

Le rapport de la protectrice du citoyen souligne des services de soutien à domicile déficients

14 octobre 2017 | Stéphane Gagné - *Collaboration spéciale* | Santé



Photo: iStock

Le système d'entreprises d'économie sociale en aide à domicile, en place depuis 20 ans, compte 7800 préposés à l'aide à domicile qui offrent des services à 100 000 personnes.

Ce texte fait partie d'un cahier spécial.

Le récent rapport de la protectrice du citoyen révèle plusieurs lacunes dans la façon dont on dispense les soins de santé au Québec. Les services de soutien à domicile sont particulièrement visés. Selon le rapport, seulement 8,6 % des 65 ans et plus en bénéficient alors que 15 à 18 % d'entre eux en auraient besoin.

Dans une société vieillissante comme le Québec, le soutien à domicile est primordial. Cela permet de retarder l'hospitalisation des aînés et ainsi d'éviter l'engorgement dans les établissements de santé. Le ministère de la Santé et des Services sociaux en est bien conscient, lui qui prévoyait dans son Plan stratégique 2015-2020, une hausse de 15 % du nombre de personnes en perte d'autonomie et recevant ce type de services. Or, selon le rapport de la protectrice, ce chiffre a plutôt diminué de près de 1 % entre les mois d'avril 2015 et 2016.

Personnel et investissements insuffisants

Que s'est-il passé ? Les mesures d'austérité ont fait mal. La protectrice du citoyen mentionne que des établissements de santé ont éliminé des services ou réduit le temps consacré à certaines tâches. Avec pour conséquence principale une pression accrue sur les épaules les aidants naturels.

« *Les ressources allouées aux soins à domicile demeurent insuffisantes* », déplore Carole Dubé, présidente de l'Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS), un syndicat qui compte 52 000 membres (physiothérapeutes, travailleurs sociaux, ergothérapeutes, etc.). « *Le Québec est la province canadienne qui investit le moins dans ce domaine.* »

Et cela nuit au personnel qui dispense les soins. « *Nos professionnels se rendent chez les gens pour évaluer le nombre d'heures nécessaires tout en sachant que les services requis risquent de ne pas être rendus* », déplore Mme Dubé.

Les membres de l'APTS ne suffisent ainsi pas à fournir un service adéquat et professionnel. « *Nos gens doivent travailler dans l'urgence et éteindre des feux* », explique Mme Dubé. Résultat : selon une enquête menée par le syndicat en novembre 2016, 72 % des répondants considèrent leur travail comme psychologiquement exigeant et 45 % d'entre eux estiment être à risque de maladie et de tension psychologique en raison du stress vécu au travail.

Des infirmières à bout de souffle

Du côté des infirmières, la situation n'est guère meilleure. « *Elles ont trop de patients à leur charge et elles ne sont pas remplacées lorsqu'elles partent en congé* », dénonce Nancy Bédard, 4e vice-présidente de la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ).

Son espoir repose maintenant sur le démarrage rapide du projet-pilote sur les ratios sécuritaires professionnels soins/patients. Des ratios qui permettraient aux usagers de recevoir les soins dont ils ont besoin sans mettre en danger la santé physique et mentale des infirmiers et infirmières. La FIQ estime également que ce système permettrait une meilleure organisation du travail.

Le noeud du problème demeure cependant l'argent. En réponse au rapport de la protectrice du citoyen, le ministre Gaétan Barrette a affirmé que 4 milliards de dollars seraient requis pour répondre à tous les besoins en soutien à domicile. Or, selon Mme Bédard, de l'argent, il y en a, mais elle émet de sérieux doutes quant à la façon dont le ministre l'utilise. « *Il vient d'accorder une hausse de salaire de 10 % aux omnipraticiens* », s'indigne-t-elle.

Pendant ce temps-là, la situation reste peu encourageante pour les personnes en lourde perte d'autonomie. Entre 2013 et 2017, le gouvernement a fermé près de 2800 places dans les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), alors qu'ils sont 3500 à attendre de pouvoir y entrer.

Un système de soutien à domicile méconnu

En matière de soutien à domicile, il existe pourtant un système bien implanté, mais méconnu, qui rend de grands services aux aînés désireux de demeurer à la maison plus longtemps. Il s'agit des entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EESAD), récemment renommées le Réseau de coopération des EESAD (à la suite de sa récente séparation d'avec la Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec). Ce système en place depuis 20 ans compte 7800 préposés à l'aide à domicile qui offrent des services à 100 000 personnes. Ces professionnels peuvent notamment faire le ménage, la vaisselle et offrir des soins corporels comme donner des bains. Ils n'offrent toutefois pas de soins infirmiers, une tâche réservée.

Les services offerts par les EESAD sont subventionnés en vertu du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD). Ainsi, pour les personnes à faible revenu, chaque heure de travail bénéficie d'une aide financière de 14 \$ et leur revient donc à 6 \$. Même à ce tarif abordable cependant, *« certaines personnes, dont les besoins nécessitent plusieurs heures d'aide par semaine, ne disposent pas des ressources nécessaires pour se payer le service »*, déplore Benoit Caron, directeur général du Réseau.

Un manque criant de main-d'oeuvre

Autre problème vécu : le réseau a de grands besoins en main-d'oeuvre. Dans un communiqué datant du 13 septembre, le Réseau des EESAD mentionne vouloir former 3500 préposés d'ici 2020. Mais des obstacles se dressent. *« Le salaire que nous pouvons offrir demeure faible. Résultat, une centaine de nos employés sont partis travailler en CHSLD lorsque le gouvernement a ouvert des postes »*, déplore Paul Lévesque, directeur des affaires publiques pour le Réseau.

Le travail au noir livre également une forte concurrence et nuit à l'embauche. *« Le ministre des Finances est sensibilisé au problème, mais il ne fait rien »*, assure Benoit Caron.

Bref, le Réseau de coopération des EESAD pourrait être une solution gagnante pour garder les aînés à la maison, mais l'argent, le travail au noir et le manque de main-d'oeuvre demeurent des obstacles importants.