

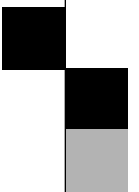
Questionnaire sur la
satisfaction du service
des hôpitaux des
Territoires du Nord-Ouest

I n u v i k



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.....	8
DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES.....	10
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 d'Inuvik.

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, 282 questionnaires ont été remplis par les patients traités à l'hôpital d'Inuvik au mois d'octobre.

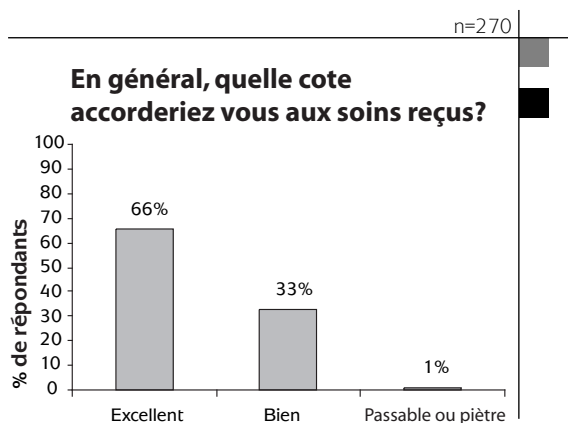
La majorité d'entre eux ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » pour toutes les questions posées dans le *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest*.

De plus, la plupart des commentaires recueillis se sont également avérés positifs. À Inuvik, 164 répondants (58 %) 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, 270 répondants ont accordé une cote pour cette question (n=270).
- Environ 99 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 1 % la cote de « Passable ».

La citation suivante résume les constatations générales que l'on retrouve dans le *Questionnaire sur la satisfaction du service des hôpitaux des Territoires du Nord-Ouest* (Inuvik) et le niveau élevé de satisfaction :

Comme toujours, il y place à amélioration, mais sachez que vous faites du bon travail. Avec le personnel en place, vous êtes très bien servi.

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.

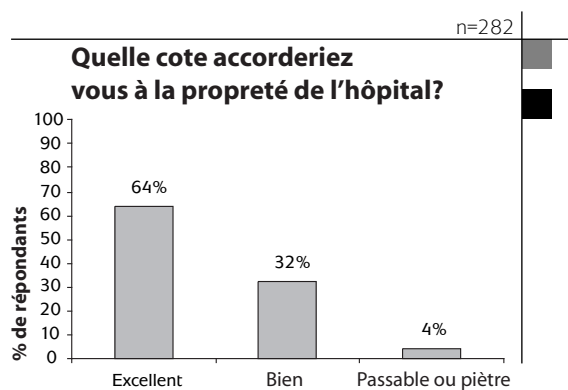
Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

QUESTIONS GÉNÉRALES

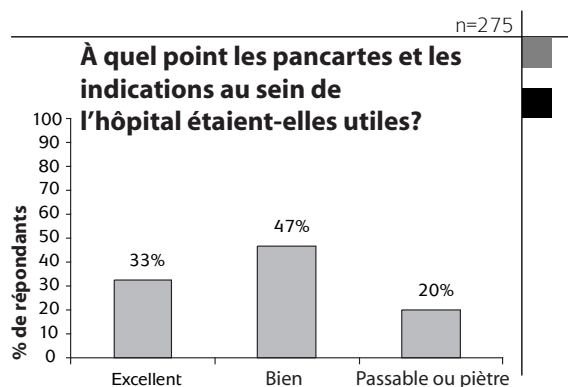
Dans cette section du questionnaire, on pose cinq questions concernant les services de base offerts à l'hôpital.



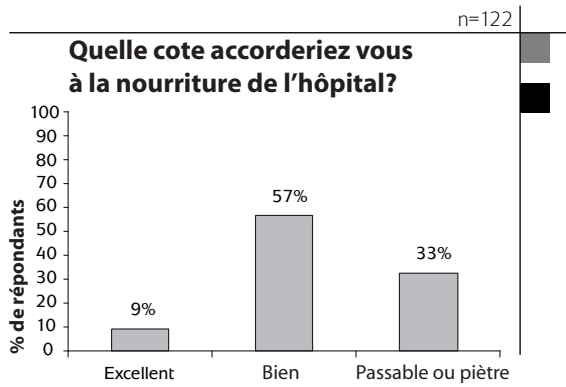
- 94 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien ». Les commentaires positifs faisaient état du côté amical et serviable manifesté à la réception.
- 5 % des répondants ont accordé la cote de « Passable » ou de « Piètre ».



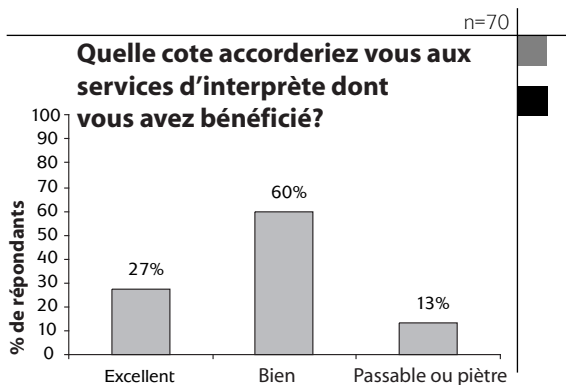
- Seulement 4 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Passable » ou de « Médiocre », tandis que 96 % ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien ».



- 80 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien ».
- 20 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Passable » ou de « Médiocre ». Des commentaires suggéraient d'apporter les améliorations suivantes : plus de pancartes et guide pour les abréviations et le code de couleur sur les murs/plafonds.



- 33 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien ». Il s'agit du plus faible taux de satisfaction que l'on retrouve dans le questionnaire. Des commentaires suggéraient d'avoir davantage de mets ethniques et d'aliments santé.
- Par contre, si l'on combine la cote de « Excellent » ou de « Bien », 66 % des répondants se sont montrés satisfaits de la nourriture de l'hôpital.

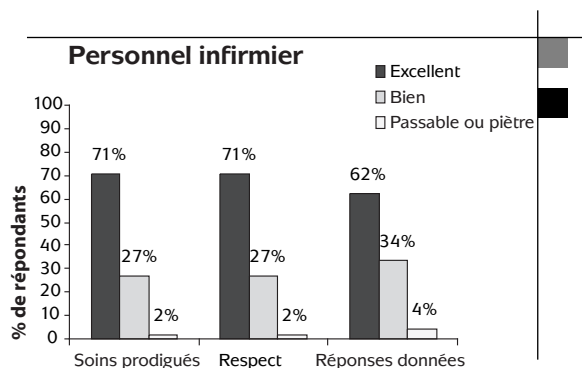


- 87 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien », tandis que 13 % ont accordé la cote de « Passable » ou de « Piètre ».

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 96 %.

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

Au total, 176 répondants ont accordé une cote pour cette question.

Plusieurs commentaires positifs expriment la satisfaction des répondants, qui ont accordé à 98 % la cote de « Excellent » ou de « Bien ». Ces commentaires faisaient aussi mention de la serviabilité et de la gentillesse et du professionnalisme du personnel infirmier.

Quelques commentaires reflétaient le 2 % des répondants qui ont accordé la cote de « Passable » ou de « Médiocre ». On a indiqué que certaines infirmières devraient avoir une meilleure attitude.

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

Au total, 174 répondants ont accordé une cote pour cette question.

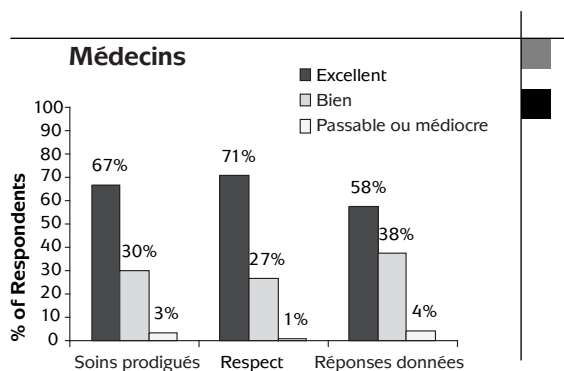
Tout comme à la question précédente, 98 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » concernant le respect manifesté par le personnel infirmier et 2 % la cote de « Passable » ou de « Piètre ».

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

Au total, 170 répondants ont accordé une cote pour cette question.

En réponse à cette question, 96 % des répondants ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien » et 4 % la cote de « Passable » .

Médecins



- À 96 % 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, 178 répondants ont accordé une cote pour cette question.

La majorité des commentaires portant sur les soins prodigués par les médecins reflétaient 97 % des répondants qui ont accordé la cote de « Excellent » ou de « Bien ». Par exemple : *Des médecins sérieux, attentionnés.*

Quelle cote accorderiez vous au respect manifesté par les médecins?

Au total, 182 répondants ont accordé une cote pour cette question.

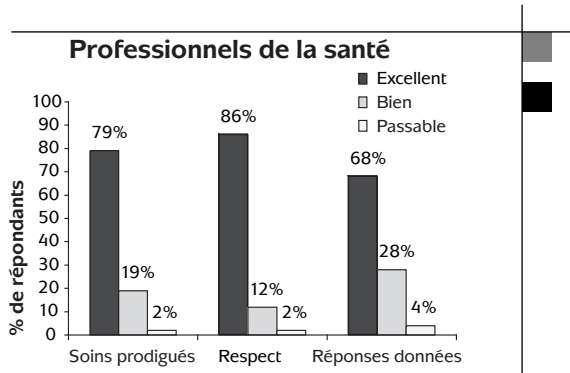
98 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien ».

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

Au total, 181 répondants ont accordé une cote pour cette question.

4 % des répondants ont accordé la cote de « Passable » et 96 % 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 d'Inuvik 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, 232 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 72 %.

Plusieurs commentaires reflétaient la satisfaction des répondants qui ont accordé à 96 % la cote de « Excellent » ou de « Bien » en ce qui concerne les soins prodigués par les professionnels de la santé. Voici quelques commentaires généraux : Bons soins dans l'ensemble. *Les professionnels de la santé étaient gentils et serviables.* D'autres commentaires étaient spécifiques à une unité.

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

Au total, 238 répondants ont accordé une cote pour cette question.

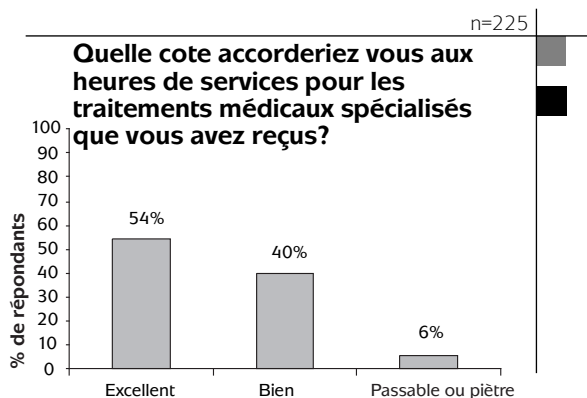
99 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien ».

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

Au total, 231 répondants ont accordé une cote pour cette question.

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

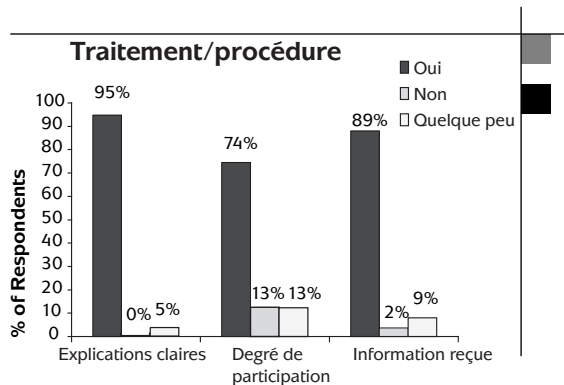
On a également demandé aux répondants : Quelle cote accorderiez vous aux heures de services pour les traitements médicaux spécialisés que vous avez reçus?



- 94 % des répondants ont accordé à cette question la cote de « Excellent » ou de « Bien ».

TRAITEMENT/PROCÉDURE

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



- La grande majorité des répondants (82 % 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, 216 répondants ont accordé une cote pour cette question.

Seulement 1 % des répondants ont indiqué ne pas avoir reçu d'explications claires en ce qui concerne leur traitement ou leur procédure, tandis que 99 % 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, 197 répondants ont accordé une cote pour cette question.

Un nombre plus élevé de répondants (8 %) 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, 197 répondants ont accordé une cote pour cette question.

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 Inuvik, 164 répondants (58 %) 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 164.

Cette section se veut un résumé des commentaires fournis par les patients traités à l'hôpital d'Inuvik.

Faites-nous part de ce que vous avez trouvé satisfaisant

La majorité des commentaires positifs concernaient le personnel. Environ 127 des 302 commentaires positifs (42 %) 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; on se souci de notre bien-être.

Il est évident qu'on démontre du respect envers les patients. On est à l'écoute et on répond à nos questions. Si on ne connaît pas la réponse, on s'informe auprès d'autres personnes.

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 91 commentaires, notamment :

Excellent service.

Tout est bien!

La bonne communication a été un autre secteur pour lequel les répondants se sont montrés satisfaits (27 commentaires). Le commentaire suivant décrit l'appréciation des répondants à l'égard des soins prodigués par le personnel pendant leur séjour.

Les soins sont personnalisés et on a fait preuve de compréhension.

Un répondant s'est également déclaré très satisfait de la communication concernant les soins prodigués qui lui ont été prodigués :

On m'a tenu informé des procédures étape par étape. J'ai trouvé cela très intéressant et me suis senti comme si je faisais partie de l'équipe.

Dans 22 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 service sans rendez-vous. Un des répondants a écrit :

Le suivi s'est fait de façon très professionnelle et le plus souvent possible en temps opportun.

Dans 14 commentaires, on a vanté les mérites de l'établissement. Parmi ceux-ci, on fait mention de la propreté, de l'entretien, en plus d'ajouter :

L'aménagement paysager est très beau en face de l'hôpital.

Gardez les couleurs vives!

Les répondants ont fait des commentaires positifs (10) concernant leur traitement ou leur procédure. Par exemple :

Je me suis senti en confiance; j'ai reçu des traitements de qualité par un professionnel.

D'autres commentaires positifs (11) portaient sur divers domaines, notamment la nourriture de l'hôpital, l'administration et les soins de santé en général. Par exemple :

Ça fait plaisir de voir des visages familiers.

Bien meilleur que tout service reçu dans un hôpital du sud.

Les soins de santé aux TNO sont exceptionnels. Je respecte énormément le système de santé et en suis très reconnaissant.

Faites-nous part de ce que nous pourrions améliorer

Dans cette section, les commentaires que l'on retrouve le plus souvent concernent le personnel. Ils représentent 20 % de tous les points à améliorer (24 des 123 commentaires) et portent principalement sur l'attitude. Par exemple :

On devrait être courtois en tout temps, et non seulement lorsque l'on effectue un sondage!

Dans les points à améliorer, des commentaires exprimaient l'inquiétude des répondants concernant la confidentialité. On y mentionnait que des membres du personnel parlaient entre eux des dossiers de leurs patients, et ce, à proximité d'autres patients, que l'on devrait garder le dossier hospitalier confidentiel et que l'on devrait améliorer la disposition de l'hôpital.

Dans les 19 commentaires ayant trait aux points à améliorer au sein de l'établissement, certains répondants ont indiqué que le processus et la disposition de l'hôpital pour les admissions portaient à confusion et n'assuraient pas la confidentialité. Dans sept autres commentaires, on exprime un mécontentement par rapport à la propreté de l'hôpital.

Dans 15 commentaires, on fait strictement état des pancartes et des indications. Un répondant a suggéré :

Installez les pancartes là où on peut les voir. Ainsi, on saura toujours où on se trouve.

D'autres commentaires (15) portaient sur le besoin d'améliorer la communication, surtout entre les départements. Ainsi, on peut s'assurer que le patient comprend clairement et qu'il est toujours bien informé. Par exemple :

Lorsque l'on rencontre un spécialiste, on doit avoir plus d'explications (à quoi s'attendre, quelles seront ses procédures).

Dans 10 commentaires, les répondants ont aussi fait mention du temps d'attente pour avoir un rendez-vous, pour obtenir les résultats de tests et du respect des heures de rendez-vous.

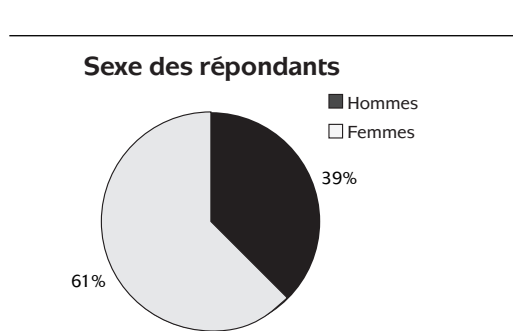
Dans le même ordre d'idées, d'autres commentaires (10) suggéraient que l'on serve de la meilleure nourriture et davantage de mets ethniques et d'aliments santé.

D'autres commentaires suggéraient de meilleures heures de services (2), plus de tests pour trouver les problèmes de santé (4), de meilleures procédures médicales (2) et divers commentaires (7), notamment :

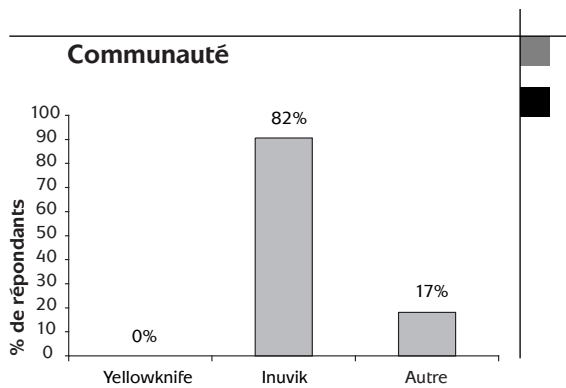
On devrait organiser une journée ou une soirée pour rencontrer le personnel.

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 282 répondants qui ont rempli le questionnaire à Inuvik.



- On a demandé aux répondants de s'identifier comme homme ou femme, d'indiquer leur communauté, leur origine ethnique et leur âge.
- Au total, 269 répondants se sont identifiés comme homme ou femme.

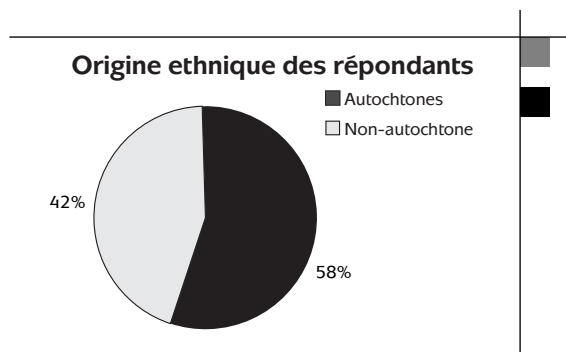


- La majorité des répondants provenaient d’Inuvik.
- Au total, 267 répondants ont indiqué leur communauté.

Le faible taux de réponse indique qu’il s’agit d’une question de nature délicate, comme en font foi les 77 répondants (27 %) qui n’ont pas indiqué s’ils étaient Autochtones ou non-Autochtones.

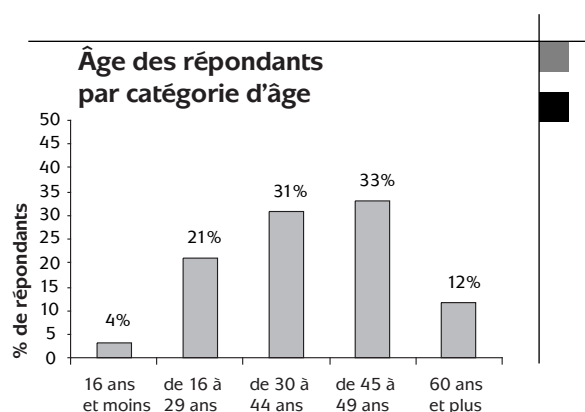
Quelques répondants ont fourni des commentaires directement sur le questionnaire sans préciser leur pensée et n’ont pas répondu à la question.

*Je refuse de répondre à cette question, car il s’agit de discrimination fondée sur la race.
Je suis Canadien!*



- Au total, 205 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 43 ans.
- Le plus âgé des répondants avait 89 ans.
- Au total, 257 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 282 répondants se sont montrés satisfaits des soins reçus à l'hôpital d'Inuvik. Cette satisfaction s'explique par le fait que 99 % 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.