
DOCUMENT DE POSITIONNEMENT SUR LE SYSTÈME DE SANTÉ

Présenté par : la Commission des services régionaux de Kent

Commission de services
régionaux de Kent



Kent Regional
Service Commission

PRÉSENTÉ À L'HONORABLE
DOROTHY SHEPPARD,
MINISTRE DE LA SANTÉ DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

SOMMAIRE

Ce rapport de la Commission des services régionaux de Kent donne suite au premier rapport paru à l'automne 2020 qui concernait surtout les services de santé offerts dans le comté de Kent ainsi que les opinions des professionnels de la santé. Après avoir consulté les professionnels de la santé, nous voulions maintenant consulter la population générale afin d'avoir leur opinion sur le système de santé. Cette démarche est arrivée au même moment que le ministère de la Santé annonçait d'entamer les consultations publiques en santé à travers la province. Nous avons alors décidé que notre initiative de consulter la population contribuerait à notre prise de position quant à la réforme en santé. Dans ce document, vous trouverez les opinions, préoccupations et inquiétudes qui nous ont été partagées par la population du comté de Kent lors de nombreuses réunions virtuelles. Nous avons formé 6 comités qui étaient divisés en sous-région du comté de Kent. Nous avons ensuite catégorisé leurs propos selon les cinq objectifs du *Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients pour les services de santé*. Suite à cette partie, nous formulons cinq recommandations destinées au ministère de la Santé selon les besoins de nos citoyens. Le manque de personnels dans les établissements de santé, la décentralisation des services de santé, le manque de services facilement accessibles, le manque de services pour les personnes vulnérables ainsi qu'une trop petite place accordée aux patients et aux communautés sont les thématiques qui ont été le plus souvent discutées lors de ces réunions. Nous avons alors jugé bon d'en faire des recommandations officielles au gouvernement.

REMERCIEMENTS

Nous aimerions remercier les citoyens du comté de Kent qui ont pris part aux consultations pour leur précieuse collaboration. Sans leur implication, ce rapport n'aurait jamais vu le jour.

INTRODUCTION

Ce document donne suite au rapport *Les services de santé dans le comté de Kent* paru à l'automne 2020. Suite à l'annonce de la fermeture des urgences la nuit de 6 hôpitaux ruraux de la province en février 2020, le comté de Kent s'est mobilisé pour s'assurer que les services de l'hôpital Stella-Maris-de-Kent (HSMK) ne seraient pas réduits. Ces consultations ouvertes auprès des citoyens étaient donc une continuité d'un plus vaste projet entrepris par la Commission des services régionaux de Kent (CSRK) il y a déjà plus d'un an. Puisque l'HSMK se situe dans un district de services locaux (DSL), la CSRK a pris les devants pour revendiquer le maintien des services d'urgences à l'hôpital, mais aussi tous les citoyens qui la fréquentent. Même si le gouvernement s'est rétracté quant à cette décision, la CSRK a décidé de continuer ses démarches et de se pencher sur la situation des services de santé dans le comté de Kent. Puisque les services de santé vont bien au-delà des services hospitaliers, la CSRK s'est donnée comme mandat d'évaluer de plus près l'état de santé de ses citoyens ainsi que les services qui leur sont offerts. En mai 2020, l'embauche d'une stagiaire a permis de faire une recherche sur les services présentement offerts, de consulter les professionnels de la santé de la région et d'offrir des recommandations. Toutefois, dû au manque de temps, nous n'avons pas eu l'opportunité de consulter la population. Cependant, consulter la population générale représentait une étape cruciale de notre démarche. C'est pourquoi, même après le départ de la stagiaire, la CSRK a continué de faire avancer le projet grâce à la collaboration de précieux partenaires. Nous avons demandé à nos élus locaux de nous faire parvenir des noms de personnes dans leurs communautés respectives qui seraient intéressées de donner leurs

opinions quant à la santé. Nous avons ensuite rencontré, par sous-région, ces personnes pour leur expliquer la démarche entreprise depuis février 2020 et nous leur avons fait part de nos attentes. Nous avons été en mesure de créer six comités de citoyens d'un peu partout dans le comté de Kent. Nos comités étaient les suivants : Bouctouche, Kent-Nord, Kent-Sud, Rexton, Richibucto et Rogersville. La mise sur pied des comités ainsi que l'annonce des consultations publiques provinciales sont arrivées presque en même temps. Nous avons donc pu encourager et préparer nos membres à participer aux consultations provinciales. Plus de 20 réunions ont eu lieu dans l'espace de 5 semaines avec nos comités locaux.

Dans ce document, vous trouverez les réflexions, recommandations, préoccupations et inquiétudes des citoyens du comté de Kent quant au système de santé du Nouveau-Brunswick. Nous pensons que ce document reflète bien ce qui nous a été partagé pendant ces derniers mois. Les préoccupations des citoyens sont justifiées et leurs demandes sont raisonnables. Ce document sert aussi à faire entendre les voix des citoyens qui demandent d'être écoutés et pris au sérieux.

CONSTATS

Afin de bien résumer ce qui nous a été partagé par la population du comté de Kent, les propos seront divisés selon les cinq objectifs du *Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients pour les services de santé*. Ce cadre a été fondé par l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP) et l'Organisation de normes en santé (HSO). L'ICSP et HSO ont formé ce partenariat afin de créer un cadre qui promeut des services de santé sécuritaire et de haute qualité pour toutes les personnes au Canada. Puisque les incidents de sécurité des patients constituent la 3^e cause des décès au Canada, ces deux organismes ont trouvé important de créer ce cadre. De plus, il est prouvé que les soins de santé varient selon l'âge, le sexe, l'ethnicité, la géographie et la situation socio-économique. D'autre part, le cadre peut être utilisé par tout le monde, peu importe son rôle dans le système de santé. Des guides ont été créés pour chaque catégorie d'acteurs soit : le public, les membres des conseils d'administration, les dirigeants du secteur de la santé, les équipes de santé et les responsables de politiques. Ce cadre est fondé sur des données probantes et la CSRK croit fortement qu'un tel outil doit être utilisé dans les services de santé au Nouveau-Brunswick. Les propos qui nous ont été partagés par les citoyens seront catégorisés selon les cinq objectifs suivants : soins centrés sur la personne, soins sécuritaires, soins accessibles, soins appropriés et soins intégrés. Ensuite, nous formulerons quelques recommandations d'après ce qui nous a été partagé par le public.

SOINS CENTRÉS SUR LA PERSONNE

« Les personnes qui utilisent les services de santé doivent être des partenaires égaux dans la planification, le développement et le suivi des soins afin d'assurer que les soins répondent à leurs besoins et que ces personnes obtiennent les meilleurs résultats possible. »

- Les citoyens du comté de Kent affirment que c'est le patient qui devrait avoir le rôle principal dans le système de santé. Celui-ci doit être au centre de toutes les décisions prises par le système de soins de santé.
- Les patients du comté de Kent veulent leur place à la table des deux réseaux de santé.
- Il faut considérer les conseils des experts tout en donnant la parole aux patients.
- Les professionnels de la santé sont les premiers défenseurs des patients. Ils doivent contribuer à faire entendre leurs voix. Puisque les patients ne connaissent pas toujours leurs besoins, les professionnels de la santé doivent les représenter.

SOINS SÉCURITAIRES

« Les services de santé sont sécuritaires et ne causent pas de préjudices évitables »

- Il devrait y avoir des ressources facilement accessibles qui indiquent comment les citoyens peuvent déposer une plainte. Par exemple, une ligne téléphonique et un système de plainte électronique.
- Le manque de personnel dans tous les secteurs du système de santé fait en sorte que les soins ne sont parfois pas sécuritaires. En raison du manque de personnel, les professionnels de la santé n'ont pas le temps de surveiller les patients de façon adéquate.
- Le manque d'espaces physiques adéquats pour les patients ne favorise pas des soins sécuritaires.

SOINS ACCESSIBLES

« Les gens ont un accès ponctuel et équitable à des services de santé de qualité »

- Pour les citoyens du comté de Kent, avoir des services accessibles signifie avoir des services dans sa langue de choix, pas trop loin de chez soi et de qualité.
- Les citoyens pensent qu'il devrait y avoir plus de services ambulatoires tels qu'un service d'hémodialyse et des soins de chimiothérapie dans le comté de Kent afin d'améliorer l'accessibilité.
- Les déplacements pour se rendre à ses rendez-vous constitue une préoccupation importante pour les citoyens du comté de Kent. Si un citoyen ne dispose pas d'une voiture, il devient alors très difficile d'accéder aux soins de santé.
- Les gens trouvent qu'il est difficile d'accéder à des soins de santé les soirs et la fin de semaine. Souvent, leur dernière option constitue l'urgence.
- La pandémie nous a démontré que les soins virtuels sont réalistes. Les citoyens ont apprécié les services de télémédecine reçue par leurs professionnels de la santé. Les soins virtuels font partie des solutions à envisager pour améliorer l'accessibilité, surtout dans notre contexte rural.
- L'accessibilité à des services en français est de haute importance pour nos citoyens. Il faut protéger nos services en français.
- Les services de santé mentale ne sont pas assez accessibles pour les personnes qui en ont besoin. Les services sont insuffisants et ceux qui existent sont difficilement accessibles dans un temps opportun.
- Les services tertiaires et secondaires devraient être répartis dans la province et pas seulement dans les centres urbains.
- Les citoyens du comté de Kent déplorent le temps d'attente excessif à l'HSMK.
- Les services du programme extra mural ainsi qu'ambulance Nouveau-Brunswick sont primordiaux pour améliorer l'accessibilité. Toutes les mesures doivent être prises pour réduire les délais au strict minimum. De même les ambulanciers doivent recevoir tous les compléments de formation nécessaires pour augmenter leur efficacité dans la prise en charge des patients.

SOINS APPROPRIÉS

« Les soins sont fondés sur des données probantes et centrés sur la personne »

- Afin d'améliorer la gestion des services de santé, des pratiques et la philosophie du secteur privé pourraient être implantées : pour eux, la qualité du service et la satisfaction des clients sont essentielles aux succès (cliniques et financiers) de l'entreprise.
- Les citoyens du comté de Kent pensent qu'ils devraient facilement avoir accès à leurs dossiers médicaux et qu'il devrait y avoir une meilleure informatisation des dossiers médicaux dans les établissements de santé.
- En règle générale, un soin approprié se définit comme étant le bon service, au bon patient, au bon endroit, au bon moment.

SOINS INTÉGRÉS

« Les services de santé sont continus et bien coordonnés, favorisant des transitions fluides »

- Une grande préoccupation pour nos citoyens est le temps d'attente pour une place en foyer de soins. En effet, plusieurs lits d'hôpitaux sont occupés par des personnes âgées qui attendent pour leur place en foyer de soins. L'hôpital n'est pas un milieu de soins approprié pour ces personnes. Les citoyens demandent une meilleure continuité des soins, de l'hôpital vers le milieu de vie.
- Il doit y avoir un meilleur partage d'information rapide entre les deux réseaux de santé. Les dossiers de santé devraient être électroniques et facilement accessibles par les patients en tout temps.
- Les systèmes informatiques devraient être interopérables afin que le partage d'informations se fasse rapidement. Par exemple, entre les réseaux de santé, cliniques médicales, cabinets privés et autres fournisseurs de soins de santé.
- Il faut une meilleure coordination entre les services des différents ministères (ex. : santé, développement social, justice).

→ Une proportion élevée de personnes du comté de Kent utilise l'urgence comme point de service régulier pour recevoir des soins de santé. Nous pensons que c'est en partie dû aux manques de services en dehors des heures normales de bureau telles les soirs et la fin de semaine. Pour que les gens arrêtent d'utiliser l'urgence pour des problèmes non urgents, d'autres options doivent être disponibles.

RECOMMANDATIONS

Face à ce qui nous a été partagé par les citoyens du comté de Kent, la Commission des services régionaux de Kent émet les recommandations suivantes au ministère de la Santé.

1. Un plan de recrutement à long terme et un plan de contingence pour venir en aide au personnel du système de santé

Le manque de main-d'œuvre se fait ressentir partout. Cependant, le manque de ressources humaines dans le système de santé met en péril la sécurité des patients et la qualité des soins qu'ils reçoivent. Les citoyens du comté de Kent sont très préoccupés par le manque de personnel dans les hôpitaux ainsi que dans les foyers de soins. Le ministère se doit de mettre en place un plan de recrutement à long terme pour s'assurer que la situation n'empire pas dans les années à venir. Néanmoins, la situation est déjà cruciale et le personnel est épuisé. La pandémie n'a certainement pas amélioré la situation. Nous avons été mis au courant par des citoyens que la situation de l'HSMK est déplorable. Le personnel est surchargé et les employés partent vers des milieux de travail moins accablants. Le ministère et les réseaux de santé doivent adresser ce problème avant que des incidents malheureux ne surviennent. Nous ne pouvons améliorer la santé de la population au détriment des professionnels de la santé. Ils méritent une meilleure qualité de vie au travail.

Sur le plan du long terme, nous pensons que le ministère, les réseaux de santé, les associations professionnelles, les agences d'immigration et les communautés doivent travailler ensemble pour mettre en place un meilleur système de reconnaissance et d'équivalence des diplômes pour les nouveaux arrivants. D'autre part, le contingentement de certains programmes en santé ne contribue pas à la formation des professionnels de santé et de leur recrutement. Si nous manquons autant de personnel, pourquoi ne pas en former davantage? Il faut aussi donner un plus grand rôle aux communautés par rapport au recrutement de personnel. Les communautés peuvent jouer un grand rôle quant au recrutement et à l'accueil de nouveaux employés. À court terme, nous pensons que le ministère et les associations professionnelles doivent mettre de côté la bureaucratie pour accueillir plus de personnel.

2. Une décentralisation vers les communautés et une gouvernance locale des institutions de santé

Les communautés savent ce dont elles ont besoin pour s'épanouir et être en santé. Toutefois, elles n'ont pas ou peu de pouvoir sur les décisions prises à l'égard de leur système de santé. Par exemple, la population est très déçue que l'HSMK n'ait plus de directeur d'établissement. Ils se sentent perdus lorsque vient le temps d'avoir de l'information sur leur hôpital. Personne n'est présent pour les représenter. Le comté de Kent demande d'inclure le public pour une participation égalitaire dans la planification et la gestion des services de santé. Les communautés devraient détenir l'autorité et la responsabilité de leurs institutions de santé. Plusieurs communautés nous ont fait part qu'elles savent ce dont elles ont besoin et qu'elles aimeraient être capables de planifier ses services en fonction de sa population. En fin de compte, le public est à la fois le client et le propriétaire du système de santé et c'est lui qui devrait prendre les décisions.

3. Des services axés sur les populations vulnérables telles les personnes âgées et les personnes vivant avec des problèmes de santé mentale

Dans toutes les réunions avec nos comités locaux, le sujet des personnes âgées a été le centre des discussions à plusieurs reprises. Les citoyens du comté de Kent s'inquiètent beaucoup des services qui sont offerts à nos personnes âgées. Le Nouveau-Brunswick compte une population qui vieillit à vue d'œil et tout le monde souhaite de meilleurs soins pour cette population vulnérable. En effet, le public nous a partagé qu'ils se préoccupent de l'attente à l'hôpital avant d'avoir une place en milieu de soins, du manque de place dans les foyers de soins, du manque de personnel dans les foyers de soins, du manque de services à domicile pour les personnes âgées et bien plus encore. Nos personnes âgées méritent beaucoup mieux.

La santé mentale a aussi été un sujet abordé dans toutes les rencontres des comités locaux. Nous sommes contents que le ministère ait mis en place le *Plan interministériel visant les dépendances et la santé mentale 2021-2025*. Toutefois, nous espérons que ce plan sera suivi rigoureusement et qu'il donnera les résultats souhaités. Les citoyens du comté de Kent s'inquiètent beaucoup du manque de services en santé mentale et des temps d'attente très longs, surtout en milieu

rural. De plus, le public estime qu'il y a beaucoup d'éducation et de prévention à faire au niveau de la santé mentale.

4. Une meilleure accessibilité aux services de santé pour la population du comté de Kent

Afin d'améliorer l'accessibilité aux services de santé pour toute la population du comté de Kent, nous pensons qu'il doit y avoir de nouveaux services disponibles. Par exemple, l'ajout de cliniques ambulatoires à l'HSMK ainsi que dans la région est nécessaire. D'autre part, les citoyens nous ont partagés à plusieurs reprises qu'ils aimeraient avoir accès à des cliniques après heure et sans rendez-vous. Ces cliniques sont au bénéfice des gens qui n'ont pas de médecin de famille ou qui ne réussissent pas à avoir un rendez-vous dans un délai raisonnable. De plus, de telles cliniques contribueraient à réduire l'engorgement à l'urgence de l'HSMK.

En outre, des services de transport pour les citoyens du comté de Kent pourraient aussi faciliter l'accessibilité aux services lorsqu'ils n'ont pas le choix de se déplacer. Les services du programme extra mural et d'ambulance Nouveau-Brunswick sont essentiels à notre population. Ils permettent à une population vulnérable de recevoir des soins à leur domicile.

5. Une participation égalitaire des communautés et des patients dans la planification, le développement et les suivis des services de santé

Nous aimerions voir une place plus importante accordée aux communautés et aux patients. Les communautés, les élus municipaux et les citoyens doivent être au centre des décisions quant au système de santé. Tel que prévu dans les normes canadiennes, les patients/citoyens doivent participer et voter sur les différents comités liés à la gouvernance et à l'organisation clinique. Il faut des comités et des conseils d'administration où les issues et enjeux sont discutés ouvertement et de façon transparente avec le public. De plus, les professionnels de la santé devraient avoir une place importante à la table des décisions. Nous devons les écouter et les laisser s'exprimer sans représailles. Finalement, l'accès à l'information pour les patients ainsi que pour le public en général doit être facilité.

CONCLUSION

En conclusion, la CSRK a fait un travail important en consultant sa population par rapport aux services de santé. Les citoyens nous ont beaucoup aidés en nous partageant leurs opinions et préoccupations quant au système de santé lors des réunions que nous avons tenues avec eux. En fin de compte, ils sont les mieux placés pour nous guider puisqu'ils sont la raison même du système de santé. Ils sont à la fois les propriétaires et les clients de cette grande entreprise qui est le système de santé. Nous espérons maintenant que ces recommandations seront prises au sérieux et seront mises en place par le ministère de la Santé. La CSRK est plus que prête à prendre part à la discussion en s'engageant, en collaborant et en agissant en tant que partenaire pour représenter les meilleurs intérêts de la population du comté de Kent.