

Continuité et cohérence des services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, demande le RPCU

Montréal, 28 août 2020 – Dans l'éventualité d'une deuxième vague de Covid-19 au Québec, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), qui représente les usagers du réseau québécois de la santé et des services sociaux, demande au gouvernement du Québec d'assurer une continuité et une cohérence des services, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le RPCU a pris connaissance des neuf axes d'intervention annoncés par le gouvernement du Québec dans son document intitulé [Covid-19 – Plan d'action pour une deuxième vague](#). Pour le RPCU, le gouvernement fait preuve d'un leadership assuré dans l'éventualité d'une seconde vague de Covid-19 et tient compte des personnes les plus susceptibles d'être touchées par ce virus, une situation singulière qui comporte encore son lot d'éléments inconnus.

De plus, si les mesures annoncées s'inscrivent dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des soins et des services pour l'ensemble de la population du Québec, elles n'auront les effets souhaités que dans la mesure où les orientations ministérielles seront appliquées de façon cohérente et concrète sur le terrain, et ce, dans toutes les régions sociosanitaires du Québec.

Les usagers les plus vulnérables

Plusieurs préoccupations du RPCU ont trouvé écho dans ce plan, notamment en ce qui concerne les usagers les plus vulnérables. On se rappellera que la première vague de la Covid-19 a touché gravement les résidents en CHSLD et ceux des résidences privées pour aînés (RPA). Les comités des usagers et de résidents, à titre d'agents facilitateurs qui font le pont avec les usagers et leurs proches, ont rapporté plusieurs manquements aux soins et services essentiels ainsi que de nombreuses situations brise-cœur où des résidents sont morts seuls sans être accompagnés par un proche.

Dès les débuts de la première vague de la pandémie, le RPCU a entrepris plusieurs actions dont la mise sur pied d'un comité journalier de réflexion se penchant sur la situation vécue par les résidents et leurs proches. Le Regroupement est intervenu à plusieurs reprises sur la place publique et auprès des autorités pour que le tout soit corrigé. « Alors que toute l'attention et la vigilance des décideurs étaient tournées vers la crise vécue en CHSLD, combien d'autres usagers en situation précaire ont été abandonnés dans leur milieu de vie en subissant les coupures de services et de soins à domicile? Combien d'autres usagers ont vu leur intervention chirurgicale annulée et reportée alors que leur condition était critique? Aujourd'hui, nous sommes témoins des graves conséquences de cette stratégie gouvernementale subies par les personnes délaissées pendant ce temps » déplore M. Marc Rochefort, directeur général par intérim du RPCU.

Le RPCU se réjouit que la toute première mesure annoncée dans le plan soit le maintien d'un accès sécuritaire dans les CHSLD et RPA pour les proches aidants et la nomination d'un gestionnaire responsable par CHSLD. « Nous souhaitons que les gestionnaires aient les coudées franches pour agir comme de véritables capitaines de bateau, de façon à ce que les décisions devant être prises le soient au moment où il le faudra » déclare M. Rochefort.

Continuité et cohérence des services 24 heures sur 24

Au sujet du recrutement massif des préposés dans les CHSLD et de l'interdiction de la mobilité de la main-d'œuvre, le RPCU s'interroge sur la continuité et la cohérence des services dans les milieux de vie, d'hébergement et de réadaptation en dehors des heures de travail régulières en semaine. En effet, durant les soirs et les week-ends, il y a moins de personnel en place, dont les compétences cliniques sont à prendre en considération. Il ne faut pas oublier les milieux de vie et d'intervention où l'on trouve plusieurs autres types de clientèles, souvent plus jeunes ou vivant avec d'autres réalités cliniques.

Or les usagers et les résidents le sont 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et les manifestations des symptômes de la Covid-19 peuvent survenir à toute heure du jour ou du week-end. « Les usagers et les résidents doivent bénéficier d'une continuité dans la prestation des soins et d'une égalité dans la qualité des soins et des services, tant le week-end que la semaine. Cela va au-delà de considérations administratives » ajoute M. Rochefort.

Les comités des usagers et de résidents

Malheureusement, les comités des usagers et les comités de résidents, comme d'autres comités permanents et professionnels des établissements, n'ont pas été vraiment mis à contribution dans l'élaboration de ce plan, leur expérience terrain et leur expertise dans leur champ d'intervention ayant été de ce fait ignorées. « Qu'en sera-t-il dans le contexte d'une seconde vague de la pandémie? Quel sera le rôle des comités des usagers et de résidents le cas échéant? » demande M. Pierre Hamel, président du RPCU. « C'est le gouvernement du Québec qui a mis en place les comités des usagers et de résidents et nous l'invitons à être cohérent dans sa volonté de s'assurer à la fois de la défense des droits des usagers et de l'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts. Ce sont les usagers les plus vulnérables et ceux qui vivent des situations difficiles, ainsi que leurs proches, qui ont besoin de nos comités bénévoles, lesquels doivent avoir le soutien et les moyens pour remplir adéquatement leur rôle » rappelle M. Hamel.

« Enfin, n'oublions surtout pas que les fonctions que doivent assumer les membres des comités des usagers et de résidents partout au Québec sont énoncées dans la [Loi sur les services de santé et les services sociaux](#). Elles doivent être assumées de façon continue, et ce, même en temps de crise sanitaire. Les membres des comités sont imputables quant aux responsabilités qu'ils doivent remplir » conclut M. Rochefort.

À propos du RPCU

Fondé en 2004, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux regroupe la majorité des comités des usagers et de résidents du Québec. Le RPCU est le seul regroupement mandaté par le gouvernement du Québec pour veiller à l'application des droits des usagers dans l'ensemble des régions. Il offre aux membres des comités un soutien quotidien et des formations en vue de mieux exercer leurs fonctions prévues par la loi.