

## Les centres de réadaptation

Les centres de réadaptation en déficience physique et en déficience intellectuelle ont pour mission d'offrir des services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui ont des besoins particuliers de cette nature. Les personnes requièrent ces services en raison de déficiences physiques ou intellectuelles, ou encore de difficultés d'ordre comportemental, psychosocial ou familial. Les alcooliques et toxicomanes font aussi appel à ces établissements pour obtenir ce type de services de même que des services d'accompagnement et de soutien pour leur entourage. Les centres de réadaptation doivent assumer, en collaboration avec d'autres acteurs, la prestation de services de santé et de services sociaux de qualité, continus, accessibles et respectueux des droits des personnes handicapées.

### LES PLAINTES AU PROTECTEUR DU CITOYEN

En 2006-2007, le Protecteur du citoyen a examiné 24 plaintes. De ce nombre, 14 plaintes touchent la déficience intellectuelle; 7, la déficience physique; 2, la déficience auditive; et une plainte concerne un usager ayant une déficience visuelle. Les 24 plaintes comportent un total de 30 motifs.

Le tableau suivant illustre la répartition des motifs de plainte examinés par catégories et, pour chacune d'entre elles, le nombre de mesures correctives formulées.

#### Résultat de l'examen des motifs de plainte

Motifs de plainte	Nombre de motifs*	Motifs non fondés	Motifs fondés	Nombre de mesures correctives
Accessibilité aux soins et services	12	6	6	8
Aspects cliniques et professionnels des soins et services	8	3	5	6
Droits particuliers	4	2	2	3
Aspects financiers	3	2	1	1
Relations interpersonnelles	2	1	1	1
Environnement et ressources matérielles	1	-	1	7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>26</b>

\* À l'exclusion des motifs de plainte dont le traitement a été interrompu.

Une majorité des usagers se plaignent de l'accessibilité aux soins. Pour les enfants atteints d'un trouble envahissant du développement et leurs parents, les problèmes sont multiples. Certains dénoncent l'arrêt des services parce que l'enfant a atteint l'âge de six ans; d'autres signalent l'absence totale de services dès que l'âge adulte est atteint.

Les aspects cliniques et professionnels sont au deuxième rang des plaintes reçues. L'insatisfaction des usagers se manifeste surtout à l'égard du jugement professionnel des intervenants et du fait que le plan d'intervention personnalisé ne soit pas actualisé.

Pour corriger ces problèmes et éviter leur répétition, le Protecteur du citoyen a recommandé l'adoption de politiques, une meilleure information aux parents et une concertation accrue entre les instances.

### LES MESURES CORRECTIVES ET LES ENGAGEMENTS DES ÉTABLISSEMENTS

Environ la moitié des mesures correctives auxquelles ont donné lieu ces motifs de plainte vise à corriger la situation individuelle de l'utilisateur. C'est le cas lorsqu'il est question d'obtenir, par exemple, un transfert dans un autre établissement, l'assurance de pouvoir accéder aux services requis, l'élaboration d'un plan de service ou la confirmation de la présence d'un intervenant pivot. Les autres mesures correctives ont une portée plus systémique. Elles portent principalement sur la concertation entre le centre de réadaptation et le CLSC, l'amélioration de l'information aux usagers et aux parents, ainsi que la formation du personnel.

#### **Une citoyenne estime que son lien de confiance avec le centre de réadaptation qui héberge sa fille est rompu**

La fille d'une plaignante est hébergée dans une ressource relevant du centre de réadaptation, à raison de deux fins de semaine par mois, pour permettre à sa mère de prendre du répit. À deux occasions, au retour de ces répits, la mère soupçonne que sa fille a été abusée sexuellement. Il y a eu signalement dans les deux situations.

Lors du premier signalement, le Protecteur du citoyen a établi que le responsable de la résidence n'avait pas été clairement informé des soupçons d'abus sexuel, ni par le parent ni par le travailleur social du centre local de services communautaires (CLSC). Cependant, les notes colligées au dossier indiquent que le parent a fait part de ses soupçons au travailleur social. Le centre de réadaptation fait enquête, mais aucune preuve ne vient confirmer qu'il y a eu abus sexuel. Le parent ne se sent pas rassuré. Dès lors, son lien de confiance avec l'établissement est compromis, et il souhaite le transfert de sa fille dans un autre établissement.

Le Protecteur du citoyen considère que le travailleur social avait le devoir de prévenir le responsable de la résidence, d'aviser son supérieur immédiat et de s'assurer que des actions précises seraient envisagées. De plus, comme la présumée victime était mineure, il avait l'obligation de signaler la situation, sans retard, au Directeur de la protection de la jeunesse, malgré l'absence de preuve indiquant un abus sexuel. Le Protecteur du citoyen a recommandé au CLSC de rappeler à tout le personnel intervenant ses obligations lorsqu'il y a allégation d'abus physique ou sexuel. Son analyse du dossier a aussi fait ressortir un manque de communication entre l'école fréquentée par la jeune fille, l'intervenant du CLSC et le centre de réadaptation. En conséquence, il a aussi recommandé l'élaboration d'un plan de service individualisé, la présence d'un intervenant pivot et l'adoption d'un mode de collaboration entre ces trois instances.

Quelques mois plus tard, lors du second signalement, le parent a pris contact avec le responsable de la résidence afin de porter plainte. Il a également avisé la travailleuse sociale du CLSC de la situation. La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a rencontré le parent un mois après le dépôt de sa plainte. Elle lui a conseillé d'amener immédiatement sa fille chez le médecin. Le Protecteur du citoyen juge que ce délai est trop long. La nature de cette plainte nécessitait un traitement prioritaire.

En dépit du fait que la commissaire locale a examiné la plainte de bonne foi, le Protecteur du citoyen constate des lacunes dans la conduite de l'enquête et dans le suivi de ses recommandations. Il a donc demandé à l'établissement de se doter d'une procédure pour gérer les situations où il y a une allégation d'abus physique ou sexuel envers un usager et de lui en faire parvenir une copie. Le comité de direction s'est engagé à revoir le règlement en usage concernant ce genre de situations afin de se conformer aux recommandations du Protecteur du citoyen.

Compte tenu des circonstances, le Protecteur du citoyen comprend que la confiance de la mère envers cet établissement puisse être ébranlée et estime que la demande de transfert est justifiée. Il a donc recommandé au centre de réadaptation ainsi qu'au centre de santé et de services sociaux (CSSS) de faciliter le transfert de la jeune fille vers un autre établissement, dans les meilleurs délais. L'établissement est entré en contact avec un autre centre de réadaptation de la région et a présenté une demande officielle de transfert.

Compte tenu de l'urgence d'intervenir lors de toute situation d'abus, ainsi que de la nécessité d'assurer aux usagers la continuité des services ainsi que leur coordination, le Protecteur du citoyen est d'avis qu'il est utile que les présidents des conseils d'administration des établissements rappellent aux commissaires locaux et régionaux aux plaintes et à la qualité des services le caractère prioritaire du traitement des plaintes qui comportent une présomption d'abus envers une personne ou un groupe.

Le Protecteur du citoyen rappelle aux dirigeants des centres de réadaptation que, lorsque plusieurs établissements, organismes ou ressources interviennent auprès d'une même personne, il y a lieu de s'assurer que, conformément à l'article 103 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, un plan de service individualisé soit élaboré.

#### **Des usagers qui ont besoin de services tout au long de leur vie**

Un parent se plaint du fait que son fils adulte, atteint d'un trouble envahissant du développement sans déficience intellectuelle, ne reçoit aucun service du centre de réadaptation.

L'analyse de la plainte révèle en effet qu'aucun usager âgé de plus de cinq ans et présentant un trouble envahissant du développement ne reçoit de services directs de l'établissement, faute de budget. Or, cette situation va à l'encontre des orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux, qui stipulent que les centres de réadaptation ont la responsabilité d'offrir à ces personnes plusieurs services, notamment des services d'adaptation, de réadaptation, d'intégration sociale et professionnelle ainsi que des services de soutien à la réalisation d'activités valorisantes. Les centres de réadaptation doivent également offrir des services de soutien aux familles.

Le Protecteur du citoyen a recommandé que les besoins particuliers de cette clientèle ainsi que les besoins de soutien de leur famille et de leurs proches soient évalués. Il a demandé à l'agence régionale de la santé et des services sociaux concernée de s'assurer, en collaboration avec le centre, que les services requis sont dispensés aux usagers présentant un trouble envahissant du développement, quel que soit leur âge. Le centre de réadaptation s'est engagé à revoir complètement l'offre de service pour cette clientèle.

## UN MANDAT D'INITIATIVE

Dans le but de contribuer à la recherche d'une solution d'ensemble aux difficultés d'obtenir les services requis, le Protecteur du citoyen porte une attention spéciale à la situation des enfants atteints d'un trouble envahissant du développement, avec ou sans déficience intellectuelle, en considérant aussi les impacts sur leurs proches. Il effectue actuellement une recherche qui se fonde sur les plaintes des parents dont l'enfant éprouve des difficultés à obtenir des services d'un des réseaux, celui de la santé et des services sociaux, celui des services de garde ou encore celui de l'éducation, à la suite d'un diagnostic de trouble envahissant du développement. Cette recherche vise à documenter de façon rigoureuse et exhaustive l'ensemble des problèmes vécus et leurs causes, dans le but de proposer des solutions concrètes pour l'ensemble des personnes touchées.

À cet égard, l'approche du Protecteur du citoyen est unique parce qu'elle se base sur une étude de situations vécues et aborde la question dans toutes ses dimensions. Ces situations servent à la fois de point de départ et de fil conducteur pour illustrer les problèmes et orienter la recherche de solutions réalistes et adéquates.