

COMMUNIQUÉ DE PRESSE n° 3

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

RAPPORT ANNUEL 2012-2013 DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Faits saillants concernant le ministère de la Santé et des Services sociaux et son réseau

Québec, le 25 septembre 2013 – En 2012-2013, le Protecteur du citoyen a reçu 1 186 plaintes et 239 signalements en matière de santé et de services sociaux. Il a jugé que 43 % des motifs de plainte et de signalement étaient fondés. La plupart de ces motifs consistaient en des difficultés d'accès aux soins et aux services, en des délais indus ou en un non-respect des droits. Rappelons qu'en matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen est, sauf exception, un recours de deuxième niveau, en appel des conclusions des commissaires aux plaintes et à la qualité des services des établissements.

Dans son rapport annuel, le Protecteur du citoyen rappelle au ministère de la Santé et des Services sociaux l'importance de demeurer responsable du contrôle de la qualité des services qu'il confie à des établissements des secteurs privé ou communautaire.

Déficiences physique, déficiences intellectuelle et troubles envahissants du développement (TED)

Le Protecteur du citoyen presse le ministère de la Santé et des Services sociaux d'optimiser son programme de visites d'appréciation pour que les personnes qui sont hébergées dans des ressources intermédiaires ou des ressources de type familial bénéficient des services appropriés et d'un environnement physique de qualité. Il relate des situations où de telles ressources, rattachées au réseau public, présentaient des lacunes importantes ayant trait au milieu de vie, à l'offre alimentaire et à l'encadrement du personnel. Le Protecteur du citoyen est également préoccupé par les lacunes dans l'offre d'activités de jour pour les adultes présentant une déficience. Cette offre de services, en plus d'être soumise à de longues listes d'attente, est disparate, parcellaire et parfois onéreuse. (Pages 75 à 77)

Perte d'autonomie liée au vieillissement

En 2012-2013, les plaintes et signalements fondés ont surtout porté sur l'organisation des soins et des services, sur la qualité des soins d'assistance aux activités de la vie quotidienne et sur la surveillance. Le Protecteur du citoyen est particulièrement préoccupé par les lacunes qu'il constate dans le contrôle de la qualité de certaines ressources privées avec lesquelles le réseau public a des ententes « d'achats de places » de transition. Il ne s'oppose pas au fait que le réseau

public fasse appel à de telles ressources, entre autres pour contribuer à libérer des lits dans les hôpitaux et, ultimement, désengorger les urgences. Toutefois, des plaintes et signalements mettent en lumière des situations où les instances publiques responsables n'avaient pas suffisamment encadré des ressources. En ont résulté, dans ces ressources, des lacunes dans la surveillance des résidents, un manque de formation du personnel et une approche inadéquate avec les résidents. Le Protecteur du citoyen tient cependant à souligner qu'on ne peut généraliser les lacunes soulevées ici à l'ensemble des ressources privées. (Pages 77 à 81)

Santé mentale

En matière de santé mentale, les plaintes et signalements concernent surtout l'application inadéquate de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, l'application incorrecte des mesures de contrôle et les restrictions aux droits des usagers. En effet, le Protecteur du citoyen constate que certains établissements n'obtiennent pas le consentement de l'utilisateur ou de son représentant, ni d'autorisation de la Cour, lorsqu'ils appliquent une mesure de contrôle (isolement ou contention) pendant plusieurs jours. Il recommande donc au ministère de la Santé et des Services sociaux de prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que lorsqu'une mesure de contrôle non planifiée se poursuit dans le temps, les consentements requis sont formellement obtenus par les établissements. (Pages 82 à 84)

Santé physique

Concernant la problématique de l'engorgement dans les urgences, le Protecteur du citoyen estime que la totalité du temps d'attente (sur civière et ambulatoire) doit être compilée pour chaque centre hospitalier du Québec. Les données doivent être accessibles au public en temps réel et faciles à consulter afin que les citoyens puissent faire un choix éclairé quant à l'endroit où se rendre pour obtenir des soins. Il appuie donc la décision du Ministère de mettre en place une banque de données commune des urgences d'ici la fin de l'année 2013 et l'invite à la concrétiser dans les délais prévus. Par ailleurs, il demande au Ministère de mesurer le résultat des moyens mis en place pour désengorger les urgences en réalisant un bilan des réorientations effectuées à la suite des ententes conclues entre les centres hospitaliers et les groupes de médecine familiale ou les cliniques du réseau. (Pages 85 à 87)

Le rapport annuel 2012-2013 du Protecteur du citoyen peut être consulté à l'adresse www.protecteurducitoyen.qc.ca/rapportannuel.

- 30 -

Renseignements et demandes d'entrevues :

Carole-Anne Huot, conseillère en communication
418 646-7143/418 925-7994 carole-anne.huot@protecteurducitoyen.qc.ca

Joanne Trudel, directrice des communications
418 644-0510/418 580-9259 joanne.trudel@protecteurducitoyen.qc.ca

www.protecteurducitoyen.qc.ca