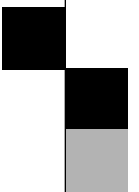


Questionnaire sur la
satisfaction du service
des hôpitaux des
Territoires du Nord-Ouest
Fort Smith



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	7
RÉTROACTION.....	8
DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES.....	10
UNITÉS.....	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 Fort Smith.

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, 66 questionnaires ont été remplis par les patients traités à l'hôpital de Fort Smith au mois d'octobre.

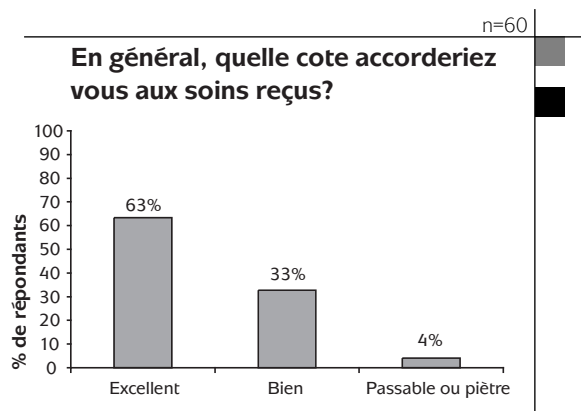
La majorité d'entre eux ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » pour toutes les questions posées dans le Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest.

De plus, la plupart des commentaires recueillis se sont également avérés positifs. À Fort Smith, 40 répondants (61 %) 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, 60 répondants ont accordé une cote pour cette question (n=60).
- Environ 96 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 4 % la cote de « Passable » ou de « Piètre ».

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 :

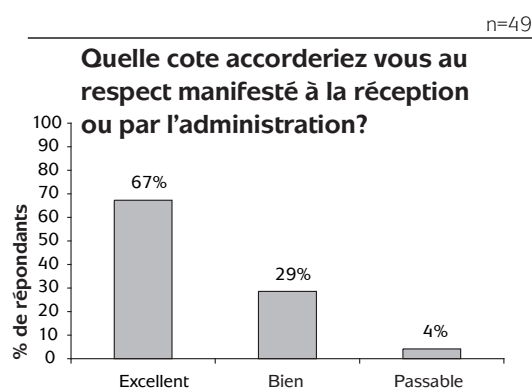
La gentillesse – on s'occupe toujours des patients d'abord.

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.

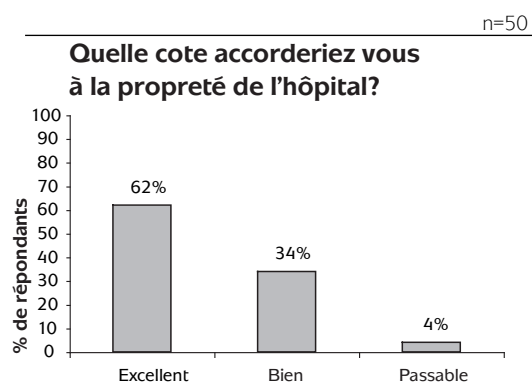
Les pourcentages ayant été arrondis; leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

QUESTIONS GÉNÉRALES

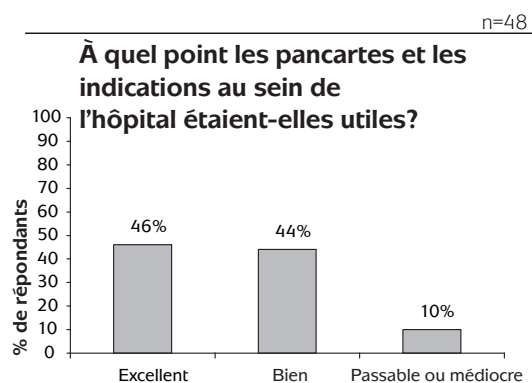
Dans cette section du questionnaire, on pose cinq questions concernant les services de base offerts à l'hôpital.



- 96 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 4 % d'entre eux la cote de « Passable ».



- 96 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 4 % d'entre eux la cote de « Passable ».



- 90 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 10 % d'entre eux la cote de « Passable » ou de « Médiocre ».

Quelle cote accorderiez vous à la nourriture de l'hôpital?

Suite au faible taux de réponse (15) à cette question, il n'est pas possible de procéder à une analyse précise.

Un répondant a suggéré que l'on donne plus de fruits et légumes, mais a ajouté que les repas étaient toujours servis chaud.

Quelle cote accorderiez vous aux services d'interprète dont vous avez bénéficié?

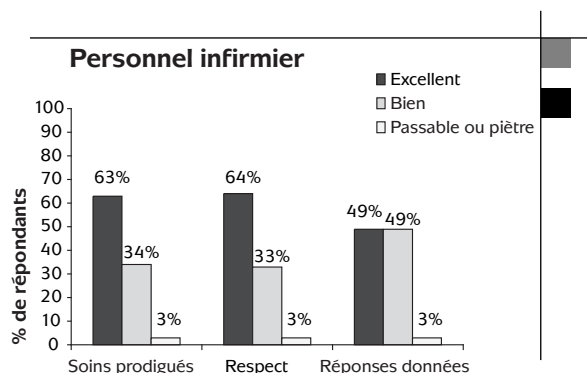
Suite au faible taux de réponse (8) à cette question, il n'est pas possible de procéder à une analyse précise.

Un répondant a indiqué que les patients devraient être mieux informés sur les services d'interprétation mis à leur disposition.

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 obtenues au moins la cote de « Excellent » ou de « Bien » dans une proportion de 97 %.

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

Au total, 35 répondants ont accordé une cote pour cette question.

Plusieurs commentaires positifs expriment la satisfaction des répondants, qui ont accordé à 97 % la cote de « Excellent » ou de « Bien ». Ces commentaires faisaient aussi mention de la serviabilité et de la gentillesse du personnel infirmier. Voici d'autres commentaires :

Le meilleur personnel infirmier au Canada. Elles sont très bien informées.

L'infirmière était excellente.

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

Au total, 36 répondants ont accordé une cote pour cette question.

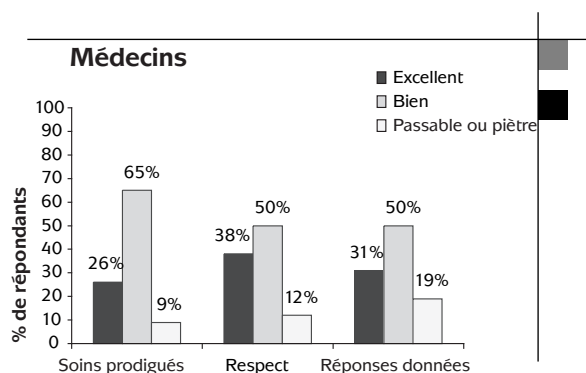
Tout comme à la question précédente, 97 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » concernant le respect manifesté par le personnel infirmier.

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

Au total, 35 répondants ont accordé une cote pour cette question.

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

Médecins



- À 81 % 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, 31 répondants ont accordé une cote pour cette question.

Six répondants ont exprimé leurs inquiétudes par rapport à la continuité des soins en raison du roulement de médecins. Un répondant a mentionné :

Je crois qu'on devrait mettre sur pied un programme qui encouragerait les médecins à rester plus longtemps dans la communauté.

Quelle cote accorderiez vous au respect manifesté par les médecins?

Au total, 32 répondants ont accordé une cote pour cette question.

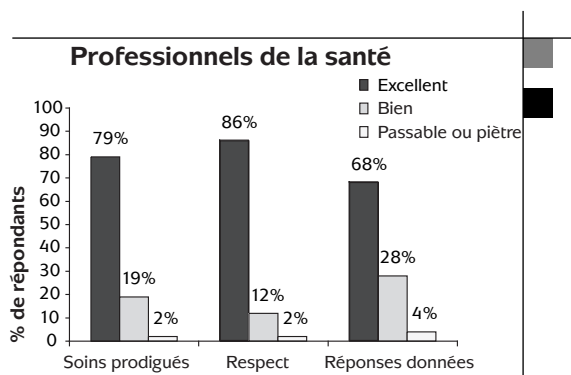
12 % des répondants ont accordé la cote de « Passable » ou de « Piètre » et 88 % la cote de « Excellent » ou de « Bien ».

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

Au total, 32 répondants ont accordé une cote pour cette question.

19 % des répondants ont accordé la cote de « Passable » ou de « Piètre » et 81 % la cote de « Excellent » ou de « Bien ».

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



- Tout comme les questions relatives aux soins prodigués, au respect et aux réponses données par le personnel infirmier et les médecins, les professionnels de la santé de Fort Smith ont obtenu un niveau élevé de satisfaction de la part des répondants.

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, 58 répondants ont accordé une cote pour cette question.

Plusieurs commentaires expriment la satisfaction des répondants qui ont accordé à 98 % la cote de « Excellent » ou de « Bien » en ce qui concerne les soins prodigués par les professionnels de la santé. Voici quelques commentaires d'ordre général :

Le personnel est très bien informé.

Les professionnels de la santé sont chaleureux, accessibles et obligeants.

D'autres commentaires étaient spécifiques à une unité :

Le personnel [du laboratoire] est très gentil, très utile et vous aide à relaxer.

Le physiothérapeute et son assistant sont excellents et ont une conduite exemplaire.

Même en raison du roulement de médecins, tout le personnel de soutien semble effectuer de l'excellent travail.

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

Au total, 59 répondants ont accordé une cote pour cette question.

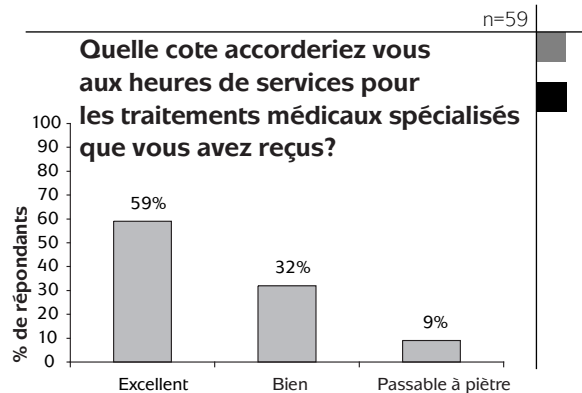
La question portant sur le respect témoigné par les professionnels de la santé a obtenu le plus haut taux de satisfaction du questionnaire, soit 86 %.

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

Au total, 57 répondants ont accordé une cote pour cette question.

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

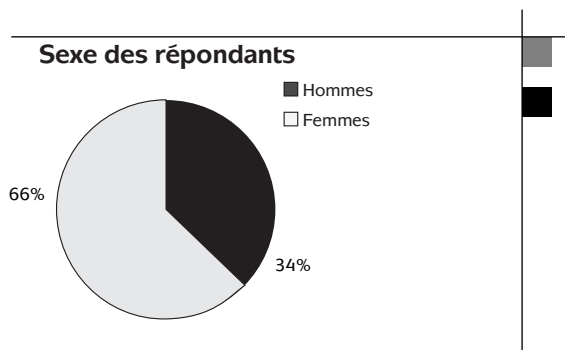
On a également demandé aux répondants : **Quelle cote accorderiez vous aux heures de services pour les traitements médicaux spécialisés que vous avez reçus?**



- 91 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien ».
- Seulement un commentaire a été reçu concernant les heures de services. Il suggérait que l'on ouvre à 8 h pour les patients qui jeûnent.

TRAITEMENT/PROCÉDURE

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



- La grande majorité des répondants (74 % 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, 56 répondants ont accordé une cote pour cette question.

Seulement 5 % des répondants ont indiqué ne pas avoir reçu d'explications claires en ce qui concerne leur traitement ou leur procédure, tandis que 95 % 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, 47 répondants ont accordé une cote pour cette question.

Un nombre plus élevé de répondants (13 %) 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, 46 répondants ont accordé une cote pour cette question.

91 % 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 Fort Smith, 40 répondants (61 %) 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 40.

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

Faites-nous part de ce que vous avez trouvé satisfaisant

La majorité des commentaires positifs concernaient le personnel. Environ 30 des 48 commentaires positifs (63 %) 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 remarquable!

Personnel agréable.

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 :

Le physiothérapeute est un professionnel soucieux du bien-être des patients.

Le technicien en radiologie est excellent.

Le personnel, surtout au laboratoire, est excellent et s'assure que vous êtes détendu.

Les répondants ont aussi émis des commentaires généraux sur le service qu'ils ont reçu. Des compliments ont été adressés dans les 10 commentaires, notamment :

Dans l'ensemble, le service a été excellent dans toutes les unités.

Tout est très bien effectué.

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

Très abordable. Le personnel soumet de bonnes suggestions et me fait savoir que mes problèmes doivent être pris au sérieux et que je suis unique. Peu importe mon état psychologique ou physique, le personnel semble aimer passer du temps avec moi.

Le personnel donne des explications sur les problèmes de santé et offre des solutions pour les régler.

Les répondants ont fait des commentaires positifs concernant la rapidité du service.

Par exemple :

Mon nom était sur une liste d'attente et on m'a appelé à la dernière minute. J'ai apprécié qu'on ait eu recours à cette liste.

Les heures des rendez-vous sont excellentes, commodes et flexibles.

Faites-nous part de ce que nous pourrions améliorer

Dans cette section, les commentaires (13) que l'on retrouve le plus souvent concernent le temps d'attente et la permanence des médecins. Ces deux sujets connexes font l'objet de commentaires par rapport au temps d'attente pour avoir un rendez vous et/ou un service et à la nécessité d'avoir des médecins réguliers. Par exemple :

Essayez d'embaucher des médecins de façon permanente. Ainsi, les patients et les médecins pourront entretenir une meilleure relation.

[Domaines que nous pourrions améliorer] Longues périodes d'attentes avant de recevoir des services d'urgence en raison du manque de personnel.

C'est long avant d'avoir un rendez-vous.

Dans les points à améliorer, sept commentaires ont fait mention du personnel. On signale qu'il y a place à amélioration en matière d'attitude et de compassion. Par exemple :

Le personnel médical devrait traiter tout le monde sur un pied d'égalité, peu importe leur race.

[Domaines que nous pourrions améliorer] Compassion.

D'autres commentaires étroitement liés portaient sur le besoin d'améliorer la communication. Un répondant a suggéré :

Vous devez absolument avoir une meilleure communication avec l'hôpital de Yellowknife et avec vos patients.

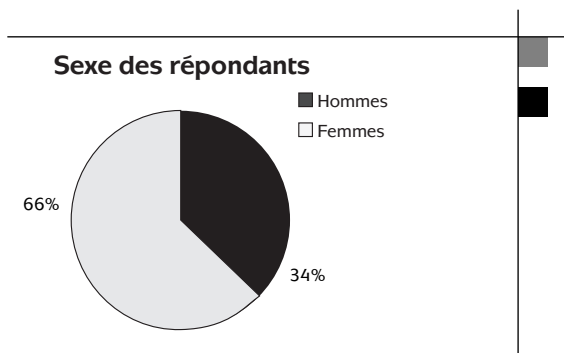
Les répondants sont également d'avis que la communication par rapport au traitement devrait être améliorée. Par exemple :

Vous devez expliquer plus efficacement la façon dont on doit prendre les médicaments et l'incidence qu'ils peuvent avoir sur notre santé. Les médicaments sont bons pour les patients ou ils ne le sont pas. Lorsque l'on en prend, cela a des conséquences sur d'autres problèmes liés à notre santé.

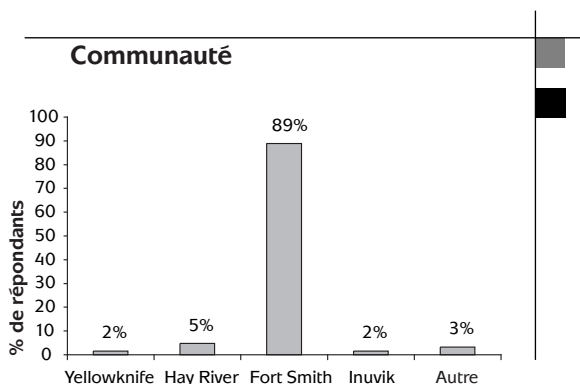
Dans le même ordre d'idées, d'autres commentaires suggéraient que l'on serve de la meilleure nourriture, que l'on ait plus d'équipement et plus d'espace pour les traitements.

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

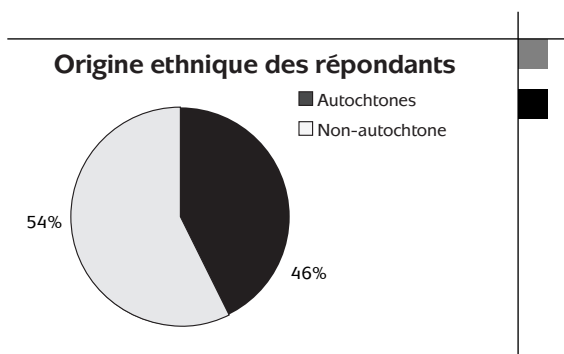
Les questions démographiques ont été posées afin d'obtenir une analyse et des comparaisons plus détaillées des réponses. Les données démographiques fournissent également des renseignements sur les 66 répondants qui ont rempli le questionnaire à Fort Smith.



- On a demandé aux répondants de s'identifier comme homme ou femme, d'indiquer leur communauté, leur origine ethnique et leur âge.
- Au total, 62 répondants se sont identifiés comme homme ou femme.

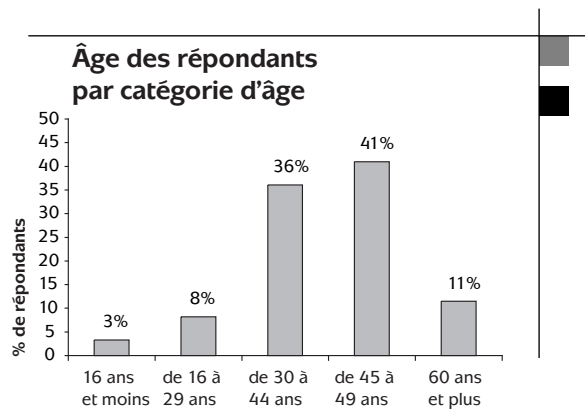


- La majorité des répondants provenaient de Fort Smith.
- Au total, 63 répondants ont indiqué leur communauté.



- Le faible taux de réponse indique qu'il s'agit d'une question de nature délicate, comme en font foi les 14 répondants (21 %) qui n'ont pas indiqué s'ils étaient Autochtones ou non-Autochtones.
- Au total, 52 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 46 ans.
- Le plus âgé des répondants avait 84 ans.
- Au total, 61 répondants ont indiqué leur âge.

UNITÉS

Chaque *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest* comprenait une section pour les unités. Dans la plupart des cas, le personnel de l'hôpital a rempli cette section avant de distribuer les questionnaires. Pour Fort Smith, la répartition des questionnaires remplis par unité se lit comme suit :

Unités	Fréquence
Service de rétablissement	25
Imagerie diagnostique	24
Urgence	6
Ultrason	6
Soins de courte durée	5
Total	66

Il est important de se rappeler que ces chiffres ne sont que des estimations recueillies dans les questionnaires par unité. Ils ne doivent pas être utilisés pour mener une analyse approfondie. Pour les raisons suivantes, on ne peut calculer le taux de réponse établi en fonction du service par unité :

- Les questionnaires et la méthodologie du projet n'ont pas été conçus pour saisir un échantillon représentatif, ou pris au hasard, des personnes qui ont eu recours aux services offerts à l'hôpital. Compte tenu des restrictions budgétaires et des obstacles liés aux ressources humaines, on s'est servi de questionnaires à remplir soi-même;
- Il n'y avait pas de moyen d'identification sur le questionnaire pour établir un lien avec un répondant particulier. De plus, aucune donnée administrative n'indiquait qui avait reçu des services de l'hôpital en octobre;
- On ne sait pas si le questionnaire a été présenté à toutes les personnes qui ont reçu des services de l'hôpital en octobre;
- Certains patients peuvent avoir reçu un service plusieurs fois au cours du mois (p. ex. physiothérapie) et n'ont pas nécessairement rempli le questionnaire à chaque visite.
- Certains patients peuvent avoir eu recours à plusieurs services lors d'une seule visite. Par exemple, un patient peut avoir utilisé les services de la clinique spécialisée, de laboratoire et de diagnostic la même journée et choisi de remplir le questionnaire au service de laboratoire, sous la section « Unités ». Le patient peut l'avoir rempli seulement en tenant compte de sa visite au service de laboratoire. Inversement, il a peut-être inclus dans le questionnaire tous les services qu'il a reçus.

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 66 répondants se sont montrés satisfaits des soins reçus à l'hôpital de Fort Smith. 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.