



Document d'information

Au Canada, les sondages sur l'expérience des patients sont actuellement réalisés à l'aide de plusieurs outils et méthodes de collecte de données.

L'initiative sur l'expérience des patients canadiens a pour but d'améliorer les méthodes de collecte de données sur l'expérience des patients durant leur séjour à l'hôpital. L'utilisation de méthodes et d'outils de collecte normalisés permet d'effectuer des comparaisons à l'échelle nationale et de produire de l'information et des rapports comparatifs visant à améliorer la performance.

L'initiative est le fruit d'une collaboration entre l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS), Agrément Canada, la Change Foundation, l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP), les membres d'un comité interprovincial, et des spécialistes du domaine.

À l'heure actuelle, l'initiative comprend les 2 outils suivants :

1. Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC);
2. Manuel de procédure du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens.

Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens

Le Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC) est un questionnaire normalisé qui permet aux patients d'exprimer leur opinion sur la qualité des soins reçus au cours de leur plus récent séjour dans un hôpital canadien de soins de courte durée. Cet outil aidera les hôpitaux à évaluer l'expérience des patients quant aux soins qui leur sont prodigués. Il permettra également de mettre l'expérience des patients au service de la prestation de soins axés sur le patient et favorisera les initiatives d'amélioration de la qualité des services. Par ailleurs, il servira de base aux comparaisons nationales et à la définition de points de référence visant à mesurer l'expérience du patient.

L'ICIS a collaboré avec des équipes de recherche nationales et internationales ainsi qu'avec des intervenants de partout au pays pour guider l'élaboration et les essais pilotes du SEHPC.

Le SEHPC comprend une série de 22 questions tirées de l'Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS), ainsi que 27 autres questions portant sur des sujets pertinents qui n'étaient pas couverts par le sondage HCAHPS. Les éléments du sondage HCAHPS, rigoureusement validés, sont utilisés aux États-Unis depuis plus de 10 ans. En consultation avec l'Inter-Jurisdictional Patient Satisfaction Group, l'ICIS a préparé de nouvelles questions sur des domaines qui ne sont pas abordés dans le sondage HCAHPS.

Comme le SEHPC n'est ni exclusif ni lié à un fournisseur en particulier, les provinces et territoires sont libres de faire appel au fournisseur de leur choix. Son contenu satisfait aux exigences d'Agrément Canada en matière de sondage sur l'expérience des patients.

Les indicateurs créés à partir des données du SEHPC consisteront en une combinaison de domaines du sondage HCAHPS et de nouveaux domaines canadiens.



www.icis.ca
Au cœur des données



Institut canadien
d'information sur la santé
Canadian Institute
for Health Information

Domaines du SEHPC

Domaines du HCAHPS	Domaines canadiens (version préliminaire)
<ul style="list-style-type: none">• Communication avec les infirmières• Communication avec les médecins• Environnement physique• Réceptivité du personnel• Contrôle de la douleur• Communication sur les médicaments• Information sur la sortie• Évaluation<ul style="list-style-type: none">– Évaluez l'hôpital (du pire au meilleur)– Recommanderiez-vous cet hôpital aux membres de votre famille et à vos amis?	<ul style="list-style-type: none">• Admission à l'hôpital<ul style="list-style-type: none">– Admission directe– Admission par le service d'urgence• Soins axés sur la personne<ul style="list-style-type: none">– Communication– Rapidité d'exécution des tests– Participation à la prise de décisions– Soutien affectif• Sortie et transition• Résultat de l'hospitalisation• Évaluation globale• Questions d'ordre démographique (contexte canadien)

Manuel de procédure du SEHPC

Le Manuel de procédure contient des directives pour la réalisation du sondage. Il renferme également des renseignements sur le questionnaire, le mode de réalisation du sondage et d'autres sujets pertinents. L'adoption d'une approche cohérente pour mener le SEHPC permettra de comparer les résultats au Canada et à l'échelle internationale. Les protocoles ont été conçus de manière à accroître le taux de réponse des patients et à limiter autant que possible les résultats déformés et les réponses par personne interposée.

Mesures de l'expérience des patients

L'ICIS collabore avec plusieurs provinces et territoires au sein d'un groupe de travail en vue d'élaborer un ensemble d'indicateurs servant à mesurer l'expérience des patients. Ces mesures permettront d'évaluer la performance au fil du temps et de réaliser des analyses comparatives à l'échelle du pays. Nous fournirons de plus amples renseignements au printemps 2015.

Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens (SDEPC)

Élaboration du SDEPC

L'ICIS a commencé à mettre au point le SDEPC au printemps 2014. Les provinces et les territoires pourront commencer à soumettre les données du SEHPC au printemps 2015 et travailler avec le fournisseur de leur choix. Ils devront soumettre les données du sondage directement à l'ICIS conformément aux normes minimales en matière de données ainsi qu'aux processus et normes de respect de la vie privée et de sécurité de l'ICIS. Les exigences détaillées de soumission des données seront publiées à l'automne 2014.

Élaboration du fichier minimal du SEHPC

Pour élaborer le SDEPC, il a d'abord fallu déterminer le contenu du fichier minimal du SEHPC, c'est-à-dire l'information devant être recueillie pour rendre compte de l'expérience des patients hospitalisés. Le fichier minimal du sondage comporte des éléments de données visant à recueillir les réponses des patients aux questions du sondage, de l'information sur les méthodes et procédés utilisés pour effectuer le sondage, et des renseignements administratifs utiles à la production d'analyses et de rapports. L'ICIS utilise l'expression « fichier minimal » pour définir les renseignements minimaux ou essentiels que requièrent de nombreux intervenants pour réaliser les objectifs du SEHPC et satisfaire aux exigences du SDEPC. Pour que le fichier

minimal soit valide et utile selon les objectifs visés, l'ICIS a effectué un examen exhaustif de ses propres normes et des normes internationales, et a mené des consultations auprès d'experts en protection de la vie privée et en méthodologie de sondage.

Le fichier minimal du SEHPC permettra de normaliser la collecte de données sur l'expérience des patients, d'assurer la comparabilité des données des organismes participants et de faire en sorte que nous disposions des éléments de données minimaux nécessaires pour les rapports et les analyses. Un exemplaire de ce fichier minimal (y compris les codes des valeurs de domaine pour les réponses admissibles) sera joint aux documents techniques.

Orientations futures

L'ICIS analysera les données sur l'expérience des patients en soins de courte durée soumises au SDEPC afin de produire un ensemble de mesures de base et des rapports comparatifs agrégés. De plus, il examinera la possibilité de coupler, le cas échéant, les données sur l'expérience des patients aux données administratives en sa possession.

Bien que l'initiative soit axée sur les soins aux patients hospitalisés, l'ICIS travaille actuellement en étroite collaboration avec les provinces et territoires du Canada afin d'évaluer la nécessité de mesurer l'expérience des patients pour l'ensemble du continuum de soins, en particulier pour les soins reçus dans les établissements de soins de longue durée et les services d'urgence. Vous en saurez bientôt plus sur les résultats de ces travaux.

Renseignements

N'hésitez pas à communiquer avec nous à prems@icis.ca si vous avez des questions au sujet de cette initiative.