



Des modifications nécessaires, des précautions à prendre

MÉMOIRE

Présenté par le réseau **FADOQ**
sur le projet de loi n° 56
modifiant la Loi sur les services de santé
et les services sociaux concernant
la certification de certaines ressources
offrant de l'hébergement

21 octobre 2009

Présentation du réseau FADOQ

Constitué il y a près de 40 ans, le réseau FADOQ, que nous représentons, est un regroupement volontaire de personnes âgées de 50 ans et plus dont l'objectif principal est d'améliorer la qualité de vie de ses membres et, par conséquent, de l'ensemble des aînés québécois.

Le réseau FADOQ :

- rassemble 255 000 membres;
- regroupe 824 clubs locaux, 16 clubs régionaux et 16 regroupements régionaux;
- est présent dans l'ensemble du territoire québécois;
- bénéficie de la participation de quelque 9 000 administrateurs bénévoles qui assurent la gestion de ses diverses activités.

Offrant de nombreux services et très actif dans le domaine du loisir, le réseau FADOQ a également pour mission de défendre les droits de ses membres.

Son engagement social de longue date a contribué à bien des égards au mieux-être de la collectivité québécoise.

Le réseau FADOQ est intervenu à de nombreuses occasions sur la place publique, par exemple lors de consultations sur les conditions de vie des aînés, pour proposer des moyens concrets d'améliorer ces conditions. Le réseau FADOQ agit notamment en vue de :

- lever les obstacles à l'emploi des personnes de 50 ans et plus;
- bonifier le Supplément de Revenu Garanti;
- améliorer les conditions du maintien à domicile;
- accorder une véritable reconnaissance aux proches aidants;
- garantir l'accès aux soins de santé et aux médicaments;
- contrer les abus et les fraudes dont sont victimes trop d'aînés;
- assurer aux aînés des conditions de logement de qualité.

Soulignons enfin et plus particulièrement que le réseau FADOQ, grâce à la mise en œuvre depuis une décennie de son programme ROSES D'OR, a acquis une expérience unique, précieuse et reconnue au Québec en matière d'appréciation de la qualité des résidences privées avec services pour aînés.

Cette expérience a permis au réseau FADOQ de jouer ces dernières années un rôle conseil significatif auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux dans l'élaboration des critères sociosanitaires et des modalités de certification de ces résidences.

Des modifications nécessaires

D'entrée de jeu, nous souhaitons vous exprimer notre accord quant aux deux principaux objectifs poursuivis par les modifications proposées à la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la certification de certaines ressources offrant de l'hébergement, à savoir :

- l'élargissement à d'autres ressources du domaine de la santé et des services sociaux du processus de certification des résidences pour personnes âgées;
- l'allongement de deux à trois années de la durée de validité de cette certification.

Nous nous réjouissons d'emblée que les efforts d'amélioration de la qualité de vie dans les résidences pour personnes âgées, que nous avons collectivement entrepris au Québec depuis quelques années et auxquels le réseau FADOQ a puissamment contribué, puissent s'étendre désormais à d'autres ressources offrant de l'hébergement.

Bien qu'elles ne soient pas actuellement identifiées dans le projet de loi, ces autres ressources dorénavant soumises au processus de certification pourraient être vraisemblablement, par exemple, celles qui agissent dans les domaines de la santé mentale et de la toxicomanie.

Nous nous réjouissons d'autant plus de cet élargissement qu'il rejoint nos préoccupations en matière de défense et de promotion des droits des aînés puisqu'il s'appliquera à des lieux d'hébergement où vivent aussi un certain nombre de personnes âgées.

Par ailleurs, nous croyons nécessaire et justifié l'allongement à trois années de la durée de validité de la certification.

Cette mesure donnera au ministère de la Santé et des Services sociaux le temps de mener à bien le processus de certification, processus qui, comme nous l'en avons prévenu à la lumière de notre expérience avec notre programme ROSES D'OR, se révèle plus long et plus complexe que d'aucuns l'avaient de prime abord imaginé.

Cette mesure permettra aussi au ministère, nous le souhaitons vivement, de mieux identifier les irritants de ce processus, de les atténuer sinon de les faire disparaître, d'accroître la coordination des divers intervenants (ministères, agences, municipalités, etc.) et de mieux accompagner les résidences pour personnes âgées qui sont déjà soumises à l'obligation de certification et les ressources offrant de l'hébergement qui le seront bientôt.

Enfin, cette mesure, sans nuire aux objectifs de sécurité et de contrôle, sera bénéfique à toutes les catégories de résidences pour personnes âgées, en particulier les plus petites d'entre elles. Elle leur accordera le temps

indispensable non seulement pour se conformer aux exigences du programme de certification, mais également pour améliorer, au-delà de ces exigences de base et de concert avec le réseau FADOQ, la qualité de vie qu'elles offrent aux aînés.

Des précautions à prendre

Cependant, pour le réseau FADOQ, les deux grands objectifs du projet de loi n° 56 ne sauraient être atteints à la satisfaction de toutes les ressources offrant de l'hébergement visées par la certification et de tous les intervenants dans le processus que dans la mesure où le ministère de la Santé et des Services sociaux prendra certaines précautions à notre avis essentielles.

En premier lieu, il serait regrettable que l'élargissement à d'autres ressources du domaine de la santé et des services sociaux du processus de certification vienne ralentir ou compromettre la certification en cours des résidences pour personnes âgées qui, comme nous l'avons déjà signalé, s'avère plus complexe que prévu à l'origine par le ministère.

Deux années après le début du processus, des centaines parmi les quelque 3 000 résidences pour personnes âgées concernées n'ont toujours pas franchi toutes les étapes nécessaires et peinent à se conformer aux critères. Plusieurs raisons expliquent ces retards, notamment les difficultés

rencontrées par plusieurs services des incendies des municipalités à répondre dans des délais rapides aux demandes d'évaluation.

Voilà pourquoi nous recommandons au ministère de **compléter la certification en cours des résidences pour personnes âgées avant de l'étendre à d'autres ressources offrant de l'hébergement.**

Il serait également regrettable que, faute d'avoir prévu les ressources adéquates, l'élargissement de la certification à de nouveaux types de ressources offrant de l'hébergement ait pour effet d'allonger et de complexifier davantage un processus jugé déjà lent et lourd par plusieurs, de restreindre aussi le nécessaire accompagnement des résidences en voie de certification.

Voilà pourquoi nous recommandons au ministère de **prévoir des ressources supplémentaires pour combler les nouveaux besoins résultant de l'élargissement de la certification à d'autres ressources offrant de l'hébergement.**

Enfin, il serait regrettable que l'élargissement de la certification à de nouveaux types de ressources offrant de l'hébergement vienne accentuer les problèmes d'harmonisation et de coordination qui existent aujourd'hui entre les ministères, les régions, les agences et les divers services

gouvernementaux et municipaux impliqués à différents niveaux dans le processus de certification.

Voilà pourquoi nous recommandons au ministère d'**améliorer la coordination des intervenants dans le processus de certification.**

Qui plus est, tout en appuyant l'allongement de deux à trois années de la durée de validité de la certification, nous voulons exprimer notre préoccupation quant à la nécessité de maintenir le respect des critères et la qualité des résidences entre deux périodes de validation. Il ne faudrait pas que, faute de suivi, l'allongement de la durée de validité soit interprété par certains comme une invitation au laisser-aller, que le nombre de plaintes s'en trouve multiplié et que, faute de ressources adéquates, le délai de traitement de ces plaintes s'en trouve accru.

Aussi recommandons-nous au ministère de :

- **s'assurer que les critères de la certification soient respectés durant toute la période de validité;**
- **à cet effet, mettre en place les services nécessaires pour assurer un suivi rapide des plaintes.**

Quelques clarifications à apporter

Par ailleurs, dans un autre ordre d'idées, nous voulons signaler au ministère que certaines clarifications devraient sans doute être apportées dans la formulation de certains articles du projet de loi n° 56, en particulier dans l'alinéa 3 de l'article 6 et dans l'alinéa 4 de l'article 7.

Référant manifestement au même type de situation, le troisième alinéa de l'article 6 évoque «une résidence de sa catégorie» alors que le quatrième alinéa parle d'une «résidence pour personnes âgées de sa catégorie». De plus, dans ces deux alinéas, on ne cite pas la «ressource d'hébergement». Est-elle exclue ou doit-on l'insérer?

Dans la perspective de l'élargissement du processus de certification et afin d'éviter toute ambiguïté, ne vaudrait-il pas mieux dans tous les cas écrire «résidences pour personnes âgées et ressources offrant de l'hébergement concernées par la présente loi»?

Conclusion

Nous ne voudrions pas conclure ce mémoire sans réitérer une conviction profonde partagée par tous les membres du réseau FADOQ, conviction que nous avons exprimée à plusieurs reprises au ministère de la Santé et des Services sociaux et au gouvernement du Québec.

L'instauration d'un processus de certification pour les résidences de personnes âgées représente sans nul doute une réelle avancée dans l'amélioration des conditions de sécurité et des conditions sociosanitaires d'un grand nombre d'aînés dans notre société. Mais cette mesure ne fait pas foi de tout et ne règle pas tous les problèmes.

Pour ne donner qu'un exemple, le fait qu'une résidence se conforme, en matière d'alimentation, au *Guide alimentaire canadien* ne garantit pas pour autant que les repas servis soient chauds et en quantité suffisante, ni qu'ils soient bons au goût!

Au-delà donc des obligations liées à la certification, beaucoup reste encore à faire pour améliorer la qualité de vie dans les résidences, pour accroître la satisfaction des aînés qui y habitent, pour que chacun puisse affirmer : «Comme nous sommes bien chez nous!»

Par l'intermédiaire de son programme d'amélioration de la qualité de vie et de la satisfaction en résidence privée, le réseau FADOQ entend poursuivre, avec détermination et persévérance ses efforts à cette fin.

Aussi invitons-nous le ministère à **continuer de soutenir l'action du réseau FADOQ en vue d'améliorer la qualité de vie dans les résidences pour personnes âgées et d'accroître la satisfaction des aînés qui y habitent.**

Recommandations du réseau FADOQ au ministère de la Santé et des Services sociaux

1. Compléter la certification en cours des résidences privées pour personnes âgées avant de l'étendre à d'autres ressources offrant de l'hébergement.
2. Prévoir des ressources supplémentaires pour combler les nouveaux besoins résultant de l'élargissement de la certification à d'autres ressources offrant de l'hébergement.
3. Améliorer la coordination des intervenants dans le processus de certification.
4. S'assurer que les critères de la certification soient respectés durant toute la période de validité.
5. Mettre en place les services nécessaires pour assurer un suivi rapide des plaintes.
6. Continuer de soutenir l'action du réseau FADOQ en vue d'améliorer la qualité de vie dans les résidences pour personnes âgées et d'accroître la satisfaction des aînés qui y habitent.

