

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 11 décembre 2023

À TOUS LES EMPLOYÉS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX
À TOUS LES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES
SOCIAUX

Mesdames,
Messieurs,

Je tenais à m'adresser à vous aujourd'hui, à la suite de l'adoption de la *Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace*. D'emblée, j'aimerais rassurer chacune et chacun d'entre vous : bien que la Loi soit maintenant adoptée, une transition harmonieuse, graduelle et réfléchie sera faite. Nous continuerons de vous tenir informés de toutes les étapes qui conduiront à la création de Santé Québec, en toute transparence.

Au cours des dernières années, vous avez été nombreux et nombreuses à me partager vos enjeux, défis et pistes de solution par rapport à votre travail et à notre réseau. Nous avons tous fait le constat collectivement que des changements étaient nécessaires afin d'améliorer les choses en santé. En mars 2022, nous avons déposé le Plan santé afin de rendre notre réseau de santé plus humain et plus performant. Depuis, nous avons travaillé très fort pour améliorer les soins et les services aux Québécois et Québécoises. Maintenant, l'adoption du projet de loi 15 marque une étape majeure de cette vision. Cette loi nous permettra notamment d'effectuer un réel changement de culture au sein de notre réseau.

En résumé, la Loi comprend quatre grands thèmes :

Améliorer l'accès aux soins, aux services de santé et aux services sociaux

Les Québécois et Québécoises doivent avoir un accès équitable aux soins et aux services d'une région à l'autre. C'est pourquoi tous les médecins doivent contribuer à l'effort collectif. Pour améliorer l'accès aux soins et réduire les délais d'attente en chirurgie, aux urgences ou encore pour une consultation avec un médecin spécialiste, le gouvernement a travaillé à rétablir l'équilibre entre la responsabilité des médecins de famille et celle des médecins spécialistes à l'égard de la population. À cet effet, les meilleures pratiques dans les soins aux patients et patientes seront mises en place en fournissant les leviers aux gestionnaires. La coordination entre les établissements sera ainsi renforcée. Les ressources

... 2

cliniques et médicales seront également réparties de manière à offrir un accès plus équitable sur le territoire.

Ce que cela va changer :

- Avoir accès à un professionnel de la santé plus rapidement, notamment aux urgences, en chirurgie et pour une consultation avec un médecin spécialiste et de famille;
- Connaître son rang sur les listes d'attente, par exemple pour une chirurgie ou une consultation avec un médecin spécialiste;
- Se faire soigner partout, peu importe son code postal;
- Se faire offrir une autre option, vers une autre région ou vers le réseau privé (gratuitement), lorsque les délais d'attente sont jugés déraisonnables.

Coordonner les services offerts grâce à Santé Québec

Au cours des 30 dernières années, de nombreux rapports ont recommandé la séparation des opérations et des orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux. La Loi clarifie ainsi le rôle des présidents-directeurs généraux qui seront responsables des opérations locales et de la performance des activités du réseau, soit les moyens pour atteindre les résultats. Le ministère de la Santé et des Services sociaux se concentrera ainsi sur les orientations, notamment déterminer le budget, définir les résultats à atteindre et évaluer leur atteinte. Santé Québec deviendra une société d'État assurant prévisibilité, accessibilité, efficacité et pérennité du réseau, au-delà des gouvernements en place. Elle permettra ainsi une meilleure coordination entre les établissements. Santé Québec sera par ailleurs l'employeur unique du réseau et sera responsable de l'attraction et de la rétention du personnel.

Ce que cela va changer :

- Faciliter le déplacement volontaire du personnel qui souhaite travailler dans un autre établissement;
- Améliorer la fluidité du parcours des patients et patientes dans le système de santé;
- Simplifier le processus des embauches et des paies pour le personnel.

Offrir une expérience à la hauteur de ce que méritent les Québécoises et Québécois et être à l'écoute des patients et patientes

Il fait consensus qu'un changement de culture est nécessaire dans le réseau de la santé pour qu'enfin, la satisfaction et la voix des patients et patientes soient au centre des décisions. La Loi prévoit un processus des plaintes mieux coordonné grâce à l'ajout d'un commissaire national aux plaintes et à la qualité des services et d'un inspecteur national des services. Les patients et patientes pourront ainsi être entendus afin que des corrections puissent être apportées lorsque des situations inacceptables se produisent. Des conseils d'administration

d'établissement avec une forte représentation locale, dont le milieu municipal, seront mis en place. Ils devront notamment recommander aux présidents-directeurs généraux des moyens concrets pour offrir une expérience en phase avec les besoins des patients et patientes.

Ce que cela va changer :

- S'assurer que chacun des établissements donne suite aux plaintes des citoyens et citoyennes à l'égard des soins ou des services de santé offerts;
- Offrir aux citoyens et citoyennes, particulièrement ceux qui vivent dans les régions éloignées, des services adaptés à leurs besoins en écoutant leurs représentants locaux.

Revenir à une gestion de proximité

Chaque installation (CLSC, CHSLD, hôpital, etc.) sera désormais sous la responsabilité d'une personne qui devra veiller à son bon fonctionnement, comme cela avait été fait pendant la pandémie, avec la nomination d'un gestionnaire par CHSLD. La gestion de proximité sera assurée par des gestionnaires plus accessibles sur le terrain et imputables. La Loi prévoit également que chaque décision devra être prise au plus bas palier de gestion possible, soit par le gestionnaire le plus près du patient ou de la patiente.

Ce que cela va changer :

- Embauche de gestionnaires de proximité imputables et plus accessibles sur le terrain dans toutes les installations du réseau;
- Contribution plus importante du personnel à l'organisation du travail pour déterminer les besoins et les pistes de solution locales;
- Élimination des paliers de décision pour faciliter les opérations sur le terrain.

Dans les prochains mois, nous vivrons ensemble des changements majeurs et nous sommes très conscients des défis que cela représente. C'est pourquoi nous mettrons rapidement sur pied un comité qui sera chargé d'assurer une transition saine et transparente vers la création de Santé Québec. Soyez assurés que nous continuerons de vous tenir informés tout au long du processus.

En parallèle de la création de Santé Québec, il est essentiel que nous poursuivions tous ensemble le travail pour déployer, d'ici 2025, l'ensemble des mesures prévues au Plan santé. Le réseau de la santé et des services sociaux et le ministère de la Santé et des Services sociaux vont continuer d'être des piliers pour mettre en œuvre ces changements.

En terminant, je vous remercie sincèrement de faire partie du changement. Les bénéfices seront grands pour les Québécoises et Québécois d'aujourd'hui, et pour les générations futures.

Le ministre,



Christian Dubé

- c. c. Mme Sonia Bélanger, ministre responsable des Aînés et ministre déléguée à la Santé
- M. Lionel Carmant, ministre responsable des Services sociaux
- M. Daniel Paré, sous-ministre du ministère de la Santé et des Services sociaux

N/Réf. : 23-MS-00275-30