

# Évaluation du projet Guide accompagnateur pour les patients anglophones de la Fondation de la Santé communautaire et des services sociaux du Québec (QCHF)



Vanessa Anastasopoulos,  
Ph.D, CE

24 février 2021

# Projet Guide accompagnateur pour les patients anglophones

Le Guide accompagnateur pour les patients anglophones (GAPA) offre un soutien personnel aux patients de langue anglaise des régions de l'Est du Québec, qui doivent se rendre à Québec pour y recevoir des soins médicaux spécialisés.

- Logistique de voyage et aide pour se rendre à l'hôpital ou en partir
- Accompagnement et soutien émotionnel
- Établir des communications en anglais avec les prestataires de soins de santé
- Défense des intérêts des patients anglophones

*Guide accompagnateur  
pour les patients  
anglophones à Québec :  
Steve Guimond*



Géré par la QCHF, avec le soutien de :

- **CHSSN**
- Programme de santé dans les langues officielles de **Santé Canada**
- **Associations régionales**  
Ex. : North Shore Community Association, CASA, CAMI, Vision Gaspé-Percé Now
- **Fondations communautaires régionales**  
Ex. : Uni-Aid et LL Brown Foundation
- **Fondations de Québec**  
Ex. : Jeffery Hale Foundation, Fondation IUCPQ, Fondation CHU de Québec
- **CIUSSS Capitale-Nationale**

# Questions d'évaluation

---

- Est-ce que le projet GAPA a été mis en place comme prévu?
- Dans quelle mesure le projet GAPA a-t-il atteint les résultats attendus?
- Est-ce que le projet a donné lieu à des résultats inattendus?
- Quels changements dans la mise en oeuvre du projet permettraient de soutenir la croissance du projet?



# Méthodes d'évaluation

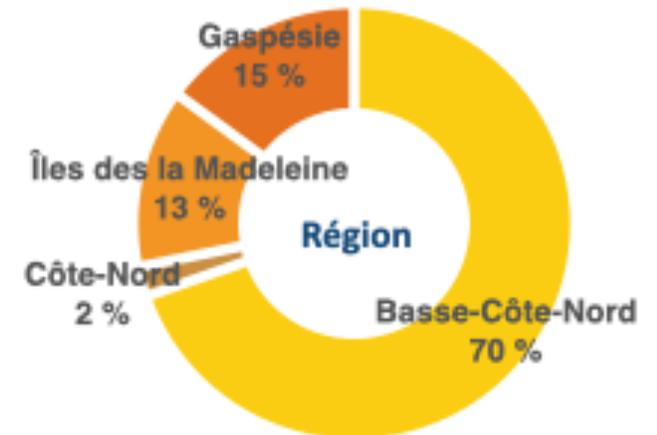
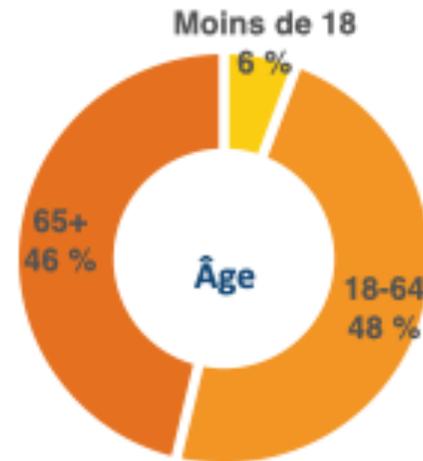
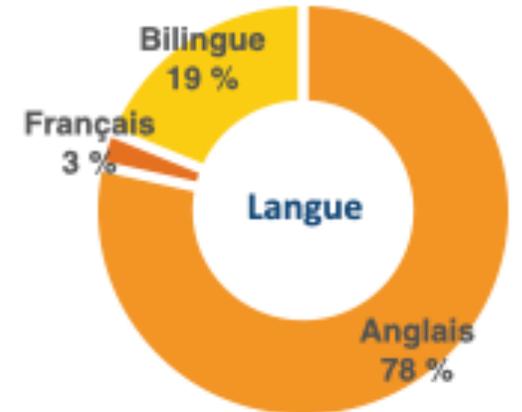
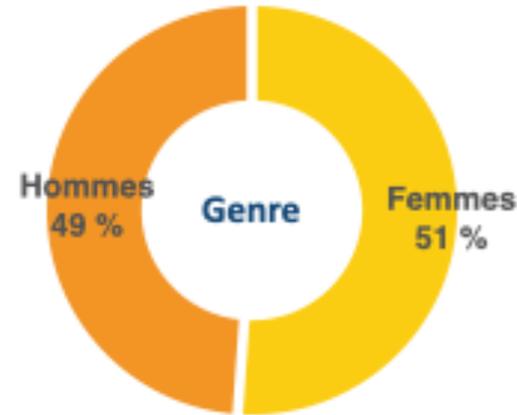
---

- Examen des documents
- Analyse des données administratives
- Atelier sur les données avec le personnel du projet
- Entrevues téléphoniques ( $n = 58$ ; taux de réponse de 94 %)
  - Patients ayant utilisé les services du GAPA
  - Prestataires de soins de santé en région
  - Prestataires de soins de santé à Québec
  - Coordonnateurs et agents de transport régional
  - Gestionnaires d'hôtellerie à Québec
  - Organismes communautaires

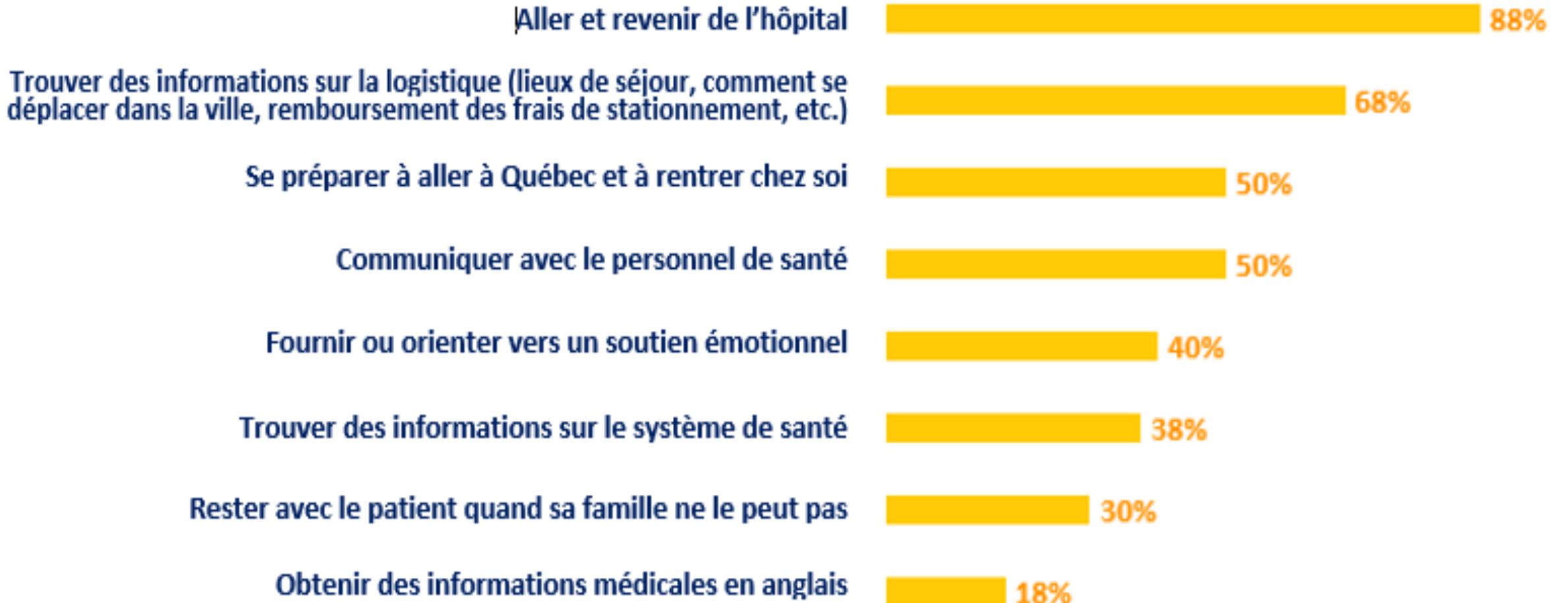


# Patients ayant utilisé le GAPA

- **85 %** se sont rendu à Québec par avion commercial.
- **34 %** ont voyagé seuls.
- **4 %** n'étaient jamais allés à Québec avant.
- **Raisons des visites** les plus fréquentes :  
cancer, nez-gorge-oreilles, maladie cardiaque, imagerie médicale
- **Hôpitaux** les plus fréquemment visités :  
IUCPQ, CHU (Hôtel-Dieu, Saint-François d'Assise, CHUL, Enfant-Jésus, Saint-Sacrement)



# Services offerts aux patients



# Services du GAPA

---

## Utilisation du GAPA par les patients

(de mars 2018 à janvier 2020)

- **181** patients servis.
- **36 %** des patients ont utilisé les services du GAPA plus d'une fois.
- **332** est le nombre total d'interventions du GAPA.

## Le GAPA défend les intérêts des patients de langue anglaise

- Interactions quotidiennes avec les prestataires de soins de santé.
- Participation au *Comité pour l'amélioration des CISSS en langue anglaise du CHU de Québec*.

Selon les personnes interrogées...

**100 %** sont très satisfaites des services du GAPA.

**100%** recommanderaient le GAPA à d'autres personnes.

# Résultats pour les patients



**Meilleur accès aux voyages, aux soins de santé et aux informations médicales** dont les patients ont besoin, en anglais.



**Réduction de l'anxiété** due au fait de se rendre à Québec et de recevoir des soins médicaux spécialisés.



**Meilleure expérience globale** d'être dans une ville et un hôpital inconnus où le français est la langue prédominante.



**Meilleur accès à des services en anglais.**



**Amélioration des résultats en matière de santé,** selon les personnes interrogées.

# Résultats pour les parties prenantes

	<p>L'<b>expérience de travail avec des patients de langue anglaise est améliorée</b> lorsque ces patients reçoivent un soutien du GAPA.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Prestataires de soins de santé à Québec</li><li>✓ Prestataires de soins de santé en région</li><li>✓ Agents de transport régional</li><li>✓ Organismes communautaires</li></ul>
	<p>Le projet GAPA a <b>permis de faire connaître l'existence des services de soins de santé en anglais.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Prestataires de soins de santé à Québec</li><li>✓ Prestataires de soins de santé en région</li><li>✓ Agents de transport régional</li></ul>
	<p>La projet GAPA a <b>sensibilisé à la nécessité de fournir aux patients de langue anglaise des services en anglais.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Prestataires de soins de santé à Québec</li><li>✓ Prestataires de soins de santé en région</li><li>✓ Agents de transport régional</li></ul>

# Résultats inattendus

---

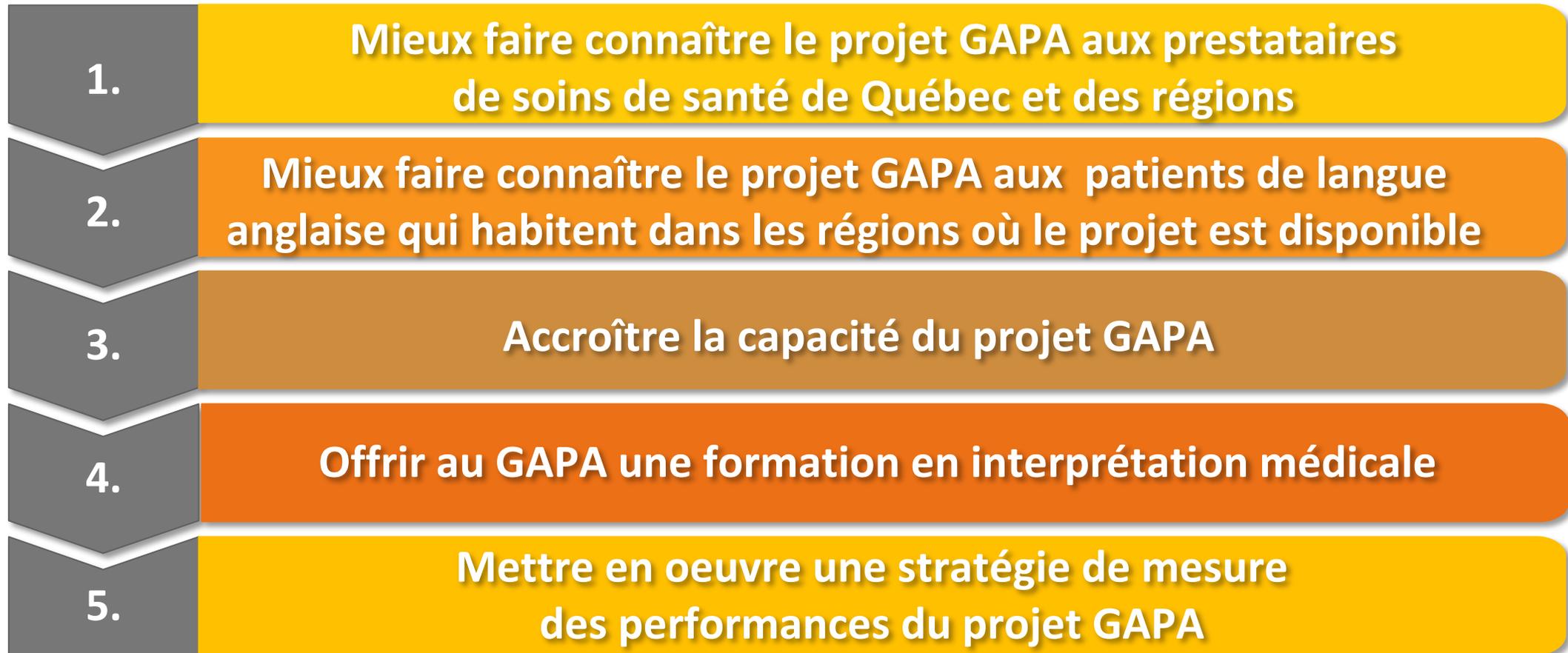


**Respect accru des patients aux instructions des médecins et meilleure continuité des soins** fournis par les prestataires de soins de santé régionaux.



**Économie des coûts pour les CISSS régionaux et les patients** qui se déplacent des régions vers Québec pour des soins médicaux.

# Changements proposés pour favoriser la croissance du projet



- ❖ Assurer un financement durable du projet au moyen d'une source de financement permanente.



**Vanessa Anastasopoulos, Ph. D**

Consultante en évaluation et recherche appliquée

[vanessa@vanastas.ca](mailto:vanessa@vanastas.ca) | 514-244-3710 | [vanastas.ca](http://vanastas.ca)



**Questions /  
Commentaires?**