

Le rapport du Protecteur du citoyen sur les quotas de produits d'incontinence rétablit la vérité sur les conditions de vie en CHSLD, selon le RPCU

Montréal, 1^{er} mars 2017 – Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), principal porte-parole des usagers du réseau québécois de la santé et des services sociaux, reçoit avec intérêt le [rapport d'intervention](#) du Protecteur du citoyen sur les quotas limitatifs de produits d'incontinence (couches d'incontinence) publié aujourd'hui. Le rapport confirme ce que le RPCU savait déjà, soit l'absence de directives données pour limiter l'usage des couches. Le rapport rétablit ainsi la vérité sur les conditions de vie en CHSLD.

« La recommandation du Protecteur du citoyen, à l'effet de renouveler les directives auprès du personnel, confirme la mauvaise gestion de l'information à l'intérieur des établissements » affirme M. Pierre Blain, directeur général du RPCU, qui avait déjà relaté cette situation lors de l'ouverture du *Forum sur les meilleures pratiques en CHSLD* tenu en novembre 2016.

Le Protecteur du citoyen est intervenu à la suite d'allégations reçues concernant l'existence de quotas limitatifs de culottes d'incontinence dans 15 centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), incluant des ressources privées conventionnées. L'enquête visait à s'assurer que les droits des personnes âgées hébergées sont respectés et qu'elles sont traitées avec dignité et respect.

Les principaux constats du Protecteur du citoyen :

- les informations recueillies au cours de l'enquête ainsi que l'examen des plaintes et signalements traités par le Protecteur du citoyen au cours des 18 derniers mois ne permettent pas de conclure à l'existence de consignes portant sur une utilisation restrictive des produits d'incontinence;
- l'examen des rapports statistiques de consommation des différents établissements visités pour la dernière année ne permet pas de conclure à une réduction de la consommation de ces produits;
- l'enquête confirme l'utilisation de produits spécialement conçus pour répondre aux besoins des résidents souffrant d'incontinence;
- l'enquête démontre que l'utilisation du terme « quota » dans la gestion des réserves de produits a pu induire une fausse perception de quota limitatif auprès du personnel de soin;
- les culottes d'incontinence utilisées sont munies d'un indicateur qui permet d'évaluer facilement le degré d'absorption atteint sans avoir à déranger inutilement l'utilisateur. Le Protecteur du citoyen tient à préciser que cet indicateur ne doit, en aucun temps, servir à éviter le changement d'une culotte souillée. Il recommande d'ailleurs aux CHSLD de le rappeler à son personnel de soin.

Considérant que d'autres établissements non visés par l'intervention du Protecteur du citoyen peuvent également présenter les mêmes lacunes, celui-ci recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux de s'assurer que l'ensemble des établissements du réseau applique les recommandations faites aux établissements visés.

À propos du RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) défend les droits des usagers et est le porte-parole des 600 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec. La mission des comités des usagers et de résidents est de défendre les droits des usagers et de travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Le RPCU défend également les droits des personnes âgées et des jeunes.

– 30 –

Renseignements : RPCU, 514 436-3744