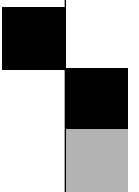


Questionnaire sur la
satisfaction du service
des hôpitaux des
Territoires du Nord-Ouest
Hay River

TABLE DES MATIÈRES

APERÇU.....	2
MÉTHODOLOGIE DU PROJET ET LIMITES DES DONNÉES	2
MESURE DE SATISFACTION DU SERVICE DE L'HÔPITAL.....	3
SATISFACTION GÉNÉRALE	3
QUESTIONS GÉNÉRALES	4
PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ	5
TRAITEMENT/PROCÉDURE	8
RÉTROACTION.....	9
DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES.....	11
CONCLUSION.....	12



APERÇU

Au cours de l'automne 2003, le Comité mixte de haute direction (CMHD) a officialisé un processus d'évaluation de la satisfaction de la clientèle à l'égard du système de santé et des services sociaux. Le projet a été réalisé en collaboration par le ministère de la Santé et des Services sociaux et les Administrations dans le cadre de leur engagement à fournir une évaluation et une assurance de la qualité. Ce projet aborde également l'item 5.1.4 du plan d'action, qui consiste en un engagement pris par le ministère de mener un sondage sur la satisfaction des patients.

Le CMHD a cru bon obtenir la rétroaction de personnes qui ont reçu des soins dans les deux différents types d'établissement du système, en l'occurrence les hôpitaux et les centres de santé communautaire ou les bureaux des services sociaux.

Afin de répondre aux questions relatives à ces deux différents types d'établissement, on s'est servi de deux questionnaires et méthodes de collecte distincts. *Le Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest* a été conçu dans le but de mesurer la satisfaction des patients à l'égard des quatre hôpitaux des TNO, tandis que le Formulaire de rétroaction sur les centres de santé communautaires et de services sociaux a été fourni par ces centres.

Ce rapport s'appuie sur les résultats du *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest* et ne porte que sur l'hôpital de Hay River.

MÉTHODOLOGIE DU PROJET ET LIMITES DES DONNÉES

Un groupe de travail sur la satisfaction du service des hôpitaux a été mis sur pied et la responsabilité du projet était assumée par le ministère de la Santé et des Services sociaux et les représentants choisis par les directeurs généraux de chaque hôpital. De concert avec la haute direction, le personnel de l'hôpital, le Bureau de la statistique des TNO et le personnel du ministère de la Santé et des Services sociaux, le groupe de travail a compilé toutes les données tirées du *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest*.

Au début de ce processus, on a reconnu que les restrictions budgétaires et les obstacles liés aux ressources humaines limitaient les choix disponibles pour la méthodologie du questionnaire. La seule option était de fournir des questionnaires à remplir soi même. Étant donné que ces questionnaires présentaient un taux de réponse moins élevé par rapport à une entrevue téléphonique ou directe réalisée par du personnel qualifié, le groupe de travail a concentré ses efforts pour avoir le soutien et la coopération du personnel de l'hôpital en contact avec le public dans la distribution de questionnaires.

Le *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest* a été distribué en octobre 2004 dans les quatre hôpitaux des TNO. Le personnel de l'hôpital en contact avec le public a remis aux patients le questionnaire et les a encouragés à y répondre. Les questionnaires remplis ont été envoyés au ministère, où l'entrée des données, l'analyse et les rapports finaux ont été complétés. La méthodologie adoptée pour le questionnaire a permis d'obtenir une précieuse rétroaction de la part des patients, mais ne fournit pas nécessairement un échantillon représentatif.

En étant limité à un questionnaire à remplir soi même, plutôt que d'avoir un échantillon représentatif sélectionné au hasard, il faut examiner avec prudence les données pour chaque hôpital. Le taux de réponse ne peut être calculé, et d'un point de vue territorial, les données ne peuvent l'être non plus.

Les résultats obtenus dans ces questionnaires peuvent servir à :

- fournir de la rétroaction à la haute direction et au personnel de l'hôpital;
- identifier les points qui fonctionnent bien;
- identifier les points à améliorer;
- fournir un élément pour le processus d'accréditation de l'hôpital;
- disposer de données de référence pour mesurer ultérieurement le degré de satisfaction des patients.

Au total, 398 questionnaires ont été remplis par les patients traités à l'hôpital de Hay River au mois d'octobre.

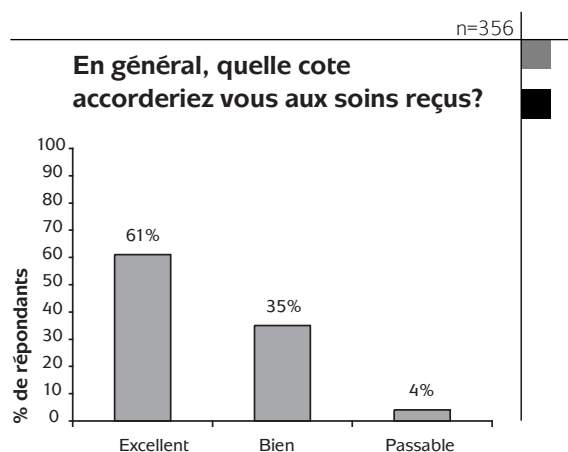
La majorité d'entre eux ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » pour toutes les questions posées dans le *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest*.

De plus, la plupart des commentaires recueillis se sont également avérés positifs. À Hay River, 197 répondants (49 %) ont fourni des commentaires dans leur questionnaire.

MESURE DE SATISFACTION DU SERVICE DE L'HÔPITAL

SATISFACTION GÉNÉRALE

La question intitulée « **En général, quelle cote accorderiez vous aux soins reçus?** » donne un résumé des résultats généraux que l'on retrouve dans le *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest*. La grande majorité des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien », ce qui démontre clairement leur satisfaction à l'égard des soins qu'ils ont reçus à l'hôpital.



- Au total, 356 répondants ont accordé une cote pour cette question (n=356).
- Environ 96 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 4 % la cote de « Passable ».

La citation suivante résume le niveau élevé de satisfaction et ce que la majorité des répondants pensent des points qui fonctionnent bien à l'hôpital :

Extrêmement satisfait. Tout le personnel avec qui on a eu affaire était très serviable, amical et bien informé.

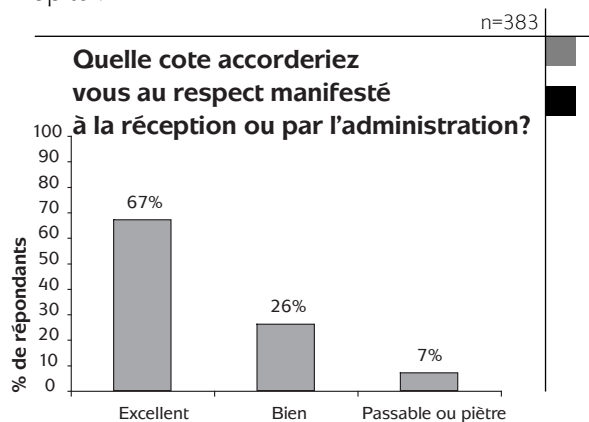
Les explications qu'on nous a fournies étaient claires. En nous expliquant le processus, on savait à quoi s'attendre.

Les mots en italiques dans ce rapport sont tirés des questionnaires. Afin de conserver l'anonymat des répondants et du personnel de l'hôpital, on a utilisé les crochets ([]) pour supprimer certains renseignements. Dans le but de lever l'ambiguïté que comportent certaines citations, on s'est également servi des crochets.

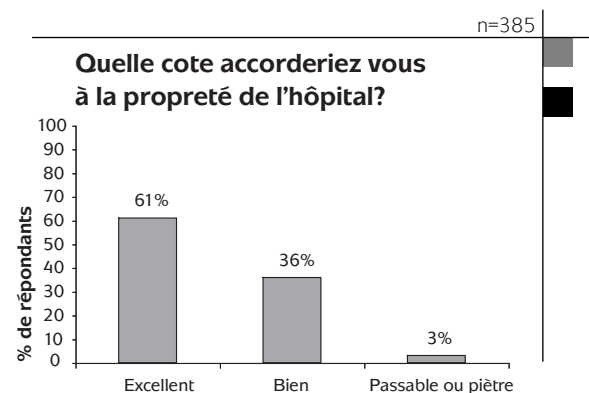
Les pourcentages ayant été arrondis; leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

QUESTIONS GÉNÉRALES

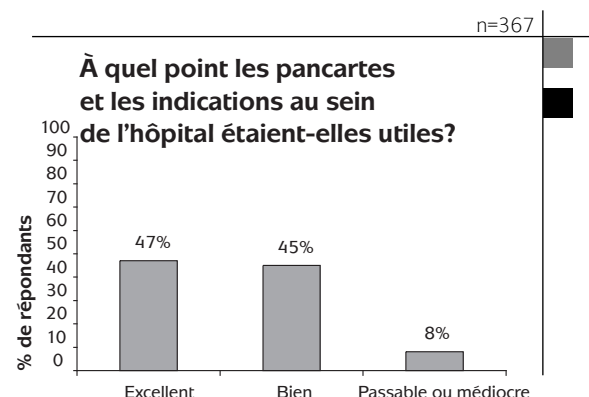
Dans cette section du questionnaire, on pose cinq questions concernant les services de base offerts à l'hôpital.



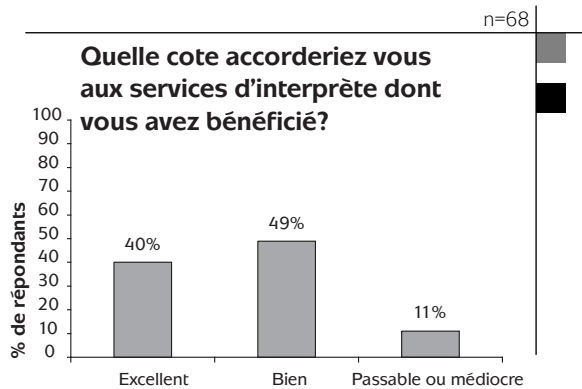
- 93 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien » et la plupart des commentaires portant sur la réceptionniste à l'administration étaient positifs; ils ont également mentionné l'amabilité du personnel et leur reconnaissance.
- 7 % des répondants ont accordé la cote de « Passable » ou de « Piètre ». Le peu de commentaires par rapport à la cote accordée expriment le besoin d'une réceptionniste à l'entrée et d'un accueil plus chaleureux.



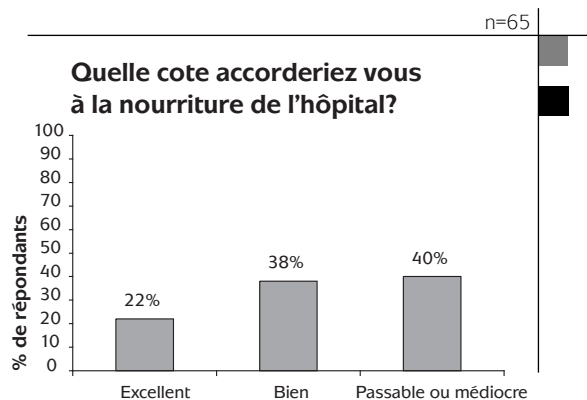
- Seulement 3 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Passable » ou de « Piètre », tandis que 97 % ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien ».



- 92 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 8 % d'entre eux la cote de « Passable » ou de « Médiocre ».
- Un des commentaires résume bien ceux émis quant à l'amélioration que l'on doit apporter : *À moins de savoir où se trouve la clinique spécialisée, il est très difficile de la trouver. Les pancartes devraient être mieux placées.*



- 89 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 11 % d'entre eux la cote de « Passable » ou de « Médiocre ».

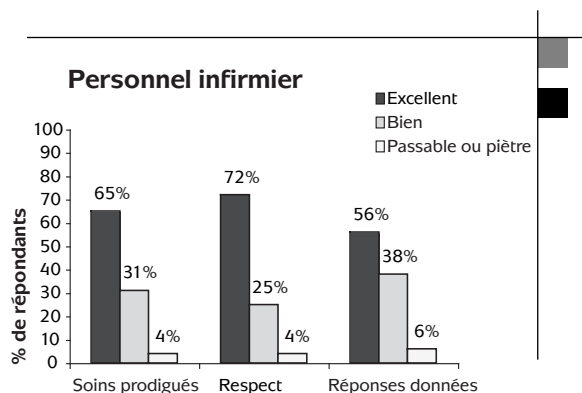


- Pour cette question, 40 % des répondants ont accordé la cote de « Passable » ou de « Médiocre ». Il s'agit du plus faible niveau de satisfaction que l'on retrouve dans le questionnaire.
- Par contre, si l'on combine la cote de « Excellent » ou de « Bien », plus de la moitié des répondants se sont montrés satisfaits de la nourriture de l'hôpital (60 %).

PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

La section du questionnaire qui porte sur les professionnels de la santé a été divisée en trois parties : personnel infirmier, médecins et traitements spécialisés. Des questions semblables ont été posées pour chaque type de professionnels de la santé.

Personnel infirmier



- Le niveau élevé de satisfaction exprimé par les répondants sur les trois questions concernant le personnel infirmier ne fait aucun doute. Les questions relatives au personnel infirmier portant sur les soins prodigués, le respect et les réponses données ont toutes obtenu au moins la cote de « Excellent » ou de « Bien » dans une proportion de 94 %.

Quelle cote accorderiez vous aux soins prodigués par le personnel infirmier?

Au total, 152 répondants ont accordé une cote pour cette question.

Plusieurs commentaires positifs expriment la satisfaction des répondants, qui ont accordé à 96 % la cote de « Excellent » ou de « Bien ». Ces commentaires faisaient mention de la serviabilité, de la gentillesse et du professionnalisme du personnel infirmier.

Quelques commentaires résument bien ceux émis par 4 % des répondants, mentionnant que les soins infirmiers étaient passables, voire médiocres, et que l'attitude des infirmières devrait être meilleure.

Quelle cote accorderiez vous au respect manifesté par le personnel infirmier?

Au total, 154 répondants ont accordé une cote pour cette question.

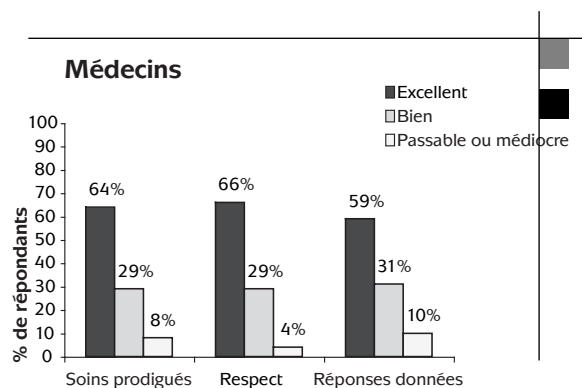
Tout comme à la question précédente, 96 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » concernant le respect manifesté par le personnel infirmier et 4 % d'entre eux la cote de « Passable » ou de « Piètre ».

Quelle cote accorderiez vous aux réponses données par le personnel infirmier à vos questions?

Au total, 136 répondants ont accordé une cote pour cette question.

En réponse à cette question, 94 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 6 % d'entre eux la cote de « Passable » ou de « Médiocre ».

Médecins



- À 90 % et plus, les répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » aux trois questions concernant les médecins.

Quelle cote accorderiez vous aux soins prodigués par les médecins?

Au total, 136 répondants ont accordé une cote pour cette question.

D'une part, la majorité des commentaires concernant les soins prodigués par les médecins expriment bien l'opinion de 92 % des répondants qui ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien ». Par exemple : *Le médecin était très compréhensif et a très bien examiné mon fils*. D'autre part, 8 % des répondants ont accordé la cote de « Passable » ou de « Piètre ». Les commentaires émis par ces répondants font état de la nécessité de garder les médecins et d'un mécontentement par rapport au temps d'attente.

Quelle cote accorderiez vous au respect manifesté par les médecins?

Au total, 136 répondants ont accordé une cote pour cette question.

Environ 95,5 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 4,5 % la cote de « Passable ».

Quelle cote accorderiez vous aux réponses données par les médecins à vos questions?

Au total, 133 répondants ont accordé une cote pour cette question.

La plupart des commentaires relatifs à cette question reflètent la satisfaction des répondants qui ont accordé à 90 % la cote de « Excellent » ou de « Bien ». Par exemple : *J'avais des questions à poser au médecin et il m'a donné des réponses claires et cohérentes.*

Traitements spécialisés (par exemple : analyse sanguine, radiographie, physiothérapie, test à l'ocytocine, etc.)



- Les questions relatives aux soins prodigués, au respect et aux réponses données par les professionnels de la santé ont obtenu un niveau très élevé de satisfaction.
- Aucune cote de « Médiocre » ou de « Piètre » n'a été accordée pour cette section du questionnaire. La cote de « Bien » a été la plus faible accordée par les répondants pour ces trois questions.

Quelle cote accorderiez vous aux soins prodigués par les professionnels de la santé (par exemple : le technicien de laboratoire ayant procédé à votre prise de sang, le physiothérapeute)?

Au total, 344 répondants ont accordé une cote pour cette question.

La question portant sur les soins prodigués par les professionnels de la santé a obtenu le plus haut taux de satisfaction du questionnaire, soit 76 %.

Plusieurs commentaires expriment la satisfaction des répondants qui ont accordé à 98 % la cote de « Excellent » ou de « Bien ». Certains des commentaires étaient de nature générale : *Très attentionné, poli et amical et les services étaient informatifs. D'autres commentaires étaient spécifiques à une unité.*

Quelle cote accorderiez vous au respect manifesté par les professionnels de la santé?

Au total, 347 répondants ont accordé une cote pour cette question.

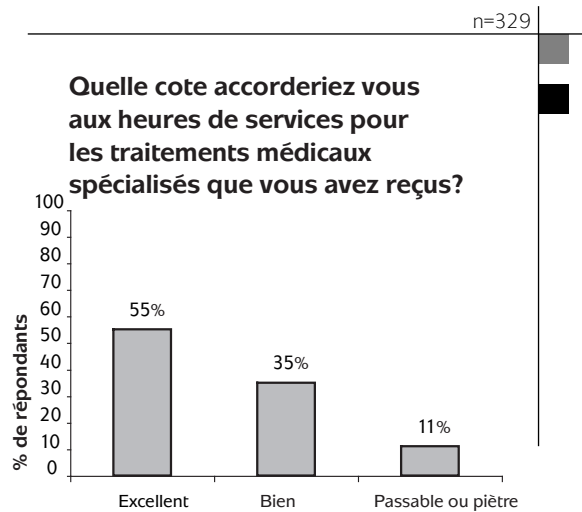
Pour cette question, 98 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien ».

Quelle cote accorderiez vous aux réponses données par les professionnels de la santé à vos questions?

Au total, 304 répondants ont accordé une cote pour cette question.

Pour cette question, 96 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien ».

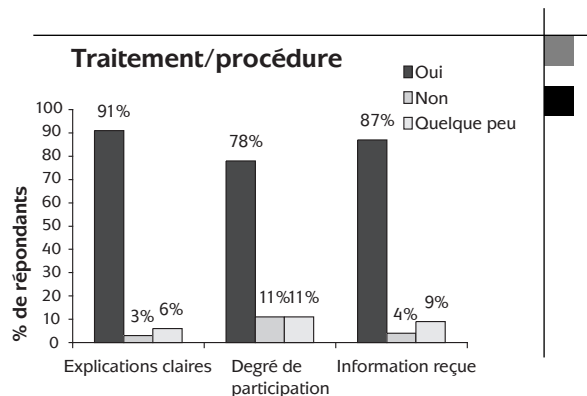
On a également demandé aux répondants : **Quelle cote accorderiez vous aux heures de services pour les traitements médicaux spécialisés que vous avez reçus?**



- 89 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 11 % la cote de « Passable » ou « Piètre ».
- Les commentaires qui reflétaient ce faible niveau de satisfaction portaient sur le prolongement des heures d'ouverture et sur les solutions qu'il faut trouver pour régler le problème du temps d'attente.

TRAITEMENT/PROCÉDURE

Trois questions ont été posées par rapport au traitement et à la procédure.



- La grande majorité des répondants (78 % et plus) ont indiqué que leur traitement ou leur procédure leur ont été bien expliqués, qu'ils ont participé aux décisions et ont reçu l'information touchant les soins à leur prodiguer.

Quelle cote accorderiez vous aux explications fournies sur votre traitement ou votre procédure?

Au total, 311 répondants ont accordé une cote pour cette question.

Seulement 3 % des répondants ont indiqué ne pas avoir reçu d'explications claires en ce qui concerne leur traitement ou leur procédure, tandis que 97 % se sont montrés satisfaits ou plutôt satisfaits.

Quelle cote accorderiez vous à votre degré de participation aux décisions touchant les soins à vous prodiguer?

Au total, 232 répondants ont accordé une cote pour cette question.

Un nombre légèrement plus élevé de répondants (11 %) ne s'est pas senti impliqué dans les décisions prises au sujet des soins.

Quelle cote accorderiez vous à l'information reçue sur les soins prévus pour vous?

Au total, 244 répondants ont accordé une cote pour cette question.

Plus de 95 % des répondants ont indiqué avoir plus ou moins reçu de l'information touchant les soins à leur prodiguer.

RÉTROACTION

Afin d'obtenir plus d'information détaillée de la part des répondants, deux questions à réponse ouverte leur ont été posées.

- **Faites-nous part de ce que vous avez trouvé satisfaisant;**
- **Faites-nous part de ce que nous pourrions améliorer.**

Des sections réservées aux commentaires se trouvaient après les sections Questions générales, Professionnels de la santé et Traitement et procédure et à la fin du questionnaire. À Hay River, 197 répondants (49 %) ont fourni des commentaires dans leur questionnaire. Quelques répondants ont fait plusieurs commentaires dans plus d'une section du questionnaire; c'est la raison pour laquelle le nombre de commentaires est plus élevé que 197.

Même si le *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest* traite exclusivement des services offerts à l'hôpital, certains répondants ont émis des commentaires par rapport aux services de la clinique médicale et au personnel à Hay River. Ces commentaires ont été résumés en raison de la relation d'interdépendance qu'ont pu faire les répondants entre la clinique et l'hôpital.

Cette section se veut un résumé des commentaires fournis par les patients traités à l'hôpital de Hay River.

Faites-nous part de ce que vous avez trouvé satisfaisant

La majorité des commentaires positifs concernaient le personnel. Environ 118 des 391 commentaires positifs (30 %) vantaient directement ou indirectement les mérites du personnel de l'hôpital.

Voici des éloges faits de façon indirecte au personnel ou des commentaires généraux formulés à leur endroit :

Personnel amical et compétent.

Respectueux envers les familles et les traditions culturelles.

Les mots « amical, professionnel, compétent, attentionné et serviable » ont été fréquemment utilisés pour qualifier le personnel.

Les répondants ont également vanté les mérites du personnel au sein des différentes unités et de certains membres du personnel. En décrivant le service exceptionnel qu'ils ont reçu, les répondants ont ajouté les noms des infirmières, des médecins et des professionnels de la santé.

Les répondants ont aussi émis des commentaires généraux sur le service qu'ils ont reçu. Des compliments ont été adressés dans les 69 commentaires, notamment :

Très bon service.

Continuez votre bon travail! Merci.

La bonne communication a été un autre secteur pour lequel les répondants se sont montrés satisfaits (32 commentaires). Les commentaires suivants décrivent l'appréciation des répondants à l'égard des soins prodigués par le personnel pendant leur séjour.

On m'a salué dès mon arrivée et démontré du respect, en plus de m'avoir pris au sérieux et de m'écouter.

On a aussi entretenu une collaboration.

On s'est également déclaré très satisfait de la communication ayant trait aux soins médicaux prodigués aux répondants.

Le suivi des patients est bien fait. On leur demande comment ils se sentent après avoir pris leur médicament, et au besoin, on modifie l'ordonnance.

Dans 24 commentaires, les répondants ont aussi fait mention du temps d'attente et de l'efficacité. Ils donnent leur appréciation sur la facilité d'obtenir des rendez-vous, le service rapide et le respect des heures de rendez-vous. Un des répondants a écrit :

La liste d'attente à l'hôpital est très courte; les personnes qui se plaignent ne sont jamais allées dans un hôpital situé dans une grande ville.

On a vanté les mérites de l'établissement dans 15 commentaires, notamment en ce qui a trait à la propreté et à l'entretien. Voici un commentaire général :

L'hôpital de Hay River est un endroit convenable.

D'autres commentaires positifs (11 en tout) concernaient la clinique médicale, l'administration ou le processus et diverses autres unités. Voici quelques-uns de ces commentaires :

Ce que vous avez trouvé satisfaisant.

Mon expérience tant à la clinique qu'à l'hôpital fut très positive.

La gestion des cas avec les spécialistes. On dirige les patients vers d'autres établissements à l'extérieur des TNO.

Les sondages.

Faites-nous part de ce que nous pourrions améliorer

Dans cette section, les commentaires que l'on retrouve le plus souvent concernent le nombre de médecins et la continuité des soins prodigués par les médecins permanents. Ces commentaires représentent 22 % de toutes les suggestions portant sur les points à améliorer (27 des 124 commentaires). Sept autres commentaires expriment de façon générale le besoin d'avoir plus de personnel.

On a besoin davantage de médecins résidents. Il est peu probable de rencontrer le même médecin deux fois ou de le voir faire le suivi d'un plan de traitement. Les médecins ne sont jamais les mêmes; les diagnostics peuvent parfois être différents, ce qui peut être frustrant.

Il faut plus de personnel et plus de services.

Dans 12 commentaires, les répondants ont fait référence à l'attitude du personnel.

Par exemple :

Un sourire accueillant est beaucoup plus apprécié qu'un « Comment puis je vous aider? » dit d'un ton froid.

Dans 10 commentaires, les répondants ont mentionné que les pancartes devraient être mieux placées, qu'à certains moments il n'y avait pas assez de personnel à l'accueil et que les salles d'attente n'étaient pas appropriées pour les personnes handicapées.

Le même nombre de commentaires proposaient des améliorations au niveau de l'administration et des processus. Par exemple :

Soyez organisé. Assurez une bonne communication entre les cliniques, les médecins, l'hôpital et le personnel infirmier.

Dans huit commentaires, les répondants sont d'avis que la communication devrait être améliorée.

La communication entre Yellowknife et Hay River. J'ai entendu dire plus d'une fois qu'un rendez-vous à Yellowknife avait été annulé et qu'on avait seulement laissé un message sur une boîte vocale, qui n'a pu être entendu. Par conséquent, le patient s'est rendu inutilement à Yellowknife.

Les répondants ont aussi suggéré que les bébés naissent à Hay River (5 commentaires) et que les heures de services soient prolongées (4). Voici d'autres commentaires généraux (6) :

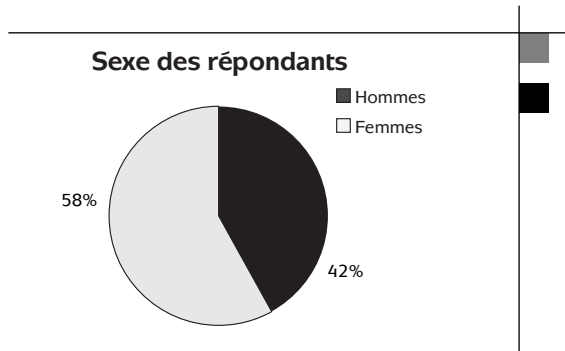
Embauchez plus d'Autochtones.

Selon moi, on devrait étendre en tout temps du gravier, du sable ou du sel dans l'entrée et sur les marches, car cela est SOUVENT TRÈS dangereux.

Dans 12 commentaires, les répondants ont fait mention des points à améliorer à la clinique, notamment en ce qui concerne le temps d'attente, l'attitude du personnel et la confidentialité.

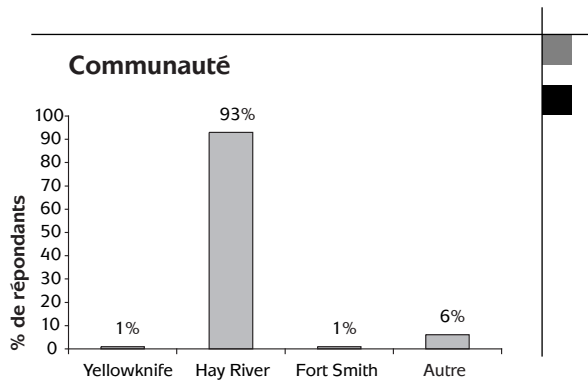
DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

Les questions démographiques ont été posées afin d'obtenir une analyse et des comparaisons plus détaillées des réponses. Les données démographiques fournissent également des renseignements sur les 398 répondants qui ont rempli le questionnaire à Hay River.



- On a demandé aux répondants de s'identifier comme homme ou femme, d'indiquer leur communauté, leur origine ethnique et leur âge.

- Au total, 367 répondants se sont identifiés comme homme ou femme.



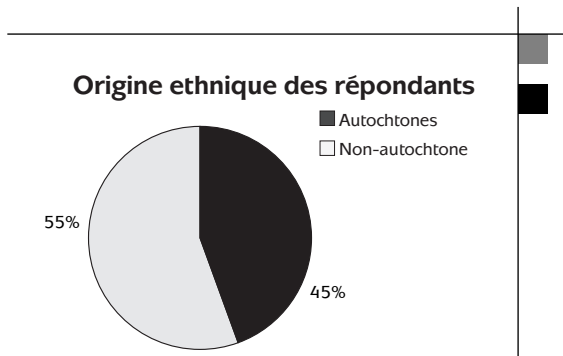
- La majorité des répondants provenaient de Hay River.
- Au total, 361 répondants ont indiqué leur communauté.

Le faible taux de réponse indique qu'il s'agit d'une question de nature délicate, comme en font foi les 131 répondants (33 %) qui n'ont pas indiqué s'ils étaient Autochtones ou non-Autochtones.

Quelques répondants ont fourni des commentaires directement sur le questionnaire sans préciser leur pensée et n'ont pas répondu à la question.

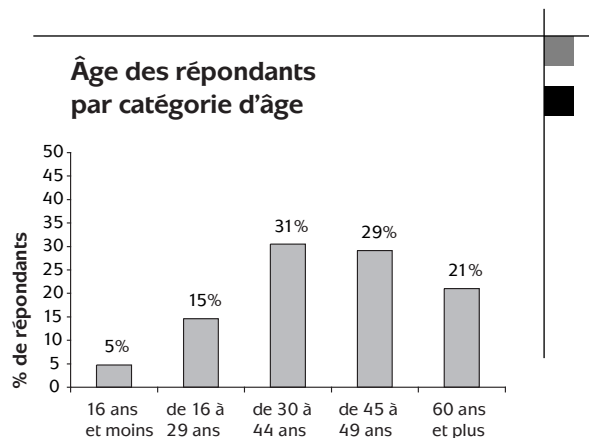
Je suis Canadien!

On ne devrait pas parler d'origine raciale dans les données démographiques – peu importe la couleur de la peau.



- Au total, 267 répondants ont indiqué leur origine ethnique.

Au départ, le questionnaire devait être distribué aux gens âgés de 16 et plus. Toutefois, on a reçu des questionnaires dont l'âge des répondants était inférieur à 16 ans. Dans certains cas, les parents ont pris soin de remplir le questionnaire au nom de leur enfant qui recevait des services de l'hôpital et ont inscrit l'âge de l'enfant (par exemple : 1 an).



- Tous les questionnaires dûment remplis ont été compris dans l'analyse.
- À l'exception de la catégorie d'âge des 16 ans et moins, la moyenne d'âge des répondants était de 47 ans.
- Le plus âgé des répondants avait 85 ans.
- Au total, 357 répondants ont indiqué leur âge.

CONCLUSION

Le *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest* posait aux répondants des questions générales ayant trait à la réception et à l'administration, à la propreté de l'hôpital, aux pancartes, à la nourriture de l'hôpital et aux services d'interprète. Les répondants ont également accordé des cotes sur les soins, le respect et les réponses qui leur ont été fournis par rapport à leur traitement ou leur procédure et leur rencontre avec les professionnels de la santé.

Dans les sections Questions générales, Professionnels de la santé et Traitement et procédure, la majorité des 398 répondants se sont montrés satisfaits des soins reçus à l'hôpital de Hay River. Cette satisfaction s'explique par le fait que 96 % des répondants ont indiqué qu'en général, les soins qui leur ont été prodigués étaient excellents ou bien.

La majorité des commentaires fournis par les répondants expliquent également la qualité des services reçus. Le personnel de l'hôpital a notamment fait l'objet de plusieurs commentaires saluant leur professionnalisme et leur compassion. Même si certains répondants ont fait des suggestions de changement et mentionné qu'il y avait place à amélioration, la plupart des commentaires expriment pour chaque question un niveau élevé de satisfaction.