

## COMMUNIQUÉ

### **Perceptions et expériences de soins des Québécoises et Québécois âgés de 55 ans et plus : Résultats de l'enquête internationale sur les politiques de santé du Commonwealth Fund de 2014**

**Québec, le 29 janvier 2015** – Le Commissaire à la santé et au bien-être publie aujourd'hui les résultats issus de l'enquête internationale sur les politiques de santé du Commonwealth Fund de 2014 pour le Québec. Ces données inédites dévoilent la vision des Québécois de 55 ans et plus en regard de la qualité, de la sécurité, de l'accessibilité, de la coordination et de la prévention des soins et, pour la première fois, de la planification de la fin de vie ainsi que de la prévision des besoins pour le futur. « L'objectif est d'apporter un éclairage sur des enjeux liés aux soins et services dans un contexte de vieillissement de la population », mentionne le commissaire, M. Robert Salois, qui estime important de pouvoir comparer la performance de notre système à celle d'autres provinces et pays. « Cela nous permet de mieux cibler nos forces et nos défis », souligne-t-il. Le document [\*Perceptions et expériences de soins des personnes de 55 ans et plus : le Québec comparé\*](#) est disponible dans le site Internet du Commissaire au [www.csbe.gouv.qc.ca](http://www.csbe.gouv.qc.ca).

#### **Des résultats favorables pour la relation avec le médecin de famille et la planification des soins**

Plus de 90 % des Québécois de 55 ans et plus ont un médecin de famille avec qui ils entretiennent une bonne relation. En effet, la plupart des répondants indiquent, par exemple, que leur médecin connaît bien leurs antécédents médicaux ou passe suffisamment de temps avec eux. Autre point favorable : la planification des soins à la sortie de l'hôpital s'améliore. De plus, 80 % des répondants prenant au moins deux médicaments obtiennent, d'un professionnel de la santé, une liste écrite des médicaments qui leur sont prescrits. C'est le résultat le plus favorable parmi l'ensemble des provinces et pays participants.

Pour la première fois, l'enquête comportait des questions sur la planification des soins de vie. Cela semble être une préoccupation importante chez les répondants québécois. En effet, plus de la moitié disent avoir déjà discuté avec leur famille ou un professionnel de la santé des soins qu'ils désirent avoir ou non advenant une maladie grave et 40 % précisent qu'ils ont un document écrit à ce sujet.

#### **L'accès aux soins reste difficile et la performance du système déçoit**

Comme par les années passées, l'opinion des répondants québécois relativement à leur système de santé s'avère plutôt défavorable. Seulement 23 % d'entre eux considèrent que le système fonctionne bien. Ce sont les personnes aux prises avec plus d'une maladie chronique qui manifestent le plus d'insatisfaction. Des problèmes d'accessibilité expliqueraient en grande partie cette perception défavorable. Ainsi, seulement 39 % des répondants affirment qu'ils peuvent voir un médecin ou une infirmière en clinique le jour même ou le lendemain en cas de besoin. Par ailleurs, la majorité des répondants mentionne avoir de la difficulté à obtenir des soins médicaux le soir, la fin de semaine ou un jour férié. Ces résultats sont parmi les plus défavorables.

Le problème d'accès à la première ligne de soins se confirme par les résultats sur l'utilisation des urgences. Près de 40 % des Québécois de 55 ans et plus ont visité les urgences au cours des deux dernières années et près d'un répondant sur cinq (19 %) s'y est même rendu plus d'une fois. Tout en s'inscrivant dans la moyenne canadienne, ces résultats sont parmi les plus élevés des pays participants. De plus, 38 % des répondants qui se sont rendus à l'urgence déclarent l'avoir fait pour une affection qui aurait pu être traitée par un médecin de famille s'il avait été disponible.

« Comme nous l'avons indiqué dans notre récente analyse sur l'évolution de l'utilisation des urgences au Québec<sup>1</sup>, l'engorgement des urgences est en partie causé par le problème d'accessibilité des soins de première ligne », affirme M. Salois. Plusieurs publications du Commissaire soulignent la nécessité de réorganiser et de renforcer la première ligne et proposent des leviers d'action pour y parvenir. De plus, le délai pour rencontrer un médecin spécialiste est particulièrement long au Québec et au Canada. Près d'un Québécois sur trois a dû attendre plus de deux mois avant d'obtenir un rendez-vous avec un spécialiste.

### **Le soutien des personnes âgées passe par les proches aidants**

Au Québec, 25 % des répondants de 65 ans et plus mentionnent avoir des limitations dans leurs activités quotidiennes. Toutefois, 62 % de ces personnes ne reçoivent aucune aide, l'un des résultats les moins favorables parmi les pays participants. Parmi ceux qui en reçoivent, ce soutien provient à près de 80 % de parents et amis. Sur l'ensemble des personnes de 65 ans et plus qui ont des limitations dans leurs activités quotidiennes, seulement 8 % bénéficient d'une aide rémunérée.

### **Collaboration 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, le Commonwealth Fund mène une enquête internationale dans une dizaine de pays afin d'évaluer différents systèmes de soins et de les comparer entre eux. Le Commissaire finance un suréchantillonnage afin de pouvoir comparer le Québec avec les autres provinces canadiennes et les pays participants. Il publie ainsi des données inédites et propres au Québec depuis 2008, d'abord en partenariat avec le Conseil canadien de la santé et, à présent, avec l'Institut canadien d'information sur la santé.

### **La mission du Commissaire à la santé et au bien-être**

La mission du Commissaire 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 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  
1 877 393-3178  
514 242-8909 (cellulaire)

---

1. COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE (2014). [Les urgences au Québec : évolution de 2003-2004 à 2012-2013](#), Québec, Gouvernement du Québec, 51 p.