

## Évaluation de la satisfaction de patients

porteurs de maladies chroniques concomitantes et suivis en équipe interdisciplinaire de première ligne

Partie 2 – Résultats selon cinq domaines d'évaluation – Novembre 2013

DOMAINES D'ÉVALUATION : pourcentage de personnes ayant répondu oui ou toujours

1.	Résolution des problèmes/conseils contextuels	94 %
2.	Conception du système de prestation des soins/aide à la décision	89,8 %
3.	Globalité des soins et accès	82 %
4.	Suivi/coordination	80,2 %
5.	Établissement des objectifs/personnalisation	78,1 %

### 1. Résolution des problèmes/conseils contextuels

Cette dimension remporte le plus haut taux de satisfaction des patients. Les scores de satisfaction les plus élevés portent sur le fait qu'on leur a demandé :

- si on les avait aidé à planifier comment prendre soin de leur état de santé, même en des moments difficiles (99,3 %);
- si on les avait aidés à trouver des façons de faire à mettre en pratique (96,5 %);
- si on avait tenu compte de leurs valeurs et de leurs traditions au moment de la recommandation du traitement (95,7 %);
- quels étaient les effets de la maladie sur leur vie (84,4 %).

### 2. Conception du système de prestation des soins/aide à la décision

Les patients ont signifié une appréciation très positive sur :

- la manière dont les soins étaient organisés dans leur clinique médicale (98,6 %);
- la documentation qui leur a été remise sur les choses qu'ils devaient faire pour améliorer leur santé (88,7 %);
- le fait qu'on leur a montré comment prendre soin d'eux-mêmes pour influencer leur condition chronique (81,3 %).

### 3. Globalité des soins et accès

Les patients ont été très satisfaits quant à cette dimension dans la mesure où ils ont :

- eu le sentiment que l'équipe du programme a toujours tenu compte de leur problème de santé (87 %);
- été aidés lorsqu'ils en avaient besoin (81,8 %);
- obtenu une réponse lors d'une situation urgente (79,4 %).

#### 4. Suivi/coordination

Les patients ont démontré une satisfaction élevée puisqu'ils ont :

- obtenu un rendez-vous de suivi de leur condition de santé (85,7 %);
- pu se faire aider à comprendre leurs résultats (85,3 %);
- eu l'impression que l'infirmière coordonnait l'ensemble de leurs soins (84,2 %);
- pu constater qu'on a tenu compte des consultations avec les autres professionnels de la santé que ceux de l'équipe du programme (76,2 %).

#### 5. Établissement des objectifs/personnalisation

Les patients interrogés ont particulièrement apprécié :

- qu'on leur ait posé des questions sur leurs habitudes de vie (97,9 %);
- qu'ils aient été aidés afin de fixer des objectifs pour améliorer leur alimentation et l'activité physique (95,7 %);
- qu'ils aient pu parler de leurs objectifs en ce qui concerne la manière de prendre soin de leur maladie chronique (89,2 %);

Toutefois, ils auraient nettement souhaité être encouragés à faire partie d'un groupe ou d'une classe pour les aider à vivre avec leur état de santé chronique (55,5 %).

#### À lire également

*Partie 1 - Méthodologie de la collecte des données et de l'analyse\**, Novembre 2013

*Partie 3 - Résultats selon les dimensions mesurées, le nombre et le type de pathologies et quelques données sociodémographiques\*\** – Novembre 2013

*Partie 4 – Faits saillants, succès à répliquer et besoin à combler* – Novembre 2013

\*Dans le cadre d'un projet-vitrine mené dans deux groupes de médecine de famille pendant deux ans, en vertu d'une Entente de collaboration entre le Centre de santé et des services sociaux du Sud de Lanaudière, l'Agence la santé et des services sociaux de Lanaudière, le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Groupe santé Concerto, un groupe d'experts en médecine, en soins infirmiers et en gestion, ([www.groupesanteconcerto.com](http://www.groupesanteconcerto.com)). Le projet-vitrine a été soutenu par un partenaire technologique, Bell Canada, et par cinq partenaires pharmaceutiques : Sanofi, Astra Zeneca, Pfizer, Bristol-Myers Squibb et Shire.

\*\* Le questionnaire d'évaluation de la satisfaction des patients a été structuré selon des dimensions et des questions validées dans le cadre de deux recherches. 1. Étude pancanadienne en maladies chroniques et en soins de santé primaires : *Patient Assessment of Chronic Illness Care* ou PACIC), Cameron N. McIntosh, Statistiques Canada, 2008. 2. Mesure des effets de modèles de *Patient-Centered Medical Home* (Jaén et coll., 2010 & Nutting et coll., 2010).