

## Publication du rapport d'appréciation du Commissaire

### *La performance du système de santé et de services sociaux québécois 2013 – Résultats et analyses*

Québec, le 30 mai 2013 – Le commissaire à la santé et au bien-être, M. Robert Salois, publie aujourd'hui son **Rapport d'appréciation de la performance du système de santé et de services sociaux 2013**. Intitulé *La performance du système de santé et de services sociaux québécois 2013 – Résultats et analyses*, ce document vise à décrire la réalité du système grâce à un vaste éventail de données avec plus de 230 indicateurs. Dorénavant, ce rapport de données mesurant la performance du système dans sa globalité sera publié tous les printemps. Quant au rapport thématique, qui aborde la performance selon un angle précis, il sera publié en cours d'année. Ainsi, dans la foulée des précédents rapports du Commissaire, qui ont porté respectivement sur la première ligne de soins (2009), les maladies chroniques (2010), la périnatalité et la petite enfance (2011) et la santé mentale (2012), le Commissaire publiera, à l'automne, un portrait de la performance qui traitera du médicament.

Le rapport d'appréciation globale de 2013 présente des résultats de performance et une analyse qui reflète les dernières tendances de la recherche dans le domaine. Cette année, en collaboration étroite avec des chercheurs de l'Institut de recherche en santé publique de l'Université de Montréal, le Commissaire a amélioré son modèle d'appréciation de la performance afin de livrer une information encore plus précise et rigoureuse sur le système de santé et de services sociaux québécois. Le rapport peut être consulté au [www.csbe.gouv.qc.ca](http://www.csbe.gouv.qc.ca).

« Depuis 2009, nous apprécions la performance du système. Nous sommes donc en mesure d'observer certaines améliorations. Par exemple, la moyenne d'heures d'attente dans les urgences du Québec est demeurée sensiblement la même. Toutefois, il y a eu près de 180 000 visites de plus à l'urgence en 2011-2012, comparativement à l'année précédente. C'est donc dire que nos urgences sont plus efficaces. L'objectif à présent est d'orienter plus adéquatement les personnes vers les bonnes ressources, notamment les groupes de médecins de famille, pour que ces progrès soient notables et pour que les Québécoises et Québécois disposent d'un système de santé et de services sociaux qui réponde encore mieux à leurs besoins », mentionne M. Salois.

### Les résultats pour le Québec et ses régions

Au Québec, la qualité des soins et l'état de santé général de la population se démarquent favorablement par rapport à ceux de l'ensemble du Canada. En revanche, la coordination et l'utilisation des technologies informatiques par les médecins sont des aspects pour lesquels beaucoup d'efforts doivent encore être consentis, en plus de l'accès à un médecin régulier pour une plus grande proportion de la population.

À l'échelle provinciale, le Québec ressort parmi les meilleurs pour la qualité des soins grâce à un faible taux de réadmissions hospitalières, à une productivité clinique élevée et à un délai d'attente plus qu'acceptable pour consulter un médecin spécialiste, pour des tests diagnostiques en imagerie par résonance magnétique et en tomographie, ou encore pour l'angiographie. Par contre, obtenir des soins de routine et de suivi s'avère difficile en raison de la faible proportion de Québécois ayant accès à un médecin régulier.

M. Salois précise que « le Québec est l'un des meilleurs au pays pour la qualité technique des soins et services prodigués aux patients. Cependant, les infections nosocomiales et les événements indésirables représentent toujours des défis pour le système québécois et nous cherchons encore à peaufiner ces mesures afin d'améliorer notre appréciation de la qualité technique ».

Le Québec est la province canadienne où les dépenses de santé par habitant sont les plus basses, alors que les

ressources disponibles, en matière de capacité humaine et matérielle, sont relativement élevées. « La faible utilisation des technologies informatiques par les médecins engendre des problèmes de coordination et de continuité des soins et services, ce qui se répercute sur l'accessibilité et la fluidité des soins », souligne par ailleurs M. Salois.

Quant à la comparaison entre les régions du Québec, l'humanisation est une nouvelle dimension du cadre d'analyse du Commissaire. L'ajout de cette dimension dans l'appréciation de la performance du système témoigne de la volonté de refléter, au-delà de la productivité, ce qui fait qu'un système de santé et de services sociaux répond bien aux besoins de la population.

« Nous voulons régulièrement rendre disponibles ces résultats et analyses afin d'outiller les acteurs du réseau et leur offrir des pistes de réflexion et d'action qui visent l'amélioration continue des soins et services, que ce soit à l'échelle provinciale ou régionale », conclut M. Salois.

### **Les leviers d'action proposés**

Le rapport d'appréciation globale du Commissaire désigne deux leviers d'action pour améliorer la performance du système de santé et de services sociaux québécois : un meilleur accès à un médecin régulier et une utilisation plus efficace des technologies informatiques par les médecins. Ces deux leviers permettraient d'améliorer la coordination et la continuité des soins et services, l'accès à des soins de routine et de suivi ainsi que la fluidité dans le parcours des soins et services.

### **La mission du Commissaire à la santé et au bien-être**

Rappelons que la mission du Commissaire à la santé et au bien-être est d'apporter un éclairage pertinent au débat public et à la prise de décision gouvernementale, dans le but de contribuer à l'amélioration de l'état de santé et de bien-être des Québécoises et Québécois. Pour ce faire, le Commissaire apprécie les résultats atteints par le système de santé et de services sociaux en s'intéressant aux différents facteurs qui influencent la santé et le bien-être, tout en intégrant les questions éthiques à son analyse. Il consulte les citoyennes et citoyens, notamment par l'intermédiaire de son Forum de consultation, les experts et les acteurs du système, incluant les associations et les groupes liés aux usagers. Il a également pour fonction d'informer le ministre de la Santé et des Services sociaux, l'Assemblée nationale et l'ensemble des citoyens du Québec sur les enjeux qui touchent le domaine de la santé et du bien-être. Il recommande au ministre des changements qui visent, entre autres, à accroître la performance du système.

– 30 –

Pour information :

Linda Lévesque  
1 877 393-3178, poste 200  
514 242-8909 (cellulaire)

Source :

Commissaire à la santé et au bien-être  
Elaine Bernier  
418 643-3040