

COMMUNIQUÉ DE PRESSE Pour diffusion immédiate

— Les conditions de vie des adultes hébergés en CHSLD — **Le Protecteur du citoyen appelle à un contrôle plus serré de la qualité**

Québec, le 19 février 2014 – S'appuyant sur ses enquêtes réalisées au cours des cinq dernières années dans 128 CHSLD (soit 63 % des CHSLD du Québec), le Protecteur du citoyen a présenté aujourd'hui à la Commission de la santé et des services sociaux son mémoire sur les conditions de vie des adultes hébergés dans ces établissements. La protectrice du citoyen, Raymonde Saint-Germain, a commenté chacun des neuf défis soulevés par la Commission. Elle s'est particulièrement attardée à l'accessibilité aux CHSLD, aux services et aux soins ainsi qu'au suivi de leur qualité. Sur ce dernier point, elle a rappelé que les établissements publics doivent impérativement effectuer un suivi de la qualité auprès des ressources privées avec lesquelles ils ont des ententes de service. Selon la protectrice du citoyen : « Les usagers ont les mêmes besoins et les mêmes droits, qu'on les dirige vers un CHSLD public ou vers une ressource transitoire d'hébergement privée. Il en va de la responsabilité du réseau public de s'assurer que ses partenaires offrent des soins et des services de qualité. ».

L'accessibilité aux CHSLD

Au cours de ses enquêtes, le Protecteur du citoyen a constaté que le recours aux ressources d'hébergement transitoire dans le but de contrer les problèmes d'accessibilité aux CHSLD pouvait causer des préjudices aux usagers. Il préconise un état des lieux concernant les modalités d'accès à l'hébergement, incluant les délais d'attente et les conséquences du recours systématique à l'hébergement transitoire. Il attire également l'attention de la Commission sur l'importance de la communication avec les personnes âgées et leur famille. Finalement, il propose une analyse de l'augmentation prévisible de la demande d'hébergement public pour en mesurer les effets sur l'offre de services.

Les services et les soins

L'assistance aux activités de la vie quotidienne constitue la source la plus importante d'insatisfaction des résidents hébergés dans les CHSLD. Les enquêtes du Protecteur du citoyen révèlent en effet que le plan de travail quotidien des préposés laisse peu de marge de manœuvre pour respecter les conditions d'un milieu de vie de qualité, qu'il s'agisse de la communication avec les résidents, de l'aide aux repas ou des soins d'hygiène. Or, pour soutenir l'implantation d'un milieu de vie adapté aux besoins particuliers des résidents, on ne peut faire l'économie d'une meilleure organisation du travail.

Le suivi de la qualité des soins et des services

Le Protecteur du citoyen n'a pas en soi de réserves quant au principe des ententes entre le réseau public et des partenaires privés pour l'achat de places d'hébergement. Cependant, il est inquiet du contrôle insuffisant du suivi de la qualité constaté au cours de ses enquêtes. En effet, plusieurs CSSS et agences ne se dotent pas de procédures adéquates pour favoriser un choix éclairé et judicieux d'un partenaire privé. Le Protecteur du citoyen est d'avis que les éléments suivants devraient être mieux considérés : les critères d'évaluation et d'embauche du personnel du partenaire privé, les habiletés et les compétences de ce personnel en fonction du profil de la clientèle, les ratios de personnel par rapport au nombre de résidents dans ce milieu particulier et les outils d'encadrement clinique. Dans son mémoire, il fait des suggestions en cette matière.

En terminant, la protectrice du citoyen a souligné à la Commission qu'il est maintenant temps de passer à l'action. « Plusieurs pistes de solutions ont été soulevées dans le contexte de ce mandat d'initiative. Elles s'ajoutent aux recommandations qu'a formulées le Protecteur du citoyen dans ses rapports annuels. L'heure est maintenant venue de les mettre en œuvre avec constance et dans une perspective globale incluant les services de soutien à domicile, l'accès aux centres hospitaliers et l'hébergement transitoire ».

On peut consulter le [mémoire du Protecteur du citoyen](#) sur son site web www.protecteurducitoyen.qc.ca.

- 30 -

Renseignements et demandes d'entrevues :

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