

## Un cadeau de Noël pour les médecins de famille et un vœu de nos aînés

Par Dr Alain Larouche le 13 décembre 2017

La médecine de famille québécoise est passablement malmenée dans l'espace public. Pourtant, les patients de 65 ans et plus perçoivent leur relation avec leur médecin de famille très positivement, sauf en ce qui a trait à la gestion de leurs maladies chroniques et à la coordination des soins. Des points faibles qui relèvent davantage de la trop grande importance accordée à l'accessibilité aux médecins au détriment de la continuité et de la coordination des soins et des services par l'ensemble des professionnels de la santé. C'est ce qui ressort d'un [nouveau rapport publié par le Commissaire à la santé et au bien-être](#) à la lumière des résultats d'une enquête internationale menée par le réputé Commonwealth Fund auquel participent 11 pays<sup>1</sup>.

### Une relation très positive avec le médecin de famille

Les réponses des Québécois de 65 ans et plus quant à leur relation avec leur médecin de famille montrent que celle-ci est très positive. Pour trois des cinq questions retenues, le Québec obtient le second meilleur résultat parmi les 11 pays participants, juste après celui des Pays-Bas. Ainsi, 75 % des répondants indiquent que leur médecin de famille connaît toujours leurs antécédents médicaux (77 % aux Pays-Bas), 69 % estiment qu'il passe toujours suffisamment de temps avec eux (78 % aux Pays-Bas) et, enfin, 78 % affirment qu'il leur explique toujours les choses clairement (80 % aux Pays-Bas).

Pour les deux autres questions sur la relation avec le médecin de famille, les résultats du Québec sont également au-dessus de la moyenne des 11 pays participants. Ainsi, 57 % des répondants québécois affirment que leur médecin de famille les encourage toujours à poser des questions (56 % en Ontario et jusqu'à 68 % aux États-Unis) et 64 % mentionnent qu'il les implique toujours autant qu'ils le souhaitent dans les décisions de traitements (69 % en Ontario et jusqu'à 74 % aux États-Unis).

Voilà donc un beau cadeau de Noël aux médecins de famille québécois, ainsi qu'un argument de taille pour cesser de les pointer comme la source des problèmes en première ligne. Comme nous le révèlent les personnes sondées, la gestion des maladies chroniques et la coordination des soins sont les maillons faibles auxquels le gouvernement du Québec devrait s'attaquer.

### Gestion des maladies chroniques et coordination des soins

Le résultat agrégé du Québec pour la thématique Gestion des maladies chroniques, qui est basé sur quatre questions, indique que la performance de la province (90 %) est sensiblement moins bonne que celle de la moyenne des 11 pays (100 %). Ce résultat est également moins favorable que celui du Canada (108 %) et de l'Ontario (114 %).

Il est à noter ici que le 100 % correspond à la moyenne non pondérée de l'ensemble des pays et que 100 % ne signifie pas nécessairement que la situation est optimale... Et quelles sont ces quatre questions qui s'adressaient évidemment aux personnes qui ont au moins une maladie chronique (entre parenthèses figurent le résultat du Québec, la moyenne des pays et le meilleur résultat obtenu)?

- *Avez-vous un plan de traitement pour votre condition que vous pouvez suivre au quotidien? (70 % – 67 % – 88 %)*

- *Au cours de la dernière année, lorsque vous avez reçu des soins, est-ce qu'un des professionnels de la santé que vous voyez pour votre condition vous a donné des instructions claires sur les symptômes à surveiller et quand obtenir d'autres soins ou traitements? (60 % – 59 % – 80 %)*
- *Entre les visites chez le médecin, y a-t-il un professionnel de la santé que vous pouvez contacter facilement pour poser des questions ou demander conseil en lien avec votre problème de santé? (59 % – 67 % – 80 %)*
- *Dans quelle mesure êtes-vous convaincu(e) que vous pouvez contrôler et gérer vos problèmes de santé? (23 % – 35 % – 50 %)*

On parle bel et bien ici de situations en lien avec l'organisation des services en première ligne, du soutien au patient et de son niveau d'autosoin. Les patients sont donc satisfaits de leur médecin de famille, mais leur perception quant à la gestion de leurs maladies chroniques – la comorbidité étant le lot d'une majorité de patients de 65 ans et plus – est moins bonne, faute d'avoir accès à d'autres professionnels de la santé travaillant en interdisciplinarité, avec des outils cliniques informatisés favorisant un partenariat étroit avec les patients et leurs proches.

Le résultat agrégé du Québec pour la thématique *Coordination des soins* montre qu'il ne s'agit pas tant d'un problème d'accès aux résultats que d'un manque de suivi et de soutien de nos aînés entre différents rendez-vous médicaux (voir l'encadré ci-contre). Si les patients étaient « inscrits » à des parcours de soins informatisés, interconnectés avec les DMÉ et les DCI, le niveau de coordination serait rehaussé de manière optimale. En effet, les DMÉ ne sont pas des outils adaptés pour faire une coordination, car ils sont conçus pour les visites des patients auprès des médecins – selon la structure des dossiers papiers – et non pour gérer la coordination des soins et des services.

## Passer à l'action

En cette année électorale, les représentants des aînés devraient unir leur voix pour réclamer du ministre de la Santé des actions concrètes pour enfin bien organiser la 1<sup>re</sup> ligne et répondre à leurs besoins. Et cela en donnant accès non seulement à des médecins de famille mais aussi à des professionnels bien formés et bien outillés pour coordonner les soins et gérer les maladies chroniques. On parle ici d'une fraction du budget global de la santé et des services sociaux pour l'ensemble des GMF, soit environ 0,5 %, en contrepartie de gains d'efficacité importants, un exercice auquel s'est déjà livré le Conseil du trésor.

## La perception des aînés face au manque de coordination des soins

Les résultats sont basés sur quatre questions et indiquent que la performance de la province atteint 91 % de la moyenne des 11 pays participants (100 %). Ce résultat est moins favorable que celui de l'Ontario et du Canada, qui sont tous deux au-dessus de la moyenne (respectivement 105 % et 101 %). Ci-dessous figurent entre parenthèses le résultat du Québec, la moyenne des pays et le meilleur résultat obtenu).

- *À quelle fréquence votre médecin attitré ou quelqu'un de son cabinet vous aide-t-il à organiser ou à coordonner les soins que vous recevez d'autres médecins ou cliniques ? Cette question s'adresse aux personnes ayant un médecin de famille ou un lieu habituel pour les soins et qui ont vu plus d'un médecin. (46 % – 49 % – 66 %)*

# ProfessionSanté.ca

- *Au cours des deux dernières années, lorsque vous avez obtenu des soins pour un problème médical, est-il déjà arrivé que les résultats des examens ou les dossiers médicaux ne soient pas prêts au moment de votre rendez-vous médical ? (11 % – 10 % – 2 %)*
- *Lorsque vous avez quitté l'hôpital, est-ce que l'hôpital a pris des dispositions pour que vous ayez un suivi avec un médecin ou un autre professionnel de la santé ? Cette question s'adresse aux personnes ayant été hospitalisées au cours des deux dernières années. (72 % – 79 % – 92 %)*
- *Après votre sortie de l'hôpital, les médecins ou l'équipe médicale qui travaillent là où vous recevez habituellement vos soins médicaux avaient-ils l'air informés et à jour sur les soins que vous aviez reçus à l'hôpital ? Cette question s'adresse aux personnes hospitalisées au cours des deux dernières années et qui ont un médecin de famille ou un lieu habituel pour les soins. (84 % – 88 % – 97 %)*

1. Liste des 11 pays participants, en ordre alphabétique: Allemagne, Australie, Canada, États-Unis, France, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Royaume-Uni, Suède et Suisse.