MESURES DE SOUTIEN AUX PATIENTS ET AUX ACCOMPAGNATEURS DU PROGRAMME D'AIDE AUX DÉPLACEMENTS POUR RAISONS MÉDICALES DES TNO

COMPTE RENDU DE CE QUE NOUS AVONS ENTENDU

MAI 2015

DPRA
Creative People. Smart Solutions.

Avis de non-responsabilité : DPRA n'a pas fait vérifier de façon indépendante l'exactitude des anecdotes rapportées.

RÉSUMÉ

Le projet de modernisation de l'aide aux déplacements pour raisons médicales du ministère de la Santé et des Services sociaux du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, plus particulièrement les options de mobilisation des parties prenantes pour soutenir les patients, vise à améliorer le Programme d'aide aux déplacements pour raisons médicales afin qu'il réponde mieux aux besoins des patients et soit plus viable sur le plan financier. Le résultat attendu de ce projet est la sélection de mesures de soutien qui contribueront à améliorer l'expérience globale des patients ayant à se déplacer à la fois aux Territoires du Nord-Ouest (TNO) et à l'extérieur.

Ce projet témoigne d'un niveau de mobilisation élevé, car il reconnaît l'importance que revêt le Programme d'aide aux déplacements pour raisons médicales pour les Ténois. Il constitue l'occasion de réunir des parties prenantes de divers milieux et aux expériences très différentes pour discuter des mesures de soutien aux patients et aux accompagnateurs, tant celles offertes aujourd'hui, afin de cerner celles qui fonctionnent ou non, que celles envisagées pour l'avenir. Il permet aussi de réfléchir aux améliorations qui s'imposent et aux nouvelles mesures à introduire afin de faciliter les déplacements pour raisons médicales. De décembre 2014 à février 2015, des représentants de sept villes des TNO (Hay River, Trout Lake, Behchoko, Tuktoyaktuk, Fort Good Hope, Inuvik et Yellowknife) et d'une ville à l'extérieur (Edmonton) ont pris part au processus de mobilisation. Au total, 212 personnes ont participé.

Des données ont été recueillies par divers moyens, dont la tenue de groupes de discussion, d'entrevues (en personne et téléphoniques) et d'événements portes ouvertes (sites choisis par les membres d'une collectivité pour s'y arrêter et y échanger de façon informelle lorsqu'ils avaient le temps de le faire), l'envoi de courriels et l'examen de documents publiés et de reportages dans les médias, ainsi que des rétroactions transmises (en raison de conditions météorologiques ou de problèmes de santé, certains n'ont pu prendre part au processus de mobilisation en personne). Dans certains cas, une tierce personne (en général un membre de la famille, mais aussi un ami) recueillait l'information auprès de la personne concernée et la transmettait.

D'après ce que nous avons entendu, il existerait diverses options pour améliorer les services d'accompagnements et les mesures de soutien aux patients, selon les patients eux-mêmes, les familles et les fournisseurs de services. Mentionnons entre autres exemples des options proposées pour améliorer le Programme d'aide aux déplacements pour raisons médicales et la politique connexe :

- La préparation d'un formulaire d'acceptation de services d'accompagnement, qui serait diffusé partout aux TNO et préciserait les rôles et les responsabilités des accompagnateurs – ce formulaire serait signé par le patient et l'accompagnateur, qui attesteraient leur compréhension des règles et des attentes relatives à l'accompagnement lors des déplacements;
- La diffusion uniforme et facilement accessible auprès de tous les Ténois de l'information concernant le Programme d'aide aux déplacements pour raisons médicales ainsi que la politique connexe, de façon générale et en ce qui a trait plus particulièrement à l'approbation de l'accompagnement;
- La révision de la Politique sur les déplacements pour raisons médicales, de façon à ce qu'elle précise que les services d'accompagnement sont approuvés pour les personnes suivantes : les

personnes âgées de 60 ans ou plus, les patients atteints de maladies graves qui ont besoin d'un important soutien avant et après des interventions médicales ou parce que les résultats de leurs traitements sont « imprévisibles », ainsi que les femmes retirées de leur communauté d'origine pour être isolées;

- La garantie que la décision concernant l'approbation d'accompagnement ne soit prise que par les fournisseurs de soins de santé à l'origine de la demande de services, conformément à la Politique sur les déplacements pour raisons médicales.

Les parties prenantes ont mentionné que les modifications à l'actuel système d'accompagnement des patients, comme celles proposées ci-dessous, aideraient à améliorer l'expérience globale des patients qui ont à se déplacer autant aux Territoires du Nord-Ouest (TNO) qu'à l'extérieur.