



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

## **Rapport d'intervention**

Intervention à la résidence privée pour aînés Le Manoir Sully inc

Québec, le 27 août 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.....	3
1.1	Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.....	3
1.2	Contexte d'intervention.....	3
2	Conduite de l'intervention.....	4
2.1	Délégué désigné pour conduire l'enquête.....	4
2.2	Collecte d'information.....	4
2.3	Documentation consultée.....	4
2.4	Caractéristiques de l'instance.....	5
3	Résultat de notre enquête.....	6
3.1	Attitudes et comportements du personnel infirmier.....	6
3.2	Services du cabinet de médecin.....	7
3.3	Respect de la capacité de prise en charge.....	8
3.4	Sécurité des résidents de l'unité de soins.....	9
4	Conclusion.....	11
5	Recommandations.....	12



# 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 3 avril 2014, le Protecteur du citoyen a reçu une plainte selon laquelle des pressions auraient été exercées sur les résidents de la résidence privée pour aînés Le Manoir Sully inc. (ci-après la Résidence) afin que ceux-ci retiennent les services du « cabinet de médecin » aménagé sur les lieux. Des résidents ayant laissé tomber leur médecin de famille à la suite de ces pressions n'auraient pu bénéficier du suivi médical attendu, faute de disponibilité suffisante du médecin de la Résidence.

Moins de trois semaines plus tard, soit le 22 avril 2014, le Protecteur du citoyen a reçu un signalement dénonçant l'approche et les comportements d'un membre du personnel infirmier de la Résidence. Par la suite, le Protecteur du citoyen a recueilli des renseignements qui s'avéraient préoccupants au sujet des soins et des services dispensés par la Résidence. Ces renseignements faisaient notamment état de lacunes dans les attitudes et les comportements du personnel infirmier, la gestion des incidents et des accidents ainsi que les risques de fugues de la part de résidents vivant sur l'unité réservée aux personnes présentant des déficits cognitifs. Compte tenu des informations portées à son attention, le Protecteur du citoyen a pris la décision de conduire une intervention portant sur la qualité des soins et des services dispensés par la Résidence.

---

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 Délégué désigné pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la protectrice du citoyen a confié à l'un de ses délégués, soit 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 22 et 23 mai 2014, à une visite d'enquête dans la Résidence. Cette visite n'a pas été annoncée afin de préserver l'authenticité des observations réalisées. Les commentaires des personnes suivantes ont été recueillis :

- ▶ le directeur général;
- ▶ la directrice des soins;
- ▶ sept membres du personnel (préposées aux résidents et infirmières auxiliaires);
- ▶ quatre résidents.

De plus, des intervenants du Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale ont également été consultés, dont :

- la chef du programme de soins infirmiers et de nutrition à domicile;
- l'infirmière responsable de l'application des dispositions relatives à l'administration de médicaments par des non-professionnels;
- l'infirmière responsable du suivi infirmier des résidents.

### 2.3 Documentation consultée

Afin de compléter notre collecte d'information, nous avons consulté les documents suivants :

- ▶ les dossiers cliniques de résidents;
- ▶ le dossier d'employé d'un membre du personnel;
- ▶ le document d'accueil remis aux nouveaux résidents et à leur famille;
- ▶ des documents de présentation de la gamme de services offerts;
- ▶ le registre des incidents et accidents survenus dans la Résidence;
- ▶ le *Code d'éthique* de la Résidence;
- ▶ 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 l'instance

La Résidence est située dans la ville de Québec. En opération depuis 1991, elle dispose d'un certificat de conformité de résidence privée pour aînés. Elle compte 266 unités locatives, incluant 6 chambres simples et 260 logements, pour une capacité d'accueil totale de 378 personnes.

La Résidence est constituée de trois bâtiments comptant chacun quatre étages. Deux bâtiments accueillent une clientèle dite « autonome ». Le troisième bâtiment est réservé à la clientèle dite « semi-autonome » et, pour l'un de ses étages, à des résidents atteints de déficits cognitifs vivant sur une unité de soins dotée de portes codées. L'aménagement des lieux permet de se déplacer entre ces trois bâtiments sans sortir à l'extérieur.

## 3 Résultat de notre enquête

### 3.1 Attitudes et comportements du personnel infirmier

Selon les informations portées à l'attention du Protecteur du citoyen, un infirmier auxiliaire de la Résidence aurait des attitudes et comportements inappropriés à l'égard des résidents. Il tiendrait des propos hostiles et irrespectueux à leur endroit, adopterait un ton colérique et susciterait des craintes parmi la clientèle. Il entrerait dans les logements sans s'annoncer et fouillerait dans les effets personnels des occupants. Parmi ces derniers, certains craindraient de recevoir des soins et des services de cet infirmier auxiliaire.

Selon le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés* (ci-après le *Règlement*), tout résident doit être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins. De plus, l'exploitant d'une résidence doit adopter un code d'éthique qui précise les pratiques et les comportements attendus à l'égard des résidents. Les personnes qui œuvrent dans la résidence doivent s'engager par écrit à respecter ce code tandis que l'exploitant doit veiller à ce que le personnel donne suite à cet engagement.

L'enquête montre que le Code d'éthique est affiché en différents endroits dans la Résidence et qu'il est joint aux documents d'accueil remis aux nouveaux résidents et à leur famille. Le code mentionne, entre autres, que le personnel doit traiter la clientèle et lui prodiguer des services de façon chaleureuse, c'est-à-dire avec douceur, amabilité, politesse et courtoisie. En cours de visite, la direction de la Résidence a affirmé qu'une grande importance est accordée à la façon de s'adresser aux occupants et qu'une approche de tolérance zéro est appliquée en cas d'écart.

L'enquête du Protecteur du citoyen a démontré que l'infirmier auxiliaire visé affiche une approche et des comportements inadéquats auprès des résidents : attitude prompte et cassante, tutoiement et commentaire désobligeant (ex. : elle m'énarve [sic], au sujet d'une résidente qui venait de s'adresser à lui). Cet infirmier auxiliaire a aussi tendance à minimiser le vécu ainsi que les symptômes des résidents. À titre d'exemple, il peut dire à une résidente aux prises avec un mal de tête : Reposez-vous, et ce, de manière froide et désagréable. Il peut également dire à une résidente s'étant présentée au poste d'accueil des soins infirmiers : Retournez chez vous, je suis tanné de vous entendre [sic].

Plusieurs des personnes interrogées au cours de la visite d'enquête, incluant la directrice des soins de la Résidence, se sont montrées d'avis que cet infirmier auxiliaire n'a pas les aptitudes pour œuvrer auprès de personnes âgées vulnérables. D'ailleurs, selon les informations obtenues, des résidents craignent cet intervenant et ne veulent plus recevoir de soins et de services de sa part. Lorsqu'il est en fonction, ces résidents reportent à plus tard leurs demandes de soins ou d'assistance jusqu'à ce qu'un autre membre du personnel entre en poste, que ce soit au cours de la soirée ou le lendemain. Le Protecteur du citoyen est préoccupé par cette situation qui peut faire en sorte que des résidents n'obtiennent pas une réponse adéquate à leurs besoins au moment opportun.

Le comportement de ce membre du personnel est d'autant plus préoccupant qu'il assume un rôle stratégique dans la Résidence, soit celui de former les autres membres du personnel, notamment dans le but que ceux-ci puissent poser certains actes infirmiers. Pour le Protecteur du citoyen, un infirmier auxiliaire qui présente de tels problèmes ne peut se voir confier un rôle de formateur. Ajoutons à cela que dans ce rôle, l'infirmier auxiliaire offre une collaboration limitée avec le centre de santé et de services sociaux (CSSS). Il a, par exemple, refusé que l'infirmière responsable du CSSS assiste, à titre d'observatrice, à l'une des séances de



perfectionnement qu'il offre au personnel soignant. Il appert, de plus, qu'il accepte difficilement les conseils et suggestions du personnel infirmier du CSSS.

L'enquête a permis au Protecteur du citoyen de constater que l'attitude répréhensible de cet infirmier auxiliaire est bien connue, autant chez les autres membres du personnel que chez les résidents. Selon des témoignages, tant la direction des soins que la direction générale de la Résidence ont été dûment informées de la situation. Pourtant, l'enquête démontre que, face à ces difficultés, aucune intervention formelle n'a été entreprise par les responsables de la Résidence. Le Protecteur du citoyen déplore que la Résidence tolère que des résidents soient soumis à des manquements importants et préjudiciables.

Compte tenu du code d'éthique en vigueur dans la Résidence, de l'approche du membre du personnel concerné et des attitudes et comportements attendus auprès des résidents, le Protecteur du citoyen est d'avis que la Résidence doit prendre les mesures nécessaires pour mettre fin aux situations décrites, lesquelles portent clairement atteinte aux droits de chaque résident à la courtoisie, à la compréhension et au respect de sa dignité. Une recommandation est formulée à ce sujet.

### **3.2 Services du cabinet de médecin**

Selon les informations à l'origine de l'intervention du Protecteur du citoyen, la Résidence affirmerait, dans ses communications avec les résidents et leur famille, qu'elle offre les services d'un « cabinet de médecin ». De plus, il y a quelques années, les autorités de l'établissement auraient exercé des pressions pour que les résidents et leur famille adoptent les services du cabinet en question. Or, dans les faits, le seul médecin qui œuvre dans ce cabinet de médecin serait peu présent et ne s'avèrerait pas en mesure de répondre aux besoins de tous les résidents dont il assume le suivi. Des résidents auraient ainsi laissé tomber leur médecin de famille à la suite de ces pressions et n'auraient pu bénéficier du suivi médical attendu.

En vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, le Protecteur du citoyen n'a pas compétence sur les actes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien. Cependant, il a compétence pour évaluer l'exactitude des informations fournies par la Résidence quant à la présence d'un « cabinet de médecin » ainsi que pour vérifier si des pressions sont exercées sur les résidents et leur famille pour qu'ils adoptent ce service. À cet égard, le *Règlement* prévoit que l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit, avant la conclusion du bail, remettre à toute personne qui souhaite y résider, ou à son représentant le cas échéant, un document rédigé en termes clairs et simples qui précise notamment l'ensemble des services offerts dans la résidence et leur coût.

Les informations recueillies ne démontrent pas que la Résidence exerce des pressions sur les résidents et leur famille pour qu'ils changent de médecin. On encourage plutôt les personnes qui ont déjà un médecin lors de leur arrivée à le conserver. Les nouveaux résidents qui n'en ont pas sont dirigés vers le guichet d'accès pour la clientèle sans médecin de famille du CSSS afin d'y loger une demande de suivi médical.

Dans les faits, toutefois, bon nombre de résidents sont suivis par un même médecin. Ce dernier utilise le local du « cabinet de médecin » aménagé dans la Résidence, bien que les lieux soient accessibles à tout médecin. Ce médecin se rend à la Résidence une fois par mois en moyenne, pour une période d'environ une demi-journée. Lors de ses visites, il n'est pas en mesure de voir toutes les personnes qui souhaitent le consulter.

Le document d'accueil remis aux nouveaux résidents et à leur famille ne mentionne aucun « cabinet de médecin ». Cependant, le site Internet de l'établissement indique qu'un tel cabinet figure parmi les services.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que cette information porte à confusion. En effet, affirmer qu'un cabinet figure parmi les services induit les résidents et leur famille en erreur, étant donné que la ressource disponible se limite à une demi-journée par mois et ne suffit pas à répondre à l'ensemble des besoins de suivi de la clientèle. Dans ce contexte, le Protecteur du citoyen demande à la Résidence de modifier l'information fournie aux résidents et à leur famille. Une recommandation est formulée à ce sujet.

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

Au cours de sa démarche d'enquête, le Protecteur du citoyen a recueilli des informations laissant croire à la présence de résidents dont le profil de besoins et de services excéderait la capacité de prise en charge de la Résidence. Préoccupé par cette possibilité, le Protecteur du citoyen a donc pris l'initiative d'effectuer des investigations à ce sujet afin de s'assurer que tous les résidents se trouvent dans une situation sécuritaire, compte tenu de leur état de santé et des moyens d'intervention de la Résidence.

Selon le *Règlement*, lorsque l'exploitant d'une résidence constate que l'état de santé d'un résident nécessite des soins ou des services qui dépassent ceux qu'il peut lui offrir, il doit aviser le résident (ou son représentant, le cas échéant). S'il n'est pas possible de joindre l'un ou l'autre en temps utile, l'exploitant doit aviser un proche. Le *Règlement* stipule aussi que l'exploitant doit informer 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.

Le document d'accueil remis aux nouveaux résidents et à leur famille précise les limites de prise en charge de la Résidence. Selon les indications contenues dans ce document, la Résidence n'est pas en mesure de continuer d'accueillir des personnes qui exigent des services qui ne correspondent plus à ceux qu'elle est en mesure d'offrir, entre autres les personnes qui :

- sont violentes ou dangereuses pour les autres;
- peuvent mettre leur vie en danger par des comportements agressifs;
- ont besoin d'aide pour effectuer leurs transferts, se lever, se laver ou s'alimenter;
- ne sont pas en mesure de gérer leur incontinence.

L'enquête révèle que le personnel de l'endroit est attentif à l'évolution de l'état de santé des résidents et aux éventuels signes de dégradation en cours de séjour. 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 du résident et de la famille. Au besoin, ils communiquent aussi avec le CSSS. Ces démarches peuvent conduire à la relocalisation de la personne, soit vers l'unité de soins 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).

Cependant, le Protecteur du citoyen constate qu'un nombre important de personnes continuent de vivre dans la Résidence même si cette dernière a dûment avisé le CSSS que leurs besoins sont désormais trop élevés et compromettent la sécurité.

À titre d'exemple, le Protecteur du citoyen a été informé de la situation d'une résidente qui présente de lourds déficits cognitifs ainsi que des comportements d'agressivité. La dame vit seule, est désorientée et affiche un risque élevé de fugues. Ainsi, au cours de la semaine précédant la visite d'enquête du Protecteur du citoyen, elle s'est enfuie à deux reprises de la Résidence. Pourtant, dès mars 2014, devant le refus de la famille d'accepter un transfert sur l'unité de soins réservée à la clientèle présentant des troubles cognitifs, le CSSS de la Vieille-Capitale avait été formellement avisé par la Résidence que les besoins de cette personne excédaient sa capacité de réponse. Aussi, le dossier de cette résidente révèle que des démarches téléphoniques ont été effectuées par la Résidence auprès des intervenants responsables du CSSS.

Le Protecteur du citoyen déplore que lors de la visite d'enquête, les 22 et 23 mai 2014, la dame visée habitait toujours dans la Résidence, en dépit des risques pour sa sécurité et des démarches effectuées par l'établissement auprès du CSSS. De plus, le Protecteur du citoyen a constaté que ce n'était pas un cas isolé. En effet, d'autres résidents présentent eux aussi des besoins qui excèdent la capacité de prise en charge de la Résidence et ont fait l'objet d'avis formels auprès du CSSS, sans que les mesures prises par ce dernier aient permis de sécuriser la situation.

Le Protecteur du citoyen considère que la sécurité des résidents visés est clairement compromise, d'autant que, dans la plupart des situations, la Résidence a formellement indiqué au CSSS être dans l'impossibilité de continuer à répondre adéquatement à leurs besoins. Dans ce contexte, le Protecteur du citoyen est d'avis que le CSSS de la Vieille-Capitale doit, dans les plus brefs délais, s'assurer de prendre les mesures nécessaires afin de sécuriser la situation de tout résident qui nécessite des soins ou des services qui dépassent ceux que la Résidence est en mesure de lui offrir et qui, pour cette raison, se trouve dans un environnement à risque. Une recommandation est formulée à ce sujet.

### **3.4 Sécurité des résidents de l'unité de soins**

Selon les informations à l'origine de l'intervention du Protecteur du citoyen, le niveau de sécurité fourni aux résidents de l'unité de soins de la Résidence serait déficient. C'est ainsi qu'une personne atteinte de déficits cognitifs et de confusion aurait récemment effectué une fugue.

L'unité de soins de la Résidence accueille une clientèle atteinte de déficits cognitifs et son offre de services doit être adaptée en conséquence. En particulier, une telle unité doit offrir un niveau de surveillance et de sécurité adéquat, compte tenu de la désorientation des personnes et du risque de fugues.

D'une manière plus spécifique, le Règlement prévoit que l'exploitant d'une résidence comme Le Manoir Sully inc. doit prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que sa clientèle à risque d'errance quitte l'établissement ou le terrain environnant. Cette obligation sous-tend, entre autres, l'installation d'un dispositif de sécurité permettant, dans un tel cas, d'alerter un membre du personnel.

Or, dans les semaines précédant la visite d'enquête, une résidente de l'unité de soins s'est effectivement enfuie de l'établissement. Par la suite, elle a été localisée à plus d'un kilomètre de la Résidence, à proximité d'un boulevard achalandé. Les informations disponibles ne permettent pas d'établir avec certitude comment la dame est parvenue à s'éloigner ainsi de l'unité de soins.

Les responsables de la Résidence ont indiqué qu'à la suite de cet épisode, les codes d'accès à l'unité de soins ont été modifiés. La Résidence a aussi fait parvenir à chacune des familles

un communiqué pour rappeler de ne pas transmettre à un résident le code d'accès à l'unité de soins afin de minimiser les risques de fugues. Une copie de ce communiqué a également été affichée dans l'ascenseur conduisant à l'unité de soins. Les responsables de la Résidence ont indiqué n'avoir, depuis lors, connu aucun épisode similaire dans l'unité de soins.

Cependant, le Protecteur du citoyen est d'avis que la sécurité des résidents de l'unité de soins demeure déficiente. En particulier, l'enquête a permis de constater qu'une fois parvenu sur l'étage de l'unité de soins, l'ascenseur demeure ouvert pendant un certain temps, ce qui peut éventuellement fournir l'occasion à des résidents confus de quitter l'unité sans accompagnement. L'enquête a également révélé qu'une fois dans l'ascenseur, il n'est pas nécessaire de recomposer le code d'accès pour s'acheminer vers le rez-de-chaussée et quitter la Résidence. Enfin, des résidents de l'unité de soins conservent la capacité cognitive de mémoriser le code d'accès, sans toutefois être en mesure de s'orienter adéquatement une fois à l'extérieur ou de juger du bien-fondé de laisser sortir ou non une autre personne.

Le Protecteur du citoyen constate également que la Résidence ne respecte pas son obligation de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter que sa clientèle à risque d'errance quitte la résidence sans accompagnement. Elle ne dispose d'aucun moyen technique permettant à son personnel d'être immédiatement alerté lorsqu'une personne atteinte de déficits cognitifs quitte la Résidence ou le périmètre de son terrain. Le Protecteur du citoyen est particulièrement préoccupé par l'absence d'un tel dispositif ainsi que par le risque potentiel d'incidents regrettables.

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen est d'avis que la Résidence aurait avantage à renforcer le niveau de sécurité de l'unité de soins. Une recommandation est formulée 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 Le Manoir Sully inc. Cette intervention a permis au Protecteur du citoyen de constater des besoins d'amélioration dans :

- ▶ l'attitude et les comportements d'un membre du personnel infirmier;
- ▶ les communications au sujet de la présence d'un « cabinet de médecin »;
- ▶ la sécurité sur l'unité de soins;
- ▶ la prise en charge par le CSSS des résidents dont les besoins excèdent la capacité de prise en charge de la Résidence.

## 5 Recommandations

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande à la résidence privée pour aînés Le Manoir Sully inc. ce qui suit :

**R-1 Prendre** toutes les mesures nécessaires afin que l'infirmier auxiliaire visé par la section 3.1 du rapport d'intervention :

- ne porte plus atteinte au droit des résidents à la courtoisie, à la compréhension et au respect de leur dignité;
- ne soit plus responsable d'aucune activité de formation auprès des autres membres du personnel.

La Résidence doit informer le Protecteur du citoyen, d'ici le 15 octobre 2014, des mesures concrètes prises à ces fins;

**R-2 Supprimer** toute référence à la présence d'un « cabinet de médecin » dans les outils de communication qu'elle utilise auprès du public, des résidents et de leur famille, et informer le Protecteur du citoyen, d'ici le 15 octobre 2014, des mesures concrètes prises à cette fin;

**R-3 Prendre** tous les moyens nécessaires afin d'éviter les fugues de la clientèle à risque d'errance, ce qui comprend, entre autres, l'installation d'un dispositif de sécurité permettant, dans un tel cas, d'alerter un membre du personnel. La Résidence doit informer le Protecteur du citoyen, d'ici le 15 octobre 2014, des mesures concrètes mises en place à cette fin.

Le Protecteur du citoyen recommande au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la Vieille-Capitale, à titre d'instance concernée, ce qui suit :

**R-4 Assurer** la sécurité de tout résident qui, selon la résidence privée pour aînés Le Manoir Sully inc., présente des besoins qui excèdent sa capacité de soins, de services et de surveillance. Le CSSS doit, d'ici le 15 octobre 2014, informer le Protecteur du citoyen des mesures concrètes prises 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 les instances entendent donner aux recommandations qu'il contient ou des motifs pour lesquels elles n'y donneront 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)