



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

Rapport d'intervention

Intervention
à la résidence privée pour aînés Manoir l'Émeraude

Québec, le 29 avril 2014

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	Pertinence de l'intervention.....	2
1.4	Instance visée par l'intervention	2
2	Conduite de l'intervention.....	3
2.1	Délégués désignés pour conduire l'enquête	3
2.2	Collecte d'information	3
2.3	Documentation consultée	3
2.4	Caractéristiques de la résidence concernée	3
3	Résultat de notre enquête.....	4
3.1	Suivi des soins et services offerts aux résidents	4
3.2	Sécurité des résidents.....	5
3.3	Savoir-être du personnel.....	5
4	Conclusion	6
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 et de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen.

1.2 Demande d'intervention

Le 4 novembre 2013, le Protecteur du citoyen reçoit un signalement concernant la résidence privée pour aînés Manoir l'Émeraude. On y dénonce des lacunes dans la qualité et la sécurité des soins et services dispensés aux résidents ainsi que des problèmes d'attitude du personnel envers ces derniers.

1.3 Pertinence de l'intervention

Étant donné la nature des faits rapportés, le Protecteur du citoyen a voulu s'assurer que les résidents recevaient des soins et services qui répondent à leurs besoins. L'intervention a porté, plus spécifiquement, sur la continuité des soins et services de même que sur le savoir-être du personnel dans ses relations avec les résidents.

1.4 Instance visée par l'intervention

L'intervention vise la résidence privée pour aînés Manoir l'Émeraude (ci-après le Manoir).

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.

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 deux de ses délégués, soit Mme Louise Bleau et M. Pierre Alarie, le mandat de recueillir le témoignage des personnes concernées, 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, les délégués ont effectué, les 25 et 26 novembre 2013, une visite à la résidence. Ils ont recueilli les commentaires et observations des personnes suivantes :

- le propriétaire;
- la responsable des soins infirmiers;
- une cuisinière;
- des préposés aux bénéficiaires.

De plus, ils ont communiqué avec la coordonnatrice du soutien à domicile du Centre de santé et de services sociaux de Saint-Jérôme (ci-après CSSS de Saint-Jérôme).

2.3 Documentation consultée

La consultation des documents suivants a complété la collecte d'information :

- le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés, mars 2013;
- la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2);
- divers documents administratifs obtenus de la direction de la résidence privée pour aînés Manoir l'Émeraude, dont le code d'éthique, le guide d'accueil du nouveau résident, le registre des incidents/accidents.

2.4 Caractéristiques de la résidence concernée

Le Manoir accueille des personnes autonomes et semi-autonomes. Elle compte 60 chambres réparties sur trois étages. Les chambres sont toutes munies de deux cloches d'appel, l'une près du lit et l'autre dans la salle de bain. Le poste de travail du personnel est situé au rez-de-chaussée. La porte d'entrée de la résidence est contrôlée à l'aide d'un système à code d'accès. Le Manoir a une entente de partenariat avec le CSSS de Saint-Jérôme pour offrir des services à une clientèle plus lourde présentant des troubles cognitifs de type Alzheimer; au moment de notre intervention, dix personnes étaient visées par cette entente.

3 Résultat de notre enquête

Le signalement soulevait des questions sur la continuité des soins et services offerts aux résidents et sur le savoir-être du personnel. À l'issue de nos visites, nous avons réalisé qu'il y avait des améliorations à apporter aux modes de communication entre les employés afin d'assurer la transmission des informations pertinentes sur l'état de santé des résidents. Nous avons aussi observé que certaines mesures permettant de répondre à des problèmes de santé des résidents en l'absence de l'infirmière auxiliaire étaient méconnues du personnel.

Nous voulions être certains que les résidents étaient traités avec respect et courtoisie par le personnel et que ce dernier avait les connaissances requises pour intervenir auprès des personnes présentant des déficits cognitifs.

3.1 Suivi des soins et services offerts aux résidents

Le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés prévoit que l'exploitant d'une résidence doit tenir un dossier pour chaque résident³. Ce dossier comprend notamment, la description des besoins particuliers du résident et de ses problèmes de santé devant être pris en compte en cas d'urgence (par exemple, si le résident a des allergies).

Par ailleurs, l'exploitant doit s'assurer que les besoins du résident sont communiqués au personnel qui prodigue des services d'assistance personnelle et des soins infirmiers lorsqu'une évaluation de son autonomie a été réalisée⁴.

Les préposés aux bénéficiaires doivent connaître les changements dans l'état de santé des résidents et la réponse à leurs besoins particuliers, d'où l'importance du transfert d'informations.

Au cours de nos rencontres avec le personnel, il est ressorti que les outils de communication tels le plan de travail et le cahier de communication, étaient sous-utilisés. Ces outils favorisent pourtant la continuité des activités de soins en permettant de faire les liens avec les différents services.

Plan de travail

La direction de la résidence affirme que les plans de travail sont remis aux employés. Cependant, les membres du personnel nous ont dit qu'ils ne les lisaient pas vraiment parce qu'ils suivaient une routine établie et qu'ils connaissaient bien les résidents.

L'utilisation d'un plan de travail (feuille de route) par quart de travail constitue une bonne pratique afin d'informer le personnel soignant des besoins particuliers des résidents. C'est aussi un outil fort utile pour assurer la continuité des soins lorsque du personnel remplaçant s'occupe des résidents.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons l'utilisation systématique du plan de travail par le personnel et que des mises à jour soient effectuées en fonction de changements de la condition du résident.

³ Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés, LSSSS (L.R.Q., c. S-4.2, a. 346.0.6), mars 2013, art. 43, par. 6 et 7.

⁴ Ibid., art. 71.

Cahier de communication

Nous avons pris connaissance des notes inscrites au cahier de communication. Elles étaient nombreuses, mais parfois difficiles à consulter. Les informations importantes se perdaient dans la masse des autres informations. Nous nous interrogeons sur leur impact réel.

Nous considérons que le cahier de communication représente un élément essentiel du transfert d'informations entre le personnel. On devrait retrouver dans ce cahier les renseignements pertinents concernant les usagers qui nécessitent une plus grande attention, pour assurer la continuité des soins à chaque changement de quart de travail, et ce, sept jours sur sept.

En conséquence, nous recommandons plus de rigueur dans l'inscription des notes dans le cahier de communication. De plus, les membres du personnel devraient signer ce cahier après en avoir pris connaissance, à chaque quart de travail.

3.2 Sécurité des résidents

L'exploitant d'une résidence doit implanter des mesures de sécurité afin d'intervenir rapidement et efficacement auprès du résident dont l'état de santé se détériore en l'absence du personnel infirmier. Ces mesures doivent évidemment être connues du personnel.

Lors de notre enquête, on nous a parlé du Projet Vigilance. Ce projet permet d'entrer en contact par téléphone avec une infirmière clinicienne du CLSC, en tout temps. Selon l'évaluation que l'infirmière fait de la situation, elle peut recommander les soins appropriés ou se déplacer elle-même à la résidence, le cas échéant.

Nous avons réalisé que la plupart des membres du personnel ignoraient l'existence de ce Projet. À nos questions sur les démarches à effectuer en l'absence de l'infirmière auxiliaire, les membres du personnel ont répondu qu'ils tentaient de la rejoindre ou appelaient le 911.

Nous recommandons de faire connaître à l'ensemble du personnel l'existence du Projet Vigilance et d'en rendre facilement accessibles les coordonnées.

3.3 Savoir-être du personnel

Le signalement mettait en cause des attitudes et comportements inadéquats de la part de certains membres du personnel dans leurs interactions avec les résidents, par exemple en ne respectant pas les plans de soins, en laissant les résidents vulnérables sans surveillance et en agissant avec brusquerie au moment de la dispensation des soins.

En cours d'enquête, le Protecteur du citoyen a été à même de constater que la situation dénoncée était réelle et qu'elle a été réglée par la direction du Manoir. Les informations recueillies nous permettent de croire que le personnel actuellement en place ne présente pas de lacunes en matière de savoir-être.

En conséquence, le Protecteur du citoyen ne fera pas de recommandation à ce sujet.

4 Conclusion

L'intervention du Protecteur du citoyen visait à vérifier si les résidents recevaient des soins et des services appropriés. Le Protecteur du citoyen était aussi préoccupé par des allégations relativement à l'attitude du personnel à l'égard des résidents.

L'exploitant a pris les mesures nécessaires pour résoudre le problème lié à l'attitude du personnel. Le Protecteur du citoyen a cependant relevé quelques lacunes dans la transmission des informations relatives à l'état de santé des résidents pour assurer une continuité adéquate des soins. Le Protecteur du citoyen a aussi observé que les employés ne connaissent pas tous les moyens à leur disposition pour communiquer avec une infirmière clinicienne, en cas de besoin. Il formule trois recommandations afin d'y remédier.

5 Recommandations

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande au Manoir l'Émeraude de l'informer, d'ici le 30 juin 2014, des mesures prises pour :

- R-1 Favoriser** l'utilisation systématique du plan de travail par le personnel et s'assurer que le plan soit mis à jour en fonction de changements dans la condition du résident;
- R-2 Encourager** l'inscription rigoureuse des notes dans le cahier de communication et s'assurer que le personnel en prend connaissance, à chaque quart de travail;
- R-3 Faire** connaître à l'ensemble de son personnel l'existence du Projet Vigilance et en rendre les coordonnées facilement accessibles.

Tel que le prévoit la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (L.Q. 2001, c. 43), le Protecteur du citoyen doit être informé, dans les 30 jours de la réception du présent rapport, des suites que l'instance entend donner aux recommandations qu'il contient ou des motifs pour lesquels elle n'y donnera pas 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