

**Services de SSP qui répondent aux besoins des clients ou des patients
(Ensemble d'indicateurs : Dispensateurs de soins de santé primaires)**

Définition	Pourcentage des patients âgés de 18 ans ou plus qui ont déclaré que les services dispensés à l'endroit où ils reçoivent des soins de santé primaires (SSP) répondent à leurs besoins.	
Méthode de calcul	Numérateur	<p>Nombre de personnes dans le dénominateur qui ont déclaré que les services dispensés à l'endroit où elles reçoivent des SSP ont répondu à leurs besoins concernant la prise en charge de leurs problèmes de santé au cours des 12 derniers mois.</p> <p>Inclusions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personnes dans le dénominateur • Personnes ayant déclaré que l'endroit où elles reçoivent des SSP a dispensé tous les services dont elles avaient besoin pour la prise en charge de leurs problèmes de santé au cours des 12 derniers mois <p>Exclusions</p> <p>Aucune</p>
	Dénominateur	<p>Nombre de clients ou de patients de 18 ans ou plus qui reçoivent des SSP.</p> <p>Inclusions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clients ou patients qui reçoivent des SSP • Personnes âgées d'au moins 18 ans <p>Exclusions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personnes ayant déclaré ne pas avoir besoin de soutien pour des problèmes de santé
Source des données	Outils d'enquête fondée sur la pratique des SSP au Canada : composante « patient » ¹	
Remarques	<p>Définition des termes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un client ou patient qui reçoit des SSP est une personne qui a été en contact avec le dispensateur au moins une fois durant l'année précédente et qui a un dossier avec ce dispensateur depuis au moins deux ans. • On considère que les services ont répondu aux besoins d'un patient si celui-ci a répondu par l'affirmative à la question de savoir si l'endroit où il reçoit des SSP a dispensé tous les services nécessaires à la prise en charge de ses problèmes de santé au cours des 12 derniers mois. 	



Services de SSP qui répondent aux besoins des clients ou des patients
(Ensemble d'indicateurs : Dispensateurs de soins de santé primaires) (suite)

Interprétation	<ul style="list-style-type: none">• Un taux élevé pour cet indicateur peut être interprété comme un résultat positif.
Justification de l'indicateur	<p>Le rapport sur les indicateurs comparables de la santé 2010 de Santé Canada énumère plusieurs avantages que procure une satisfaction à l'égard des services de santé, notamment un respect accru des traitements ainsi que des recommandations faites par les dispensateurs de soins, une probabilité plus élevée que les patients consultent un médecin et un plus grand bien-être psychologique². En 2009, 81 % des Canadiens qui ont reçu des services de santé s'en sont dits satisfaits, contre 10 % d'insatisfaits².</p> <p>Pour la plupart des Canadiens, le premier point de contact pour obtenir des soins médicaux est leur dispensateur de SSP ou leur médecin de famille. Les SSP peuvent comprendre les soins de routine ou continus que le patient reçoit de son dispensateur habituel, des soins urgents pour un problème de santé ou accident mineur, les soins aux mères et aux enfants, les soins en santé mentale, l'aiguillage vers des services à domicile, la promotion de la santé et les soins en fin de vie. Selon un sondage réalisé en 2009, les facteurs suivants sont importants pour les Canadiens dans le cadre des SSP : accès aux SSP, intégralité et coordination des soins, communication interpersonnelle, soins axés sur les patients et continuité des soins³. Le même sondage révèle que 76 % des Canadiens adultes qui ont consulté leur médecin habituel au cours de l'année précédente ont qualifié les soins reçus d'excellents ou de très bons, et ont éprouvé une grande satisfaction à l'égard du système de SSP. Plus du quart des répondants ont déclaré que des infirmières participaient régulièrement à leurs soins et 16 % ont indiqué la participation d'autres professionnels de la santé³.</p> <p>Cet indicateur mesure la satisfaction des patients à l'égard des différents services de SSP qui leur sont offerts à l'endroit où ils reçoivent habituellement ce type de services, et peut servir à suivre l'évolution des caractéristiques du système de SSP, y compris le recours de plus en plus fréquent à des équipes interdisciplinaires. Ces équipes peuvent dispenser des services de santé spécialisés, adaptés aux besoins particuliers d'une communauté⁴.</p>

Services de SSP qui répondent aux besoins des clients ou des patients
(Ensemble d'indicateurs : Dispensateurs de soins de santé primaires) (suite)

Références

1. Institut canadien d'information sur la santé. Primary Health Care: Pan-Canadian Primary Health Care Survey Questions and Tools. <http://www.cihi.ca/CIHI-ext-portal/internet/EN/TabbedContent/types+of+care/primary+health/cihi006583>. Dernière modification en 2011. Consulté le 5 septembre 2012.
2. Santé Canada. *Healthy Canadians-A Federal Report on Comparable Health Indicators 2010*. Ottawa, ON : Santé Canada; 2011. <http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/pubs/system-regime/index-eng.php>. Consulté le 4 septembre 2012.
3. Institut canadien d'information sur la santé. *Experiences With Primary Health Care in Canada*. Ottawa, ON : ICIS; 2009.
4. Nolte J. *Enhancing Interdisciplinary Collaboration in Primary Health Care in Canada*. Ottawa, ON : The Conference Board of Canada; 2005.

Pour en savoir davantage sur les indicateurs, les sources de données et les initiatives de déclaration des SSP, visitez le site Web de l'ICIS au www.icis.ca/ssp ou envoyez-nous un courriel à l'adresse ssp@icis.ca.