

Mémoire pour conserver les comités des usagers par installation de santé
L'expérience et le point de vue des comités des usagers en santé mentale

Projet de loi 10

Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales

Mémoire présenté à la
Commission de la santé et des services sociaux

PAR

LE COMITÉ DES USAGERS DE L'INSTITUT UNIVERSITAIRE EN SANTÉ
MENTALE DE MONTRÉAL ET LE COMITÉ DES USAGERS DE L'INSTITUT
UNIVERSITAIRE EN SANTÉ MENTALE DE QUÉBEC

Assemblée nationale du Québec, le 13 novembre 2014

TABLE DES MATIÈRES

Exposé de la situation.....	3
Mandat des comités des usagers.....	3
Spécificité de la clientèle en milieu psychiatrique.....	4
Impacts du projet de loi 10 sur les comités des usagers.....	5
Nécessité de conserver les comités des usagers et leurs fonctions dans les instituts en santé mentale.....	5
Sources et références	5

Annexe :

Lettre au ministre Gaétan Barrette, Réaction du centre communautaire juridique de Montréal face au projet de loi numéro 10 déposé par le gouvernement du Québec

Exposé de la situation

Le projet de loi 10 déposé le 25 septembre dernier par le ministre de la santé Gaétan Barrette a soulevé plusieurs inquiétudes et insatisfactions au sein des comités des usagers. Par le présent mémoire, nous désirons soulever l'importance de conserver les comités des usagers dans les installations de santé et de préserver leur budget, de même que leur représentativité sur les futurs conseils d'administration des centres intégrés de santé et de services sociaux. Nous présentons ici l'expérience et la vision des comités des usagers dans le contexte des installations de santé mentale.

Mandat des comités des usagers

La mission des comités des usagers, définie par les articles 209 à 212 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) vise la défense des droits des usagers, de même que la promotion de la qualité des services. Les comités des usagers ont aussi pour fonction de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations et de les accompagner dans toutes leurs démarches, y compris lorsqu'ils désirent porter plainte. S'il y a lieu, ils sont aussi responsables de la bonne marche des comités de résidents. (LSSSS 209 à 212) Depuis 2005, la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) stipule à l'article 209 que «tout établissement doit mettre sur pied un comité pour les usagers de ses services et [...] lui accorder le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement [...]». Par conséquent, chacun des établissements de santé du Québec a un comité des usagers (CU) et le conseil d'administration en assure l'opérationnalité, en fournissant les supports financier et technique adéquats. Il y a présentement 200 comités des usagers actifs au Québec.

Spécificité de la clientèle en milieu psychiatrique

Soulignons d'abord que le fait d'être hospitalisé dans un institut de santé mentale implique dans certains cas une dimension légale. En effet, en vertu de la loi P38 *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*, certains usagers sont sous un mandat de garde, qui peut être provisoire, préventive ou autorisée. Le fait que l'utilisateur soit alors retenu dans l'établissement de santé contre son gré et que sa liberté soit réduite, crée souvent chez ce dernier un état de panique. De plus, la nature complexe du processus légal d'autorisation de garde peut s'avérer contraignante et difficile à comprendre pour l'utilisateur.

Sous garde en établissement, la personne perd sa liberté de mouvement, cependant elle conserve tous les autres droits octroyés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux et le code civil. Toutefois, dans certains cas, l'utilisateur peut aussi se voir réduire, voire interdire, l'accès aux communications extérieures. En effet, l'article 17 de la P38 stipule que « Toute communication est permise, en toute confidentialité, entre la personne sous garde et les personnes de son choix, à moins que le médecin traitant ne décide, dans l'intérêt de la personne sous garde, de lui interdire ou de restreindre certaines communications. » Notons en outre que les cellulaires sont interdits sur les unités de soins. La nature de certains traitements et l'état mental des usagers font aussi en sorte que l'accès aux ordinateurs et à l'Internet est limité, lorsqu'il n'est pas simplement inexistant. Il en va de même pour l'accès au télécopieur, au service de la poste et au téléphone commun, dont l'utilisation est définie tant par la disponibilité des intervenants que par le nombre restreint d'appareils sur place. Ajoutons à cela l'état de confusion, de stupeur et d'épuisement dans lequel arrivent les patients. Ces derniers doivent brusquement mettre en suspens leurs obligations familiales et monétaires. Leur hospitalisation les contraint souvent à un arrêt de travail ou d'étude forcé.

Une forte proportion d'utilisateurs en santé mentale souffre de pauvreté sociale et économique et possède un faible niveau d'instruction. De plus, « la dépendance aux

substances psychoactives (SPA) est particulièrement élevée chez cette clientèle. »¹ Cette problématique multiple propre aux usagers en santé mentale complexifie l'intervention à leur égard. Suite à l'hospitalisation, des ressources s'offrent à eux à l'extérieur. Mais même lorsqu'il y en a, ces dernières sont parfois jugées inadéquates et peuvent être méconnues des institutions de santé mentale.

Impacts du projet de loi 10 sur les comités des usagers

Contrairement à la loi sur les services de santé et les services sociaux, le projet de loi 10 ne rend plus obligatoire pour chaque installation le fait d'avoir un comité des usagers. Regroupé par mission, le nombre de comité des usagers rattaché à un centre de santé et de services sociaux (CISSS) passe maintenant de 200 à 28. Avec le nombre de missions différentes des établissements de santé, en particulier dans le cas qui nous intéresse, celui de la santé mentale, nous ne pouvons concevoir de quelle façon il sera possible pour les comités des usagers d'exercer convenablement leurs obligations. Notons aussi que la Loi SSSS oblige les conseils d'administration des installations de santé à avoir 2 représentants du comité des usagers qui siègent aux réunions. Selon le projet de loi 10, il n'y aurait qu'un seul siège de réservé au représentant de comité des usagers sur le conseil d'administration du futur centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS).

Nécessité de conserver les comités des usagers et leurs fonctions dans les instituts en santé mentale

« Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement ». Nous l'avons vu plus

¹ Institut universitaire, Centre de réadaptation en dépendance de Montréal, *typologie des personnes atteintes de troubles mentaux graves avec ou sans dépendance aux substances psychoactives*. [en ligne] consulté le 5 novembre 2014

<http://dependancemontreal.ca/wp-content/uploads/2014/02/Typologie-des-personnes-atteintes-de-TMG-Fleury.pdf>

haut, l'isolement social est souvent l'une des conséquences des troubles de santé mentale. Outre le comité des usagers, le patient, confus et en panique, n'a donc personne vers qui se tourner pour l'accompagner dans ses démarches.

Pour assumer la portion défense des droits de la mission des comités des usagers, nous accompagnons au quotidien ces derniers dans leurs démarches juridiques. Dans les situations d'ordonnance de garde ou de soins, nous aidons l'utilisateur de service à trouver un avocat. Le fait d'être physiquement dans l'établissement nous permet de répondre rapidement à la demande de l'utilisateur car nous nous déplaçons à l'unité de soins où il se trouve dans un court délai. Nous l'aidons à comprendre sa requête et à démêler la situation dans laquelle il se trouve. Nous le soutenons et le conseillons aussi dans les processus reliés au fait d'être sous curatelle. De plus, bien que l'article 6 de la loi SSSS stipule que « toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux », en milieu psychiatrique cette réalité s'avère difficile à appliquer. Nous accompagnons donc les usagers dans leur demande de changement de médecin ou d'installation. Nous aidons aussi fréquemment les usagers à optimiser leur hospitalisation, en leur faisant connaître les différents intervenants auxquels ils peuvent avoir accès, tel que par exemple, les travailleurs sociaux et les pharmaciens.

Nous intervenons aussi dans les cas d'isolement et de contention, en s'assurant que l'application de l'article 118.1 de la Loi SSSS qui encadre cette pratique se fasse avec diligence. Nous réagissons face à toute forme de débordement ou d'abus que peut entraîner l'interprétation et l'utilisation de cet article de loi. À titre d'exemple, dans un de nos instituts en santé mentale, un usager ayant été placé en isolement prolongé a contacté le comité des usagers. Nous l'avons aidé à rédiger sa plainte qui s'est avérée fondée et nous l'avons référé à un avocat spécialisé en droit de la santé.

Tel que précisé plus haut, nous avons aussi un rôle important à jouer dans la promotion de la qualité des services. Lorsque l'utilisateur insatisfait de services reçus fait appel à nous, nous assurons alors la médiation entre lui et les divers intervenants de l'installation. Il

peut s'agir parfois de simples malentendus. Néanmoins, il arrive que des cas plus graves nécessitent une attention particulière de notre part. Un autre exemple : le cas d'une dame soignée sur une unité d'un de nos établissements de santé mentale, qui s'est vu servir comme repas du souper, uniquement une minuscule portion de pommes de terre pilées. Il y avait eu erreur lors des communications entre l'équipe de la nutrition et celle de l'unité. D'une part, l'infirmière en place refusait d'y apporter une solution, alléguant que cela ne faisait pas partie de ses tâches et, d'autre part, le service de la cafétéria était fermé. C'est le comité des usagers qui a alors fait les démarches pour que cette dame reçoive un repas décent. En fait, nous pouvons intervenir dans toute situation où l'utilisateur considère ne pas avoir reçu le service auquel il avait droit. Nous nous assurons donc aussi que l'établissement offre aux usagers la meilleure qualité de soins possible et qu'il lui présente les alternatives de traitement auxquelles il a droit.

Nous accompagnons aussi les usagers dans les cas de plaintes. Bien que nous ne soyons pas autorisés à traiter la plainte (c'est là le travail du commissaire local aux plaintes), nous aidons l'utilisateur à remplir le formulaire. Dans le contexte de la santé mentale, il faut comprendre que l'utilisateur est souvent confus. Il peut douter lui-même de sa démarche et a peur de ne pas être pris au sérieux, du fait de son trouble de santé mentale et de la stigmatisation qui l'entoure, même de la part des intervenants cliniciens de son installation. Pourtant, nombre de ces plaintes déposées sont justifiées, retenues et sont finalement traitées par le commissaire aux plaintes.

Dans l'optique où la Loi nous mandate pour s'assurer de la qualité des services, nous devons aussi sonder la satisfaction de la clientèle. Cette opération doit se faire de manière indépendante de celle menée par l'installation, dans le cadre de sa propre évaluation. Cette démarche permet de faire ressortir des éléments précis sur l'expérience du patient face au traitement qu'il reçoit. Les usagers se sentant en confiance avec le comité des usagers, puisqu'entre autre, il est dirigé par leurs pairs, ils sont souvent plus à l'aise de répondre honnêtement au questionnaire. Nous ajoutons qu'au quotidien, nous recueillons les commentaires des usagers sur les services reçus. Nous pouvons donc en faire part directement aux instances concernées, afin qu'elles corrigent le tir.

Nous portons aussi à votre attention le rôle de référence que jouent les comités des usagers auprès de la clientèle. À l'extérieur des murs de nos instituts de santé mentale, il existe des ressources intéressantes. Pensons par exemple aux groupes de soutien, tant pour les utilisateurs que pour leurs proches, aux activités et actions du milieu communautaire qui s'adressent à ce bassin de population ou encore, aux lieux de formations où les usagers pourront recevoir de l'information concernant leur diagnostic et la gestion de leur rétablissement. Malheureusement, la majorité de ces ressources sont peu connues des intervenants et des cliniciens. Dans les comités des usagers en santé mentale, nous avons accès à des listes exhaustives de ressources et nous communiquons régulièrement avec les responsables de ces dernières. Plusieurs usagers viennent donc nous consulter pour obtenir des informations à ce sujet. Nous faisons aussi le lien avec les organismes de défense des droits en santé mentale, qui eux aussi détiennent une expertise considérable et qui peuvent être des alliés, tant pour les comités des usagers que pour les usagers eux-mêmes.

Retenons finalement l'importance de la voix des usagers sur les conseils d'administration. Nous avons soulevé plus haut que le projet de Loi 10 n'envisage qu'un seul représentant de comité des usagers sur les conseils d'administration des CISSS. Nous croyons fortement que le nombre doit rester minimalement à deux. Comment s'assurer que la voix citoyenne soit entendue, si l'on en réduit le nombre et qu'elle est noyée parmi celle des autres membres du conseil d'administration, représentant tous l'établissement ? On ne peut à la fois prétendre promouvoir la participation citoyenne et l'importance de l'utilisateur et dans les faits viser à l'éliminer tel que le propose le projet de loi 10.

Sources et références

Institut universitaire, Centre de réadaptation en dépendance de Montréal, *typologie des personnes atteintes de troubles mentaux graves avec ou sans dépendance aux substances psychoactives*. [en ligne] consulté le 5 novembre 2014

http://dependancemontreal.ca/wp-content/uploads/2014/02/Typologie-des-personnes-atteintes-de-TMG_Fleury.pdf,

Gouvernement du Québec. (2014). Chapitre S-4.2. LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX. [en ligne] consulté le 2 novembre 2014

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_4_2/S4_2.html

Gouvernement du Québec. (2014). chapitre P-38.001 Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui [en ligne] consulté le 2 novembre 2014

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_38_001/P38_001.html

Gaétan Barrette, ministre de la santé et des services sociaux, *Projet de loi 10, Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* [en ligne] consulté le 25 septembre 2014

<http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-10-41-1.html>

ANNEXE



CENTRE COMMUNAUTAIRE JURIDIQUE DE MONTRÉAL

PAR COURRIEL : ministre@msss.gouv.qc.ca

Le 11 novembre 2014

Monsieur Gaétan Barrette
Ministre de la Santé et des Services sociaux

Objet : Réaction du Centre communautaire juridique de Montréal face au Projet de loi numéro 10 déposé
par le gouvernement du Québec

Monsieur le Ministre,

Depuis 1973, le Centre communautaire juridique de Montréal (CCJM) a pour mission de fournir des services juridiques de qualité à une population grandement défavorisée, et de ce fait, bien souvent vulnérable, et ce dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique et la prestation de certains autres services juridiques*. Les 110 avocats du CCJM représentent les personnes économiquement défavorisées, résidant sur les territoires de Montréal et de Laval, dans divers domaines, dont le droit de la santé. Le CCJM compte d'ailleurs une équipe d'avocats spécialisés en cette matière œuvrant au *Bureau d'aide juridique Droit de la santé*.

Le CCJM se positionne comme le fer de lance d'une plus grande accessibilité à la justice, tant en matière d'information que de représentation devant les tribunaux. C'est pourquoi nous ne pouvons rester silencieux devant certains des changements législatifs proposés dans le projet de loi 10 de l'actuel gouvernement. Dans l'intérêt de notre clientèle, nous dénonçons les impacts de cette éventuelle loi sur l'avenir des comités des usagers dans les établissements de santé. Impacts qui auront pour conséquences directes d'atteindre au respect et au maintien des droits d'une portion de notre clientèle la plus démunie, à savoir, les personnes atteintes de troubles mentaux.

Actuellement, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) stipule à l'article 209 que «tout établissement doit mettre sur pied un comité pour les usagers de ses services et [...] lui accorder le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement [...]». On doit donc retrouver un comité des usagers dans chacun des établissements de santé du Québec, donc 200 comités. Or, le projet de loi 10 aurait pour effet drastique d'amputer ce nombre à 28 !

Rappelons que le rôle de ces comités est avant tout de représenter les usagers et de veiller à ce que leur mieux-être soit au cœur des priorités de l'établissement. Or, en matière de santé mentale, cette mission est d'une toute autre dimension et il nous paraît opportun d'en préciser les raisons.

.../2

Siège social

425, boulevard de Maisonneuve Ouest, bureau 600
Montréal (Québec) H3A 3K5

José Turgeon, avocat

Téléphone : 514 864-2111 poste 235
Télécopieur : 514 864-1516
jturqeon@ccjm.qc.ca



1...2

Nul est besoin d'expliciter l'angoisse qui peut s'emparer d'un justiciable à la signification d'une procédure judiciaire. Imaginez seulement l'effet lorsque cette même personne est maintenue contre son gré dans une unité psychiatrique et aux prises avec des troubles mentaux. À cela, ajoutons qu'au CCJM, nos avocats qui pratiquent en droit de la Santé sont de véritables urgentologues du droit. Considérant les très courts délais de présentation, les clients sont malheureusement plus souvent qu'autrement rencontrés le matin même de l'audience.

Heureusement, en tant que tiers, indépendant des intérêts de l'établissement, le comité peut ici agir comme courroie de transmission de l'information juridique. Les intervenants étant présents sur place, ils peuvent rapidement soutenir et aviser les usagers de la possibilité de contester les requêtes qui portent atteinte à leur liberté et surtout à leur droit d'être présents et représentés devant les tribunaux.

À ce titre, nous tenons à souligner que dans le présent contexte de réforme de la procédure civile, nous constatons un consensus face aux difficultés et aux défis que peut constituer un justiciable qui se représente seul. Imaginons encore une fois le cas d'une personne atteinte de troubles cognitifs sévères. Que ce soit les juges, ou même les représentants légaux des établissements de santé, les praticiens du droit de la santé sont unanimes à dire qu'il est dans l'intérêt de tous que ces personnes vulnérables soient représentées par avocat devant les tribunaux.

En ce sens, en plus d'accompagner au quotidien les usagers dans leurs démarches juridiques, le rôle de pont que constitue le comité entre le justiciable et son avocat est absolument indispensable, sans omettre de mentionner qu'il assure au surplus la bonne communication de l'information et parfois même la présence des clients à la Cour.

Pour le CCJM, et plus particulièrement pour nos avocats en santé mentale, la pratique nous a maintes fois démontrée, et ce de manière évidente, que sans l'aide d'un comité des usagers, présent sur place, nous n'aurions parfois pas été en mesure d'assurer la bonne représentation de personnes qui, rappelons-le, se retrouvent souvent confuses, isolées et en panique au moment même où l'huissier arrive. Pour nous, il est impératif de maintenir tous les comités et à plus forte raison, de manière évidente, dans les institutions possédant une unité de soins psychiatriques. Il en va du concept même d'accès à la justice.

Vous remerciant à l'avance de l'attention que vous porterez à la présente, nous vous prions de recevoir, Monsieur le Ministre, nos salutations distinguées.

Le directeur général,

José Turgeon