

## Le ministère de la Santé et des Services sociaux

La *Loi sur le ministère de la Santé et des Services sociaux* confère au Ministre la direction et l'administration du ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que l'application des lois et des règlements relatifs à la santé et aux services sociaux<sup>1</sup>. Également, le Ministre a pour fonctions d'élaborer et de proposer au gouvernement des politiques relatives à la santé et aux services sociaux. Il doit voir à la mise en œuvre de ces politiques, en surveiller l'application et en coordonner l'exécution<sup>2</sup>.

L'année 2006-2007 est la première année où le Protecteur du citoyen a compétence à la fois sur le ministère de la Santé et des Services sociaux et sur le réseau des services de santé et des services sociaux. Divers constats qui découlent à la fois des plaintes reçues, du travail d'enquête des délégués ou des rencontres lors des tournées régionales de la Protectrice du citoyen concernent le Ministère et interpellent suffisamment le Protecteur du citoyen pour que ce dernier les soulève dans le présent rapport. Il s'agit notamment de la mobilisation des gestionnaires requise par l'implantation des réformes, de l'écart entre le contenu des politiques et la capacité réelle du réseau de services à répondre à l'ensemble de la demande, de la pénurie de main-d'œuvre et du suivi qualitatif des services.

Lors de rencontres régionales, le personnel du réseau de la santé et des services sociaux a sensibilisé la Protectrice du citoyen à l'impact des réformes et autres plans de transformation sur la mobilisation des gestionnaires requise par les activités de changement. De ce fait, les gestionnaires seraient moins disponibles pour la gestion quotidienne des programmes, l'encadrement du personnel et l'implantation des mesures qui touchent directement les usagers.

Citons par exemple les retards dans l'implantation de milieux de vie de qualité dans plusieurs centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) où le personnel dit ne pas recevoir le soutien nécessaire des gestionnaires. Ces retards ont définitivement un impact sur les usagers comme en témoignent plusieurs plaintes traitées au Protecteur du citoyen. Ce dernier reconnaît les exigences des opérations de changement sur les gestionnaires, mais il estime que la gestion des services au quotidien doit demeurer leur première préoccupation. Ainsi, le Protecteur du citoyen incite le Ministère à favoriser les conditions nécessaires pour que les gestionnaires puissent assumer pleinement leurs responsabilités de gestion lors d'opérations de changement.

Un autre aspect qui mérite d'être signalé est le décalage qui existe entre les politiques et orientations ministérielles et la capacité du système à les mettre en œuvre. À titre d'exemple, mentionnons la *Politique de santé mentale*, les orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD* et la *Politique en soins palliatifs de fin de vie*.

1/ Article 1 de la Loi.

2/ Article 2 de la Loi.

Les personnes qui requièrent des services dans le cadre de la *Politique de soutien à domicile* ou du *Programme d'adaptation de domicile* déplorent les délais dans l'obtention de services requis et leur insuffisance eu égard aux besoins évalués. L'examen des plaintes des usagers du réseau de la santé et des services sociaux illustre les difficultés d'accès aux services que doivent affronter beaucoup d'usagers.

En effet, les usagers ont des délais d'attente pour rencontrer un professionnel, pour obtenir un résultat d'analyse, pour recevoir des services de soutien à domicile afin de continuer à vivre chez eux ou encore pour être admis dans le milieu d'hébergement adéquat. L'attente engendre chez ces personnes des frustrations et des inquiétudes véritables, qu'elles expriment dans les plaintes adressées au commissaire local ou régional, ou au Protecteur du citoyen. Pour limiter ce type de plainte, la population aurait avantage à connaître le niveau de mise en œuvre des politiques ministérielles, car – à défaut de savoir – tous s'attendent à ce que les politiques annoncées correspondent à la situation réelle. Une information plus précise sur l'implantation des politiques et des programmes ainsi que sur ses limites et ses délais serait sûrement appréciée de la part des usagers.

Les plaintes traitées au Protecteur du citoyen concernent aussi la qualité des services. C'est pourquoi il estime que la qualité des services et son amélioration continue doivent être au centre des préoccupations des gestionnaires et des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.

À cet effet, le Protecteur du citoyen considère que des indicateurs de qualité devraient être plus présents dans les ententes de gestion convenues entre le Ministère et les agences de santé et de services sociaux ainsi que dans les ententes de gestion entre ces agences et les établissements ou les instances locales. Ainsi, ces indicateurs permettraient une reddition de compte sur les aspects qualitatifs au même titre que celle sur les aspects quantitatifs touchant le budget et le volume de services. Un suivi de gestion incluant à la fois les dimensions quantitatives et qualitatives contribuerait à une meilleure efficacité et à l'amélioration continue de la qualité des services.