

## Synthèse de sondage **COVID-19 et expérience des patients partenaires**

No. de sondage: 02

Date du sondage: 01.04.2020

Nombre de répondants: 218

Le sondage *COVID-19 et expérience des patients partenaires* a pour objectif (1) de documenter l'évolution de l'expérience et des perspectives des patients partenaires dans le cadre de la crise sanitaire engendrée par l'arrivée de la COVID-19 au Québec; et (2) de dégager les thématiques principales afin de les relayer au *Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS)*.

Le sondage est envoyé sur une base hebdomadaire à la communauté de patients partenaires du Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public (CEPPP), de la Direction collaboration et partenariat patient (DCPP), de la Communauté de pratique des patients et citoyens partenaires de la recherche en santé du Québec (CPPCP-RSQ) qui inclut les différents réseaux de recherche axée sur le patient (RAP), ainsi que des patients partenaires impliqués dans d'autres projets de recherche. Nous avons également envoyé ce sondage aux patients de la Fondation CROIRE de Hôpital Maisonneuve-Rosemont. Cette semaine, nous avons souhaité sonder les patients sur leurs projets de partenariat ainsi que sur l'évolution de leurs relations de soins.

### Impressions générales

**Les réponses de ce deuxième sondage révèle que la majorité (77%) des projets de partenariat avec les patients sont fortement impactés par la pandémie de la COVID-19.** Malgré cela, les patients partenaires sont nombreux à vouloir mobiliser leur expérience lors de cette crise, que ce soit auprès de professionnels de la santé et de gestionnaires que de patients et de leurs proches. Le sentiment d'angoisse et d'incertitude évoqué lors du premier sondage est toujours omniprésent et se reflète notamment dans le baromètre du niveau de confiance, dont la médiane a légèrement diminué cette semaine (6/10).

## Q1. A quel degré votre engagement dans un projet en tant que patient partenaire a-t-il été affecté par l'arrivée de la COVID-19?

État du projet	Nombre
Projet retardé	45 répondants
Aucun changement	28 répondants
Projet annulé	20 répondants
Aucune nouvelle des équipes cliniques	13 répondants
Aucune nouvelle du clinicien/chercheur	12 répondants
Aucune nouvelle des gestionnaires	3 répondants
Aucune réponse*	97 répondants
<b>Total des répondants</b>	<b>218 répondants</b>

Note: Pour ce second sondage, nous avons inclus des patients de la Fondation CROIRE, dont la plupart n'étaient pas impliqués dans des projets de partenariat. Ainsi, pour la question 1, nous comptons 121 réponses. De ces 121 répondants, 45 (37%) d'entre eux ont vu leur projets retardés, 20 (17%) d'entre eux ont vu leurs projets annulés, et 28 (23%) d'entre eux sont sans nouvelle. Seuls 28 répondants (23%) n'ont vu aucun changement dans leur projet de partenariat lors de la pandémie de la COVID-19.

## Q2. Dans les interactions avec vos professionnels de la santé, observez-vous des changements dans votre relation de soins?

Dans l'ordre, les 3 thèmes évoqués les plus souvent sont les suivants:

- 1. Modification des relations de soins (consultations par téléphone, consultations virtuelles et communications par courriel);**
2. Aucun changement dans la relation de soins;
3. Annulations (rendez-vous en cabinet et à domicile, chirurgie)

Autres thématiques récurrentes: reports (rendez-vous, chirurgies) et diminution de la fréquence; pas eu besoin de rendez-vous; aucun contact de la part des intervenants.

Note: Dans ces réponses, 6 répondants ont mentionné des changements négatifs dans les comportements des intervenants (augmentation du stress des professionnels; diminution de l'empathie; diminution du temps de consultation), tandis que 11 répondants ont souligné des changements de comportements positifs de la part des intervenants (augmentation de la sollicitude, de la compassion et de la flexibilité de la part des professionnels; augmentation de la communication envers les patients; augmentation du partenariat de soins. De plus, on note que la plupart des répondants évoquent des termes telles que *tensions*, *incertitude*, *angoisse* et *anxiété*.

### Q3. À titre de patient partenaire, que pensez-vous pouvoir apporter à un système de santé et services sociaux en crise?

Dans l'ordre, les 3 thèmes évoqués les plus souvent sont les suivants:

1. **Adaptation et réflexivité (faire ce qu'on demande, s'adapter à la situation, participer aux sondages, s'informer adéquatement, réfléchir à la situation)**
2. Partage de leur perspective en tant que patient et soutien aux autres patients
3. Sentiment d'impuissance

Autre thématique récurrente: favoriser la communication (interpeller des élus; faciliter la soulever des points de communication à privilégier entre professionnels et patients, informer patients et familles des choses à faire)

**Baromètre. Quel est votre niveau de confiance actuel quant à la capacité de recevoir des soins appropriés au moment opportun? (1: aucune confiance => 10: en pleine confiance)**

**En moyenne, le niveau de confiance des répondants est de 6/10.** Il est intéressant de noter que la médiane est passée de 7/10 (sondage 1) à 6/10 (sondage 2), et donc que le niveau de confiance a légèrement baissé depuis le dernier sondage. Il existe toujours une disparité au niveau des réponses, qui varient de 1 à 10.