

transitions en matière de soins

témoignages
et rétroaction



Début 2018, Qualité des services de santé Ontario a posé aux Ontariennes et Ontariens une question simple : **quels facteurs ont joué un rôle dans votre transition de l'hôpital au domicile?**

Le positif et le négatif. Les points essentiels et les petits détails. Nous souhaitons connaître le point de vue des patients, des familles et des soignants.

Dans le cadre de sondages, d'entretiens et de groupes de discussion, plus de 600 personnes de toute la province ont partagé leur vécu et fourni plus de 2 700 idées intéressantes permettant une bonne transition vers le domicile.

Voici les grands thèmes qui ressortent de ce dialogue :



respect +
compassion



communication
efficace



éducation
des patients



soins
de suivi



aide à la prise
des médicaments



soins à domicile
appropriés
+ opportuns



Thème 1 :

respect + compassion

La façon dont les patients, les membres de la famille et les soignants sont traités, à la fois avant et après la sortie de l'hôpital, peut contribuer à la réussite ou à l'échec de la transition. Nous avons appris que le retour au domicile est plus harmonieux pour les patients, en particulier ceux faisant partie de groupes vulnérables, **qui se sentent respectés, intégrés et écoutés.**

“ *La médecin résidente a réellement pris le temps d'écouter mes préoccupations concernant la mise en congé sans préavis. Elle a également accepté que ma mère fasse l'objet d'une évaluation gériatrique lorsque j'en ai fait la proposition et l'a aiguillée vers le service approprié. Je travaille dans le domaine de la santé et je sais ce qui est disponible – beaucoup de gens l'ignorent et ne savent pas à qui s'adresser. Les gens comptent quasi exclusivement sur le médecin qui donne le congé pour obtenir des renseignements. Jusqu'à présent, personne n'écoutait ce que j'avais à dire – on me disait juste quoi faire. Ce changement m'a été d'une grande aide pour fournir des soins à ma mère.*



Thème 2 :

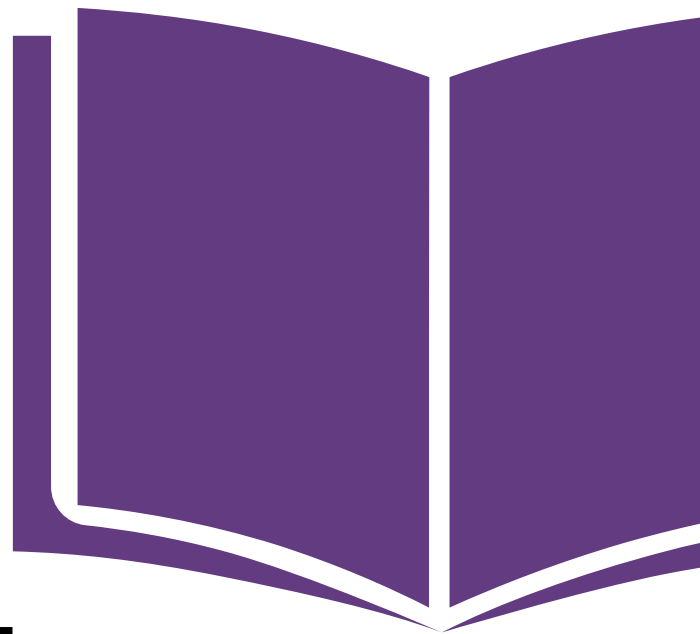
communication efficace

Le processus de mise en congé peut en soi être complexe, car les professionnels de la santé, les professionnels paramédicaux et les membres du personnel hospitalier qui y participent sont nombreux. Les patients et les familles nous ont indiqué que la **communication**, en particulier le fait d'avoir le temps et la possibilité de poser des questions et de participer activement au processus, est essentielle pour que la **planification de la mise en congé** soit efficace. La communication sur **le calendrier et les détails pratiques** du congé – à quel moment et de quelle façon les patients sont transportés à leur domicile – constitue également un facteur clé, qui peut être particulièrement important pour les groupes de population vulnérables ou isolés.

“

Personne ne pouvait venir me chercher et je n'avais pas d'argent pour rentrer. Alors j'ai dû marcher. Il y en avait pour cinq milles.

Thème 3 : éducation des patients



Le fait de recevoir des instructions claires, qu'elles soient **orales ou écrites**, sur les mesures à prendre en arrivant au domicile peut réduire l'anxiété des patients et de leurs familles et leur offrir une certaine aisance. En outre, il peut être extrêmement utile de savoir à qui s'adresser pour obtenir de l'aide si des questions se posent ou si des symptômes inattendus se manifestent.

“

Je pense qu'il serait extrêmement bénéfique de proposer aux patients et aux soignants un suivi téléphonique immédiatement après la mise en congé. Ma mère avait peu de chances d'être réadmise, mais le fait de pouvoir parler à quelqu'un le lendemain de la mise en congé aurait permis de réduire l'anxiété.

Thème 4 : soins à domicile appropriés + opportuns



Le sujet qui a été le plus souvent évoqué dans les commentaires formulés aux quatre coins de la province est de loin le fait que la prestation de **soins à domicile opportuns et appropriés** peut aider les patients à se sentir plus à l'aise et confiants une fois de retour chez eux. Les détails pratiques des soins à domicile, qu'il s'agisse de faire appel à des professionnels paramédicaux, à du personnel infirmier ou à des préposés aux services de soutien à la personne, ou bien d'utiliser des appareils, constituent souvent une charge jugée écrasante par les patients, les familles, les amis et les soignants.

“

Le médecin en charge m'a aiguillé vers la personne du CASC qui a pris des dispositions pour que je puisse recevoir une aide immédiate à domicile, à trois heures de route. L'infirmière était sur place et le matériel de perfusion intraveineuse avait été livré, si bien qu'elle a pu me prendre en charge dans les délais.



Thème 5 : aide à la prise des médicaments

Les transitions de l'hôpital au domicile nécessitent souvent de gérer certains changements en termes **de médicaments**. Les patients et les familles nous ont dit qu'il est important de pouvoir **examiner les médicaments avec un fournisseur de soins de santé**. Les points suivants sont également essentiels à la réussite de la transition : être suffisamment à l'aise pour savoir gérer les traitements complexes, être capable d'assumer les coûts des médicaments, savoir comment gérer la douleur et avoir la confiance nécessaire pour prendre les bons médicaments en respectant les doses prescrites.

“

Quand je suis rentrée à la maison avec mon mari, j'avais des questions sur ses médicaments mais je ne savais pas à qui les poser.

Thème 6 : **soins de suivi**



Les patients nous ont fait savoir que **les soins médicaux ne s'arrêtent pas après la transition vers le domicile**. Pour éviter les réadmissions, il est crucial d'assurer une bonne coordination – notamment grâce à des rendez-vous de suivi faciles à respecter, ainsi qu'au transfert des données médicales entre praticiens.

“

Le transfert d'information entre l'hôpital de Toronto et le centre d'accueil au Québec s'est bien passé.



Perspectives d'avenir

Ce n'est qu'un début. Les Ontariennes et Ontariens nous ont indiqué quels facteurs ont le plus d'impact sur leur transition de l'hôpital au domicile.

Nous souhaitons maintenant comprendre quels facteurs sont les plus importants. Quelles améliorations devraient être apportées en priorité en Ontario?

Durant l'été et l'automne 2018, Qualité des services de santé Ontario consultera à nouveau les patients, les familles et les soignants en leur demandant de classer par ordre de priorité toutes les idées qui ont été formulées.

Ces priorités seront utilisées pour élaborer une série de normes provinciales visant la prestation de soins de haute qualité pendant les transitions – afin d'aider les professionnels de la santé à savoir en quoi consistent les soins de qualité durant les transitions, ainsi que d'améliorer les soins que reçoivent les patients lorsqu'ils quittent l'hôpital.

Nous attendons avec impatience de dialoguer à nouveau avec vous.

Stratégie de mobilisation

L'équipe de mobilisation des patients de Qualité des services de santé Ontario a collaboré avec des membres de groupes communautaires et des représentants du public à l'élaboration d'une stratégie de sensibilisation et de communication. Pour diffuser les renseignements sur ce projet, l'équipe de mobilisation a distribué des documents imprimés (affiches et prospectus), a envoyé des courriels directs, a fait des mises à jour son site Web et a utilisé les médias sociaux.

Les participants ont eu la possibilité de raconter leurs expériences et de fournir leur rétroaction en ligne, ainsi qu'en personne à l'occasion des groupes de discussion organisés dans toute la province.

665 sondages remplis en ligne + 8 groupes de discussion en personne, dans tout l'Ontario* =

2 704
idées

* notamment à Toronto, Ottawa, Waterloo, North Bay et Portland

Description des participants**

Participants en ligne		Nombre de participants en ligne qui...	
Patients	313	Vivent dans une collectivité située au nord de Sudbury	61
Soignants	402	Vivent dans une collectivité rurale	83
Mise en congé vers...		Ont été hospitalisés plus d'une fois au cours de l'année écoulée	202
un appartement / une maison / une résidence	635	Vivent seuls	148
un centre de réadaptation ou un établissement pour malades atteints de maladies chroniques	54	Ont parfois du mal à joindre les deux bouts	79
un foyer de soins de longue durée ou une maison de soins infirmiers	30	N'ont pas de diplôme collégial ou universitaire	172
un autre établissement	24	Ont une déficience physique, sensorielle ou intellectuelle	126
		Ont été hospitalisés pour des troubles de santé mentale	23
		Préfèrent parler une langue autre que l'anglais avec leur équipe soignante	46
		S'occupent de patients qui sont des enfants	29

** Les totaux ne correspondent pas au nombre total de participants car certains d'entre eux ont refusé de fournir des données démographiques, et certains ont répondu en tant que patients et soignants.

À propos de ce projet

Le retour au domicile après une admission à l'hôpital constitue un défi. Ce moment est stressant pour le patient, sa famille et le système de santé. Les transitions mal négociées augmentent le risque de complications et peuvent engendrer des pressions sur le système. Nous savons que notre système de santé peut être amélioré.

Quels facteurs revêtent le plus d'importance pour les patients?
Lesquels ont un impact sur leur retour au domicile?

Pour répondre à ces questions, Qualité des services de santé Ontario mène des consultations dans toute la province, en collaboration avec Tara Kiran, une chercheuse bénéficiant d'un financement des Instituts de recherche en santé du Canada, afin d'obtenir la rétroaction des patients, des soignants et des familles sur leurs expériences en matière de transition de l'hôpital au domicile.

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

hqontario.ca/transitions



**Qualité des services
de santé Ontario**

Améliorons notre système de santé

 **Ontario**
Qualité des services
de santé Ontario