

**Les gens attendent moins longtemps aux urgences, mais pas tous**  
***La croissance et le vieillissement de la population grèvent la capacité des services des urgences de la province***

**TORONTO (Ontario) – 15 novembre 2016** – Les gens voient un médecin plus rapidement quand ils arrivent aux services des urgences et, de manière générale, attendent moins longtemps, malgré un flux sans cesse croissant de personnes qui vieillissent et sont plus malades. En outre, la plupart des habitants de la province sont satisfaits des soins qui leur sont prodigués aux urgences.

Néanmoins, les services des urgences sont soumis à de fortes pressions. Malgré les progrès réalisés dans l'ensemble, un service des urgences peut être saturé lorsque la saison grippale est particulièrement mauvaise ou si un hôpital voisin doit temporairement fermer son service.

Ce sont les constatations du rapport *Sous pression : Efficacité des services d'urgence en Ontario*, présenté aujourd'hui par Qualité des services de santé Ontario, conseiller de la province en matière de qualité des soins de santé.

Il y a aussi de bonnes nouvelles, notamment une baisse de 10 %, ces sept dernières années, du maximum que neuf patients sur dix attendent aux urgences, soit 8,7 heures à 7,8 heures, et une réduction de 16 % du maximum que neuf patients sur dix attendent avant de voir un médecin, soit 3,6 heures à 3 heures.

Toutefois, les données montrent également que les citoyens passent plus de temps aux urgences et attendent plus longtemps avant de voir un médecin que les gens des régions rurales. De plus, les personnes très malades qui ont besoin d'être hospitalisées doivent souvent attendre longtemps aux urgences avant qu'un lit ne se libère.

« Les gens passent parfois des heures, voire des journées entières, allongés sur des brancards dans la salle d'examen ou le couloir des urgences » explique le Dr Joshua Tepper, président-directeur général de Qualité des services de santé Ontario.

L'encombrement des urgences peut donner lieu à des soins de mauvaise qualité, intensifier la détresse, aggraver l'état de santé, et être associé à la mortalité et au risque d'erreurs médicales de la part d'un personnel surchargé de travail. D'après le rapport *Sous pression*, ces facteurs de stress, ainsi que d'autres, continueront probablement à peser sur les services des urgences pendant de très nombreuses années, car la population de la province augmente et vieillit.

Le rapport montre que le nombre de passages aux urgences dépasse la croissance démographique. Au cours des sept dernières années, le nombre de visites annuelles aux

urgences s'est accru de 13,4 % dans la province, plus du double du taux de croissance de sa population, qui s'établit à 6,2 %.

Dans l'ensemble, les gens sont en moins bonne santé. Les passages aux urgences des personnes très malades ou nécessitant des soins intensifs et qui n'ont pas été hospitalisées ont augmenté de 44,1%, et les passages des personnes hospitalisées se sont accrus de 17,5 %.

L'augmentation du nombre de personnes nécessitant des soins intensifs s'explique en partie par la hausse du nombre de passages aux urgences des personnes âgées, qui ont besoin de soins plus complexes. On constate une hausse de 29,1 % des passages aux urgences des personnes âgées de 65 ans et plus.

Le rapport souligne également quelques programmes et stratégies mis en œuvre dans la province pour alléger la pression sur les services des urgences. Ces mesures comprennent la *Stratégie de réduction des temps d'attente dans les salles des urgences* lancée en 2008, *Priorité aux patients*, plan d'action du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, et le *Programme de gestion de la qualité concernant les consultations répétitives aux urgences* de Qualité des services de santé Ontario.

« Malgré les défis démographiques auxquels la province est confrontée, les efforts concertés que le gouvernement, les hôpitaux et d'autres déploient pour améliorer le rendement des services des urgences se traduisent par des changements positifs, explique le Dr Tepper. Mais il est clair qu'il y a encore beaucoup à faire pour que tous les patients soient mieux servis. »

#### **AUTRES CONSTATATIONS CLÉS DU RAPPORT :**

**Davantage de passages aux urgences se font conformément aux objectifs provinciaux généraux pour les attentes et le temps passé avant de voir un médecin.** Entre 2008-2009 et 2014-2015 :

- La proportion de consultations réalisées dans le délai ciblé de quatre heures pour les personnes non admises nécessitant des soins peu urgents est passée de 84,6 % à 89,9 %, et la proportion globale de consultations réalisées dans le délai ciblé de huit heures pour les personnes nécessitant des soins intensifs et hospitalisés est passée de 79,8 % à 85,7 %.

**En Ontario, la plupart des gens semblent satisfaits des soins qui leur sont prodigués aux urgences.** Selon un sondage sur l'expérience des patients mené en 2014-2015 :

- 72,6 % des répondantes et répondants ont déclaré recevoir des soins excellents, très bons ou bons, les 27,4 % restants jugeant leurs soins passables ou mauvais.

**Certaines personnes admises passent beaucoup de temps aux urgences.** En 2014-2015 :

- Le maximum que neuf patients sur dix ont attendu aux urgences était 29,4 heures.

**Certaines personnes très malades attendent plus longtemps avant de voir un médecin que les personnes dont l'état est moins grave.** En 2014-2015 :

- Le maximum que neuf patients sur dix ont attendu aux urgences avant de voir un médecin était 3,1 heures pour ceux admis et 3,2 heures pour ceux nécessitant des soins très urgents et non admis, contre 2,7 heures pour les personnes ayant besoin de soins moins intensifs et non admises.

**Les citoyens passent plus de temps aux urgences et attendent plus longtemps avant de voir un médecin.** En 2014-2015 :

- Le maximum que neuf citoyens sur dix ont attendu aux urgences était 8,3 heures, comparativement à 5,6 heures pour les gens des régions rurales.
- Le maximum que neuf patients sur dix ont attendu aux urgences avant de voir un médecin était 3,1 heures pour tous les niveaux de soins, et 2,6 heures pour les gens des régions rurales.

**Beaucoup de personnes vont aux urgences pour des affections moins graves.** En 2013 :

- 47 % des adultes ontariens ont déclaré être allés aux urgences pour une affection qui, de leur avis, aurait pu être traitée par leur fournisseur de soins primaires, s'il ou elle (médecin, infirmière praticienne ou autre professionnel de la santé) avait été disponible. Ce taux est plus élevé en Ontario que dans d'autres pays comparables sur le plan socio-économique, soit 36 % en Suisse et 24 % en France (taux le plus bas).

Pour lire le rapport au complet, rendez-vous à [www.hqontario.ca/underpressure](http://www.hqontario.ca/underpressure)

### **À propos de Qualité des services de santé Ontario**

Qualité des services de santé Ontario (QSSO) est le conseiller de la province en matière de qualité des soins de santé. QSSO 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 ou demander une entrevue, veuillez contacter :

Reena Kudhail, conseillère principale en communications, Qualité des services de santé Ontario  
[reena.kudhail@hqontario.ca](mailto:reena.kudhail@hqontario.ca)

B. : 416 323-6868, poste 694

C. : 416-770-1898