



LE PROTECTEUR DU CITOYEN
Assemblée nationale
Québec

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

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

37^e Rapport annuel
du Protecteur du citoyen

**L'ACCESSIBILITÉ ET LA CONTINUITÉ DES SERVICES
SUR LE TERRITOIRE DOIVENT ÊTRE MIEUX ASSURÉES,
NOTAMMENT POUR LA CLIENTÈLE À DOMICILE**

Québec, le 7 juin 2007 – La réforme amorcée en 2003 par le ministère de la Santé et des Services sociaux doit assurer un meilleur accès et une plus grande continuité des services dans l'ensemble du réseau. À ce jour, tous les éléments ne sont pas en place constate la Protectrice du citoyen, madame Raymonde Saint-Germain. « Les plaintes reçues au Protecteur du citoyen mettent notamment en lumière l'insuffisance des services pour le soutien à domicile et les difficultés d'accès aux services de réadaptation », précise-t-elle.

La réforme a comme objectif de rapprocher les services de la population. Elle doit aussi assurer la continuité pour l'utilisateur de l'accès aux services des centres hospitaliers, des centres locaux de services communautaires (CLSC) et des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) sur un même territoire. La prise en charge de l'utilisateur par les intervenants de ces établissements fonctionne, à condition qu'ils aient les ressources pour répondre à la demande. Les plaintes examinées au cours de la dernière année par le Protecteur du citoyen révèlent que ce n'est pas toujours le cas.

Le soutien à domicile : un écart marqué entre l'offre et la demande

Le traitement des plaintes révèle un écart marqué entre les besoins des usagers pour le soutien à domicile et la capacité des CLSC à répondre à la demande. Or, cet écart peut signifier, pour la personne en perte d'autonomie, une visite à l'urgence, une hospitalisation ou un hébergement prématuré. « Les difficultés sont nombreuses. Des usagers ont entre les mains leur plan de services basé sur des évaluations faites par des professionnels et pourtant ils ne reçoivent qu'une partie des services prévus. Les familles ou les personnes qui agissent comme aidantes naturelles sont de plus en plus sollicitées et n'obtiennent pas

toujours le soutien nécessaire, ce qui peut compromettre leur capacité à s'engager à long terme auprès de leurs parents vieillissants ou de leurs enfants handicapés, par exemple. Nous notons aussi des problèmes d'équité entre les régions et entre les territoires d'une même région. L'offre de services varie selon la capacité financière des CLSC », indique la Protectrice du citoyen.

Ces constats, qui font écho à ceux d'autres organismes et spécialistes, confirment l'importance de poursuivre les efforts pour accroître les services de soutien à domicile. « La concordance entre la *Politique de soutien à domicile* et la disponibilité des services sur le territoire doit être mieux assurée. L'amélioration des processus et des pratiques, l'élaboration d'outils permettant une meilleure gestion clinique et le développement du travail en réseau sont des pistes d'intérêt », ajoute la Protectrice du citoyen.

L'accès aux services de réadaptation

Les difficultés d'accès à des services de réadaptation ressortent aussi des plaintes examinées par le Protecteur du citoyen. Les hôpitaux accordent habituellement la priorité aux patients hospitalisés et à ceux qui y ont subi une chirurgie. Cependant, les usagers qui retournent dans leur région après une chirurgie ne bénéficient pas d'une priorité aux services de réadaptation de l'hôpital de leur région, ce qui peut créer un problème dans l'accès en continuité aux services que leur état requiert. Ils doivent soit s'inscrire sur une liste d'attente ou avoir recours à une clinique privée. Faute d'un accès à des services en temps opportun, certains risquent de voir leur condition de santé s'aggraver.

Les usagers qui se présentent à la consultation externe sur la recommandation de leur médecin sont généralement invités à se rendre à une clinique privée de réadaptation, à leurs frais. Ceux qui n'envisagent pas cette possibilité peuvent attendre plus d'un an pour avoir un rendez-vous. Quant aux clientèles qui bénéficient des régimes administrés par la Société de l'assurance automobile du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail, elles peuvent compter sur des services de physiothérapie offerts en milieu hospitalier ou en clinique privée à la suite d'ententes de service.

« Les citoyens les moins fortunés, qui pour la plupart ne possèdent pas d'assurance privée, ne peuvent se tourner vers le secteur privé. Souvent la seule possibilité pour eux consiste à s'inscrire sur une liste d'attente. Je suis d'avis qu'une partie de la clientèle, notamment les usagers qui se présentent aux consultations externes, subit une forme d'iniquité », fait valoir madame Saint-Germain.

La Protectrice du citoyen a déjà sensibilisé les parlementaires à cette situation. Lors de son passage en commission parlementaire, à l'occasion des auditions publiques sur le projet de loi n° 33, elle a recommandé au ministre de la Santé et

des Services sociaux d'établir un plan d'action pour remédier aux difficultés d'accès aux services de réadaptation.

– 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