



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

RAPPORT

INTERVENTION À LA RÉSIDENCE PARC JARRY

DU

**CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX
DU CŒUR-DE-L'ÎLE**

Le 6 juin 2012

Avis

Le présent rapport rend compte d'une intervention du Protecteur du citoyen menée conformément au chapitre IV de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, L.R.Q., chapitre P-31.1 (Loi sur le Protecteur des usagers). Sa 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, L.R.Q., chapitre A-2.1 (Loi sur l'accès).

La Loi sur le Protecteur des usagers autorise la communication intégrale de ce rapport à certains destinataires. Pour toute autre personne, il peut arriver que des extraits soient masqués conformément à la Loi sur l'accès – notamment en vertu de ses articles 53, 54, 83 et 88 – en raison du fait qu'on y trouverait des renseignements permettant d'identifier des personnes. Le consentement de celles-ci est alors requis pour la diffusion des extraits en question comme le prévoit l'article 59 de la même loi.

525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : 418 643-2688

1080, côte du Beaver Hall, 10^e étage
Montréal (Québec) H2S 1S8
Téléphone : 514 873-2032

Courriel :
protecteur@protecteurducitoyen.gc.ca

© Protecteur du citoyen 2012

Table des matières

1. LE CONTEXTE DE LA DEMANDE D'INTERVENTION.....	1
1.1 LA LOI SUR LE PROTECTEUR DES USAGERS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX	1
1.2 LA PERTINENCE DE L'INTERVENTION.....	1
1.3 L'INSTANCE VISÉE PAR L'INTERVENTION	2
2. LA CONDUITE DE L'INTERVENTION.....	2
2.1 LA DÉLÉGUÉE DÉSIGNÉE POUR CONDUIRE L'ENQUÊTE.....	2
2.2 LA COLLECTE DE L'INFORMATION.....	2
2.3 LA DOCUMENTATION CONSULTÉE.....	2
3. RÉSULTAT DE NOTRE INVESTIGATION	2
4. CONCLUSIONS	4

1. LE CONTEXTE DE LA DEMANDE D'INTERVENTION

1.1 LA 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 loi. 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'être.

Le respect des usagers et de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen.

1.2 LA PERTINENCE DE L'INTERVENTION

Le 31 mai 2010, le Protecteur du citoyen était informé du décès survenu en décembre 2009, d'un usager trouvé au sol dans sa chambre du secteur ressource intermédiaire de la Résidence Parc Jarry¹. Les faits rapportés soulevaient qu'un préposé aux bénéficiaires avait débranché le système d'appel et dormi toute la nuit sans assurer la surveillance des usagers. L'usager décédé nécessitait une surveillance régulière toute la nuit. Aucune information des circonstances entourant le décès de l'usager ne semblait avoir été divulguée à sa famille par votre établissement, et le bureau du coroner du Québec décidait d'ouvrir une enquête.

Préoccupé par l'événement et afin d'être informé des mesures prises par l'établissement, le Protecteur du citoyen a communiqué, le 1^{er} juin 2010, avec la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, ainsi qu'avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Le Protecteur du citoyen a alors été informé des mesures correctrices implantées à la ressource intermédiaire dès les jours ayant suivi le décès de l'usager, dont : le congédiement du préposé aux bénéficiaires, la révision des tâches des préposés aux bénéficiaires de nuit, le rappel des consignes fait au personnel, la vérification du système d'appel et la mise en place de tournées nocturnes à faire par l'agent de sécurité.

Le 30 septembre 2010, le Protecteur du citoyen décidait d'intervenir de sa propre initiative en transmettant à votre établissement un avis d'intervention l'informant qu'il allait examiner les politiques et procédures ayant trait aux incidents et accidents, plus particulièrement la divulgation de tels événements à la famille ou aux représentants légaux de l'usager et, le cas échéant, au coroner et au corps policier concerné.

1. Contrat de service avec le Centre de santé et de services sociaux du Cœur-de-l'Île (34 lits).

1.3 L'INSTANCE VISÉE PAR L'INTERVENTION

Le Centre de santé et de services sociaux du Cœur-de-l'Île est situé dans la région de Montréal. Cet établissement confie à la section ressource intermédiaire (34 lits) de la Résidence Parc Jarry des usagers semi-autonomes afin qu'elle leur procure un milieu de vie adapté à leurs besoins en leur dispensant des services de soutien et d'assistance requis par leur condition. Ces usagers demeurent inscrits aux services professionnels et au suivi du centre de santé.

2. LA CONDUITE DE L'INTERVENTION

2.1 LA 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 madame Julie Roussy, 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 LA COLLECTE DE L'INFORMATION

Le Protecteur du citoyen a recueilli les observations et la documentation pertinente auprès de votre établissement. Mesdames Suzanne Lavallée, directrice de la qualité et de la planification stratégique, Marie-Josée Joly, chef d'administration de programme à la Direction des services aux personnes en perte d'autonomie, et Christiane Langlois, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, ont été interpellées à cette fin.

2.3 LA DOCUMENTATION CONSULTÉE

Le Protecteur du citoyen a consulté, entre autres, le rapport de déclaration d'incident ou d'accident de l'événement, la procédure de votre établissement concernant la déclaration des incidents ou accidents, celle en matière de divulgation d'un accident, le rapport d'enquête interne de l'événement, le rapport d'investigation du coroner et le plan d'action des recommandations du coroner.

3. RÉSULTAT DE NOTRE INVESTIGATION

Le Protecteur du citoyen a examiné l'événement sous l'angle du respect des articles 8, 233.1 et 235.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Ceux-ci énoncent, entre autres, que tout usager a le droit d'être informé de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçue et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être. Par ailleurs, toute personne qui, en vertu d'un contrat de service, dispense pour le compte de l'établissement des services aux usagers de ce dernier doit déclarer tout incident ou accident au moyen du formulaire prévu à cet effet. Enfin, le conseil d'administration d'un établissement doit prévoir les règles relatives à la divulgation à un usager, au

représentant d'un usager majeur inapte, ou en cas de décès d'un usager, de toute l'information nécessaire lorsque survient un accident et prévoir les mesures de soutien ainsi que des mesures pour empêcher la récurrence d'un tel accident.

Un examen de l'événement a également été fait, sous l'angle du respect de l'article 36 de la Loi sur la recherche des causes et circonstances des décès² en matière d'avis au coroner. Cet article mentionne qu'à moins qu'elle n'ait des motifs raisonnables de croire qu'un coroner, un médecin ou un agent de la paix en a déjà été averti, toute personne doit aviser immédiatement un coroner ou un agent de la paix d'un décès dont elle a connaissance lorsqu'il lui apparaît que ce décès est survenu par suite de négligence ou dans des circonstances obscures ou violentes, ou lorsque l'identité de la personne décédée lui est inconnue³.

Dans le cadre de son intervention, le Protecteur du citoyen a évalué l'opportunité d'analyser d'autres aspects liés à l'événement en colligeant des informations auprès de votre établissement et auprès d'autres organisations. Toutefois, aucun autre élément d'enquête n'a été retenu.

Le Protecteur du citoyen a fait un certain nombre de constats :

- À la suite du décès de l'usager, votre établissement a collaboré avec la ressource intermédiaire à l'implantation de mesures correctrices immédiates assurant la sécurité des usagers.
- La famille a été informée du décès de leur proche la journée même, soit le 13 décembre 2009. Cependant, ce n'est qu'en mai 2010 que des représentants de votre établissement l'informèrent des circonstances de ce décès. Notre examen de l'événement nous amène à constater que votre établissement souhaitait que la famille soit informée, mais que des problèmes de communication entre lui et la ressource intermédiaire ont empêché la démarche de divulgation.
- À la suite du décès de l'usager, le comité de gestion des risques de votre établissement a réévalué l'événement. Compte tenu des circonstances, le comité a qualifié le décès de l'usager d'événement sentinelle demandant une analyse approfondie. Il a également constaté que l'établissement n'avait pas agi adéquatement concernant la divulgation des circonstances du décès à la famille.
- Votre établissement a par la suite clarifié avec la ressource intermédiaire les procédures en matière d'incident ou d'accident afin de s'assurer de leur application, du respect de la loi et, le cas échéant, de la procédure de divulgation. D'ailleurs, la Direction de la qualité a révisé les procédures de l'établissement en matière de déclaration d'incident ou d'accident et de divulgation d'un événement.

2. L.R.Q., chapitre R-0.2.

3. Au moment de l'événement, le projet de loi n° 16, *Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences privées pour aînés* (2011, chapitre 27), sanctionné le 30 novembre 2011, n'était pas adopté. Les articles 34 et 36 de la *Loi sur la recherche des causes et circonstances des décès* incluent maintenant expressément la négligence dans la liste des circonstances visées par l'avis obligatoire au coroner.

- Malgré la Loi sur la recherche des causes et circonstances des décès, votre établissement n'a pas avisé le coroner du décès de l'utilisateur bien qu'il connaissait les circonstances l'entourant et qu'aucun avis n'avait été fait par le médecin d'Urgences-santé. Par la suite, la Direction de la qualité a évalué qu'un avis au coroner aurait dû être fait à la suite de l'événement. On a confirmé au Protecteur du citoyen qu'une politique encadrant les avis au coroner était en élaboration afin d'être adoptée et diffusée à l'automne 2012.

4. CONCLUSIONS

À la suite de notre examen de vos actions, le Protecteur du citoyen est d'avis qu'après l'événement, votre établissement a fait les démarches appropriées pour s'assurer de la sécurité des usagers. De plus, l'établissement a reconnu que sa démarche de divulgation des circonstances du décès de l'utilisateur à la famille n'avait pas été adéquate. Le Protecteur du citoyen a également constaté que les procédures révisées par votre établissement sont conformes.

D'ailleurs, le Protecteur du citoyen encourage votre établissement à poursuivre l'élaboration de sa politique encadrant les avis au coroner et à la diffuser auprès des intervenants concernés comme prévu. Il aimerait également qu'une copie de cette politique lui soit transmise cet automne.

Pour ces raisons, considérant que les démarches réalisées par votre établissement sont à la satisfaction du Protecteur du citoyen, aucune recommandation ne lui sera formulée. Le Protecteur du citoyen a l'assurance qu'à la suite de cet événement, votre établissement croit en l'importance du processus de communication adéquat afin de maintenir une culture de divulgation.