

Mort de M^{me} Joyce Echaquan à l'Hôpital de Joliette

Une semaine après les événements de Joliette, le RPCU apporte sa réflexion sur cette tragédie – Un appel en provenance d'un usager en détresse à l'hôpital... une perte de sens

Montréal, 7 octobre 2020 – Au lendemain des funérailles de M^{me} Joyce Echaquan, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux apporte sa réflexion sur cette tragédie. Cette réflexion porte sur la maltraitance institutionnelle, la déficience des mécanismes de vigilance, le rejet de la différence ainsi que la sensibilisation au respect des droits des usagers, tant pour le personnel du réseau que pour la population québécoise.

Le Regroupement tient avant tout à exprimer sa solidarité envers les proches de la victime. « Nos premières pensées vont vers ses enfants, son conjoint, les membres de sa famille et ceux de sa communauté d'appartenance. Nous leur témoignons notre profond respect et exprimons notre désolation quant aux événements tragiques survenus. Cela n'aurait jamais dû se produire. » affirme le président du RPCU, M. Pierre Hamel.

Rappelons que M^{me} Joyce Echaquan est morte le 28 septembre au Centre hospitalier régional de Lanaudière à Joliette, quelques minutes après avoir publié une vidéo contenant des propos irrespectueux, désobligeants et racistes à son endroit et envers ses proches. C'était un appel à l'aide en provenance d'un usager en détresse à l'hôpital.

Maltraitance institutionnelle

Le cas de M^{me} Echaquan illustre à nouveau la maltraitance institutionnelle encore présente un peu partout au Québec en dépit de tous les efforts de sensibilisation. Une fois de plus, il aura fallu qu'une vidéo soit tournée et diffusée, cette fois-ci par un usager lui-même dans les derniers moments de sa vie, pour qu'on prenne conscience de la gravité des propos et des comportements inappropriés et inacceptables au sein des institutions publiques.

Mécanismes de vigilance déficients

De toute évidence, les différents mécanismes en place depuis plusieurs années en vue d'assurer une prestation de soins et de services de qualité ne portent pas toujours les fruits escomptés. Des citoyens se retrouvent abandonnés alors qu'ils devraient être protégés. Dans le cas à Joliette, ces mécanismes de vigilance n'auront pas suffi, et une personne est morte là même où des services d'urgence sont dispensés pour sauver des vies. Ces mécanismes comprennent les droits des usagers reconnus par la loi, les chartes des droits de la personne, les processus d'agrément des établissements, les comités à l'intérieur des établissements, les sondages sur la qualité et la satisfaction de la clientèle, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, les codes de déontologie des établissements et ceux des ordres professionnels, etc. « Que faut-il donc de plus ? » demande M. Marc Rochefort, directeur général par intérim.

Incompréhension et rejet de la différence

Les propos enregistrés et les comportements filmés révèlent un tout autre aspect du manque de respect envers les droits des usagers, fondé sur l'incompréhension et le rejet de la différence, dans ce cas-ci, envers une personne autochtone. « Qu'en est-il pour les personnes issues d'autres groupes sociaux et de clientèles marginalisées comme les personnes racisées, handicapées, LGBTQ+, itinérantes, etc. ? » s'interroge M. Rochefort. Il précise toutefois : « Nous sommes d'avis que la très grande majorité des travailleurs et travailleuses du réseau n'auraient jamais agi de la sorte. Ils sont professionnels, respectueux et font preuve d'empathie envers les usagers. » reconnaît-il.

Sensibilisation et formation

Pour le RPCU, il est important que les futurs intervenants du réseau soient sensibilisés, au moyen de formations pertinentes sur les droits des usagers, qu'une campagne nationale soit diffusée en vue de mieux faire connaître aux citoyens leurs droits comme usagers et les moyens dont ils disposent pour porter plainte en cas d'insatisfaction. « Témoigner de son insatisfaction est une excellente façon d'améliorer la qualité des soins et des services du réseau de la santé et des services sociaux. Il faut aller au-delà de la crainte de représailles. » soutient M. Rochefort.

Message d'espoir

« Dans le contexte d'un événement tragique comme celui de la mort de M^{me} Echaquan, les mots pour verbaliser nos émotions traduisent rarement ce que nous voulons livrer comme témoignage sincère, et le silence devient alors notre meilleur véhicule. Il y aura néanmoins des jours nouveaux et nous nous souviendrons, comme citoyens du Québec et usagers du réseau de la santé et des services sociaux, des souffrances physiques et morales vécues par **M^{me} Joyce Echaquan**. » concluent MM. Rochefort et Hamel.

À propos du RPCU

Fondé en 2004, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux regroupe la majorité des comités des usagers et de résidents du Québec. Le RPCU est le seul regroupement mandaté par le gouvernement du Québec pour veiller à l'application des droits des usagers dans l'ensemble des régions. Il offre aux membres des comités un soutien quotidien et des formations en vue de mieux exercer leurs fonctions prévues par la loi.