

Atteindre le standard NosSoins

Le standard NosSoins est ambitieux, mais réalisable. Des efforts sont en cours dans tout le pays pour renforcer les systèmes de soins primaires. Le standard NosSoins est destiné à offrir une vision commune à laquelle nous pouvons nous référer et mesurer nos progrès collectifs. Il représente ce que chaque personne vivant au Canada devrait pouvoir espérer des soins primaires qu'elle reçoit, tout en reconnaissant que les étapes nécessaires pour y parvenir seront différentes d'un endroit à l'autre.

Les panels sur les priorités de NosSoins ont formulé une série de recommandations particulières à leur province, qui peuvent servir de base aux mesures prises à l'échelle provinciale. Parallèlement, des recommandations similaires d'une province à l'autre reflètent le fait qu'à travers le pays, nous sommes confrontés à des enjeux communs et que des actions similaires sont nécessaires pour atteindre le standard à l'échelle nationale. Les mesures qui suivent ne sont pas exhaustives, mais elles reflètent les étapes nécessaires pour surmonter les enjeux communs et satisfaire aux attentes de la population en matière d'amélioration des soins primaires.

1

Chaque personne est en relation avec une professionnelle ou professionnel de soins primaires qui collabore avec d'autres professionnelles et professionnels de la santé au sein d'une équipe financée par le gouvernement.

Ce standard exige un engagement à garantir l'accès aux soins primaires à toutes les personnes vivant au Canada et des niveaux de financement proportionnels de la part des gouvernements fédéral et provinciaux. Il est intéressant de constater que de nombreux pays disposent de mécanismes facilitant ou automatisant la mise en relation avec les soins primaires et que la part des dépenses de santé consacrée aux soins primaires est beaucoup plus faible au Canada (5,3 %) que dans la moyenne des pays de l'OCDE (8,1 %)¹.

Ce standard requiert également des efforts concertés pour s'assurer que nous disposons d'un nombre suffisant de professionnelles et professionnels des soins primaires afin de répondre aux besoins de la population et que ces spécialistes puissent travailler en équipe pour servir plus de personnes qu'une professionnelle ou professionnel ne pourrait le faire en solo. Ces mesures requièrent une collaboration entre le gouvernement fédéral, les provinces et les établissements d'enseignement. **Les mesures comprennent :**

- Augmenter la capacité des établissements d'enseignement afin d'accroître le nombre de professionnelles et professionnels qui, au moment d'obtenir leur diplôme, s'intéressent et possèdent les compétences en soins primaires et participent à l'optimisation de la collaboration interprofessionnelle.
- Diminuer les obstacles à l'obtention d'une autorisation d'exercer pour les professionnelles et professionnels des soins primaires ayant reçu une formation à l'étranger.

Ce standard requiert également que toute personne chargée de la planification des services de soins primaires accorde une attention particulière aux besoins des personnes mal desservies. **Les mesures comprennent :**

- Augmenter le nombre d'équipes interprofessionnelles de soins primaires gérées par la communauté, qui accordent la priorité aux communautés marginalisées peu engagées dans les soins primaires.
- Atteindre des standards d'accessibilité aux cliniques pour les personnes en situation de handicap.
- Garantir un financement constant et l'utilisation régulière de services d'interprétation linguistique.
- Assurer une collaboration fédérale-provinciale concentrée afin d'éliminer les obstacles qui empêchent les personnes nouvellement arrivées et les personnes réfugiées d'accéder immédiatement aux services de soins primaires et à l'assurance-maladie.

Ce standard requiert également une attention fédérale et provinciale continue sur le financement public des services, y compris un suivi et une application rigoureuse de la Loi canadienne sur la santé pour s'assurer que la population ne soit pas facturée pour des services de soins primaires médicalement nécessaires.

2

Chaque personne reçoit des soins continus auprès de son équipe de soins primaires et peut y accéder en temps opportun.

En plus des mesures décrites précédemment pour améliorer l'accès, ce standard requiert d'innover dans la façon d'accéder aux soins afin de garantir que les soins sont dispensés en temps opportun, de façon continue et par une personne qui vous connaît et qui a accès à votre dossier médical. **Les mesures comprennent :**

- Investir dans des options de soins virtuels intégrés aux soins en personne, y compris une infrastructure connexe, afin d'améliorer l'accès aux soins primaires dans les communautés rurales et éloignées.
- Faciliter la collaboration entre les cliniques pour offrir un partage des soins après les heures de travail dans une même région.
- Harmoniser les mesures incitatives et les dispositifs de soutien afin de développer des équipes de soins primaires qui favorisent des soins continus et opportuns et de décourager les options de soins d'urgence autonomes.



3

Chaque personne a une équipe de soins primaires qui est en contact avec les services communautaires et sociaux qui, ensemble, soutiennent son bien-être physique, mental et social.

Ce standard requiert de développer et de soutenir des liens entre les soins de santé, la communauté et les services sociaux, en prêtant attention aux déterminants sociaux de la santé tout au long de la planification et de la prestation des soins primaires.

Les mesures comprennent :

- Restructurer le financement et la gouvernance pour intégrer les cliniques de soins primaires aux services communautaires et sociaux locaux afin de tenir compte des déterminants sociaux de la santé.
- Développer des liens au niveau de la pratique avec les organismes locaux de services communautaires et sociaux en vue de mieux tenir compte des déterminants sociaux de la santé.

4

Chaque personne peut avoir accès à son dossier médical en ligne et le partager avec ses professionnelles ou professionnels.

Ce standard requiert l'interopérabilité et l'intégration des informations médicales, ainsi qu'un soutien à l'accès des patientes et patients.

Les mesures comprennent :

- Légiférer sur les exigences en matière d'interopérabilité des dossiers médicaux électroniques.
- Veiller à ce que les systèmes informatiques et de dossiers médicaux électroniques financés par les pouvoirs publics soient interopérables et accessibles aux patientes et patients.
- Soutenir l'accès des patientes et patients à leurs propres dossiers au niveau de leur cabinet médical lorsque cela est possible.



5

Chaque personne reçoit des soins adaptés à ses besoins et culturellement sûrs par des professionnelles et professionnels de la santé qui représentent la diversité des communautés desservies.

Ce standard requiert que les soins primaires soient dotés des moyens nécessaires pour dispenser des soins tenant compte des traumatismes et culturellement appropriés, dans le respect de la dignité fondamentale de l'individu et de son identité. Quel que soit l'endroit où les personnes reçoivent des soins, ceux-ci doivent être exempts de racisme et de discrimination et accessibles indépendamment de la langue ou du handicap. **Les mesures comprennent :**

- Améliorer les programmes d'études, les offres de perfectionnement professionnel et les normes de pratique afin de garantir que l'ensemble des professionnelles et professionnels des soins primaires est formé pour offrir :
 - des soins qui tiennent compte des traumatismes, qui sont antiracistes, qui sont culturellement sûrs et qui respectent l'affirmation de genre;
 - une gamme complète de services, y compris des soins de santé mentale et de traitement des dépendances.
- Impliquer les membres de la communauté dans la gouvernance des établissements d'enseignement, de formation et de reconnaissance professionnelle.
- Accroître la diversité des stagiaires afin que les professionnelles et professionnels de la santé de tous les domaines représentent mieux les populations desservies.
- Augmenter les offres de formation pour les personnes résidant dans le Grand Nord et les régions rurales et éloignées ainsi que pour les communautés autochtones.



6

Chaque personne est prise en charge par un système de soins primaires qui est imputable auprès des communautés qu'il dessert.

Ce standard requiert que les gens aient la possibilité de participer à la gouvernance des systèmes de soins primaires. **Les mesures comprennent :**

- Inclure une représentation continue de la communauté dans la gouvernance au niveau de la pratique des soins primaires.
- Mettre en place des systèmes de participation et de supervision des patientes et patients et du public aux niveaux local, régional et provincial/territorial.
- Améliorer les programmes d'études, les offres de perfectionnement professionnel et les normes de pratique afin de garantir que l'ensemble des professionnelles et professionnels en soins primaires possède les connaissances et les compétences nécessaires pour travailler efficacement au sein de modèles basés sur le travail d'équipe et pour impliquer les patientes et patients et les communautés dans la gouvernance de la pratique.
- Financer et lancer une campagne de promotion de la santé qui informe le public pour l'aider à s'orienter dans le système de santé et lui donner les moyens de rester en bonne santé et de gérer les problèmes de santé courants, en accordant une attention particulière à l'éducation des personnes nouvellement arrivées au pays.

Ce standard requiert également que chaque personne ait accès à des informations transparentes sur les performances du système de soins primaires et sache à qui s'adresser en cas de questions relatives à l'imputabilité. **Les mesures comprennent :**

- Établir une charte des droits des soins primaires et désigner une personne médiatrice qui puisse recevoir les plaintes des patientes et patients et assurer une surveillance indépendante du système de soins primaires, y compris des incidents liés au racisme et à la discrimination.
- Financer la recherche visant à soutenir la conception, la diffusion et l'évaluation des réformes et des innovations en matière de soins primaires.
- Créer un Bureau d'excellence en soins primaires à Santé Canada pour suivre les performances des soins primaires et investir dans des initiatives de transformation des soins primaires.
- Adopter le standard NosSoins et produire des rapports publics sur la conformité provinciale et nationale.
- Poursuivre le financement de l'initiative NosSoins afin de continuer les recherches et les consultations avec les citoyennes et citoyens pour améliorer le système de soins primaires dans toutes les provinces, tous les territoires et dans les réserves des Premières Nations.

¹ OECD 2018. « Spending on Primary Care: First Estimates, » Décembre 2018, <https://www.oecd.org/health/health-systems/Spending-on-Primary-Care-Policy-Brief-December-2018.pdf>

Sur une période de seize mois, NosSoins a permis à près de 10 000 personnes de s'exprimer sur leur expérience des soins primaires, ainsi que sur leurs valeurs, leurs suggestions et leurs espoirs quant à l'avenir et à l'amélioration de ces soins. Pour en savoir plus, consultez le site nossoins.ca.