

Ce que vous devez savoir au sujet de l'enquête

Votre opinion est importante – cancer

Renseignements à l'intention des fournisseurs de soins de santé, des effectifs et des bénévoles

Votre opinion est importante est une enquête sur l'expérience des patients

L'expérience des patients se définit comme la somme de toutes les interactions avec le système de santé. Une mesure de l'expérience déclarée par les patients (MEDP) est un outil qui permet de saisir ces interactions afin de pouvoir les mesurer et de planifier des améliorations de la qualité en fonction des souhaits, des besoins et des préférences des patients.

L'enquête Votre opinion est importante est une MEDP créée par Santé Ontario (Action Cancer Ontario) à destination des adultes soumis à un traitement ambulatoire contre le cancer. Il s'agit d'une enquête dans laquelle les patients ont l'occasion de partager, en toute confidentialité, leur avis sur leur plus récent rendez-vous en personne ou virtuel pour des soins de cancérologie. Cette enquête aidera Santé Ontario et votre hôpital à :

- inciter les patients à donner leur avis tout au long de leur parcours de soins contre le cancer, en commençant par la phase de traitement;
- mettre en œuvre des améliorations de la qualité ciblées pour améliorer l'expérience des patients et leurs résultats de santé;
- faciliter la collecte en temps réel des données sur l'expérience des patients afin de les analyser et d'en rendre compte tous les mois.

L'enquête Votre opinion est importante a été lancée en 2016 dans tous les centres régionaux de traitement du cancer et dans certains hôpitaux partenaires. En 2023, l'enquête a été repensée afin d'améliorer la participation des patients et de s'assurer de recueillir leur avis sur tous les aspects des soins en personne et virtuels qui comptent le plus pour eux.

Les patients ne peuvent répondre à l'enquête Votre opinion est importante qu'une fois **tous les 30 jours**. Il faut compter **environ cinq minutes** pour répondre à l'enquête.

Types de questions posées dans l'enquête Votre opinion est importante

L'enquête Votre opinion est importante est un ensemble de questions qui permet aux patients de faire part de leur expérience lors de leur plus récent rendez-vous en personne ou virtuel (par téléphone ou par vidéoconférence). Les patients peuvent faire part de leur expérience :

- avant leur rendez-vous (p. ex., communication avec la clinique de cancérologie);



- pendant leur rendez-vous (p. ex., temps d'attente, rencontre avec leur équipe de soins de cancérologie);
- après leur rendez-vous (p. ex., obtention de renseignements sur les prochaines étapes de leur traitement);
- dans son ensemble (p. ex., en attribuant une note allant de « très bon » à « très mauvais »).

L'enquête Votre opinion est importante est différente du questionnaire Vos symptômes sont importants

Vos symptômes sont importants est un outil de dépistage permettant aux patients de signaler leurs symptômes physiques et émotionnels, et dont les réponses sont destinées à être examinées avec leur équipe de soins de santé afin de répondre à leurs besoins. En revanche, les renseignements que les patients partagent dans l'enquête Votre opinion est importante sont confidentiels, et leurs réponses individuelles ne seront pas communiquées à leur équipe de soins de santé ni stockées dans leur dossier médical électronique. Ces renseignements seront recueillis par Santé Ontario et les résultats globaux seront présentés aux hôpitaux participants afin de pouvoir apporter des améliorations substantielles à l'ensemble du système.

Alors que le questionnaire Vos symptômes sont importants peut être rempli avant ou à chaque rendez-vous, il n'est possible de répondre à l'enquête Votre opinion est importante qu'une fois tous les 30 jours.

Qui devrait répondre à l'enquête Votre opinion est importante?

- Les patients adultes en Ontario qui reçoivent des soins de cancérologie (p. ex., qui suivent un traitement contre le cancer ou ont eu des rendez-vous au sujet de leur cancer avec un médecin, une infirmière, un travailleur social ou autre).
- La famille, les amis et les partenaires de soins qui soutiennent le patient lors de ses rendez-vous de cancérologie peuvent l'aider à répondre aux questions, ou le faire en son nom.

Il y a différents moyens de répondre à l'enquête Votre opinion est importante

L'enquête Votre opinion est importante est intégrée à l'application « Outil interactif de collecte et d'évaluation des symptômes » (ISAAC) de Santé Ontario. Il s'agit de la même application que celle utilisée dans le cadre du questionnaire Vos symptômes sont importants. Les patients peuvent répondre à l'enquête Votre opinion est importante par différents moyens, en fonction de ce qui est disponible dans leur hôpital ou de ce qui leur convient le mieux :

- **À un kiosque, sur un ordinateur ou sur une tablette de la clinique de cancérologie**
 - Les patients remplissent d'abord le questionnaire Vos symptômes sont importants. Ils peuvent ensuite être invités à répondre à l'enquête Votre opinion est importante.
 - L'enquête n'est pas proposée aux nouveaux patients lors de leur première visite. Au moins un dépistage de symptômes doit être effectué pour que le patient soit invité à répondre à l'enquête Votre opinion est importante lors de sa prochaine visite.

- **Avec son propre appareil (comme un téléphone cellulaire, un ordinateur personnel ou une tablette)**
 - Les patients peuvent répondre à l'enquête Votre opinion est importante depuis le canal d'accueil ISAAC. Il s'agit d'un lien qui redirige les patients vers un portail Web :
 1. **Lien général (<https://isaac.ontariohealth.ca>)** : Les patients remplissent d'abord le questionnaire Vos symptômes sont importants. Ils sont ensuite invités à répondre à l'enquête Votre opinion est importante. Le processus est le même que pour les kiosques.
 2. **Lien spécifique à l'enquête Votre opinion est importante (<https://isaac.ontariohealth.ca/yvm/cancer>)** : Les patients sont invités à répondre uniquement à l'enquête Votre opinion est importante, sans avoir à effectuer au préalable le dépistage des symptômes.
 - Les patients peuvent également accéder à l'enquête Votre opinion est importante en cliquant sur un lien envoyé à leur adresse électronique, en se connectant au portail des patients de l'hôpital ou en balayant un code QR sur une affiche ou une carte.

Les réponses à l'enquête Votre opinion est importante restent privées et confidentielles

L'équipe de soins de cancérologie ne verra pas les réponses individuelles aux questions. Les réponses seront analysées par Santé Ontario. Santé Ontario ne communiquera que les données agrégées (combinées aux réponses des autres patients) aux hôpitaux participants.

Les réponses sont mises à profit pour améliorer l'expérience des soins de cancérologie

Cette enquête est importante, car elle aide l'équipe de soins de cancérologie à comprendre ce qui compte le plus pour les patients dans leur expérience. Les réponses serviront à planifier de nouvelles initiatives destinées à améliorer l'expérience des soins de cancérologie des patients et des partenaires de soins au sein de votre hôpital et dans l'ensemble de l'Ontario.

Les fournisseurs de soins de santé, les effectifs et les bénévoles peuvent contribuer à soutenir l'enquête Votre opinion est importante!

Nous avons besoin de votre soutien pour diffuser l'enquête Votre opinion est importante auprès de vos patients et ainsi encourager la participation. En fonction des processus de votre hôpital, vous pouvez contribuer à promouvoir l'enquête Votre opinion est importante en orientant les patients vers des kiosques ou des tablettes, en partageant des ressources promotionnelles contenant les liens ISAAC ou les codes QR, et en sensibilisant les effectifs et d'autres groupes (p. ex., groupes consultatifs des patients et des familles) à l'enquête.



Pour de plus amples renseignements sur l'enquête Votre opinion est importante, rendez-vous sur : cancercareontario.ca/fr/VotreOpinion

Pour toute question, n'hésitez pas à communiquer avec votre responsable régional de l'expérience et de la mobilisation. Les coordonnées sont accessibles depuis le lien Web ci-dessus.

Pour en savoir plus sur Santé Ontario, rendez-vous sur : ontariohealth.ca/fr

Santé Ontario est un organisme créé par le gouvernement de l'Ontario dans le but d'interconnecter, de coordonner et de moderniser le système de soins de santé de la province. Avec des partenaires, des fournisseurs et des patients, nous œuvrons à rendre le système de santé plus efficace afin que tous les Ontariens aient la possibilité d'améliorer leur santé et leur bien-être.

Vous avez besoin de ces renseignements dans un format accessible? 1-877-280-8538, ATS 1-800-855-0511, info@ontariohealth.ca.