



Sondage expérience usager 2022 - CIUSSS de la Capitale-Nationale Services reçus via la télésanté

Agrément Canada a mené un sondage auprès des usagers sur leur expérience et leur perception de la qualité des soins et des services qu'ils ont reçus entre le 1^{er} mai et le 30 juin 2022. Le déploiement provincial du sondage s'est fait simultanément pour l'ensemble des programmes-services de tous les établissements publics du Québec.

Profil des répondants

100 répondants ont affirmé avoir reçu leurs services via la télésanté, et ce pour tous les programmes :

- Déficience Intellectuelle et TSA
- Déficience Physique
- Dépendance
- Santé Mentale
- Jeunesse
- Santé Physique
- SAPA
- Services Généraux

Le sondage sur l'expérience de l'utilisateur vise entre autres à :

- Intégrer la voix de l'utilisateur dans le processus d'amélioration continue;
- Identifier des leviers d'amélioration de la qualité des soins liés à l'expérience de l'utilisateur;
- Standardiser la mesure de l'expérience de l'utilisateur à travers la province;
- Dresser un portrait de l'expérience de l'utilisateur par établissement et au niveau de la province.

La fiche synthèse présente l'analyse des résultats et se veut complémentaire à la présentation des données.

Sommaire des résultats par dimensions évaluées

L'instrument de mesure standardisé d'Agrément Canada est composé de différents énoncés où les usagers doivent donner leur niveau d'accord selon une échelle de Likert en 5 points (de totalement en désaccord en totalement en accord). Suite à la réception des résultats, le rapport fourni par Agrément Canada indique des pourcentages de scores négatifs pour les différentes dimensions évaluées. Voici les résultats obtenus pour les répondants qui ont affirmé recevoir les différentes dimensions évaluées, en comparaison aux résultats du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour les soins qui ne sont pas offerts en télésanté.

Dimensions évaluées	Pourcentage de score négatif pour soins et services en télésanté	Pourcentage de score négatif pour soins et services qui ne sont pas en télésanté	↑ ou ↓
Accueil	2,6%	5,2%	↓
Environnement physique	1,9%	3,9%	↓
Réceptivité et soutien offert par le personnel	3,7%	4,6%	↓
Réceptivité et soutien offert par les médecins	1,4%	4,5%	↓
Partenariat	4,1%	8%	↓
Gestion des médicaments	13,6%	17,9%	↓
Coordination et continuité	17,6%	22,2%	↓
Responsabilisation et autonomie	7,6%	11,5%	↓
Droits et responsabilités	35%	29,1%	↑

Ainsi, pour chaque dimension évaluée, le pourcentage de score négatif pour les soins et services reçus en télésanté est moindre que le pourcentage de score négatif pour les soins et service qui ne sont pas offerts en télésanté, sauf pour la dimension des droits et responsabilités.

Voici une brève interprétation de l'analyse des résultats par dimension.

● Accueil

Les répondants se sont sentis traités avec courtoisie et respect et ont évalué positivement leur expérience.

● Environnement physique

Les répondants qui ont reçu leurs services via la télésanté se sont sentis en sécurité et ont trouvé les lieux propres. Par ailleurs, ils ont possiblement reçu les services dans leur propre milieu de vie.

● Réceptivité – Soutien offert par le personnel

Les répondants ont considéré que le personnel leur a démontré de l'intérêt, que la confidentialité des informations et que leur intimité ont été préservées. Les explications reçues étaient claires et faciles à comprendre. Les résultats démontrent qu'une relation de confiance a été établie avec le personnel.

● Réceptivité – Soutien offert par le médecin

Pour les répondants qui ont eu un contact avec un médecin via la télésanté, les répondants ont été unanimes : le médecin rencontré les a traité avec respect, les a écouté attentivement et a fourni des explications claires. Les répondants ont également considéré que le médecin avait tenu compte de leurs préoccupations et qu'une relation de confiance s'était établie avec celui-ci.

● Partenariat

Les données recueillies démontrent un partenariat avec l'utilisateur et ses proches qui sont bien établis par rapport à l'implication pour la prise de décision, le respect de ces décisions et la participation aux discussions. Les usagers qui reçoivent les services via la télésanté ont apprécié d'avantage l'information et le soutien obtenus pour prendre une décision en lien avec leur état de santé et de bien-être que l'ensemble des répondants du CIUSSS.

● Gestion des médicaments

Pour l'ensemble du CIUSSS de la Capitale-Nationale, le bilan comparatif des médicaments est à améliorer, c'est-à-dire, le fait de passer en revue les médicaments que l'utilisateur prend. Cela concerne également les soins et services offerts en télésanté. Notons toutefois que chez les répondants ayant reçus leurs soins ou services en télésanté, les explications offertes relativement aux effets secondaires et à l'utilité des médicaments semblent satisfaisantes. Les résultats sont positifs pour l'ensemble du CIUSSS pour ces 2 aspects, mais on constate un taux de satisfaction supérieur en ce qui concerne les explications sur les effets secondaires, pour les usagers qui ont reçu leurs services via la télésanté.

● Coordination – Continuité

Le transfert de l'information aux points de transition demeure un défi pour l'ensemble de l'établissement. En effet, cela représente la deuxième dimension où les usagers sont le moins satisfaits, parmi toutes les dimensions évaluées dans le cadre du sondage. Les répondants ont affirmé avoir à nommer et répéter souvent les informations les concernant aux différents intervenants qu'ils croisent dans leur parcours de soins ou de services. Même si les résultats pour les soins et services en télésanté sont légèrement meilleurs que ceux pour les soins et services qui ne sont pas en télésanté, le pourcentage de score négatif demeure significatif.

● Responsabilisation – Autonomie

Les répondants savent de façon générale comment réagir en cas d'inquiétude par rapport à leur état de santé et bénéficient du soutien nécessaire pour planifier leurs services. Les résultats confirment que les équipes savent relativement bien orienter les usagers vers des organismes vers qui ils peuvent trouver le soutien et l'aide souhaité en fonction de leurs besoins. Ce dernier aspect a d'ailleurs été jugé plus positivement par les usagers qui ont obtenu les services via la télésanté, que par l'ensemble des répondants du CIUSSS.

● Droits et responsabilité

Cette dimension est celle qui a obtenu le moins bon taux de satisfaction. Celui-ci est d'ailleurs le seul qui soit inférieur au taux de satisfaction de l'ensemble des répondants du CIUSSS. L'analyse démontre qu'il n'y a pas suffisamment d'affiches et de dépliants expliquant aux usagers comment exprimer une insatisfaction ou porter plainte. Il pourrait être pertinent d'explorer des solutions adaptées aux soins et services de télésanté pour partager ces informations aux usagers (p.ex. dépliant virtuel). Au-delà de la connaissance sur le processus de comment porter plainte, les répondants affirment se sentir à l'aise d'exprimer leur insatisfaction ou de porter plainte.