



Pour diffusion le 13 février à 10 h 30

## Communiqué

### Désorganisation des soins de santé et maltraitance organisationnelle

#### La CSQ, la FSQ-CSQ et l'AREQ-CSQ réclament une enquête de la protectrice du citoyen

Québec, le 13 février 2018. – La Centrale des syndicats du Québec (CSQ), la Fédération de la Santé du Québec (FSQ-CSQ) et l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ-CSQ) adressent aujourd'hui une demande officielle à la protectrice du citoyen pour qu'elle mène une enquête sur la maltraitance organisationnelle dans les établissements de santé du Québec.

Devant la détérioration constante des conditions de travail, de ses effets sur la santé du personnel et des conséquences sur les services offerts à la population dans le réseau de la santé et des services sociaux, il y a, selon elles, urgence d'agir en raison des risques accrus de maltraitance organisationnelle.

Rappelons qu'il est question de maltraitance organisationnelle lorsque les politiques ou les procédures d'un établissement créent des situations pouvant causer du tort ou de la détresse aux usagères et usagers. Par exemple, dans plusieurs CHSLD en pénurie d'effectifs, si un patient a un malaise cardiaque ou chute en marchant, des retards s'accumulent presque inévitablement dans les plans de traitement, ce qui peut entraîner des complications pour les autres patients.

#### Le résultat de choix politiques

La présidente de la CSQ, Louise Chabot, explique que la crise majeure que traverse actuellement le réseau justifie un tel recours exceptionnel au Protecteur du citoyen.

« Ce qui se passe présentement n'est pas le fruit du hasard. C'est la conséquence de mauvais choix politiques. L'austérité du gouvernement Couillard et la réforme du ministre Barrette ont créé un chaos organisationnel. Le manque d'effectifs criant et l'épuisement généralisé du personnel affectent indéniablement la qualité et la sécurité des soins, comme en témoignent la hausse inquiétante des incidents et accidents dans le réseau et l'augmentation des plaintes et des signalements », explique Louise Chabot.

Cette dernière ajoute qu'un gouvernement qui prétend vouloir prévenir et lutter contre toute forme de maltraitance, notamment auprès des aînés, doit agir afin de corriger sans tarder sa propre maltraitance organisationnelle du réseau.

### **Une réalité alarmante**

Pour sa part, la présidente de la FSQ-CSQ, Claire Montour, déplore la détérioration des conditions de travail du personnel de la santé, sur l'ensemble du territoire québécois.

« Le démantèlement et l'instabilité des équipes de soins, ajoutés au manque criant de ressources, pèsent de plus en plus lourd sur le personnel. On le constate par l'augmentation importante du temps supplémentaire obligatoire, du recours à la main-d'œuvre indépendante, de l'assurance salaire, des cas de santé et sécurité au travail, ainsi que des incidents et des accidents lors de la prestation des services de santé. On ne peut pas fermer les yeux sur ces problématiques alarmantes qui affectent la prestation sécuritaire des soins », renchérit Claire Montour.

### **Risques accrus pour les aînés**

Pour sa part, la présidente de l'AREQ-CSQ, Lise Lapointe, considère que la situation est particulièrement préoccupante pour les personnes aînées en perte d'autonomie qui, lorsqu'admisses dans le réseau de la santé, sont susceptibles de se retrouver dans une situation de grande vulnérabilité.

« Le contexte actuel crée de nombreuses situations préjudiciables aux usagers, notamment aux aînés, ce qui nous préoccupe grandement. Pensons, par exemple, au manque de personnel qui entraîne des délais indus dans la réponse à de nombreux besoins de soins. Le Québec vient tout juste de signer une entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées. Il serait inconcevable que la maltraitance organisationnelle ne soit pas également reconnue officiellement, dénoncée et prévenue », affirme Lise Lapointe.

### **L'intervention du Protecteur du citoyen demandée**

Les trois leaders syndicales considèrent qu'il est urgent d'agir et font appel à la protectrice du citoyen pour qu'elle intervienne et effectue rapidement une enquête sur cet enjeu majeur.

« Puisqu'elle peut mener, de sa propre initiative, des actions préventives, nous croyons qu'une telle enquête pourrait mettre en lumière les risques réels qui existent et permettre d'identifier les politiques et procédures préjudiciables à corriger. Les établissements qui doivent élaborer une politique de lutte à la maltraitance d'ici novembre 2018, de même que l'ensemble de la population du Québec, profiteraient grandement des résultats de tels travaux », concluent les porte-parole.

En somme, pour s'assurer de lutter efficacement contre la maltraitance sous toutes ses formes, nous devons nous assurer que les grands principes de prévention se traduisent en politiques et en interventions efficaces.

### **Profil de la CSQ**

La CSQ représente plus de 200 000 membres, dont près de 130 000 dans le secteur public. Elle est l'organisation syndicale la plus importante en éducation et en petite enfance au Québec. La

CSQ est également présente dans les secteurs de la santé et des services sociaux, des services de garde, du municipal, des loisirs, de la culture, du communautaire et des communications.

### **Profil de la FSQ-CSQ**

La Fédération de la Santé du Québec (FSQ-CSQ) représente plus de 5 000 infirmières, infirmières auxiliaires et inhalothérapeutes travaillant dans des établissements de tous les secteurs de la santé : centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS), centre hospitalier de réadaptation, centre de réadaptation en dépendance et Héma-Québec. Elle est membre de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ) qui représente plus de 200 000 membres, dont près de 130 000 dans le secteur public.

### **Profil de l'AREQ-CSQ**

Fondée en 1961, l'Association des retraitées et des retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ-CSQ) compte plus de 58 000 membres dans l'ensemble des régions du Québec. L'AREQ est affiliée à la Centrale des syndicats du Québec (CSQ).

– 30 –

### **Renseignements**

#### **Marie-Eve Imonti**

Attachée de presse, CSQ

Cellulaire : 514 917-9641

Courriel : imonti.marie-eve@lacsq.org

Twitter : @csq\_centrale

#### **Samuel Labrecque**

Conseiller en communication de l'AREQ-CSQ

Cell. : 514 742-9056

Courriel : labrecque.samuel@areq.lacsq.org