

COMMUNIQUÉ

Évolution sur 6 ans des perceptions et expériences de soins de la population Résultats de l'enquête internationale sur les politiques de santé du Commonwealth Fund de 2016

Québec, le 16 février 2017. – Le Commissaire à la santé et au bien-être publie aujourd'hui les résultats de l'enquête internationale sur les politiques de santé du Commonwealth Fund de 2016 pour le Québec, [Perceptions et expériences de la population : le Québec comparé](#). Les informations recueillies par ce sondage portent sur la population générale et s'inscrivent dans la foulée des enquêtes menées en 2010 et 2013. « Les résultats montrent qu'au Québec, la problématique la plus importante demeure celle de l'accès aux soins, ce qui explique une grande part de l'insatisfaction de la population à l'égard du système de soins malgré une perception positive de la qualité des soins reçus » mentionne la commissaire par intérim, Anne Robitaille.

L'enquête aborde différents aspects du système de santé et de services sociaux, tels la qualité et la coordination des soins, l'expérience avec les soins hospitaliers et les salles d'urgence, l'accessibilité financière aux services et les activités préventives. Entre 2010 et 2016, la performance du Québec est demeurée stable pour la plupart des thématiques traitées dans cette enquête. Par exemple, l'opinion des personnes sur le système de santé reste inchangée depuis 2010, alors que seulement 22 % des adultes québécois pensent que le système de santé fonctionne assez bien. Durant la même période, la moyenne des autres pays s'est améliorée à cet égard.

Qualité des soins et relation avec le médecin de famille favorablement appréciées

Le rapport de l'enquête de 2016 indique que près de 70 % des répondants québécois jugent la qualité des soins reçus de très bonne à excellente. C'est un résultat plus favorable que la moyenne des pays participants. Le Québec se démarque également positivement en ce qui a trait à la qualité de la relation avec le médecin de famille qui, pour la majorité des répondants, connaît bien leurs antécédents, passe suffisamment de temps avec eux et leur explique les choses clairement.

Problématique d'accès à la première ligne et aux services spécialisés

Un adulte québécois sur quatre (25 %) rapporte ne pas avoir de médecin de famille contre moins d'un adulte sur dix en Ontario (8 %) et moins de la moitié des personnes (41 %) peuvent rencontrer un médecin ou une infirmière le jour même ou le lendemain, en cas de besoin. Ceci entraîne une surutilisation de nos urgences qui ont des temps d'attente plus élevés qu'ailleurs. L'accès aux soins spécialisés est également difficile puisque seulement un peu plus du tiers des adultes (36 %) ont attendu moins de 4 semaines pour voir un médecin spécialiste. Bien que relativement semblable à celui du Canada (39 %), ce pourcentage est beaucoup plus faible que celui de la moyenne des pays participants (58 %).

En matière de coordination des soins, on observe que la circulation de l'information entre le médecin de famille et le médecin spécialiste est relativement bonne au Québec et que, pour la grande majorité des personnes hospitalisées (78 %), l'hôpital a pris des dispositions pour qu'il y ait un suivi à leur sortie. Ces résultats sont semblables à ceux du Canada et à la moyenne des pays

participants. Par contre, 68 % des adultes québécois indiquent recevoir moins souvent l'appui du cabinet médical pour organiser ou coordonner leurs soins contre 78 % au Canada.

Accessibilité financière relative aux soins et services non assurés

L'accessibilité financière aux soins assurés est plutôt bonne au Québec et les résultats de la province se comparent à ceux du reste du Canada et à la moyenne des pays participants. Toutefois, l'accessibilité financière à certains services non assurés comme les soins dentaires reste difficile. Ainsi, plus d'un adulte québécois sur quatre (27 %) mentionne ne pas avoir eu de soins ou d'exams dentaires au cours des 12 derniers mois en raison des coûts. Ce pourcentage a presque doublé entre 2013 et 2016.

L'ensemble des données inédites et propres au Québec produites par les enquêtes du Commonwealth Fund permet au Commissaire de mesurer l'évolution des perceptions des adultes vis-à-vis du système de santé et de leurs expériences de soins. Le rapport de l'enquête de 2016 ainsi qu'un recueil présentant les résultats détaillés pour chacune des questions de l'étude sont disponibles dans le site Internet du Commissaire au www.csbe.gouv.qc.ca.

Apport du Commissaire à l'enquête du Commonwealth Fund

Le Commonwealth Fund est une organisation américaine à but non lucratif dont le mandat vise à soutenir la prise de décision dans le domaine de la santé. Chaque année, l'organisation mène une enquête internationale dans une dizaine de pays, en alternance auprès des médecins et des patients, afin d'évaluer les différents systèmes de soins et les comparer entre eux. Depuis 2008, le Commissaire à la santé et au bien-être participe à la conception et au financement des enquêtes, soit neuf à ce jour. Il l'a fait en partenariat avec le Conseil canadien de la santé, puis avec l'Institut canadien d'information sur la santé. Il publie ainsi des données nouvelles qui comparent le Québec avec les autres provinces canadiennes et les pays participants.

Mission du Commissaire à la santé et au bien-être

Rappelons que la mission du [Commissaire à la santé et au bien-être](#) est d'apporter un éclairage pertinent au débat public et à la prise de décision gouvernementale, dans le but de contribuer à l'amélioration de l'état de santé et de bien-être des Québécoises et des Québécois. Pour ce faire, le Commissaire apprécie les résultats atteints par le système de santé et de services sociaux en s'intéressant aux différents facteurs qui influencent la santé et le bien-être, tout en intégrant les questions éthiques à son analyse. Il recommande au ministre des changements qui visent, entre autres, à accroître la performance du système.

-- 30 --

- Pour information :
Linda Lévesque
514 242-8909 (cellulaire)
llevesque@lcom.qc.ca
- Source :
Commissaire à la santé et au bien-être
Elaine Bernier
418 643-6086
elaine.bernier@csbe.gouv.qc.ca