

Pour diffusion le 7 juin
Sous embargo jusqu'au dépôt du document à l'Assemblée nationale

37^e Rapport annuel
du Protecteur du citoyen

**PLUS DE VIGILANCE DANS LA PRÉVENTION ET LA GESTION DES RISQUES
DANS LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX**

Québec, le 7 juin 2007 – Une meilleure qualité des services exige des actions concrètes pour prévenir les risques et pouvoir réagir rapidement si des situations préjudiciables surviennent. Les plaintes et les signalements examinés par le Protecteur du citoyen au cours de la dernière année montrent des lacunes au plan de la gestion des risques au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. La Protectrice du citoyen, madame Raymonde Saint-Germain, rappelle l'importance de suivre de plus près l'application des dispositions de la *Loi sur les services de santé et des services sociaux* en ce qui concerne la prestations sécuritaires des services.

Les établissements sont tenus de divulguer les incidents et les accidents, d'en informer l'utilisateur et ses proches, de tenir un registre local de ces événements et de verser au dossier de l'utilisateur un rapport sur tout incident ou accident le mettant en cause. De plus, chaque établissement doit mettre sur pied un comité de gestion des risques chargé d'identifier et d'analyser les dangers potentiels, et de faire les recommandations au conseil d'administration de l'établissement.

Le Protecteur du citoyen note que les dispositions de la loi sont appliquées de façon inégale dans les établissements. Les recommandations découlant de ses enquêtes à la suite de plaintes et de signalements portent sur la déclaration obligatoire des incidents et accidents à l'utilisateur ou à son représentant, la formation du personnel et le fonctionnement du comité de gestion des risques. Le Protecteur du citoyen recommande aussi aux établissements de respecter le ratio d'infirmières en prévention des infections et de finaliser la mise à jour du programme de prévention et de contrôle des infections nosocomiales le plus rapidement possible.

Bien que le Ministère ait élaboré un plan d'action sur la prévention et le contrôle des infections nosocomiales et un cadre de référence à l'intention des établissements, la Protectrice du citoyen est d'avis qu'il a aussi la responsabilité de s'assurer que les mesures sont suffisantes et surtout qu'elles sont appliquées

en temps opportun. « Les nombreux cas d'infections nosocomiales qui se sont déclarés dans les hôpitaux du Québec au cours de l'année inquiètent la population, les personnes hospitalisées et leur famille. La vigilance et la prévention sont essentielles pour éviter l'aggravation de l'état de santé de l'utilisateur et épargner au personnel soignant et aux administrations beaucoup de temps, d'énergie et de fonds publics pour corriger les situations. Tous en seront gagnants », précise madame Saint-Germain.

– 30 –

Source : Le Protecteur du citoyen

Pour renseignements :

Dominique Bouchard

Agente d'information

Tél : (418) 643-2688

Cell : (514) 346-2643

dominique.g.bouchard@protecteurducitoyen.qc.ca