



# Communiqué

Pour diffusion immédiate

Le 10 décembre 2013

## LES SERVICES D'AMBULANCE TERRESTRE NE SONT PAS UNIFORMES À L'ÉCHELLE DE LA PROVINCE, SELON LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE

(TORONTO) Le niveau de service auquel peuvent s'attendre les personnes qui demandent une ambulance varie selon la municipalité où elles vivent, déclare la vérificatrice générale Bonnie Lysyk dans son *Rapport annuel 2013*.

La prestation des services d'ambulance terrestre relève des municipalités, et celles qui peuvent y affecter une plus grande partie de leurs propres ressources reçoivent plus de fonds provinciaux chaque année, quel que soit le niveau de service fourni. Le niveau de service varie parce que, dans la plupart des cas, chaque municipalité établit ses propres objectifs relatifs aux délais d'intervention. Le Ministère n'analyse pas la relation entre les fonds octroyés et le niveau de service réellement fourni par les différentes municipalités et il ne surveille pas les résultats afin d'évaluer l'efficacité des services.

Le Ministère doit mettre en place un réseau intégré de services d'ambulance et de services de communication utilisés pour l'expédition d'ambulances. Cette responsabilité englobe l'établissement de normes relatives aux soins des patients et à l'équipement ambulancier et la surveillance de la conformité à ces normes. Le Ministère a établi des cibles en matière de délais d'intervention pour les affections les plus sensibles au facteur temps, comme les étouffements et les arrêts cardiaques, mais pas pour d'autres cas urgents, comme les accidents vasculaires cérébraux et la plupart des crises cardiaques. Il n'a pas non plus de mesure axée sur le patient pour le délai d'intervention global depuis la réception de l'appel jusqu'à l'arrivée de l'ambulance auprès du patient.

La vérificatrice générale a également constaté ce qui suit :

- Les données du Ministère indiquent une certaine amélioration des délais d'intervention depuis 2005 mais, en 2012, seulement environ 60 % des 50 municipalités (techniquement, 42 municipalités et huit agents de prestation) ont répondu à 90 % de leurs appels d'urgence dans un délai de 15 minutes.
- Le Ministère n'a pas cherché à déterminer si le nombre actuel de centres de répartition est optimal pour le rendement et, depuis 2013, chaque centre de répartition peut choisir quel pourcentage d'appels prioritaires il doit traiter dans un délai de deux minutes. Le pourcentage choisi variait entre 70 % et 90 %, ce qui pourrait avoir un impact sur les délais d'intervention pour les patients nécessitant des soins urgents.
- En 2012, plus de 25 % des ambulances expédiées (environ 350 000) ne transportaient pas de patient. Le Ministère n'a pas cherché à savoir pourquoi — par exemple, combien de cas de ce genre se sont produits parce que le patient a refusé le transport, que la demande d'ambulance a été annulée avant l'arrivée de l'ambulance ou que le personnel paramédical a traité le patient avec succès sur les lieux.

- Instauré en 2008, le programme des infirmières de déchargement devait être une mesure provisoire visant à réduire le temps passé à l'hôpital par les ambulances en attendant que les patients soient admis. Entre 2008-2009 et 2012-2013, le Ministère a affecté un total de 40 millions de dollars à ce programme. En fait, depuis sa mise en œuvre, le temps d'attente des ambulances a augmenté dans 20 % des hôpitaux financés.
- Les ambulances ne sont pas toutes dotées de l'équipement approprié pour confirmer le genre de crise cardiaque subie par un patient et les ambulanciers paramédicaux n'ont pas tous reçu la formation nécessaire pour utiliser l'équipement. En conséquence, les patients cardiaques qui auraient probablement obtenu de meilleurs résultats dans un centre de soins spécialisés n'y sont pas nécessairement transportés.
- Le Ministère finance 50 % des véhicules d'intervention d'urgence municipaux autres que les ambulances, qui représentent plus de 25 % des véhicules d'urgence municipaux mais qui ne peuvent pas transporter de patients et qui, dans les faits, répondent à seulement 10 % des demandes d'ambulance.

-30-

Renseignements :  
Bonnie Lysyk  
Vérificatrice générale  
(416) 327-1326

Des renseignements additionnels et le rapport au complet sont accessibles à [www.auditor.on.ca](http://www.auditor.on.ca)