

Le service ambulancier terrestre de la Nouvelle-Écosse est dans un état critique, affirme la VG

À publier le 26 septembre – Le service ambulancier de la Nouvelle-Écosse se trouve dans un état critique et le gouvernement n'exerce pas une surveillance efficace d'Emergency Medical Care Inc. (EMCI) pour assurer les services, affirme la vérificatrice générale Kim Adair.

Le gouvernement a consacré plus de 147 millions de dollars en 2022-23 au fonctionnement du service, dont les délais de réponse n'ont cessé d'augmenter partout dans la province depuis 2017. L'an dernier, le temps d'attente moyen d'une ambulance en Nouvelle-Écosse a grimpé pour passer de 14 à 25 minutes, une hausse de 79 %.

« Il faut plus de temps aux ambulances, en moyenne, pour répondre aux appels d'urgence, ce qui place les Néo-Écossais dans une situation à risque. Et les délais de réponse des ambulances s'allongent tant dans les grands centres urbains comme Halifax que dans les régions rurales de la province, ajoute Adair dans un nouveau rapport.

Les délais de réponse médiocres sont symptomatiques des pressions qui s'exercent sur le réseau ambulancier terrestre, notamment une augmentation des appels au 911 nécessitant une ambulance, les pénuries de personnel forçant les ambulances disponibles à demeurer à l'arrêt et les fermetures temporaires de services d'urgence communautaires détournant plus de patients vers des centres régionaux.

Ces trois dernières années, le gouvernement a mis en branle certaines initiatives efficaces, comme le recours à des transporteurs de patients, pour alléger la pression qui s'exerce sur les équipes paramédicales et les véhicules ambulanciers. Dans la même veine, EMCI a amélioré les conditions de travail d'un millier d'ambulanciers paramédicaux de la Nouvelle-Écosse, mais les professionnels de la santé des services d'urgence continuent à devoir travailler au sein d'un environnement de travail intenable perturbé par des problèmes de dotation en personnel. Les démissions et les départs à la retraite des ambulanciers paramédicaux surpassent l'embauche alors que les absences pour maladie sont en hausse.

En 2021, le gouvernement a implanté une nouvelle norme de 30 minutes pour la remise de tous les patients aux services d'urgence. Nos contrôles de vérification au cours d'une année (2022) ont révélé qu'aucun des services d'urgence des plus grands hôpitaux de la province ne respecte de façon constante la norme de 30 minutes; ils y parvenaient seulement 23 % du temps.

Cela explique pourquoi l'an dernier, les ambulanciers paramédicaux ont passé en moyenne le quart de leurs heures de travail dans les couloirs des services d'urgence à attendre le transfert de la garde de leurs patients au personnel de Santé Nouvelle-Écosse.

Le problème relatif à la remise des patients est particulièrement prononcé dans le secteur d'Halifax, qui accuse les délais les plus longs dans la province, soit 155 minutes au Centre de santé communautaire Cobequid, 170 minutes à l'Hôpital général de Dartmouth et 195 minutes, ou plus de trois heures, au QEII Health Sciences Centre – Halifax Infirmary.

« Les Néo-Écossais demeurant dans le secteur d'Halifax, la région la plus peuplée de la province, sont les plus susceptibles d'être servis par un système ambulancier qui n'est pas à la hauteur de leurs besoins », fait observer Adair.

L'audit a révélé que le ministère de la Santé et du Mieux-être ne tient pas Santé Nouvelle-Écosse responsable de son rôle dans les délais de remise des patients aux services d'urgence et qu'il ne tient pas non plus EMCI responsable des délais de réponse des ambulances.

EMCI – une filiale de Medavie Services de santé – gère depuis 1999 le réseau ambulancier en Nouvelle-Écosse. Le contrat tout récemment renouvelé en 2021 comporte des normes de rendement et prévoit des pénalités pour le non-respect des délais prescrits.

EMCI n'a pas, à maintes reprises, respecté ses délais de réponse contractuels, mais elle ne s'est jamais vu imposer d'amende en raison de l'entente mutuelle la dégageant de responsabilité à l'égard des délais de réponse au sein du système existant dus aux tensions créées par des facteurs comme des délais de remise des patients indépendants de la volonté d'EMCI.

La vérificatrice générale formule 14 recommandations dans le nouvel audit, notamment un rétablissement de la responsabilisation d'EMCI à l'égard des délais de réponse et une directive précisant clairement qui assume la responsabilité des règles ayant trait aux délais de remise des patients aux services d'urgence au sein du Ministère et de Santé Nouvelle-Écosse.

Le Ministère a accepté toutes les recommandations et il a déjà commencé à les mettre en application.