

Les liens entre les patients et les soins à domicile et les services communautaires figurent parmi les défis les plus grands auxquels les médecins de famille de l'Ontario sont confrontés

Toronto (Ontario) – Le 1^{er} juin 2016 – Moins du tiers (29 %) des médecins de famille de l'Ontario affirment que, dans leur pratique courante, un membre de leur personnel ou eux-mêmes communiquent avec le gestionnaire de cas communautaire ou le fournisseur de soins à domicile de leurs patients. Il s'agit de l'une des constatations d'un nouveau rapport sur les soins coordonnés rédigé par Qualité des services de santé Ontario, le conseiller de la province en matière de qualité des soins de santé.

Selon le rapport intitulé *Aplanir les transitions pour les patientes et patients*, l'Ontario présente l'un des pourcentages les plus bas de médecins de famille qui communiquent avec les services de soins à domicile et les services communautaires, comparativement aux médecins de famille d'autres parties du Canada, ainsi qu'à ceux de l'Australie, de la France, de l'Allemagne, des Pays-Bas, de la Nouvelle-Zélande, de la Norvège, de la Suède, de la Suisse, du Royaume-Uni et des États-Unis. Le nouveau rapport, fondé sur *l'Enquête internationale 2015 du Fonds du Commonwealth sur les politiques de santé auprès des médecins de soins primaires*, montre que les médecins de famille se heurtent à des obstacles systémiques lorsqu'ils coordonnent les soins pour leurs patients avec les soins à domicile et les services communautaires, ce qui a une incidence sur les expériences des patients et des personnes soignantes. Le rapport montre également des résultats positifs dans la coordination des soins avec les hôpitaux et les spécialistes.

De plus en plus, souvent en raison de troubles chroniques, les gens ont besoin de plusieurs types de soins dans plus d'un établissement – cabinet, centre de réadaptation, service des urgences, clinique hospitalière pour patients externes, à leur propre domicile ou ailleurs. Une piètre coordination des soins peut contribuer à des admissions à l'hôpital qui auraient pu être évitées, à des consultations inutiles au service des urgences, à des erreurs médicales, à des tests répétés et à de mauvais résultats de santé pour le patient.

« Malgré d'importants efforts consentis par un grand nombre de fournisseurs de soins primaires afin d'assurer une bonne coordination des soins, il faut que chaque intervenant au sein du système y consacre davantage d'efforts. Il faut qu'il soit facile de faire ce qui convient aux patients », déclare le D^r Joshua Tepper, président et chef de la direction de Qualité des services de santé Ontario.

La coordination des soins des patients est un rôle fondamental du secteur des soins primaires, qui constitue le fondement du système de santé complexe de l'Ontario. Reconnaissant que des lacunes perdurent dans ce domaine, le plan stratégique de Qualité des services de santé

Ontario, *Parce qu'on peut toujours faire mieux : s'allier pour un système de santé de qualité*, comprend des efforts pour améliorer les transitions entre les différents types d'établissements de soins. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée témoigne de la nécessité d'amélioration dans le secteur des soins primaires dans son document de travail, *Priorité aux patients : Une proposition pour renforcer les soins de santé axés sur les patients en Ontario*.

PRINCIPAUX CONSTATS

- Vingt-neuf pour cent des médecins de famille de l'Ontario affirment que, dans leur pratique courante, un membre de leur personnel ou eux-mêmes communiquent avec le gestionnaire de cas communautaire ou le fournisseur de soins à domicile de leurs patients à propos des besoins et des services à fournir. En Saskatchewan, 62 % des médecins de famille (soit plus du double du pourcentage de l'Ontario) déclarent communiquer régulièrement avec les fournisseurs de soins à domicile. Dans sept autres pays – la Norvège (63 %), les Pays-Bas (56 %), la Suisse (54 %), les États-Unis (52 %), l'Allemagne (51 %) et la France (36 %) –, plus de médecins de famille qu'en Ontario déclarent avoir des communications régulières avec les soins à domicile.
- Trente-six pour cent des médecins de famille de l'Ontario affirment qu'il est facile, ou très facile, de coordonner les soins de leurs patients avec les services sociaux ou d'autres fournisseurs de soins communautaires le cas échéant. En Suisse, plus de deux fois ce nombre de médecins de famille (74 %) déclarent une telle facilité de la coordination des soins, et les médecins de famille d'autres parties du Canada et d'autres pays s'en tirent mieux que l'Ontario – la Saskatchewan (55 %), la Norvège (48 %), la Nouvelle-Écosse (45 %), la Nouvelle-Zélande (45 %) et l'Allemagne (45 %).
- Soixante et onze pour cent des médecins de famille de l'Ontario affirment qu'ils reçoivent toujours ou souvent un avis lorsque leur patient obtient son congé de l'hôpital. C'est mieux qu'au Québec (52 %), au Manitoba (58 %), en Saskatchewan (61 %) et en Alberta (63 %), et mieux qu'en Suède (35 %), en Australie (65 %) et au Canada en général (65 %). Cependant, les médecins de famille de la Nouvelle-Zélande (86 %) et des Pays-Bas (97 %) s'en tirent beaucoup mieux avec les avis de mise en congé.
- Quatre-vingt-dix pour cent des médecins de famille reçoivent un rapport des spécialistes, un taux similaire à celui d'autres provinces du Canada, sauf le Québec (66 %). C'est mieux que dans d'autres pays : Suède (56 %), États-Unis (76 %), Allemagne (82 %), Australie (83 %) et Royaume-Uni (84 %).
- Vingt-cinq pour cent des médecins de famille de l'Ontario affirment qu'au cours du mois dernier, des tests ou des interventions ont été effectués pour leurs patients parce que les résultats n'étaient pas disponibles. C'était mieux que les médecins de famille du Manitoba (39 %), du Québec (34 %) ou de la Saskatchewan (34 %), et mieux qu'au

Royaume-Uni, où près de la moitié (48 %) des médecins de famille déclarent avoir besoin de répéter des tests ou des interventions.

Aplanir les transitions pour les patientes et patients présente également les témoignages de divers fournisseurs de soins primaires sur leurs expériences à aider les patients dans le cadre des transitions de soins de santé en Ontario. L'infirmière praticienne Stephanie Skopyk parle de l'intégration des soins primaires et des services sociaux à sa clinique d'Oshawa. La D^{re} Pham, médecin de famille de l'Est de Toronto, parle de l'avantage d'avoir un gestionnaire de cas qui se consacre exclusivement à coordonner plus efficacement les soins à domicile pour les patients de son cabinet, une exception en Ontario. Un médecin de famille de Collingwood, le D^r O'Halloran, partage les défis que représente l'obtention des renseignements pour les patients à l'extérieur du système local et les répercussions que cela a sur les résultats des patients. Bien qu'*Aplanir les transitions pour les patientes et patients* présente les données propres aux médecins de famille, les soins primaires sont composés de nombreux types de fournisseurs.

Pour en apprendre davantage et pour lire l'ensemble du rapport, veuillez consulter le site <http://www.hqontario.ca/Aplanirlestransitions>.

Le Sondage international 2015 du Fonds du Commonwealth sur les politiques de santé des médecins de soins primaires a interrogé des échantillons aléatoires représentatifs de médecins de soins primaires. Des échantillons de médecins ont été tirés de la liste du gouvernement ou de listes de médecins de soins primaires du secteur privé dans chaque pays.

À PROPOS DE QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ ONTARIO

Qualité des services de santé Ontario, le conseiller de la province en matière de qualité des soins de santé, fait rapport à la population à l'égard de la qualité du système de santé, évalue l'efficacité de nouvelles technologies et de nouveaux services de soins de santé et soutient l'amélioration de la qualité dans tout le système de santé. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site <http://www.hqontario.ca/accueil>.

- 30 -

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport ou pour demander une entrevue, veuillez communiquer avec :

Reena Kudhail, conseillère principale en communications, Qualité des services de santé Ontario, 416 323-6868, poste 694, reena.kudhail@hqontario.ca