

# La satisfaction des services de santé chez la population itinérante au Québec

Lia Gentil, MD, PhD; <sup>1,2</sup> Guy Grenier, PhD; <sup>2</sup> Jean-Marie Bamvita, MD, PhD; <sup>1</sup> Marie Josée Fleury, PhD <sup>1,2</sup>



## Introduction

### La satisfaction des services de santé

- ✓ Un indicateur crucial de la qualité des services reçus
- ✓ Peut fournir des informations importantes sur les moyens d'améliorer les soins de santé
- ✓ Malgré la prévalence des troubles mentaux (TM) et utilisation des services aigus de santé élevée (urgence) de la population itinérante
- étude ne porte sur la satisfaction globale (plusieurs services) reçus chez cette population



### Objectif de l'étude

- ✓ Évaluer la satisfaction globale des services de santé et communautaire chez la population itinérante et les facteurs associés à la satisfaction de ces individus

### Méthodologie

- ✓ Analyse secondaire du projet : « **Efficacité du logement transitoire pour les personnes en situation d'itinérance** »
- ✓ Devis transversale (collecte de données réalisée entre janvier et septembre 2017)
- ✓ **Critères d'inclusion**: ≥ 18 ans et avoir déjà été ou être dans la rue
- ✓ **Critères d'exclusion**: pas capables de répondre au questionnaire (trop désorganisés)

### Entrevue de 90 minutes ....



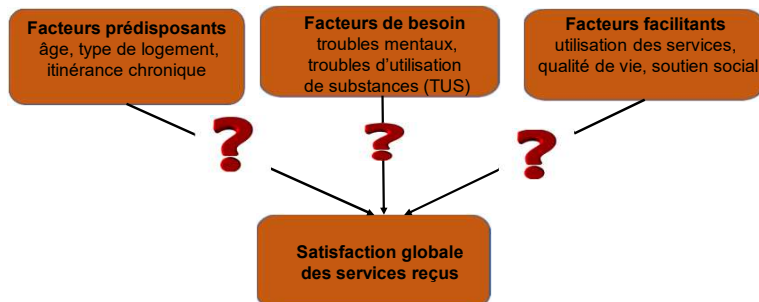
- 1) caractéristiques sociodémographiques (ex: l'âge)
- 2) Les antécédents résidentiels (ex: la période en itinérance)
- 3) Les diagnostics (ex: les TM, les maladies physiques chroniques)
- 4) L'utilisation de services de santé (ex: médecin de famille)
  - 4.1) La satisfaction des services reçus

### Satisfaction globale à l'utilisation de services reçus durant 12 mois



Scores globaux de satisfaction: Score total / nombre des services utilisés au cours des 12 derniers mois

### Cadre conceptuel (Modèle de Gelberg-Andersen)



### Analyses

Analyses descriptives, bivariés et régression linéaire multiple, avec un alpha défini à  $p < 0.05$

## Résultats

455 participants à l'étude (taux de réponse de 92%) et le score de la satisfaction globale ( $4 \pm 0,8$ )

### Principales caractéristiques de la population à l'étude

#### Facteurs prédisposants

- ≥ 50 ans, ♂
- Peu scolarisés
- Sans itinérance chronique
- Résidant en logement temporaire

#### Facteurs de besoin

- Troubles de personnalité (67%)
- Dépression (42%)
- Abus d'alcool (26%)

#### Facteurs facilitants

- Pas un médecin de famille
- Nbrs d'amis: 2
- Professionnels + consultés: infirmière, gestionnaire de cas et omnipratricienne

### Les facteurs associés à la satisfaction globale des services



#### Avoir:

- un médecin de famille
- un gestionnaire de cas
- un bon réseau social
- une bonne qualité de vie



- Être plus âgé

- Résidant en logement permanent avec services de soutien



- Avoir la dépression

### Discussion

Score moyen de satisfaction des usagers (moyenne=4) similaire à d'autres études chez de population ayant de TM

#### Les facteurs facilitants (utilisation de services) ont été le plus important associés

- ✓ Avoir un médecin de famille améliore le traitement pour des problèmes de santé (très prévalent chez les itinérants)
- ✓ Gestionnaire de cas permet la continuité et l'accès aux services communautaire et public

#### Les facteurs prédisposants

- ✓ Les personnes âgées sont plus réticentes à se plaindre des services offerts, contrairement aux plus jeunes
- ✓ Les individus résidants en logement permanent avec soutien ont plus d'accès aux ressources de soins

#### Facteurs de besoin

- ✓ D'autres études montrent que les individus déprimés sont plus satisfaits avec les services que les individus ayant d'autres TM
- ✓ Individus itinérants ayant la dépression sont plus satisfait avec les services fournis que les individus ayant de troubles de personnalité

#### Limites

- ✓ Clientèles des refuges sous-représentées dans notre échantillon
- ✓ Impossibilité de tirer des relations de causes à effet entre la satisfaction et les diverses variables indépendantes

#### Stratégies pourraient être implantées pour augmenter la satisfaction

- ✓ Améliorer l'accessibilité aux services
- ✓ Mesures favorisant le développement d'un réseau social
- ✓ Continuité de soins (gestionnaire de cas)

#### Références:

- Fortin, M., Bamvita, J. M., & Fleury, M. J. (2018). Patient satisfaction with mental health services based on Andersen's Behavioral Model. *Can J Psychiatry*, 63(2), 103-114. doi:10.1177/0706743717737030
- Kaspro, W. J., Frisman, L., & Rosenheck, R. A. (1999). Homeless veterans' satisfaction with residential treatment. *Psychiatr Serv*, 50(4), 540-545. doi:10.1176/ps.50.4.540
- Swanson, K. A., Andersen, R., & Gelberg, L. (2003). Patient satisfaction for homeless women. *J Womens Health (Larchmt)*, 12(7), 675-686. doi:10.1089/154099903322404320
- Gelberg, L., Andersen, R. M., & Leake, B. D. (2000). The Behavioral Model for Vulnerable Populations: application to medical care use and outcomes for homeless people. *Health Serv Res* 34 (6), 1273-1302