



Santé communautaire et Services sociaux, GTNO
Commentaires des clients 2004-05

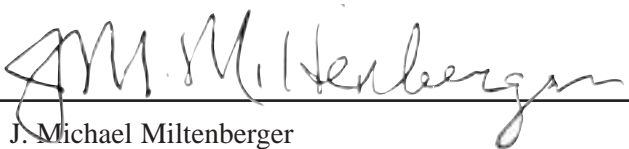
Rapport au public

Message du ministre

Je suis fier de vous présenter les résultats de la rétroaction des patients sur les centres de santé communautaires et de services sociaux pour l'année 2004-05. Ces résultats représentent l'engagement que j'ai pris concernant le plan d'action 2002-2005 afin de mesurer la satisfaction des patients à l'égard des services de la santé et des services sociaux. En grande partie, vous vous êtes montré satisfait des services reçus dans votre communauté. Les formulaires de rétroaction ont fait état d'une grande considération en ce qui concerne la compétence, le professionnalisme, la serviabilité et le caractère accueillant du personnel.

En ce qui a trait aux points que nous pourrions améliorer, vos suggestions seront examinées dans le cadre de notre cycle de planification régulier.

J'aimerais transmettre mes remerciements à tous ceux qui ont pris le temps de remplir un formulaire et d'émettre leurs commentaires. Le système de santé et des services sociaux change constamment dans le but de fournir les meilleurs services possible avec les ressources dont nous disposons. La rétroaction des patients, que nous sollicitons chaque année, nous permet de savoir si les efforts que nous avons déployés ont été efficaces.



J. Michael Miltenberger

Ministre de la Santé et des Services sociaux



Table of Contents

INTRODUCTION :	1
OBJECTIFS :	1
RÉSULTATS :	1
Résultats pour l'ensemble du système de santé et des services sociaux - Rapidité d'exécution	2
Résultats pour l'ensemble du système de santé et des services sociaux - Communication	3
Comparaison des résultats au niveau du système de la santé et des services sociaux - Satisfaction générale sur la qualité des services et sur le caractère accueillant de la personne	4
Résultats pour l'ensemble du système de santé et des services sociaux - Questions ouvertes	5
Accessibilité	5
Communication	6
Qualité	6
Réceptivité	6
Continuité	7
Efficacité	7
Approche axée sur le client	7
Rendement	7
MÉTHODOLOGIE :	8
ANALYSE DES DONNÉES :	8
CONCLUSION :	8
CONTACT :	8

INTRODUCTION :

L'évaluation de la satisfaction des clients fait partie du plan d'action 2002 2005 du ministère pour le système de la santé et des services sociaux. En plus de mesurer la satisfaction des clients dans le but d'honorer ses engagements, les commentaires des clients (Santé communautaire et Services sociaux 2004-05) permettent également à ceux-ci de donner leur opinion sur tous les aspects du programme, les services et leurs prestations. De cette façon, les commentaires servent à mesurer la satisfaction générale par rapport aux services et à fournir des informations utiles pour de futurs développements. Les efforts déployés afin obtenir et de prendre en considération les commentaires des clients indiquent qu'il s'agit d'un système responsable, sensible à sa clientèle.

OBJECTIFS :

En plus de mesurer la satisfaction de la clientèle et de recevoir des commentaires sur les services, d'autres objectifs sont envisagés :

- Vérifier la pertinence des procédures et la capacité d'atteindre des résultats bénéfiques;
- Obtenir une taille d'échantillon plus importante que celle de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC);
- Inclure des fournisseurs de services de niveau communautaire provenant des services de santé et des services sociaux;
- Avoir la capacité d'élaborer chaque année un rapport sur la satisfaction de la clientèle au niveau de l'Administration.

RÉSULTATS :

À l'échelle des TNO, 512 formulaires ont été remplis. Parmi ceux-ci, 487 provenaient de communautés à l'extérieur de Yellowknife. Nous avons donc atteint notre objectif, qui consistait à surpasser la taille d'échantillon de l'ESCC, soit 449.

Les formulaires remplis représentaient les clients qui ont reçu des services des personnes suivantes :

- médecins;
- personnel infirmier;
- travailleurs sociaux;
- représentants en santé communautaire;
- personnel des foyers pour aînés;
- intervenants des cliniques de mieux-être.

Voici les résultats généraux :

Caractère accueillant du personnel - 89,3 % des répondants se sont montrés satisfaits ou très satisfaits;

Qualité des services -

88,8 % des répondants se sont montrés satisfaits ou très satisfaits;

Les trois principaux aspects que les répondants ont appréciés en matière de services de santé et de services sociaux dans leur communauté :

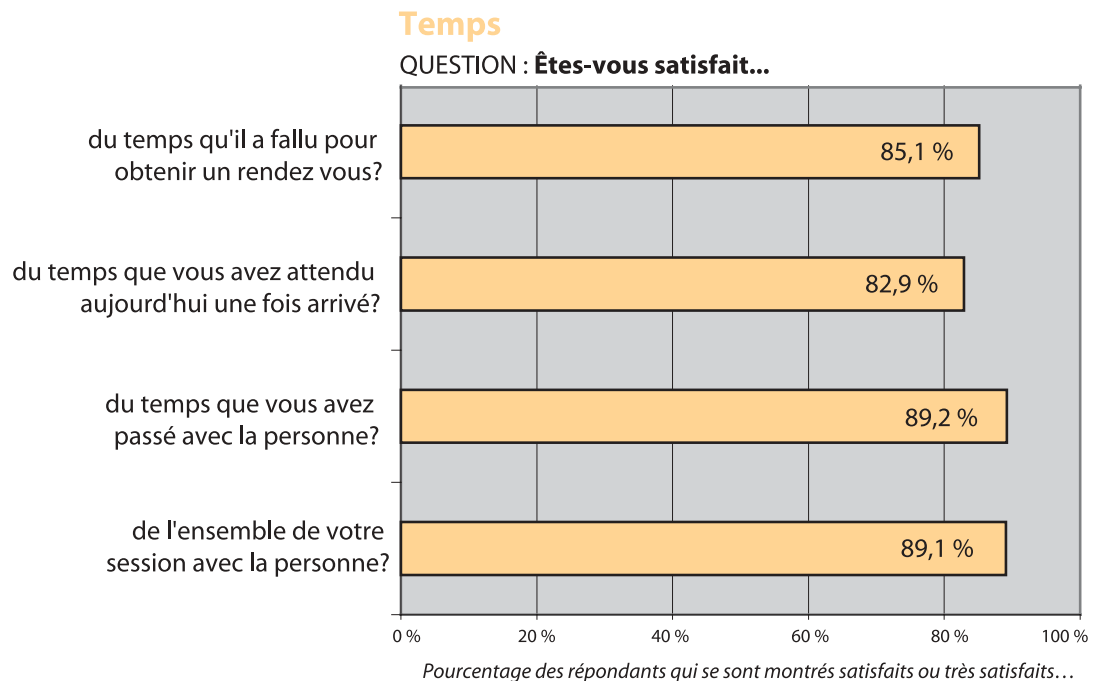
- La communication (comprend le caractère accueillant du personnel) (26 %)
- La qualité (comprend la compétence du personnel) (23 %)
- La réceptivité (19 %).

Les principaux points à améliorer en matière de services de santé et de services sociaux dans leur communauté :

- L'accessibilité (41 %)
- La réceptivité (14 %)
- La communication (14 %)
- La continuité du fournisseur de service (13 %).

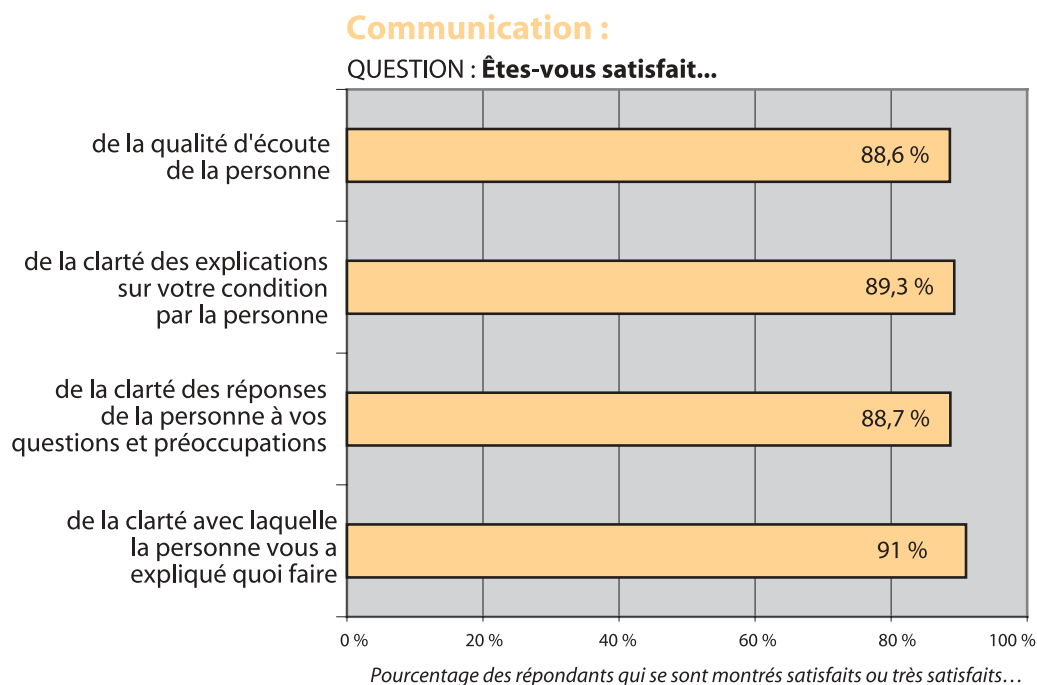
Résultats pour l'ensemble du système de santé et des services sociaux - Rapidité d'exécution

En partie, on peut comparer l'accès aux services à l'aide de la perception des clients et la satisfaction qu'ils démontrent par rapport au temps d'attente et au temps qu'ils ont passé avec la personne. Quatre des questions posées dans le sondage mesuraient la satisfaction du client avec différents aspects liés au temps. Ces résultats représentent toutes les réponses recueillies aux TNO.



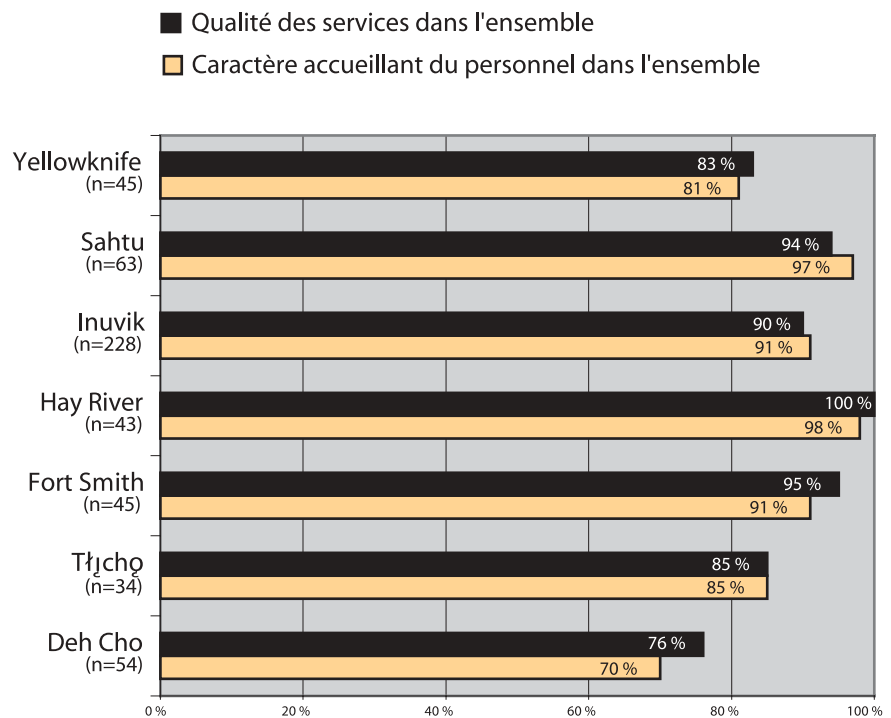
Résultats pour l'ensemble du système de santé et des services sociaux - Communication

L'interaction directe entre le fournisseur de service et le client est importante pour s'assurer que l'on obtient la meilleure analyse possible et que le client se conforme aux instructions. Quatre des questions posées dans le sondage mesuraient la qualité de la communication entre le fournisseur de service et le client. Ces résultats représentent toutes les réponses recueillies aux TNO.



Comparaison des résultats au niveau du système de la santé et des services sociaux - Satisfaction générale sur la qualité des services et sur le caractère accueillant de la personne

Ces deux questions mesurent la satisfaction générale sur le caractère accueillant du personnel et la qualité des services. En majorité, on semble être satisfait des services de santé et des services sociaux. On peut aussi interpréter cette satisfaction par le niveau de confiance et de confort que le public démontre à l'égard du système.



Pourcentage des répondants qui se sont montrés satisfaits ou très satisfaits...

Le " n " correspond au nombre de formulaires pour les commentaires qui ont été remplis puis envoyés à l'Administration des services de santé et des services sociaux.

Le taux de satisfaction est plus élevé que celui obtenu dans d'autres sondages semblables sur la satisfaction, notamment le sondage sur les soins de santé en Alberta de 2003 (74 %), l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes de 2003 (85 %) et l'étude de plus de 50 sondages sur les soins de santé (77,5 %).

Résultats pour l'ensemble du système de santé et des services sociaux - Questions ouvertes :

Qu'appréciez-vous à propos des services de santé et des services sociaux?

De quelle façon pouvons-nous améliorer les services de santé et les services sociaux?

Deux questions ouvertes permettaient aux clients d'émettre des commentaires sur tous les aspects des programmes, les services et leurs prestations. Les clients ont indiqué ce qu'ils appréciaient à propos des services de santé et des services sociaux et ont suggéré des améliorations.

Les réponses ont été examinées et ont servi à développer un système de codage qui reflète les points de vue des clients. Finalement, les résultats ont été regroupés en huit catégories en tenant compte des principes de soins de santé et de performance généralement acceptés.

- accessibilité
- communication
- qualité
- réceptivité
- continuité
- efficacité
- approche axée sur le client
- rendement

Accessibilité

Voici quelques commentaires portant sur l'accessibilité :

- Facilité d'accéder aux services;
- Dotation de personnel;
- Installations - emplacement, état;
- Disponibilité des services;
- Heures d'ouverture et fréquence des visites dans les communautés;
- Accès équitable.

Le sujet de l'accessibilité s'est avéré important, comme en fait foi le 41 % des commentaires qui y suggéraient des améliorations. Près de la moitié de ces commentaires exprimaient le désir d'avoir davantage accès au personnel, plus précisément aux docteurs et au personnel infirmier, mais également, dans une moindre mesure, aux dentistes, au personnel des foyers pour aînés, aux préposés à la protection de l'enfance et au personnel en santé mentale et en toxicomanie. Dans les communautés qui n'ont pas de médecins résidents, les répondants ont indiqué vouloir que des médecins se rendent plus souvent dans les communautés et qu'ils y restent plus longtemps. Malgré cela, 11 % des répondants ont indiqué qu'ils appréciaient l'accessibilité concernant les services de santé et les services sociaux.

Communication

Voici quelques commentaires portant sur la communication :

- attitude du fournisseur de service;
- information et explications;
- transparence et confiance;
- confidentialité;
- langue de communication.

La communication représente le plus grand nombre (26 %) parmi tous les commentaires reçus portant sur l'appréciation des répondants au sujet des services de santé et des services sociaux. Un grand nombre de commentaires (88) ont vanté les mérites du caractère accueillant ou compréhensif des fournisseurs de services. Inversement, il n'y a eu que quelques commentaires (20) mentionnant que certains membres du personnel devraient être plus courtois.

Qualité

Les commentaires sur la qualité traitent des points suivants :

- la qualité dans l'ensemble;
- les services;
- le personnel;
- les installations.

Près de 25 % des commentaires ont identifié la qualité comme étant l'aspect qu'ils ont apprécié au sujet des services de santé et des services sociaux, tandis que 8 % des suggestions portaient sur l'amélioration de certains aspects de la qualité. La reconnaissance de la compétence du personnel est particulièrement remarquable; elle représente 12 % de l'appréciation des répondants.

Réceptivité

Voici quelques commentaires portant sur la réceptivité :

- temps d'attente;
- volonté d'aider;
- attention et compassion;
- adaptabilité;
- processus de traitement des plaintes;
- identification des besoins de la communauté.

La plus grande différence que l'on retrouve dans toutes les réponses est attribuable au temps d'attente. Vingt répondants ont indiqué que le temps d'attente est trop long, alors que 24 répondants ont mentionné que le service est rapide. En ce qui a trait à l'attention ou à la volonté d'aider, 41 répondants se sont montrés satisfaits, tandis que 8 répondants ont jugé qu'il y avait un manque.

Continuité

Les commentaires portant sur la continuité sont définis de trois façons :

- la continuité informationnelle (utilisation d'information obtenue lors de visites antérieures);
- la continuité relationnelle (consulter toujours le même fournisseur de service);
- la conduite intégrée du traitement clinique (se référer à d'autres fournisseurs).

La continuité, surtout en ce concerne le désir d'avoir toujours le même fournisseur, représente 13 % de toutes améliorations à apporter.

Efficacité

Les commentaires sur l'efficacité traitent des points suivants :

- l'efficacité des soins de santé (améliorer ou maintenir l'état de santé global);
- l'efficacité des services (gérer l'état de santé du client en effectuant de la prévention ou de la promotion, des diagnostics, des traitements, du fonctionnement et du support).

De façon générale, les répondants ont indiqué que les services sont utiles. Ils les incluent parmi les quatre plus importants aspects qu'ils ont appréciés au sujet des services de santé et des services sociaux.

Approche axée sur le client

Les commentaires portant sur l'approche axée sur le client comprennent :

- le respect pour l'autonomie du client ainsi que pour sa prise de décision;
- la considération de la situation du client;
- la collaboration avec la famille;
- la sensibilisation à la culture et à la communauté.

Le nombre de commentaires sur ce sujet est trop peu élevé pour tirer toute conclusion.

Rendement

Les commentaires portant sur le rendement comprennent la simplification des processus et l'efficacité en fonction du coût ou du temps. Le nombre de commentaires sur ce sujet est trop peu élevé pour tirer toute conclusion.

MÉTHODOLOGIE :

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a mis sur pied le formulaire pour les commentaires des clients en collaboration avec les directeurs généraux des Administrations des services de santé et des services sociaux (ASSSS). La vérification sur place a été effectuée à Fort Simpson en février 2004 afin d'assurer que le formulaire et les procédures donnent des résultats valables. Des changements ont été apportés. Au cours du mois d'octobre 2004, des formulaires pour les commentaires et des boîtes ont été placés dans les aires d'accueil des centres de santé communautaire et des bureaux des services sociaux. Une offre active de services en français a été intégrée au formulaire, alors que les traductions dans les langues officielles étaient disponibles. Les clients ont répondu aux sondages et les ont déposés dans les boîtes prévues à cet effet. À la fin du mois d'octobre, les boîtes scellées ont été envoyées au ministère afin qu'il examine son contenu et en assure la confidentialité.

ANALYSE DES DONNÉES :

Le personnel du ministère a reçu les sondages, entré l'information dans une base de données pour ensuite analyser les résultats. Les taux de satisfaction ont été calculés en pourcentage du total des réponses à cette question. Les réponses aux deux questions ouvertes ont été analysées de façon inductive, c'est-à-dire par rapport aux sujets provenant des réponses. Ces sujets suivaient les critères portant sur les soins de santé et la vérification de la gestion afin de former les codes qui sont présentés dans le rapport final. Les résultats finaux ont été examinés en mars 2005 par les directeurs du ministère et les directeurs généraux de chaque ASSSS.

CONCLUSION :

Notre principale approche en matière de soins communautaires, dans le but d'offrir des services intégrés, est de fournir les bons services par l'entremise du fournisseur le plus compétent, et ce, au bon moment, dans le meilleur environnement et de la façon la plus économique possible. Il est important que nos clients nous disent ce qu'ils pensent de notre façon de faire à cet égard.

Les commentaires des clients nous permettent de...

- continuer à offrir des programmes et des modes de formation qui ont du succès,
- reconnaître le personnel et les réalisations du système:
- déployer nos efforts dans des secteurs où il y a place à amélioration.

Le système de la santé et des services sociaux continue de mesurer la satisfaction des clients et veut obtenir des commentaires afin de pouvoir fournir les meilleurs services possible.

CONTACT :

Pour plus de renseignements concernant ce document ou toute autre publication du ministère de la Santé et des Services sociaux, veuillez communiquer avec :

Chef des communications
Téléphone : (867) 920-8927