

# Sondage sur l'expérience des patients en matière de soins primaires

## FOIRE AUX QUESTIONS

### Outil de sondage

#### Q. Qu'est-ce que le Sondage sur l'expérience des patients en matière de soins primaires?

R. Le nouveau Sondage sur l'expérience des patients en matière de soins primaires est un outil commun et validé qui peut être utilisé par tous les fournisseurs de soins primaires de la province. Grâce au sondage, les cabinets pourront mieux comprendre la manière dont les patients voient leurs visites et déterminer les éléments qui fonctionnent bien et ceux qui peuvent être améliorés. Il faut environ cinq minutes pour remplir le sondage.

Le sondage est disponible en anglais et en français, et différentes versions du sondage sont offertes pour les centres de santé communautaire et les centres d'accès aux services de santé pour les Autochtones, en raison de la terminologie différente utilisée dans les cabinets.

Pour télécharger le Sondage sur l'expérience des patients en matière de soins primaires, veuillez cliquer [ici](#).

#### Q. Qui a élaboré le Sondage sur l'expérience des patients en matière de soins primaires?

R. Ce sondage est le fruit d'une collaboration entre Qualité des services de santé Ontario (QSSO), l'Association of Family Health Teams of Ontario (AFHTO), l'Association des centres de santé de l'Ontario (ACSO), le Collège des médecins de famille de l'Ontario (CMFO) et l'Ontario Medical Association (OMA).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la conception du sondage, veuillez consulter la [section 1.3 du guide pratique](#).

#### Q. Le Sondage sur l'expérience des patients en matière de soins primaires est-il obligatoire?

R. Non, le sondage n'est pas obligatoire. Toutefois, l'administration du Sondage sur l'expérience des patients en matière de soins primaires comporte des avantages, y compris le fait que les questions du sondage ont fait l'objet d'une mise à l'essai et d'une validation rigoureuses et que plusieurs questions correspondent aux mesures contenues dans les plans d'amélioration de la qualité des soins primaires (PAQ). Pour obtenir de plus amples renseignements sur le processus d'élaboration du sondage et la façon dont il peut appuyer la collecte de renseignements sur l'expérience des patients pour les PAQ des soins primaires, veuillez consulter la [section 1.5 du guide pratique](#).

#### Q. Pouvons-nous modifier ou supprimer des questions du sondage ou ne poser que quelques questions du sondage aux patients?

R. Il n'est pas recommandé de modifier ou de supprimer des questions ni de ne poser aux patients que certaines questions sélectionnées du sondage parce que cela peut modifier la fiabilité et la validité de l'outil. Les cabinets risquent également de ne pas recueillir de données sur des aspects importants des expériences vécues par leurs patients.

#### Q. Pouvons-nous ajouter des questions au sondage?

R. Si vous avez des questions particulières liées à votre cabinet que vous aimeriez ajouter au sondage, n'hésitez pas à le faire, surtout s'il y a un aspect déterminant de votre cabinet que vous aimeriez que le sondage aborde.

**Q. Est-ce que l'administration du sondage auprès des patients exigera des ressources importantes?**

R. Le personnel peut faire face à un accroissement de la charge de travail lorsqu'il se préparera à mener le sondage. Le sondage offre toutefois des avantages à long terme inestimables, dont la définition et la prise en compte des préoccupations des patients, le renforcement de la relation entre le patient et les membres du personnel et les fournisseurs de soins, ainsi que l'instauration de la confiance et du respect mutuel.

Pour obtenir du soutien et des renseignements sur la façon de vous préparer à sonder vos patients dans votre cabinet, veuillez **consulter la section 3.1 du guide pratique.**

## Collecte de données

**Q. Quel est le meilleur moment pour sonder les patients?**

R. On recommande que les sondages soient remplis à la fin de la visite des patients afin d'augmenter le taux de réponse et d'éviter le biais de rappel. Si le sondage est remis pendant que le patient se trouve dans la salle d'attente *avant* la consultation, sa rétroaction ne portera pas sur l'expérience vécue au cours de la consultation. S'il est impossible de sonder les patients après leur consultation, vous pouvez opter pour la version en ligne du sondage.

**Q. Combien de patients faut-il sonder?**

R. Il est important de fixer le nombre de patients qui participeront au sondage. Un nombre trop grand pourrait mobiliser des ressources supplémentaires et prendre plus de temps, sans permettre d'en apprendre davantage, alors qu'un nombre trop restreint pourrait ne pas permettre d'obtenir suffisamment de données pour étayer l'amélioration de la qualité. Il est également important de sonder la combinaison adéquate de patients de votre cabinet.

**La section 3.2 du guide pratique** fournit plus de renseignements et des outils qui vous aideront à déterminer le nombre de patients à sonder.

## Mesures de soutien

**Q. Quelles sont les mesures de soutien relatives au sondage disponibles?**

R. Même si votre cabinet et (ou) vous avez déjà mené des sondages, QSSO a préparé une série d'outils et de ressources conviviaux pour vous aider à mieux profiter du sondage et de ses résultats. Ces ressources comprennent :

- le guide pratique relatif au sondage;
- une fiche d'information pour le personnel;
- une affiche pour le cabinet;
- un modèle Excel et des directives sur la saisie des données.

*Si vous avez des questions ou des commentaires sur le Sondage sur l'expérience des patients en matière de soins primaires, veuillez envoyer un courriel à l'adresse [patientexperience@hqontario.ca](mailto:patientexperience@hqontario.ca).*