

COMMUNIQUÉ DE PRESSE n° 3
POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

RAPPORT ANNUEL 2013-2014 DU PROTECTEUR DU CITOYEN
Faits saillants concernant
le réseau de la santé et des services sociaux

Québec, le 18 septembre 2014 – Dans le rapport annuel 2013-2014 du Protecteur du citoyen déposé aujourd’hui à l’Assemblée nationale, Raymonde Saint-Germain a présenté ses constats et recommandations concernant le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que son réseau de services.

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

L’hébergement des personnes qui ont une déficience physique ou intellectuelle pose un défi d’envergure. Ainsi, des personnes déficientes intellectuellement qui sont suffisamment autonomes pour intégrer un logement dans la communauté ne bénéficient pas toujours de l’accompagnement requis pour assumer les responsabilités qui leur permettent de conserver leur logement. Autre exemple : des personnes de moins de 65 ans présentant des incapacités physiques sévères n’ont d’autre choix que de résider en centre d’hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) avec des usagers beaucoup plus âgés qu’elles. Or, ces personnes, parfois de jeunes adultes, nécessitent une organisation des services peu compatible avec celle d’un CHSLD.

Santé mentale

Si elles ne sont pas rattachées par contrat à des établissements publics de santé et de services sociaux, les ressources d’hébergement offrant des services aux personnes vivant avec un problème de santé mentale ne sont soumises à aucune certification. Résultat : ni le Protecteur du citoyen ni les commissaires aux plaintes et à la qualité des services ne sont autorisés à intervenir. Les personnes vulnérables qui y sont hébergées ne bénéficient donc d’aucune protection. Très préoccupé par cette situation, le Protecteur du citoyen fait une recommandation formelle au Ministère pour que ces ressources d’hébergement soient soumises à une certification, au même titre que les résidences pour personnes âgées, afin que les personnes qui y habitent aient accès à un milieu de vie de qualité, sécuritaire et salubre.

Santé physique

Le Protecteur du citoyen n'a pas de réserve en soi quant au recours à une clinique privée, à l'intérieur du régime public, pour la dispensation des services de santé. Toutefois, en ce qui concerne la cohabitation public-privé, il rappelle au ministère de la Santé et des Services sociaux l'importance d'orienter le réseau lors de la conclusion de telles ententes. « L'encadrement du Ministère à cet égard est quasi inexistant et cette inaction est au détriment de la protection des usagers et de leurs droits », selon Raymonde Saint-Germain. Par ailleurs, le Protecteur du citoyen constate une confusion quant à la gratuité de certains soins et médicaments. En voici un exemple : s'appuyant sur une circulaire ministérielle, un CSSS a décidé de ne plus fournir gratuitement l'héparine, ne la considérant pas comme une solution d'irrigation devant être mise à la disposition des usagers sans frais. Pourtant, dans d'autres CSSS de la même région, l'héparine est fournie gratuitement. Cela contrevient à l'équité d'accès aux soins.

Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Dans certains CHSLD, des personnes lucides à mobilité réduite côtoient des usagers dont les troubles cognitifs sévères sont associés à des comportements d'errance invasive. Cela génère inévitablement des situations à risque. Le Protecteur du citoyen souligne l'importance de regrouper les usagers selon leur profil afin que tous bénéficient de services sécuritaires et adaptés à leur condition. Par ailleurs, il rappelle que les CSSS ne peuvent se délester de leurs responsabilités envers les usagers qui résident dans des ressources intermédiaires avec lesquelles ils sont liés par contrat. C'est pourquoi il fait une recommandation formelle au ministère de la Santé et des Services sociaux de prévoir des exigences quant à la formation et à la supervision du personnel de ces ressources.

Soutien à domicile

Tous les citoyens du Québec ont droit aux mêmes services, peu importe leur lieu de résidence. L'utilisateur qui déménage d'un territoire de CSSS à un autre ne devrait subir aucune cessation de services, à moins que ses besoins aient changé depuis sa dernière évaluation. Or, étant donné le manque de ressources et la demande croissante en soutien à domicile, l'offre de services peut varier grandement d'un CSSS à un autre. Conséquemment, les personnes qui déménagent s'exposent à des diminutions de services contrevenant à ce que le régime de santé devrait normalement leur assurer. Le Protecteur du citoyen continue de constater l'écart entre les orientations de la Politique de soutien à domicile adoptée en 2003 et la réalité. La protectrice du citoyen est d'avis que la mise à jour de la Politique de soutien à domicile de 2003 est essentielle et qu'elle doit être réalisée dans les plus brefs délais. Raymonde Saint-Germain réitère ses recommandations au Ministère afin qu'il détermine le taux de financement requis pour les services de soutien à domicile et qu'il présente clairement à la population l'offre de services disponibles dans les faits.

Des établissements ouverts à régler les situations problématiques

La protectrice du citoyen a tenu à souligner la collaboration reçue de la grande majorité des établissements afin de régler les situations problématiques portées à leur attention. Elle a d'ailleurs rappelé qu'en matière de santé et services sociaux, le taux d'acceptation des mesures à portée individuelle qu'a demandées le Protecteur du citoyen s'est élevé à 94 % pour ce qui est des plaintes et à 100 % pour ce qui est des signalements (seules 9 des 156 recommandations ont été refusées).

Le rapport annuel 2013-2014 du Protecteur du citoyen peut être consulté au 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