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

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

« Votre opinion est importante » est :

* Un ensemble de questions qui vous donne l’occasion de faire part de votre avis au sujet de votre dernier rendez-vous dans votre centre de cancérologie ou à l’hôpital.
* Un moyen d’exprimer ce que vous ressentez afin d’apporter des améliorations pour les patients et aidants à l’échelle locale, et dans l’ensemble de l’Ontario.

Santé Ontario (Action Cancer Ontario) veut connaître votre avis sur vos soins afin d’améliorer la situation pour tous les patients et aidants à votre centre de cancérologie ou hôpital local et à travers l’Ontario.

## Quelles questions me seront posées?

De nombreux facteurs influent sur votre opinion des soins de cancérologie. Dans « Votre opinion est importante », on vous posera des questions au sujet de votre expérience dans les situations suivantes :

* Quand vous êtes arrivé au centre ou que vous avez commencé un rendez-vous avec votre fournisseur de soins de santé par téléphone ou appel vidéo
* Quand vous avez rencontré votre équipe de soins de santé
* Quand vous avez quitté le centre de cancérologie ou que votre rendez-vous téléphonique ou vidéo a pris fin.

On vous demandera à quel type de rendez-vous vous avez participé. Si vous êtes allé à l’hôpital en personne, on vous posera des questions concernant votre présence à l’hôpital. Si vous avez participé à un rendez-vous téléphonique ou vidéo, on vous posera des questions pour connaître le type de rendez-vous. Remarque : Lors des rendez-vous téléphoniques ou appels vidéo, les patients et les fournisseurs de soins de santé ne se rencontrent pas en personne. Lors d’un rendez-vous téléphonique, votre fournisseur peut vous appeler ou vous pourriez l’appeler. Lors d’un rendez-vous vidéo, vous verrez votre fournisseur et parlerez avec lui sur l’écran de votre ordinateur ou autre appareil.

Vous aurez l’occasion de faire part de votre avis au sujet de chacune de ces étapes, et de vos soins en général.

## Mon équipe de soins de santé verra-t-elle mes réponses?

Vos réponses à « Votre opinion est importante » demeureront confidentielles. Votre équipe de soins de santé ne connaîtra pas vos réponses, et ces dernières n’auront aucune conséquence sur vos soins.

## Comment mes réponses seront-elles utilisées pour améliorer la situation des patients?

Vos réponses seront regroupées avec celles d’autres patients qui ont participé à « Votre opinion est importante » dans le même hôpital ou centre de cancérologie. Les résultats généraux de « Votre opinion est importante » aideront votre hôpital ou centre de cancérologie local, ainsi que Santé Ontario (Action Cancer Ontario) à comprendre ce qui compte le plus pour les patients et leurs aidants au sujet des soins qu’ils reçoivent. Cela nous aidera à apporter des changements ou améliorations pour vous et d’autres patients à travers l’Ontario.

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

Santé Ontario est un organisme provincial créé par le gouvernement de l’Ontario chargé de coordonner le système de soins de santé de notre province comme jamais auparavant, afin de garantir que la population ontarienne reçoive les meilleurs soins possibles. Pour de plus amples renseignements au sujet de Santé Ontario (Action Cancer Ontario), veuillez visiter : <https://www.cancercareontario.ca/fr> et <https://www.ontariohealth.ca/fr/notre-histoire>

## En quoi « Votre opinion est importante » diffère de l’évaluation des symptômes à laquelle je suis habitué?

Vous pouvez répondre à « Votre opinion est importante » directement après avoir terminé votre évaluation des symptômes, ou vous pourriez recevoir un lien séparé pour répondre à « Votre opinion est importante » sans réaliser l’évaluation des symptômes.

* « Votre opinion est importante » vous interroge sur votre expérience avec le centre de cancérologie ou l’hôpital.
* Les renseignements que vous fournissez dans « Votre opinion est importante » ne seront pas partagés.
* Les questions d’évaluation des symptômes permettent à votre équipe de soins de santé de connaître vos symptômes.
* Votre équipe de soins de santé a accès à votre évaluation des symptômes.

## Qui devrait répondre à « Votre opinion est importante »?

* Les patients adultes en 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 d’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.

## Par où commencer?

Chaque hôpital est différent, et vous pouvez répondre à « Votre opinion est importante » dans différents contextes :

* À un kiosque de votre centre de cancérologie
* Sur une tablette (par exemple, un iPad), pendant que vous attendez votre rendez-vous
* En suivant un lien envoyé à votre adresse de courriel sur votre ordinateur ou appareil mobile
* Par l’intermédiaire du portail des patients de votre hôpital
* Demandez à votre équipe de soins de santé sous quelle forme « Votre opinion est importante » est offert à votre hôpital.

Si vous avez des rendez-vous réguliers, on vous demandera de répondre aux questions tous les 30 jours.

## Combien de temps cela demande-t-il?

Il faut environ 5 minutes pour répondre à « Votre opinion est importante ».

## Dois-je répondre à toutes les questions de « Votre opinion est importante »?

Vous n’avez pas besoin de répondre à toutes les questions. Si une question ne s’applique pas à vous, vous pouvez sélectionner « sans objet ». Si vous ne savez pas comment répondre, sélectionnez « Je ne sais pas ».

## Où puis-je trouver de plus amples renseignements au sujet de « Votre opinion est importante »?

Veuillez visiter : <https://www.cancercareontario.ca/fr/cancer-care-ontario/programs/clinical-services/patient-family-engagement-experience/your-voice-matters> pour obtenir le nom et le numéro de téléphone de la personne-ressource de votre centre de cancérologie.

## Y a-t-il d’autres façons pour moi de parler de mon expérience?

La plupart des centres de cancérologie et hôpitaux ont d’autres moyens pour vous permettre de faire part de votre expérience. Si vous souhaitez faire part de préoccupations particulières, veuillez communiquer avec le service de relations avec les patients de votre hôpital ou le bureau de l’expérience des patients. Vous pouvez aussi donner de votre temps en tant que représentant des patients ou conseiller des personnes ayant une expérience vécue pour améliorer l’expérience des patients à votre centre local ou auprès de Santé Ontario. Pour savoir avec qui communiquer, écrivez à : [patientfamilyadvisors@cancercare.on.ca](mailto:patientfamilyadvisors@cancercare.on.ca)

# Merci de faire part de votre opinion!

Avez-vous besoin de ces informations dans un format accessible?

1-877-280-8538, TTY 1-800-855-0511 [info@ontariohealth.ca](mailto:info@ontariohealth.ca)