

# Avis de la Fédération des médecins spécialistes du Québec déposé dans le cadre des audiences publiques de la Régie régionale des services de santé et des services sociaux de Montréal-Centre

Le mercredi 11 mars 1998

Le jeudi 20 avril 1995, lors de notre comparaison devant la Régie régionale de Montréal concernant l'organisation des services de santé et des services sociaux, les médecins spécialistes attiraient votre attention sur l'importance de protéger et d'accroître la qualité des services, sur les risques d'une approche technocratique précipitée, sur la nécessité d'investir pour l'avenir, sur la nécessité d'une approche véritablement globale et non fragmentée, et sur le rôle moteur de Montréal, la métropole du Québec et un carrefour médical de classe mondiale.

Presque trois années plus tard, dans la foulée d'une consultation menée par le Comité régional de Montréal de la FMSQ auprès des médecins spécialistes, chefs de départements et de services cliniques dans dix hôpitaux de l'île, les médecins spécialistes vous disent que les perspectives et les perceptions ont radicalement changé. La qualité baisse, l'avenir est de plus en plus lourdement hypothéqué et Montréal a toujours un grand besoin d'une prescription revigorante et d'un traitement plus équitable en rapport avec son rôle provincial.

Au chapitre de la qualité, il y a certes quelques francs succès marqués comme l'amélioration de l'accessibilité aux services de laboratoire de biologie médicale. Mais tout juste à côté, occupant une place nettement prépondérante, on découvre la dépersonnalisation progressive du patient qui est traité de plus en plus comme une pièce sur un échiquier, que l'on rentre, que l'on déplace, que l'on sort. Du patient qui n'est plus personne, on peut banaliser les attentes que le système lui fait subir et on peut subtilement lui apprendre à réduire progressivement ses attentes et à mieux s'en accommoder.

Quand on voulait corriger quelques erreurs du passé et que l'on craignait l'avenir, on disait au peuple qu'il n'était fait que pour un petit pain. Ce discours reviendrait-il d'actualité? Heureusement des exemples surgissent autour de nous, nous rappelant que, malgré une profonde inquiétude quant au présent et à ce que nous réserve l'avenir, il est possible de se demander plus, d'oser plus, et de faire plus. En effet, dans d'autres coins de ce pays, l'inquiétude de la population s'est transformée en action politique efficace générant d'importants nouveaux investissements dans les services de santé qui demeurent une priorité pour elle. Les sondages nous le confirment.

La détérioration des services de santé notée par les médecins spécialistes et leurs patients est l'effet d'une analyse et d'une planification essentiellement axées sur des indicateurs de performance et de productivité entre les mains d'une administration trop distante à tous égards des points de services. À nouveau, les médecins spécialistes vous signalent la nécessité de considérer à leur pleine valeur les autres critères de qualité notamment le respect de la dignité humaine, l'accessibilité raisonnable à l'ensemble des services et la pertinence de ceux-ci. L'application de ces critères est du ressort des professionnels qui dispensent les soins.

Afin de favoriser ce développement la Fédération des médecins spécialistes du Québec souhaite trois changements à la façon de faire de la Régie régionale. Notre premier souhait est une imputabilité des administrateurs plus grande et plus transparente par rapport aux objectifs qui sont les leurs et aux résultats qu'ils obtiennent. La mise en place d'un système comprenant des éléments incitatifs et dissuasifs pourrait faciliter ce développement. Notre deuxième souhait est une analyse objective de la réalité comportant moins de maquillage des faits et des événements tout en comprenant très bien que nous devons tous nous encourager les uns les autres quant aux fruits de nos labeurs. Comprenez cependant aussi que les médecins spécialistes en sont rendus à faire valoir que bien que disposés à collaborer, ils ne peuvent plus éthiquement taire la détérioration des services de santé face notamment aux prétentions contraires. Notre troisième souhait est l'établissement de décisions basées sur un discernement éclairé plutôt que sur des consensus. Agir ainsi attirera plus de critiques mais ce sera plus efficace et plus responsable surtout si les administrateurs sont pleinement imputables. Fonctionner par consensus coûte très cher, n'est-ce pas?

Un regard nouveau peut nous aider à mieux comprendre pourquoi les patients insistent pour aller dans les établissements de santé notamment dans les salles d'urgence. Consacrons plus d'efforts à mieux les y accueillir, à régler leurs problèmes et à les soulager plutôt qu'à nous affaïrer à les convaincre qu'ils n'ont pas d'affaire là. Peut-être ont-ils raison après tout. L'ensemble des meilleures ressources modernes devrait s'y retrouver et les patients devraient pouvoir en profiter pleinement. Nous pourrions ensuite voir à éduquer ceux qui se trompent d'enseigne.

Tournés vers l'avenir, les médecins spécialistes de Montréal constatent qu'ils ont de moins en moins accès aux ressources technologiques requises pour accomplir leur tâche, que leur capacité de prodiguer certains soins est de plus en plus limitée, c'est le cas notamment de l'accès aux salles d'opération et aux ressources afférentes, qu'ils ont de plus en plus de difficultés à répondre aux besoins de leurs patients en temps utile, qu'ils ont de plus en plus de difficultés à recruter les médecins spécialistes nécessaires au bon fonctionnement des établissements et finalement qu'il devient de plus en plus difficile d'attirer de jeunes médecins dans les programmes de formation en médecine spécialisée pour assurer la relève. Nous hypothéquons lourdement notre avenir.

Enfin, le comité régional de Montréal et la FMSQ supportent vigoureusement toutes les démarches qui permettront à cette région d'occuper pleinement la place qui lui revient en tant que carrefour médical de classe mondiale de par ses nombreux établissements dispensant des services de santé, ses importants centres de recherche, ses deux facultés de médecine, l'industrie pharmaceutique et les autres industries d'appoint dans le domaine de la santé, les populations desservies, celle de notre région, celles des autres régions, celles d'ailleurs, et enfin, ces populations souffrantes qui, trouvant refuge à Montréal, l'obligent, contrairement à d'autres régions, à offrir une vaste panoplie de services.

Pour jouer tous ses rôles, la région de Montréal a certes besoin d'une distribution équitable et clairvoyante des ressources nationales. Elle a aussi besoin d'une organisation des services de santé qui soit vivante, qui apprenne (a learning organization), qui s'ajuste rapidement aux besoins de la population qu'elle dessert et qui retienne comme seul objectif ultime valable d'offrir les meilleurs soins possibles à tous égards et à toute la population. Ce qui n'est pas présentement le cas mais ce à quoi il faudra bien arriver prochainement sinon nous y perdrons tous pour longtemps. Voilà un engagement digne de notre société, voilà un défi que les médecins spécialistes sont disposés à relever.