



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

Rapport d'intervention

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

Québec, le 16 juin 2017

Avis

Le présent rapport a été rédigé au terme d'une intervention effectuée par le Protecteur du citoyen conformément au chapitre IV de *la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (RLRQ, chapitre P-31.1) (Loi sur le Protecteur des usagers). Sa communication ou diffusion est régie par cette loi ainsi que par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) (Loi sur l'accès).

Ce rapport peut être communiqué par le Protecteur du citoyen conformément aux articles 24 et 25 de la Loi sur le Protecteur des usagers.

La loi autorise la communication intégrale de ce rapport à certaines personnes. En tout autre cas, des extraits du document peuvent être masqués conformément à la Loi sur l'accès, notamment en vertu des articles 53, 54, 83 et 88 au motif qu'ils contiennent des renseignements personnels concernant des personnes et permettant de les identifier. Ces extraits ne peuvent donc être divulgués sans le consentement des personnes concernées comme prescrit par l'article 59 de la Loi sur l'accès.

La mission du Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen veille au respect des droits des personnes en intervenant auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Québec ainsi qu'auprès des différentes instances du réseau de la santé et des services sociaux pour demander des correctifs à des situations qui portent préjudice à un citoyen ou à un groupe de citoyens. Désigné par au moins les deux tiers des membres de l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen agit en toute indépendance et impartialité, que ses interventions résultent du traitement d'une ou de plusieurs plaintes ou de sa propre initiative.

Table des matières

1	Contexte de la demande d'intervention	1
1.1	<i>Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux</i>	1
1.2	Demande d'intervention	1
1.3	Pertinence de l'intervention	1
1.4	Instance visée par l'intervention	1
2	Conduite de l'intervention	2
2.1	Déléguée désignée pour conduire l'enquête.....	2
2.2	Collecte d'information	2
2.3	Documentation consultée.....	2
3	Résultat de l'enquête.....	3
3.1	Contexte.....	3
3.2	Constats.....	3
3.2.1	<i>Organisation des services</i>	3
3.2.2	<i>Effectifs médicaux</i>	4
4	Conclusion	5
5	Recommandations	6

1 Contexte de la demande d'intervention

1.1 *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*

- ▶ Le Protecteur du citoyen exerce les fonctions prévues à la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (Loi sur le Protecteur des usagers). Cette loi prévoit qu'il doit veiller, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et par toute autre loi¹. En outre, il peut intervenir s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé par l'acte ou l'omission d'une instance de la santé ou des services sociaux ou peut vraisemblablement l'être².
- ▶ Le respect des usagers, des usagères et de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen.

1.2 Demande d'intervention

- ▶ Des résidents et résidentes de la Côte-Nord se sont plaints au Protecteur du citoyen concernant la difficulté d'obtenir un rendez-vous avec un radiologiste afin de recevoir des infiltrations d'anti-inflammatoire.

1.3 Pertinence de l'intervention

Par cette intervention, le Protecteur du citoyen veut s'assurer que les personnes qui ont besoin d'infiltrations reçoivent ce traitement dans un délai raisonnable et que les autorités responsables prennent les mesures appropriées pour atteindre cet objectif.

1.4 Instance visée par l'intervention

- ▶ Les installations visées par la présente demande d'intervention sont l'Hôpital et centre d'hébergement de Sept-Îles et l'Hôpital Le Royer de Baie-Comeau du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord (CISSS de la Côte-Nord). Ce sont les deux seules installations de la Côte-Nord qui offrent ces services.

1 *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, RLRQ, c. P-31.1, art. 1 et 7.

2 *Ibid.*, art. 20 et suivants.

2 Conduite de l'intervention

2.1 Déléguée désignée pour conduire l'enquête

- ▶ En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la protectrice du citoyen a confié à une de ses déléguées, soit M^{me} Louise Ferland, le mandat de recueillir le témoignage des personnes concernées et le point de vue des instances impliquées ainsi que toute autre information jugée pertinente afin de procéder à l'analyse de la situation et, le cas échéant, de proposer des correctifs et une approche favorisant leur mise en œuvre.

2.2 Collecte d'information

- ▶ Afin d'obtenir l'information pertinente et nécessaire à l'intervention, nous avons recueilli les commentaires et observations de la chef de service en imagerie médicale et de la directrice des services professionnels et de l'enseignement universitaire. Cette dernière est aussi responsable, par intérim, des radiologistes au CISSS de la Côte-Nord. Des représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ont également été consultés.

2.3 Documentation consultée

- ▶ Afin de compléter la collecte d'information, les documents suivants ont notamment été consultés :
- ▶ Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- ▶ Plan d'effectifs médicaux (PEM) 2016-2020 – Année 2017;
- ▶ *Travaux prioritaires 2016-2017 du CISSS de la Côte-Nord*, adoptés par le conseil d'administration le 28 septembre 2016;
- ▶ Diverses statistiques obtenues du MSSS.

3 Résultat de l'enquête

3.1 Contexte

Selon l'Institut de Physiatrie du Québec³, les infiltrations sous scopie comprennent les blocs facettaires, les blocs de branche médiane diagnostique, les blocs cervicaux C1-C2, l'infiltration sacro-iliaque, l'épidurale, etc.

L'infiltration facettaire intra-articulaire (ou blocs facettaires), par exemple, est une injection qui a pour but de diminuer l'inflammation et la douleur provenant de la facette articulaire⁴. Cette solution est indiquée lorsque la facette articulaire peut être responsable de douleurs à tous les niveaux de la colonne vertébrale. Seule l'infiltration permet de confirmer la source de la douleur et de la traiter adéquatement. Dans plusieurs cas, les personnes doivent recevoir ces traitements aux trois mois.

Trois types de spécialistes peuvent faire des infiltrations, soit les anesthésistes, les physiatres et les radiologistes. Pour effectuer ce traitement, tous doivent avoir reçu une formation spécifique. Au CISSS de la Côte-Nord, seuls les radiologistes effectuent les infiltrations.

L'Hôpital et centre d'hébergement de Sept-Îles compte quatre radiologistes. Toutefois, depuis la fin de l'été 2016, et minimalement jusqu'en novembre 2017, aucun ne peut procéder à de tels traitements (congéés ou formation insuffisante). Quant à l'Hôpital Le Royer de Baie-Comeau, pour les mêmes raisons, un seul radiologiste fait présentement les infiltrations. Ainsi, ce dernier doit traiter l'ensemble des patients et des patientes de la Côte-Nord, de Tadoussac à Blanc-Sablon.

L'enquête du Protecteur du citoyen révèle que 458 personnes sont en attente d'une infiltration au CISSS de la Côte-Nord.

3.2 Constats

3.2.1 Organisation des services

Selon la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, tout établissement de soins de santé doit recevoir les personnes qui requièrent ses services, évaluer leurs besoins et donner lui-même les services de santé ou les services sociaux requis, ou confier cette responsabilité à un autre établissement, à un organisme ou à une personne avec lequel il a conclu une entente de services. Il doit diriger les personnes à qui il ne peut dispenser certains services vers un autre établissement ou organisme ou une autre personne qui offre ces services.

En outre, il doit veiller à ce que les services qu'il dispense le soient en continuité et en complémentarité avec ceux des autres établissements ou ressources de la région. Il doit également s'assurer que l'organisation de ces services tienne compte des besoins de la clientèle. Par surcroît, il doit être en mesure de gérer avec efficacité et efficience les ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.

3 <http://www.physiatrieipq.com/services-medicaux-articulation.php>

4 Les facettes articulaires sont deux petites articulations localisées de chaque côté de la colonne vertébrale à la région postérieure.

L'enquête confirme qu'aucun traitement d'infiltration n'a eu lieu à Sept-Îles depuis la fin de l'été 2016. Les patients et les patientes en attente ont été informés de la situation et plusieurs ont accepté que leur dossier soit transféré à Baie-Comeau, tandis que d'autres ont décidé d'attendre ou de consulter ailleurs au privé. Le transfert de 295 dossiers a été fait en octobre 2016.

Au moment d'écrire ce rapport, la presque totalité des personnes étaient en attente depuis des mois, voire plus d'une année. L'enquête révèle par ailleurs que les dossiers transférés n'ont pas été informatisés et qu'aucune démarche n'a été entreprise par l'instance afin de le faire. Ainsi, aucune mise en priorité des demandes de traitement n'a été faite et ces mêmes personnes n'ont pas été informées du délai approximatif d'attente. Pour l'établissement, l'impossibilité de procéder à un nombre important d'infiltrations justifie le fait de ne pas informatiser les dossiers.

L'enquête révèle également que lorsqu'un rendez-vous est offert à une personne, il l'est souvent sans le moindre délai. Pourtant, les longues distances sur la Côte-Nord demandent une planification des transports et de l'hébergement. De plus, des patients et patientes de l'extérieur de la région de Baie-Comeau n'ont pas ou très peu accès aux rendez-vous disponibles du fait qu'une préparation est parfois nécessaire quelques jours avant l'infiltration, puisque la prise de certains médicaments doit être interrompue avant la procédure et que l'autorisation d'arrêter temporairement la médication doit être obtenue auprès du médecin qui l'a prescrite. Le tout requiert donc un certain délai dont ces gens ne disposent pas.

3.2.2 Effectifs médicaux

Les responsables du CISSS de la Côte-Nord affirment que les effectifs médicaux en imagerie médicale sont insuffisants pour combler les besoins de la population. L'établissement souligne avoir tenté d'obtenir l'aide de radiologistes de l'extérieur.

Après vérification, le Protecteur du citoyen constate que l'établissement a notamment fait paraître, sur le site Internet de l'Association des radiologistes du Québec (ARQ), une demande afin d'obtenir de l'aide pour les urgences (la garde) à Baie-Comeau. Cette demande ne concerne pas spécifiquement les infiltrations et n'est pas prévue pour Sept-Îles.

Par ailleurs, des représentants du MSSS confirment que l'infiltration doit faire partie de l'offre de services des établissements. Ainsi, il appartient au CISSS de s'assurer que l'organisation de ses services tienne compte de la population à desservir.

Le Protecteur du citoyen considère insuffisantes les démarches effectuées par l'établissement pour favoriser l'accès aux services d'infiltration dans la région.

4 Conclusion

L'enquête du Protecteur du citoyen permet de conclure que l'établissement n'a pas mis en place de réelles mesures pour permettre aux personnes en attente d'une infiltration d'obtenir ce service de proximité dans un délai raisonnable.

Le Protecteur du citoyen considère inacceptable la situation vécue actuellement par les résidents et résidentes de la Côte-Nord. Il formule donc des recommandations au CISSS de la Côte-Nord et au MSSS.

5 Recommandations

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :

Au Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord de :

R-1 S'assurer que les personnes actuellement en attente d'une infiltration reçoivent leur traitement dans le délai requis par leur condition de santé, en établissant immédiatement un ordre de priorité des demandes selon l'urgence de chaque cas et en mettant en place, notamment, des corridors de services.

R-2 Prendre les mesures nécessaires afin que, dorénavant, l'organisation des services de traitement en imagerie médicale tienne compte des besoins en infiltration de la population à desservir.

Informez le Protecteur du citoyen, d'ici le 25 août 2017, des mesures prises pour atteindre ces objectifs.

Au ministère de la Santé et des Services sociaux de :

R-3 Collaborer avec le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord afin que l'organisation des services de traitement en imagerie médicale tienne compte des besoins en infiltration de la population à desservir.

Informez le Protecteur du citoyen des suites qu'il a données à cet objectif d'ici le 25 août 2017.

Suivi attendu

Tel que le prévoit la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (RLRQ, c. P-31.1), le Protecteur du citoyen doit être informé, dans un délai de 30 jours de la réception du rapport, de l'acceptation de l'établissement de mettre en œuvre les recommandations qui lui sont adressées ou des motifs pour lesquels il n'entend pas y donner suite.

www.protecteurducitoyen.qc.ca



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Bureau de Québec
Bureau 1.25
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : **418 643-2688**

Bureau de Montréal
10^e étage, bureau 1000
1080, côte du Beaver Hall
Montréal (Québec) H2Z 1S8
Téléphone : **514 873-2032**

Téléphone sans frais : **1 800 463-5070**

Télécopieur : **1 866 902-7130**

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca