
CHEZ SOI : TOUJOURS LE PREMIER CHOIX?

RAPPORT D'ENQUÊTE SUR L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE À LONG TERME

Québec, le 30 mars 2012 – Un rapport d'enquête du Protecteur du citoyen publié aujourd'hui fait ressortir **l'écart entre** les principes et orientations de **la Politique de soutien à domicile** « Chez soi : le premier choix », adoptée en 2003, **et la réalité vécue par les personnes** présentant une incapacité significative et persistante **qui reçoivent – ou qui devraient recevoir – ces services.**

Cette politique prévoit que « les services d'aide domestique et d'assistance personnelle, déterminés dans le plan d'intervention ou dans le plan de services individualisé, seront offerts sans frais :

1. aux personnes qui ont une incapacité temporaire;
2. aux personnes qui reçoivent des soins palliatifs;
3. **aux personnes qui ont une incapacité significative et persistante.** »

C'est sur ce troisième volet, soit celui qui implique le soutien à domicile à long terme, qu'a porté l'enquête du Protecteur du citoyen. Par suite de la hausse importante des plaintes fondées à ce sujet au cours de la dernière année, la protectrice du citoyen a souhaité mener cette enquête afin de déterminer s'il y a lieu de recommander des mesures correctrices d'ensemble pour éviter une aggravation de la situation.

L'enquête a donc examiné l'accessibilité aux **services d'assistance personnelle** (soins d'hygiène, aide à l'alimentation ou à la mobilité), aux **services d'aide domestique** et au **soutien civique** (notamment l'aide à l'administration du budget) pour les **personnes handicapées** et les **personnes en perte d'autonomie** (notamment les personnes âgées). Les soins de santé à domicile (comme les soins infirmiers) et le soutien à domicile à court terme aux personnes ayant des incapacités temporaires (à la suite d'une chirurgie, par exemple), qui donnent lieu à peu de plaintes et signalements fondés, n'ont pas fait l'objet de l'enquête.

Principaux constats

La politique établit que dans le respect du choix des individus, le domicile sera toujours envisagé comme la première option. Pourtant, les dossiers documentés par le Protecteur du citoyen illustrent clairement que la réalité est souvent tout autre et qu'il y a un **manque d'accessibilité aux services de soutien à domicile à long terme**. Cet écart a un impact sur l'épuisement des proches-aidants et sur le fonctionnement du système de santé (utilisation inappropriée des places en milieu hospitalier, en réadaptation ou en milieu d'hébergement).

Au cours des dernières années, la plupart des agences et des CSSS ont révisé leur cadre de référence des services à domicile sur lesquels la décision quant au niveau et à la durée des services s'appuie. Le Protecteur du citoyen constate que si tous ces documents se basent sur la Politique ministérielle, ils présentent des écarts qui peuvent avoir un impact négatif direct sur les services offerts à la clientèle.

Parmi les **éléments qui dérogent à la Politique**, le Protecteur du citoyen note :

1. **l'apparition de nouveaux critères d'exclusion** (notamment si les personnes handicapées et les personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement admissibles bénéficient de la présence d'un proche-aidant ou si elles ont accès à des services à la carte payants offerts par les résidences privées);
2. la **mise en place de plafonds d'heures de services** souvent bien en deçà des besoins évalués;
3. les **disparités dans l'accès et l'application de la Politique** entre les différentes Agences et CSSS (les personnes ne reçoivent pas le même nombre d'heures de services, pour les mêmes besoins évalués, selon leur région);
4. la **diminution des heures de services** (souvent dans un court laps de temps et sans bien en informer les personnes);
5. **l'allongement des délais d'attente** (plus d'un an, voire quelques années dans certains cas).

Le Protecteur du citoyen remarque que les aspects les plus problématiques sont l'insuffisance des heures de services allouées en fonction des besoins et les délais à recevoir les services. De façon plus générale, il constate une rigidité dans l'application des critères et une nette tendance au nivellement vers le bas des heures de services allouées.

Recommandations

En s'appuyant sur les constats établis au cours de son enquête, le Protecteur du citoyen formule les **recommandations** suivantes **au ministère de la Santé et des Services sociaux**, responsable de la mise en œuvre de cette politique :

- **qu'il détermine le taux de financement requis** pour les services de soutien à domicile, en procédant :
 - à l'analyse des listes d'attente pour l'ensemble des régions du Québec;
 - à une projection des besoins pour les prochaines années;
 - à un étalonnage avec d'autres administrations.

- › **qu'il planifie l'allocation des budgets** afin d'atteindre cette cible;
- › **qu'il rende compte de l'allocation de ces ressources en faisant la distinction entre les différents volets des services de soutien à domicile** (pour les personnes qui ont une incapacité temporaire, pour celles qui reçoivent des soins palliatifs et pour celles qui ont une incapacité significative et persistante);
- › **qu'il élabore des lignes directrices énonçant clairement l'offre de services disponibles** en vertu de la Politique de soutien à domicile, selon les besoins de la population.

Le Protecteur du citoyen **recommande** par ailleurs **aux Agences de la santé et des services sociaux et aux CSSS** (centres de santé et de services sociaux) :

- › **d'appliquer ces lignes directrices et d'informer adéquatement la population de leur région de l'offre et de la disponibilité de ces services.**

On peut consulter le rapport d'enquête *Chez soi : toujours le premier choix? L'accessibilité aux services de soutien à domicile pour les personnes présentant une incapacité significative et persistante* à la section « Dossiers et documentation » du site Internet du Protecteur du citoyen www.protecteurducitoyen.qc.ca (Rapports d'enquête et rapports spéciaux).

- 30 -

Source :

Le Protecteur du citoyen

Renseignements et demandes d'entrevues :

Joanne Trudel, directrice des communications, 418 644-0510
joanne.trudel@protecteurducitoyen.qc.ca

Carole-Anne Huot, conseillère en communications, 418 646-7143
carole-anne.huot@protecteurducitoyen.qc.ca

www.protecteurducitoyen.qc.ca