

Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas

RAPPORT SUR LE SONDAGE EN LIGNE

Raison d'être :

Un questionnaire en ligne a été conçu afin de sonder les membres de l'Association canadienne des ergothérapeutes, de l'Association canadienne de physiothérapie et de l'Association canadienne des orthophonistes et audiologistes, relativement aux éléments de l'Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas (désigné ci-après par « l'Outil »). Le but du sondage était de recueillir les commentaires des parties concernées afin d'orienter le développement de l'Outil et de confirmer sa pertinence et son utilité pour divers milieux de pratique. L'information découlant du sondage sera utilisée afin de peaufiner l'Outil et d'orienter la stratégie de communication visant à promouvoir son usage.

Méthodologie :

Les membres des trois associations partenaires ont reçu un courriel relatif à l'Outil, comportant un lien vers le sondage électronique. Le sondage, qui a débuté le 1^{er} février 2010, était disponible pendant une période de quatre semaines; il s'est terminé le 1^{er} mars 2010. Le sondage était disponible dans les deux langues officielles.

Résultats :

Un total de 2 921 répondants ont rempli le sondage en anglais, alors que 159 répondants ont répondu en français, pour un total de 3 080 réponses, sur une possibilité de 22 000 (9 000 membres de l'ACE, 10 000 membres de l'ACP et 4 250 membres de l'ACOA), ce qui représente un taux de réponse de 14 %. Les chiffres présentés dans chaque section du questionnaire varient, car les répondants n'ont pas nécessairement répondu à toutes les questions. Les résultats sont les suivants :

I. Renseignements démographiques

1. Identité professionnelle

Identité professionnelle	Nombre	%
Ergothérapeute	994	32 %
Physiothérapeute	608	20 %
Orthophoniste	1 448	47 %
Personnel de soutien – ergothérapie	3	1 %
Personnel de soutien - physiothérapie	5	
Personnel de soutien - orthophonie	7	
Autre	15	
Total	3 080	

Près de la moitié des répondants étaient des orthophonistes (47 %), suivis des ergothérapeutes (près du tiers des répondants) et des physiothérapeutes (20 %). La forte représentation des orthophonistes pourrait témoigner de l'importance accordée au projet par les membres de cette profession. La faible représentation des physiothérapeutes peut être une indication qu'un fort pourcentage des membres de

ce groupe travaillant dans le secteur privé ne considèrent pas que l’Outil serait pertinent dans ce secteur de la pratique. Dans la catégorie Autre, on retrouvait : des éducateurs, administrateurs, facilitateurs de programme, assistants en réadaptation et assistants en physiothérapie et ergothérapie.

2. Province/Territoire de résidence

Province/Territoire de résidence	Nombre	%
Colombie-Britannique	553	18
Alberta	445	15
Saskatchewan	159	5
Manitoba	143	5
Ontario	1 124	37
Québec	153	5
Nouveau-Brunswick	137	4
Île-du-Prince-Édouard	22	1
Nouvelle-Écosse	154	5
Terre-Neuve et Labrador	106	4
Yukon	16	1
Territoires du Nord-Ouest	10	0
Nunavut	9	0
Total	3 031	100

On constate que des répondants de chaque province ou territoire au Canada ont participé au sondage. De toute évidence, les provinces ayant les plus grands nombres de membres au sein des associations étaient les mieux représentées parmi les répondants au sondage : Ontario (37 %); Colombie-Britannique (18 %); Alberta (15 %); Provinces de l’Atlantique (14%); Saskatchewan et Manitoba (5 %) et Territoires (1 %).

3. Principal rôle professionnel

Principal rôle professionnel	Nombre	%
Clinicien	2 491	76
Administrateur/gestionnaire	228	7
Leader professionnel	127	4
Éducateur	64	2
Chercheur	32	1
Consultant	245	7
Autre	89	3
Total	3 276	100

La vaste majorité des répondants étaient des cliniciens (plus des deux tiers), ce qui est représentatif du profil professionnel des membres des trois associations professionnelles. Cette forte représentation de

cliniciens témoigne également de la pertinence et de l'importance que ce groupe accorde au projet. Outre les administrateurs et les consultants (7 %), les leaders professionnels, les éducateurs et les chercheurs étaient également représentés parmi les participants au sondage (7 %). La catégorie Autre (3 %) comportait : des personnes à la retraite, des gestionnaires de cas, des professionnels sans emploi, des étudiants, des personnes chargées de la réglementation et des personnes jouant des rôles combinés.

4. Principale clientèle

Principale clientèle	Nombre	%
Pédiatrie	1 308	40
Adultes	815	25
Personnes âgées	464	14
Clientèles mixtes	575	17
N'administrant pas de soins aux clients	124	4
Total	3 286	100

On observe une forte représentation des professionnels travaillant auprès d'une clientèle pédiatrique (40 %), suivis de ceux travaillant auprès des adultes (25 %) et de la population âgée (14 %). Dix-sept pour cent des répondants avaient une clientèle mixte, alors que seulement 4 % n'étaient pas chargés d'administrer des soins aux clients. La forte représentation de répondants travaillant auprès des enfants peut être un indicateur des difficultés rencontrées dans ce secteur face à la gestion du nombre de cas, car les besoins des clients excèdent les ressources humaines disponibles pour offrir les services. Ce phénomène est appuyé de faits rapportés dans la littérature (voir le Document de référence, 2009).

5. Lieu d'emploi

Lieu d'emploi	Nombre	%
Hôpital	854	25
Centre de réadaptation	384	11
Pratique à base communautaire	621	19
Soins en milieu scolaire	527	16
Pratique privée	534	16
Établissement d'enseignement	168	5
Autre	276	8
Total	3 364	100

Un quart de tous les répondants travaillaient en milieu hospitalier (25 %), suivis de ceux travaillant dans les services à base communautaire (19 %), les soins en milieu scolaire et la pratique privée (16 %), les centres de réadaptation (11 %) et les établissements d'enseignement (5 %). Les autres lieux d'emploi

étaient les suivants (8 %) : soins de longue durée, préscolaires, organismes de santé publique, centres de recherche, organismes gouvernementaux, consultants et milieu industriel.

Sommaire de la Section 1 – Renseignements démographiques

Le taux de réponses au sondage sur l’Outil de gestion prévisionnel du nombre de cas était approximativement de 14 %. Les répondants étaient des représentants des trois regroupements professionnels et de toutes les régions géographiques du Canada. La plus grande proportion de participants était composée des cliniciens travaillant auprès des enfants (40 %) et des adultes/personnes âgées (39 %), en milieu hospitalier (25 %), communautaire (19 %) et dans les soins en milieu scolaire et en pratique privée (16 %).

II. Questions relatives à l’Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas

1. Connaissez-vous l’initiative sur l’Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas?

	Nombre	%
Oui	858	29
Non	2 105	71
Total	2 963	100

Si oui, comment avez-vous entendu parler de ce projet?

	Anglais	
	Nombre	%
Courriels	675	59
Bulletins de nouvelles	246	21
Sites web des associations	270	22
Congrès	22	1
De bouche à oreille	111	9
Autre	59	4
Total	1 383	

Malgré les communications régulières entre les trois associations professionnelles, moins du tiers des répondants au sondage (29 %) avaient entendu parler du projet d’élaboration d’un outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas. Ces personnes avaient entendu parler du projet par leur principale source d’information, soient les correspondances par courriel (59 %), les sites web des associations (22 %), les bulletins de nouvelles (21 %) et le bouche à oreille (9 %). Les autres modes de communication ayant informé les répondants sur le projet étaient les suivants : activités de l’association, par l’intermédiaire de ce sondage, collègues et rencontres professionnelles.

2. À votre avis, quel est le principal usage d’un Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas?

	Nombre	%
Planification des ressources humaines	454	12
Planification efficace du nombre de cas	1 773	49
Recrutement et maintien en poste des fournisseurs de soins de santé	342	9
Amélioration des résultats des clients	983	27
Autre	94	3
Total	3 646	100

Environ la moitié des répondants (49 %) ont indiqué qu'à leur avis, le principal usage de l'Outil était la planification efficace du nombre de cas, suivie de l'amélioration des résultats des clients (27 %), de la planification des ressources humaines (12 %) et du recrutement et du maintien en poste de l'effectif (9 %). Les autres usages suggérés étaient les suivants : planification de l'établissement, offrir des soins de qualité, financement, efficacité et gestion de ressources limitées. Il est intéressant de noter que de nombreux répondants considéraient que l'Outil pourrait avoir un impact important sur les résultats des clients.

3. Veuillez évaluer l'utilité d'un outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas dans votre milieu de pratique.

Score	Pas du tout utile					Très utile		Total	Moyenne
	1	2	3	4	5	S/O			
Nombre	97	160	424	645	885	437	2 648	4,15	
Pourcentage	(4 %)	(6 %)	(16 %)	(24 %)	(33 %)	(17 %)	100 %		

Bien que les répondants aient donné des réponses allant de « Pas du tout utile » à « Très utile », 57 % des répondants ont indiqué qu'ils considéraient que l'Outil serait utile ou très utile dans leur milieu de pratique.

4. Quel serait le principal usage d'un outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas dans votre milieu de pratique?

	Anglais	
	Nombre	%
Planification efficace du nombre de cas	1 821	54
Amélioration des résultats des clients	783	23
Planification des ressources humaines	419	12
Recrutement et maintien en poste des fournisseurs de soins de santé	227	7
Autre	141	4
Total	3 391	100

Plus de la moitié des répondants ont indiqué qu'au sein de leur milieu de pratique, la principale utilité de l'Outil serait la planification efficace du nombre de cas (54 %), suivie de l'amélioration des résultats des clients (23 %), de la planification des ressources humaines (12 %) et du maintien en poste de l'effectif (7 %). Les autres usages suggérés par les participants au sondage étaient les suivants : planification de l'établissement, établissement des priorités, formation et représentation associées aux composantes de la qualité des soins et aux besoins en matière de temps de la part du fournisseur.

5. L'Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas proposé utiliserait un système de classification des clients qui est basé sur la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF) de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), pour faciliter la cueillette d'information et les analyses comparatives.

	Nombre	%
Utilisez-vous le système de classification CIF dans votre pratique?		
Oui	407	15
Non	2 240	85
Total	2 647	100
Auriez-vous besoin de formation pour utiliser cette classification?		
Oui	2 137	82
Non	466	18
Total	2 603	100

Seulement 15 % des répondants ont indiqué qu'ils connaissaient le système de classification de la CIF et plus de 80 % ont mentionné qu'ils auraient besoin d'une formation pour utiliser la liste de contrôle de cette évaluation. Bien que la CIF de l'OMS soit un outil d'évaluation reconnu et utilisé dans le monde entier, la plupart des répondants à ce sondage n'utilisent pas la CIF dans leur pratique. Ce résultat a des conséquences importantes pour la promotion de l'usage à grande échelle de l'Outil.

6. L'Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas proposé permettrait aussi d'évaluer les clients en fonction de l'intensité et de la complexité des interventions requises. Est-ce que cette évaluation serait utile pour la planification de votre nombre de cas?

	Nombre	%
Oui	2 370	90
Non	262	10
Total	2 632	100

Les participants au sondage ont indiqué que la capacité de l'Outil d'évaluer les interventions en fonction de leur complexité et de leur intensité serait utile lors de la planification du nombre de cas.

7. L’Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas proposé permettrait de faire une estimation du temps et du nombre de visites requis par clients faisant partie de regroupements cliniques semblables. Quelles ressources utiliseriez-vous pour faire ces estimations?

	Pas du tout utile			Très utile		Total	Moyenne
	1	2	3	4	5		
Preuves scientifiques	82 (3 %)	158 (6 %)	440 (18 %)	829 (34 %)	955 (39 %)	2 464	3,95
Données rétrospectives	63 (3 %)	110 (5 %)	498 (20 %)	1039 (42 %)	741 (30 %)	2 451	3,91
Opinion des experts	46 (2 %)	130 (5 %)	517 (21 %)	1 010 (41 %)	740 (30 %)	2 443	3,93
Groupes de réflexion	165 (7 %)	359 (15 %)	674 (29 %)	733 (31 %)	428 (18 %)	2 359	3,54
Autre	63 (29 %)	7 (3 %)	28 (12 %)	40 (18 %)	75 (35 %)	213	3,06

Lorsqu’on a demandé aux répondants quelles ressources ils utiliseraient pour estimer les temps d’intervention requis par les clients, ils ont indiqué que leurs principales sources d’information étaient les faits scientifiques, l’opinion des experts et les données rétrospectives. Les groupes de réflexion étaient considérés comme ayant moins d’importance. Les autres ressources citées par les répondants étaient : les résultats des clients, la satisfaction des clients, l’expérience clinique et l’expertise des fournisseurs et les données externes spécifiques.

8. Dans votre milieu clinique, quel serait un pourcentage raisonnable du temps de travail total qui n’est pas associé aux soins directs ou indirects offerts aux clients (p. ex., réunions, administration, recherche, etc.)?

	Nombre	%
5 %	315	12
10 %	689	27
20 %	820	32
30 %	528	20
Autre	219	8
Total	2 571	

Les répondants au sondage ont indiqué que 20 % (32 % des réponses), 10 % (27 % des réponses) et 30 % (20 % des réponses) de leur temps de travail représentaient une période raisonnable de leur journée n’étant pas consacrée aux soins des clients. La gamme de valeurs citées par les participants allait de 0 % à 100 %. Dans l’Outil, on propose que lors du calcul du temps que les cliniciens ont à leur disposition pour prodiguer les soins aux clients, 20 % du temps de travail peut être attribué à des activités non associées au client. Cette valeur est appuyée par les répondants au sondage.

9. L'une des étapes de l'Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas proposé consisterait à comparer le temps dont le thérapeute dispose pour prodiguer des soins aux clients (tous les aspects des soins directs et indirects prodigués aux clients) au temps requis pour effectuer les interventions auprès des clients. Ceci permettrait de déterminer le nombre de clients qu'un thérapeute peut gérer efficacement. Pensez-vous qu'il serait utile d'avoir un outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas qui comporterait cette fonction?

	1 (pas du tout utile)	2 (un peu utile)	3 (utile)	4 (très utile)	Total	Moyenne
Nombre	123	523	839	1 029 (40 %)	2 508	3,39
Pourcentage	(4 %)	(21 %)	(33 %)			

Soixante-treize pour cent des répondants ont indiqué que dans leur milieu de pratique, un outil permettant de déterminer le nombre de clients qu'un thérapeute individuel peut gérer efficacement pourrait être un élément utile (33 %) ou très utile (40 %) dans leur pratique.

10. Comment la version finale de l'Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas pourrait-elle être diffusée dans l'ensemble des trois professions? Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

	Nombre	Rang
Courriel	2 073	1
Bulletins de nouvelles	1 202	5
Sites web des associations	1 808	2
Congrès	1 156	6
Téléconférence informative	1 395	3
Webinaire	1 208	4
Total	2 536	

Les répondants ont indiqué que le mode de communication le plus efficace pour promouvoir l'usage de l'Outil serait, en ordre d'efficacité, le courriel, les sites web des associations, les téléconférences, les webinaires, les bulletins de nouvelles et les congrès. Parmi les autres suggestions citons : les documents imprimés, les réunions des départements, la promotion auprès des gestionnaires, les modules d'apprentissage en ligne, les modes multiples de diffusion et les communications effectuées par les bénévoles de chaque site. Ce résultat a des conséquences importantes pour la diffusion de l'Outil.

11. L'Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas proposé offre des possibilités d'échange d'information et d'analyses comparatives. Quels processus faciliteraient l'atteinte de ce résultat?

	Nombre	Rang
Téléconférences	1 475	2
Salles de causerie	520	5
Séances informatives lors des congrès	1 333	3
Bulletins de nouvelles	1 132	4
Sites web	1 872	1

Total	2 500	
-------	-------	--

Autre : les téléconférences par l'intermédiaire du web, les conférences comportant trop de limites, création de réseaux, réseautage

Les mécanismes visant à promouvoir l'échange d'information et les analyses comparatives recommandés par les répondants étaient : les sites web, les téléconférences, les séances informatives lors des congrès, les bulletins de nouvelles et les salles de causerie. Ce résultat a des conséquences pour la promotion de l'usage de l'Outil en vue de favoriser les analyses comparatives et le caractère durable des services.

Sommaire de la Section II. Questions relatives à l'Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas

La majorité des répondants au sondage ont dit qu'ils accordaient leur appui à l'élaboration d'un outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas. Ils ont indiqué que l'Outil serait utile dans leur milieu de pratique pour : déterminer le nombre de clients qu'un thérapeute pourrait gérer efficacement (planification efficace du nombre de cas), pour améliorer les résultats des clients, de même que la planification, le recrutement et le maintien en poste des ressources humaines. Un faible pourcentage de répondants ont indiqué qu'ils connaissaient le système de classification de la CIF (15 %) et la majorité des répondants ont indiqué qu'ils auraient besoin de formation pour utiliser ce système de classification. Les ressources que les répondants utiliseraient pour estimer les temps d'intervention requis par les clients étaient : les faits scientifiques, l'opinion des experts et les données rétrospectives. Les répondants au sondage ont indiqué que 10 % du 30 % de leur temps de travail était une période raisonnable de leur journée à consacrer aux soins des clients.

Malgré des communications régulières avec les trois associations professionnelles, moins du tiers des répondants au sondage avaient entendu parler du projet d'élaboration d'un outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas. En ce qui concerne le partage d'information dans l'avenir et la promotion de l'usage de l'Outil, les répondants ont recommandé d'utiliser le courriel (communications électroniques), les sites web et les téléconférences des associations et, dans une moindre mesure, les congrès et les bulletins de nouvelles.

Recommandations relatives à l'Outil, basées sur les résultats du sondage :

- **Offrir de la formation sur l'usage de la liste de contrôle de la CIF**
- **Continuer de consacrer 20 % du temps de travail total à des activités non liées aux soins des clients**
- **Utiliser les communications électroniques, les sites web des associations et les téléconférences pour diffuser de l'information relative à l'Outil**
- **Utiliser les mêmes modes de communication pour promouvoir l'usage de l'Outil et les analyses comparatives**

Commentaires additionnels :

Un grand nombre de répondants ont émis des commentaires additionnels sur l'Outil et son usage. Les thèmes des commentaires étaient notamment les suivants :

- Nous en avons grandement besoin depuis longtemps. Merci d'avoir entrepris cette initiative.
- Le traitement du patient dépend de l'expertise du clinicien, du degré d'observance du patient et de la nature de la dysfonction. Il comprend le traitement physique, l'éducation du patient et la supervision. Les délais proposés pourraient se transformer en un outil que les compagnies d'assurance utiliseraient pour établir les échéanciers des paiements.
- Mis à part la complexité et l'endroit où se trouvent les patients/clients, les processus liés au travail ont aussi un impact sur la charge de travail qu'une personne peut accomplir. Cette initiative pourrait comporter une ramification, qui consisterait à partager des conseils et des outils visant à améliorer l'efficacité, ce qui serait une valeur ajoutée pour les cliniciens.
- L'Outil de planification ne serait probablement pas pertinent dans les situations suivantes : athlètes élités, services externes d'orthophonie, pratique privée en milieu scolaire, promotion de la santé, pratique, consultations.
- Il est important que les administrateurs comprennent cet outil. Je crois que cette information serait très utile pour revendiquer l'embauche de personnel, car il n'y a pas de normes établies en ce qui a trait au nombre de cas approprié.
- L'Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas serait un bon outil, mais il ne permettrait peut-être pas de réduire la pression sous-jacente exercée sur les intervenants, afin qu'ils accumulent le plus d'interventions possible.
- J'ai trouvé que la CIF était un peu compliquée à utiliser; je suis un peu sceptique face à l'adoption à grande échelle de cet outil.
- C'est une excellente idée, mais c'est un document très dense! Cette initiative est la bienvenue – je suis impatient de voir le produit final.
- Je crois que l'un des plus grands obstacles à ce type d'outil est qu'il exige du temps, temps qui ne peut alors être consacré aux soins des patients. Il ne faut pas que l'outil soit trop long à utiliser ou qu'il demande trop de temps, sinon, il ne sera pas adopté en milieu clinique.
- Ce genre d'outil peut être très utile dans nos pratiques, s'il donne une direction claire sur le temps qu'il faut consacrer à diverses activités, aux activités associées directement aux patients, aux activités indirectes et aux activités non liées aux patients. Il faudra souligner le fait que toutes les analyses comparatives présentées sont des repères qui sont essentiellement basés sur des moyennes.
- L'outil doit être facile et rapide à utiliser. Il faut que l'outil soit accessible sur un système informatique et facile à lire.
- Avez-vous considéré certains des effets négatifs associés à la mise en œuvre d'un outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas?
- Il serait important d'avoir des discussions avec des représentants des organismes provinciaux, des associations et des fournisseurs de services sur les normes actuelles relatives à la gestion du nombre de cas.

- Un outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas pouvant être utilisé par les ergothérapeutes, les physiothérapeutes et les orthophonistes serait une ressource incroyablement utile en cette période où les nombres de cas sont trop élevés et où nous tentons d'en faire de plus en plus... et d'offrir des services transdisciplinaires... Cela nous aiderait à être plus objectifs et réalistes face à la planification du nombre de cas, à revendiquer l'embauche de plus de personnel, plus de financement et, éventuellement, à éviter le surmenage. Cet outil serait particulièrement utile s'il me permettait de mettre mes cas en ordre de priorité et aussi de gérer mes nombres de cas.