

MÉMOIRE DE LA CONFÉRENCE DES TABLES RÉGIONALES DE CONCERTATION DU QUÉBEC

COMMISSION PARLEMENTAIRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

7 SEPTEMBRE 2011, 14 HEURES, à l'hôtel du Parlement.

Objet : loi 16 : Resserrement de la certification des résidences pour aînés.

Mémoire présenté par M. Claude Quintin, prés de la Conférence des tables, prés de la Table de l'Estrie et par M. Marcel Lebel, prés de la Table du Bas Saint-Laurent.

(Nous sommes tous les deux présidents du Forum de la population pour la santé et les services sociaux dans nos régions respectives)

Nous voulons dans un premier temps vous présenter la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec afin que vous sachiez qui nous sommes. Dans un deuxième temps, nous voulons vous démontrer notre intérêt face aux améliorations suggérées à la

Loi sur les services de santé et les services sociaux et vous donner notre avis à ce sujet.

#### LA CONFÉRENCE DES TABLES RÉGIONALES DE CONCERTATION DES AÎNÉS DU QUÉBEC

La Conférence des Tables régionales est l'organisme qui regroupe les 17 Tables régionales de concertation des aînés du Québec. Les Tables régionales ont été mises sur pied en 1999 à l'initiative de la ministre responsable des aînés et du Bureau québécois de l'année internationale des personnes âgées. D'abord temporaires et rattachées au Conseil régional de concertation et de développement de chaque région, ces tables sont devenues permanentes et autonomes à partir de 2001.

A partir d'octobre 2000 les représentants des Tables régionales de concertation des aînés se sont réunis à quelques reprises chaque année pour partager leur vécu et leurs besoins et aussi pour mettre en place un organisme susceptible d'assurer une meilleure concertation provinciale.

La Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec a vu légalement le jour avec la réception de ses lettres patentes le 18 août 2004.

La mission de la Conférence, dans ce document, est de regrouper, sous une seule entité, l'ensemble des Tables régionales pour :

- Servir de porteur de dossiers pour les grands enjeux provinciaux et nationaux qui touchent les aînés du Québec;
- Représenter les Tables régionales auprès des instances concernées;
- Recommander diverses orientations d'analyse et d'action aux Tables;
- Soutenir les actions des Tables régionales dans la réalisation de leurs objectifs;
- Favoriser les échanges avec les groupes, les associations et les organismes qui travaillent auprès des aînés et des retraités;
- Promouvoir les initiatives qui favorisent la prise en charge par les aînés de leur mieux-être;
- Susciter l'émergence de solutions aux problèmes et aux difficultés que rencontrent les aînés et les retraités du Québec;

Le premier thème retenu pour orienter les travaux de la Conférence fut la qualité de vie des aînés, ce thème englobant l'accessibilité aux services de santé, l'hébergement, la sécurité des milieux, l'âgisme, les abus et maltraitance et le soutien à domicile. (Vous noterez nous avons fait de nombreuses interventions sur ces thèmes depuis huit ans et que plusieurs de ces thèmes sont touchés par le projet de loi 16.)

Le premier plan d'action de la Conférence 2005-2006 fut d'abord axé sur la communication/concertation, actions dans le milieu, information/formation, résolutions, mémoires et avis

Dans le nouveau protocole d'entente de décembre 2005, le mandat des Tables régionales est beaucoup plus explicite de même que ses obligations à l'égard du ministère.

Mandat : -être le regroupement d'organismes auquel les décideurs régionaux se réfèrent au besoin pour préciser les orientations, enjeux et axes d'interventions régionaux reliés aux vieillissement, à la participation sociale, civique et professionnelle des aînés et à l'adaptation des services publics pour répondre aux nouvelles réalités;

-organisme de concertation chargé de mettre en place des actions en vue d'animer les aînés, de mieux les informer et de les aider à participer pleinement à la vie sociale;

-relayeur d'information sur les politiques et programmes gouvernementaux;

-partenaire des ministères ou organismes gouvernementaux dans le cadre des démarches de consultation ou d'activité.

Bref, nous devenons « les yeux et les oreilles de la »Ministre en région....

En **2007**, les modifications apportées au protocole en cours précisent que les tables doivent s'engager à intervenir auprès de la Conférence Régionale des Elus de leur région pour examiner sa contribution à la démarche régionale prévue dans la Stratégie d'action en faveur des aînés afin d'adapter services et structures aux besoins des aînés. De son côté, le Ministère s'engage à recommander aux ministères et organismes gouvernementaux que la Table soit privilégiée comme instance à consulter en région relativement aux politiques et programmes gouvernementaux concernant les aînés du Québec.. Nous nous retrouvons donc ici comme porteur de dossiers pour les grands enjeux provinciaux et nationaux qui touchent les aînés du Québec.

## AVIS ET RECOMMANDATIONS CONCERNANT LES DIFFÉRENTS THÈMES TOUCHÉS PAR LE PROJET DE LOI 16

Nous avons pris connaissance avec intérêt de la partie du projet de loi 16 qui concerne la certification des résidences. Les améliorations suggérées à la Loi sur les services de santé et les services sociaux ont visiblement été rédigées par des personnes connaissant les réalités du terrain puisqu'elles visent à corriger des lacunes rencontrées spécifiquement au cours des dernières années et sur lesquelles nous avons fait des représentations.

.Ce qui nous est proposé est, à notre avis, un exercice louable, une avancée intéressante et il est rassurant de constater que nos revendications ont été entendues. Cependant, nous avons des réserves sérieuses en attendant d'être mieux informés de la suite qui sera donnée à ce projet de loi. Nous espérons que le contenu du cadre réglementaire et l'importance des ressources allouées pourra permettre de tout mettre rapidement en application.

Mais reprenons thème par thème .

### 346.0.1 Les avancées

On nous propose une nouvelle définition de ce qui constitue une résidence pour personne âgées : en plus du logement, donner au moins deux catégories de services et être conforme au bail signé entre les parties..

De plus, on spécifie l'âge d'une personne aînée : 65 ans et plus .

On ajoute une nouvelle notion « d'attestation temporaire de conformité de l'agence régionale.

Cette attestation temporaire de conformité est d'une durée maximale de un an non renouvelable. La Résidence a donc l'obligation de faire dans l'année le processus de certification

EXCEPTIONNELLEMENT l'Agence peut prolonger.....

## NOTRE AVIS:

Pour nous, il est très rassurant de savoir qu'à l'avenir, ce n'est pas n'importe qui qui peut ouvrir une résidence pour personnes âgées. En effet, la personne doit POSSÉDER LES QUALITÉS REQUISES... Quelles qualités... On parle évidemment de technicalités, de documents etc mais nous espérons que ces qualités seront définies de manière vérifiable et objective pour assurer un contrôle efficace et non partisan sur l'obtention de l'attestation temporaire d'abord puis de la certification par la suite..

. La Conférence des tables faisait partie des nombreuses associations d'aînés qui réclamaient un meilleur contrôle sur les services offerts en résidence. C'est pourquoi elles ont participé activement aux travaux de certification des résidences privées réalisés ces dernières années. Nous déplorons que cette opération ait trainé en longueur bien au-delà des échéanciers prévus et qu'on ne parle pas, dans le projet de loi de la compléter pour régulariser la situation des résidences non certifiées.....

EXCEPTIONNELLEMENT l'Agence peut prolonger.... Attention il y a une différence entre une tolérance administrative qui peut s'expliquer et se comprendre et le laisser aller dû au manque de ressources pour faire le travail ou à la négligence.

Nous croyons que la présence des inspecteurs dont le budget 2011-2012 fait mention rendra encore plus exceptionnelle l'utilisation de cette prolongation. Leur rôle d'accompagnement aux propriétaires fournit une plus grande garantie que les écarts soient rares.

346.06 les avancées 06 à la négligence

Formation des préposés aux bénéficiaires, la vérification systématique des antécédents judiciaires, l'implantation de comité d'usagers

## NOTRE AVIS

Dès février 2009, les Tables régionales, dans une lettre à la Ministre avaient signalé leurs inquiétudes face à la formation des préposés aux bénéficiaires. Les personnes âgées sont souvent des personnes vulnérables et les recherches actuelles le démontrent : une plus grande vulnérabilité augmente les risques que la personne devienne victime d'agïsme et d'abus (brusquerie, manque de respect ,etc)

Nous croyons que le personnel qui travaille avec les aînés , outre ses compétences techniques , doit avoir des dispositions relationnelles car , il doit en tout temps faire preuve de respect, de compassion et d'empathie. Donc bravo pour la formation obligatoire des employés et des bénévoles. Mais qui va la faire et aux frais de qui.. et de quelle formation parle-t-on ? Quelques heures, quelques semaines ou une certification....

Il faut prévoir dans le règlement que la formation en regard d'une connaissance minimale concernant **le déficit cognitif** soit assurée

-La vérification systématique des antécédents judiciaires était demandée depuis longtemps. Cependant, il y aura lieu d'agir prudemment car une personne accusée ne veut pas nécessairement dire coupable et nous connaissons tous les nombreux abus de procédures dans les cas de divorce ....

La mise en place d'un comité de milieu est vraiment une bonne orientation entre autres pour favoriser la bonne marche de la maison, protéger les droits des usagers et promouvoir un programme d'activité pour combattre la solitude et l'ennui. Ses membres seraient majoritairement des résidents.

346.07 les avancées

Seuil minimal d'employés présents en tout temps

NOTRE AVIS

Il est important de tenir compte des nombreux facteurs impliqués : jour, nuit, personnes autonomes ou à déplacer etc et de vérifier avec rigueur que cette norme est bien respectée EN TOUT TEMPS.

Pour nous la qualité des personnes présentes est très importante en situation d'urgence pour évaluer la gravité des besoins et agir de façon responsable. Les critères qui serviront à déterminer ce seuil minimal doivent être précis et connus..

La décision de hausser le nombre de personnes ne doit pas entraîner une augmentation des frais d'hébergement pour les résidents

346.0.19

Notre avis

Le libellé du texte devrait comprendre des prescriptions plus rigoureuses quant c'est l'exploitant qui fait cessation de son propre gré. Il faut prévoir un mécanisme qui permettrait aux résidents et à leurs proches d'avoir du temps pour assurer sans bousculade le choix d'un nouveau lieu d'hébergement. Il serait de bon aloi que la réglementation précise l'appui de l'agence ou du CSSS dans une telle situation.

De nos jours il est plus plausible que certains citoyens ne puissent bénéficier d'un accompagnement d'un proche familial. Certains vivent un deuil d'un départ; c'est le déracinement et l'obligation de s'adapter à un nouveau milieu, voire un village. De plus l'esprit de l'article 346.0.20.3 doit s'appliquer.

346.020-Appellation contrôlée du nom de «résidence pour personne âgées»

C'est une excellente initiative pour éviter la publicité trompeuse

Certaines résidences attirent les clients en promettant l'accès à un médecin, la présence permanents d'infirmières etc il faut vérifier cet aspect et garder un contrôle sur le nombre et la qualité des « entrepreneurs » qui se lancent dans l'ouverture de résidences pour aînés.

Pouvoirs supplémentaires à l'Agence dans certaines circonstances-

Ces pouvoirs permettront d'agir plus rapidement pour corriger des cas flagrants d'abus ou de négligence sans embûches supplémentaires.

## RECOMMANDATIONS

Nous espérons que le gouvernement ne se contentera pas d'exiger la déclaration obligatoire de toute mort causée «par négligence» dans les établissements pour aînés Il nous semble essentiel d'exiger la déclaration DE TOUS LES DÉCÈS sinon qui va décider lesquels déclarer ou pas? Laisser à l'auteur de la négligence ou à son responsable l'obligation de déclarer nous semble une faiblesse inacceptable en fonction de la sécurité.

Nous espérons la mise sur pied dans les plus brefs délais e l'équipe déjà annoncée de 23 inspecteurs qui pourront assurer une surveillance concrète et continue en plus de conseiller les propriétaires de résidences.

Nous espérons finalement que le contenu du cadre réglementaire et l'importance des ressources allouées pourront permettre de tout mettre rapidement en application.

Merci de nous avoir donné l'opportunité de partager notre avis sur ce sujet qui nous concerne tous.

