

Boisbriand, le 3 novembre 2020

PAR COURRIEL

Madame Guylaine Leclerc
Vérificatrice générale du Québec
750, boulevard Charest Est
Bureau 300
Québec (Québec) G1K 9J6

Monsieur Christian Dubé
Ministre de la Santé et des Services sociaux
1075, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 2M1

Objet : Réactions des membres du CEPSEM à l'égard du jugement porté par la Vérificatrice générale du Québec au sujet des entreprises québécoises œuvrant dans le domaine des services et des soins de santé

Madame la Vérificatrice générale,
Monsieur le Ministre,

Les membres du Conseil des entreprises privées en santé et mieux-être (CEPSEM) désirent corriger certaines perceptions erronées contenues dans le récent rapport de la Vérificatrice générale. Plus particulièrement, la position présentée concernant la qualité des services offerts par les entreprises privées, leur financement et les indicateurs de performance utilisés méritent certaines nuances.

Un meilleur accès aux services de santé grâce à l'apport du privé

D'abord, il serait important de reconnaître que les exemples sont nombreux quant au recours de l'État aux entreprises ou aux organismes privés afin d'accroître l'accès aux soins et aux services de santé. Par exemple, le Québec a conclu différentes ententes avec les opérateurs de centres d'hébergement pour aînés pour répondre à la demande grandissante chez la population âgée. Des normes et des critères de qualité leur sont alors imposés par la province, mais l'établissement est opéré par un entrepreneur ou un OBNL qui a le même souci pour la qualité des soins que le dirigeant d'un CHSLD public.

Au niveau de la chirurgie, l'équivalent est aussi vrai. Pour désengorger la liste des personnes en attente d'une opération, des ententes sont conclues avec les Centres médicaux spécialisés qui deviennent, en quelque sorte, des salles d'opération additionnelles pour les établissements.

Les partenariats entre le secteur privé et le public sont nombreux et nous pourrions vous en citer plusieurs autres. Nous aimerions donc vous inciter à la prudence et ne pas céder à la pression de condamner le privé en santé, car sans l'apport du privé, des pans complets de notre système s'effondreraient et le réseau public ne suffirait pas à la demande.

Rappelons-nous enfin que nos membres ont été au front de cette pandémie depuis le début en offrant un soutien exceptionnel au réseau de la santé, tant au niveau des services aux aînés, qu'à celui de la fourniture d'équipements technologiques, pour ne nommer que ceux-là.

Un service axé sur les besoins du patient est essentiel pour les acteurs du secteur privé

D'abord, dans un extrait, vous laissez croire que les services offerts par les entreprises privées sont de moindre qualité¹. Ce jugement de valeur injustifié est porté à l'égard de nombreuses entreprises privées qui agissent en tant que partenaires à part entière du système de santé du Québec. Dans un contexte de crise sanitaire et de vieillissement sans précédent de la population, ces partenaires ont un apport essentiel dans la prestation de services et de soins de qualité et en temps opportun. Ils contribuent par ailleurs au développement de nouvelles façons de faire pour mieux répondre aux besoins croissants des patients. Pourquoi les accuser, injustement, de ne pas garantir un service de qualité aux patients?

On ne devrait pas mettre en doute la qualité du service offert par les nombreux partenaires du réseau public, surtout, en ne s'appuyant pas sur des données permettant de soutenir ce qui est avancé. Cette critique, sans fondement, rejaillit négativement sur les nombreuses organisations privées et les membres de leur personnel qui se dévouent chaque jour pour offrir des soins et des services de santé de qualité à la population.

Une performance financière avantageuse pour l'ensemble de la population

Le CEPSEM est un regroupement de chefs d'entreprise et d'OBNL œuvrant dans le secteur privé de la santé et du mieux-être. Ces organisations collaborent à part entière et sur une

¹ Le système préhospitalier d'urgence est presque entièrement financé par l'État, mais est contrôlé ou susceptible de l'être par des intérêts privés, ce qui est loin de garantir une utilisation optimale des ressources et un service de qualité axé sur le patient.

Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2020-2021, page 4

base quotidienne avec les établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) du Québec. Ensemble, nous contribuons à optimiser les soins et services aux patients et ainsi à rendre le réseau plus accessible, plus performant et plus équitable au bénéfice de l'ensemble de la population.

Le sens de l'innovation et la capacité d'optimiser les ressources, que possèdent les entrepreneurs, méritent d'être reconnus plutôt que condamner. Une gestion efficace des ressources humaines et financières permet d'améliorer l'accès aux soins et aux services ainsi que leur pérennité, et s'avère essentielle dans le contexte des nombreux défis auxquels le réseau est confronté. En fait, alors que les coûts de santé augmentent sans cesse et que le secteur de la santé et des services sociaux représentent près de 50 % des dépenses totales de programmes, nous sommes croyons, plus que jamais, que les prestataires de soins et de services privés, par leur collaboration avec le secteur public, représentent une avenue porteuse.

En quoi, le fait de rendre disponible de l'information financière et stratégique influencerait la prestation de services à la population ?

Pourquoi une décision d'affaires, comme celle d'investir des sommes significatives dans le rehaussement de l'équipement ou pour la formation des employés, doit-elle être divulguée lors de la transmission des états financiers ? Pourquoi ne pas porter un jugement sur la qualité du service rendu ?

En attente d'indicateurs de performance dans de nombreux domaines

La plupart des services de santé fournis par les entreprises privées sont assumés ou remboursés par la Régie de l'assurance-maladie du Québec. Certains services complémentaires aux actes médicaux sont offerts par le secteur privé, moyennant une compensation. Dans chacun des cas, peu importe le payeur, les entrepreneurs ont à cœur de bien servir leur clientèle.

Pour démontrer la valeur d'indicateurs communs pour les prestataires de soins privés ou publics, nous avons récemment demandé, dans le cadre de l'enquête de la Protectrice du citoyen sur les CHSLD, la mise en place des mêmes mesures d'évaluation pour le secteur public et privé.

Voici un extrait du mémoire déposé :

*Tous les aînés doivent recevoir des soins et services de santé de qualité, sans égard à leur lieu de résidence. **L'implantation d'indicateurs de qualité de service et de performance qui soient identiques pour les établissements publics ou privés et divulgués annuellement s'avère, selon nous, essentielle.***

Il existe déjà plusieurs indicateurs qui sont utilisés pour évaluer les établissements d'hébergement et de soins. À titre d'exemple, la Care Quality Commission du Royaume-Uni base ses évaluations sur certains des critères suivants² :

- *La sécurité des lieux et des résidents*
- *L'efficacité des soins (basés sur les meilleurs standards de qualité)*
- *La bienveillance (respect, compassion, dignité, etc.)*
- *L'organisation des soins (traitements et soins adaptés aux besoins et préférences)*
- *La gestion et la gouvernance*
- *Le consentement des résidents*
- *La protection contre les abus*
- *Les services offerts (alimentation, les locaux et équipements)*
- *Le traitement des plaintes*
- *La quantité et la qualité du personnel*
- *La transparence*

Par ailleurs, Agrément Canada, un organisme indépendant qui évalue certains établissements de santé et de services sociaux au Canada sur une base volontaire, utilise des normes développées par l'Organisation de normes en santé (HSO) lors de ses évaluations. Voici quelques-uns des critères utilisés pour évaluer la qualité des soins et des services de santé offerts³ :

- *L'accent sur la population*
- *L'accessibilité (services équitables et en temps opportun)*
- *La sécurité*
- *Le milieu de travail*
- *Les services centrés sur l'utilisateur (collaboration avec les résidents et leurs familles)*
- *La continuité (continuum de soins)*
- *La pertinence*
- *L'efficience*

Ces critères pourraient inspirer le gouvernement du Québec dans la définition d'indicateurs transparents pour différents secteurs dans le domaine de la santé. Par ailleurs, nous recommandons fortement d'inclure les résidents et leur famille, le personnel et les gestionnaires dans la mise en place d'indicateurs puisqu'il s'agit des principales personnes concernées.

² Care Quality Commission : <https://www.cqc.org.uk/what-we-do/how-we-do-our-job/fundamental-standards>

³ Agrément Canada, Rapport d'agrément CHSLD Angus : https://chsl dangus.com/wp-content/uploads/2018/07/Rapport_d_agr%C3%A9ment.pdf

En souhaitant que cette démonstration vous convaincra du sérieux accordé à la qualité des services rendus et au sens des responsabilités de nos membres. Veuillez accepter, Madame la Vérificatrice, Monsieur le Ministre, l'expression de nos meilleures salutations.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luc Lepage', written in a cursive style.

Luc Lepage
Président
Conseil des entreprises privées en santé et mieux-être