



Résidences privées pour personnes âgées Une certification attendue

Avis

Sur le projet de loi n° 16 modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin, notamment, de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées et sur l'avant-projet de règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence pour personnes âgées

**Présenté à la Commission de la santé et des services sociaux
Par la Centrale des syndicats du Québec (CSQ)**

**Septembre 2011
D12269**

Orientations : Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

Responsable politique : Louise Chabot, 1^{re} vice-présidente

Rédaction : Hélène Le Brun, conseillère

Secrétariat : Jocelyne Sylvestre

Révision : Micheline Jean

La Centrale des syndicats du Québec (CSQ) représente plus de 180 000 membres, dont plus de 100 000 font partie du personnel de l'éducation.

La CSQ compte 11 fédérations qui regroupent plus de 230 syndicats affiliés en fonction des secteurs d'activité de leurs membres ; s'ajoute également l'AREQ (CSQ), Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec.

Les membres de la CSQ occupent plus de 350 titres d'emploi. Ils sont présents à tous les ordres d'enseignement (personnel enseignant, professionnel et de soutien) de même que dans les domaines de la garde éducative, de la santé et des services sociaux (personnel infirmier, professionnel et de soutien, éducatrices et éducateurs), du loisir, de la culture, du communautaire et des communications.

De plus, la CSQ compte en ses rangs 75 % de femmes et 30 % de jeunes âgés de moins de 35 ans.

Présentation

La Centrale des syndicats du Québec souhaite profiter de la conclusion de la consultation parlementaire sur le projet de loi n° 16 et son avant-projet de règlement associé pour émettre quelques orientations à la suite de l'analyse des mémoires déposés par les groupes participants.

Nous espérons que ce bref avis soit pris en compte lors de l'étude du projet de loi article par article.

Commentaires généraux

La CSQ reçoit avec satisfaction l'instauration d'un encadrement législatif resserrant l'exploitation de résidences privées pour personnes âgées. Des normes de certification étaient attendues depuis longtemps et force est de constater qu'il aura fallu connaître la médiatisation de nombreux incidents malheureux avant que le gouvernement procède enfin à la mise sur pied d'un certificat de conformité.

Déjà, en 2005¹, la Centrale dénonçait le développement incontrôlé de ce type de résidences. Par la suite, l'orientation gouvernementale de fermer des lits d'hébergement et de soins de longue durée pour les confier au secteur privé ou au secteur des ressources intermédiaires (qui, bien que financé par l'État, n'en demeure pas moins privé) a empiré la situation de beaucoup de personnes âgées.

D'entrée de jeu, la Centrale tient donc encore à exprimer que l'instauration de normes de certification de résidences privées, bien qu'essentielles, ne doit en aucun cas délivrer le gouvernement de l'obligation de garantir une offre publique de qualité pour les aînés en perte d'autonomie. Le secteur public s'avère le meilleur garant de standards de qualité, et freiner son développement en faveur du secteur privé ne peut qu'entraîner une iniquité envers les personnes âgées plus vulnérables. Le désengagement de l'État dans ce secteur peut facilement se transformer en déni de droit.

La Centrale s'accorde en ce sens avec les craintes formulées par le Barreau du Québec² à savoir que les personnes :

prises en charge par le réseau des résidences privées pour personnes âgées, bien qu'ayant les mêmes besoins, ne bénéficient pas des mêmes droits. On constate que l'écart se creuse de plus en plus entre ces catégories de personnes. Par exemple, dans les résidences, les personnes âgées en perte

¹ CENTRALE DES SYNDICATS DU QUÉBEC (2005). *Les services aux aînés en perte d'autonomie : humanisme, qualité et responsabilité publique*, Avis présenté au ministère de la Santé et des Services sociaux lors de l'audience de consultation, tenue à Montréal, le 28 avril, D11538.

² www.barreau.qc.ca/pdf/medias/positions/2011/20110831-pl-16.pdf p. 2.

d'autonomie n'ont pas l'avantage des droits suivants, laquelle liste n'est pas limitative :

- Services adéquats sur les plans scientifique, humain et social;
- Services personnalisés;
- Plan d'intervention ou de services;
- Services sécuritaires;
- Confidentialité;
- L'information;
- L'assistance et l'accompagnement.

De façon générale, la CSQ salue la majorité des mesures proposées par ce projet de loi et cet avant-projet de règlement, particulièrement la question d'une formation de base obligatoire pour le personnel et d'un seuil minimal de ressources humaines disponibles en tout temps à la résidence. Ce seuil reste cependant à préciser et nous souhaitons qu'il soit à la hauteur.

Appui au mémoire de l'AREQ

D'abord, la Centrale tient à souligner qu'elle adhère au mémoire présenté par son affiliée, l'AREQ³, une organisation au cœur de toutes les préoccupations des aînés.

Ainsi, de façon globale, il faut repenser l'ensemble des services destinés aux personnes aînées. Seule une vue d'ensemble permettrait une offre de services cohérente et de qualité. De façon plus spécifique, l'évaluation de la perte d'autonomie et des services requis devrait demeurer une responsabilité publique. Il peut être inquiétant de la confier à un propriétaire d'établissements. Ceux-ci ont tendance à développer des services à la carte, donc facturés, pour répondre aux besoins. Des risques d'abus dans la facturation peuvent se produire. D'autant plus que deux services sont requis pour exiger la certification. D'ailleurs, la CSQ pense que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) devrait réglementer les tarifs exigés pour des services à la carte en imposant des barèmes et des plafonds.

Un service, deux services, trois services ?

Une controverse à l'égard de ce critère a été soulevée par la protectrice du citoyen, madame Raymonde St-Germain. Celle-ci se demande si ce critère pourrait éliminer la certification pour certaines résidences. D'autres pensent au contraire que ce critère devrait être rehaussé à trois services. De toute évidence, le nombre ou la liste des services devraient être réexaminés. Un service de sécurité, par exemple, ne devrait-il pas aller de soi dans certains types de résidences ? On pourrait établir une liste de critères incontournables et une liste de critères de certification. C'est une piste.

³ ASSOCIATION DES RETRAITÉES ET RETRAITÉS DE L'ÉDUCATION ET DES AUTRES SERVICES PUBLICS DU QUÉBEC (CSQ) (2011). Mémoire, septembre, 16 p. (AREQ 29456 – CSQ D12258).

Les soins à domicile

La protectrice du citoyen a également soulevé la problématique des soins à domicile fournis dans une résidence privée qui offre ces services à la carte, facturés comme nous l'avons mentionné plus haut. En principe, comme le souligne madame St-Germain, c'est le centre de santé et de services sociaux (CSSS) public qui doit offrir les soins et services à domicile des personnes hébergées dans les résidences privées puisque celles-ci sont considérées comme leur domicile. Toutefois, lorsque le service est offert à la carte par la résidence, il arrive que le CSSS rétrograde le dossier en fin de priorité. Cela est évidemment injuste pour les aînés qui n'ont pas les moyens de payer. La CSQ adhère tout à fait à la recommandation de la protectrice du citoyen voulant que le projet de loi doive préciser que « le fait d'habiter une résidence pour personnes âgées offrant des services à la carte ne constitue pas un critère d'exclusion à l'obtention de services publics de soutien à domicile » que dispensent les CSSS.

Les déplacements fréquents

Tout le monde sait que les déménagements affectent grandement les personnes âgées. Leur environnement physique et social, de même que leur routine constituent un ancrage important dans leur bien-être affectif. Le projet de loi ne résout pas ce problème.

En 2005, au moment de la consultation sur les services à offrir aux personnes âgées⁴, la CSQ avait développé le concept de « projet de vie au grand âge », un peu comme cela se fait dans le secteur de la protection de la jeunesse. Ainsi, dès les premiers signes d'une perte d'autonomie chez une personne âgée, une équipe de professionnels du CSSS devrait établir, avec la personne âgée et son entourage, un parcours de projet de vie, du maintien à domicile à un éventuel recours à un milieu d'hébergement substitut. Ce projet de vie serait planifié en réduisant le plus possible les déménagements.

En guise de conclusion

Pour conclure, la CSQ convient que l'offre d'hébergement pour personnes âgées doit être suffisamment variée pour respecter les choix des aînés. Mais varier la gamme de ressources ne devrait en aucun cas signifier un désengagement de l'État envers des ressources entièrement publiques, ni créer une offre d'hébergement inéquitable.

⁴ Déjà cité.