

Établissements de santé : rétablir le sens de l'appartenance avec les communautés

Par Pierre Blain, directeur général, Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

Dans son rapport publié la semaine dernière, la Protectrice du citoyen considère que l'intégration des services des établissements de santé ne s'est pas encore réalisée, au détriment des usagers. Malgré qu'ils en aient la capacité, les CISSSS et les CIUSSS mis en place par la réorganisation de 2015 n'ont pas encore réussi le virage demandé pour offrir de meilleurs soins à la population. Selon la Protectrice, les établissements ont coupé de façon importante dans les services en soins à domicile, en CHSLD, en centres jeunesse, en santé mentale et en déficience. Ainsi, ce n'est pas la réorganisation elle-même qu'il faut pointer du doigt, mais la gestion des établissements découlant de celle-ci. Ce n'est pas le manque de ressources qui est à blâmer, mais l'organisation des services.

À cette constatation, le RPCU ajoute que la disparition du sentiment d'appartenance des usagers avec leur établissement est aussi en cause. La « déconnexion » à laquelle on assiste entre les établissements et les communautés a grandement contribué aux constats malheureux des derniers jours, ne serait-ce que par une perte de perception de la réalité des usagers. Plus encore, comment peut-on faire accepter des changements structurels importants si l'on ne se préoccupe pas des principaux intéressés?

Les nouveaux établissements n'ont plus d'âme. Ils ont souvent des liens difficiles avec leurs médecins, leurs professionnels, leur personnel et leurs usagers. Les hauts dirigeants ont oublié qu'ils doivent s'ancrer dans une communauté, dans un environnement. Le RPCU avait écrit, dans son mémoire sur le projet de loi n° 10 que, pour que la réforme ait un sens, il fallait s'assurer que la population puisse s'identifier aux nouvelles structures. La voie était tracée puisque tous les comités des usagers et de résidents ont été conservés.

Les administrations ont failli en appliquant bêtement des directives sur les communications, en faisant disparaître l'identité des installations locales, les noms de CHSLD, sans reconnaître leur importance pour la population. On a préféré exercer un contrôle sur les comités des usagers en faisant disparaître leur logo, leur site internet ou en refusant leurs affiches ou leurs dépliants.

La façon dont est traitée la communauté par les administrations doit être revue en profondeur. Si le gouvernement veut voir sa réorganisation susciter les résultats qu'il espère, un effort doit être fait pour améliorer l'apport de la communauté aux services. L'expérience des usagers est d'une très grande valeur pour le réseau de la santé et mérite d'être reconnue. De nombreux enjeux sont proposés régulièrement aux administrations par les comités des usagers et il est déplorable d'en voir si peu être retenus.

Il appartient aux administrations locales de fournir les services et de le faire en intégrant la participation citoyenne des comités. Il n'est pas trop tard pour rectifier le tir afin de rétablir le lien de confiance et l'appartenance avec les communautés, mais il est urgent d'agir. L'intégration des services des établissements de santé ne peut se faire que si les établissements sont « connectés » à leurs communautés.