**Les compressions affectent de plus en plus les services, juge la protectrice du citoyen**

Par Jocelyne Richer

La protectrice du citoyen, Raymonde Saint-Germain

Les compressions budgétaires dans les services gouvernementaux ont *« de plus en plus d’impact »*sur les personnes les plus vulnérables de la société, déplore la protectrice du citoyen, Raymonde Saint-Germain.

Clairement, certains choix gouvernementaux *« se font au détriment des citoyens »*, a dénoncé la protectrice, jeudi, en déposant à l’Assemblée nationale son rapport annuel, qui contient comme chaque année un chapelet d’histoires d’horreur, particulièrement en lien avec le réseau de la santé.

En conférence de presse, elle a dit ne pas remettre en cause le choix du gouvernement Couillard d’imposer des compressions budgétaires dans les services pour équilibrer les finances publiques. Mais elle se dit persuadée que ces coupes ont *« un impact, quand les choix*[de compressions] *ne sont pas les bons ».*

*« C’est ce que je constate et que je dénonce »*, a dit Mme Saint-Germain.

**Laxisme et délais en santé**

Parmi les citoyens vulnérables les plus touchés, elle nomme les personnes éprouvant des problèmes de santé mentale. Car Québec se traîne les pieds en santé mentale, conclut le rapport du Protecteur du citoyen.

L’organisme reproche au ministère de la Santé et des Services sociaux de ne pas faire de cet enjeu une priorité, de sous-financer ce secteur et de retarder la publication d’un plan d’action attendu depuis longtemps. Le dernier date de 2010 et*« il n’avait pas atteint ses cibles ».*

Il pointe du doigt le laxisme du ministère dans la livraison de services et l’application des lois en santé mentale, malgré des rappels à l’ordre faits dans le passé et le fait que les besoins sont criants.

Plus précisément, on déplore de nombreuses dérives dans l’application de la loi sur la protection des personnes dont l’état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui.

Même constat pour l’absence de progrès en ce qui touche les services rendus disponibles aux détenus à la santé mentale vacillante, un enjeu important de sécurité publique pourtant négligé, selon Mme Saint-Germain.

Elle exhorte, de plus, le ministère à réduire les trop longs délais d’attente avant de prendre en charge les patients lorsqu’il est question de santé mentale.

*« Il y a des personnes qui ont besoin de soins, de services en temps opportun, qui ne les ont pas présentement à la hauteur qui est souhaitable »*, conclut-elle, après avoir examiné quantité de plaintes.

Dans son rapport, le Protecteur relate notamment le cas d’un citoyen ayant porté plainte à propos d’un proche aux idées suicidaires. Après avoir reçu son congé de l’hôpital, cette personne a été mise sur une liste d’attente d’une clinique externe en santé mentale. Le délai d’attente était de six semaines. Entretemps, la personne avait mis fin à ses jours, sans avoir été vue.

**Soins palliatifs inégaux**

Dans le même esprit, le Protecteur du citoyen déplore les grandes variations dans la disponibilité et la qualité des services offerts en soins palliatifs de fin de vie.

La protectrice se désole de plus en voyant la réduction des services de soutien à domicile, pour les personnes âgées ou handicapées, qui doivent composer *« avec des services moindres, des services qui ne sont pas à la hauteur qui est souhaitée et qui est nécessaire ».*

Les personnes âgées vivant dans les Centres d’hébergement de soins de longue durée (CHSLD) demeurent elles aussi parmi les plus vulnérables et les plus affectées par les réductions de services. Par exemple, certains CHSLD ont diminué les mesures d’hygiène, alors qu’ils devaient les accroître. Un cas parmi d’autres : une dame vivant en CHSLD n’ayant pas pris un bain depuis neuf mois, faute d’équipement adapté.

Toujours en santé, de nombreuses plaintes portées à l’attention de l’organisme portaient sur la facturation de services de santé qui devraient être normalement gratuits.

En santé, les lacunes quant à la qualité des services sont en hausse, écrit le Protecteur. Dans ce secteur, on constate cette année une hausse de 21,4 % de plaintes fondées et une hausse de 64,9 % des signalements fondés.

**Barrette se fait rassurant**

Questionné en Chambre, le ministre de la Santé, Gaétan Barrette, s’est fait rassurant, en promettant que *« des actions seront posées prochainement »*, dans le sens des recommandations du Protecteur.

La porte-parole péquiste en santé, la députée Diane Lamarre, a relevé qu’en santé mentale*« les problèmes d’accessibilité, pour des personnes dont les besoins sont pressants, engendrent des coûts psychologiques et sociaux ».*

De son côté, le porte-parole caquiste en santé, le député François Paradis, a dénoncé en point de presse *« le manque flagrant de ressources »* dans le réseau de la santé.

Il a déploré le fait que la ministre responsable des Aînés, Francine Charbonneau, n’avait pas dit un mot à la suite de la publication du rapport.

*« Où est la ministre des Aînés qui se lève au conseil des ministres pour demander haut et fort qu’on protège nos aînés ? »,* a-t-il demandé, estomaqué d’apprendre que certains pensionnaires des CHSLD n’avaient même pas accès à une baignoire pour leur hygiène personnelle.