

## Conférence de presse de Mme Doris Paradis, Vérificateur général intérimaire

### Dépôt du tome I du rapport annuel 2001-2002 du Vérificateur général

**Le mercredi 5 juin 2002**

*(Onze heures treize minutes)*

**Mme Paradis (Doris):** Mesdames, messieurs, bonjour. Plus tôt ce matin, la présidente de l'Assemblée nationale a remis aux députés le premier tome de mon rapport pour l'année 2001-2002. Ce document présente les constats et les recommandations qui découlent des travaux que j'ai menés au cours des derniers mois auprès de diverses entités gouvernementales.

Au sujet des services d'hébergement offerts aux personnes en perte d'autonomie, j'observe des lacunes concernant l'accessibilité, la disponibilité et l'intensité des services offerts par les établissements. Nos travaux révèlent aussi des déficiences à l'égard des contrôles exercés sur la qualité des services et sur les différents types de ressources d'hébergement.

Au chapitre de l'accessibilité, je note que le nombre de personnes en attente par lit disponible en centre d'hébergement et les délais correspondants varient parfois de façon marquée d'une région à l'autre, ou d'un territoire à l'autre dans une même région. Une personne peut attendre deux mois avant d'être hébergée dans une région alors que, dans une autre, c'est plus de six mois qu'il lui faudrait attendre.

Parmi les raisons qui expliquent les écarts relatifs à l'accessibilité à ces services, le rapport signale le mode d'allocation des ressources financières entre les régions, la répartition des ressources d'hébergement entre les territoires d'une même région et l'intensité des services de maintien à domicile offerts par les CLSC.

De plus, l'information permettant d'évaluer l'accessibilité aux services d'hébergement n'est pas toujours fiable. Les listes d'attente incluent le nom de personnes décédées ou déjà hébergées. À l'échelle du Québec, j'estime que le nombre de personnes en attente est surévalué de 20 %.

Au sujet de la disponibilité et de l'intensité des services, bien qu'une norme ait été fixée quant au nombre de lits d'hébergement par région, il n'y en a aucune à l'égard des services minimum à offrir aux usagers. Pourtant, l'hébergement d'une personne en perte d'autonomie ne se limite pas à un lit, il fait appel aussi à d'autres services. Dans plusieurs cas, l'évaluation des besoins des personnes hébergées et l'élaboration d'un plan d'intervention interdisciplinaire qui en découlent ne sont pas faites en temps opportun après l'admission de la personne en centre d'hébergement. Dans 57 % des dossiers examinés, ces démarches étaient effectuées au-delà du délai de six à huit semaines préconisé dans le réseau. Du reste, plusieurs personnes hébergées depuis plus d'un an n'avaient jamais eu ni

d'évaluation de leurs besoins ni de plan d'intervention.

Par ailleurs, plusieurs centres d'hébergement n'ont pas le personnel spécialisé pour offrir certains services comme la physiothérapie et l'ergothérapie. En outre, la qualité du milieu de vie, la qualité des services et la satisfaction des usagers n'est pas mesurée.

Plusieurs régies régionales n'ont pas encore bien établi leurs critères de reconnaissance pour ce qui est des ressources intermédiaires et de type familial qui accueillent des personnes en perte d'autonomie. De plus, les centres d'hébergement publics font peu d'évaluation des ressources placées sous leur responsabilité. De telles pratiques permettraient pourtant de fournir l'assurance que ces ressources répondent aux mêmes normes de qualité.

Faute d'une connaissance suffisante de l'ensemble des résidences privées d'hébergement, le ministère et les régies régionales ne sont pas en mesure d'identifier toutes celles qui dispensent des services professionnels aux personnes en perte d'autonomie sans détenir le permis requis. Par ailleurs, les contrôles effectués par le ministère et par les régies régionales n'assurent pas que les permis des centres d'hébergement privés non conventionnés sont uniquement accordés à des résidences respectant les conditions requises. De surcroît, une fois le permis obtenu, les contrôles sont variables et parfois inexistantes. Tout compte fait, le ministère n'a qu'une vision partielle de la réponse aux besoins des personnes en perte d'autonomie...

Je me suis aussi intéressée au fonctionnement de l'Office de la protection du consommateur. J'ai constaté que cet organisme du gouvernement n'a pas une vue d'ensemble du degré d'application des lois placées sous sa surveillance. Il a une connaissance incomplète des différents problèmes signalés par les consommateurs pour chacun des domaines de consommation. De plus, l'accessibilité de son service téléphonique fait problème. En 2001, 72 % des appels reçus par ses bureaux régionaux de Montréal et de Québec n'ont pas obtenu de réponse. En outre, le temps d'attente avant qu'un appel soit pris en charge par un agent est long: plus de trois minutes, en moyenne, pour ces mêmes régions et cinq minutes ou plus dans 25 % des cas. Au surplus, l'Office ne s'assure pas de la qualité des renseignements fournis aux consommateurs lors des échanges téléphoniques. L'Office n'a mesuré ni le coût des activités réalisées par ses agents de protection du consommateur, ni leur productivité.

Malgré le nombre élevé d'appels auxquels l'Office ne peut répondre, les échanges téléphoniques n'occupent pas en entier les heures de travail des agents affectés au service téléphonique. L'écart observé est significatif, soit un peu plus de 30 %. Je conclus que l'Office pourrait faire davantage avec les ressources actuelles s'il améliorait certains éléments de sa gestion.

Au sujet du projet de gestion intégrée des ressources de l'administration gouvernementale, communément appelé GIRES, plusieurs des ajustements que mon prédécesseur a préconisés dans ses rapports sont aujourd'hui chose faite, si bien que le niveau de risque a été réduit. Je le juge maintenant satisfaisant. D'autres risques doivent dorénavant être pris en charge au rythme de l'avancement du projet. Ils concernent notamment l'appropriation du système par les ministères et organismes visés, les conversions massives de données et les interfaces à mettre au point. Je note que les coûts initiaux de développement, de mise en place et d'exploitation sont maintenant chiffrés à 345,8 millions de dollars, étant quatre fois plus élevés que ceux estimés en 1999. Il faudra ajouter à ce montant les

coûts de développement et d'implantation propres à chacune des entités. Le projet GIRES devrait être pleinement fonctionnel en 2006. D'ici là, le Secrétariat du Conseil du trésor devra demeurer attentif à son évolution.

Par ailleurs, le résultat du suivi de trois vérifications de l'optimisation des ressources menées antérieurement ne nous convainquent pas que le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont fait le nécessaire pour corriger les lacunes qui avaient été relevées. En effet, seulement 39 % des recommandations ont été appliquées à ma satisfaction, même si des gestes ont été posés à l'égard de plus de 80 % de celles-ci. Les ministères et cet organisme devront faire des efforts plus soutenus pour combler ces lacunes.

Enfin, le rapport formule des commentaires visant à améliorer l'information financière produite par CSST, le Curateur public et la Régie de l'énergie.

Je suis maintenant disponible pour répondre à vos questions en français, et I will talk with the anglophone press in about 20 minutes.

**Mme Langlois (Sophie):** Mme Paradis, vous déplorez le fait que des usagers ne soient pas évalués, les besoins de certains patients ne soient pas évalués, dans plusieurs cas, après même un an après leur admission. Quel problème concret dans la qualité des soins que cette personne-là reçoit cela peut avoir comme conséquence?

**Mme Paradis (Doris):** Une des premières étapes pour avoir des services de qualité consiste justement à faire une bonne évaluation des besoins de la personne hébergée et, par la suite, d'élaborer un plan d'intervention interdisciplinaire. Or, on a constaté que, dans 57 % des dossiers, il n'y a pas cette première évaluation ou l'élaboration d'un plan dans les deux mois qui suivent l'admission de la personne. Selon le milieu, cette évaluation devrait même avoir lieu dans le premier mois de l'admission de la personne. Donc, il y a des délais dans l'élaboration du plan, mais on n'a pas l'assurance que les services répondent vraiment aux besoins de la personne hébergée.

**Mme Langlois (Sophie):** Ce qui peut entraîner de la négligence, si on ne sait pas quels soins donner à ces patients-là jusqu'à un an après leur admission?

**Mme Paradis (Doris):** C'est difficile de conclure qu'on peut répondre à leurs besoins si on ne les a pas identifiés, si on n'a pas établi un plan. On a même constaté qu'il y a 13 % des individus hébergés qui n'avaient pas encore de plan d'intervention après un an et plus.

**Mme Langlois (Sophie):** ...l'évaluation du peu de contrôle qu'on fait quand on émet un permis à une résidence privée conventionnée ou non conventionnée? Est-ce que, si je comprend bien, ce que vous dites, c'est qu'on peut émettre des permis à des résidences qui, en fait, agissent illégalement?

**Mme Paradis (Doris):** On a constaté un manque de contrôle de la part du ministère et de certaines régies régionales sur les résidences privées. Effectivement, une résidence privée qui veut offrir des services professionnels à des personnes en perte d'autonomie doit détenir un permis en bonne et due

forme du ministère. Et on a constaté que les régies n'avaient pas mis en place les contrôles nécessaires pour émettre ces permis et s'assurer qu'ils demeurent valides et s'assurer que les résidences en question répondent aux normes de qualité qui devraient être préconisées.

**M. Plouffe (Robert):** Considérez-vous que c'est en raison du manque d'argent – M. Legault revient toujours avec cette réponse là – est-ce qu'il y a un manque de financement pour parvenir à ces contrôles-là ou il y a un laxisme du gouvernement...

**Mme Paradis (Doris):** On a constaté que ces contrôles étaient déficients. On n'a pas conclu globalement sur l'ensemble des ressources pour l'ensemble du réseau. On a constaté des disparités entre certaines régions, entre autres, qui sont dues à la répartition du budget global entre les régions. On a déploré, comme on l'avait fait en 1993-1994, que le budget soit réparti sur la base d'une indexation et d'une reconduction du budget antérieur. Les allocations entre les régions, tant au niveau budgétaire qu'au niveau de la répartition aussi des résidences sur le territoire, peuvent avoir des impacts à ce niveau.

**M. Boivin (Mathieu):** Mme Paradis, pour reprendre dans le sens de la question du collègue, est-ce que plus d'argent de la part du gouvernement permettrait de régler les problèmes dans le mode d'allocation, la répartition des ressources et l'intensité des services de maintien? C'est une question d'argent?

**Mme Paradis (Doris):** On peut toujours faire plus avec plus d'argent. L'important actuellement, c'est de bien faire les choses avec l'argent qu'on dispose. On a constaté qu'il y avait des lacunes de gestion. Il y a des recommandations qui peuvent être mises en place sans nécessiter des sommes additionnelles de budget. On peut planifier les choses correctement et prendre les moyens pour corriger plusieurs lacunes.

**M. Dutrisac (Robert):** Mais vous semblez ... le portrait général qui se dégage de ce chapitre-là semble indiquer une situation de rationnement, de pénurie. On peut très bien imaginer que, si on ne fait pas d'évaluation exacte des besoins, on n'a tout simplement pas les ressources pour combler les besoins. Alors, on s'occupe essentiellement des besoins. Alors, c'est quoi la part dans votre évaluation qui relève de l'organisation des soins et la part qui vient tout simplement...

**Mme Paradis (Doris):** Les lacunes qu'on a constatées au niveau de l'accessibilité, on dit qu'il y a plusieurs causes qui peuvent les provoquer, une est certainement d'avoir les ressources disponibles. Donc, entre les régions, entre les territoires, il y a moyen de revoir l'allocation pour s'assurer que les budgets sont émis en fonction des besoins de la clientèle, et on n'a pas réparti les causes entre la ressource disponible et le budget.

**M. Dutrisac (Robert):** Si je comprends bien, vous n'êtes pas sûre que, si le gouvernement tient compte de toutes vos recommandations, qu'il n'y aura pas de situations de rationnement ou de pénurie dans le système. Vous êtes peut-être sûre du contraire.

**Mme Paradis (Doris):** Je m'excuse, je n'ai pas bien compris la question.

**M. Dutrisac (Robert):** Si le gouvernement tient compte de toutes vos recommandations à la lettre, vous n'êtes pas sûre que les besoins vont être remplis?

**Mme Paradis (Doris):** Ce serait difficile pour moi de conclure sur l'ensemble des besoins. D'abord, globalement, actuellement, le système répond à 76 % des besoins des personnes hébergées selon les données du réseau, et puis, on sait que même cette évaluation de besoins est incomplète. Ça donne une vision partielle parce que ça ne tient pas compte, entre autres, des besoins en physiothérapie, en ergothérapie ou au niveau des services fiscaux sociaux. Donc, conclure...

Actuellement, on sait que le système éprouve des difficultés à répondre à l'ensemble des besoins de la population.

**M. Lessard (Denis):** Ce que vous dites, en fait, c'est: Commençons par régler sans parler d'ajout d'argent, il y a beaucoup de choses qui pourraient être faites en organisant mieux les soins, en...

**Mme Paradis (Doris):** Tout à fait. On peut au moins s'occuper des problèmes de gestion qu'on a rencontrés, autant au niveau de régies régionales que du ministère. Par exemple, au niveau du ministère, on dit qu'au niveau de la planification, il devrait y avoir des échéanciers précis, il devrait y avoir des indicateurs, il devrait y avoir une norme de services minimum, il devrait y avoir des dates d'échéance pour implanter ces réseaux intégrés. Donc, tout ça sont des mesures qui peuvent être mises en place assez rapidement.

**M. Lessard (Denis):** M. Breton, votre prédécesseur, a fait un rapport très dur sur le même sujet il y a trois ans, il me semble, quatre ans. Est-ce que vous constatez une grande évolution depuis cette période-là jusqu'à aujourd'hui? Est-ce que... Ou le constat qui a été fait il y a quatre est à peu près le même maintenant?

**Mme Paradis (Doris):** Malheureusement, le constat est décevant puisque lors de la dernière vérification, il y a neuf recommandations qui avaient été émises. En faisant la vérification actuelle, on a inclus un suivi sur les recommandations antérieures: il y en a trois seulement qui ont été appliquées, il y en a quatre qui ont été appliquées partiellement et il y en a deux qui n'ont pas été appliquées depuis la vérification initiale qui datait de huit ans.

**M. Dougherty (Kevin):** Le ministre a parlé ce matin des contrats de performance. Est-ce que vous pensez que ce serait un moyen de régler les problèmes que vous avez constatés?

**Mme Paradis (Doris):** Les contrats de performance s'inspirent de la gestion par résultats, puis avec la gestion par résultats, on parle d'établir des objectifs clairs, des indicateurs qui permettent de mesurer des résultats et de bien convenir les règles du départ pour ensuite être bien capables d'évaluer les résultats. Donc, je ne pourrais pas être en désaccord avec tout ce qui entraîne la gestion par résultats.

**M. Dougherty (Kevin):** J'ai constaté qu'il y a à peu près 40 000 personnes dans le secteur privé, mais il y a plus, il y a deux fois, il y a comme 80 000 personnes dans l'hébergement privé. Vous n'avez pas regardé ça? Est-ce que vous pensez que le problème peut être plus grand qu'on pense?

**Mme Paradis (Doris):** Au niveau de l'hébergement privé, ce qu'on a examiné, c'est uniquement le contrôle que le ministère et les régies font concernant la surveillance des résidences privées.

**M. Dougherty (Kevin):** Donc, vous ne pouvez pas évaluer.

**Mme Paradis (Doris):** Je ne pourrais pas conclure davantage sur la qualité des soins ou la réponse aux besoins.

**M. Dougherty (Kevin):** ...ça dit que les personnes hébergées hésitent à se plaindre par peur de représailles. Est-ce qu'il y a quelque chose à faire là?

**Mme Paradis (Doris):** On a émis ce commentaire, c'est parce que les régies régionales doivent surveiller, dans le fond, la qualité des soins et puis s'assurer que les personnes qui sont hébergées en résidence privée reçoivent les soins appropriés en temps opportun. Et puis, on a constaté que certaines n'ont pas de mesures actives pour bien contrôler tout ce qu'ils font, dans le fond, c'est réagir s'il y a des plaintes par les personnes hébergées. Mais on constate aussi que les personnes hébergées peuvent hésiter à se plaindre par peur de représailles, donc on ne considère pas que c'est un moyen suffisant pour bien connaître et bien contrôler les résidents.

**M. Dougherty (Kevin):** Ça prend comme un ombudsman en quelque part ou ça ne serait pas... une protection pour ces gens? Une loi whistle blower?

**Mme Paradis (Doris):** Non. Le fond du problème, c'est vraiment que les régies régionales ont la responsabilité d'avoir un bon contrôle, une bonne connaissance des résidences privées et puis une surveillance appropriée, des visites sur place en temps et lieu pour remplir leur mission, puis s'assurer que la qualité des services est adéquate.

**Mme Rouleau (Marie-Paul):** Est-ce que j'ai compris en lisant le rapport que certaines régies régionales font affaire avec des résidences privées qu'ils savent pertinemment être hors la loi?

**Mme Paradis (Doris):** C'est que les résidences privées, actuellement, devraient recevoir en théorie des personnes autonomes et semi-autonomes. Par contre, il y a deux études récentes qui indiquent que 50 % des personnes hébergées sont en perte d'autonomie. Donc, les régies régionales, lorsqu'elles recommandent l'admission des personnes, peuvent demander, peuvent recommander une admission de certaines personnes qui ont besoin de services professionnels dans des résidences privées qui n'ont pas de permis. C'est correct en soi, en autant que ce soient les CLSC qui viennent desservir les résidences privées et offrir les services professionnels. La résidence privée, elle, doit avoir un permis pour le faire.

**Mme Rouleau (Marie-Paul):** Mais ça, ça veut dire qu'il y a des régies régionales qui réfèrent des personnes dans des résidences qui n'ont pas de permis, puis qui devraient en avoir, qui sont hors la loi, finalement. C'est ça que j'ai compris, moi. **Mme Paradis (Doris):** Dans certaines régions, la situation est connue, donc... Et les régies régionales ont à se mettre à la tâche et à faire l'inventaire de toutes ces résidences parce que, actuellement, elles n'ont pas l'assurance que toutes les résidences qui

devraient avoir un permis l'ont effectivement.

**M. Leduc (Gilbert):** Pourquoi ils agissent de cette façon-là? C'est en l'absence de places dans les autres établissements? Pourquoi ils agissent de cette façon-là?

**Mme Paradis (Doris):** Ça pourrait être une des raisons, et des délais d'attente. Parce que dans chacune des régions il y a un comité d'orientation et d'admission qui va gérer centralement l'admission, et puis, selon les disponibilités des établissements, les besoins de la personne aussi qui veut, souvent, demeurer dans son milieu ou près de son milieu de vie.

**M. Labbé (Francis):** Mme Paradis, vous dites que les listes d'attente sont surévaluées de 20 %. Concrètement, quels problèmes que ça peut apporter?

**Mme Paradis (Doris):** D'une part, le ministère et les régies régionales n'ont pas une vision exacte du portrait de la situation. Ça prend une donnée qui est fiable pour avoir une bonne vue d'ensemble. Puis si elles veulent évaluer les problèmes, bien, ça peut fausser les données qui en tiennent compte et les conséquences peuvent être importantes sur l'allocation des ressources, par exemple, ou sur les mesures qui vont être prises pour corriger les problèmes.

**M. Lessard (Denis):** Dans quelles régions en particulier? Vous dites: Quand il y a des régies qui font affaire avec des maisons qui n'ont pas de permis – dans certaines régions, on voit ça – quelles régions sont les plus défailtantes, si on veut?

**Mme Paradis (Doris):** On n'a pas ciblé de régions particulières.

**M. Lessard (Denis):** Vous dites: On sait que, dans certaines régions, ça existe.

**Mme Paradis (Doris):** Mais on n'a pas ciblé de régions particulières.

**Mme Rouleau (Marie-Paul):** Comment vous faites pour expliquer que, au Nunavik, il y a des dépenses de 11 000 \$ par client alors que, dans certaines régions, c'est moins de 2 000? Est-ce qu'il y a une situation particulière au Nunavik? Je sais que c'est loin, que le coût de la vie est élevé, mais 11 000 \$, ça m'apparaît beaucoup, là.

**Mme Paradis (Doris):** On n'a pas fait d'étude pour distinguer le coût d'une région à l'autre, mais les raisons que vous apportez me semblent aller de soi un peu.

**M. Boivin (Mathieu):** Sur le dossier de l'Office de la protection du consommateur, je ne suis pas certain que les appeler aujourd'hui est une bonne chose, je ne suis pas certain d'avoir de retour d'appel, alors... Surtout en fonction de ce que vous pointez comme problème. Pouvez-vous nous dire qu'est-ce qui en est, comment ça se fait que ça se passe comme ça et à quoi est-ce que ces gens-là occupent leurs journées?

**Mme Paradis (Doris):** Effectivement, il y a un problème majeur d'accessibilité téléphonique à l'Office de la protection du consommateur: 72 % des appels qui ne sont pas répondus à Québec et à

Montréal. Pourquoi? On a constaté que l'Office n'avait pas analysé l'organisation du travail, il y a un manque sérieux d'information de gestion à l'Office, elle ne connaît pas l'effort qui est investi, les coûts et la productivité de ses agents. On a fait une analyse concernant 24 jours pour comparer les heures de travail avec le temps réellement passé à répondre au téléphone et on a constaté un écart important qui est de 30 %.

Ce à quoi passent... ce qui occupe le reste du temps des employés, selon la Direction de l'Office, les employés lisent des documents afin de mettre à jour leurs connaissances. Toutefois, ces activités ne sont pas encadrées, ne sont pas planifiées. Donc, on a fait des recommandations à l'Office de revoir toute l'organisation du travail.

**M. Dutrisac (Robert):** Quand on dit que 72 % des gens n'ont pas de réponse... (inaudible)

**Mme Paradis (Doris):** On n'obtient définitivement pas de réponse, 72 %, vous téléphonez...

**M. Dutrisac (Robert):** (inaudible)

**Mme Paradis (Doris):** Bien là, vous allez vous décourager puis vous allez raccrocher. On a constaté qu'il y a 25 % de ceux qui obtiennent une réponse qui attendent plus de cinq minutes pour avoir la réponse. En moyenne, c'est un petit peu plus de trois minutes pour avoir une réponse.

**Mme Rouleau (Marie-Paul):** Ça veut dire qu'il y a le trois quarts des gens qui se découragent? C'est ça que ça veut dire?

**Mme Paradis (Doris):** Trois quarts des gens qui n'obtiennent pas de réponse, tout à fait.

**Mme Rouleau (Marie-Paul):** Parce qu'ils raccrochent.

**Mme Paradis (Doris):** Parce qu'ils raccrochent.

**M. Leduc (Gilbert):** (inaudible)

**Mme Paradis (Doris):** Là, on n'a pas évalué combien de temps qu'il faudrait rester en attente, je ne sais pas si quelqu'un qui resterait en attente sept heures réussirait à avoir la ligne, là, on n'a pas évalué cet élément-là.

**M. Leduc (Gilbert):** (inaudible)

**Mme Paradis (Doris):** Oui. Effectivement, il y a eu une réduction importante d'à peu près 30 % du budget à l'Office. Par contre, on considère qu'avec les ressources actuelles, l'Office peut faire davantage. Elle a besoin d'améliorer son information de gestion, son organisation du travail, et puis elle doit améliorer ses décisions autant au niveau de sa planification stratégique qu'opérationnelle, mais il y a définitivement moyen de faire mieux.



**Le Modérateur:** Une dernière question en français? En anglais.

**M. Dougherty (Kevin):** Mme Paradis, the government spends 2,5 billion dollars a year on accommodation for people with reduced autonomy and the population is growing very fast, it's going to double in the next thirty years. Do you think there's enough money in the system?

**Mme Paradis (Doris):** Well, you're right that the population older than 65 years will be, will grow up in the next ten years and more. Actually, there's many recommendations that could be implemented without any additional resources and, for sure, with additional resources, they could do more.

**Mme Ormaechea (Maité):** You call the situation deplorable. How frightening a picture do you think you present of what it would be like to be living in one of these centers?

**Mme Paradis (Doris):** Could you repeat please?

**Mme Ormaechea (Maité):** How frightening a portrait do you think you presented of what it would be like to be living in one of these centers now?

**Mme Paradis (Doris):** Well, one thing that concerns me is that the evaluation of the needs of the people are not always done and they are not always done in time, and it's preoccupying if you're not sure that the system will answer your needs. For the Québec, 76 % of the needs are answered and it's only a partial vision of the needs because it doesn't include psychotherapy or physiotherapy.

**Mme Ormaechea (Maité):** But to what extend... If somebody, my parents have to go in one of these homes and I read your report, to what extend should I be frightened by whatever happens?

**Mme Paradis (Doris):** Well, I could not say but, now, you know at least that you need an evaluation of the needs of your mother. So, you should ask for it and you should make sure that there is an intervention plan for your mother.

**M. Grant (John):** Somebody explained the fact that the Government doesn't control the places for older people that don't ever have a permit, that there is no control apparently by the Government over the quality of care, over the sort of care that's given.

**Mme Paradis (Doris):** Definitely, we found shortcomings in control by the department and by regional boards. They don't have an inventory of family type resources. There was an inventory for private residence in 1994 but it's not up to date, so... And in the regions, the inventory often dates a few years back, so they should make the efforts to increase their surveillance of...

**M. Grant (John):** Would you say that the surveillance of that whole network now is deficient? Non existent? How would you describe it?

**Mme Paradis (Doris):** I'm sorry. Could you repeat?

**M. Grant (John):** Is it deficient, non existent, inadequate? I mean, how would you describe that lack of control over what's done for these people and with these people?

**Mme Paradis (Doris):** Certainly deficient.

**Mme Brando (Jessica):** ...performance contracts?

**Mme Paradis (Doris):** I would support all improvements regarding management by results because these contracts often will include determining clear objectives, measurable objectives and clear indicators, so that, at the end, you could evaluate the performance. You have to have clear rules before you start.

**Mme Barton (Rosemary):** ...this is mostly a problem of management and organization and not so much money. So when Mr. Legault is saying: We need more money from Ottawa, that might not be your first recommendation to him.

**Mme Paradis (Doris):** It's not my role to give an opinion on money in the system. My mission is to make sure that what is done is well done.

**Mme Brando (Jessica):** How much of what is in this report today should have been done eight years ago, when Mr. Breton gave his report?

**Mme Paradis (Doris):** Eight years ago, we issued nine recommendations and only three of them were applied. So there is six recommendations that we are again recommending.

**Mme Brando (Jessica):** Do you hope that they'll be picked up this time?

**Mme Paradis (Doris):** Sure I do.

**Mme Ormaechea (Maité):** ...situation you've be monitoring it for a while now, and your office as well, is the situation getting better or worse?

**Mme Paradis (Doris):** There was some improvement. For example, back eight years ago, there was no standards at all, and now at least there is a standard for the number of bed per person per region. There's also a better control of the admission which is done centrally by the regional boards.

**Mme Ormaechea (Maité):** ...example? In your report, you talk about the 91 year old woman for example who was in a center for five years and her diagnosis or whatever it was never followed-up on. What is the worse example to your mind in terms of all of these centers you visited? What is the worst example to your mind in terms of all of these centers that you visited, what was the worst example of neglect that you witnessed?

**Mme Paradis (Doris):** The worst example was this person because 13 % of the tests that we did there was no evaluation plan at all and some of these persons were in these accommodation services

for more than one year and often five years. That's why we put an example and four of them were there for five years.

**Mme Barton (Rosemary):** Do you think the Government might take this seriously now because of the baby-boomer generation that is aging and because some of them will be directly affected soon?

**Mme Paradis (Doris):** Well the population over 65 years will double within the next 30 years so it is important. It is important now and it will be important in the future and it was important eight years ago. This is the health sector so...

**Mme Ormaechea (Maité):** ...give us a comment on the consumer protection angle. I guess after looking at the accommodations for people who need long term services that sort of in comparison doesn't look as significant but tell us why that's important what you're finding in that area?

**Mme Paradis (Doris):** I'm sorry there is something I didn't catch.

**Mme Ormaechea (Maité):** Tell us why the findings in terms of consumer protection, the problem of getting through on the telephone, are significant as well and deserve attention.

**Mme Paradis (Doris):** The Office... We conclude that the Office could do more with it's recurrent resources. It doesn't have a global view of the nature and the scope of problems, nor the level of compliances with the law. We found a problem with the accessibility of the telephone, more than 72% of the calls for the Montréal and Québec regions go unanswered. So there were many deficiencies.

**Le Modérateur:** Une dernière question en anglais? Merci beaucoup.

**Mme Paradis (Doris):** Merci.

*(Fin à 11 h 47)*

