

Évaluation de la satisfaction de patients

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

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

1. Résolution des problèmes/conseils contextuels

(94 % des répondants ont répondu oui ou toujours aux questions posées dans cette dimension)**

Lorsque ces résultats sont croisés avec les 5 variables suivantes, on observe un taux très élevé de satisfaction, même avec la présence de plusieurs pathologies chez un même patient. Un taux de satisfaction exceptionnel est recueilli chez les patients atteints d'asthme et de MPOC, ce qui s'explique par le déploiement des ces deux trajectoires de soins et la présence d'une inhalothérapeute au sein de l'équipe interdisciplinaire.

- **Nombre de maladies** : la satisfaction diminue lorsque s'ajoutent des pathologies à la condition de santé du patient : 1 maladie (98 %), deux maladies (96,4 %), trois maladies (91,5 %), quatre maladies (90,3 %).
- **Type de pathologie** : la satisfaction est plus élevée chez les patients atteints d'asthme (97,2 %) et de MPOC (96,7 %). Elle est aussi élevée pour les pathologies suivantes : diabète (93,8 %), dyslipidémie (92,8 %), hypertension (91,7 %), insuffisance rénale et cardiaque (90,9 %) trajectoires non déployées
- **Sexe** : la satisfaction est très élevée, légèrement plus chez les hommes (95,3 %) que chez les femmes (93,6 %)
- **Groupe d'âge** : 30 à 39 ans (100%), 40 à 49 ans (96,4%), 50 à 59 ans (94,3%), 60 à 69 ans (94,3%), 70 à 79 ans (92,4%), 80 à 89 ans (81,3%)
- **Selon le fait de vivre seul ou non** : ne vit pas seul (95%), vit seul (92,7%).

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

(89,8 % des répondants ont répondu oui ou toujours aux questions posées dans cette dimension)**

Des scores très élevés sont recueillis dans cette dimension, même si les pourcentages sont un peu moindres que dans la dimension précédente. Fait à remarquer, le taux de satisfaction sur la manière dont les soins sont organisés dans la clinique est plus élevé chez les patients porteurs de plusieurs maladies et ceux qui sont atteints de MPOC et d'asthme.

- **Nombre de maladies** : bien que l'écart ne soit pas très significatif, la satisfaction est plus élevée chez les patients porteurs de quatre maladies chroniques (93,6 %) et d'une seule maladie chronique (91,2 %) que les personnes atteintes de trois maladies (89,5 %) et de deux maladies (87,1 %)

- **Type de pathologie** : la satisfaction est plus élevée chez les patients atteints de MPOC (97,8 %) d'asthme (92,6 %). La satisfaction demeure élevée pour les pathologies suivantes : diabète (89,6 %), dyslipidémie (89,1 %), hypertension (89 %). Elle est un peu moindre dans les trajectoires non déployées, en insuffisance rénale (88,9 %) et cardiaques (77,5 %). **Sexe : Femme (88,8%),** homme (82,1%).
- **Groupe d'âge** : 30 à 39 ans (100 %), 40 à 49 ans (92,9 %), 60 à 69 ans (92,5 %), 80 à 89 ans (91,7 %), 50 à 59 ans (86 %), 70 à 79 ans (83,9 %).
- **Selon le fait de vivre seul ou non** : vit seul (92,5%), ne vit pas seul (89,3%)

3. Globalité des soins et accès

(82 % des répondants ont répondu oui ou toujours aux questions posées dans cette dimension)**

Cette dimension recueille un niveau de satisfaction assez élevé. Toutefois, on peut observer que les patients atteints de deux maladies chroniques, ceux atteints d'insuffisance cardiaque et de MPOC, ainsi que les personnes entre 40 et 60 ans font passer le taux de satisfaction sous la barre des 80 %. Ces résultats montrent que les personnes concernées n'ont pas toujours été aidées lorsqu'elles en avaient besoin ou qu'elles n'ont pas obtenu une réponse lors d'une situation urgente.

- **Nombre de maladies** : 1 maladie (91,3%), 3 maladies (85,5%), 4 maladies (85,4%) et 2 maladies (68,4%).
- **Type de pathologie** : Insuffisance rénale (100%), diabète (84,1%), hypertension (82,6%), dyslipidémie (83,1%), asthme (81,5%), insuffisance cardiaque (78,6%) et MPOC (76,2%).
- **Sexe** : Homme (84%), femme (81,3%).
- **Groupe d'âge** : 30 à 39 ans (100%), 80 à 89 ans (100%), 70 à 79 ans (88,6%), 60 à 69 ans (80,9%), 40 à 49 ans (76,2%), 50 à 59 ans (75,9%).
- **Selon le fait de vivre seul ou non** : vit seul (87,5%), ne vit pas seul (80,5%).

4. Suivi/coordination

(80,2 % ont répondu oui ou toujours aux questions posées dans cette dimension)**

Cette dimension recueille un taux de satisfaction élevé. Par contre, on observe que les patients atteints de deux et de trois maladies chroniques font passer le taux de satisfaction sous la barre du 70 %. Il en va de même pour les personnes dans la quarantaine, et celles qui sont atteintes d'insuffisance cardiaque (trajectoire de soins non déployée)

- **Nombre de maladies** : 6 maladies (100 %), 1 maladie (78,7%), 4 maladies (78,5%), 3 maladies (67,7%), 2 maladies (66,1%).
- **Type de pathologie** : MOPC (76,9%), insuffisance rénale (74,1%), dyslipidémie (71,5%), diabète (71,4%), hypertension (70,4%), asthme (70,4%), insuffisance cardiaque (69,8%).
- **Sexe** : Homme (74,3%), femme (69,1%).
- **Groupe d'âge** : 30 à 39 ans (90,9%), 80 à 89 ans (78,1%), 70 à 79 ans (72,4%), 50 à 59 ans (70,4%), 60 à 69 ans (70,1%), 40 à 49 ans (68,3%)
- **Selon le fait de vivre seul ou non** : Vit seul (73,3%), ne vit pas seul (72,3%)

5. Établissement des objectifs/personnalisation

(78,1 % ont répondu oui ou toujours aux questions posées dans cette dimension)**

Cette dimension recueille le taux de satisfaction le plus bas parmi les cinq dimensions mesurées. On observe que les personnes atteintes d'insuffisance rénale sont peu satisfaites, cette trajectoire de soins n'ayant pas été déployée.

- **Nombre de maladies :** 1 maladie (80 %), 2 maladies (80 %), 3 maladies (77,5 %), 4 maladies (74 %).
- **Type de pathologie :** MOPC (89 %), insuffisance cardiaque (84,6 %), diabète (78,7 %), dyslipidémie (76,9 %), hypertension (76,6 %), asthme (76,1 %), et insuffisance rénale (60 %).
- **Sexe :** Homme (79,9 %), femme (77,2 %).
- **Groupe d'âge :** 30 à 39 ans (85 %), 60 à 69 ans (81,5 %), 40 à 49 ans (77,1 %), 50 à 59 ans (75,2 %), 70 à 79 ans (74,5 %), 80 à 89 ans (73,7 %).
- **Selon le fait de vivre seul ou non :** Vit seul (83,9 %), ne vit pas seul (76,9 %)

À lire également

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

*Partie 2 - Résultats selon les domaines d'évaluation***, Novembre 2013

Partie 4 – Faits saillants, succès à répliquer et besoins 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 de 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). 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).