



Nouvelles *et* opinions

Decembre 2003

Profil du «consommateurisme» offert par le CRS de Hamilton

Les patients deviennent des consommateurs, car ils manifestent une approche décisionnelle des soins de santé qui correspond au comportement des consommateurs dans le secteur commercial, selon M^{me} Gale Murray, présidente et directrice générale, The Change Foundation. M^{me} Murray était à Hamilton en tant que conférencière invitée à une activité qui a eu lieu le 12 novembre à Liuna Station et qui constituait la première d'une série de conférences organisées par le Conseil régional de santé de Hamilton. Les patients d'aujourd'hui expriment leurs besoins, cherchent des renseignements, évaluent les possibilités et prennent des mesures fondées sur leurs attentes en matière de santé. Cette tendance est attribuable à une population plus instruite, un meilleur accès à l'information et une plus grande sensibilisation à la gamme de produits et de services de santé disponibles.



Gale Murray, au centre, avec Judy Evans et Marion Emo

Les consommateurs s'occupent activement de trouver des renseignements sur leur santé, selon une étude effectuée en 2001 par The Change Foundation. Les deux tiers des répondants à l'étude ont indiqué que lorsqu'ils présentent un trouble de santé, ils s'efforcent d'obtenir le plus de renseignements possibles d'autres sources que leur médecin. Le tiers des répondants ont déclaré lire beaucoup d'articles sur la santé. Mais un tiers des répondants ont aussi signalé que des données contradictoires sont offertes et qu'il est difficile de déterminer ce qu'il faut croire.

Les prestataires de services de santé doivent être les partenaires de leurs patients ou leurs clients, dans un monde axé sur les consommateurs. Selon Gale Murray, ils peuvent le faire en utilisant diverses stratégies, par exemple en donnant accès au dossier de santé ou au dossier du client, en répondant aux questions en des termes que les consommateurs peuvent comprendre, en expliquant davantage la question du risque relié aux options envisagées, en encourageant les consommateurs à participer aux décisions concernant les soins de santé qui leur sont offerts et en reconnaissant le droit des clients d'obtenir une deuxième opinion ou un autre type de soins sans être pénalisés.

Au niveau du système de soins de santé, les consommateurs se sont déclarés fortement en faveur de bulletins et autres mesures du rendement leur permettant d'évaluer les options. Les prestataires de services de santé, les planificateurs et les bailleurs de fonds ont été encouragés à accroître la transparence et à partager les renseignements servant à évaluer l'accessibilité et la responsabilité du système de soins de santé.

C'est le 30^e anniversaire des conseils régionaux de santé en Ontario et le CRS de Hamilton a profité de l'occasion pour lancer une activité que nous prévoyons offrir de façon annuelle et qui vise à établir le profil de questions se rapportant à notre collectivité. La question du consommateurisme a suscité passablement d'intérêt et Gale a prononcé son allocution devant un auditoire qui comprenait des prestataires et des planificateurs de services de santé, des chercheurs et des fonctionnaires municipaux et provinciaux et qui faisait salle comble.

L'exposé de Gale, intitulé « *Health Care is Changing: The Impact of Consumerism* », est publié dans notre site Web. Communiquez avec notre site Web à www.hdhc.ca et consultez la page « Échange d'information ».

Pour nous joindre

10 rue George, Suite 301
Hamilton, ON L8P 1C8
Tél: 905-570-0354
Téléc: 905-570-1202
Web: www.hdhc.ca



Hamilton District Health Council
Conseil régional de santé de Hamilton



Conseil régional de santé de Hamilton Mission

Le Conseil régional de santé de Hamilton fait la planification et travaille en vue d'un système de santé accessible, rentable et sensible aux besoins qui appuie, fait la promotion et améliore la santé des gens et de la communauté.

Voici les membres actuels du conseil:

Judy Evans, Chair	Prestateur de services de santé
Stephen Birch	Usager
Pat Brennan	Usager
Gertrude Cetinski	Prestateur de services de santé
Bill Cooke	Usager
Josie Digiaccio	Prestateur de services de santé
John Eyles	Usager
Pascale Harster	Usager
Anita Issaac	Prestateur de services de santé
Bill Kelly	Administration municipale
Russ Powers	Administration municipale
Liz Weaver	Usager
Marion Emo	Directrice Générale

Rencontrez les membres du Conseil

Le Conseil regroupe des membres qui dispensent des services de santé et des services sociaux liés à la santé, des représentants de l'administration locale et des usagers qui fournissent un point de vue communautaire. Pour savoir comment poser sa candidature au Conseil, il convient de communiquer avec Janice Schreiber au 905 570 0354, poste 126.

Judy Evans est membre du Conseil régional de santé de Hamilton depuis l'an 2000 et a été nommée présidente de notre Conseil en août 2003. Judy est infirmière autorisée et détient un grade en administration des services de santé. En plus de son travail en tant que présidente du Conseil, elle préside actuellement le Comité directeur de la santé et du bien-être des aînés du Conseil régional de santé.

Judy a participé à divers comités chargés d'évaluer les besoins des personnes âgées et des personnes ayant un handicap physique d'Hamilton. Au moment de sa nomination au Conseil régional de santé, elle était administratrice du Wentworth Lodge de Dundas.



À l'heure actuelle, en plus d'être conseillère autonome en matière de soins continus, Judy travaille à titre de visiteuse du Conseil canadien d'agrément des

services de santé et voyage partout au Canada pour passer en revue l'agrément des établissements et des services de soins de santé. Elle affirme qu'elle trouve particulièrement agréable d'en apprendre davantage sur les différentes façons dont les soins de santé sont offerts et de rencontrer de nombreux prestataires de services de santé.

Judy croit que les conseils régionaux de santé remplissent un rôle exceptionnel en réunissant des personnes en vue de collaborer à une meilleure intégration des services de santé et d'offrir des conseils au ministre de la Santé. « Nous vivons une période intéressante et stimulante dans le domaine des soins de santé. Les gens de Hamilton offrent un merveilleux éventail de services et souhaitent vraiment travailler ensemble. En tant que Conseil régional de santé, nous avons l'occasion d'appuyer et d'aider ces efforts.

En 2003, Judy a reçu la médaille du Jubilé de la Reine pour son travail bénévole auprès des jeunes.

Rencontre du nouveau ministre de la Santé et des conseils régionaux de santé

Quelques jours à peine après sa nomination au conseil des ministres, l'honorable George Smitherman, ministre ontarien de la Santé et des Soins de longue durée, a rencontré les conseils régionaux de santé lors de notre conférence annuelle. Dans son discours, le ministre a souligné le fait que le ministère souhaite entendre l'opinion de la collectivité dans le cadre du processus d'établissement des politiques et des orientations en matière de santé. Les conseils régionaux de santé ont été reconnus comme étant un

forum permettant de recevoir l'apport de la collectivité au niveau local, ainsi qu'un lien important servant à promouvoir un système de santé responsable et adapté aux besoins.

Les conseils régionaux de santé de l'Ontario ont été créés par le ministère en 1974 et ont reçu le mandat d'offrir des conseils au ministre de la Santé au sujet des priorités et des besoins locaux en matière de santé. Les conseils régionaux de santé de l'Ontario ont répondu au discours du

Ministre de façon collective en lui écrivant pour affirmer de nouveau notre détermination continue de consulter notre collectivité relativement aux questions de planification du système local de services de santé, afin de pouvoir offrir des conseils au ministre et au ministère.

Le ministre a défini quatre grandes priorités du ministère : la réforme des soins de santé primaires, la prévention des maladies, la responsabilité locale et une meilleure intégration du réseau de services de santé.

Santé mentale et toxicomanie : Participation des usagers et des familles

Selon une enquête effectuée récemment auprès des prestataires de services par le Conseil régional de santé de Hamilton, les services communautaires de santé mentale et de toxicomanie de Hamilton trouvent des moyens nouveaux et innovateurs de faire participer les usagers et leurs familles à la planification et la prestation des services.

L'étude a déterminé que la majorité des services de santé mentale et de traitement des toxicomanies font participer les usagers et les membres de leurs familles à la planification et à la prestation des services. Les usagers siègent à des conseils ou des comités et participent aux programmes de soutien par les pairs et à d'autres services directs, à l'évaluation des programmes et des services et aux programmes

d'information du public. Les organismes emploient diverses stratégies aux fins de recrutement et de maintien de la participation des usagers. Bien qu'il y ait certains problèmes, les prestataires de services font état d'avantages importants découlant de la participation des usagers, et notamment une amélioration des services, des résultats pour les usagers, une sensibilisation communautaire et une réduction de la stigmatisation.

Ce rapport est affiché dans notre site Web. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Jane Gillman, planificatrice principale des services de santé, à gillman@hdhc.ca.

Nouvelles tendances dans le domaine des soins de longue durée à Hamilton

Le CRS de Hamilton a récemment procédé à une analyse de l'environnement en vue de définir les enjeux et les tendances ayant rapport à la planification du système de soins de longue durée (SLD). Nous avons appris que la remise en vigueur des critères d'admissibilité du ministère de la Santé et des Soins de longue durée concernant les services des centres d'accès aux soins communautaires a entraîné un déplacement de la demande vers d'autres parties du système de services de SLD et au-delà. En même temps, le financement provenant d'autres sources diminue ou devient moins stable. Cela semble indiquer qu'il n'est pas possible de compter sur d'autres secteurs de services pour compenser les modifications apportées aux programmes subventionnés par le ministère. À Hamilton, nous

devrions nous attendre à ce que d'autres pressions soient exercées sur le système de SLD par suite des changements prévus à des programmes municipaux tels que les services d'aides familiales et de transport accessible. Il faudrait utiliser une optique systématique plus vaste pour améliorer la planification et coordonner les services et les politiques contribuant à la santé et au mieux-être au sein et au-delà du secteur des soins de longue durée.

Ce rapport est affiché dans notre site Web. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Joanne Kohut, planificatrice des services de santé, à kohutjo@hdhc.ca.

Planification de la santé et du bien-être des aînés

Le CRS de Hamilton dirige un projet ambitieux ayant pour but d'adopter une approche plus vaste et coordonnée de la planification des services de santé et de mieux-être des aînés de Hamilton. Le comité directeur du projet a tenu sa première réunion en octobre pour lancer ce projet pluriannuel. Au cours des deux prochains mois, le comité élaborera un processus visant à répondre à des questions très importantes telles que : Où les aînés les plus vulnérables demeurent-ils à Hamilton? Qui d'autre offre des services et un soutien aux aînés, outre les services subventionnés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée? Quels sont les groupes et les coalitions

qui planifient déjà des services de promotion et de maintien de la santé des aînés?

Continuez de vérifier notre site Web pour obtenir des renseignements sur un forum communautaire qui servira à lancer le projet au printemps 2004. Le forum aura pour but de communiquer des renseignements sur le projet et de discuter de la façon dont les intervenants de la collectivité peuvent y participer.

Pour en apprendre davantage, veuillez communiquer avec Ron Wray, directeur de la planification, à wrayron@hdhc.ca.

Mise à jour du Hamilton Health System Fact Book

Nous avons mis à jour le Hamilton Health System Fact Book, qui est un ouvrage de référence complet comprenant des renseignements sur la population de Hamilton, sur notre santé et sur le rendement du système de services de santé de Hamilton. Publié initialement en juin 2002, ce document est une source précieuse d'information aux fins de surveillance du système local de santé. Au fil du temps, la surveillance peut permettre de définir des questions nécessitant une enquête plus approfondie, ainsi que des tendances indiquant l'orientation des changements qui se produisent au sein du système de soins de santé. Ces renseignements sont particulièrement utiles aux planificateurs des services de santé, aux gestionnaires de programmes et aux professionnels de la santé.

Les mises à jour présentent les renseignements les plus récents sur Hamilton provenant du recensement de 2001 et de bases de données spéciales sur la prestation des services préparées par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Nous continuerons de mettre à jour périodiquement le Hamilton Health System Fact Book quand de nouveaux renseignements seront disponibles.

Vous pouvez commander le Hamilton Health System Fact Book en format reliure ou le consulter et le télécharger électroniquement en vous rendant à notre site Web, à www.hdhc.ca et en cliquant sur « Publications ».

Travaux en cours...

Voici un bref examen des activités de planification des services de santé auxquelles nous nous livrons actuellement. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec notre site Web, à www.hdhc.ca et cliquer sur **Activités courantes**.

Planification du système de services de soins de longue durée

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a demandé au CRS de Hamilton d'examiner les pressions relatives à l'utilisation et les problèmes de coordination ayant trait aux organismes communautaires de soins de longue durée. Le CRS a établi une méthode qui nous aidera à comprendre la façon dont les organismes travaillent de concert à offrir des services aux clients. Notre but est de déterminer les possibilités d'améliorer la coordination des services et la communication et de recueillir des données aux fins de planification du système.

Le CRS a terminé récemment une phase de collecte de renseignements comportant une série de sondages qui ont permis de tracer les voies d'acheminement des clients parmi les organismes et qui demandaient des données sur l'utilisation et les listes d'attente. Des représentants de ces organismes participent maintenant à une série de discussions visant à valider les résultats et à confirmer la capacité des services subventionnés actuellement. On prévoit organiser un forum au début de l'année afin de discuter des résultats et des orientations futures. Un rapport final doit être présenté au ministère à la fin de janvier.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec Joanne Kohut, planificatrice des services de santé, à kohutjo@hdhc.ca.

Se tenir à jour en ce qui concerne les soins de santé primaires

Depuis de nombreuses années, Hamilton joue un rôle de chef de file dans la prestation de soins de santé primaires, y compris en ce qui concerne les solutions de rechange à la prestation de services payés à l'acte par les médecins, le développement du rôle de l'infirmière praticienne, nos centres de santé communautaire, la collaboration des services de santé publique à la prestation des soins de santé primaires et la formation reconnue offerte à notre centre des sciences de la santé à McMaster. De 1997 à 2001, le Conseil des soins de santé primaires, un organisme consultatif indépendant de notre collectivité, a servi de forum pour discuter des questions relatives aux soins primaires et offrir des conseils au CRS de Hamilton.

Comme la réforme des soins de santé primaires est maintenant une question clé aux niveaux fédéral et provincial, nous prévoyons que de nouvelles orientations et politiques seront proposées. En fonction de la demande, le CRS de Hamilton offrira périodiquement des mises à jour par voie électronique au sujet des nouvelles politiques et orientations en matière de soins de santé primaires qui ont rapport à notre collectivité. Si vous souhaitez recevoir ce bulletin électronique occasionnel, veuillez communiquer avec nous par courriel à hdhc@hdhc.ca.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Michelle Gold, gestionnaire, Transfert des connaissances, à goldmic@hdhc.ca.

Différences entre l'état de santé des résidents de Hamilton

Aux niveaux international et national, on prête une attention croissante à la détermination des différences relatives à la santé de la population et à la façon dont l'utilisation des services de santé reflète ces différences. Le CRS de Hamilton met au point un projet visant à déceler les différences entre l'état de santé des résidents de Hamilton en fonction de l'endroit de la ville où ils demeurent, ainsi que les modes d'utilisation des services de santé. Les résultats du projet serviront à recommander un cadre d'orientation des décisions concernant la distribution équitable des ressources et les meilleures façons d'organiser les services en vue d'en améliorer l'accès pour tous les résidents de notre collectivité. Nous nous sommes réunis avec des experts locaux pour discuter des meilleures approches et méthodes d'exécution de ce projet.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Ron Wray, directeur de la planification, wrayron@hdhc.ca.

Troubles chroniques à Hamilton

Le CRS de Hamilton aussi bien que les Services communautaires et de santé publique de la Ville de Hamilton doivent présenter des rapports sur la santé des résidents de Hamilton. Nous collaborons actuellement à la préparation d'un rapport conjoint sur les troubles chroniques. Ce rapport comprendra des renseignements sur diverses maladies chroniques chez les résidents de Hamilton ainsi que sur la demande actuelle et prévue des services du système de santé. Ce rapport conjoint est conçu pour offrir des renseignements utiles aux prestataires de services, aux gestionnaires de programmes, aux planificateurs et aux bailleurs de fonds. Des recommandations concernant l'amélioration du style de vie et des suggestions relatives aux interventions au niveau communautaire seront présentées. Le rapport devrait être terminé d'ici la fin de mars 2004.

Si vous connaissez des bases de données non publiées au sujet des maladies chroniques chez les résidents de Hamilton, nous vous invitons à communiquer avec nous.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à Agricola Odoi, analyste de l'information sur la santé, CRS de Hamilton, odoi@hdhc.ca.

