



Ménéard, Martin
Avocats
(Société en nom collectif)

Montréal, le 10 avril 2017

Madame Marie Rinfret
Protectrice du citoyen
525, boul. René-Lévesque Est
Bureau 1.25
Québec (Québec)
G1R 5Y4

Objet : Soins à domicile

Madame,

Nous vous transmettons les présentes au nom de plusieurs usagers du système de santé qui reçoivent des soins à domicile de divers centres intégrés de santé et de services sociaux en raison d'une incapacité significative et persistante. Ces personnes reçoivent des soins à domicile depuis plusieurs années. Or, depuis 2015, sans que leur condition ou leurs besoins aient changé de quelque manière que ce soit, elles ont toutes fait l'objet d'une réduction de leurs heures de soins à domicile. Nous avons reçu de nombreux appels de personnes qui reçoivent des soins à domicile ou de leurs proches aidants pour nous signaler la même situation.

Des organisations qui regroupent des personnes âgées ou handicapées ont constaté les mêmes situations. Plusieurs citoyens ont fait appel à leur député, dont le député de Mercier, monsieur Amir Khadir.

C'est pourquoi nous sollicitons par les présentes votre intervention en vertu de l'article 20 de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (RLRQ, c. P. 31.1), qui vous permet d'intervenir de votre propre initiative si vous avez des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission de tout établissement, ou de tout organisme, ressource, société ou personne auxquels l'établissement recourt pour la prestation de certains services.

C'est précisément le cas en l'espèce, et le phénomène n'est pas nouveau. Déjà, le 30 mars 2012, votre prédécesseure avait déposé à l'Assemblée Nationale du Québec, un rapport d'enquête portant précisément sur la question des soins à domicile intitulé : « *Chez soi : toujours le premier choix : L'accessibilité aux services de santé à domicile pour les personnes présentant une incapacité significative et persistante* ». Ce rapport faisait un ensemble de constatations extrêmement préoccupantes au sujet de l'accès aux soins à domicile, de la distribution des soins et de l'impact très grave des coupes sur l'ensemble du système de santé, et à prime abord, sur les personnes elles-mêmes et leurs proches aidants. La Protectrice du citoyen émettait alors de nombreuses recommandations pour corriger la situation.

Cinq ans plus tard, non seulement la situation des soins à domicile ne s'est pas améliorée, mais elle s'est plutôt aggravée suite à un certain nombre d'événements et de décisions politiques. Un nombre très considérable d'usagers qui reçoivent des soins à domicile ont vu, sans que leur condition ou leurs besoins n'aient changé, une réduction, parfois très substantielle, des soins à domicile qu'ils recevaient parfois depuis de très nombreuses années. Pour un grand nombre, les conséquences de ces coupes ont été et demeurent dévastatrices.

Pourtant, au ministère de la Santé et des Services sociaux, on affirme faire un plus grand nombre d'interventions qu'auparavant. Cela tient simplement à une méthode différente de comptabiliser les interventions. Cela ne se traduit absolument pas par un accroissement des services directs aux usagers.

On affirme également avoir augmenté les budgets pour les soins à domicile. Or, dans presque tous les établissements, les sommes allouées aux soins à domicile ont fait l'objet de compressions importantes dans le contexte des compressions sévères imposées au réseau de la Santé par le ministre de la Santé et des Services sociaux au cours des trois dernières années. Les personnes qui reçoivent des soins à domicile ont été frappées de plein fouet par ces décisions. Même l'augmentation récente du budget des soins à domicile ne permet pas encore de combler l'impact des coupures.

À cela, il faut ajouter l'impact de la réorganisation du système de santé depuis le 1^{er} avril 2015. La fusion des établissements de santé a entraîné, pour les soins à domicile, un important nivellement vers le bas. Dans son dernier rapport annuel, votre prédécesseure le constatait clairement. Entre les établissements fusionnés, on n'a retenu que l'offre de service la moins généreuse, sans tenir compte de l'impact sur les citoyens les plus vulnérables.

En raison de la vulnérabilité même de la clientèle, seul un petit nombre d'usagers se défendent contre ces procédures qui ont pourtant des conséquences considérables sur eux, les proches aidants et l'ensemble du système de santé. Nous constatons que l'encadrement des droits des personnes qui sollicitent ou reçoivent des soins à domicile doit être revu et précisé pour mieux assurer la prestation et le respect des droits des personnes.

D'importants droits des usagers sont mis en cause dans la présente situation. Le plus important est celui décrit à l'article 5 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, qui confère à toute personne le droit non seulement de recevoir des services de santé et des services sociaux, mais de recevoir des services qualifiés, lesquels doivent être adéquats sur le plan scientifique, humain et social, continus, personnalisés et sécuritaires. Les décisions et pratiques actuelles du

réseau de la santé compromettent directement la plupart des qualifications du droit aux services.

Nous vous demandons donc d'intervenir sur deux aspects particuliers des soins à domicile :

- Le premier porte sur **l'état de la situation des soins à domicile au Québec**. Il nous semble, sur la base des informations dont nous disposons, qu'un nombre important d'utilisateurs ont vu une réduction de leurs heures de services, sans que leurs conditions aient changé ou que leurs besoins aient diminué. Il serait important, dans la mesure où cet état de chose se confirme, de comprendre d'où vient cette situation. Peut-être y aurait-il lieu de revoir les changements intervenus au barème d'évaluation ou encore les consignes données aux évaluateurs?
- Le deuxième aspect traite de **l'encadrement des droits des personnes qui reçoivent des soins à domicile ou qui en sollicitent**. Il faut envisager de modifier la loi et la réglementation pour s'assurer que tous les citoyens soient informés de la manière de demander des soins à domicile, des critères d'évaluation et d'attribution, des processus pour modifier l'enveloppe de soins et les recours dont ils disposent s'ils ne sont pas satisfaits, de même qu'une solide protection contre toute forme de représailles.

Nous sommes disposés à collaborer avec vous pour améliorer le sort des personnes vulnérables touchées par ces pratiques.

Dans l'intervalle, veuillez agréer, madame la Protectrice, l'expression de nos sentiments distingués.



Jean-Pierre Ménard, Ad. E.
MÉNARD, MARTIN AVOCATS



Amir Khadir
DÉPUTÉ DE MERCIER