



## **L'urgence, un lieu révélateur des problèmes du système de santé:**

### **LES ATTENTES DES USAGERS**

**NICOLE LEDUC, Ph.D.**

GIRU, GRIS et Département d'administration de la santé  
Université de Montréal

8<sup>es</sup> Journées annuelles de santé publique  
1<sup>er</sup> décembre 2004

## **PROBLÉMATIQUE**



- ◆ Évolution du rôle des urgences hospitalières
- ◆ Porte d'entrée dans le système de santé
- ◆ Caractère évitable d'une importante proportion des visites
- ◆ Impact sur la qualité des soins
- ◆ Dépendance de l'urgence à l'égard des autres composantes du système
  - ❖ En aval: ressources hospitalières
  - ❖ En amont: ressources de première ligne
  - ❖ Engorgement de l'urgence: reflet des pressions accrues

N. Leduc, 2004



JASP, 1<sup>er</sup> décembre 2004

Cette présentation a été effectuée le 1<sup>er</sup> décembre 2004, au cours de la journée « L'urgence dans notre système de santé : un lieu révélateur des problèmes et une occasion d'action pour la santé publique » dans le cadre des Journées annuelles de santé publique (JASP) 2004. L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP, à l'adresse <http://www.inspq.qc.ca/jasp/archives/>.

## OBJECTIFS

1. **Mettre en lumière les attentes des usagers à l'égard des services d'urgence hospitaliers**
2. **Moduler ces attentes en fonction de la disponibilité des ressources environnantes**

N. Leduc, 2004

JASP, 1er décembre 2004

## MÉTHODES: 3 études

### 1. Étude descriptive exploratoire

- ❖ Objectifs
  - ▶ Dresser l'inventaire des attributs recherchés par les usagers dans un service d'urgence idéal
  - ▶ Identifier les croyances à l'égard des attributs des urgences hospitalières et des cliniques sans rendez-vous
- ❖ Méthodes
  - ▶ Entrevues semi-dirigées
  - ▶ n=36 patients
- ❖ Contexte d'abondance de ressources

N. Leduc, 2004

JASP, 1er décembre 2004

## MÉTHODES: 3 études...

### 2. Étude explicative

- ❖ Objectifs
  - ▶ Décrire le processus décisionnel par lequel les usagers choisissent de recourir à l'urgence hospitalière plutôt qu'à un autre type de service d'urgence
  - ▶ Déterminer l'ampleur des attributs recherchés par les usagers des divers services d'urgence
- ❖ Méthodes
  - ▶ Entrevues dirigées
  - ▶ n=425 patients de l'urgence d'un hôpital général
  - ▶ n=425 patients de services sans rendez-vous
- ❖ Contexte d'abondance de ressources

N. Leduc, 2004

JASP, 1er décembre 2004

## MÉTHODES: 3 études...

### 3. Étude analytique

- ❖ Objectifs
  - ▶ Examiner les trajectoires suivies par les usagers avant leur recours à l'urgence
  - ▶ Identifier les services de santé considérés acceptables en tant qu'alternatives à l'urgence hospitalière
- ❖ Méthodes
  - ▶ Questionnaire auto-administré
  - ▶ n=399 patients de l'urgence d'un hôpital général
- ❖ Contexte de paucité de ressources

N. Leduc, 2004

JASP, 1er décembre 2004

## RÉSULTATS

N. Leduc, 2004

JASP, 1er décembre 2004



## L'URGENCE « IDÉALE »

- ◆ Médecins compétents
- ◆ Ordre de priorité selon la gravité
- ◆ Ouverture:
  - ❖ en soirée
  - ❖ la nuit
  - ❖ les fins de semaine
- ◆ Proximité domicile ou travail
- ◆ Tests de laboratoire sur place
- ◆ Services spécialisés sur place
- ◆ Rapidité des résultats des tests
- ◆ Disponibilité de son médecin
- ◆ Accès au dossier
- ◆ Suivi par même médecin
- ◆ Médecins:
  - ❖ Qui écoutent
  - ❖ Qui expliquent
  - ❖ Respectueux
- ◆ Temps d'attente raisonnable
- ◆ Ajustement nb mds en fonction achalandage
- ◆ Salle d'attente confortable
- ◆ Accueil courtois

N. Leduc, 2004

JASP, 1er décembre 2004

## CROYANCES DES USAGERS DES URGENCES HOSPITALIÈRES

### URGENCES HÔPITAL

#### Avantages

- ❖ Tests et mds spécialistes
- ❖ Mieux équipées
- ❖ Rapidité
- ❖ Possibilité d'hospitalisation si aggravation
- ❖ Ouverture en tout temps
- ❖ Sentiment de sécurité

#### Désavantages

- ❖ Aucun

N. Leduc, 2004

### CLINIQUES S R-V

#### Avantages

- ❖ Attente moins longue
- ❖ Probabilité ↑ de suivi par même médecin

#### Désavantages

- ❖ Médecins moins compétents
- ❖ Pas d'équipement partout
- ❖ Coûts de certains services

JASP, 1er décembre 2004

## CROYANCES DES USAGERS DES CLINIQUES ET CLSC

### URGENCES HÔPITAL

#### Avantages

- ❖ Tests et mds spécialistes
- ❖ Ouverture en tout temps
- ❖ Certitude de règlement du problème

#### Désavantages

- ❖ Temps d'attente trop long
- ❖ ↓ qualité des soins
- ❖ Triage inefficace
- ❖ Nb insuffisant de mds
- ❖ Manque de suivi

N. Leduc, 2004

### CLINIQUES S R-V

#### Avantages

- ❖ ↑ qualité des soins
- ❖ Services de base disponibles
- ❖ Meilleure gestion de l'attente
- ❖ Proximité
- ❖ Probabilité ↑ de suivi par même médecin

#### Désavantages

- ❖ Heures d'ouverture
- ❖ Manque d'info sur services disponibles
- ❖ Triage restreint

JASP, 1er décembre 2004

## CROYANCES DES USAGERS

- ◆ Analyse performance-importance
- ◆ Met en relation les attributs considérés importants par les usagers et l'évaluation qu'ils font de la performance des établissements à leur endroit
- ◆ n=850

N. Leduc, 2004

JASP, 1er décembre 2004

## PRÉFÉRENCES DES USAGERS

- ◆ Lorsqu'un problème survient en l'absence de rendez-vous:
  - ❖ Nette préférence pour l'urgence hospitalière lorsque faible disponibilité de cliniques sans rendez-vous et de services spécialisés
  - ❖ Sinon, les cliniques semblent privilégiées dans la mesure où le temps d'attente y est plus court
  - ❖ Préférence marquée pour le médecin habituel plutôt que les autres types de ressources à certaines conditions:
    - Temps d'attente beaucoup plus faible
    - Accès à des services spécialisés d'investigation et à des médecins spécialistes dans un court délai
    - Accessibilité accrue en dehors des heures ouvrables habituelles

N. Leduc, 2004

JASP, 1er décembre 2004

## CONCLUSION

- ◆ L'analyse de milieux différents a permis de faire ressortir les attentes des usagers à l'égard des urgences hospitalières et des services considérés comme alternatifs:
  - ❖ L'accès à des services spécialisés d'investigation et à des médecins spécialistes est un attribut fortement recherché, rendant l'urgence hospitalière fortement attrayante
  - ❖ Le temps d'attente demeure un attribut important dans le choix d'un service d'urgence
  - ❖ La proximité ne serait pas un attribut important

N. Leduc, 2004

JASP, 1er décembre 2004