

Projet 2021_B9

Outil d'évaluation de services de santé en français

Supervision

Superviseur(s)	École/Programme
Katrine Sauvé-Schenk	Sciences de la réadaptation (ergothérapie)
Jacinthe Savard	Sciences de la réadaptation (ergothérapie)

Projet de recherche

Titre

Évaluation de la mise en œuvre de services en français en contexte minoritaire : développement d'un questionnaire aux usagers

Thème ou mots-clés

Santé des CLOSM, organisation des services en français, expérience des usagers, outils de mesure, validité d'un questionnaire, fidélité d'un questionnaire

Contexte

Sonder les usagers au sujet de leur expérience permet d'évaluer l'atteinte des résultats de projets d'amélioration des services (Dubé-Linteau, 2017) et de mesurer l'accès aux services (p. ex. quels services ont réellement été offerts ou reçus) (Ahmed, Burt, & Roland, 2014). C'est une importante considération pour déterminer le succès de l'implantation d'une intervention (Chaudoir, Dugan, & Barr, 2013). S'il existe plusieurs outils d'évaluation conçus pour mesurer la satisfaction des usagers envers les services reçus, peu ont été créés pour sonder leur expérience des services en français. Or ces deux concepts sont différents. Les mesures de satisfaction rapportent des données subjectives qui varient selon les attentes et les caractéristiques démographiques des usagers (Salisbury, Wallace, & Montgomery, 2010). Les mesures qui ciblent l'expérience de l'utilisateur visent à décrire leur expérience réelle vécue, sans jugement et sans attentes et représenterait mieux la performance du système que la mesure de satisfaction (Salisbury, Wallace, & Montgomery, 2010).

Le projet a débuté au printemps 2019. Grâce à la bourse d'initiation à la recherche obtenue à l'été 2019, une étudiante a travaillé sur une revue de la littérature sur les outils de mesure de l'expérience des usagers des services de santé et collaboré avec les chercheurs pour créer le questionnaire. Le questionnaire a été traduit en anglais et les deux versions (français et anglais) ont été validées auprès de groupes d'experts avec la participation de l'étudiante. En 2020, une autre étudiante boursière a contribué à la collecte des données du prétest du

questionnaire et à l'analyse des résultats et à incorporer les modifications du questionnaire en fonction des résultats de ce pré-test.

La collecte de donnée est en cours dans trois sites (CHEO, Clinique Interprofessionnelle Perley-Rideau, l'Hôpital Montfort) et se terminera à la mi-mars (2021).

Objectifs

Cette recherche a pour objectif : a) de déterminer les éléments de l'offre des services en français qui peuvent être observés et quantifiés par les usagers (expérience); b) de proposer un questionnaire qui permet de mesurer ces éléments; c) de procéder à la validation de contenu du questionnaire (en français et en anglais); d) de procéder à l'étude de certaines qualités métrologiques du questionnaire, dont sa consistance interne, sa stabilité temporelle et certains indices de sa validité de construit.

Modalités

Modalités	Précisions
Milieu de travail	À domicile ou au bureau du GREFoPS, selon les consignes sanitaires en vigueur
Langue de travail	Français et anglais
Langue de supervision	Français
Période du projet	À définir avec le superviseur
Bourse	Une bourse de 6 500 \$

Tâches sommaires

- Organiser les données recueillies dans un fichier Excel ou SPSS
- Appuyer les superviseurs et l'associée de recherche dans l'analyse des données quantitatives, c'est-à-dire examiner :
 - la consistance interne du questionnaire par le coefficient alpha de Cronbach;
 - la stabilité temporelle (fidélité test-retest) du questionnaire par des coefficients de corrélation intraclasse entre deux passations du questionnaire à un sous-groupe de 50 participants, à 2 semaines d'intervalle;
 - la validité de construit du questionnaire par :
 - des corrélations entre la langue du répondant et son identité linguistique d'une part et l'offre de services en français perçue;
 - la comparaison de l'offre de services en français décrite par l'organisation participante et celle perçue par les usagers;
 - une analyse factorielle pour examiner le nombre et la signification des dimensions du questionnaire en lien avec les concepts théoriques.
- Rédiger un rapport présentant les résultats.

Profil recherché

Domaine d'étude

- Audiologie
- Ergothérapie
- Orthophonie
- Physiothérapie
- Psychologie clinique (1^{re} année)
- Sciences infirmières
- Service social

Compétences recherchées

Nous cherchons un.e étudiant.e de 2e cycle, dont l'horaire de cours ou de stages est compatible avec la réalisation des 130 h de travail prévues au projet entre le 1er mai et le 30 septembre.

L'étudiant.e recherché.e possède :

- une compréhension de base des enjeux touchant la santé et les services sociaux et de santé des CLOSM (par exemple, l'étudiant provient d'une CLOSM ou a eu un cours sur le sujet dans son programme d'étude)
- une compréhension de base des méthodes de recherche quantitatives incluant : des notions fondamentales en statistiques et une capacité à manipuler des bases de données (ex. : Excel et/ou SPSS)

Compétences qui seront développées

L'étudiant retenu :

- approfondira ses connaissances des enjeux touchant la santé des CLOSM
- développera ses connaissances sur l'expérimentation d'un questionnaire et sur la validation de ses propriétés métrologiques
- approfondira ses connaissances de l'analyse quantitative
- augmentera sa connaissance du fonctionnement d'une équipe de recherche

Date butoir

Les étudiants admissibles et intéressés ont jusqu'au 15 avril 2021 pour soumettre leur formulaire de demande ainsi que leur curriculum vitae au cnfs@uottawa.ca.

Renseignements

Bernard Pinet

Coordonnateur de projets de formation – axe recherche

bpinet@uottawa.ca



[Discutez avec Bernard sur TEAMS](#)