

RÉSULTATS DU SONDRAGE SUR LES CLINIQUES DE VACCINATION CONTRE LA COVID-19

Services de santé du Timiskaming

26 avril 2021



Services de santé du
TIMISKAMING
Health Unit

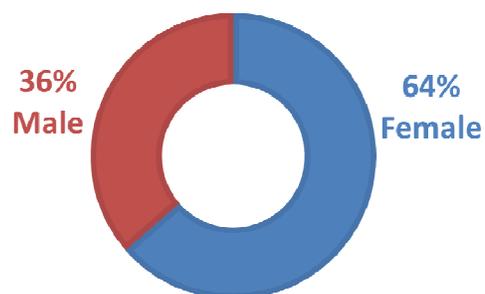
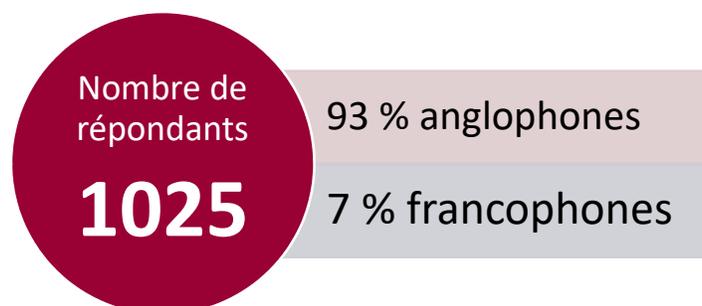
À propos du sondage

Le sondage sur les cliniques de vaccination contre la COVID-19 vise à recueillir les observations des membres de la communauté au sujet de leur expérience dans l'une des cliniques de vaccination contre la COVID-19 des Services de santé du Timiskaming (SST).

Les commentaires des participants nous aideront à comprendre ce qui fonctionne bien à nos cliniques et ce qui nécessite des améliorations. Les commentaires recueillis dans le cadre du sondage permettront ainsi d'orienter les améliorations à apporter aux autres cliniques de vaccination contre la COVID-19 et aux efforts futurs de vaccination de masse.

Le sondage électronique, offert en français et en anglais, a été mis en ligne dans la région des SST pendant la semaine du 22 mars 2021. Le sondage se poursuit et les gens peuvent y répondre sur SurveyMonkey.

Participation au sondage¹



Profil des participants au sondage

Répondants par groupe d'âge²

80 ans et plus → 5 %
70 à 79 ans → 29 %
60 à 69 ans → 31 %
50 à 59 ans → 15 %
40 à 49 ans → 9 %
30 à 39 ans → 7 %
19 à 29 ans → 4 %
18 ans et moins → moins de 1 %

Répondants selon le revenu³

150 000 \$ et plus → 11 %
100 000 \$ à 149 999 \$ → 11 %
70 000 \$ à 99 999 \$ → 15 %
50 000 \$ à 69 999 \$ → 12 %
30 000 \$ à 49 999 \$ → 18 %
0 \$ à 29 999 \$ → 8 %
Ne savait pas → 1,4 %

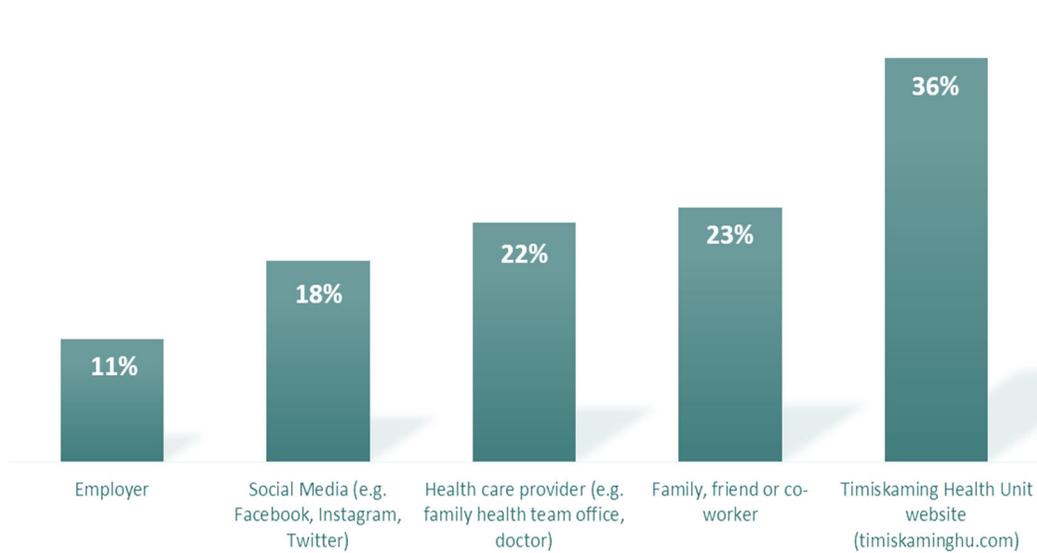
¹ Données tirées de l'analyse du 26 avril 2021.

² Sur 916 répondants. Les cliniques étaient seulement ouvertes à certains groupes admissibles, y compris des tranches d'âge précises pendant cette période.

³ Sur 904 répondants.

Résultats du sondage

Comment les participants ont-ils entendu parler des cliniques?⁴



Autres moyens de communication (du plus fréquent au moins fréquent) :

- Appels téléphoniques et courriels des SST
- Nouvelles télévisées
- Radio
- Site Web provincial
- Journal
- Organisme communautaire
- Affiche
- Pharmacien
- Église

Comment les participants ont-ils pris leur rendez-vous?⁵



Répondants ayant indiqué avoir pris leur rendez-vous en ligne : **57 %**



Répondants ayant indiqué avoir pris leur rendez-vous par téléphone : **20 %**



Répondants ayant indiqué avoir pris leur rendez-vous par l'entremise d'un organisme : **19 %**

p. ex., fournisseur de soins de santé, organisme communautaire ou lieu de travail.



Répondants ayant indiqué avoir pris leur rendez-vous d'une autre façon : **3 %**

p. ex., prise de rendez-vous auprès de la clinique des SST, liste d'attente des SST, membre de la famille, recommandation d'une infirmière praticienne, dose excédentaire à la clinique (en tant que travailleur).

⁴ Sur 933 répondants.

⁵ Sur 930 répondants.

Obstacles nuisant à l'accès à la clinique⁶

Répondants ayant
indiqué ne pas avoir
eu de problèmes
d'accès à la
clinique : **93 %**

Répondants ayant indiqué avoir été obligé de prendre congé du travail :

3 %

Répondants ayant indiqué avoir eu besoin de l'aide d'une autre personne
pour se rendre à la clinique : **1 %**

Répondants ayant indiqué avoir de jeunes enfants à leur charge : **1 %**

Moins de 1 % des répondants ont indiqué d'autres facteurs.

p. ex., coût du transport, emplacement de la clinique et heure du rendez-vous peu pratiques, indications insuffisantes au sujet de l'itinéraire vers la clinique, aucune adresse fournie.

Organisation des cliniques et des services fournis⁷



Répondants ayant indiqué que les sièges répondaient à leurs besoins : **99 %**



Répondants ayant indiqué que les affiches pour s'orienter dans la clinique étaient
claires : **99 %**



Répondants ayant indiqué qu'il était facile d'entrer dans l'édifice et d'en sortir :
99 %



Répondants ayant indiqué avoir reçu des services dans la langue de leur choix :
99 %



Répondants ayant indiqué avoir été traités avec dignité et respect par le personnel
de la clinique : **99 %**

⁶ Sur 898 répondants qui ont présenté des commentaires sur les facteurs rendant l'accès à la clinique difficile.

⁷ Sur 924 répondants; les 924 répondants n'ont pas tous présenté des commentaires à chaque section ci-dessus.



Répondants ayant indiqué que le personnel de la clinique a clairement expliqué le processus, d'une manière qui était facile à comprendre : **98 %**



Répondants ayant indiqué avoir reçu des instructions claires sur les mesures à prendre après la vaccination : **99 %**



Répondants ayant indiqué qu'ils étaient satisfaits des places de stationnement disponibles : **95 %**



Répondants ayant indiqué que la durée de leur visite à la clinique était « bonne » ou « très bonne » : **99 %**



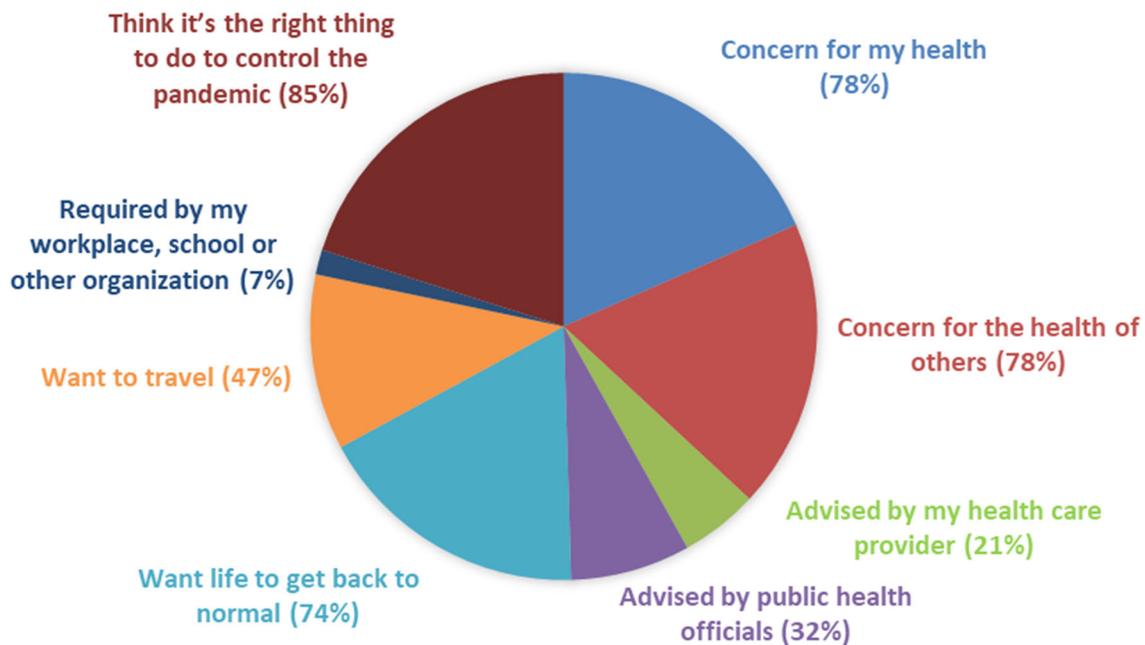
Répondants ayant indiqué que les mesures sanitaires à la clinique étaient « bonnes » ou « très bonnes » : **99 %**

Expérience globale à la clinique⁸

Répondants ayant indiqué qu'ils ont eu une « bonne » ou une « très bonne » expérience à la clinique : **99 %**

⁸ 914 répondants ont évalué leur expérience globale à la clinique.

Raison de la vaccination⁹



3 % des répondants ont indiqué d'autres raisons de se faire vacciner, notamment :

- Envie de voir des proches et des amis au même pays, à l'étranger ou dans des foyers de soins infirmiers.
- Occuper un emploi à risque élevé et vouloir protéger ses patients et la population générale.
- Le vaccin devrait être obligatoire ou fortement recommandé pendant une pandémie.
- Avoir des proches qui courent un risque plus élevé ou qui sont plus vulnérables à cause de leur emploi.
- Grossesse → souhait de transmettre les anticorps au bébé.
- Volonté de voir la fin de la pandémie aussi rapidement que possible.

Renseignements fournis au sujet du vaccin contre la COVID-19¹⁰

98 % des répondants ont indiqué avoir reçu tous les renseignements nécessaires au sujet du vaccin

Parmi les personnes qui ont indiqué ne pas avoir reçu assez d'information, les commentaires des répondants ont révélé un besoin dans les secteurs suivants :

- Expliquer l'efficacité du vaccin et les effets indésirables possibles.
- Donner rapidement des renseignements au sujet du type de vaccin qui sera administré (p. ex., avant la tenue de la clinique).
- Offrir des précisions sur l'admissibilité à la vaccination et les contre-indications associées au vaccin.

Voici d'autres commentaires : manque d'information sur ce à quoi s'attendre pendant le rendez-vous, comme une entente d'acceptation des modalités; manque d'information au sujet de la portion du vaccin qui sera couverte; manque d'information sur le moment d'administration de la deuxième dose; confusion autour de questions liées à l'inscription (comment s'inscrire pour recevoir le vaccin et où aller après l'inscription)

⁹ 920 des répondants ont indiqué les raisons pour lesquelles ils ont reçu le vaccin. Les répondants pouvaient donner plus d'une raison; par conséquent, le total des proportions en pourcentages **ne s'établit pas** à 100 %.

¹⁰ 918 des répondants ont présenté des commentaires décrivant l'information qu'ils ont reçue avant de se faire vacciner.

Rétroaction qualitative

Suggestions sur la manière d'améliorer les cliniques

Des répondants ont présenté des commentaires sur les mesures qui pourraient être prises pour simplifier l'accès à la clinique ou pour améliorer la promotion de la clinique et la prise de rendez-vous. Ils ont aussi formulé des suggestions sur les moyens d'améliorer l'expérience globale des clients lors de ces cliniques. Au total, **430 (41 %)** réponses ont été présentées.¹¹

Rétroaction positive

La plupart des commentaires étaient **positifs**; **297** répondants (**69 %**) ont formulé des commentaires à l'appui des processus actuellement en place à la clinique, notamment les suivants :

- Aucune suggestion d'amélioration ou d'indication de satisfaction par rapport à l'organisation des cliniques et à la facilité ou à l'efficacité du processus de prise de rendez-vous (*256 mentions*).
- Reconnaissance et satisfaction à l'égard des employés et du personnel infirmier (*35 mentions*).
- Reconnaissance à l'égard de la flexibilité dans le cadre de la prise de rendez-vous (p. ex. possibilité de prendre rendez-vous par téléphone) et de la distribution des vaccins (p. ex. administrer des vaccins dans les véhicules aux personnes qui ne pouvaient pas en sortir) (*6 mentions*).

Voici quelques commentaires représentatifs provenant des répondants :

- *« I don't think it could have been easier. This was the most efficient and on time clinic imaginable. Staff were friendly and very helpful. »*
- *« My wife and I were totally impressed with the organization of the clinic, well done! I suspect there were a lot of volunteers, two thumbs up! Was a very positive experience. »*
- *« The people running this clinic did an excellent job. I'm so thankful that the THU and other health care providers have worked together to make the administration of vaccines in our community run so smoothly. »*
- *« I live in Temagami and traveled to Liskeard for my shot. It was one of the only times I have traveled out of town for over a year. The way this clinic was ran was impressive everything went quick and everyone there was more than helpful. »*
- *« C'était bien organisé avec des gens professionnels. »*
- *« Bravo à toute l'équipe! Wow très efficace! »*

¹¹ 430 réponses en français et en anglais ont été présentées et comptabilisées dans le total et les pourcentages globaux. Consultez l'Annexe A pour une description détaillée de la méthodologie.

Commentaires signalant des difficultés

Dans une proportion de **14 %**, les répondants ont signalé des préoccupations ou des difficultés liées à la clinique de vaccination des SST. Voici les thèmes les plus courants, classés en ordre de fréquence (des plus fréquents au moins fréquents) :

- Manque de distanciation physique, de mesures sanitaires adéquates et de désinfection des chaises (15 mentions).
- Prise de rendez-vous difficile pour plusieurs raisons : les aînés n'ont pas accès au système en ligne; l'interface en ligne est difficile à comprendre sur le site de l'Ontario et manque d'explications sur les étapes à suivre; le site ne fonctionne pas si les cartes Santé sont en cours de renouvellement; longue période d'attente pour prendre rendez-vous par téléphone; longue période d'attente avant de recevoir un retour d'appel (13 mentions).
- Certains emplacements sont inconfortables (p. ex. trop froids, trop achalandés) (8 mentions).
- L'accès à certains emplacements est difficile (p. ex. trop loin, impossible de trouver l'adresse) (8 mentions).
- Le fournisseur de soins de santé n'a pas répondu aux questions au sujet du vaccin ou fourni de l'information avant la vaccination (5 mentions).
- Aucune intimité lors de l'administration du vaccin ou lorsque sont posées des questions personnelles (4 mentions)
- Confusion autour du chemin à suivre pour se rendre à l'entrée de l'édifice (4 mentions).
- Aucune date ou heure prévues pour l'administration de la deuxième dose (2 mentions).
- Obligation d'attendre dehors jusqu'à l'heure du rendez-vous (1 mention).

Voici quelques commentaires représentatifs provenant des répondants :

- *« There is also no privacy to get the needle. Private questions are asked Honest answers may not happen because there's someone you know sitting 6 feet away... Should answer all questions online ahead of time and just have them ask if they're still correct or something. »*
- *« Some seniors mentioned to me that they don't do anything online so they had difficulty getting appointments made. A notice in the paper or on the radio station to let people know where, when and how they can book would be most helpful for several seniors and others. »*
- *« Au début il y avait une certaine confusion. On nous disait de téléphoner à l'unité sanitaire. Ce que j'ai fait et j'ai laissé un message deux fois en deux jours. »*
- *« I think that as we leave, we need to be told that the vaccine does not take effect immediately. Many people do not understand how vaccinations work and they believe they are safe once they've had the needle. »*

Recommandations

Sur 430 répondants, environ **13 %** ont formulé des **recommandations** pour améliorer les cliniques. Leurs suggestions comprennent notamment les aspects suivants :

- Offrir un service d'accompagnement ou d'aide au transport et des instructions pour le stationnement et l'entrée à la clinique (6 mentions).
- Faire des mises à jour régulières sur le site Web ou les réseaux sociaux (6 mentions).

- Mettre en place de meilleures mesures d'adaptation pour les personnes ayant des problèmes de mobilité (p. ex, fauteuils roulants plus larges) (7 mentions).
- Inclure l'adresse et l'heure du rendez-vous dans l'information obtenue lors de la prise de rendez-vous en ligne (4 mentions).
- Offrir des rendez-vous le soir ou en dehors des heures de travail (4 mentions).
- Utiliser d'autres moyens de communication pour les mises à jour et la promotion des cliniques (p. ex. radio, journaux) (4 mentions).
- Offrir d'autres moyens de prendre rendez-vous (pour les aînés) (4 mentions).
- Offrir des services de vaccination à différents emplacements (p. ex. lieux de travail, églises) (4 mentions).
- Offrir plus de cliniques (p. ex. clinique à Timiskaming Shores) et élargir la prise de rendez-vous sur le site Web (impossible de prendre rendez-vous en ligne le matin) (4 mentions).
- Autres suggestions : organiser un service de garde d'enfants (1 mention); de préférence, ne pas attendre quatre mois avant de donner la deuxième dose du vaccin (3 mentions); accueillir un client à la fois ou prévoir une circulation à sens unique pour éviter les foules (1 mention); installer une horloge à la clinique (2 mentions); remettre une preuve de vaccination sous forme de carte aux participants (1 mention); continuer d'encourager les gens à se faire vacciner (1 mention).

Commentaires supplémentaires

Nous avons demandé aux participants de formuler des commentaires supplémentaires au sujet du programme de vaccination contre la COVID-19 des SST. Au total, nous avons reçu **190 commentaires** (18 %). Même si chaque réponse est unique, de nombreuses réponses étaient positives. Bon nombre de répondants ont exprimé leur gratitude et leur reconnaissance à l'égard des cliniques de vaccination des SST et plusieurs ont indiqué n'avoir aucun commentaire à ajouter.

Le tableau ci-dessous présente un résumé des thèmes qui sont ressortis plus d'une fois :

Thème	Nombre de mentions
Reconnaissance et satisfaction exprimées sur la manière dont les SST gèrent leurs cliniques de vaccination (p. ex. cliniques efficaces et bien organisées, processus simple)	136 mentions
Reconnaissance à l'égard du professionnalisme, du leadership et de la gentillesse du personnel	15 mentions
Incertain(e), aucune amélioration requise ou s.o.	12 mentions
Préoccupations concernant la longue période d'attente avant de recevoir la deuxième dose	10 mentions
Bilinguisme tout au long du processus	1 mention

De nombreux répondants ont réfléchi longuement à leurs réponses. Voici quelques exemples de réponses représentatives pour donner une meilleure idée de leurs propos :

- « *There are no words to describe the people who are working so tirelessly throughout this Pandemic and now the vaccine process the better of us all. Thank you all seems so inadequate but a very heartfelt Thank you!* »

- *« My daughter has anxiety & they talked her through getting it done to make it as easy as possible for her. »*
- *« Extremely impressed from arrival to leaving. Entire process very well organized, seamless! All staff were cordial, informative, and caring! Really appreciated that my wife & I received our vaccinations together since my wife has Alzheimer's. We feel extremely fortunate to have received our vaccinations this early. Keep up the good work!!! Thank you. »*
- *« C'était, à mon avis, une organisation excellente et efficace! »*

Commentaires sur des défis dignes de mention :

- *« Concern about the 4 month waiting time for the 2nd dose for those over 80 when the vaccine manufacturers recommend 28 days. »*
- *« I did not receive the date of my next vaccine, how do I know when that will be or if there will be enough to get a second vaccine. »*
- *« It was difficult to get an answer from a Health Care Provider if I should get the vaccine because of other medications I take. »*

Rapport préparé par :

Meera Mahmud, analyste de données sanitaires

Adrienne Gullekson, analyste de recherche, de planification et de politiques

Kerry Schubert-Mackey, directrice de la santé communautaire

Services de santé du Timiskaming

Personne-ressource : Kerry Schubert-Mackey, directrice de la santé communautaire

schubertmk@timiskaminghu.com

Annexe A

Conception et diffusion du sondage

Le sondage est seulement accessible en version électronique sur SurveyMonkey.

La promotion du sondage s'effectue lors des cliniques de vaccination grâce à la distribution de fiches (de la taille d'une carte postale) précisant le lien vers le sondage et un code QR. De plus, les réseaux sociaux des SST font régulièrement la promotion du sondage.

Méthodologie d'analyse des résultats du sondage

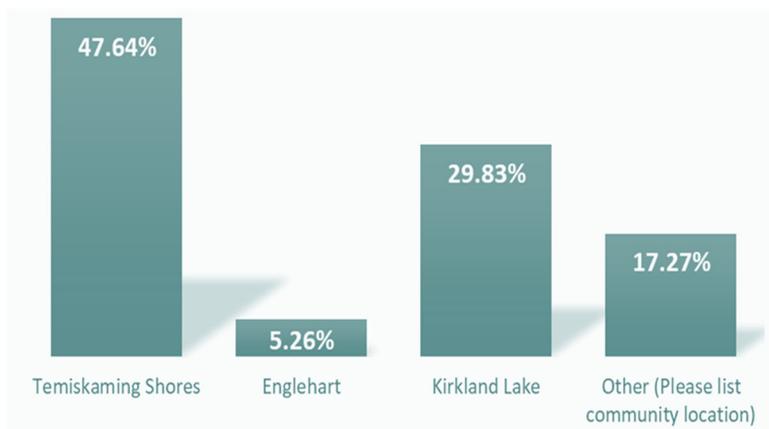
Les réponses aux questions pertinentes du sondage sur la clinique de vaccination ont été analysées. Les réponses aux questions fermées ont été analysées pour révéler les tendances et le logiciel NVIVO a été utilisé pour analyser le nombre de questions ouvertes en français et en anglais. De plus, un autre examinateur s'est occupé de l'analyse des commentaires en français.

Une approche inductive d'analyse de contenu a été adoptée pour analyser les données qualitatives. Cette approche était simplement descriptive. Une analyse des commentaires a été menée pour dégager les thèmes courants. Par la suite, ces thèmes ont servi à quantifier les réponses globales dans les catégories « positives », « difficultés » ou « recommandations ». Les commentaires en français ont été examinés et intégrés aux thèmes, au calcul de la fréquence générale des mentions et aux citations présentées dans la section des commentaires qualitatifs.

Résultats du sondage

Emplacements des cliniques

91 % des répondants (**n=932**) ont indiqué l'emplacement de la clinique qu'ils ont fréquentée. Voici la répartition des emplacements de cliniques :



Autres emplacements :

- Earlton
- Virginiatown
- New Liskeard Arena
- Temagami
- Première Nation de Beaver house
- Communauté autochtone urbaine de Kirkland Lake
- Sur place aux SST
- Milieus de vie communautaire à Timiskaming South et à Kirkland Lake
- Haileybury
- Larder Lake
- Elk Lake
- Cobalt