

[Text]

Je m'excuse pour la longueur de la réponse mais c'est une question de fond dans le système et il est extrêmement important qu'il soit bien identifié que les infirmières ne désirent pas devenir des petits médecins. Les infirmières désirent pratiquer comme les diététistes et les autres dans un système d'équipe.

Senator Turner: Dr. Ritchie, I know a little bit about nurses. My daughter was a private secretary to three medical doctors, and when her mother was in the hospital last November, she told me that nurses are treated like machines and are expected to do the impossible, especially on the weekend. My wife went into the hospital on a Saturday evening at 6 o'clock. The type of service we got was unbelievable. There seems to be no action on weekends.

Earlier you made a statement to the effect that we must sensitize the public to health care services. I agree. When a person leaves the hospital, I believe he should be given an itemized bill of what it cost for the individual's hospitalization. If I buy a car, I know exactly the various options I am getting on that car. However, I know nothing of what it cost to hospitalize my wife. All I know is that it cost me \$20 over and above the fee for the ambulance. You have said that the general public is not aware of what it costs to provide hospital care. The general public believes that after one month in the hospital, the beds, chairs and dressers should be paid for.

Why are hospital costs so high? I think we could eliminate many of our problems if we were honest with the public and gave them an itemized account of the type of service provided and the costs involved. I have never received an itemized bill from the doctor. No one knows what it costs. There is a lot of mystery about the system. Hospital health care is not as good as it was 13 years ago.

Dr. Ritchie: How to sensitize and educate the public about what they are paying for, and what choices they have under the current system—because whether or not we are doing it consciously in an organized way, we are making choices—is a very difficult issue. We must develop a way of providing this education that does not punish the people who happen to be using the system and which allows the range of people who are using the system to understand it. For instance, Nova Scotia hospitals experimented with giving patients an itemized bill as they left the hospital. Many people understood the procedure and recognized what it meant—that they did not have to pay the bill, that it was merely a bill outlining the cost of their care and that they did not have to pay for it. However, many people misunderstood the procedure and felt very threatened at a time when they were already threatened, because they were going home, very often, with continuing care needs. Their anxiety was quickly relieved, but nevertheless it stimulated anxieties that were not necessary. Many people in our society interpret those kinds of lists as an indication that they ought not to have used the service. So, in developing solutions, we have to be very careful about how we put out the message and what the message is actually saying.

I agree that we have to educate the public about what we are really doing here and how much it is costing. I think the

[Traduction]

I apologize for my lengthy answer, but this is a fundamental question, as far as the system is concerned and it's extremely important that it be understood clearly that nurses do not want to be doctors. They just want to do their job as dieticians or something else, and be part of a health care team.

Le sénateur Turner: Docteur Ritchie, je connais un peu la profession d'infirmière. Ma fille était secrétaire particulière de trois médecins et, à l'occasion du séjour de sa mère à l'hôpital en novembre dernier, m'a rapporté que les infirmières sont traitées comme des machines et qu'on s'attend à ce qu'elles fassent l'impossible, les fins de semaine en particulier. Mon épouse est entrée à l'hôpital un samedi soir à 18 heures. Nous avons eu peine à croire que si peu de services aient été offerts; rien ne semble se passer les fins de semaine.

Vous avez dit plus tôt que nous devrions sensibiliser le public aux services de santé. Je suis d'accord. À sa sortie d'hôpital, tout patient devrait, à mon avis, se voir remettre une facture détaillée des coûts de son hospitalisation. Lorsque j'achète une voiture, je sais exactement les options que je vais avoir. Par contre, je ne sais absolument pas à quoi s'élèvent les coûts d'hospitalisation de mon épouse. Tout ce que je sais, c'est que cela m'a coûté 20\$ de plus pour l'ambulance. Vous dites que le grand public ne sait pas à combien reviennent les soins hospitaliers. Le grand public pense qu'après un mois d'hospitalisation, lits, chaises et armoires doivent être payés.

Pourquoi les coûts d'hospitalisation sont-ils si élevés? Je pense que l'on éliminerait bien des problèmes si l'on faisait preuve d'honnêteté envers le public et si on lui donnait un compte détaillé du type de services offerts et des coûts qu'ils représentent. Je n'ai jamais reçu de facture détaillée du médecin. Personne ne sait combien coûtent les consultations. Tout le système est entouré de mystère. Les soins hospitaliers ne sont pas aussi bons qu'ils l'étaient il y a 13 ans.

Mme Ritchie: Comment sensibiliser et éduquer le public au sujet de ce qu'il paye et des choix dont il dispose en vertu du système actuel—car, que nous le fassions consciemment ou non, nous faisons des choix—c'est là une question très difficile. Il nous faut trouver le moyen de donner cette information, sans pour autant punir ceux qui utilisent le système; cette information devrait également permettre à toute la gamme d'utilisateurs du système de le comprendre. En Nouvelle-Écosse, par exemple, les hôpitaux ont fait l'expérience suivante: ils ont remis une facture détaillée aux patients, à leur sortie de l'hôpital. Beaucoup ont compris le but visé—ils n'avaient pas à payer la facture, il s'agissait simplement d'une facture détaillant les coûts des soins dispensés. Par contre, beaucoup ont mal compris et se sont sentis menacés au moment même où ils avaient déjà ce sentiment, car en rentrant chez eux, ils avaient très souvent, besoin de soins supplémentaires. Même si leur anxiété a été rapidement dissipée, il reste qu'ils en ont souffert inutilement. Nombreux sont ceux pour qui le fait de recevoir un compte de ce genre est en quelque sorte un reproche. En matière de solution donc, nous devons faire très attention à la façon dont nous formulons le message et à son contenu.

Je conviens que nous devons éduquer le public à propos de ce que nous faisons et des coûts que cela entraîne. À mon avis, les