



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

Rapport d'intervention

Intervention à la Résidence Rhéaume inc.

Québec, le 17 décembre 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, chapitre P-31.1) (Loi sur le Protecteur des usagers). 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, 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	1
1.1	Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux	1
1.2	Pertinence de l'intervention.....	1
1.3	Instance visée par l'intervention	1
1.4	Caractéristiques de la Résidence	1
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	4
3	Résultat de notre enquête.....	5
3.1	Agressions entre résidents.....	5
3.2	Lacunes pouvant affecter la prestation sécuritaire des soins	6
3.2.1	<i>Dossier du résident</i>	6
3.2.2	<i>Renseignements obligatoires sur les incidents et les accidents</i>	7
3.2.3	<i>Procédures en cas d'urgence et guide de prévention des infections</i>	9
3.2.4	<i>Dépassement des capacités et continuité des services</i>	9
4	Recommandations.....	11
4.1	À la Résidence Rhéaume inc. :	11
4.2	À l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides :.....	11

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 Pertinence de l'intervention

Le Protecteur du citoyen a pris la décision d'intervenir de sa propre initiative à la suite d'informations reçues, indiquant que la sécurité des résidents de la Résidence Rhéaume inc. pouvait être compromise. Le signalement rapportait qu'un résident âgé vulnérable était victime de nombreuses agressions de la part d'un autre résident sans que le personnel réussisse à contrôler la situation.

1.3 Instance visée par l'intervention

L'établissement visé par la présente intervention est une résidence privée pour aînés certifiée qui accueille depuis 25 ans une clientèle autonome et semi-autonome.

1.4 Caractéristiques de la Résidence

La Résidence compte 29 unités de location réparties sur les deux étages de la propriété, pour une capacité d'accueil de 41 résidents. Les unités locatives sont munies de cloches d'appel d'urgence permettant de solliciter l'aide du personnel soignant. Un membre du personnel assure une présence sur place en tout temps.

À l'étage inférieur se trouvent des chambres aménagées pour les résidents plus autonomes, une salle de bain commune et un fumoir. Un ascenseur de style monte-charge relie les deux étages. Cet ascenseur ne peut être utilisé que par une personne à la fois.

L'étage supérieur comprend des unités de location, une salle de bain commune, un salon, une cuisine et une salle à manger. Une descente pour personnes handicapées a été aménagée à partir du balcon adjacent à la salle à manger à l'extérieur de 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.

La Résidence fournit les services de repas, d'assistance personnelle, d'aide domestique, de loisirs et de sécurité. Des consultations médicales sont offertes par un médecin présent à la Résidence une journée par semaine. Celui-ci assure un suivi médical auprès des résidents qui en font la demande.

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 une de ses délégués, soit M^{me} Brigitte Carrier, 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, la déléguée a procédé, les 30 et 31 juillet 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, la déléguée a recueilli les commentaires et observations des personnes suivantes :

Résidence Rhéaume inc. (ci-après : la Résidence) :

- la directrice générale et propriétaire de la Résidence;
- quatre préposés aux bénéficiaires;
- une préposée à l'entretien;
- dix résidents.

Centre de santé et de services sociaux de Saint-Jérôme (ci-après le CSSS) :

- la chef du programme de soutien à domicile, responsable des services psychosociaux;
- la chef de service du programme de soutien à domicile, responsable des professionnels;
- l'infirmière clinicienne responsable de la formation sur la Loi 90;
- l'intervenante sociale responsable des résidences privées pour aînés;
- deux intervenants sociaux du programme de soutien à domicile;
- deux infirmières du programme de soutien à domicile.

Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides (ci-après : l'Agence) :

- la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services;
- la coordonnatrice interrégionale responsable de la certification.

2.3 Documentation consultée

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

- le document d'accueil de la Résidence, mars 2011;
- les documents de présentation de la gamme de services offerts;
- les dossiers médicaux des résidents de la Résidence;
- le rapport quotidien des événements;
- la compilation des incidents et accidents survenus dans la Résidence du 24 décembre 2010 au 28 mars 2014;
- les horaires et affectations des membres du personnel;
- le rapport sommaire du Centre de santé et de services sociaux de Saint-Jérôme sur les profils des résidents, juin 2014;
- les notes d'évolution des intervenants du Centre de santé et de services sociaux de Saint-Jérôme dans les dossiers de certains résidents;
- divers documents de travail du programme de soutien à domicile du Centre de santé et de services sociaux de Saint-Jérôme;
- le rapport d'inspection de la visite du ministère de la Santé et des Services sociaux du 30 juin 2014;
- le sommaire de l'exercice d'évacuation du 18 septembre 2014 du responsable du Service de sécurité incendie de la ville de Mirabel;
- 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*.

3 Résultat de notre enquête

Mise en contexte

La Résidence Rhéaume inc., une résidence privée pour aînés certifiée, doit répondre aux exigences du 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). La Résidence sera en processus de renouvellement de sa certification en 2015.

La Résidence accueille une clientèle hétérogène autonome ou semi-autonome ayant des besoins variés en nature et en quantité. Sa clientèle provient des références privées ou des intervenants sociaux du CSSS. La Résidence offre des services à des coûts intéressants pour une clientèle à faible revenu. Lors de la visite, des 38 résidents hébergés, 7 avaient moins de 65 ans et la propriétaire nous a indiqué avoir une liste d'attente de trois personnes. Plus de la moitié des résidents, soit 22 d'entre eux, recevaient des services du programme de soutien à domicile du CSSS.

La clientèle de la Résidence présente des degrés d'autonomie fonctionnelle très variables incluant des déficiences physiques et/ou cognitives. Certains résidents sont autonomes tandis que d'autres présentent des profils d'autonomie qualifiés de modérés à graves, qui nécessitent un encadrement tel que fourni en Centre d'hébergement et de soins de longue durée (ci-après : CHSLD).

Aussi, une partie de la clientèle présente des problématiques de santé mentale ou de déficience intellectuelle. Ce type de clientèle est admis sous condition de présenter un état de santé stable.

3.1 Agressions entre résidents

Selon le signalement reçu par le Protecteur du citoyen, un résident âgé, présentant une déficience visuelle importante et des difficultés de mobilité, aurait subi des agressions répétées de la part d'un autre résident, plus jeune et souffrant de problèmes de santé mentale; il aurait été frappé à la tête et aurait reçu des coups de poing. La situation perdurerait depuis un certain temps, mais se serait aggravée dans la dernière année, faisant craindre pour la santé et la sécurité de ce résident. Le signalement dénonce qu'aucune solution efficace n'a été mise en place afin d'assurer sa protection.

L'exploitant d'une résidence privée pour aînés, lorsqu'il constate de la part d'un résident un comportement inhabituel ou imprévu qui présente un danger pour lui-même ou pour autrui, ou une perte d'autonomie cognitive associée à des troubles de comportement, doit aviser dans les meilleurs délais la personne à prévenir en cas d'urgence et, au besoin, le représentant du résident. De plus, avec le consentement du résident ou celui de la personne habilitée à consentir en son nom, il doit aviser l'instance locale concernée (CSSS). Ainsi, lors de conflits entre résidents, il doit prendre les mesures nécessaires afin de corriger les situations à risque ou en réduire l'incidence.

Les éléments recueillis au cours de notre enquête ont confirmé qu'un conflit important perdure depuis plusieurs mois entre ces deux résidents, conflit qui a donné lieu à des agressions physiques envers le résident âgé et à des altercations verbales initiées de part et d'autre. Les membres du personnel de la Résidence ont indiqué qu'il s'agissait principalement de disputes verbales entre eux. L'enquête fait ressortir que les agressions se limitent entre ces deux résidents et n'impliquent pas d'autres résidents.

L'enquête a permis de constater que la situation conflictuelle a été prise en main par la direction, à la suite d'une altercation importante en juin 2014. Avec le consentement des résidents en cause, des rencontres ont eu lieu avec chacun d'eux et/ou avec leur famille. Ces rencontres impliquaient également les intervenants sociaux du CSSS, la direction et le médecin de la Résidence. Elles ont permis l'élaboration d'un plan d'action en vue de prévenir toute récurrence d'altercations ou d'agressions. De plus, un rappel a été fait aux résidents et à leur famille sur les comportements à adopter au sein de la Résidence ainsi que sur les conséquences liées à tout comportement inadéquat ou échange irrespectueux.

Lors de l'enquête, le personnel de la Résidence a mentionné exercer une constante vigilance auprès des deux résidents. Il a indiqué qu'aucun autre incident n'avait eu lieu depuis plusieurs semaines. Les informations recueillies auprès du personnel du CSSS nous ont confirmé la stabilité de la situation actuelle.

Lors de notre visite, le résident vulnérable, apte et lucide, a réitéré son intention de demeurer à cet endroit. Il n'a exprimé aucun sentiment d'insécurité face à l'autre résident et a indiqué ne plus avoir de contact avec lui.

En cours d'enquête, nos observations ont permis de constater les interventions du personnel devant certains comportements agités de la clientèle. Celui-ci a alors adopté l'attitude appropriée. En outre, la clientèle rencontrée a démontré un certain sentiment d'appartenance et de confiance à l'égard de la Résidence.

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen ne fera pas de recommandation.

3.2 Lacunes pouvant affecter la prestation sécuritaire des soins

En cours d'enquête, les observations et les informations qu'a recueillies le Protecteur du citoyen ont révélé certaines lacunes quant au respect des exigences du Règlement pouvant affecter la prestation des services : dossier du résident, rapports de déclaration d'incident ou d'accident, procédures en cas d'urgence et dépassement des capacités.

3.2.1 Dossier du résident

Afin d'assurer la réalisation d'une prestation sécuritaire des soins aux personnes âgées dans une résidence privée pour aînés, l'ensemble de l'information nécessaire doit être disponible pour le personnel et les intervenants qui assurent les services auprès de cette clientèle.

Ainsi, selon le Règlement, l'exploitant d'une telle ressource doit tenir, pour chaque résident, un dossier comprenant plusieurs renseignements et documents. Ceux-ci doivent être maintenus à jour et classés de façon à faciliter leur consultation.

De plus, certains renseignements doivent être conservés de manière distincte à l'intérieur du dossier du résident de façon à pouvoir être consultés rapidement, soit :

- *les noms et coordonnées d'une personne à prévenir en cas d'urgence;*
- *la description des besoins particuliers du résident;*
- *la description de ses problèmes de santé devant être pris en compte en cas d'urgence, notamment ses allergies;*
- *le nom et les coordonnées du médecin traitant ainsi que du pharmacien;*
- *la mention que l'usager est inscrit aux services de soutien à domicile de l'instance locale du territoire concerné ainsi que le nom et les coordonnées de la personne responsable de son suivi au sein de cette instance;*

- la copie de toute déclaration, d'un incident ou d'un accident le concernant, effectuée en vertu de l'article 56 du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés.

D'une manière plus spécifique, le Règlement prévoit pour les résidences privées pour aînés de catégorie semi-autonome l'obligation de consigner au dossier la description des problèmes de santé du résident qui doivent être pris en compte dans le cadre des services qui lui sont offerts par la résidence.

L'enquête a révélé que plusieurs renseignements et documents prévus au Règlement n'étaient ni accessibles ni disponibles sur place. En fait, une série d'informations étaient réparties dans différents cartables et seule la personne responsable de la Résidence en connaissait l'emplacement et pouvait y donner accès. De plus, les documents de nature administrative, tels les baux et papiers fiscaux, étaient conservés au domicile personnel de la propriétaire, contrairement à ce que prévoit le Règlement. Celui-ci stipule que les dossiers doivent être conservés à l'intérieur de la résidence et être accessibles en situation d'urgence ou à la demande d'une personne autorisée à les consulter.

La consultation des renseignements disponibles sur la clientèle s'est donc avérée laborieuse étant donné la diversité des regroupements d'informations et la dispersion des renseignements. Certaines informations sur le profil général de certains résidents ont été retrouvées, mais n'étaient pas à jour.

Les informations recueillies ont indiqué que le personnel ne connaissait pas la nature des besoins particuliers des résidents qui permettent d'assurer un suivi adéquat des services d'assistance. Celui-ci se partageait les tâches de manière aléatoire, sans aucun plan de travail ou feuille de route. La communication d'informations se faisait de façon verbale d'un préposé à un autre.

Le Protecteur du citoyen considère que cette absence de documents et d'informations essentielles peut sérieusement affecter la prestation sécuritaire des soins. Cette inquiétude est partagée par les intervenants du CSSS qui ont de la difficulté à obtenir les renseignements sur les services donnés par la Résidence et sur les suivis effectués à la suite de leurs interventions.

Considérant que l'exploitant doit s'assurer que les besoins des résidents soient communiqués au personnel et aux intervenants du CSSS, la transmission et la mise à jour des informations sur chacun d'entre eux seraient facilitées par la constitution du dossier résident.

Aussi, l'utilisation d'un plan de travail par quart de travail constitue une bonne pratique afin d'informer le personnel des besoins particuliers des résidents et qu'il puisse en tenir compte dans la dispensation des soins quotidiens.

Considérant les exigences du Règlement sur la tenue du dossier du résident, de son accessibilité et de l'importance de la mise à jour des renseignements, des recommandations sont faites à la Résidence.

3.2.2 Renseignements obligatoires sur les incidents et les accidents

Dans le but de prendre les mesures appropriées afin de corriger les situations à risque et d'en réduire l'incidence, le Règlement prévoit que l'exploitant doit tenir un registre des incidents et des accidents qui surviennent dans la résidence et qui impliquent un résident. Une personne responsable de la tenue de ce registre doit être désignée par l'exploitant.

Ainsi, tout membre du personnel de la Résidence ou tout professionnel qui y œuvre doit déclarer à la personne responsable de la tenue du registre, par écrit et dans les meilleurs délais, tout incident ou accident qu'il constate. L'exploitant ou la personne qu'il désigne doit divulguer tout incident concernant un résident à son représentant et donner toute l'information pertinente au sujet de l'évènement. De plus, la copie de toute déclaration d'un incident ou d'un accident ainsi que la mention de toute divulgation doivent être compilées dans le dossier du résident.

Le Protecteur du citoyen a constaté que ces exigences étaient connues de la direction. Un rappel de ces obligations a été effectué par la responsable de la certification de l'Agence, à l'automne 2013, lors d'une visite d'information. Une recommandation a également été formulée en mai 2014 par la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services afin que l'exploitant avise l'ensemble des employés de leur obligation de dénoncer tout évènement menant à remplir un rapport de déclaration d'incident ou d'accident.

L'enquête a permis d'apprendre que la personne responsable de la tenue du registre des incidents et des accidents est la directrice et propriétaire de la Résidence. Un document consulté sur place illustre la compilation de dix évènements d'incident ou accident, datés entre le 24 décembre 2010 et le 28 mars 2014. Plusieurs informations étaient manquantes, en particulier le nom des personnes témoins de l'évènement, la nature de la divulgation et la signature de la personne responsable du registre.

Si l'on revient aux situations d'agression entre résidents commentées plus haut, l'objectif de tenir un registre est certainement d'éviter la répétition des évènements indésirables dans la Résidence. L'exploitant, responsable de la sécurité des résidents, doit s'assurer de mettre en place des mesures concrètes pour corriger les situations à risque.

La responsable de la Résidence a soutenu que les évènements se rapportant à des incidents ou à des accidents étaient inscrits dans le rapport quotidien de la Résidence. Ce rapport indiquait, de manière générale, les interventions de la journée. À cet égard, elle nous a dit qu'elle considérait qu'aucun autre type de compilation ne s'avérait nécessaire.

Par ailleurs, nos observations ont permis de constater l'inscription de la chute d'un résident la veille de notre visite, à l'intérieur de ce rapport quotidien. Toutefois, étant donné que cette mention n'a pas ensuite été inscrite dans un rapport de déclaration d'incident ou d'accident ni insérée au dossier du résident, nous n'avons pu confirmer la nature de la déclaration et de la divulgation de l'évènement.

Bien que nous ne remettions pas en question l'utilité de ce rapport quotidien, nous avons constaté que peu d'évènements se référant à des incidents ou des accidents y étaient répertoriés. De plus, lorsque les évènements étaient inscrits, les indications comprenaient peu d'informations.

Considérant que nous n'avons pu retrouver les informations complètes à la lecture de la compilation des données des incidents et accidents, ni une réponse satisfaisante quant à l'obligation de l'exploitant sur la tenue d'un registre des incidents et des accidents, une recommandation est faite à la Résidence.

3.2.3 Procédures en cas d'urgence et guide de prévention des infections

L'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit établir, faire connaître et faire respecter dans la résidence les procédures à suivre en cas d'urgence, soit les procédures :

- ▶ en cas de danger pour la vie ou l'intégrité d'un résident;
- ▶ au décès d'un résident;
- ▶ en cas d'absence inexplicite d'un résident;
- ▶ en cas d'avertissement de chaleur accablante.

Il doit aussi faire connaître aux membres de son personnel le « Guide de prévention des infections dans les résidences privées pour aînés », publié par la Direction générale de la santé publique du ministère de la Santé et des Services sociaux.

L'enquête a révélé que les membres du personnel de la Résidence ne connaissaient pas les procédures en cas d'urgence ni le guide mentionné. Cependant, la direction nous a fait part de son intention de procéder à la révision de ces procédures avec son personnel. À cet effet, des dossiers individuels ont été constitués pour chacun des membres du personnel de la Résidence. Un document conçu en prévision de l'attestation de la prise de connaissance de ces procédures en cas d'urgence et du guide y est inclus. Nous avons pu constater le regroupement de ces procédures et du guide dans les documents consultés sur place.

Les démarches étant déjà amorcées par la direction, nous en encourageons la poursuite et le Protecteur du citoyen souhaite obtenir les résultats de cette révision avec son personnel, qu'il analysera.

3.2.4 Dépassement des capacités et continuité des services

En vertu du Règlement, lorsque l'exploitant d'une résidence privée pour aînés constate que la condition d'un résident nécessite des soins ou des services qu'il ne peut lui offrir, il doit en aviser ce résident ou son représentant, le cas échéant. S'il n'est pas possible de joindre en temps utile la personne à aviser, 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. En fait, l'exploitant doit aussi prendre les mesures nécessaires pour évaluer la perte d'autonomie associée à des déficits cognitifs et physiques de ses résidents.

Au regard des informations obtenues, l'enquête a suscité un certain questionnement du Protecteur du citoyen devant la grande perte d'autonomie de certains résidents. D'ailleurs, ce questionnement est partagé par toutes les instances interrogées qui dispensent des services auprès de la clientèle de la Résidence.

L'enquête a dévoilé que l'ensemble des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux qui œuvre auprès de la Résidence s'est dit préoccupé par la lourdeur des profils de la clientèle. En fait, certains résidents présentent des profils d'autonomie fonctionnelle nécessitant des soins et un encadrement en CHSLD.

Les dernières évaluations auprès de la clientèle de la Résidence, effectuées par les intervenants du CSSS en juin 2014, indiquaient que, sur 38 résidents, 10 présentaient des profils qualifiés de modérés à graves pouvant nécessiter un hébergement en CHSLD. En outre, ces professionnels se sont dits inquiets du manque de rigueur dans le suivi des soins dispensés par la Résidence, et du manque d'information sur ces soins. Des difficultés à obtenir les informations sur les soins et services donnés ont été exprimées. Par exemple, lors du suivi d'un résident pour les soins de plaies, les intervenants du programme de soutien à domicile recommandaient de lever le résident à des heures déterminées. Il a été impossible de savoir si cela avait été réalisé, car aucun membre du personnel de la Résidence présent ne pouvait le confirmer.

L'enquête a révélé que la Résidence ne faisait que rarement appel aux services d'évaluation des besoins des résidents par des professionnels du réseau de la santé. Ce n'est que lorsqu'elle était confrontée à une urgence qu'elle recourait aux services du CSSS. Ainsi, les relocalisations des résidents en raison de besoins particuliers ou de perte d'autonomie étaient souvent initiées par le personnel du CSSS.

La direction de la Résidence doit collaborer avec toutes les instances impliquées afin de procéder à l'évaluation des besoins de sa clientèle de façon continue selon l'évolution de l'état de santé de celle-ci.

Considérant que la Résidence doit répondre aux exigences du Règlement lorsqu'un résident nécessite des soins ou des services qui dépassent ceux qu'elle peut lui offrir, une recommandation est faite par le Protecteur du citoyen.

De plus, le Protecteur du citoyen recommande à l'Agence de procéder à une réévaluation complète du profil de la clientèle afin de s'assurer d'une réponse adéquate aux besoins de celle-ci par la Résidence quant à ses capacités à offrir les services.

4 Recommandations

Considérant les exigences réglementaires concernant la tenue du dossier du résident, la tenue d'un registre des incidents et accidents, l'attestation de connaissance des procédures, et l'obligation d'un avis de dépassement des capacités, le Protecteur du citoyen tient à s'assurer de l'amélioration de la qualité des services de la Résidence en recommandant :

4.1 À la Résidence Rhéaume inc. :

- R-1 De constituer** un dossier complet pour chaque résident, tel que prévu au Règlement, et d'en assurer la mise à jour sur une base continue;
- R-2 De constituer** un plan de travail pour chaque quart de travail, afin d'y insérer les besoins particuliers des résidents, et en assurer son application par le personnel;
- R-3 De tenir** un registre des incidents et des accidents qui surviennent dans la Résidence et qui impliquent un résident, tel que prévu dans le Règlement;
- R-4 De poursuivre** la révision des procédures d'urgence et du guide de prévention des infections par son personnel et d'en assurer la prise de connaissance par la signature de l'attestation consignée au dossier de l'employé;
- R-5 De s'assurer** de répondre aux besoins actualisés de sa clientèle, en avisant le représentant ou l'instance locale, avec le consentement du résident, lors du dépassement de ses capacités à offrir les services.

Informez le Protecteur du citoyen des mesures entreprises pour ces cinq recommandations au plus tard le 30 mars 2015.

4.2 À l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides :

- R-6 De procéder à l'évaluation** des profils de la clientèle de la Résidence afin de bien identifier les personnes nécessitant des soins ou des services qui dépassent ceux que la Résidence est en mesure de leur offrir.

Informez le Protecteur du citoyen des résultats de ses démarches d'ici le 28 février 2015.

- R-7 De prendre les mesures appropriées** afin d'assurer à la clientèle trop lourde, telle qu'identifiée conformément à R-6, une réponse adéquate à ses besoins, incluant une offre de services de soutien à domicile ou une relocalisation au besoin.

Informez le Protecteur du citoyen des mesures entreprises pour ces deux recommandations au plus tard le 30 mars 2015.

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 (RLRQ, c. P-31.1), le Protecteur du citoyen doit être informé, dans les 30 jours de la réception du présent rapport, des suites que la Résidence Rhéaume inc. et l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides entendent donner aux recommandations qui leur sont adressées ou des motifs pour lesquels elles n'entendent pas y donner 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