



Le 20 juillet 2020

L'Honorable Hugh Flemming
Ministre de la Santé du Nouveau-Brunswick
C.P. 5100
Fredericton (N.-B.) E3B 5G8

Monsieur le Ministre,

Comme vous le savez, le mandat du CSNB est d'informer les Néo-Brunswickois sur la performance du système de santé et de les engager dans l'amélioration de la qualité des services de santé. Les résultats les plus récents de notre sondage sur l'expérience des patients avec les soins hospitaliers, qui n'ont pas encore été rendus publics, ont incité les membres du Conseil à un niveau d'engagement encore plus élevé.

Le rapport, qui mesure les trois dernières années en plus de donner un aperçu de l'expérience des patients au cours des dix dernières années, montre qu'aucune amélioration mesurable ne s'est produite, et ce, pour les 16 indicateurs que le Conseil a qualifiés de clés en raison de leur impact sur l'expérience des patients. Bien que certains hôpitaux aient montré une certaine amélioration par rapport aux indicateurs individuels, les résultats au niveau des régions régionales de la santé et les résultats provinciaux globaux n'ont montré aucune amélioration.

Ayant constaté un certain espoir d'amélioration dans les résultats de 2016, les membres du Conseil ont été déçus d'apprendre ceci. Ils se demandent maintenant comment partager ces résultats dans leurs communautés, pour éviter les discussions qui mènent à des réponses simplistes comme « plus d'argent » ou « plus de ressources ». Ils veulent que les citoyens et les intervenants du système de santé prennent vraiment à cœur des résultats tels que :

- Les patients qui ont toujours reçu des services dans la langue préférée lorsque le français est préféré, cet indicateur est en déclin à l'échelle provinciale, non seulement dans un réseau ou dans l'autre;
- Le pourcentage des patients qui ont déclaré que leur chambre et leur salle de bain étaient « toujours » maintenues propres est passé de 59,6 % à 50,4 % (résultats de sondage similaires dans d'autres juridictions varient entre 60 % et 70 %);
- Le pourcentage de patients qui croient avoir souffert en raison d'une erreur au cours de leur séjour à l'hôpital est resté à 5 % au cours des 10 années du sondage;
- La communication au sujet des médicaments est restée entre 52 et 55 % et la communication entre le personnel au sujet des soins prodigués aux patients n'est considérée comme « toujours bonne » que 60 % du temps.



Les membres du Conseil prévoient demander, lors de discussions avec les dirigeants des RRS, comment ils comptent assurer l'amélioration de l'expérience des soins aux patients. Compte tenu des leçons apprises lors des douze années d'évaluation du rendement du système de santé au Nouveau-Brunswick, les membres du Conseil sont conscients du rôle essentiel d'une gouvernance efficace dans les efforts futurs. Une gouvernance efficace, avec des rôles clarifiés pour le gouvernement et les conseils, est un critère clé pour permettre la prestation de services de santé de meilleure qualité. Cela comprendrait une planification améliorée, des plans intégrés au niveau des régies de santé guidés par un plan provincial fondé sur la législation et des pratiques efficaces de rendement de comptes au public qui serviraient à remettre en question le statu quo.

En plus de parler avec les PDG des RRS, les membres du Conseil apprécieraient également votre réaction face à ce récent rapport et vos réflexions sur la façon d'assurer le succès des améliorations requises dans l'expérience de soins aux patients. Étant donné que ces résultats feront probablement partie du discours public sur l'avenir des soins de santé, il s'agit d'une occasion de répondre de façon proactive à certains besoins clairs.

Merci pour le soutien continu que vous démontrez pour le travail du CSNB.

Je vous prie d'accepter, monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Roger Léger
Président
Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick

Cc M. Gilles Lanteigne, Président Directeur général, Réseau de santé Vitalité
Mme Michelyne Paulin, Présidente, Réseau de santé Vitalité
Mme Karen McGrath, Présidente Directrice générale, Réseau de santé Horizon
M. John McGarry, Président, Réseau de santé Horizon
M. Gérald Richard, Sous-ministre, ministère de la Santé
M. Stéphane Robichaud, directeur général, Conseil de la santé du N.-B.