



LE PROTECTEUR DU CITOYEN  
Assemblée nationale  
Québec

---

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### **38<sup>e</sup> Rapport annuel du Protecteur du citoyen**

#### **À LA MI-TEMPS DE SA MISE EN ŒUVRE, LE PLAN D'ACTION EN SANTÉ MENTALE 2005-2010 N'OFFRE PAS LES GARANTIES SUFFISANTES DE QUALITÉ DES SERVICES AUX USAGERS**

Québec, le 29 mai 2008 – « Les personnes aux prises avec un problème de santé mentale ne sont pas suffisamment assurées d'obtenir des services de qualité qui correspondent à leurs réels besoins. » Tel est le constat de la protectrice du citoyen, Raymonde Saint-Germain, qui commente la mise en œuvre du *Plan d'action en santé mentale 2005 – 2010* alors qu'on en est à la mi-temps de son implantation. Selon elle, les mesures prises pour assurer le suivi du plan d'action mettent en effet l'accent sur des objectifs de quantité de services et non sur leur qualité. La Protectrice du citoyen estime que l'évaluation des services doit non seulement se baser sur des paramètres chiffrés – nombre d'usagers, nombre de lits, budgets alloués – mais aussi sur des exigences de qualité : accueil, milieux de vie, services.

Dans son rapport annuel 2007-2008, le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux de veiller à cette qualité et de l'inscrire prioritairement dans le suivi du plan. Cette préoccupation va de pair avec le respect des droits des usagers.

Cette année encore, des plaintes au Protecteur du citoyen et ses propres enquêtes ont révélé des manquements à cet égard, de même que des problèmes persistants déjà dénoncés dans son rapport annuel précédent.

#### **Des atteintes à des droits fondamentaux**

Le manque de continuité des interventions et du traitement, des irrégularités au plan du consentement à l'évaluation psychiatrique, et des délais d'attente qui se prolongent au détriment du rétablissement de la personne, constituent des facteurs préoccupants qui ressortent des enquêtes menées par le Protecteur du citoyen.

La mise en isolement de personnes à l'urgence psychiatrique a également, de nouveau cette année, nécessité l'intervention du Protecteur du citoyen. Ne pouvant être prescrite que par un médecin, la mise en isolement n'est légalement autorisée que dans le but d'empêcher une personne de s'infliger des lésions à elle-même ou d'en infliger à autrui. Or, le Protecteur du citoyen a constaté que le recours à l'isolement se pratique parfois illégalement : décisions prises par d'autres professionnels que le médecin, ou sans motif de dangerosité, ou encore pour une durée excessive. De plus, la loi prévoit qu'on ne peut mettre une personne en isolement sans son consentement ou celui de son représentant, sauf si elle est en danger ou si son intégrité est menacée. Au cours de la dernière année, le Protecteur du citoyen a constaté des situations où le personnel des services psychiatriques a mis de côté le consentement, entre autres, par méconnaissance des droits de l'usager.

La sectorisation des services psychiatriques persiste. La sectorisation consiste à réserver la prestation de services psychiatriques d'un territoire géographique donné à ses seuls résidents. Le code postal de la résidence de l'usager devient le critère d'accès à l'établissement responsable de lui fournir des services. À l'origine, un tel fonctionnement avait pour but de faciliter la répartition des ressources. Il peut toutefois avoir pour effet de nier le droit au libre choix de l'établissement et du professionnel dont l'usager désire recevoir des services. Ce droit, prévu dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, doit toujours primer sur l'organisation des services ainsi que l'affirme le *Plan d'action en santé mentale*. Dans son rapport annuel 2007-2008, le Protecteur du citoyen fait état de nouvelles plaintes et annonce qu'il veillera, au cours de l'année qui vient, à la fin effective de toute forme de sectorisation. Par ailleurs, l'intervention du Protecteur du citoyen a conduit à des correctifs et à des engagements de la part des établissements concernés. L'institution effectue un suivi serré de l'implantation de ses recommandations.

L'état de la situation amène le Protecteur du citoyen à recommander au ministère de la Santé et des Services sociaux :

- de cibler davantage des objectifs de qualité;
- de continuer à sensibiliser le grand public à l'importance de l'intégration dans la société des personnes souffrant de problèmes de santé mentale;
- d'œuvrer au respect des droits fondamentaux de l'usager à travers les pratiques des services de santé et des services sociaux, entre autres, par l'encadrement strict des mesures de contrôle, dont le recours aux substances chimiques comme moyen de contention.

**Source :** Le Protecteur du citoyen

**Renseignements :**

Stéphane Beaulieu

Secrétariat général et Communications

Tél : (418) 646-8658

Cell : (418) 580-9259

[stephane.beaulieu@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:stephane.beaulieu@protecteurducitoyen.qc.ca)