



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

Rapport d'intervention

Intervention

au Centre de santé et de services sociaux de Thérèse-De Blainville,
à la résidence privée pour aînés Le Boisé Ste-Thérèse
et à la résidence privée pour aînés Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc.

Québec, le 10 septembre 2013

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 (L.R.Q., chapitre P-31.1). 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 (L.R.Q., 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.

À l'exception des personnes à qui la loi en autorise la communication intégrale, certains extraits de ce rapport peuvent être masqués conformément à la Loi sur l'accès, notamment en vertu des articles 53, 54, 83 et 88, aux motifs 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 les parlementaires de toutes les formations politiques et faisant rapport à 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.....	2
1.1	Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.....	2
1.2	Demande d'intervention.....	2
1.3	Instances visées par l'intervention.....	3
2	Conduite de l'intervention.....	4
2.1	Délégués désignés pour conduire l'enquête.....	4
2.2	Collecte d'information.....	4
2.3	Documentation consultée.....	4
2.4	Caractéristiques des résidences concernées.....	5
2.4.1	<i>Résidence Le Boisé Ste-Thérèse.....</i>	<i>5</i>
2.4.2	<i>Résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc.</i>	<i>5</i>
3	Résultat de notre enquête.....	6
3.1	Orientation des usagers vers des résidences privées pour aînés.....	6
3.1.1	<i>Contexte de rapatriement de la clientèle hospitalisée hors territoire.....</i>	<i>6</i>
3.1.2	<i>Paramètres légaux, ententes en vigueur et procédure d'orientation des usagers.....</i>	<i>7</i>
3.1.3	<i>Orientation de l'utilisateur transféré vers la résidence Le Boisé Ste-Thérèse.....</i>	<i>8</i>
3.1.4	<i>Orientation de l'utilisateur transféré vers la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc.....</i>	<i>10</i>
3.1.5	<i>Sommaire concernant l'orientation des usagers.....</i>	<i>11</i>
3.2	Contrôle de la qualité des soins et services reçus par les usagers transférés.....	12
3.2.1	<i>Obligations et responsabilités du CSSS.....</i>	<i>12</i>
3.2.2	<i>Soins et services reçus par l'utilisateur transféré vers la résidence Le Boisé Ste-Thérèse.....</i>	<i>12</i>
3.2.3	<i>Soins et services reçus par l'utilisateur transféré vers la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc.....</i>	<i>12</i>
3.2.4	<i>Sommaire concernant le contrôle de la qualité des soins et services reçus.....</i>	<i>13</i>
3.3	État actuel de la situation.....	14
4	Conclusion.....	15

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. 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 et de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen.

1.2 Demande d'intervention

Le 6 août 2012, le Protecteur du citoyen reçoit une plainte concernant le transfert, par le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Thérèse-De Blainville, d'une personne âgée en perte d'autonomie vers la résidence privée pour aînés Manoir L'Amitié n'a pas d'âge.

Quelques semaines plus tard, soit le 30 août 2012, le Protecteur du citoyen reçoit une deuxième plainte. Celle-ci porte également sur le transfert, par le même centre de santé et de services sociaux, d'une personne âgée en perte d'autonomie vers une autre résidence privée pour aînés, soit la résidence Le Boisé Ste-Thérèse.

Les deux plaintes reçues par le Protecteur du citoyen questionnent la pertinence du transfert des usagers vers ces résidences privées, notamment quant à la sécurité des usagers mais aussi à la capacité des résidences à fournir des milieux d'hébergement adaptés aux besoins spécifiques des usagers. Les plaintes indiquent également qu'à la suite de leur transfert, les usagers concernés ont reçu des soins et des services inadéquats.

Préoccupé par les éléments soulevés dans ces plaintes, le Protecteur du citoyen a pris la décision de conduire une intervention portant sur les pratiques du CSSS de Thérèse-De Blainville en matière de transfert de personnes âgées en perte d'autonomie vers des résidences privées pour aînés.

L'intervention du Protecteur du citoyen vise à s'assurer que les personnes âgées transférées reçoivent les soins et services qui répondent à leurs besoins, dès leur transfert et pour toute la durée de leur séjour. D'une manière plus générale, cette intervention vise à éviter que des usagers vulnérables soient placés dans des contextes d'hébergement qui n'assurent pas leur sécurité et leur bien-être.

Tel qu'il est précisé à la section 3.3 du présent rapport, le Protecteur du citoyen a été informé en cours d'enquête que les ententes conclues par le CSSS de Thérèse-De Blainville avaient pris fin en janvier 2013.

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

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

1.3 Instances visées par l'intervention

L'intervention vise :

- le Centre de santé et des services sociaux de Thérèse-De Blainville;
- la résidence privée pour aînés Le Boisé Ste-Thérèse;
- la résidence privée pour aînés Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc.

Les résidences Le Boisé Ste-Thérèse et Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc. sont des résidences privées pour aînés ayant des ententes contractuelles avec le CSSS. Ces ententes visent à héberger des personnes âgées sur une base transitoire, dans l'attente qu'une place se libère dans un lieu d'hébergement public et permanent correspondant à leurs besoins.

2 Conduite de l'intervention

2.1 Délégués désignés pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la protectrice du citoyen a confié à ses délégués, Mmes Louise Bleau, Lise Blondeau et M. Nicolas Rousseau, 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'examiner la situation portée à l'attention du Protecteur du citoyen, nous avons procédé, les 6 et 7 novembre 2012, à une visite d'enquête dans les deux résidences concernées. Afin d'obtenir toute l'information pertinente, nous avons recueilli les commentaires et observations des personnes suivantes :

À la résidence Le Boisé Ste-Thérèse :

- le propriétaire;
- la directrice générale;
- la directrice des soins infirmiers par intérim;
- deux (2) membres du personnel soignant.

À la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc. :

- la responsable des soins infirmiers;
- trois membres du personnel soignant.

De plus, lors de deux visites d'enquête effectuées les 6 novembre 2012 et 26 avril 2013, différents intervenants du CSSS de Thérèse-De Blainville ont également été rencontrés, dont :

- la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services;
- la directrice des services aux personnes âgées;
- la coordonnatrice des services en milieu de vie naturel;
- la chef d'administration de programme social;
- la responsable du mécanisme d'accès à l'hébergement;
- deux travailleurs sociaux;
- une infirmière clinicienne.

2.3 Documentation consultée

Afin de compléter la collecte d'information, les documents suivants ont été consultés :

- la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., chapitre S-4.2);

- les *Critères de priorisation des demandes d'hébergement du CSSS de Thérèse-De Blainville* (février 2012);
- l'*Entente intrarégionale des Laurentides sur le rapatriement de la clientèle de plus de 65 ans hospitalisée hors territoire du CSSS d'appartenance* (juin 2012);
- l'*Entente de service entre le CSSS de Thérèse-De Blainville et la Résidence privée « Le Boisé Ste-Thérèse »* (juillet 2011);
- l'*Entente de service entre le CSSS de Thérèse-De Blainville et la Résidence privée « Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc. »* (décembre 2011);
- les dossiers des usagers concernés par les plaintes reçues au Protecteur du citoyen, à la fois dans les résidences visées et au CSSS de Thérèse-De Blainville;
- divers documents administratifs et cliniques pertinents à l'analyse obtenus auprès de la direction du CSSS de Thérèse-De Blainville.

2.4 Caractéristiques des résidences concernées

2.4.1 Résidence Le Boisé Ste-Thérèse

La résidence Le Boisé Ste-Thérèse compte 130 chambres réparties sur trois étages. Au moment de la visite d'enquête, 26 de ces chambres faisaient l'objet d'une entente d'achat de place avec le CSSS. Cette entente visait l'hébergement transitoire de personnes en attente d'une place permanente d'hébergement de type ressource intermédiaire (RI) ou CHSLD. Ces 26 chambres étaient situées au rez-de-chaussée de la résidence. Chaque étage de la résidence est doté d'un poste de travail réservé au personnel de soins. Les portes d'entrée de la résidence sont contrôlées à l'aide d'un système avec code d'accès.

Lors de la visite d'enquête, l'exploitant de la résidence Le Boisé Ste-Thérèse a indiqué au Protecteur du citoyen avoir entamé les démarches visant à obtenir un permis de centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) privé non conventionné. En cours d'enquête, le Protecteur du citoyen a été informé que le ministère de la Santé et des Services sociaux avait effectivement délivré à l'exploitant un permis l'autorisant à offrir 80 places de type CHSLD.

2.4.2 Résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc.

La résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc. compte 115 chambres réparties sur 6 étages. Au moment de la visite d'enquête, 8 de ces chambres faisaient l'objet d'une entente d'achat de place avec le CSSS à des fins d'hébergement transitoire de personnes en attente d'une place permanente de type RI. Les portes d'entrée de cette résidence sont elles aussi contrôlées à l'aide d'un système avec code d'accès.

Lors de notre visite, les huit chambres de la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc. qui font l'objet d'un achat de places par le CSSS étaient dispersées sur les différents étages de la résidence, selon les disponibilités au moment de l'admission et les besoins du résident concerné. Ainsi, au moment de la visite d'enquête, trois des usagers hébergés sous entente avec le CSSS vivaient au 2^e étage, et les autres vivaient aux 4^e, 5^e, et 6^e étages de la résidence. Le 2^e étage regroupe les résidents qui présentent des déficits cognitifs. C'est aussi au 2^e étage que se trouve l'unique poste de travail réservé au personnel de soins de la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc.

3 Résultat de notre enquête

La démarche d'enquête du Protecteur du citoyen poursuit deux objectifs principaux, soit :

- ▶ De déterminer si les lieux d'hébergement choisis par le CSSS de Thérèse-De Blainville pour y transférer les usagers étaient sécuritaires et en mesure de répondre adéquatement à leurs besoins, compte tenu des informations disponibles au moment des transferts et des préparatifs effectués avant de procéder;
- ▶ D'établir si, à la suite du transfert des usagers concernés, le CSSS de Thérèse-De Blainville s'est assuré que ceux-ci étaient en sécurité et recevaient les soins et services correspondant à leurs besoins et à leur situation.

3.1 Orientation des usagers vers des résidences privées pour aînés

3.1.1 Contexte de rapatriement de la clientèle hospitalisée hors territoire

Le découpage géographique du territoire du CSSS de Thérèse-De Blainville fait en sorte qu'il ne dispose d'aucun centre hospitalier. Lorsque des citoyens habitant sur le territoire du CSSS de Thérèse-De Blainville requièrent des soins hospitaliers, ils doivent se déplacer en dehors du territoire du CSSS pour les obtenir, par exemple à l'Hôpital régional de Saint-Jérôme ou à l'Hôpital de Saint-Eustache.

Selon les termes d'une entente en vigueur pour l'ensemble des CSSS de la région des Laurentides, le CSSS de Thérèse-De Blainville est dans l'obligation de rapatrier, à la fin de leur épisode de soins actifs, les usagers qui sont hospitalisés en dehors de son territoire. Ainsi, à partir du moment où le centre hospitalier d'accueil a établi que l'utilisateur ne requiert plus de soins hospitaliers, le CSSS de Thérèse-De Blainville dispose d'un délai maximal de 72 heures pour procéder au rapatriement de l'utilisateur sur son territoire.

Si le CSSS d'appartenance ne peut assurer le rapatriement de l'utilisateur à l'intérieur de ce délai maximal de 72 heures, le centre hospitalier d'accueil peut demander une orientation temporaire de l'utilisateur vers une ressource d'hébergement qu'il détermine. Le CSSS d'appartenance de l'utilisateur doit alors assumer les coûts d'hébergement temporaire de l'utilisateur par le centre hospitalier d'accueil.

Lors de la visite d'enquête du 6 novembre 2012, le CSSS de Thérèse-De Blainville disposait de 223 places d'hébergement au CHSLD Drapeau-Deschambault. Il disposait également de 154 places d'hébergement au CHSLD Hubert-Maisonnette, incluant 14 places situées sur une unité prothétique³.

Au cours de la visite d'enquête, le Protecteur du citoyen a été informé qu'en dépit de la disponibilité de ces places d'hébergement, 180 personnes demeuraient en attente d'une place en CHSLD sur le territoire du CSSS de Thérèse-De Blainville, et ce, avec un délai d'attente d'environ 360 jours. Aussi, au moment de la visite d'enquête, 40 personnes étaient en attente d'une place d'hébergement dans un milieu de type RI sur le territoire du CSSS de Thérèse-De Blainville.

3 Unité visant à offrir une réponse adaptée aux besoins des usagers qui présentent des déficits cognitifs permanents nécessitant un environnement adapté à leurs comportements (ex. : errance, fugue).

En raison du nombre important d'usagers en attente et de la volonté de respecter le délai limite de rapatriement de la clientèle hospitalisée en dehors de son territoire, le CSSS de Thérèse-De Blainville a conclu des ententes avec des résidences privées pour aînés, soit les résidences Le Boisé Ste-Thérèse et Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc., afin d'y héberger des usagers sur une base transitoire.

3.1.2 Paramètres légaux, ententes en vigueur et procédure d'orientation des usagers

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) prévoit que toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats, tant sur le plan humain, scientifique que social. Ces services doivent être dispensés avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire. Aussi, la LSSSS précise que la raison d'être des services est la personne qui les requiert. L'utilisateur doit donc toujours demeurer au cœur des préoccupations et des actions.

Par ailleurs, la LSSSS indique également qu'un établissement ne peut cesser d'héberger un usager qui a reçu son congé que si l'état de celui-ci permet son retour à domicile ou si une place lui est assurée auprès d'un autre établissement ou d'une ressource en mesure de lui fournir les soins et services requis.

La LSSSS permet à un établissement de conclure avec un autre établissement, un organisme ou toute autre personne, une entente pour la dispensation de certains services de santé ou sociaux requis par un ou des usagers sous sa responsabilité.

À cet égard, l'entente initiale entre le CSSS de Thérèse-De Blainville et la résidence Le Boisé Ste-Thérèse portait sur l'achat de dix places pour la période du 11 juillet 2011 au 10 septembre 2011. La clientèle ciblée dans cette entente initiale est celle qui présente un profil de type RI. Selon les termes de l'entente, cette clientèle ne doit pas présenter de troubles de comportement non contrôlés menaçant sa propre sécurité ou celle d'autrui. Cette entente initiale a fait l'objet de modifications au fil du temps. Ainsi :

- ▷ En février 2012, une modification à l'entente initiale permet au CSSS de Thérèse-De Blainville d'acheter, au cours de la période du 21 février au 30 septembre 2012, six places additionnelles pour le même type de clientèle, soit celle présentant un profil de type RI;
- ▷ En juin 2012, une nouvelle modification permet au CSSS d'acheter, pour la période du 13 juin 2012 au 30 septembre 2012, six places additionnelles destinées à une clientèle présentant des profils de type CHSLD. Compte tenu des besoins plus importants de cette clientèle, la modification à l'entente prévoit que des montants plus importants soient versés par le CSSS à la résidence Le Boisé Ste-Thérèse pour l'occupation de ces places;
- ▷ En septembre 2012, le CSSS et la résidence Le Boisé Ste-Thérèse conviennent de prolonger l'entente initiale jusqu'au 23 janvier 2013, et ce, aux mêmes conditions. Selon les informations recueillies par le Protecteur du citoyen, le prolongement de l'entente a donné lieu à l'achat de quatre places additionnelles par le CSSS.

En ce qui concerne l'entente entre le CSSS de Thérèse-De Blainville et la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc., elle portait sur l'achat d'une place pour la période du 27 décembre 2011 au 3 septembre 2012. Cependant, l'entente prévoyait la possibilité d'augmenter le nombre de places achetées, selon les besoins du CSSS et les disponibilités de la résidence. La clientèle ciblée est celle qui présente un profil de type RI. L'entente indique la possibilité que des usagers soient admis à des fins d'évaluation et de prise de décision quant à leur orientation.

Le CSSS de Thérèse-De Blainville a la responsabilité de s'assurer que les usagers transférés dans le cadre des ententes conclues avec ses partenaires bénéficient de milieux d'hébergement sécuritaires et adaptés à leurs besoins. À cet égard, le mécanisme d'accès à l'hébergement du CSSS doit déterminer l'admissibilité de l'utilisateur selon les critères établis et l'orienter vers l'établissement qui répond le mieux à ses besoins, en tenant compte du choix exprimé par ce dernier et des ressources disponibles.

D'une manière plus spécifique, les procédures en vigueur au CSSS prévoient qu'un intervenant du CSSS doit rencontrer l'utilisateur ainsi que sa famille pendant son hospitalisation. Si un retour à domicile n'est pas envisagé, l'intervenant doit compléter les évaluations et les démarches requises afin d'effectuer une demande d'hébergement pour l'utilisateur. Les documents pertinents sont ensuite transmis à la personne responsable du mécanisme d'accès à l'hébergement du CSSS.

La personne responsable du mécanisme d'hébergement doit évaluer chaque dossier individuellement et orienter l'utilisateur vers le milieu d'hébergement qui correspond le mieux à ses besoins. Elle peut faire appel à un comité de litige pour les situations plus complexes ou problématiques. La personne responsable doit aviser l'intervenant social de la décision d'orientation rendue par le mécanisme d'accès à l'hébergement, et l'intervenant social doit en informer l'utilisateur et sa famille.

Par la suite, les procédures du CSSS de Thérèse-De Blainville prévoient que la personne responsable du mécanisme d'accès à l'hébergement du CSSS doit présenter le dossier à la ressource identifiée, en s'assurant que cette dernière est en mesure de répondre aux besoins de l'utilisateur. Selon ces procédures, la ressource identifiée reçoit le dossier de l'utilisateur 24 heures avant son transfert afin que le personnel de la résidence soit en mesure de préparer son admission, tant au niveau de l'environnement physique que des soins infirmiers.

3.1.3 Orientation de l'utilisateur transféré vers la résidence Le Boisé Ste-Thérèse

Selon les informations issues de son dossier hospitalier, l'utilisateur transféré vers la résidence Le Boisé Ste-Thérèse est, au moment de son admission à l'Hôpital régional de Saint-Jérôme, atteint de la maladie de Parkinson, et ce, depuis quelques années. Il présente un profil caractérisé par des pertes d'équilibre et des chutes fréquentes. Le dossier de cet utilisateur permet aussi d'apprendre que son hospitalisation est attribuable à une situation de désorganisation à domicile, de délirium et de risque d'épuisement de sa proche aidante.

Selon son dossier, l'utilisateur présente déjà d'importants problèmes de comportement lors de son séjour à l'Hôpital régional de Saint-Jérôme. Ces problèmes de comportement se caractérisent notamment par des épisodes d'agressivité et d'errance invasive, en particulier la nuit. À l'hôpital, ces problèmes de

comportement rendent nécessaire la mise en place d'un service privé de préposé aux bénéficiaires auprès de l'utilisateur.

Selon les notes au dossier, les intervenants professionnels du CSSS de Thérèse-De Blainville prennent rapidement contact avec l'utilisateur à la suite de son admission à l'hôpital. Compte tenu des besoins de l'utilisateur et de sa situation, les intervenants du CSSS estiment qu'il n'est pas en mesure de retourner vivre à domicile. Des démarches sont donc entreprises par le CSSS afin d'évaluer les besoins de l'utilisateur et de préparer une demande d'hébergement pour celui-ci.

Les évaluations requises sont effectuées au cours du séjour de l'utilisateur à l'Hôpital régional de Saint-Jérôme. Selon ces évaluations, l'utilisateur est atteint de la maladie de Parkinson et de démence associée. Il présente de la dysphagie, dispose d'un équilibre précaire et est dépendant pour effectuer à la fois les activités de la vie quotidienne (AVQ) et les activités de la vie domestique (AVD). Les évaluations soulignent également que l'utilisateur est à risque de fugue et a des comportements d'errance invasive.

Étant donné le profil de besoins issu des évaluations effectuées, le mécanisme d'accès à l'hébergement du CSSS oriente initialement l'utilisateur vers une place d'hébergement sur l'unité prothétique du CHSLD Hubert-Maisonneuve, lequel est situé sur le territoire du CSSS de Thérèse-De Blainville.

À ce moment, des membres de l'entourage de l'utilisateur expriment leur désaccord à l'égard de la décision du mécanisme d'accès à l'hébergement d'orienter leur proche vers une unité prothétique. Ils considèrent que l'état de santé cognitif et comportemental de l'utilisateur ne requiert pas qu'il soit hébergé sur une unité de ce type.

Les pratiques des intervenants du CSSS prévoient néanmoins que lorsqu'un usager est orienté vers l'unité prothétique du CHSLD Hubert-Maisonneuve, cette orientation est réévaluée sur une base régulière afin d'assurer une utilisation judicieuse du nombre limité de places disponibles sur cette unité.

Dans le cas de l'utilisateur concerné, les réévaluations effectuées montrent une réduction de ses problèmes de comportement au cours de son séjour à l'Hôpital régional de Saint-Jérôme. Dans ce contexte, le mécanisme d'accès à l'hébergement juge que l'utilisateur ne requiert plus d'être hébergé sur une unité prothétique. Le mécanisme d'hébergement maintient cependant l'orientation de l'utilisateur vers un milieu de type CHSLD.

À ce moment, l'utilisateur ne requiert plus de soins hospitaliers mais demeure toujours hospitalisé à l'Hôpital régional de Saint-Jérôme, en attendant qu'une place d'hébergement permanent de type CHSLD soit disponible sur le territoire de son CSSS d'origine.

L'Hôpital régional de Saint-Jérôme indique alors son intention de procéder à l'hébergement transitoire de l'utilisateur dans un établissement de type CHSLD situé à Lachute. Rappelons que le centre hospitalier d'accueil peut procéder à l'hébergement temporaire de l'utilisateur vers une ressource d'hébergement qu'il détermine, dans la mesure où le CSSS d'appartenance ne parvient pas à assurer le rapatriement de l'utilisateur sur son propre territoire à l'intérieur du délai maximal de 72 heures.

Des membres de l'entourage de l'utilisateur expriment alors leur refus de voir leur proche hébergé à Lachute, une ville située à environ 50 kilomètres de la ville de Sainte-Thérèse. Dans ce contexte, le CSSS de Thérèse-De Blainville propose à l'entourage de l'utilisateur que celui-ci soit hébergé sur une base transitoire à la résidence Le Boisé Ste-Thérèse, dans l'attente d'une place publique de type CHSLD disponible sur le territoire du CSSS.

À la suite d'une visite préalable à la résidence Le Boisé Ste-Thérèse, des membres de l'entourage ont cependant exprimé des craintes pour la sécurité de l'utilisateur concerné en cas de transfert à cet endroit. Ainsi, à leur demande, le transfert de l'utilisateur vers la résidence Le Boisé Ste-Thérèse a été retardé afin de permettre à l'exploitant de sécuriser l'accès aux escaliers sur l'unité où le résident serait hébergé et de bloquer le mécanisme d'ouverture de la fenêtre de la chambre qu'il allait occuper.

Par ailleurs, l'enquête a permis d'apprendre que l'exploitant de la résidence a assuré le service privé d'un préposé aux bénéficiaires auprès de l'utilisateur, et ce, dès son arrivée à la résidence Le Boisé Ste-Thérèse. Cette mesure particulière d'encadrement visait à assurer une réponse adéquate aux comportements d'errance et d'impulsivité identifiés dans le dossier de l'utilisateur, et qu'il manifestait déjà au cours de son séjour hospitalier.

D'une manière plus générale, les informations recueillies lors de la visite d'enquête ont permis de constater que la résidence Le Boisé Ste-Thérèse dispose d'une équipe de soins dédiée aux 26 usagers en hébergement transitoire sous entente avec le CSSS. Le jour, cette équipe est composée d'une infirmière, d'une infirmière auxiliaire et de trois préposées aux bénéficiaires. Le soir ainsi que la nuit, cette équipe est formée d'une infirmière auxiliaire et de deux préposées aux bénéficiaires. Le Protecteur du citoyen est d'avis que la composition et la taille de cette équipe dédiée permettraient à la résidence d'offrir un niveau de soins et de services qui correspond au profil de besoins et d'incapacités des usagers accueillis en hébergement transitoire en attente d'un CHSLD.

Il se dégage ainsi de l'enquête du Protecteur du citoyen qu'au moment de procéder au transfert de l'utilisateur vers la résidence Le Boisé Ste-Thérèse, des dispositions avaient été prises par l'établissement et l'exploitant de la résidence afin d'assurer à l'utilisateur l'accès aux soins et services requis par son état. En effet, ces dispositions avaient permis :

- ▷ d'assurer la présence, dans la résidence, d'une équipe de soins dédiée aux usagers en hébergement transitoire et adaptée à leur niveau de besoins;
- ▷ de sécuriser l'environnement physique offert à l'utilisateur;
- ▷ de prévoir une réponse adéquate aux besoins de surveillance et aux comportements de l'utilisateur, en lui fournissant, dès son arrivée, le service privé d'un préposé aux bénéficiaires.

3.1.4 Orientation de l'utilisateur transféré vers la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc.

Selon les informations contenues dans son dossier hospitalier, l'utilisateur transféré vers la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc. vit en résidence privée pour aînés depuis deux ans lorsqu'il est hospitalisé à l'Hôpital de Saint-Eustache. Le dossier

précise que son hospitalisation est attribuable à la détérioration de son état général ainsi qu'à une pneumonie et des symptômes de démence.

Par ailleurs, le dossier hospitalier permet également d'apprendre que l'usager transféré vers la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc. est atteint d'une maladie pulmonaire obstructive chronique. Il a besoin d'aide pour effectuer ses activités de la vie quotidienne (AVQ) ainsi que ses transferts. Il a aussi besoin d'être supervisé lors de ses déplacements.

Au moment de procéder au transfert de l'usager vers la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc., les intervenants du CSSS de Thérèse-De Blainville disposent d'informations préalables sur les besoins de cet usager. Sur la base de ces informations, les intervenants professionnels du CSSS estiment que la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc. a la capacité de répondre aux besoins de l'usager. L'intention des intervenants du CSSS est de compléter l'évaluation des besoins de l'usager à la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc., de manière à déterminer le type de ressource d'hébergement permanent qui correspond à son profil et à ses incapacités.

Selon les informations recueillies en cours d'enquête, dès le transfert de l'usager vers la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc., le personnel de la résidence effectuait une tournée visuelle dans la chambre de l'usager, et ce, à chaque heure. Cette mesure de surveillance visait à pallier l'incapacité de l'usager d'actionner par lui-même la cloche d'appel située dans sa chambre. Aussi, peu après l'arrivée de l'usager à la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc., un moniteur sonore a été installé dans sa chambre pour assurer une plus grande surveillance.

Compte tenu des informations recueillies en cours d'enquête, le Protecteur du citoyen est d'avis qu'au moment du transfert vers la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc., l'établissement et l'exploitant avaient pris les actions requises afin de s'assurer que l'usager bénéficierait d'une réponse adéquate à ses besoins :

- ▷ D'une part, les informations disponibles au moment du transfert sur le profil de besoins de l'usager étaient suffisantes pour permettre aux professionnels du CSSS d'évaluer la capacité de la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc. à bien répondre à ses besoins;
- ▷ D'autre part, un service particulier de tournée visuelle effectuée chaque heure dans la chambre de l'usager avait été planifié pour celui-ci en vue de son arrivée à la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc., permettant de lui fournir, dès son transfert, une prise en charge adéquate de ses besoins, entre autres, sur le plan de la surveillance.

3.1.5 Sommaire concernant l'orientation des usagers

En somme, il se dégage de l'enquête du Protecteur du citoyen que les lieux d'hébergement choisis par le CSSS pour y transférer les usagers étaient sécuritaires et en mesure de répondre adéquatement à leurs besoins, compte tenu des informations disponibles au moment des transferts et des préparatifs effectués avant de procéder. L'enquête révèle également que la démarche d'orientation des usagers concernés s'est effectuée dans le respect par le CSSS de Thérèse-De Blainville de ses obligations légales et de ses procédures en la matière.

3.2 Contrôle de la qualité des soins et services reçus par les usagers transférés

3.2.1 Obligations et responsabilités du CSSS

Le CSSS est responsable de la qualité des soins et services reçus par les usagers à la suite de leur transfert auprès des résidences privées avec lesquelles il a conclu des ententes. Le CSSS doit ainsi assurer le suivi de la situation des usagers transférés, ce qui inclut la surveillance de la qualité des services à la fois cliniques et non cliniques. En vertu des ententes conclues avec les résidences concernées, le CSSS de Thérèse-De Blainville est également responsable des services professionnels dispensés dans ces résidences, de leur qualité et de leur disponibilité.

3.2.2 Soins et services reçus par l'utilisateur transféré vers la résidence Le Boisé Ste-Thérèse

Les informations recueillies en cours d'enquête ont permis de constater que par rapport à ce qu'ils étaient à l'hôpital, les problèmes de comportements de l'utilisateur concerné se sont accentués à la suite de son transfert vers la résidence Le Boisé Ste-Thérèse. Selon ces informations, l'accentuation des problèmes de comportement de l'utilisateur a fait en sorte de compromettre la poursuite de son séjour à la résidence Le Boisé Ste-Thérèse.

Ainsi, au cinquième jour du séjour de l'utilisateur, la famille de celui-ci et les intervenants du CSSS ont été informés par la résidence Le Boisé Ste-Thérèse que malgré le service privé d'un préposé aux bénéficiaires et les efforts de l'équipe de soins, les problèmes de comportement de l'utilisateur nécessitaient que celui-ci soit relocalisé dans un milieu d'hébergement alternatif.

La situation a été considérée urgente par le personnel du CSSS. Ainsi, huit jours après le transfert de l'utilisateur vers la résidence Le Boisé Ste-Thérèse, le CSSS a transféré l'utilisateur vers le lieu d'hébergement permanent choisi par l'utilisateur et son entourage, soit le CHSLD Drapeau-Deschambault.

Les informations colligées en cours d'enquête permettent au Protecteur du citoyen de conclure que l'établissement et l'exploitant ont assuré un suivi étroit de la situation de l'utilisateur à la suite de son transfert vers la résidence Le Boisé Ste-Thérèse. Ce suivi a permis de constater rapidement que l'utilisateur avait des problèmes de comportement accentués par les effets du changement de lieu d'hébergement vers la résidence Le Boisé Ste-Thérèse. Ce suivi a également permis, dans ce contexte, de procéder avec promptitude à la relocalisation de l'utilisateur dans un milieu d'hébergement alternatif de type CHSLD.

3.2.3 Soins et services reçus par l'utilisateur transféré vers la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc.

L'utilisateur transféré vers la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc. a été accueilli au cinquième étage de cette ressource. Dès le transfert, des membres de son entourage manifestent des inquiétudes pour sa sécurité. Étant donné que l'utilisateur n'est pas en mesure d'actionner la cloche d'appel, son entourage est particulièrement inquiet de constater que sa chambre est située sur un étage où le personnel de soins n'assure pas une présence constante, en raison de l'absence sur cet étage d'un poste de travail qui lui est réservé.

Cependant, les informations colligées en cours d'enquête par le Protecteur du citoyen ont permis d'établir que sur l'étage de la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc. où l'usager a été accueilli, les mesures de surveillance de l'usager s'avéraient adéquates. Rappelons en effet que dès le transfert de l'usager, des tournées visuelles dans sa chambre sont effectuées toutes les heures par le personnel de la résidence. Aussi, peu de temps après le transfert, un moniteur sonore est installé dans sa chambre comme mesure additionnelle de surveillance.

Selon le dossier de l'usager, l'ergothérapeute du CSSS procède, quatre jours après son transfert vers la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc., à l'évaluation des aménagements requis à son environnement. À la suite de cette évaluation, différentes mesures d'adaptation sont mises en place auprès de l'usager (par exemple : installation d'un fauteuil près du lit, d'une table à roulettes et d'une chaise d'aisance). Parallèlement, l'intervenant social responsable complète l'évaluation des besoins de l'usager.

À la suite de ces évaluations, les intervenants du CSSS demandent à l'exploitant de la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc. de déplacer l'usager vers le deuxième étage de la résidence, où le personnel de soins assure une surveillance plus constante en raison de la présence, sur cet étage, d'un poste de travail qui lui est réservé. Selon les renseignements obtenus en cours d'enquête, cette demande n'avait pas pour but de corriger une situation dangereuse ou à risque. Cette demande visait plutôt à renforcer encore davantage les mesures de surveillance offertes à l'usager. De plus, la demande des intervenants du CSSS rejoignait la préoccupation exprimée par des membres de l'entourage de l'usager.

Ainsi, au dixième jour de son séjour à la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc., l'usager a été déplacé vers le deuxième étage de cette résidence. Toutefois, deux jours après ce déplacement, l'usager est décédé des suites d'un infarctus massif. Selon les informations obtenues par le Protecteur du citoyen, le décès de l'usager n'était pas prévisible et n'est pas attribuable aux soins et services qui lui ont été fournis par le personnel de la résidence et du CSSS.

En résumé, l'enquête du Protecteur du citoyen sur les soins et services reçus par l'usager à la suite de son transfert vers la résidence Manoir L'Amitié n'a pas d'âge inc. permet de constater que les intervenants du CSSS ont assuré une présence et un suivi adéquats auprès de celui-ci au cours de son séjour. Ces activités de suivi ont permis aux intervenants du CSSS d'apporter certaines améliorations à l'égard de l'aménagement de la chambre de l'usager ainsi que de la localisation de celle-ci à l'intérieur de la résidence.

3.2.4 Sommaire concernant le contrôle de la qualité des soins et services reçus

Il se dégage de l'enquête du Protecteur du citoyen qu'à la suite du transfert des usagers concernés, le CSSS de Thérèse-De Blainville a assuré un suivi constant de la situation et a initié les actions requises afin de s'assurer que les usagers bénéficient d'un milieu d'hébergement, de soins et de services correspondant à leurs besoins. Le Protecteur du citoyen estime que dans les deux situations portées à son attention, ces actions ont permis d'assurer la sécurité des usagers ainsi que la qualité des soins et services qui leur étaient dispensés.

3.3 État actuel de la situation

En cours d'enquête, le Protecteur du citoyen a été informé que les ententes conclues par le CSSS de Thérèse-De Blainville avec les deux résidences privées pour aînés concernées ont pris fin en janvier 2013. Ainsi :

- ▷ À la suite de l'ouverture d'un milieu d'hébergement de type RI sur le territoire du CSSS de Thérèse-De Blainville, les usagers qui étaient hébergés dans les deux résidences privées pour aînés concernées, avec un profil de type RI ou qui étaient en attente d'une ressource de ce type, ont été admis dans cette nouvelle ressource. Le Protecteur du citoyen a été informé que désormais, les usagers en attente de rapatriement qui présentent un profil de type RI sont admis dans cette nouvelle ressource ou demeurent en attente au centre hospitalier d'accueil;
- ▷ En ce qui concerne les usagers qui présentent un profil de besoins de type CHSLD, le Protecteur du citoyen a été informé qu'ils sont désormais rapatriés dans l'un des deux CHSLD publics du territoire du CSSS de Thérèse-De Blainville ou, faute de place disponible, demeurent hébergés par le centre hospitalier d'accueil, aux frais du CSSS.

Par ailleurs, le CSSS de Thérèse-De Blainville a conclu une entente avec la résidence Le Boisé Ste-Thérèse visant l'exploitation d'une Unité d'évaluation, de traitement et d'orientation (UETO) composée de huit places. Selon les informations obtenues par le Protecteur du citoyen, il arrive que des usagers en attente d'hébergement permanent ou en cours d'évaluation soient hébergés sur une base transitoire dans l'une de ces huit places. Il est à noter que la résidence Le Boisé Ste-Thérèse dispose désormais d'un permis du ministère de la Santé et des Services sociaux lui permettant d'exploiter 80 places de type CHSLD.

4 Conclusion

L'intervention du Protecteur du citoyen visait à s'assurer que les personnes âgées transférées vers des résidences privées pour aînés par le CSSS de Thérèse-De Blainville reçoivent les soins et services qui répondent à leurs besoins, dès leur transfert et pour toute la durée de leur séjour. D'une manière plus générale, elle visait aussi à éviter que des usagers vulnérables soient placés dans des contextes d'hébergement qui n'assurent pas leur sécurité et leur bien-être.

Les résultats de l'enquête réalisée par le Protecteur du citoyen permettent de conclure que :

- ▶ Les lieux d'hébergement choisis par le CSSS de Thérèse-De Blainville pour y transférer les usagers étaient sécuritaires et en mesure de répondre adéquatement aux besoins des usagers, compte tenu des informations disponibles au moment des transferts et des mesures mises en place avant de procéder;
- ▶ À la suite du transfert des usagers concernés, le CSSS a mené les actions et les suivis requis afin d'assurer la sécurité des usagers ainsi que la qualité des soins et services qui leur étaient dispensés.

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen ne formulera pas de recommandations.

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