

FAQ sur le Sondage des patients des équipes Santé Ontario

OUTIL DE SONDAGE

En quoi consiste le *Sondage des patients des ÉSO* ?

C'est un sondage conçu pour mesurer des éléments que les individus jugent pertinents pour avoir une bonne expérience avec le système de santé, tels que l'accès aux soins, les transitions à travers le système de santé, avoir quelqu'un sur qui compter, être entendu, savoir comment gérer sa propre santé, l'état de santé, un sentiment de sécurité et les soins de santé virtuels.

Pourquoi est-ce qu'une ÉSO se servirait de ce sondage ?

L'Ontario fait progresser le cadre « Quadruple Aim » pour l'amélioration et la responsabilisation du système de santé, lequel comprend *l'expérience du patient* comme un élément essentiel. L'amélioration de l'expérience du patient est une des raisons principales pour la mise en œuvre des équipes Santé Ontario.

L'utilisation de ce sondage fournit des données démographiques et d'expérience qui identifient les domaines à améliorer liées aux déterminants sociaux de la santé et les mesures d'équité y compris les mesures socioéconomiques, de race/d'ethnie, d'âge et de sexe.

Dans quel format est le *Sondage des patients des ÉSO* disponible ?

Le *Sondage des patients des ÉSO* est disponible en deux formats :

- 1) En format PDF imprimable
- 2) En version web.

Où puis-je trouver la version PDF de ce sondage ?

La version PDF du *Sondage des patients des ÉSO* se trouve au <https://hspn.ca/evaluation/oht/provider-and-patient-experience-surveys/patient-experience-survey/>.

Le sondage est-il disponible en français ?

Oui, le sondage et les documentations associées sont disponibles en français.

Les ÉSO peuvent-elles ajouter des questions supplémentaires au sondage ?

Non, le HSPN n'a pas la capacité d'ajouter des questions au sondage actuel.

LA PLANIFICATION ET L'ADMINISTRATION DU SONDAGE

Comment commence-t-on à sonder les patients ?

Afin d'accéder au sondage :

- 1) La personne de contact pour l'évaluation de votre ÉSO doit écrire à HSPN à OHT.evaluation@utoronto.ca pour nous informer que l'ÉSO souhaite administrer le sondage.
- 2) L'équipe d'évaluation des ÉSO du HSPN enverra à votre ÉSO un dossier de sondage contenant :

- Deux liens généraux, spécifiques à votre ÉSO, du *Sondage des patients des ÉSO* (un en anglais, l'autre en français) ;
 - Un document en format DOCX intitulé « *Email Template – OHT Patient Survey Invitation EN-FR.docx* » contenant des suggestions de texte pour l'invitation électronique pour les patients ;
 - Des documents en PDF de la lettre d'information pour le consentement éclairé en anglais et en français ;
 - Un document en PDF détaillant les étapes à suivre en anglais et en français.
- 3) Une fois que votre ÉSO aura envoyé le lien d'utilisateur du sondage aux patients, veuillez récrire à HSPN à OHT.Evaluation@utoronto.ca afin qu'on puisse noter la date de commencement (T₀).

Qui peut être sondé ?

Le *Sondage des patients des ÉSO* a été conçu pour tout patient qui reçoit des soins d'une ÉSO.

Que faire si les patients ne sont pas en mesure de répondre au sondage en raison de leurs besoins de santé (p. ex. soins palliatifs, invalidité, etc.) ?

Les patients peuvent recevoir de l'aide d'un(e) ami(e) ou d'un(e) aidant(e) pour répondre au sondage.

Quelle taille doit avoir l'échantillon ?

Les ÉSO décident combien de patients à sonder. Par contre, le HSPN ne peut fournir des données aux ÉSO que s'il y a un minimum de dix répondants.

Comment le sondage sera-t-il administré ?

Les ÉSO sont responsables pour la distribution du sondage et des suivis auprès des participants. Les ÉSO peuvent envoyer le lien au sondage aux patients par courriel en utilisant le texte de suggestions du fichier DOCX et y attachant les lettres d'information de consentement (les fichiers PDF en anglais et en français qui se trouvent dans le dossier de sondage).

Si les ÉSO choisissent de distribuer le sondage sur papier, ou si un patient en veut un, elles peuvent imprimer un document en PDF du sondage en consultant le site <https://hspn.ca/evaluation/oht/provider-and-patient-experience-surveys/patient-experience-survey/>. Par contre, veuillez noter que *les ÉSO sont responsables pour le transfert des réponses des copies papiers à la version en ligne via les liens généraux d'utilisateur fournis.*

À quelle fréquence les participants seront-ils sondés ?

Les patients ne sont sondés qu'une seule fois durant la période de la récolte de données.

Comment les ÉSO sauront-elles si elles obtiennent un taux de réponse suffisamment élevé ?

Quatre semaines après la date de commencement (T₀), le HSPN fournira le taux de réponses obtenu des patients de votre ÉSO.

À quelle fréquence devrait-on envoyer des rappels ?

Les ÉSO devraient envoyer des rappels courriels au moins une fois toutes les deux semaines suite à la première invitation (c.-à-d. T₀) pour garantir un meilleur taux de réponse.

Comment les ÉSO sauront-elles à qui s'adresser pour le suivi ?

Le HSPN ne peut pas partager l'identité des répondants avec les ÉSO à cause des exigences en matière de vie privée du comité d'éthique de la recherche. Donc, nous suggérons d'envoyer des rappels à *tous* les patients à chaque deux semaines.

Quelle est la durée de la période de récolte de donnée ?

La période de la récolte de données durera six semaines à partir du lot initial d'invitations aux patients à T₀.

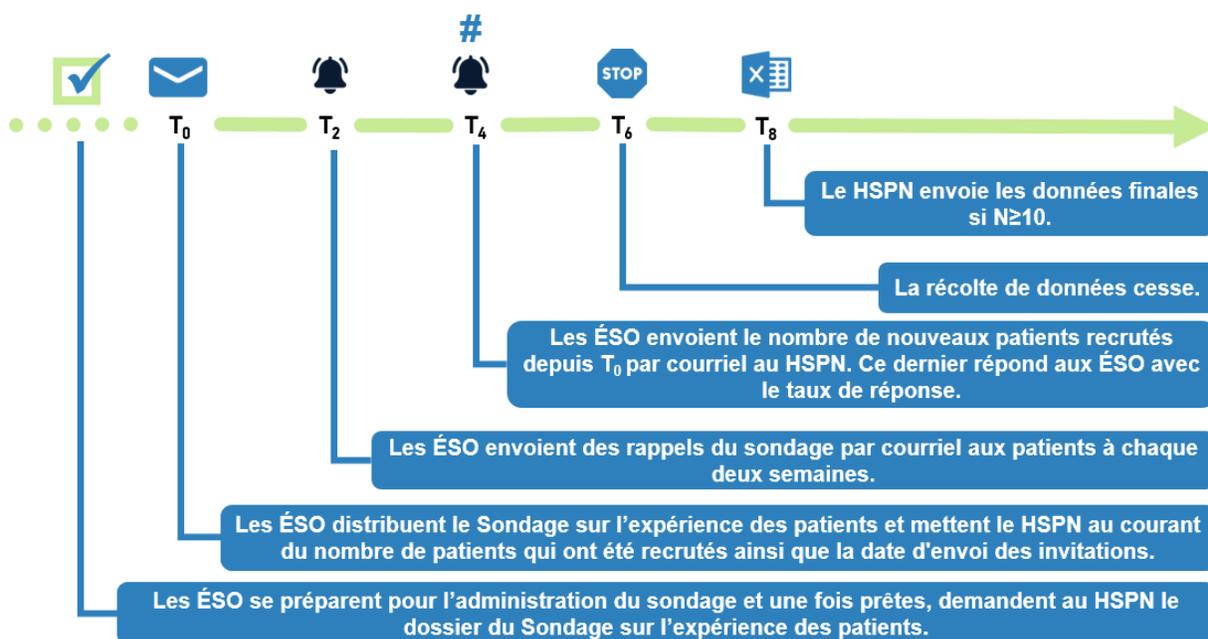
Pendant combien de temps le sondage sera-t-il disponible ?

Le *Sondage des patients des ÉSO* sera disponible jusqu'à Mars 2023.

RÉSULTATS DU SONDAGE

Quand est-ce que les ÉSO recevront leurs résultats ?

Le HSPN enverra des données dépersonnalisées huit semaines après le lot initial d'invitations aux patients (c.-à-d. T₀).



Comment les ÉSO recevront-elles les résultats du sondage ?

Le HSPN enverra par courriel un fichier XLSX de données dépersonnalisées à la personne de contact pour l'évaluation de votre ÉSO. Voici un exemple de ce que ça pourrait avoir l'air :

	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	Which of the following describes your work/care setting within your OHT? *Required (choice=Community health agency (e.g., mental health, addiction, etc.))	Which of the following describes your work/care setting within your OHT? *Required (choice=Community support services (e.g., housing, peer support, food bank, etc.))	Which of the following describes your work/care setting within your OHT? *Required (choice=Other)	Please specify your work/care setting within your OHT. *Required	Please rate your current OHT involvement. *Required	When your patients/clients have an Emergency Room visit, how often do you know the reason for the visit? *Required	When your patients/clients are admitted to the hospital, how often do you know the reason for the admission? *Required	How often do you know about all the visits that your patients/clients make to other health care providers (including physicians and other care providers)? *Required
2	Unchecked	Checked	Unchecked		Low: Not directly involved in the design or implementation of the new care pathways			
3	Unchecked	Unchecked	Unchecked		High: Actively involved in the design or implementation of new care pathways	Rarely	Never	Never
4	Unchecked	Unchecked	Unchecked		High: Actively involved in the design or implementation of new care pathways	Sometimes	Sometimes	Never
5	Unchecked	Checked	Unchecked		None			

Tous les questions et réponses seront présentées en phrases complètes. Les questions qui sont du type « Veuillez choisir toutes les réponses applicables. » auront les réponses en tant que *Checked* (cochée) ou *Unchecked* (non cochée).

Qui analysera les données ?

Les ÉSO seront responsables pour l'analyse des données.

Quelles informations seront supprimées durant le processus de dépersonnalisation ?

Le HSPN supprimera les identificateurs personnels (p. ex. les noms, les adresses électroniques, l'horodatage, etc.). Le HSPN peut aussi combiner certaines catégories démographiques dans de plus grandes groupes afin d'éviter l'identification des répondants, si la fréquence d'une réponse est moins de six personnes.

Comment devrait-on analyser ou présenter les résultats ?

Les ÉSO peuvent se concentrer sur certaines questions seulement du sondage ou elles peuvent présenter les pourcentages de répondants qui ont indiqué les deux meilleurs (c.-à-d. les plus favorables) options par domaines. Tout dépendant de la taille de l'échantillon, les ÉSO peuvent stratifier les résultats par âge, sexe, ethnicité, etc.

Pour plus d'idées sur comment présenter et interpréter les résultats, les ÉSO peuvent consulter le rapport *Évaluation centrale des équipes Santé Ontario – Évaluation formative : résultats du Sondage sur l'organisation des équipes Santé Ontario* du HSPN, disponible à <http://hspn.ca/wp-content/uploads/2020/11/OOHT-Survey-Report-Final3.pdf>.