



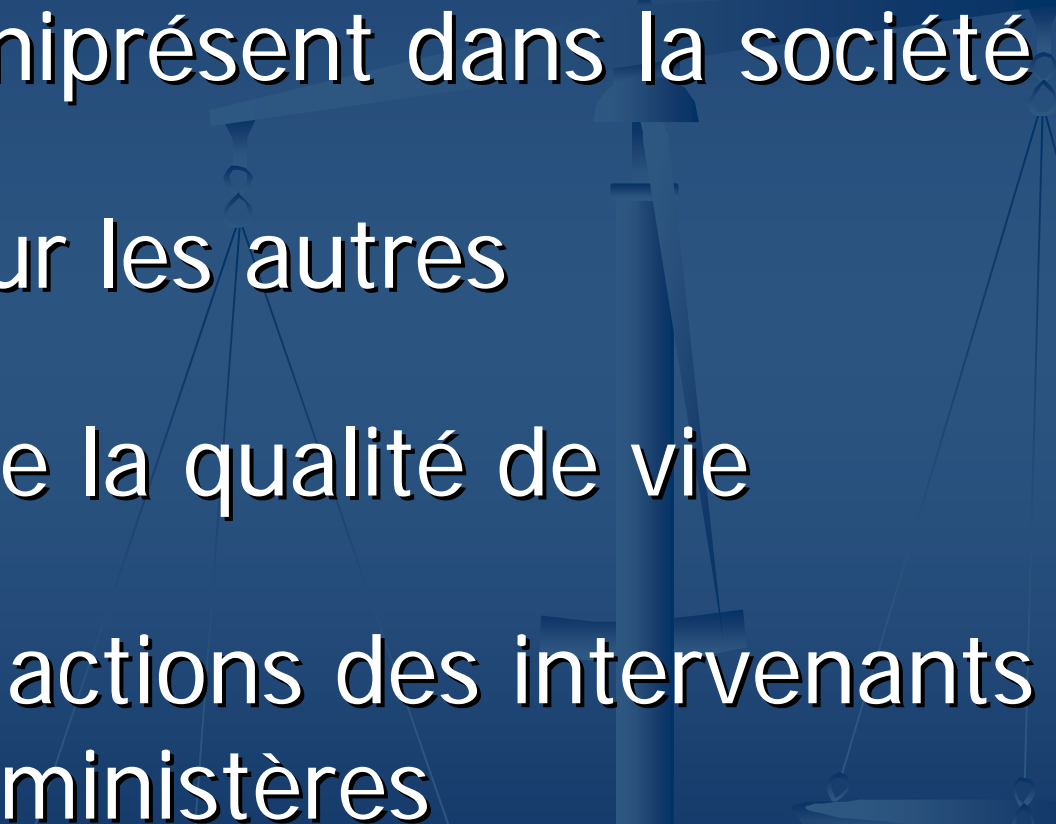
LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

**POUR LA SÉCURITÉ
DES PERSONNES HÉBERGÉES EN
CHSLD :**

IL Y A URGENCE D'AGIR!

La sécurité

- Sentiment omniprésent dans la société
 - Pour soi et pour les autres
 - Déterminant de la qualité de vie
 - Détermine les actions des intervenants des différents ministères
- 
- A faint, semi-transparent image of a scale of justice is visible in the background, centered behind the text. The scale has two pans hanging from a central beam, and a vertical pillar supports the structure. The image is rendered in a light blue color that blends with the dark blue background.

Loi sur les Services de santé et des services sociaux

Article 5:

*« Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et **SÉCURITAIRE** »*

Mandat du Protecteur du citoyen

... un peu d'histoire

- Depuis le 1^{er} avril 2006, le Protecteur du citoyen exerce aussi les fonctions qui étaient auparavant dévolues au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Son pouvoir d'intervention n'a jamais été aussi étendu depuis sa création.

Mandat du Protecteur du citoyen

... *pouvoirs*

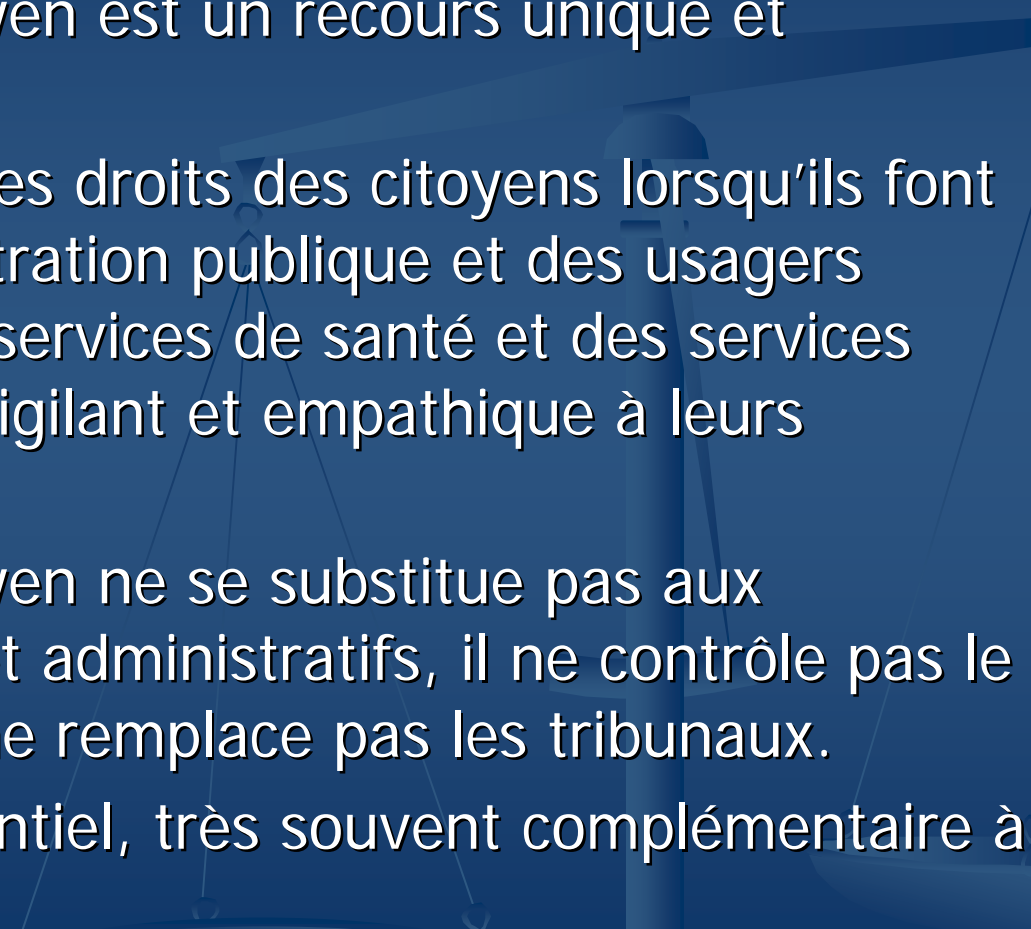
- Le Protecteur du citoyen n'est pas un tribunal.
- Il a le pouvoir de recommander, mais pas celui d'ordonner.
- En 2006-2007: les recommandations du Protecteur du citoyen ont été suivies dans 98 % des cas

Mandat du Protecteur du citoyen

... *pouvoirs*

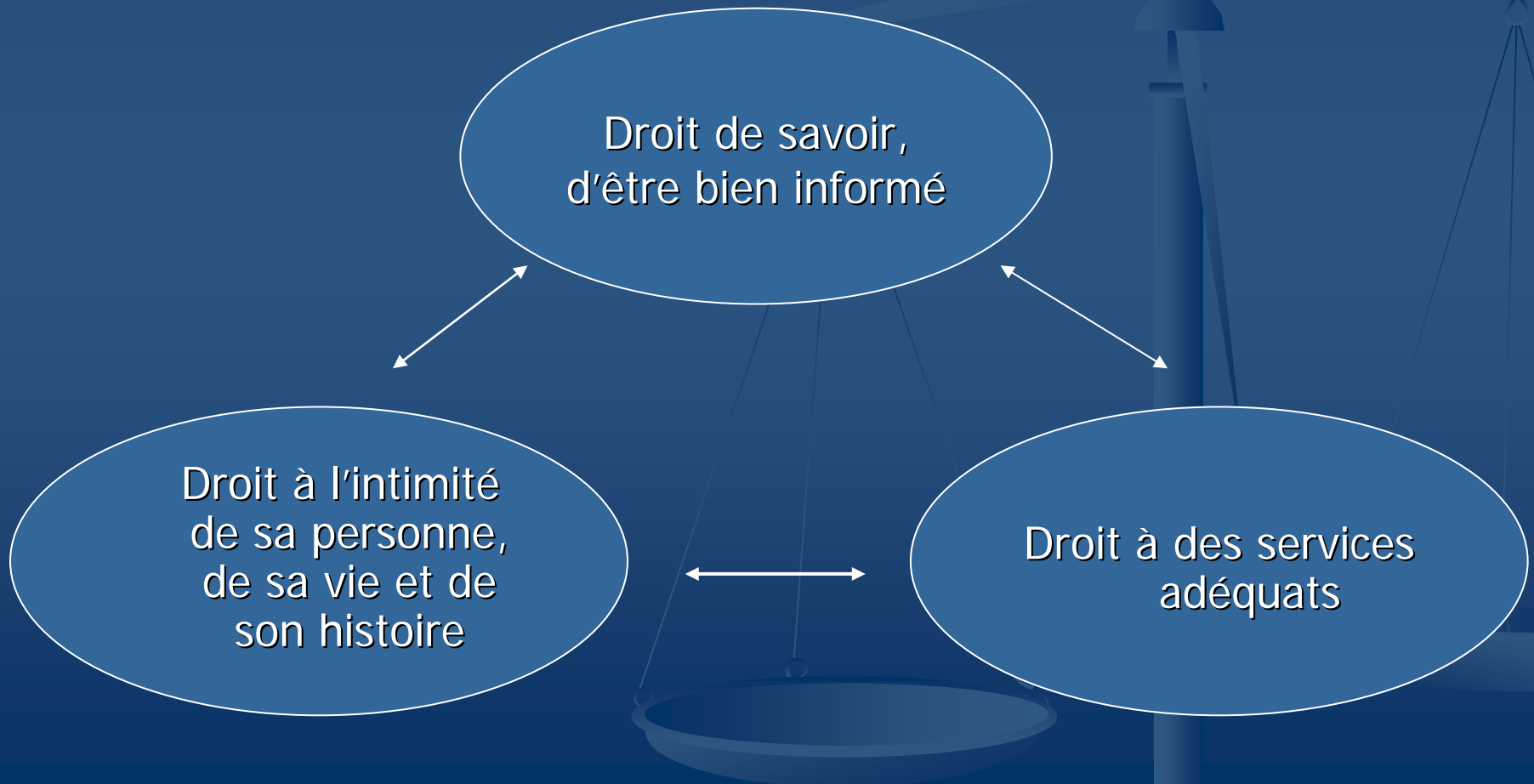
- Le Protecteur du citoyen intervient de sa propre initiative s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut l'être.
- Après examen, il peut formuler des recommandations aux ministères et organismes, de même qu'aux instances et aux agences du réseau de la santé et des services sociaux pour qu'elles apportent des correctifs.

Le gardien des droits des citoyens

- Le Protecteur du citoyen est un recours unique et incomparable.
 - C'est le « gardien » des droits des citoyens lorsqu'ils font affaire avec l'Administration publique et des usagers lorsqu'ils utilisent les services de santé et des services sociaux. Un gardien vigilant et empathique à leurs difficultés.
 - Le Protecteur du citoyen ne se substitue pas aux décideurs politiques et administratifs, il ne contrôle pas le pouvoir judiciaire et ne remplace pas les tribunaux.
 - Il exerce un rôle essentiel, très souvent complémentaire à celui des tribunaux.
- 

Les droits des usagers

Garantis par
la Charte des droits et libertés de la personne



Mandat du Protecteur du citoyen en santé et services sociaux

... les plaintes

- Le Protecteur du citoyen examine les plaintes à caractère non médical.
- Il les examine en deuxième instance.

- 
- Les plaintes doivent d'abord être traitées par la première instance, qui est constituée par les commissaires locaux ou régionaux aux plaintes et à la qualité des services.
 - Les motifs de plainte ou de signalement en matière de santé et de services sociaux peuvent toucher :
 - l'accessibilité aux services;
 - les aspects cliniques et professionnels;
 - les droits particuliers;
 - les relations interpersonnelles;
 - les aspects financiers;
 - l'environnement et les ressources matérielles.

Mandat du Protecteur du citoyen en santé et services sociaux



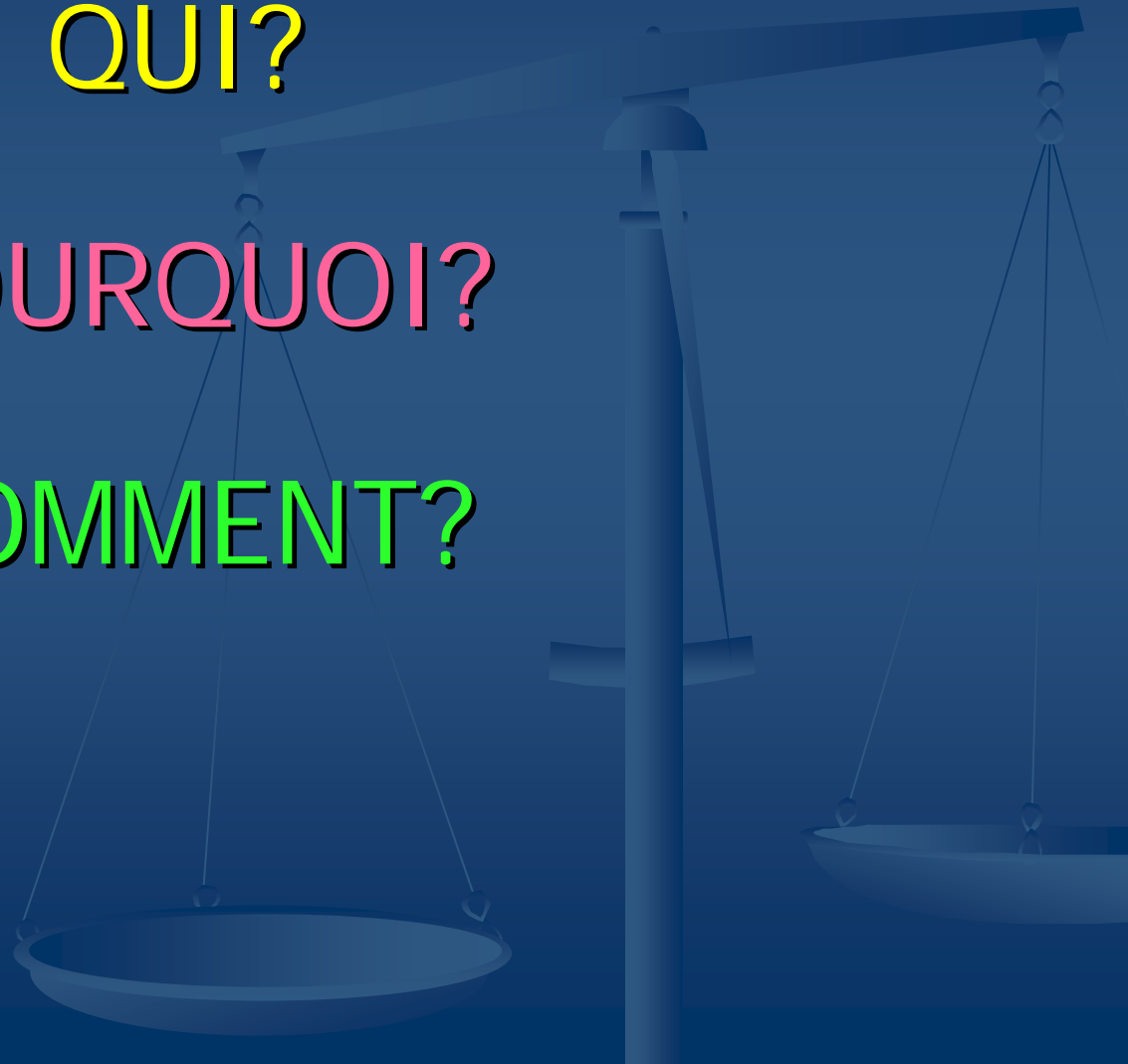
... les signalements

Le Protecteur du citoyen intervient lorsqu'une personne qui est témoin ou qui a connaissance d'une situation qui va à l'encontre des droits d'un usager ou qui compromet sa santé ou son bien-être la lui signale.

QUI?

POURQUOI?

COMMENT?



Résultats de 2006-2007



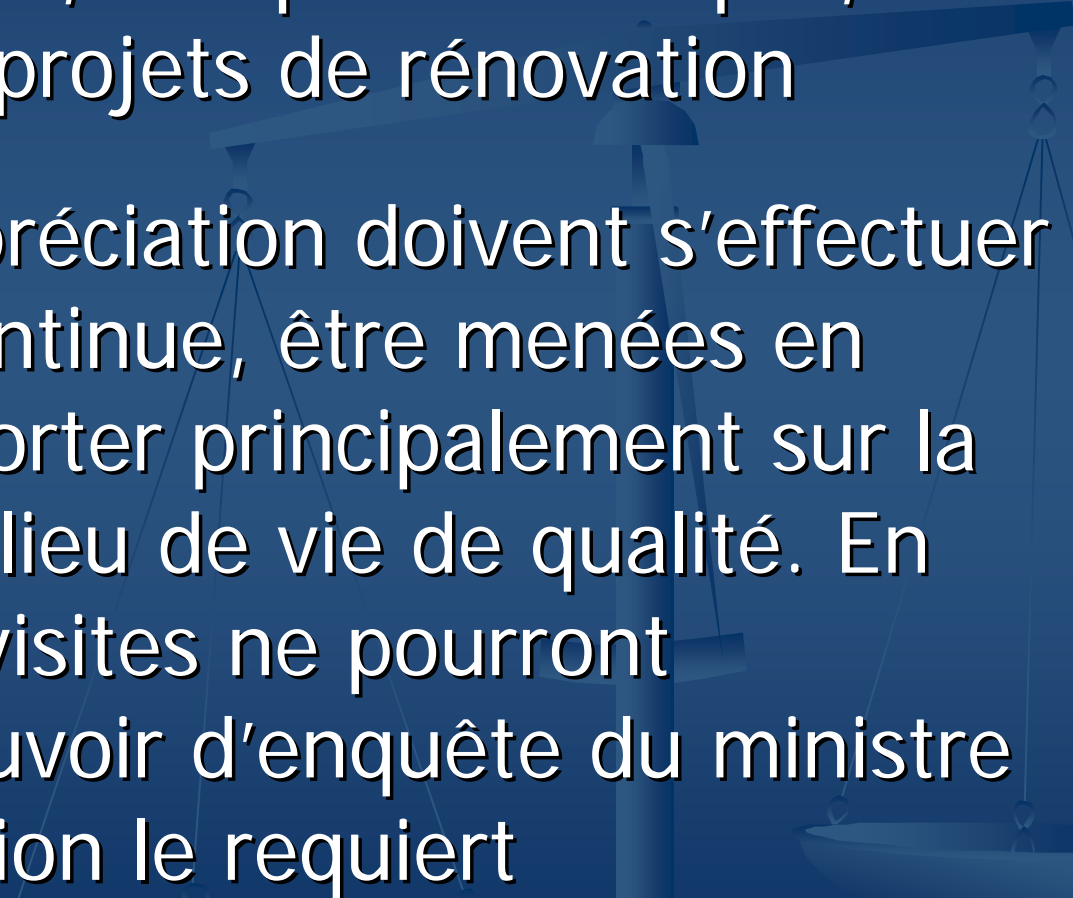
Recommandation

Il y a urgence d'agir!

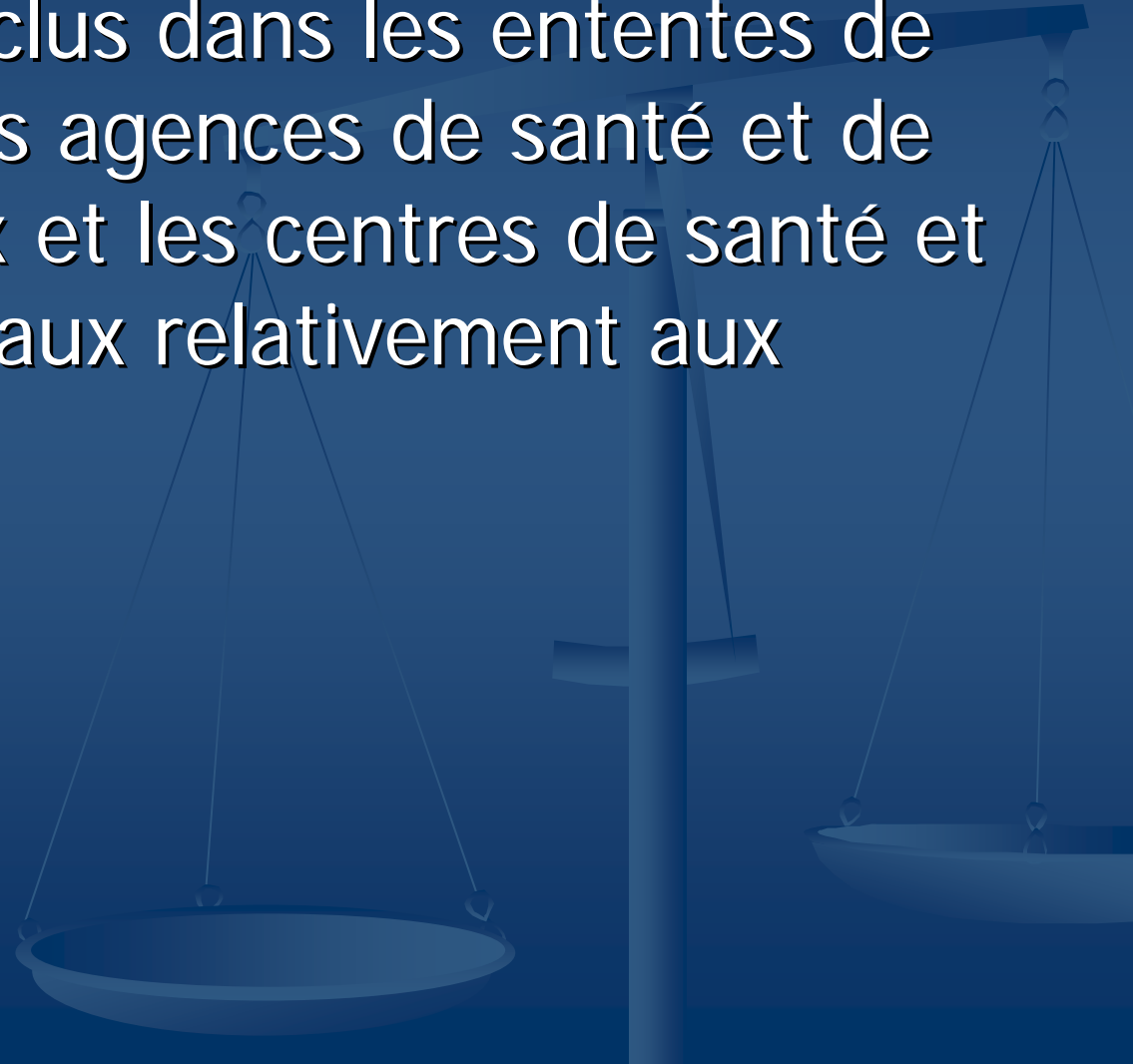


À la lumière de ces constats, le Protecteur du citoyen est d'avis que :

- Les visites d'appréciation en CHSLD doivent être intensifiées et renforcées
- Les établissements qui ne l'ont pas déjà fait doivent implanter dans les plus brefs délais les orientations ministérielles visant à créer un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées

- 
- Le ministère devrait évaluer systématiquement l'état des installations d'hébergement et, lorsque c'est requis, développer des projets de rénovation
 - Les visites d'appréciation doivent s'effectuer sur une base continue, être menées en profondeur et porter principalement sur la création d'un milieu de vie de qualité. En aucun cas, ces visites ne pourront remplacer le pouvoir d'enquête du ministre lorsque la situation le requiert

- Le ministère devrait s'assurer que des objectifs d'amélioration de la qualité des services sont inclus dans les ententes de gestion entre les agences de santé et de services sociaux et les centres de santé et de services sociaux relativement aux CHSLD



Conclusion

**Il y a urgence
d'agir!**

