



# NWT Health Services Patient Experience Report 2016

## Why do we conduct the Patient Experience questionnaire?

The NWT Patient Experience Questionnaire is conducted regularly as part of the Department of Health and Social Services commitment to pursue continuous quality improvement. Patient satisfaction is used to measure the effectiveness of health and social programs and services and is integral to providing quality care. As part of the quality assurance and accreditation process, patient satisfaction provides another dimension in the assessment of the effectiveness and efficiency of the health care system. Versions of this questionnaire have been administered every two years since 2006.

Results from the questionnaire help us to identify what we are doing well and where opportunities for improvement exist.

## How did we administer the questionnaire?

The 2016 NWT Patient Experience Questionnaire consisted of 20 questions in the categories of: Satisfaction, Treatment / Procedure, Preventative Health, and Safety. Results were then reorganized into Accreditation Canada's client experience dimensions: Quality of Service; Access to Services; Respect for Values and Preferences; and Communication and Education.

This questionnaire was administered August 1st to October 15th 2016 at all health facilities in the NWT. Any patient who had received care during the questionnaire period was provided an opportunity to complete a questionnaire.

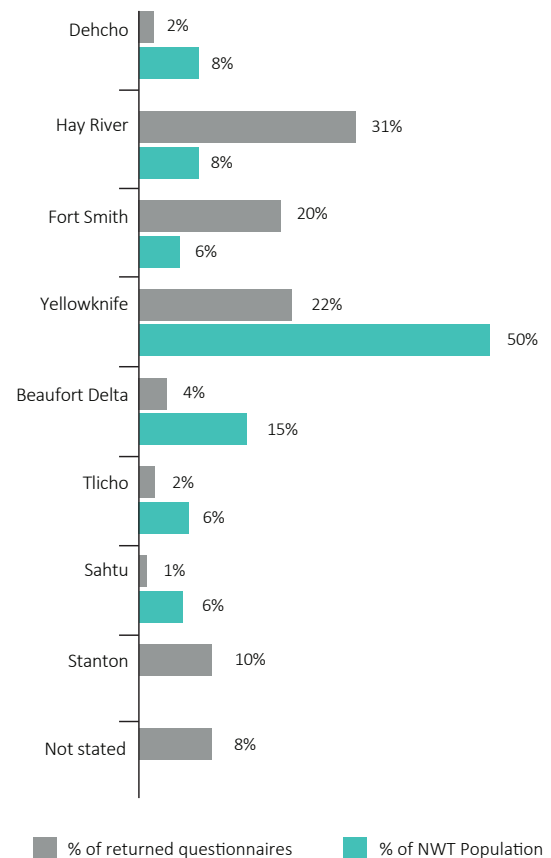
Questionnaires and prepaid self-addressed envelopes were made available to all persons over the age of 16 receiving a health care service during the questionnaire period. The GNWT Active Offer was included in the questionnaire and interpretive services were made available to those wishing to complete the questionnaire in another language.

This was also the first year that the questionnaire was available online on the Department of Health and Social Services website. This allowed patients to fill out the questionnaire during a more convenient time.

## Who participated in this questionnaire?

All health centres, hospitals, clinics and public health facilities in the NWT participated in the questionnaire. During the collection period, 1585 questionnaires were returned, 139 of which were completed online. 1575 of the questionnaires were completed in English and 10 were completed in French.

Distribution of returned questionnaires by region (n=1585)



Number of questionnaires returned in previous years

2006	1873
2008	1936
2009	1471
2010	1549
2012	1749
2014	1775
2016	1585

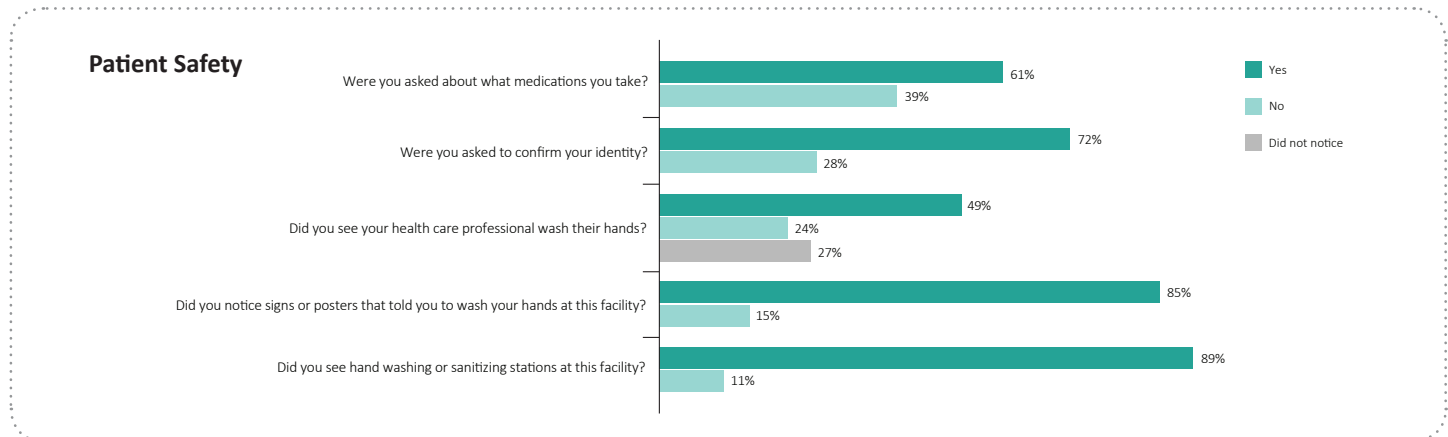
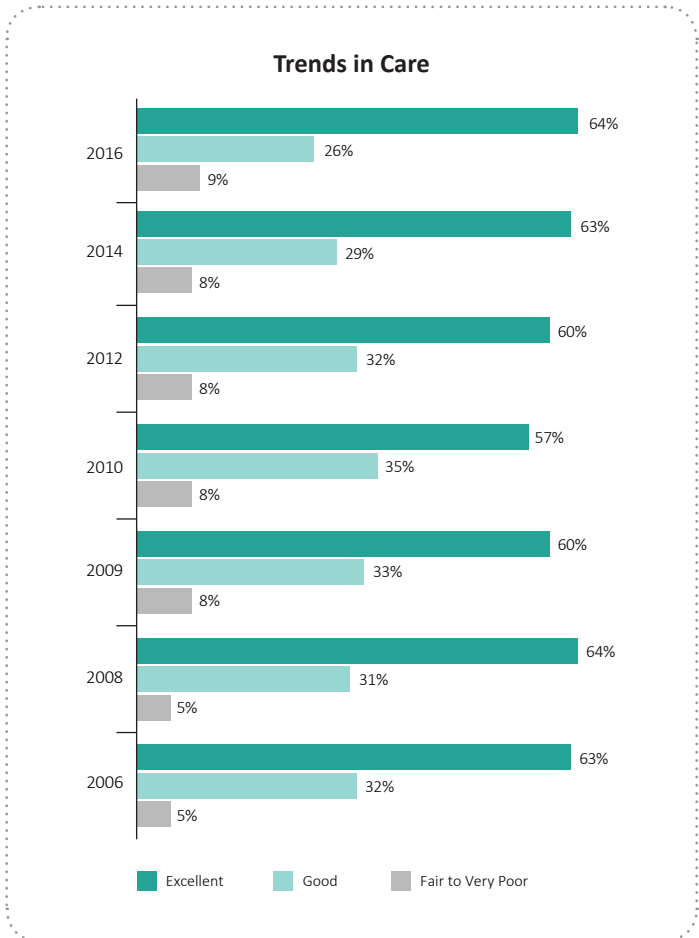
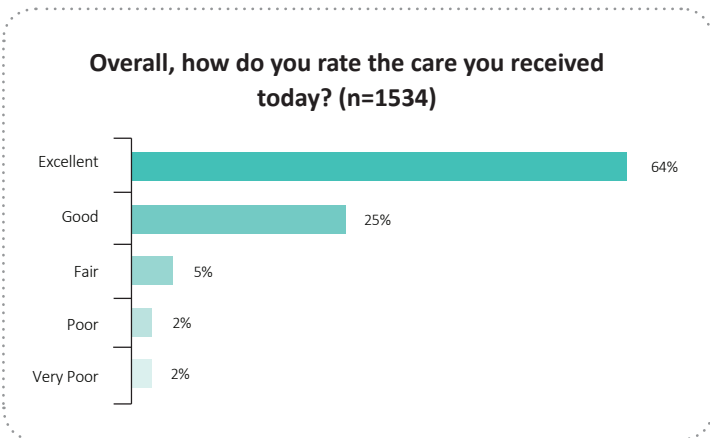
# Questionnaire Results

## QUALITY OF SERVICE

This dimension focuses on the overall quality of care that the patient received. The question “Overall, how would you rate the care you received today?” provides a snapshot of how patients in the NWT felt about the health services they received that day. **Ninety percent of patients rated their overall care as either good or excellent.** This result is consistent with results seen in previous patient experience questionnaires.

Ensuring that patient care took place within a safe environment is paramount in assuring quality of service. Practices that help to ensure patient safety include hand washing, verifying patient identity and ensuring the provider is aware of any medication the patient may be taking.

- 61% of respondents were asked about the medications they take, down from 68% in 2014
- 72% of respondents were asked to confirm their identity, up from 70% in 2014
- 85% of respondents noticed signs or posters reminding them to wash their hands, down from 90% in 2014
- 89% of respondents noticed hand washing stations at the facility they visited, down from 94% in 2014



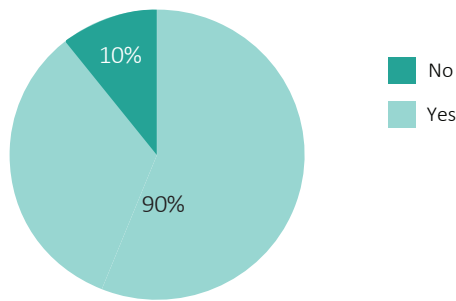
*\*Numbers may not add to 100% due to rounding*

## ACCESS TO SERVICES

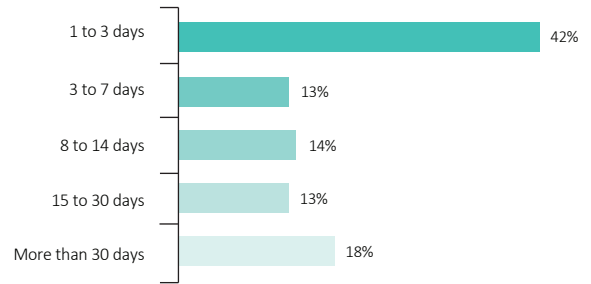
While quality of service is important, it is of little help if the patient cannot access that service. Thus, it is important to ensure that patients have access to the services that they need, when they need them. Furthermore, patients need to have access to language services in order to ensure clear communication between themselves and their health care provider.

- 85% of respondents found it easy to access services, down from 90% in 2014
- 55% of patients were able to access services within a week
- 69% of people rated the length of time it took to get their appointment as good or excellent, down from 85% in 2014
- 90% of respondents were able to access services in their preferred language

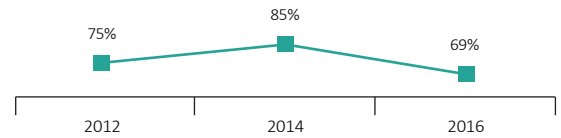
**Were you able to access services in one of the official languages? (n=1322)**



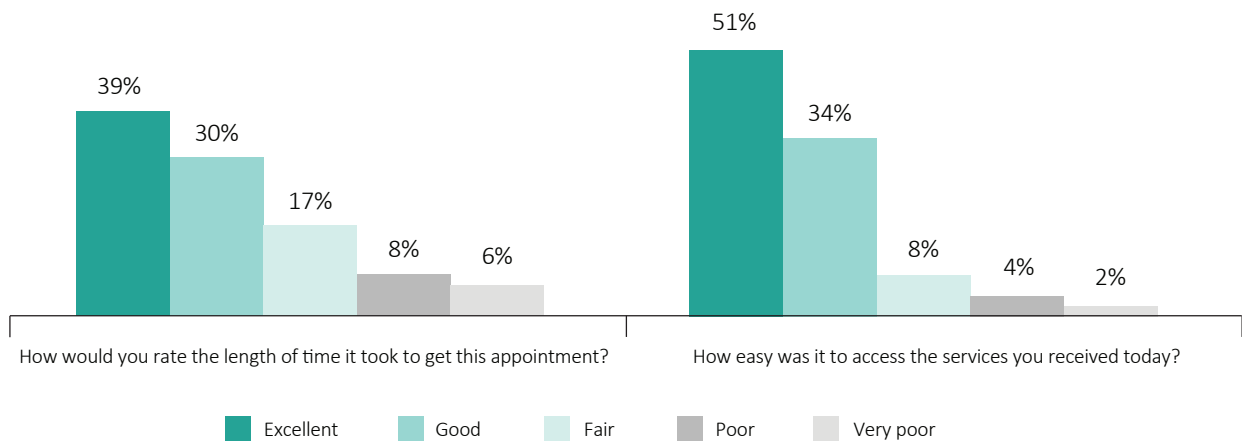
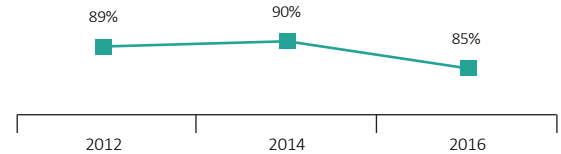
**How long did it take you to get this appointment? (n=1292)**



**Trend in rating length of time to get appointment**



**Trend in ease of access to services**



\*Numbers may not add to 100% due to rounding

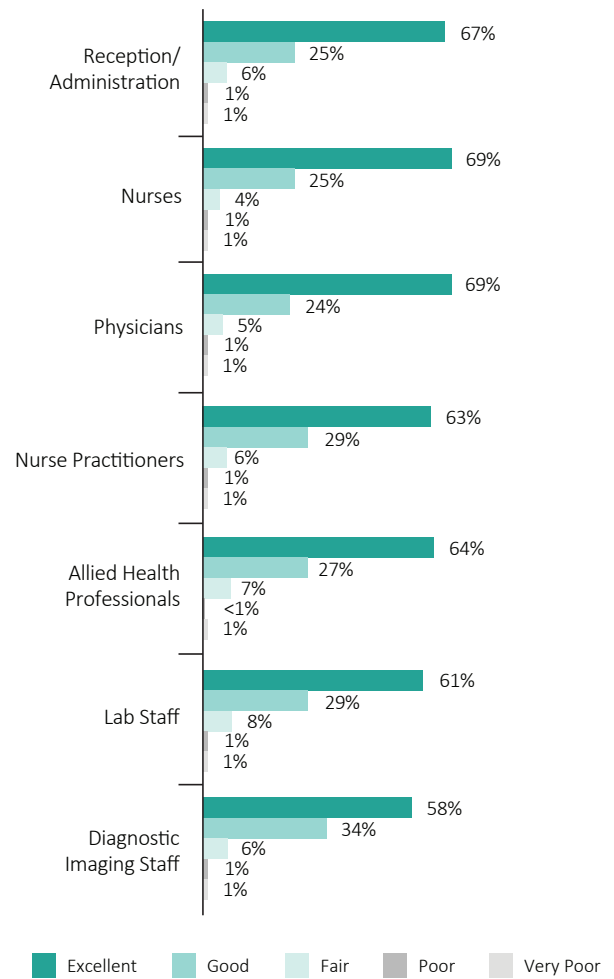
# RESPECT FOR VALUES AND PREFERENCES

NWT health care professionals strive to provide care in a helpful and positive manner, encouraging respect and creating a healthy, comfortable environment. Understanding, accepting and valuing differences are key components in the provision of high quality, patient-centred care.

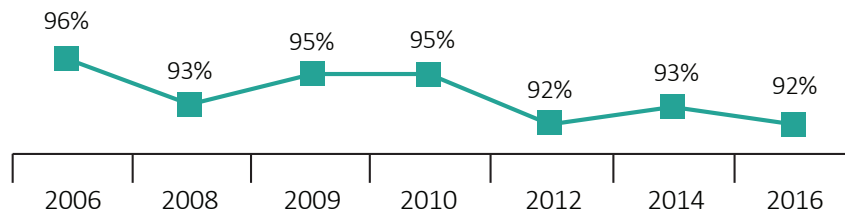
With regard to respectfulness we interpreted 'Good' or 'Excellent' responses to indicate that the patient was satisfied with professionalism and courtesy shown by their health care professional. **Overall, 92% of people were satisfied with the respectfulness of their health care provider.**

- 92% of people were satisfied with the respectfulness of the Reception / Administration staff, down from 94% in 2014
- 94% of people were satisfied with the respectfulness of their Nurse, equalling the 2014 rate
- 93% of patients were satisfied with the respectfulness of their Physician, equalling the 2014 rate
- 92% of patients were satisfied with respectfulness of their Nurse Practitioner, up from 91% in 2014
- 91% of people were satisfied with the respectfulness of their Allied Health Professional, this category was not present in the 2014 questionnaire
- 90% of patients were satisfied with the respectfulness of the Lab Staff, down from 92% in 2014
- 92% of people were satisfied with the respectfulness of the Diagnostic Imaging Staff, down from 93% in 2014

## Respectfulness of Health Care Professionals



## Trend in overall patient satisfaction with respectfulness of health care staff



\*Numbers may not add to 100% due to rounding

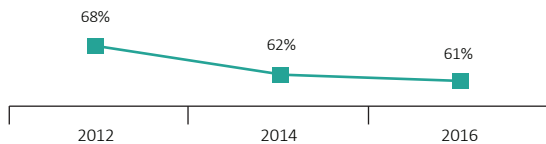
# COMMUNICATION AND EDUCATION

Communication is a vital tool in ensuring that the patient receives optimal care. It is important to ensure that patients are kept informed about their health care options, are involved in decision making with regard to their care, and have their health care questions answered.

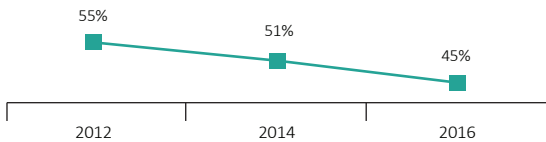
Preventative health creates a collaborative environment between patients and health care providers to increase knowledge, create patient involvement and improve health outcomes. Patients are encouraged to be active participants in their health, and health care providers are encouraged to help educate patients as well as to provide a supportive environment to make healthy choices. Through education and encouragement, patients are able to make healthy lifestyle choices, such as increased physical activity, proper nutrition, and tobacco cessation, which will impact their health and well-being.

- 90% of respondents said their procedure was clearly explained to them, equalling the 2014 rate
- 79% of respondents felt involved in decisions affecting their care, equalling the 2014 rate
- 82% of respondents were given information on follow-up care
- 84% of people felt they were kept informed about their health care plan, down from 86% in 2014
- 91% of people said their health care provider did a good or excellent job of answering their questions, down from 92% in 2014
- 48% of respondents knew how to file a complaint, down from 56% in 2014

**Trend in provider discussing importance of healthy diet**

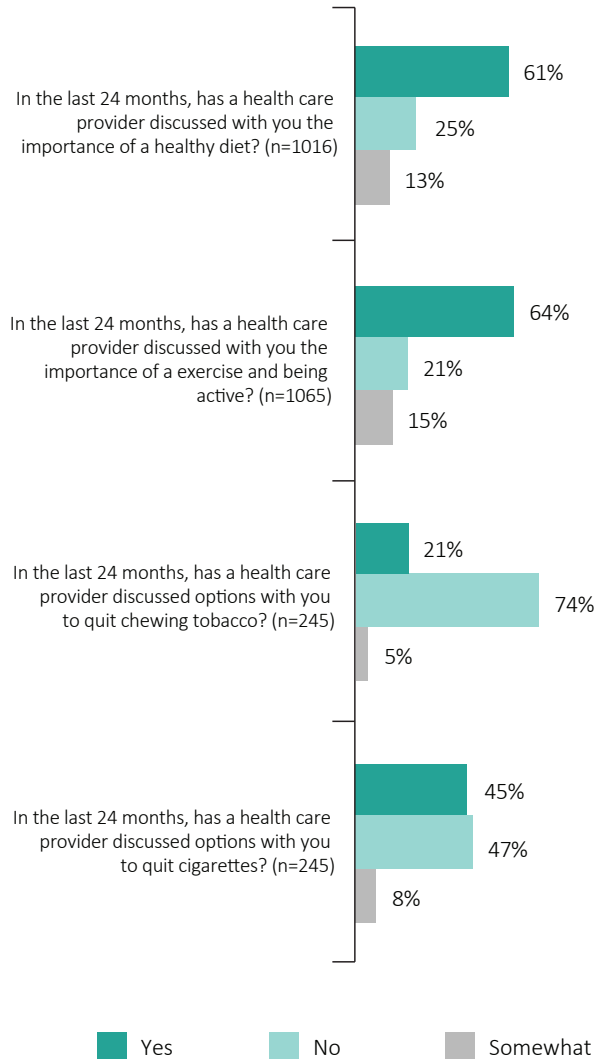


**Trend in provider discussing options to quit smoking**

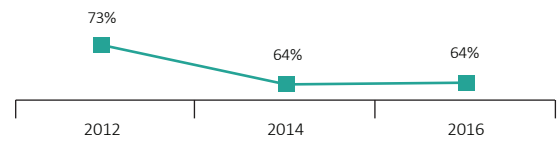


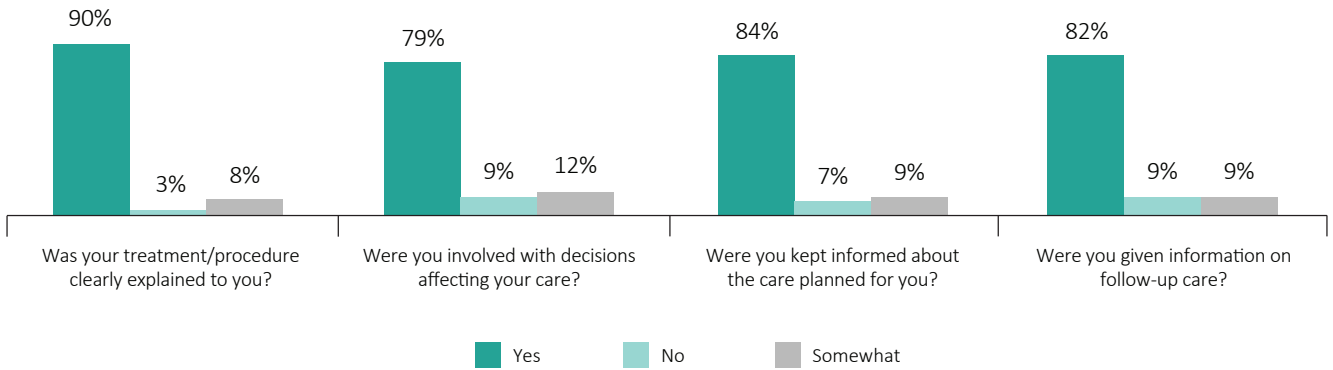
*\*Numbers may not add to 100% due to rounding*

## Preventative Health

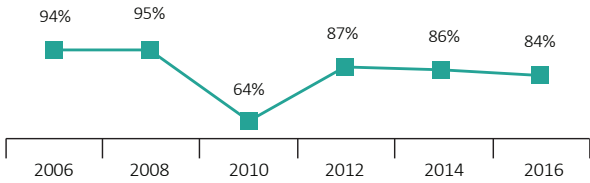


**Trend in provider discussing importance of being active**

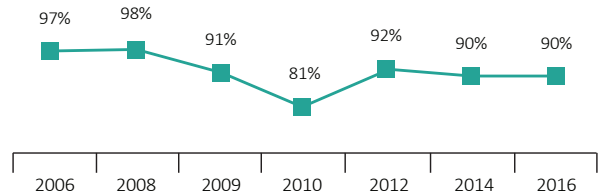




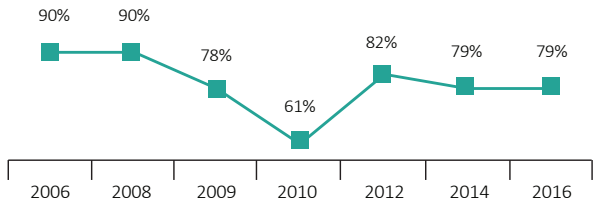
**Trend in 'Yes' responses to "Were you kept informed about the care planned for you?"**



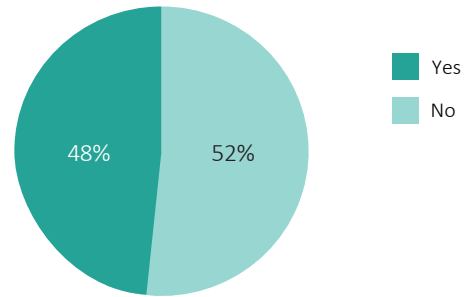
**Trend in 'Yes' responses to "Was your treatment/procedure clearly explained to you?"**



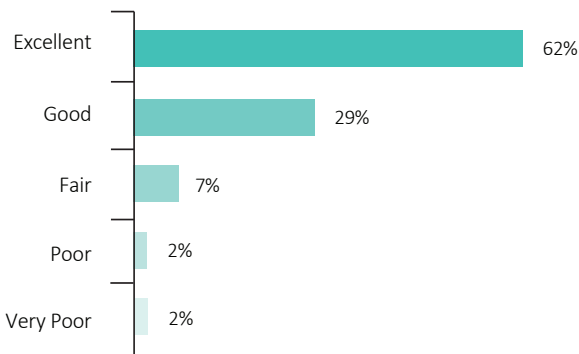
**Trend in 'Yes' responses to "Were you involved with decisions made affecting your care?"**



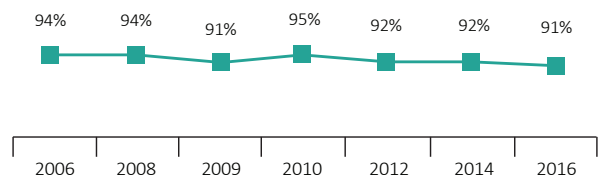
**Do you know how to file a concern, complaint or compliment about the service you received? (n=1474)**



**How well did your health care provider answer your questions? (n=1443)**



**Trend in 'Excellent' or 'Good' responses to "How well did your health care provider answer your questions?"**



\*Numbers may not add to 100% due to rounding

## NEXT STEPS

The Health and Social Services System is committed to ongoing improvements with all health care services. Questionnaires such as this allow our patients to have a voice and tell us what we are doing well and where we can improve. This input will shape the Department's efforts to address concerns so that patients will continue to have access to safe, appropriate care that is responsive to their needs.

*If you would like this information in another official language, contact us at 1-855-846-9601.*

*Si vous voulez ces informations dans une autre langue officielle, téléphonez-nous au 1-855-846-9601.*



# Rapport de 2016 sur l'expérience des patients des services de santé des TNO

## Pourquoi distribuons-nous le questionnaire sur l'expérience des patients?

Le questionnaire sur l'expérience des patients est distribué à intervalle régulier, conformément à l'engagement pris par le ministère de la Santé et des Services sociaux des TNO d'améliorer continuellement la qualité. La satisfaction des patients permet d'évaluer l'efficacité des programmes et services sociaux et de santé, et joue un rôle indispensable dans la prestation de soins de qualité. Faisant partie intégrante du processus d'assurance de la qualité et d'agrément, la satisfaction des patients procure une autre dimension à l'évaluation de l'efficacité et de l'efficacéité du système de soins de santé. Différentes versions de ce questionnaire sont distribuées tous les deux ans depuis 2006.

Les résultats du questionnaire nous indiquent ce que nous faisons bien et ce que nous devons améliorer.

## Comment avons-nous procédé?

Le questionnaire 2016 sur l'expérience des patients des TNO consistait en 20 questions réparties dans les catégories suivantes : satisfaction, traitement et intervention, santé préventive et sécurité. Les résultats ont ensuite été réorganisés en fonction des dimensions de l'expérience des patients définies par Agrément Canada : qualité du service, accès aux services, respect des valeurs et des préférences, ainsi que communication et éducation.

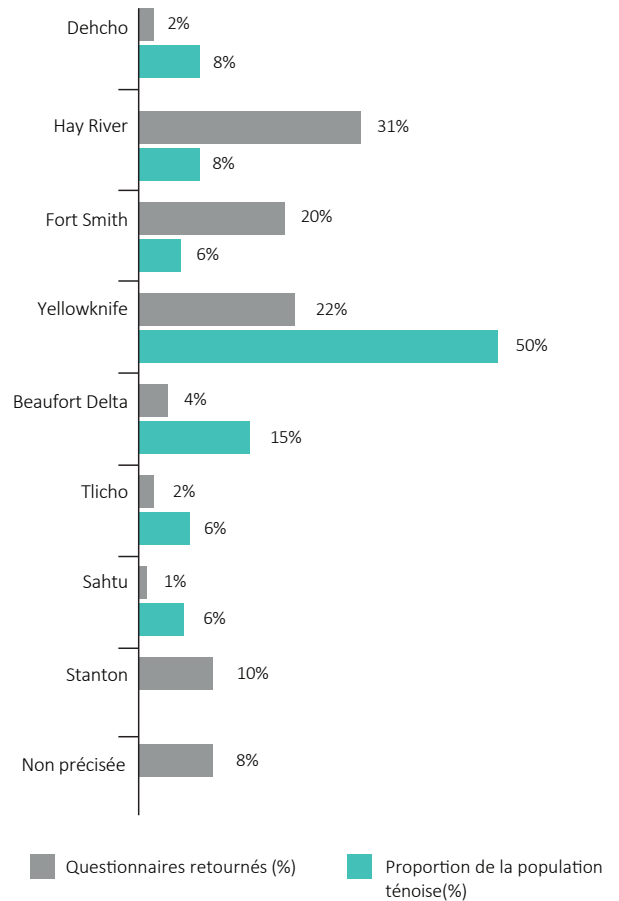
Le questionnaire a été distribué du 1er août au 15 octobre 2016 dans tous les établissements de santé des TNO. Les patients ayant reçu des soins durant cette période ont été conviés à le remplir. Des questionnaires et des enveloppes-réponses affranchies ont été distribués aux personnes âgées de plus de 16 ans ayant reçu des services de santé durant la période visée par l'enquête. Le questionnaire respectait le principe de l'offre active du GTNO, et des services d'interprétation étaient accessibles aux personnes souhaitant remplir le questionnaire dans une autre langue.

Pour la première année, le questionnaire pouvait également être rempli sur le site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux. Cette nouveauté a permis aux patients de répondre aux questions à un moment qui leur convenait davantage.

## Qui a distribué le questionnaire?

Tous les centres de santé, hôpitaux, cliniques et établissements de santé publique des TNO ont distribué le questionnaire. Durant la période de l'enquête, 1 585 questionnaires ont été retournés; 139 d'entre eux ont été remplis en ligne. Au total, 1 575 questionnaires ont été remplis en anglais et 10 en français.

Distribution des questionnaires par région (n=1585)



Nombre de questionnaires retournés

2006	1873
2008	1936
2009	1471
2010	1549
2012	1749
2014	1775
2016	1585



# Résultats du questionnaire

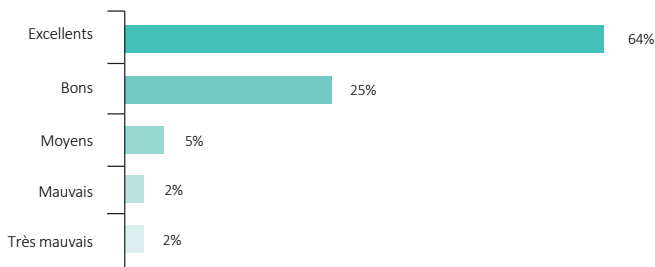
## QUALITÉ DU SERVICE

Cette dimension porte sur la qualité générale des soins prodigués au patient. La question – « En général, comment évalueriez-vous les soins que vous avez reçus aujourd’hui? » – donne une idée de l’opinion des patients des TNO à l’égard des services de santé qui leur ont été fournis ce jour-là. **Quatre-vingt-dix pour cent des patients ont jugé excellente ou bonne la qualité générale des soins reçus.** Ce résultat correspond à ceux recueillis au moyen de questionnaires antérieurs sur l’expérience des patients.

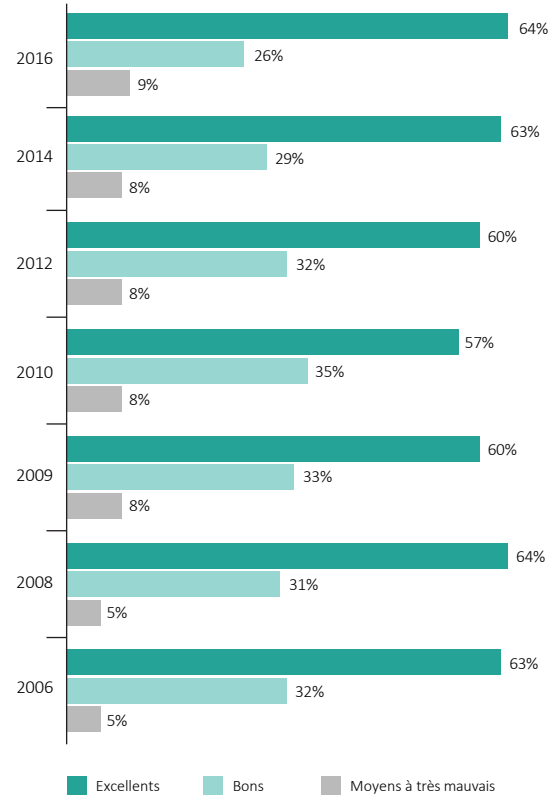
Il est primordial d’assurer la prestation des soins dans un environnement sûr pour garantir la qualité du service. Se laver les mains, vérifier l’identité du patient et faire en sorte que le fournisseur soit au courant des médicaments pris par le patient sont au nombre des pratiques qui contribuent à la sécurité des patients.

- La proportion de répondants à qui l’on a demandé s’ils prenaient des médicaments est passée de 68 % en 2014 à 61 %.
- On a demandé à 72 % des répondants de confirmer leur identité contre 70 % en 2014.
- Quatre-vingt-cinq pour cent des répondants ont remarqué des pancartes ou des affiches leur rappelant de se laver les mains, alors qu’ils étaient 90 % en 2014.
- Quatre-vingt-neuf pour cent des répondants ont remarqué qu’il y avait des postes pour se laver les mains à l’établissement où ils sont allés, contre 94 % en 2014.

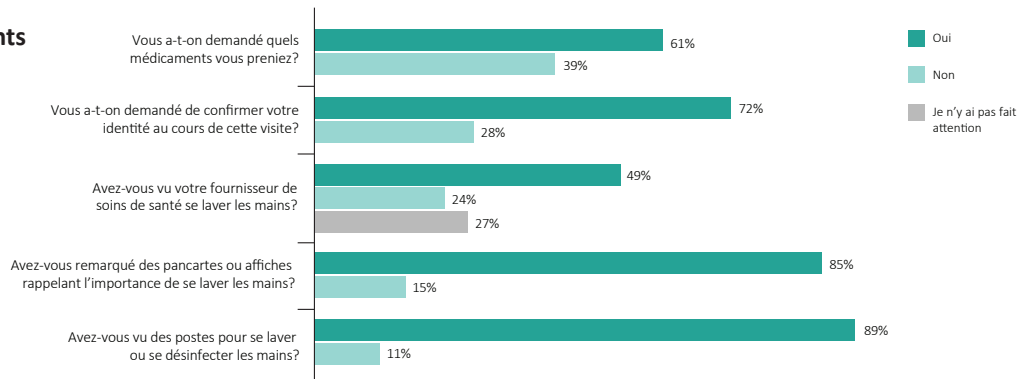
### En général, comment évalueriez-vous les soins reçus aujourd’hui? (n=1534)



### Tendances dans la prestation des soins



### Sécurité des patients



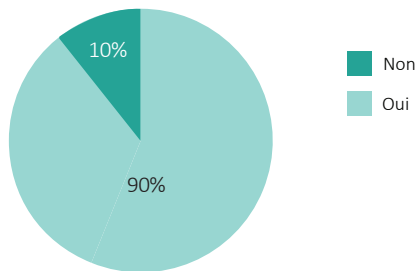
\*Les chiffres étant arrondis, leur total peut ne pas correspondre à 100 %.

## ACCÈS AUX SERVICES

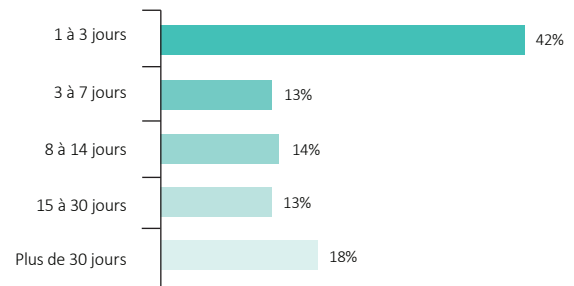
Bien que la qualité du service soit importante, elle compte peu si le patient ne peut pas avoir accès à ce service. Il importe donc de s'assurer que les patients ont accès aux services dont ils ont besoin, au moment opportun. En outre, ils doivent pouvoir bénéficier de services linguistiques afin de pouvoir communiquer clairement avec leur fournisseur de soins de santé.

- Quarante-vingt-cinq pour cent des répondants ont qualifié l'accès aux services de facile, contre 90 % en 2014.
- Cinquante-cinq pour cent des patients ont pu avoir accès aux services dans un délai d'au plus une semaine.
- Le pourcentage de répondants jugeant bon ou excellent le délai pour obtenir un rendez-vous est passé de 85 % en 2014 à 69 %.
- Quarante-vingt-dix pour cent des répondants ont été servis dans la langue de leur choix.

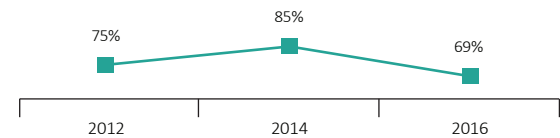
### Avez-vous pu obtenir des services dans l'une des langues officielles? (n=1322)



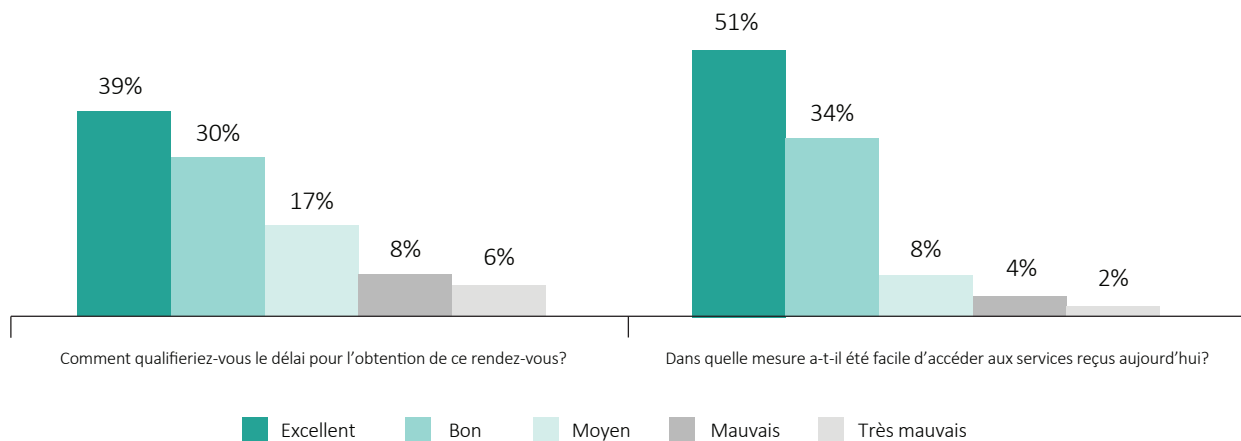
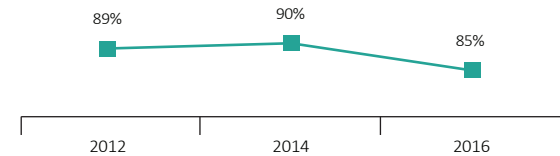
### Quel a été le délai pour obtenir un rendez-vous? (n=1292)



### Tendance relative au délai pour l'obtention d'un rendez-vous



### Tendance relative à la facilité de l'accès aux services



\*Les chiffres étant arrondis, leur total peut ne pas correspondre à 100 %.

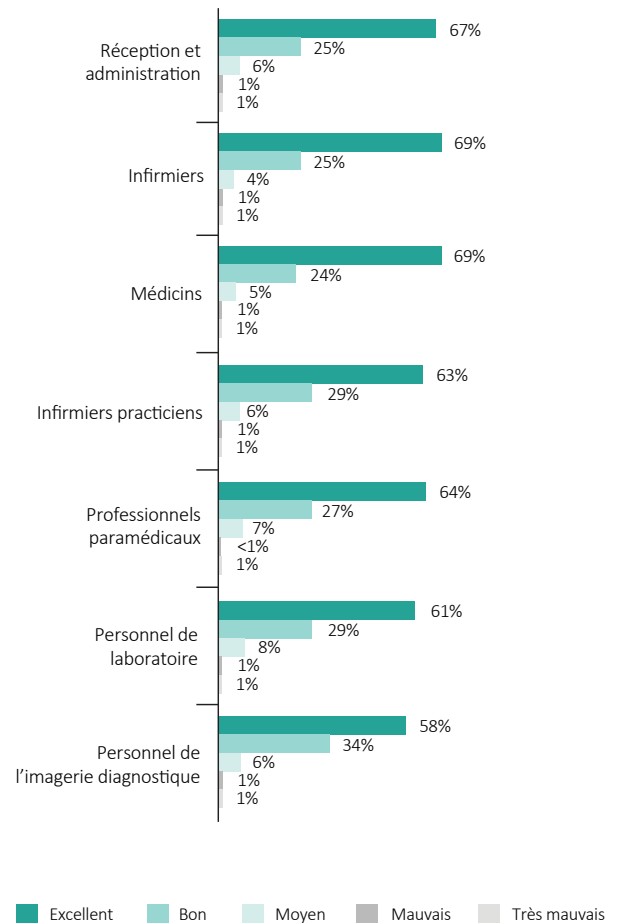
## RESPECT DES VALEURS ET DES PRÉFÉRENCES

Les professionnels de la santé aux TNO s'efforcent de fournir des soins de manière utile et positive, tout en encourageant le respect et en créant un environnement sain et agréable. La compréhension, l'acceptation et la valorisation des différences sont des éléments clés de la prestation de soins de qualité élevée, axés sur le patient.

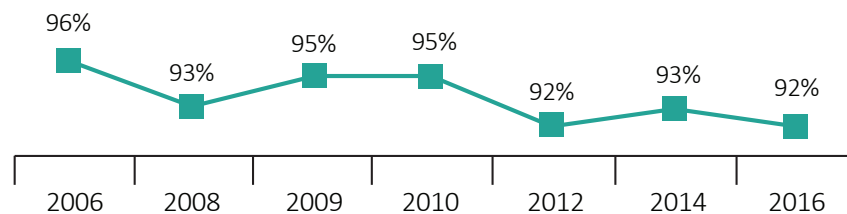
En ce qui concerne le respect, nous avons estimé que les réponses « bonne » et « excellente » signifiaient que le patient était satisfait du degré de professionnalisme et de courtoisie manifesté par son professionnel de la santé. **Dans l'ensemble, 92 % des répondants étaient satisfaits du respect témoigné par leur fournisseur de soins de santé.**

- Quarante-deux pour cent des répondants étaient satisfaits du respect manifesté par le personnel à la réception et à l'administration, contre 94 % en 2014.
- Comme en 2014, 94 % des répondants étaient satisfaits du respect témoigné par leur infirmier ou infirmière.
- Quarante-treize pour cent des répondants étaient satisfaits du respect montré par leur médecin, soit le même taux qu'en 2014.
- Le taux de satisfaction des patients à l'égard du respect témoigné par leur infirmier praticien ou infirmière praticienne est passé de 91 % en 2014 à 92 %.
- Quarante-onze pour cent des personnes étaient satisfaites du respect chez leur professionnel paramédical – cette catégorie n'existait pas dans le questionnaire de 2014.
- Quarante-dix pour cent des patients étaient satisfaits du respect témoigné par le personnel de laboratoire, contre 92 % en 2014.
- Quarante-deux pour cent des répondants étaient satisfaits du respect manifesté par le personnel de l'imagerie diagnostique, alors qu'ils étaient 93 % en 2014.

### Respect témoigné par les fournisseurs de soins de santé



### Tendance relative à la satisfaction globale des patients à l'égard du respect témoigné par le personnel des soins de santé



\*Les chiffres étant arrondis, leur total peut ne pas correspondre à 100 %.

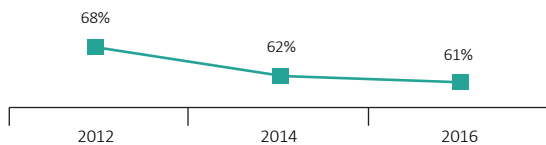
# COMMUNICATION ET ÉDUCATION

La communication est un outil indispensable pour faire en sorte que le patient bénéficie d'une qualité de soins optimale. Il est par conséquent important de s'assurer que les patients sont tenus au courant des options qui s'offrent à eux en matière de soins de santé, participent aux décisions concernant leurs soins et obtiennent des réponses à leurs questions sur les soins de santé.

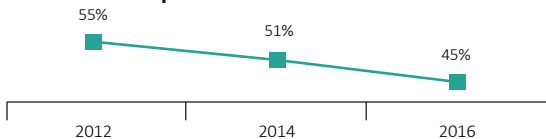
La santé préventive crée un contexte de collaboration entre les patients et les fournisseurs de soins de santé propice à l'augmentation des connaissances, à la participation des patients et à l'amélioration des résultats en matière de santé. Les patients sont conviés à participer activement à la gestion de leur santé, tandis que les fournisseurs de soins de santé sont encouragés à mieux renseigner les patients et à créer un environnement qui incite à faire des choix sains. Grâce à l'éducation et aux encouragements, les patients sont capables d'opter pour un mode de vie sain comme accroître leur activité physique, manger sainement et cesser de fumer, choix qui auront un impact sur leur santé et leur bien-être.

- Comme en 2014, 90 % des répondants ont indiqué qu'on leur avait expliqué clairement l'intervention qu'ils allaient subir.
- À l'instar du taux enregistré en 2014, 79 % des répondants ont senti qu'ils participaient aux décisions touchant leurs soins.
- Quatre-vingt-deux pour cent des répondants ont reçu de l'information sur le suivi à donner aux soins.
- Quatre-vingt-quatre pour cent des patients étaient tenus au courant des soins prévus pour eux, contre 86 % en 2014.
- Le pourcentage de répondants qui trouvaient que leur professionnel de santé avait fait un bon ou un excellent travail en répondant à leurs questions est passé de 92 % en 2014 à 91 %.
- Quarante-huit pour cent des répondants savaient comment déposer une plainte contre 56 % en 2014.

## Tendance relative à l'explication de l'importance d'une alimentation saine

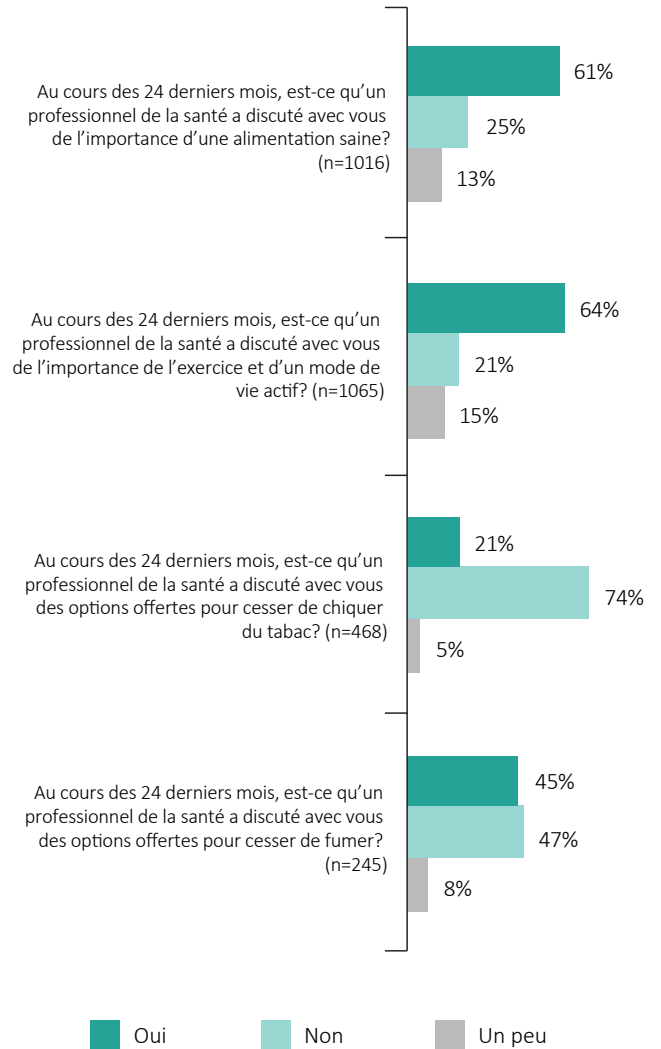


## Tendance relative à l'explication des options offertes pour cesser de fumer

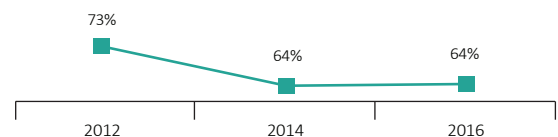


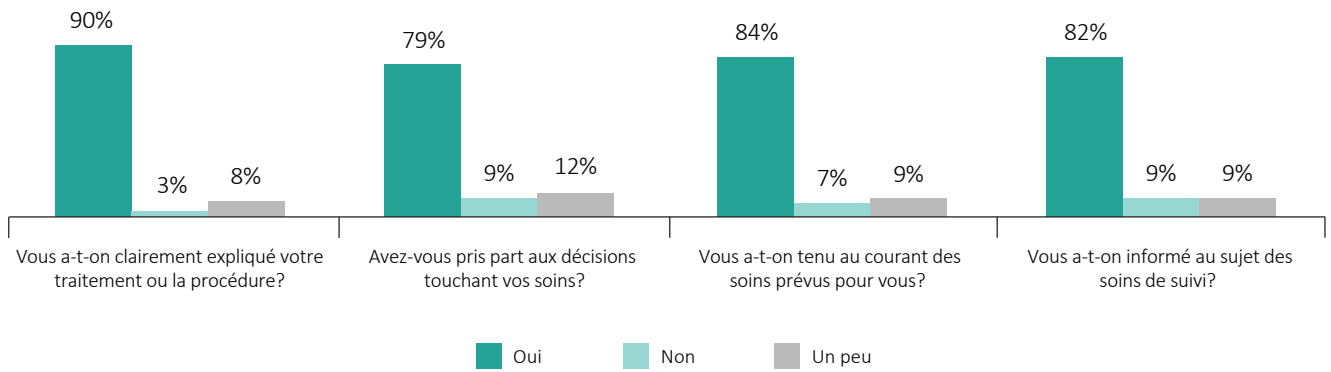
\*Les chiffres étant arrondis, leur total peut ne pas correspondre à 100 %.

## Santé préventive

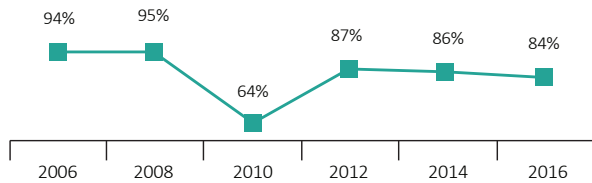


## Tendance relative à l'explication de l'importance d'un mode de vie actif

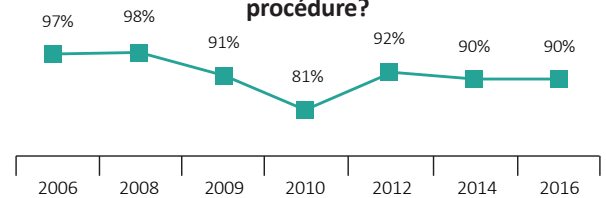




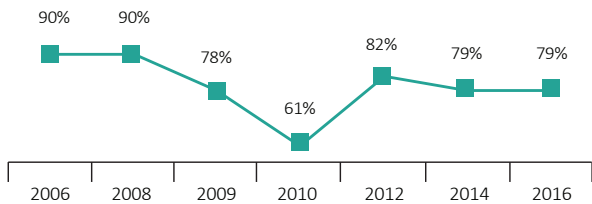
**Tendance relative à l'obtention de réponses positives à la question : étiez-vous tenus au courant des soins prévus?**



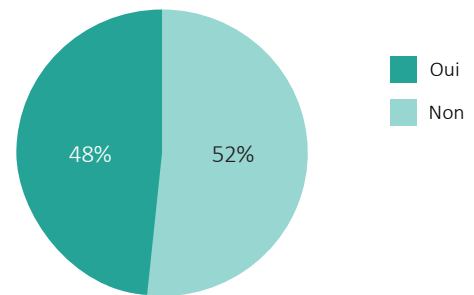
**Tendance relative à l'obtention de questions positives à la question : Vous a-t-on bien expliqué le traitement ou la procédure?**



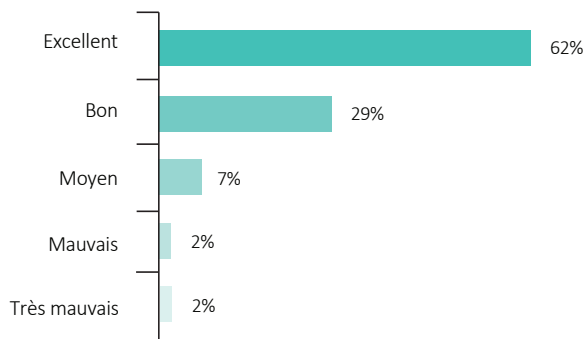
**Tendance relative à l'obtention de réponses positives à la question : participiez-vous aux décisions touchant vos soins?**



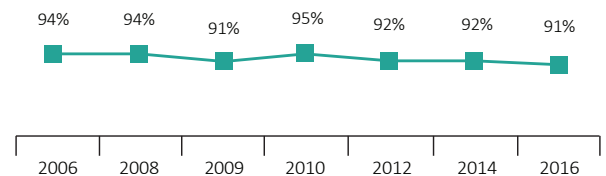
**Savez-vous comment déposer une plainte ou exprimer une préoccupation ou un compliment au sujet de services obtenus? (n=1474)**



**Dans quelle mesure le fournisseur de soins de santé répondait-il à vos questions? (n=1443)**



**Tendance relative aux réponses Excellente ou Bonne à la question : Dans quelle mesure votre fournisseur a-t-il répondu à vos questions?**



\*Les chiffres étant arrondis, leur total peut ne pas correspondre à 100 %.

## PROCHAINES ÉTAPES

Le système de la Santé et des Services sociaux s'est engagé à continuellement améliorer tous les services de soins de santé. Ce genre de questionnaire permet à nos patients d'exprimer leur opinion et de nous dire ce que nous faisons bien et ce que nous pourrions améliorer. Cette rétroaction guidera les efforts déployés par le Ministère pour répondre aux préoccupations des patients, afin que ceux-ci puissent continuer d'avoir accès à des soins appropriés, offerts dans un milieu sûr et adaptés à leurs besoins.

*If you would like this information in another official language, contact us at 1-855-846-9601.*

*Si vous voulez ces informations dans une autre langue officielle, téléphonez-nous au 1-855-846-9601.*