

SOMMAIRE

Consultation thématique - Niveaux de service

Par vidéoconférence - le 13 juillet 2020 de 9 h 30 à 11 h 30

- **Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ) :** Carole Raîche
- **Association des chefs en sécurité incendie du Québec (ACSIQ) :**
Richard Liebmann et Stéphane Simoneau
- **Association des directeurs de police du Québec (ADPQ) :** M. Patrick Lalonde
- **Association des Propriétaires d'Ambulances Régionaux (APAR) :**
Claude Lachance et Alain Busque
- **Centre Communications Santé (CCS) Outaouais :** Alain Carle
- **Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public :**
Vincent Dumez
- **Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière Appalaches :**
François Bégin
- **Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la
Mauricie-et-du-centre-du-Québec :** Jean-François Lupien
- **Coalition des entreprises de services paramédicaux du Québec (CESPQ) :**
Maxime Laviolette
- **Corporation des services ambulanciers du Québec (CSAQ) :**
Jocelyn Beaulieu, Sylvain Bernier et Sébastien Toussaint
- **Corporation d'Urgences-santé :** Daniel Jacques et Patrick Taillefer
- **Fédération des coopératives des paramédics du Québec (FCPQ) :**
Philippe Morissette et Félix-Antoine Pelletier Lajoie

... 2

- **Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) :**
Daniel Chouinard et Michel Fradette
 - **Fédération de la santé et des services sociaux - FSSS-CSN :**
Jean Gagnon
 - **Fraternité des travailleurs et travailleuses du préhospitalier du Québec (FTPQ-592) –** Benoît Cowell et David Gagnon
 - **Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS) :**
Serge Djossa Adoun
 - **Syndicat pompiers et pompières du Québec –** Jean-Sébastien Turcotte
 - **Comité national de la transformation du système préhospitalier d'urgence (CNTSPU) :** Anie Samson et André Caron.
-

Dans le cadre des rencontres de consultations thématiques, les membres du CNTSPU souhaitaient entendre la voix des différentes parties prenantes sur **les niveaux de services**. L'objectif de la rencontre consiste à permettre aux organisations d'exprimer leurs principales orientations afin de concevoir un système préhospitalier à la hauteur de leurs ambitions par :

- L'identification des grands éléments d'architecture de la transformation ;
- Le ralliement et l'engagement des acteurs de la société civile dans l'amélioration du système préhospitalier d'urgence ;
- La recherche des consensus permettant d'amorcer la transformation.

La thématique « Niveaux de services » fait référence aux « standards of care » selon les situations, aux soins requis et aux types d'intervenants – « nice to have vs must have ». Les participants ont apporté leurs contributions en répondant à trois questions en lien avec la thématique :

- Quelle est votre vision du système pour les 20 prochaines années ?
- Quelles contributions peut apporter votre organisation ?
- Comment pouvons-nous vous soutenir pour réaliser ces contributions ?

VISION DES PARTIES PRENANTES

À l'issue de la rencontre, plusieurs propositions des participants sont convergentes:

- Capacité d'optimiser le rôle des centres de communication santé (CCS) par la formation et la valorisation du rôle du répartiteur médical d'urgence (RMU).
- Modifications législatives pour créer une agence nationale forte.
- Recommande de garder le découpage du territoire en zones ambulancières tout en conservant la possibilité d'en revoir la composition, l'étendue et les limites. Le découpage doit garantir un filet de sécurité à la population dans chacune des zones.
- Améliorer les services de base :
 - Développer la formation des techniciens ambulanciers paramédics (TAP).
 - Diversifier les rôles des TAP.
 - Développer des services avancés et des services spécialisés en favorisant le travail d'équipe, le partage de connaissances et de compétences.
 - Évaluer le besoin local, régional et national.
- Développer les normes en lien avec l'événementiel dans la loi des SPU.
- Développer un service de premiers répondants (PR) partout sur le territoire du Québec par un programme national, en utilisant entre autres les ressources provenant des services d'incendies.
- Développer la formation du patient et du public afin de leur permettre de participer à l'amélioration des bons choix de services et de références.
- Augmenter la collaboration entre les services et le partage de responsabilités.
- Encourager l'éducation du public en visant notamment la participation citoyenne des jeunes pour améliorer leur connaissance des ressources (CCS, Info-santé, info-social). La participation des ressources du milieu tels que techniciens ambulanciers paramédics, pompiers et autres devrait être une composante de la formation du public.

D'autres pistes de réflexion plus spécifiques sont également discutées :

- Optimisation des capacités et de l'interopérabilité des CCS.
- La nécessité d'établir des standards de qualité basés sur des données comparables fiables (à ce jour les iniquités entre régions et les disparités régionales rendent cela difficile).
- Prévoir des plans de couverture médicale pour les activités événementielles.
- Favoriser la gestion de plans de carrière pour les TAP.

POSSIBILITÉS DE CONTRIBUTIONS ET ATTENTES

Les discussions mettent en lumière l'importance de la contribution collective , notamment en ce qui concerne :

- Le développement d'équipes spécialisées.
- L'amélioration de l'offre de PR.
- La formation et la sensibilisation du public.

Les parties prenantes souhaitent que le Ministère de la Santé et des Services sociaux soutienne les contributions par :

- Du financement.
- Le soutien dans l'accès aux données et aux normes de standards pour permettre d'évaluer et de comparer les services sur la base des indicateurs de performances.

Version du 31 août 2020