



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

## **Rapport d'intervention**

Intervention à la résidence privée pour aînés Les Jardins Intérieurs St-Lambert

Québec, le 28 juillet 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 (RLRQ, c. 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 (RLRQ, c. 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.....  | 1  |
|   | 1.1 Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux..... | 1  |
|   | 1.2 Contexte d'intervention.....  | 1  |
| 2 | Conduite de l'intervention.....   | 2  |
|   | 2.1 Délégués désignés pour conduire l'enquête.....                                    | 2  |
|   | 2.2 Collecte d'information.....   | 2  |
|   | 2.3 Documentation consultée.....  | 3  |
|   | 2.4 Caractéristiques de la Résidence.....   | 3  |
| 3 | Résultat de notre enquête.....  | 4  |
|   | 3.1 Formation du personnel.....   | 4  |
|   | 3.1.1 <i>Nombre minimal et formation</i> .....  | 4  |
|   | 3.1.2 <i>Mise aux normes de la formation</i> .....                                    | 5  |
|   | 3.1.3 <i>Procédures en cas d'urgence et prévention des infections</i> .....           | 5  |
|   | 3.2 Soins infirmiers.....   | 6  |
|   | 3.3 Sécurité et approche sur l'unité prothétique.....                                 | 7  |
|   | 3.4 Respect de la capacité de prise en charge.....                                    | 8  |
| 4 | Conclusion.....   | 10 |
| 5 | Recommandations.....  | 10 |

# 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 loi<sup>1</sup>. 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<sup>2</sup>.

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

## 1.2 Contexte d'intervention

Le 18 mars 2014, le Protecteur du citoyen a reçu un signalement portant sur la qualité des soins et des services fournis aux résidents de la résidence privée pour aînés Les Jardins Intérieurs St-Lambert (ci-après la Résidence). Ce signalement dénonce :

- ▶ le manque de formation du personnel;
- ▶ le dépassement de la capacité de prise en charge de la Résidence, compte tenu de l'ampleur des besoins de la clientèle;
- ▶ les lacunes en matière de sécurité et l'approche inadéquate du personnel sur l'unité réservée aux personnes atteintes de déficits cognitifs;
- ▶ les déficiences dans la qualité des soins infirmiers.

Compte tenu des informations contenues dans le signalement reçu, le Protecteur du citoyen a pris l'initiative de conduire une intervention.

---

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

2 Ibid., art. 20 et suivants.

## 2 Conduite de l'intervention

### 2.1 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 M<sup>me</sup> Brigitte Carrier 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, les délégués ont procédé, les 9, 10 et 11 avril 2014, à une visite d'enquête dans la Résidence. Cette visite n'a pas été annoncée afin de préserver l'authenticité des observations réalisées.

Dans le cadre de l'enquête, afin d'obtenir l'information pertinente et nécessaire à l'intervention, les délégués ont recueilli les commentaires et observations des personnes suivantes :

- ▶ le directeur général;
- ▶ la responsable adjointe aux soins infirmiers;
- ▶ le responsable des ressources humaines;
- ▶ un conseiller à la location;
- ▶ une infirmière conseillère senior;
- ▶ deux infirmières auxiliaires;
- ▶ six préposés aux résidents;
- ▶ neuf résidents.

De plus, des intervenants du Centre de santé et services sociaux Champlain-Charles-Le Moyne (ci-après le CSSS) ont été consultés, soit :

- ▶ la chef d'administration du programme de soutien à domicile;
- ▶ le directeur du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées;
- ▶ deux infirmières du programme de soutien à domicile.

La commissaire régionale adjointe aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie a également été consultée.

Enfin, les délégués du Protecteur du citoyen se sont entretenus avec la secrétaire du Comité d'inspection professionnelle et directrice du Service de l'inspection professionnelle de l'Ordre des infirmières et des infirmiers auxiliaires du Québec (ci-après l'OIIAQ).

## 2.3 Documentation consultée

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

- ▶ le dossier clinique de quelques résidents;
- ▶ le document d'accueil remis aux nouveaux résidents et à leur famille;
- ▶ les documents de présentation de la gamme de services offerts;
- ▶ le calendrier des activités de loisirs;
- ▶ les menus du service alimentaire;
- ▶ les horaires et affectations des membres du personnel;
- ▶ la compilation des formations détenues par les membres du personnel;
- ▶ les permis de pratique des membres du personnel infirmier;
- ▶ le registre de suivi des cloches d'appel actionnées;
- ▶ le registre des incidents et accidents survenus dans la Résidence;
- ▶ le *Code d'éthique* de la Résidence;
- ▶ le rapport de la visite de surveillance générale réalisée par OIIAQ (octobre 2013);
- ▶ le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés*;
- ▶ le *Manuel d'application du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés*;
- ▶ la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

## 2.4 Caractéristiques de la Résidence

La Résidence est située à Saint-Lambert dans la région de la Montérégie. Elle fait partie du réseau AZUR, lequel est administré par la société de gestion Cogir et compte une trentaine de résidences privées pour aînés.

La Résidence compte 418 unités locatives, pour une capacité d'accueil totale de 622 personnes. Chacune des unités locatives est munie de cloches d'appel d'urgence permettant de solliciter l'aide du personnel soignant, lequel assure une présence sur place en tout temps.

Les unités locatives sont réparties à l'intérieur de deux tours reliées entre elles par un passage et une cour intérieure. La tour 1 (située au 1705, avenue Victoria) est destinée à une clientèle autonome et offre la possibilité de différents services à la carte (entre autres, l'entretien ménager, les repas, l'assistance personnelle et les soins infirmiers).

La tour 2 (située au 1755, avenue Victoria) est destinée à une clientèle en perte d'autonomie. Dans cette tour :

- ▶ Le 4<sup>e</sup> étage est destiné à une clientèle atteinte de déficits cognitifs, mais qui demeure mobile. Cet étage vise à offrir un environnement sécuritaire à des personnes ayant des comportements d'errance et qui sont à risque de fugue. Les soins et services y sont fournis sur une base forfaitaire en fonction des besoins de la personne;

- ▶ Les 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> étages sont destinés à une clientèle en perte d'autonomie physique et cognitive. Les soins et services y sont également fournis sur une base forfaitaire en fonction des besoins de la personne;
- ▶ Enfin, les autres étages de la tour 2 (soit les 5<sup>e</sup>, 6<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup> et 8<sup>e</sup> étages) sont destinés à une clientèle semi-autonome. Les soins et services sont fournis à cette clientèle selon une offre de prestations à la carte.

Un cabinet de consultation médicale est aménagé dans la Résidence. Ce cabinet est utilisé par quatre (4) médecins autonomes qui y effectuent des consultations auprès des résidents dont ils assurent le suivi médical. Les rencontres avec les médecins s'effectuent sur rendez-vous seulement.

Par ailleurs, le rez-de-chaussée de la Résidence, correspondant au 1<sup>er</sup> étage, est pourvu de différents services et commodités, entre autres une salle à manger, un salon de coiffure, un service bancaire, un service de massothérapie, un dépanneur, une pharmacie, une salle de divertissement ainsi qu'une chapelle.

## 3 Résultat de notre enquête

### 3.1 Formation du personnel

Selon les renseignements issus du signalement reçu par le Protecteur du citoyen, plusieurs lacunes auraient été constatées dans la formation du personnel de la Résidence. Ainsi, plus de la moitié des préposées qui travaillent à la Résidence n'auraient soit aucune formation, soit une formation inadéquate. Des préposés de la Résidence ne connaîtraient pas les principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires tandis que des membres du personnel infirmier ne maîtriseraient pas les techniques de réanimation cardiorespiratoire. Enfin, plusieurs membres du personnel de la Résidence ne seraient pas au fait des procédures d'intervention en cas d'urgence et de gestion des infections.

#### 3.1.1 Nombre minimal et formation

Selon le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence privée pour aînés* (ci-après le Règlement), au moins trois personnes majeures et membres du personnel doivent être présentes en tout temps dans une résidence de catégorie semi-autonome disposant de plus de 200 unités de location. Ces personnes doivent être titulaires d'attestations de formation dans les domaines de la réanimation cardiorespiratoire, du secourisme général et des principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires.

En cours d'enquête, le Protecteur du citoyen a constaté que la Résidence pose comme condition d'embauche que les nouveaux membres de son personnel aient des formations reconnues dans les domaines de la réanimation cardiorespiratoire, du secourisme général et des principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires. Aussi, l'enquête a montré qu'un processus d'intégration en emploi est en place dans la Résidence. Ce processus prévoit que les nouveaux membres du personnel sont en période d'entraînement durant trois jours, sur les différents quarts de travail. Ils doivent alors accompagner un membre plus expérimenté dans ses tâches et fonctions.

En outre, l'enquête du Protecteur du citoyen a permis d'apprendre que la majorité des membres du personnel affectés à la dispensation des soins d'assistance et d'hygiène aux résidents possède un diplôme professionnel de préposé aux bénéficiaires ou détient plusieurs années d'expérience auprès de la clientèle visée.

De manière plus spécifique, le Protecteur du citoyen a examiné les attestations des formations suivies par les membres du personnel de la Résidence. Cet examen a permis de constater que le nombre requis de personnes ayant déjà suivi les différentes formations exigées par le Règlement est respecté, et ce, à tout moment de la journée.

Cependant, l'examen du Protecteur a révélé que les attestations de formation de plusieurs des membres du personnel sont arrivées à échéance. La direction de la Résidence a indiqué être au courant de cette situation, que les formations d'un certain nombre de préposés ont été mises à jour dernièrement et que des démarches sont en cours afin de corriger la situation.

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen souhaite s'assurer que tous les membres du personnel de la Résidence disposent, en tout temps, d'une formation à jour dans les domaines exigés par le Règlement. Une recommandation est formulée à ce sujet.

### **3.1.2 Mise aux normes de la formation**

Le Règlement prévoit qu'à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2015, tout préposé devra, au plus tard un an après la date de son entrée en fonction, être titulaire d'un diplôme d'études professionnelles reconnu dans le domaine de l'assistance à la personne ou être en mesure de démontrer qu'il maîtrise des compétences spécifiques dans la réponse aux besoins des personnes âgées. Les compétences concernées et les attestations à obtenir sont précisées dans le Règlement.

Le Protecteur du citoyen a constaté que la direction de la Résidence avait entrepris un processus de recensement des formations acquises ou à acquérir par son personnel. Le Protecteur du citoyen est d'avis que ces préparatifs sont de bon augure puisqu'ils montrent l'intention de la Résidence de se conformer aux dispositions du Règlement relatives à la formation lorsqu'elles entreront en vigueur, le 1<sup>er</sup> novembre 2015. Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen ne formule pas de recommandation à ce sujet.

### **3.1.3 Procédures en cas d'urgence et prévention des infections**

Le Règlement prévoit que le personnel d'une résidence privée pour aînés doit connaître les procédures d'intervention en cas de situations imprévues. Ces procédures concernent, entre autres, les interventions à réaliser en cas de danger pour la vie et l'intégrité d'un résident, d'absence inexplicite d'un résident, de décès d'un résident et d'avertissement de chaleur accablante. En vertu du Règlement, le personnel doit aussi connaître les mesures de prévention et de gestion des infections.

L'enquête du Protecteur du citoyen a démontré que, parmi les membres du personnel, peu connaissent les procédures en question. Certaines des personnes interrogées ont indiqué être au courant de leur existence, mais n'ont pas été en mesure de donner un aperçu de leur contenu. Les préposées aux résidents ont indiqué avoir tendance à se référer aux infirmières auxiliaires lorsqu'une situation inhabituelle se présente dans leur travail.

Le Protecteur du citoyen a demandé à consulter les documents de présentation des procédures prévues au Règlement. Un membre de la direction a indiqué que sur chaque étage, il devrait y avoir un recueil de l'ensemble des procédures applicables dans la Résidence. Toutefois, il n'a pas été possible pour le Protecteur du citoyen, et ce, malgré plusieurs demandes, de consulter ces recueils de procédures ou de connaître l'endroit exact où ils se trouvaient. Aussi, le Protecteur du citoyen n'a pas obtenu de document où chacun des membres du personnel aurait attesté avoir pris connaissance des procédures prévues au



Règlement. À défaut d'avoir fait lui-même ce constat, le Protecteur du citoyen doit conclure que le recueil des procédures n'est pas accessible au personnel.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que la Résidence doit s'assurer que tous les membres de son personnel sont dûment formés sur les procédures en cas d'urgence ainsi que sur les mesures de prévention et de gestion des infections. Une recommandation est formulée à ce sujet.

### **3.2 Soins infirmiers**

Le signalement reçu par le Protecteur du citoyen fait état de lacunes dans la dispensation des soins infirmiers. En particulier, le signalement énonce que les pratiques de gestion des médicaments présenteraient un manque de rigueur et conduiraient à des erreurs. Aussi, le signalement rapporte des manquements dans les mesures de prévention des infections appliquées lors de la dispensation des soins infirmiers dans la Résidence.

Le Règlement prévoit que les actes professionnels accomplis dans le cadre des services offerts par l'exploitant doivent l'être par des membres en règle de leur ordre professionnel ou par des personnes autorisées à exercer ces activités en vertu d'une loi ou d'un règlement. Le comité d'inspection professionnelle ainsi que le service de l'inspection professionnelle de chaque ordre professionnel sont conjointement responsables de la surveillance de l'exercice de la profession et de la compétence de ses membres.

L'enquête a révélé que tous les actes professionnels accomplis lors des soins infirmiers sont exécutés uniquement par des infirmières auxiliaires. Aussi, le Protecteur du citoyen a pris connaissance de l'état des permis de pratique du personnel infirmier de la Résidence. Cette vérification a permis de constater que tous les membres du personnel infirmier étaient membres en règle de leur ordre professionnel pour l'année en cours.

Le Protecteur du citoyen a noté, au moment de sa visite d'enquête, que le poste de directeur des soins infirmiers était vacant depuis quelques semaines. Pourtant, le titulaire de ce poste joue un rôle stratégique, étant responsable de la supervision et de la formation du personnel ainsi que de l'application des protocoles de soins infirmiers. D'ailleurs, l'enquête a permis de constater qu'à titre de remplaçante de la directrice des soins infirmiers, l'infirmière auxiliaire occupant le poste d'adjointe à la directrice des soins infirmiers s'est retrouvée avec une charge de travail surabondante. Le Protecteur du citoyen est d'avis que le fait que le poste de directeur des soins infirmiers soit resté vacant a créé un manque de direction et d'encadrement dans la Résidence au regard des soins infirmiers.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen a été informé que la Résidence avait reçu, les 29 et 30 octobre 2013, une visite de l'OIIAQ. Cette visite a eu lieu dans le cadre du programme de surveillance générale de la profession. Ce programme permet d'évaluer les divers aspects de la profession et de vérifier la qualité de l'exercice professionnel des membres de l'OIIAQ.

Lors de cette visite, le Comité d'inspection professionnelle de l'OIIAQ a identifié des lacunes dans les pratiques de dispensation des soins infirmiers. Ces lacunes concernent notamment la planification des soins infirmiers, la gestion de la médication, l'application des mesures de prévention et de contrôle des infections ainsi que les pratiques de rédaction des notes évolutives. Le Comité d'inspection professionnelle de l'OIIAQ a adressé une série de recommandations à la Résidence afin que les lacunes constatées soient éliminées. À cet effet, le Comité d'inspection professionnelle de l'OIIAQ a octroyé à la Résidence un délai maximal d'une année, soit jusqu'au 28 novembre 2014, pour lui communiquer un plan d'amélioration de la qualité tenant compte de ses recommandations, et pour mettre en

place une politique sur la rédaction des notes au dossier ainsi qu'un programme de formation continue diversifié.

Selon les informations qu'a recueillies le Protecteur du citoyen, le Comité d'inspection professionnelle de l'OIIAQ effectue un suivi étroit des recommandations et des demandes qu'il a adressées à la Résidence. Le Protecteur du citoyen souhaite être informé des actions concrètes que la Résidence mettra en place afin d'apporter les améliorations demandées par le Comité d'inspection professionnelle de l'OIIAQ. Une recommandation est formulée à ce sujet.

### **3.3 Sécurité et approche sur l'unité prothétique**

Selon le signalement qu'a reçu le Protecteur du citoyen, le personnel de l'unité prothétique<sup>3</sup> serait insuffisant et les résidents y seraient laissés à eux-mêmes. Aussi, il n'y aurait aucune infirmière auxiliaire sur place et les préposés qui œuvrent sur cette unité n'auraient reçu aucune formation spécifique pour intervenir auprès d'une clientèle atteinte de déficits cognitifs. Les préposés s'adresseraient aux résidents en criant et seraient infantilisants dans leurs interventions. Enfin, l'environnement physique de cette unité présenterait des lacunes de sécurité permettant aux résidents de circuler à proximité d'articles de cuisine potentiellement dangereux (entre autres, de la vaisselle, des ustensiles, une machine à café et un four à micro-ondes).

L'offre de services en unité prothétique doit être adaptée en fonction des besoins particuliers d'une clientèle atteinte de déficits cognitifs. Les membres du personnel appelés à œuvrer sur une telle unité doivent avoir eu l'occasion de développer des connaissances et des habiletés pour intervenir et interagir adéquatement avec cette clientèle. Aussi, ce type d'unités doit offrir un niveau de surveillance et de sécurité adéquat, compte tenu de l'état de santé cognitif et de la désorientation de la clientèle.

Selon les observations effectuées, la clientèle de l'unité prothétique de la Résidence présente des déficits cognitifs de légers à modérés. Malgré leurs déficits cognitifs, les résidents sont en mesure de s'exprimer et de formuler certaines demandes. Ils sont mobiles, présentent peu de déficiences physiques et sont en mesure de s'alimenter seuls. Les résidents de cet étage qui développent des troubles de comportements persistants (à titre d'exemple, des cris ou de l'agressivité) sont visés par une démarche de relocalisation.

Lors de sa visite, le Protecteur du citoyen a constaté que l'unité prothétique offre un niveau de sécurité et de surveillance satisfaisant. Les ascenseurs ainsi que les escaliers menant à l'unité prothétique sont dotés de dispositifs d'accès codés, de façon à éviter que les résidents soient en mesure de quitter l'unité sans accompagnement. Un préposé est toujours présent à l'unité et la plupart du temps, deux préposés le sont, en plus d'une infirmière auxiliaire qui effectue des visites régulières. Par ailleurs, le Protecteur du citoyen estime acceptable que les résidents aient, sous surveillance, un certain accès à la cuisine de l'unité étant donné qu'ils ne présentent généralement pas de comportement d'agressivité. En effet, cet accès contribue à maintenir un climat de type milieu de vie.

Les responsables de la Résidence ont indiqué qu'ils favorisent une approche relationnelle avec les résidents, dans le respect du rythme de vie de ceux-ci et de leurs préférences. Les observations réalisées par le Protecteur du citoyen n'ont pas permis de constater de signes de manque de respect ou d'une ambiance qui serait négative sur l'unité. Le personnel

---

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

s'adresse de manière respectueuse aux résidents en utilisant le vouvoiement. Aucune scène d'agressivité ou de troubles de comportement n'a été observée au cours de la visite. Le personnel entreprend des conversations avec les résidents et adopte une approche adaptée auprès d'eux.

Cependant, le Protecteur du citoyen a constaté que les membres du personnel appelés à œuvrer sur l'unité prothétique n'ont reçu aucune formation spécifique pour intervenir auprès d'une clientèle atteinte de déficits cognitifs. Une telle formation permettrait au personnel d'être davantage outillé dans la prise en charge des besoins de la clientèle auprès de laquelle il est appelé à intervenir. Ce besoin de formation a été exprimé par des membres du personnel rencontrés en cours d'enquête. Une recommandation est formulée à ce sujet.

### 3.4 Respect de la capacité de prise en charge

Selon le signalement, des résidents présenteraient des besoins qui excèdent la capacité de prise en charge de la Résidence. En particulier, le signalement mentionne que plusieurs des résidents qui habitent dans l'édifice destiné à la clientèle « autonome » seraient incapables de se lever, de ramasser quelque chose ou d'aller à la salle de bain sans assistance.

Selon le *Règlement*, lorsqu'il constate que l'état de santé d'un résident nécessite des soins ou des services qui dépassent ceux qu'il peut lui offrir, l'exploitant d'une résidence doit aviser le résident (ou son représentant, le cas échéant). S'il n'est pas possible de rejoindre l'une de ces personnes en temps utile, l'exploitant doit aviser un proche. Le *Règlement* stipule aussi que l'exploitant doit aviser le CSSS de la situation, avec le consentement du résident ou celui de son représentant.

Le *Manuel d'application* du *Règlement* précise que si les proches du résident ne sont pas en mesure d'entreprendre les démarches qui s'imposent ou s'ils négligent de le faire, l'exploitant doit lui-même aviser le CSSS de la situation pour que celui-ci procède à l'évaluation des besoins du résident et lui offre les services qu'il nécessite.

L'enquête du Protecteur du citoyen a permis de constater que la Résidence procède à une évaluation rigoureuse des résidents qui souhaitent y être admis. En effet, ces résidents doivent répondre à un questionnaire de repérage de la perte d'autonomie<sup>4</sup>. Les personnes identifiées comme étant en perte d'autonomie font l'objet d'une évaluation plus approfondie de leurs besoins par le personnel infirmier de la Résidence<sup>5</sup>. Cette évaluation permet d'établir si la personne concernée peut être accueillie dans la Résidence ainsi que, le cas échéant, de développer un plan de soins adapté à son profil de besoins.

Par la suite, le personnel infirmier de la Résidence réévalue le profil de besoins des résidents de manière périodique. L'enquête révèle d'ailleurs que le personnel de la Résidence est attentif à l'évolution de l'état de santé des résidents et aux signes de dégradation éventuelle de cet état. Cette vigilance s'étend à l'ensemble des membres du personnel, y compris ceux qui œuvrent à la salle à manger, à l'entretien ménager et à la pharmacie.

Les vérifications du Protecteur du citoyen montrent que si les besoins d'un résident augmentent et en viennent à excéder la capacité de prise en charge de la Résidence, les responsables entreprennent des démarches auprès de la famille du résident. Au besoin, des

---

4 Ce dépistage est réalisé à l'aide du *Questionnaire PRISMA-7 pour le repérage des personnes âgées en perte d'autonomie modérée à grave*.

5 Cette évaluation plus approfondie est réalisée à l'aide du *Système de mesure de l'autonomie fonctionnelle*.

contacts sont aussi effectués avec le CSSS. Ces démarches peuvent conduire à la relocalisation du résident, soit vers un autre étage de la Résidence, soit vers une ressource d'hébergement alternative de type ressource intermédiaire ou centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

D'une manière générale, l'enquête du Protecteur du citoyen n'a pas fourni d'indication démontrant que la clientèle aurait des besoins qui excèdent la capacité de prise en charge de la Résidence.

Selon les observations effectuées, les personnes qui présentent les besoins les plus importants vivent sur le troisième et le quatrième étage de l'édifice destiné aux personnes « semi-autonomes ». Des membres du personnel de la Résidence sont présents en tout temps sur ces étages pour répondre aux besoins des résidents. Ces besoins concernent principalement les soins d'assistance et d'hygiène. Les résidents de ces étages qui nécessitent des soins infirmiers complexes ou de pointe sont visés par une démarche de relocalisation.

En ce qui concerne les résidents qui vivent dans l'édifice destiné à la clientèle « autonome » et sur les étages cinq à huit de l'édifice destiné à la clientèle « semi-autonome », l'enquête n'a pas montré qu'ils présentaient un niveau de besoins qui excèderait la capacité de prise en charge de la Résidence. Le personnel se rend toutefois chez eux pour leur fournir des soins et services ponctuels, en fonction de leurs besoins. Ces résidents ont des besoins limités et utilisent rarement leur cloche d'appel.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que les pratiques d'évaluation et de suivi de l'état de santé des résidents permettent d'assurer une surveillance adéquate de ces derniers et d'éviter un dépassement de la capacité de prise en charge de la Résidence. Aussi, l'enquête n'a pas montré que la clientèle de la Résidence présente un niveau de besoins qui compromet sa sécurité. Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen ne formule pas de recommandation à ce sujet.

## 4 Conclusion

Le Protecteur du citoyen a, compte tenu des informations portées à son attention, pris la décision de conduire une intervention portant sur la qualité des soins et services dispensés par la résidence privée pour aînés Les Jardins Intérieurs St-Lambert. Cette intervention a permis au Protecteur du citoyen de constater des besoins d'amélioration dans :

- ▶ la mise à jour des formations dans les domaines de la réanimation cardiorespiratoire, du secourisme général et des principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires;
- ▶ la connaissance des procédures en cas d'urgence ainsi que des mesures de prévention et de gestion des infections;
- ▶ la qualité et la sécurité des soins infirmiers;
- ▶ la formation du personnel appelé à œuvrer sur l'unité prothétique.

## 5 Recommandations

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande à la résidence privée pour aînés Les Jardins Intérieurs St-Lambert de :

**R-1 S'assurer** que tous les membres de son personnel de soins disposent, tel que l'exige la réglementation, d'attestations de formation à jour dans les domaines de la réanimation cardiorespiratoire, du secourisme général et des principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires, qu'il informe le Protecteur du citoyen, d'ici le 31 octobre 2014, et lui démontre les mesures concrètes prises à cette fin;

**R-2 Dispenser** les formations requises à tous les membres de son personnel de soins afin que ceux-ci connaissent les procédures en cas d'urgence ainsi que les mesures de prévention et de gestion des infections et qu'il informe le Protecteur du citoyen, d'ici le 31 octobre 2014, des activités de formation réalisées à cette fin;

**R-3 Implanter** les recommandations que lui a adressées le Comité d'inspection professionnelle de l'Ordre des infirmiers et infirmières auxiliaires du Québec et qu'il informe le Protecteur du citoyen, d'ici le 28 novembre 2014, des actions concrètes réalisées à cette fin;

**R-4 Fournir** aux membres de son personnel appelés à travailler au sein de l'unité prothétique une formation spécifique sur l'intervention auprès des personnes atteintes de déficits cognitifs et qu'il informe le Protecteur du citoyen, d'ici le 31 octobre 2014, des activités de formation réalisées à cette fin.

### Suivi attendu

Tel que le prévoit la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (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](http://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<sup>e</sup> 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](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)