

Évaluation globale de l'expérience de soins des patients en clinique externe

Messages clés

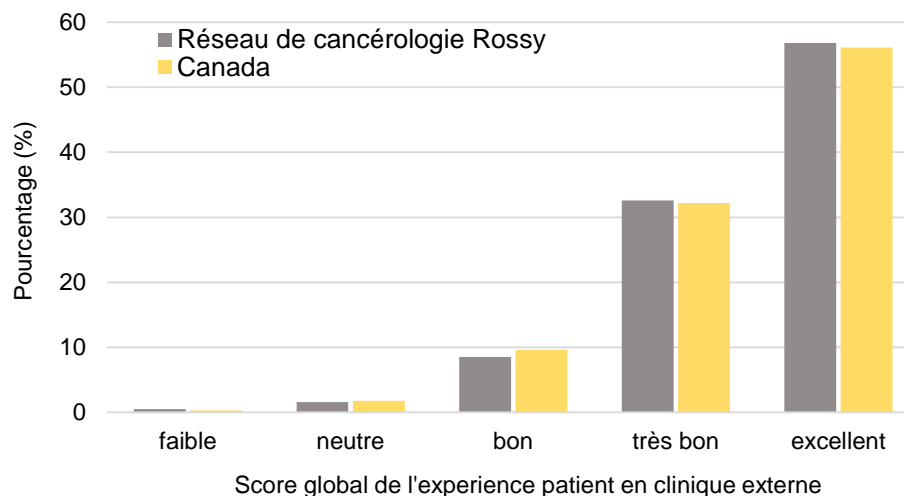
- Les patients indiquent un degré élevé de satisfaction par rapport à la qualité globale des soins reçus.
- 97,9 % des patients atteints de cancer traités au sein des hôpitaux partenaires du Réseau de cancérologie Rossy jugent que les soins qu'ils ont reçus sont « d'excellente qualité » (56,8 %), « de très bonne qualité » (32,6%) ou « de bonne qualité » (8,5 %).

Contexte

Cet indicateur compare les scores de satisfaction des patients traités au sein des hôpitaux partenaires du Réseau de cancérologie Rossy (RCR) ayant eu recours au questionnaire sur l'expérience de soins des patients appelés Ambulatory Oncology Patient Satisfaction Survey (AOPSS). Le questionnaire AOPSS a été lancé à travers le RCR en 2012 et sert à évaluer l'expérience des patients ayant reçu un traitement anticancéreux (radiothérapie, chimiothérapie ou chirurgie) dans un contexte de soins en clinique externe. Cet outil a été conçu par la « National Research Corporation (NRC) » Canada, et est présentement utilisé dans huit provinces canadiennes.

Graphiques et tableaux

Figure 1 : Score global de l'expérience patient en clinique externe – 2015 à 2016



Source: Questionnaire Ambulatory Oncology Patient Satisfaction Survey

Signification des résultats

Plus de 97 % des répondants indiquent que la qualité globale des services est « excellente », « très bonne » ou « bonne ». Ce score correspond à la moyenne canadienne.

Le taux de réponse au questionnaire AOPSS (distribué par courrier) du RCR est de 40 à 50 %. Parmi les patients répondants, 60 % d'entre eux étaient des femmes, 50 % d'entre eux étaient âgés de 65 ans ou plus, et environ 25 % d'entre eux étaient atteints de cancer du sein.

Spécifications des données

Définition	Questionnaire AOPSS de la NRC (données rapportées par le patient)
Source des données	<p>Les questionnaires ont été acheminés par courrier quatre fois par année (HGJ = 150, CUSM = 150, CHSM = 115) à des patients âgés de 18 ans et plus sélectionnés au hasard, ayant reçu un traitement actif (chirurgie, radiothérapie [HGJ et CUSM seulement] ou chimiothérapie) au cours des 3 mois précédant la sélection.</p> <p>Les patients recevant un agent de chimiothérapie administrée par voie orale sont inclus dans la taille de l'échantillon.</p> <p>Chaque patient a rempli le questionnaire une seule fois.</p>
Fréquence de mesure	Aux trois mois, depuis 2012; Figure 1 représente le pourcentage moyen des quatre plus récents trimestres (2015 à 2016)
Notes	<p>Le questionnaire AOPSS pose la question suivante :</p> <p><i>Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous la qualité des soins reçus à <u>votre hôpital</u> au cours des six derniers mois?</i></p> <p>Réponses possibles : excellente, très bonne, bonne, neutre, faible</p>