

# transitions entre l'hôpital et le domicile

priorités des patients  
et des soignants

Qualité des services  
de santé Ontario

*Améliorons notre système de santé*



Au début de 2018, Qualité des services de santé Ontario a interrogé les résidents de l'Ontario à propos de leurs transitions entre l'hôpital et la maison. Différents patients et soignants ont partagé de nombreuses histoires de réussites. Ils ont reçu des soins compatissants ayant facilité leur retour à la maison, et les mesures de soutien appropriées étaient en place à leur arrivée.

Nous avons également entendu parler de lacunes dans les soins — des problèmes avec le processus de congé, les médicaments, les soins à domicile et les rendez-vous de suivi, pour ne donner que quelques exemples. Nous avons entendu des témoignages simples, des témoignages émouvants et des témoignages complexes.

### **Ce que nous avons entendu à ce moment n'était que le début.**

Ensuite, nous voulions comprendre quelles parties des transitions vers la maison étaient les plus importantes aux yeux des résidents de l'Ontario. Que faut-il pour améliorer leurs transitions en matière de soins?

Plus tard en 2018, nous vous avons une fois de plus posé la question, et vous avez répondu.

Voici ce que nous avons appris.

### **Ce que nous avons demandé**

À partir des quelque 600 témoignages originaux que vous avez partagés, nous avons ensuite collaboré avec les patients partenaires et les conseillers communautaires pour étudier les témoignages et définir les parties de la transition qui comptent pour les patients et les soignants. Nous avons trouvé 52 points dans leur cheminement de l'hôpital à la maison qui peuvent faire une différence. Ces points touchent à tous les aspects de la transition d'un patient: des coûts à la coordination, des médicaments au suivi médical.

Nous avons ensuite demandé aux résidents de l'Ontario d'évaluer ces 52 points dans le processus de transition. Quels points auraient la plus grande incidence sur votre confiance envers les soins pour vous-même ou votre proche? Et quels points dans la transition représentaient une lacune à laquelle le système de soins de santé devrait d'abord s'attaquer?

### **Ce que nous avons appris**

Près de 300 personnes ont fait part de leurs priorités en personne et en ligne. Des patients, des soignants, des personnes âgées, des personnes prenant soin d'enfants, des résidents de milieu ruraux et de villes de l'Ontario — nous avons appris que de nombreux résidents de l'Ontario partagent les mêmes priorités pour améliorer leurs transitions de l'hôpital à la maison.

### **Trois points de vue clés se sont dégagés de vos priorités :**



Les soins à domicile constituent une priorité absolue



Certains groupes vivent des problèmes uniques



Les soignants jouent un rôle particulier devant être reconnu



# Point de vue 1 :

## les soins à domicile constituent une priorité absolue

Les soins à domicile se sont démarqués comme étant une priorité pour tous. Dans le cas des personnes ayant différents besoins en santé et provenant de différentes collectivités en Ontario, l'amélioration des soins à domicile est la priorité qui est ressortie le plus souvent.

Dans tous les aspects des transitions en matière de soins, trois des cinq priorités principales qui se sont démarquées étaient axées sur les soins à domicile : **financement pour les soins à domicile, accès aux soins à domicile et caractère opportun du début des soins à domicile.**



*Le travailleur social a pris des dispositions pour l'offre de services de soins à domicile/traitement, etc. Cependant, il a fallu du temps et beaucoup de représentations pour que ces initiatives soient mises en place, ce qui fut très stressant pour le membre de ma famille et pour moi-même en tant qu'unique personne soignante.*



*Nous avons été très impressionnés par la souplesse dont a fait preuve le coordonnateur des soins à domicile, par exemple en déplaçant les heures de soins alors que nous tentions de nous adapter à la nouvelle réalité à la maison.*



# Point de vue 2 :

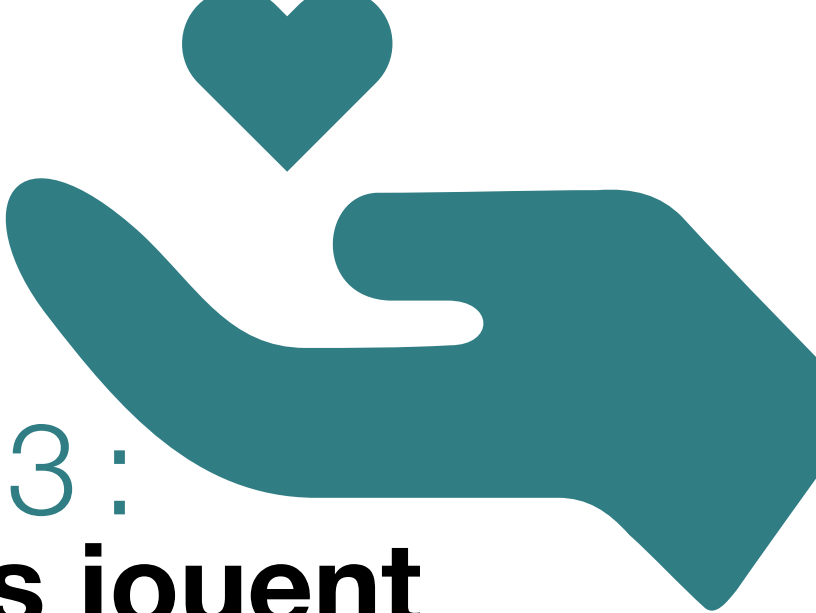
## **certains groupes vivent des problèmes uniques**

Certains groupes de personnes ont mis en relief les problèmes uniques vécus durant leurs transitions entre l'hôpital et le domicile.

*Voici quelques exemples :*

- Les personnes qui habitent à l'extérieur de zones urbaines aimeraient qu'il soit plus facile de remplir une ordonnance rapidement après leur sortie de l'hôpital
- Les personnes ayant reçu des soins pour des problèmes de santé mentale aimeraient améliorer leur chance d'être entendues et de poser des questions à l'hôpital; plus que dans le cas des autres patients, leur expérience à l'hôpital a eu une incidence sur la transition à la maison
- Les personnes vivant dans la pauvreté trouvent difficile de gérer les coûts qu'ils doivent assumer de leur poche pour des mesures de soutien en santé dans la communauté, par exemple pour des services de physiothérapie, d'ergothérapie et pour les médicaments

Il est important de comprendre les problèmes uniques vécus par les gens dans différentes circonstances pour s'assurer que les transitions fonctionnent pour tous. Et corriger des lacunes comme celles-ci dans les soins peut aider les gens partout en Ontario à être le plus en santé possible, peu importe les problèmes qui leur sont propres.



# Point de vue 3 :

## Les soignants jouent un rôle particulier devant être reconnu

Partout en Ontario, tous les types de soignants — membres de la famille et amis — ont parlé des priorités et problèmes particuliers qui leur sont propres. Qu'ils soient jeunes ou vieux, les soignants veulent qu'on les écoute et faire partie du processus décisionnel entourant les soins du patient, ainsi que faciliter la transition du patient vers la maison.

*Voici certaines de leurs priorités :*

- Faire en sorte que des soins à domicile sont en place lorsque le patient quitte l'hôpital
- Faire en sorte que le personnel de l'hôpital qui participe à la planification du congé ne suppose pas que les membres de la famille et les amis fourniront les soins à un certain niveau de capacité ou pendant une certaine période



*Après avoir offert du soutien à mon mari et lui avoir administré ses médicaments toutes les 4 heures de façon constante, j'étais épuisée après trois jours. Comment les gens arrivent-ils à le faire pendant des mois?*



*Le médecin nous a inclus dans toutes les prises de décisions et les étapes. Lorsque je lui ai demandé ce qu'il ferait s'il s'agissait de son père, il m'a répondu : « Exactement la même chose que vous et votre sœur faites. » Gentil et empathique. Cela fait toute la différence.*



# Perspectives d'avenir

Les résidents de l'Ontario nous ont partagé leurs expériences en matière de transitions entre l'hôpital et le domicile.

Nous avons appris d'eux quelles devraient être les priorités quand vient le temps d'améliorer ces transitions.

**Nous nous servons maintenant de ce que nous avons entendu et appris pour améliorer la qualité des soins pour les résidents de l'Ontario.**

Vos priorités nous ont aidés à élaborer une norme provinciale pour des soins de grande qualité durant les transitions entre l'hôpital et le domicile. La norme est conçue pour aider les professionnels de la santé à savoir à quoi ressemblent des soins de qualité durant les transitions, et à améliorer les soins reçus par les patients lorsqu'ils quittent l'hôpital et une fois qu'ils sont retournés à la maison.

Cette norme fait partie de notre bibliothèque d'autres **Normes de qualité**. Toutes nos normes sont fondées sur les meilleures données probantes et sont élaborées en collaboration avec les patients, les membres des familles et les fournisseurs de soins de santé.

# Stratégie de mobilisation

Pour comprendre les priorités des résidents de l'Ontario parmi les 52 points relevés dans le processus de transition, l'équipe de patients partenaires de Qualité des services de santé Ontario et les conseillers communautaires se sont adressés à de nombreuses personnes faisant partie des groupes de patients et à des partenaires de soins de santé ayant déjà participé au partage de témoignages à propos de la transition entre l'hôpital et le domicile. En plus d'inviter les gens à participer en ligne, les membres du projet ont fait appel aux participants en personnes.

Les participants ont été en mesure de partager leurs priorités au moyen de sondages en ligne et sur papier.

## Qui étaient nos participants à cette partie du projet?

Voici les expériences de patients et de soignants qui ont participé :

**34.3 %**

Patients



**62.5 %**

Soignants



**22.5 %**

Le patient habite dans une collectivité qui compte 30 000 habitants ou moins



**12.9 %**

Il faudrait au patient plus de 60 minutes en voiture pour se rendre à l'hôpital où il a été admis la dernière fois



**8.9 %**

Le patient n'a pas de famille ou d'amis pour l'aider si nécessaire



**13.9 %**

Le patient a parfois de la difficulté à joindre les deux bouts à la fin du mois



**27.9 %**

Le patient souffre d'un handicap physique, sensoriel ou d'une déficience développementale



**12.5 %**

Le patient a été admis à l'hôpital en raison d'un problème de santé mentale



# À propos de ce projet

Il peut être difficile pour un patient ayant été hospitalisé d'effectuer la transition vers la maison.

Il peut s'agir d'une période stressante pour le patient, sa famille et ses fournisseurs de soins de santé également. De mauvaises transitions augmentent le risque de complications et peuvent exercer des pressions sur le système. Nous savons que notre système de santé peut faire mieux.

**Quels facteurs importent le plus pour les patients? Quels éléments ont une incidence sur leur transition vers la maison?**

Pour répondre à ces questions, Qualité des services de santé Ontario, en collaboration avec Tara Kiran, une chercheuse financée par Instituts de recherche en santé du Canada, a parcouru la province pour écouter les patients, les soignants et les familles parler de leurs expériences avec la transition entre l'hôpital et le domicile.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce projet, consultez :

**[hqontario.ca/transitions](http://hqontario.ca/transitions)**

Qualité des services de santé Ontario  
130, rue Bloor Ouest, 10<sup>e</sup> étage  
Toronto, ON M5S 1N5  
Téléphone : 416-323-6868  
Sans frais : 1-866-623-6868  
Courriel : [info@hqontario.ca](mailto:info@hqontario.ca)  
Site web: [www.hqontario.ca](http://www.hqontario.ca)

ISBN 978-1-4868-3441-9 (PDF)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2019



**Qualité des services  
de santé Ontario**

*Améliorons notre système de santé*

 **Ontario**  
Qualité des services  
de santé Ontario