

À propos du bulletin de santé des hôpitaux du Québec

Le 18 septembre 2002, le ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec faisait publier deux pleines pages dans les principaux journaux de la province sur les résultats d'un sondage mené à l'été 2002 auprès de 35 000 personnes. D'après la réponse à la question portant sur la satisfaction globale de ces patients : « De façon générale, est-ce que j'ai été satisfait de mon séjour à l'hôpital ? », il ressort que 95 % des patients auraient répondu « excellent, très bien ou bien » et, donc, que la très grande majorité des Québécois semble apparemment assez satisfaite des soins reçus.

La conclusion la plus frappante, et qui est esquivée, est que ce degré de satisfaction est dû au sens social et au dévouement extraordinaire des médecins et des infirmières qui sont les responsables de la qualité des services, de leur continuité, de la qualité de l'information donnée aux patients. Pas un mot de reconnaissance pour les services exceptionnels rendus par les professionnels de la santé, surtout lorsque l'on considère que les professions médicale et infirmière sont les moins bien rémunérées au Canada, que les médecins, les infirmiers et les infirmières sont surchargés de travail et que, malgré tout, ils se dévouent inlassablement au mieux-être de leurs patients, et ce, dans des conditions souvent pénibles.

Dans un magnifique éditorial du *Devoir* du 19 septembre 2002, M. Jean-Robert Sansfaçon souligne les « multiples imperfections » du sondage et les « écarts importants » et inexplicables entre certains hôpitaux. Il faudra y revenir. Un seul point : quand on demande au malade (question 2) s'il a « reçu des services hospitaliers de qualité », comment peut-il le savoir quand il ne connaît rien de la médecine moderne ?

La note E (la plus basse) quant à l'efficacité de l'urgence correspond à un séjour moyen dépassant 24 heures. Par coïncidence, un appel téléphonique d'un ami, avocat bien connu de la métropole, m'a renseigné sur l'urgence d'un hôpital universitaire affilié de Montréal. En août 2002, cet avocat, souffrant d'une bronchiectasie avec emphysème avancé, a fait une crise grave qui a nécessité qu'on le conduise immédiatement à l'hôpital. Il séjourna **quatre jours** d'affilée à l'urgence parce que 140 lits de l'hôpital étaient inoccupés à cause des restrictions budgétaires et par ordre de la Régie régionale de Montréal. Dans ce même mois, après un court séjour dans une maison de convalescence où il avait été dirigé, il retourna encore à l'urgence en crise grave et y séjourna, une fois de plus, **quatre jours**. Cet avocat me souligne qu'il y avait plusieurs autres patients dans la même situation, dont une dame de plus de 100 ans !

Ce sondage mené par le MSSS est, il faut le répéter, le plus splendide témoignage du dévouement sans borne des médecins et des infirmiers et infirmières, malgré tous les « dysfonctionnements » graves du régime. Cela me récompense amplement du temps consacré à défendre la profession médicale qui, malgré toutes ses faiblesses et toutes les calomnies, est encore l'une des plus belles et des plus nobles de notre société. Au lieu de vanter la chance du Québec d'avoir des professionnels de la santé aussi dévoués, M. Legault, « père de la loi inique 114 », préfère envoyer des huissiers pour « sommer » des médecins, à quelques jours de préavis, d'aller faire un quart de travail d'urgence dans un hôpital régional situé à 600 km de Montréal, par exemple (*Le Devoir*, 20 septembre 2002). Si M. Legault se dissocie de l'épisode « huissiers », comment peut-il tolérer une attitude aussi grossière et méprisante de la part de ses technocrates ? Où nos politiciens en sont-ils rendus dans notre supposée démocratie si soucieuse des droits et des libertés de la personne ?

Jacques Genest, C.C., G.O.Q., FRSC
Institut de recherches cliniques de Montréal