



## **Le sondage sur les soins de santé primaires au Nouveau-Brunswick**

### Questions et réponses

#### **1. Qu'est-ce que le sondage sur les soins de santé primaires?**

Les citoyens devraient avoir l'opportunité d'exprimer leur opinion en ce qui concerne les soins de santé qu'ils reçoivent au Nouveau-Brunswick. Au cours de ce sondage téléphonique, les Néo-Brunswickois se sont fait poser des questions au sujet de leurs expériences avec leur médecin de famille habituel, avec les salles d'urgence, les spécialistes, les cliniques « après-heures », les centres de santé communautaires, les infirmières praticiennes et les services d'ambulance. On leur a aussi posé des questions au sujet de leur utilisation et leur accès aux soins de santé primaires.

#### **2. Quel était l'objectif de ce sondage?**

Ce sondage provincial a évalué la qualité des soins de santé primaires offerts aux Néo-Brunswickois. Les résultats globaux de ce sondage sont présentés dans un rapport public et peuvent aider à identifier ce qui est bien fait et ce qui pourrait être amélioré.

#### **3. Que sont les soins de santé primaires?**

Les soins de santé primaires représentent habituellement le premier point de contact avec le système de soins de santé. Les fournisseurs de soins de santé primaires sont essentiels pour une médecine préventive efficace, pour le suivi et la gestion des conditions chroniques, et ceux-ci peuvent inclure les médecins de famille, les infirmières, les infirmières praticiennes, les diététistes, les physiothérapeutes, les travailleurs sociaux et d'autres professionnels de la santé.

#### **4. Qui a effectué ce sondage sur les soins de santé primaires?**

Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) est un organisme indépendant et son mandat est de mesurer, de surveiller et d'évaluer le système de soins de santé du Nouveau-Brunswick grâce à l'évaluation du rendement et à l'engagement des citoyens. Les appels téléphoniques du Sondage sur les soins primaires ont été effectués par MarketQuest-Omnifacts, une entreprise de recherche indépendante, pour le compte du CSNB.



## **5. Pourquoi était-ce important d'avoir un sondage sur les soins de santé primaires?**

Les services de soins de santé primaires affectent la vie de tous les Néo-Brunswickois de plusieurs manières différentes. Selon la fiche de rendement du système de santé du Nouveau-Brunswick 2010 ([http://www.nbhc.ca/experience\\_soins.cfm](http://www.nbhc.ca/experience_soins.cfm)), le secteur de la santé primaire a reçu une note de « D » comme mesure de son rendement. Ce sondage provincial a offert une occasion unique pour les Néo-Brunswickois de toutes les communautés de partager leur vision et d'aider à définir l'amélioration des services de soins de santé primaires.

## **6. Pourquoi était-ce important que les citoyens répondent à ce sondage?**

Le Nouveau-Brunswick a été inclus dans des sondages canadiens sur les soins de santé primaires par le passé, ce qui nous a permis de faire des comparaisons de haut niveau avec les autres provinces. Toutefois, il n'y a pas eu assez de données provinciales jusqu'à présent pour évaluer les besoins en soins de santé au niveau communautaire.

Ce sondage a été le sondage sur les soins de santé primaires le plus exhaustif de l'histoire du Nouveau-Brunswick, car il a fourni de l'information au niveau communautaire qui pourra être utilisée pour la planification stratégique de nos services de santé. Cela permettra au CSNB d'observer en détail les six dimensions de la qualité : l'accessibilité, l'efficacité, l'équité, la justesse, le rendement et la sécurité, dans toutes les régions de la province.

## **7. Qui aurait pu être choisi pour participer à ce sondage?**

Le sondage sur les soins de santé primaires incluait des citoyens de 18 ans et plus de chaque communauté au Nouveau-Brunswick. La participation s'est faite sur une base volontaire. Ce n'est pas tous les citoyens qui ont été choisis pour participer; la sélection s'est faite de façon aléatoire (comme tirer à pile ou face) et on a invité les personnes choisies à compléter le sondage téléphonique.

## **8. Quand aurions-nous pu recevoir un appel pour participer à ce sondage?**

Ce n'est pas tous les citoyens qui ont été choisis pour participer. Le sondage a commencé en février 2011 et a continué pendant environ trois mois.



## 9. Quel genre de questions le sondage a-t-il posées?

Le sondage a demandé aux Néo-Brunswickois:

- Leur avis au sujet du système de soins de santé du N.-B.
- À quel point sont-ils en santé
- S'ils sont atteints de maladies chroniques (comme l'asthme, le diabète et les maladies du coeur)
- S'ils ont un médecin de famille
- Où vont-ils quand ils ont besoin des soins d'un professionnel de la santé
- De partager leurs expériences avec les services de santé reçus de leurs médecins de famille, des spécialistes, des infirmières praticiennes, ou des praticiens de médecine douce
- De partager leurs expériences avec les services de santé reçus à un centre de santé communautaire, à une clinique « après-heures » ou sans rendez-vous, à l'urgence ou par ambulance
- S'ils ont un fournisseur de services de santé régulier, s'ils peuvent obtenir un rendez-vous rapidement s'ils sont malades ou ont besoin de soins
- De l'information comme leur âge, revenu, niveau d'éducation, statut d'emploi, code postal, langue parlée le plus souvent à la maison
- La langue qu'ils préfèrent lorsqu'ils reçoivent des services de santé et à quelle fréquence reçoivent-ils les services dont ils ont besoin dans la langue de leur choix
- Des questions concernant les difficultés qu'ils auraient pu rencontrer lors de soins de santé primaires
- S'ils acceptent de fournir leur numéro d'assurance-maladie au Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick aux fins de recherche seulement

## 10. Combien de temps était nécessaire pour compléter le sondage?

Ce sondage présentait pour vous une occasion unique de partager votre avis concernant les services de soins de santé que vous avez reçu au Nouveau-Brunswick. Ce sondage prenait 20 minutes ou plus à compléter selon le nombre de services de soins primaires que vous aviez reçus.



### **11. Comment mes informations sont-elles protégées?**

Vos réponses sont strictement confidentielles et ont seulement été compilées avec les autres lorsque les résultats ont été publiés. Toutes les mesures nécessaires ont été suivies pour assurer que l'information collectée pour le sondage sur les soins de santé primaires soit protégée et en sécurité. Ce sondage est conforme aux lois sur la protection de la vie privée du Nouveau-Brunswick selon la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* (LAPRPS - <http://www.gnb.ca/0051/acts/index-f.asp>). Vos médecins, infirmières et autres fournisseurs de soins de santé ne connaissent pas vos réponses.

### **12. Comment mes réponses ont-elles été utilisées?**

Les réponses à ce sondage donnent une voix forte aux citoyens du Nouveau-Brunswick. Selon les résultats du sondage, le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick peut fournir des données de base pour chaque communauté et surveiller les améliorations avec le temps.

### **13. J'aurais aimé compléter le sondage, mais je ne l'ai pas reçu?**

Malheureusement, seulement un échantillon aléatoire de citoyens a reçu ce sondage (comme tirer à pile ou face). Nous avons dû utiliser cette méthode pour nous assurer d'avoir les résultats les plus exacts. Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick est tenu d'engager les citoyens dans l'amélioration de la qualité. Même si vous n'avez pas eu la chance de participer, vous aurez d'autres occasions de faire une différence dans le système de soins de santé.

### **14. Est-ce que les travailleurs du domaine des soins de santé pouvaient aussi participer à ce sondage?**

Oui, c'était une occasion pour tout le monde d'avoir son mot à dire en tant que citoyen du Nouveau-Brunswick. Nous voulions des réponses de la perspective de la personne qui reçoit des services de soins de santé primaires.

### **15. Qui puis-je appeler si j'ai des questions ou des inquiétudes?**

Si vous avez d'autres questions ou que vous désirez obtenir plus d'information, veuillez appeler sans frais au 1-877-225-2521 ou visitez le site web du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick au [www.csnb.ca](http://www.csnb.ca).