin de se faire servir dans l'une des langues officielles des TNO est invité à demander l'aide d'un interprète.

Les commentaires que nous recevons au sujet des délais d'attente et du temps nécessaire pour obtenir un rendez-vous avec divers types de professionnels de la santé sont pour nous une importante source d'information. Cela nous aide à cerner les situations où les choses ne se font pas de façon efficace et, aussi, à réduire les pertes de temps pour les patients (y compris le temps passé loin de chez eux).

Satisfaction des patients à l'égard de l'accessibilité aux services

- 90 % des répondants ont trouvé facile d'avoir accès aux services requis.
- 87 % des répondants qui avaient bénéficié des services d'un interprète ont jugé ces services excellents ou bons.
- La satisfaction à l'égard des interprètes est demeurée stable (87 % aussi, en 2009 et en 2010).
- 85 % des répondants se sont dits satisfaits du temps qu'il a fallu pour avoir leur rendez-vous.
- Le temps d'attente (la journée même) a été en moyenne de 15,9 minutes.



Sécurité

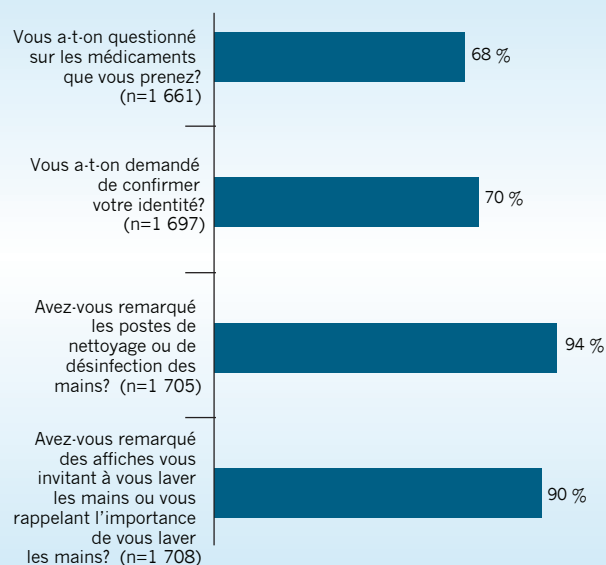
La sécurité des patients est essentielle dans le cadre de la prestation de soins de santé de qualité. Aux TNO, notre système de santé respecte divers programmes et initiatives d'assurance de la qualité destinés à faire en sorte que les soins soient fournis de manière sécuritaire. Il est important que les patients constatent que l'établissement où ils se rendent est sécuritaire et propre – et constatent que le personnel prend diverses mesures telles que la confirmation de l'identité et la prise en compte des antécédents médicaux.

L'hygiène des mains joue un rôle important, tant pour réduire la propagation d'infections que pour maintenir un environnement propre et sain. Pour protéger les patients et les renseignements confidentiels à leur sujet, des systèmes ont été mis en place pour vérifier l'identité des patients qui se présentent pour obtenir des soins et, aussi, pour faire en sorte que le personnel soit au courant des médicaments que le patient prend régulièrement.

Satisfaction des patients à l'égard du souci de sécurité

- 68 % des répondants ont dit s'être fait demander quels médicaments ils prennent (hausse par rapport à 62 %, en 2012).
- 70 % ont dit s'être fait demander de confirmer leur identité (hausse par rapport à 59 %, en 2012).
- 94 % ont affirmé avoir vu une station de lavage des mains (même pourcentage qu'en 2012).
- 90 % ont vu des affiches visant à rappeler aux visiteurs l'importance de se laver les mains (même pourcentage qu'en 2012).

Pourcentage de répondants ayant répondu « oui » aux questions suivantes :



Traitement et procédures

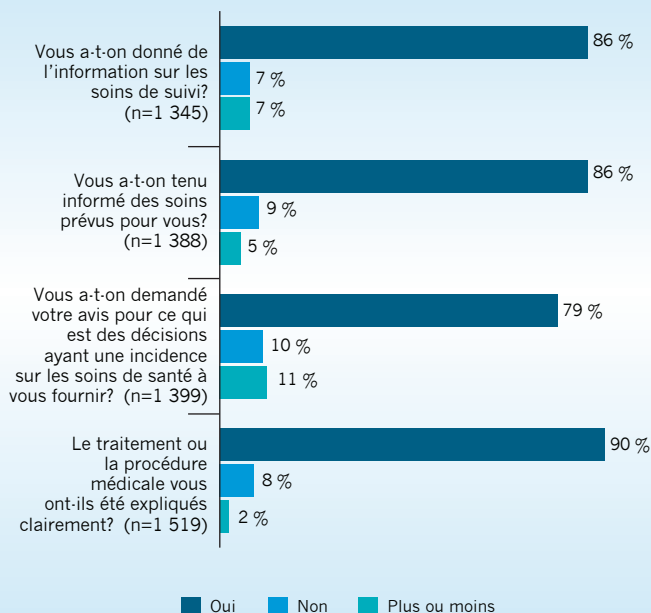
Le partage efficace de renseignements entre les fournisseurs de soins de santé et les patients est un élément crucial des soins axés sur le patient; cela fait aussi en sorte que les patients prennent part le plus possible aux soins qu'ils reçoivent.

Le sondage comportait quatre questions en lien avec le traitement médical ou la procédure médicale qui leur a été proposé(e).

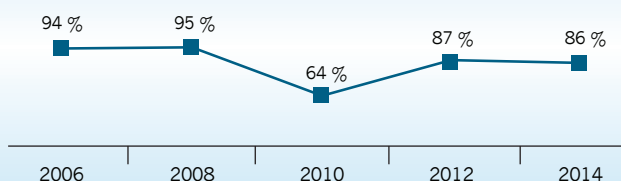
Satisfaction des patients à l'égard du traitement obtenu ou de la procédure médicale subie

- 86 % des répondants ont dit avoir reçu de l'information sur les soins de suivi et les rendez-vous à venir, avant de quitter l'établissement de santé (c'est là un pourcentage très légèrement inférieur à celui de 87 % enregistré en 2012).
- 86 % ont dit qu'on les avait tenus informés des soins prévus pour eux (87 % en 2012).
- 79 % ont affirmé avoir été impliqués dans les décisions à propos des soins à leur prodiguer (82 % en 2012).
- Enfin, 90 % ont affirmé que le traitement ou la procédure médicale leur a été clairement expliqué(e) – une légère baisse par rapport à 2012 (92 %).

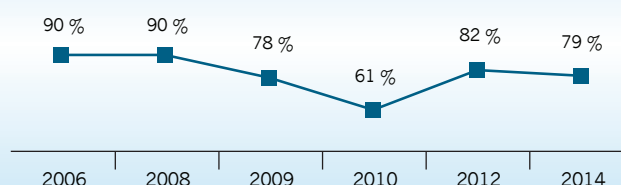
Traitement et procédures



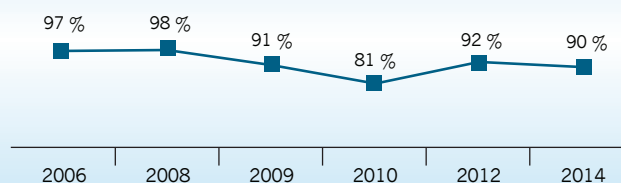
Pourcentage de répondants qui ont dit avoir été informés des soins prévus pour eux



Pourcentage de répondants qui ont dit avoir été appelés à prendre part aux décisions à propos de leurs soins



Pourcentage de répondants qui ont dit que le traitement ou la procédure à subir leur a été clairement expliqué(e)



Mesures de santé préventives

Les efforts de prévention des maladies sont un aspect pour lequel on note un intérêt grandissant, dans le milieu de la santé. Des études montrent que la prévention peut aider grandement à réduire les coûts liés à la santé et améliorer la santé générale de la population. Les activités de prévention telles que l'exercice physique, une meilleure alimentation et des bilans de santé réguliers aident les gens à avoir prise sur divers facteurs susceptibles d'avoir une incidence sur leur santé et leur bien-être.

Les discussions sur la prévention de maladies créent un environnement de collaboration. En effet, les patients sont encouragés à prendre une part active dans le maintien d'une bonne santé; de leur côté, les fournisseurs de soins de santé sont encouragés à sensibiliser leurs patients à divers enjeux de santé et à les aider à adopter de meilleures habitudes de vie (abandon du tabagisme, par exemple).

Quatre questions ont été posées, dans le questionnaire, pour savoir dans quelle mesure les professionnels de la santé ont eu des discussions utiles (dans les deux dernières années) sur les choix de vie axés sur la prévention de divers problèmes de santé.

- 64 % des répondants ont affirmé que leur fournisseur de soins de santé avait discuté de l'importance de faire de l'exercice (de rester physiquement actif); c'est là une baisse par rapport au pourcentage de 73 % enregistré en 2012.
- 62 % ont affirmé que leur fournisseur de soins de santé avait discuté avec eux de l'importance d'avoir une alimentation saine (68 % en 2012).
- 38 % des répondants ont dit que leur fournisseur de soins de santé avait discuté avec eux des options disponibles pour les personnes qui souhaitent cesser de mâcher du tabac (cette question n'avait pas été posée en 2012).
- Enfin, 51 % des répondants ont affirmé que leur fournisseur de soins de santé avait discuté avec eux des options disponibles pour les personnes qui souhaitent cesser de fumer (55 % avaient répondu « oui » en 2012).

Pourcentage de répondants qui ont répondu « oui » aux questions ci-dessous : « Au cours des 24 derniers mois, votre fournisseur de soins de santé vous a-t-il parlé de... »

