# Questions fréquemment posées au sujet du sondage « Votre opinion est importante » Information à l’intention des cliniciens et du personnel

## Que sont les Rapport de mesures et des expériences déclarés par les patients?

Les Rapport de mesures et des expériences déclarés par les patients quantifient les interactions entre les patients et le système de santé pour permettre de prendre des mesures et contribuer à planifier des améliorations de la qualité pour répondre aux envies, besoins et préférences des patients.

## Qu’est-ce que « votre opinion est importante »?

En 2016, nous avons commencé à recueillir des Rapport de mesures et des expériences déclarés par les patients en temps réel auprès de centres de cancérologie et hôpitaux à l’aide d'un outil intitulé Votre opinion est importante. Votre opinion est importante est un sondage utilisé pour mesurer l’expérience des patients dans les services ambulatoires d'oncologie. Votre opinion est importante demandera des retours d’expérience des patients par le biais de [*insérer la méthode de collecte particulière du site : p. ex. : kiosque, tablette, etc.*].

En partenariat avec Santé Ontario (Action Cancer Ontario) et votre centre de cancérologie ou hôpital, ces renseignements nous aideront à :

* Habiliter les patients à formuler des commentaires tout au long de leur parcours du cancer;
* Permettre à Santé Ontario (Action Cancer Ontario) et aux centres/programmes régionaux de cancérologie d’utiliser des données pour étalonner et mettre en œuvre des améliorations de la qualité ciblées qui renforcent l’expérience des patients et améliorent les résultats;
* Faciliter la capture de l’expérience du patient (au point d’intervention) et son analyse afin d’établir un rapport mensuel sur l’expérience du patient.

## Qu’est-ce que Santé Ontario (Action Cancer Ontario) ?

Santé Ontario (Action Cancer Ontario) fait partie de Santé Ontario. Santé Ontario est l’organisme provincial créé par le gouvernement de l’Ontario chargé de coordonner le système de soins de santé de notre province et mettre en relation ses diverses composantes afin de permettre à la population ontarienne de recevoir les meilleurs soins possibles. Nous nous efforçons d’améliorer les résultats en santé, l’expérience des patients, celle des fournisseurs et la valeur de l’argent dépensé.

## Quels types de questions sont posées dans Votre opinion est importante?

Votre opinion est importante est un ensemble de questions qui permettent aux patients de faire part de leur avis sur leur expérience à chaque étape de leur visite. Ils peuvent parler de leur expérience de communication avec le centre lorsqu’ils avaient des questions, de leur arrivée, de leur interaction avec la réception ou leur enregistrement, de leur rencontre avec l’équipe de soins de santé, et de leur état d’esprit général à la sortie du centre. Ils pourront partager leur point de vue sur chacune de ces étapes et sur leur expérience globale.

En 2021, nous avons lancé une série de questions en plus de Votre opinion est importante pour refléter l’expérience des patients lors de rendez-vous téléphoniques ou vidéo (autrement dit « Soins virtuels ». Cette nouvelle série de questions nous permet de mieux comprendre les expériences des personnes qui ont reçu des soins de cancérologie virtuellement. On demande aux patients qui indiquent que leur dernier rendez-vous a eu lieu en personne de répondre aux questions correspondant aux rendez-vous en personne. Les patients qui ont indiqué que leur dernier rendez-vous était un rendez-vous téléphonique ou vidéo reçoivent les questions correspondant à ce type de rendez-vous.

## En quoi le sondage Votre opinion est importante (VOI) est-il différent de Vos symptômes sont importants (VSI)?

Votre opinion est importante est un outil distinct de Vos symptômes sont importants. Les patients peuvent répondre aux questionnaires Vos symptômes sont importants et Votre opinion est importante au même kiosque à leur centre, mais les résultats de Vos symptômes sont importants n’influeront pas sur les questions de Votre opinion est importante. Les renseignements partagés par les patients dans Votre opinion est importante sont confidentiels et les réponses individuelles ne seront pas transmises à leur équipe de soins de santé. Les renseignements seront recueillis par Santé Ontario (Action Cancer Ontario) et les résultats généraux seront rapportés aux centres participants pour les aider à apporter des améliorations significatives à l'ensemble du système.

#### Votre opinion est importante

* Un outil qui permet la collecte de données en temps réel et de rendre compte de l’expérience des patients à des fins de mesure du rendement et d’amélioration des services.
* Les patients font part de leur expérience sur leur dernier rendez-vous de soins de cancérologie.
* Il est confidentiel, les réponses individuelles ne seront donc pas vues par l’équipe de soins de santé du patient.
* Il contribue à améliorer la qualité des soins offerts aux patients

#### Vos symptômes sont importants

* Un outil permettant aux patients de signaler leurs symptômes physiques et émotionnels, facilitant ainsi l'amélioration de la communication entre les patients et les fournisseurs ainsi que la gestion des symptômes.
* Les patients partagent ce qu’ils ressentent (p. ex. : de l’anxiété ou de la fatigue).
* Les réponses individuelles doivent être examinées par l’équipe de soins de santé du patient pour répondre à ses besoins.
* L'outil permet à l’équipe de soins de santé du patient d’adapter les soins à ses besoins.

## Qui peut répondre à Votre opinion est importante ?

* Les patients adultes de l’Ontario qui reçoivent des soins de cancérologie (par exemple, qui suivent un traitement contre le cancer ou ont eu des rendez-vous au sujet de leur cancer avec un médecin, un infirmier, un travailleur social ou autres).
* La famille, les amis et les aidants qui soutiennent un patient lors de ses rendez-vous liés au cancer peuvent répondre aux questions pour le patient.

## Comment les patients peuvent-ils participer?

Les patients peuvent répondre à Votre opinion est importante de différentes manières, en fonction de ce qui leur convient le mieux:

* À un kiosque de leur centre de cancérologie;
* Sur une tablette pendant qu’ils attendent leur rendez-vous;
* Sur leur appareil mobile ou ordinateur personnel avec une connexion Internet;
* [Insérer une méthode supplémentaire spécifique au site ici, au besoin, p. ex. : portail des patients, dossiers médicaux électroniques, etc.]

## Quel est le processus pour répondre au sondage?

En 2019, Votre opinion est importante a été pleinement intégré à l’application de l’Outil interactif de collecte et d’évaluation des symptômes (ISAAC) de Santé Ontario (Action Cancer Ontario). La même application est utilisée pour recueillir les réponses à Vos symptômes sont importants, et elle garantit l’accès aux Rapport de mesures et des expériences déclarés par les patients en temps réel pour tout patient recevant des soins à un site où Vos symptômes sont importants est offert.

* **Pour les patients qui visitent un kiosque à leur centre de cancérologie ou à l’hôpital**
  + Les patients répondent d’abord à Vos symptômes sont importants – Symptômes généraux et Vos symptômes sont importants – Activités quotidiennes, ces dépistages sont imprimés, et ENSUITE on propose au patient de répondre à VOI (en personne et soins virtuels). Cependant, VOI n’est pas proposé aux nouveaux patients, car au moins un dépistage des symptômes est requis avant que VOI soit offert aux patients lors de sa prochaine visite.
  + Les patients répondent à VOI et VSI au même kiosque de leur centre, mais leurs résultats à VSI n’influeront pas sur les questions de VOI.
* **Pour les patients qui visitent le lien de notre plateforme à domicile sur leur appareil personnel ou tablette au centre**
  + Le sondage VOI (personnel et soins virtuels) est offert aux patients sur leurs appareils personnels par le biais de la plateforme à domicile d’ISAAC, par un lien qui redirige les patients vers un portail permettant aux patients de remplir des évaluations de dépistage des symptômes et des sondages sur l'expérience des patients.
  + Les centres peuvent offrir un lien de la plateforme à domicile vers VOI de deux façons
    - * Lien 1 : Les patients répondent d’abord à Vos symptômes sont importants – Symptômes généraux et Vos symptômes sont importants – Activités quotidiennes, puis on propose au patient de répondre à VOI. Ce processus est identique à celui suivi par les patients qui visitent des kiosques.
      * Lien 2 : On demande aux patients de répondre à VOI seulement, et n’ont pas besoin de répondre à l’évaluation des symptômes au préalable.
* **Quelle que soit la méthode proposée aux patients pour répondre à VOI** 
  + VOI n’est PAS imprimé et les renseignements qu’ils partagent dans VOI sont confidentiels et ne seront pas partagés avec l’équipe de soins de santé du patient.
  + On demande aux patients de répondre à VOI qu’une fois tous les 30 jours. S'ils ont répondu à VOI, ils ne seront pas sollicités à nouveau avant 30 jours.
  + VOI n’a pas de lien HL7 et ne sera pas lié au dossier médical électronique des patients.

## Combien de temps faudra-t-il à un patient pour répondre à Votre opinion est importante?

Répondre au sondage prend moins de cinq minutes, que ce soit pour le sondage en personne ou soins virtuels.

## Est-ce confidentiel?

Toutes les réponses de Votre opinion est importante sont confidentielles et resteront privées. Seules des données regroupées seront partagées par Santé Ontario (Action Cancer Ontario).

## Qui verra les réponses?

Santé Ontario (Action Cancer Ontario) analysera les réponses. Les données globales seront partagées par Santé Ontario (Action Cancer Ontario) à tous les sites participants.

## Comment les réponses des patients seront-elles utilisées pour améliorer l’expérience des patients?

Les questions dans Votre opinion est importante sont importantes car connaître l’expérience du dernier rendez-vous d'un patient aidera l’équipe de soins de santé et le personnel à comprendre ce qui compte pour les patients. Les réponses seront utilisées pour améliorer l’expérience du patient à votre centre de cancérologie ou hôpital et contribueront à la planification de nouvelles initiatives, non seulement dans votre centre de cancérologie ou hôpital, mais aussi à l’échelle provinciale.

## Comment puis-je aider cette initiative?

Nous avons besoin de votre aide pour diffuser Votre opinion est importante auprès de vos patients pour encourager leur participation. En fonction des processus de votre centre, vous pourriez être en mesure de contribuer à promouvoir VOI auprès de vos patients en partageant des URL, en dirigeant les patients vers des kiosques ou tablettes de votre centre, en développant et en diffusant du matériel promotionnel local et en sensibilisant le personnel et d’autres groupes (p. ex. : groupes consultatifs des patients et familles).

## Qui contacter si j’ai d’autres questions sur Votre opinion est importante?

Si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez communiquer avec votre responsable local de l’expérience et de l’engagement à [insérer les détails ici].

**Votre opinion est importante : Nous sommes à l’écoute!**