



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

## **Rapport d'intervention**

Intervention au Centre de santé et de services sociaux  
Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke

Québec, le 18 février 2015

## 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	Demande d'intervention .....	1
1.3	Pertinence de l'intervention.....	1
1.4	Instance visée par l'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 .....	2
3	Résultat de notre enquête.....	3
3.1	Éléments de contexte .....	3
3.2	Prise en charge de la recherche d'hébergement de l'usagère .....	3
4	Conclusion .....	6
5	Recommandations.....	6



# 1 Contexte de la demande d'intervention

## 1.1 Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux

Le Protecteur du citoyen exerce les fonctions prévues à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (Loi sur le Protecteur des usagers). Cette loi prévoit qu'il doit veiller, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux et par toute autre 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 Demande d'intervention

Le Protecteur du citoyen a reçu un signalement dénonçant la mauvaise prise en charge par le Centre de santé et de services sociaux-Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (ci-après CSSS-IUGS) d'une usagère aux prises avec des problèmes de santé mentale. L'évaluation des besoins de l'usagère et sa réorientation vers un nouveau milieu de vie étaient mises en cause.

## 1.3 Pertinence de l'intervention

Selon les informations reçues par le Protecteur du citoyen, l'usagère concernée se trouvait, en septembre 2014, en situation d'urgence. La résidence pour personnes âgées privée où elle demeurait depuis 10 ans avait fermé ses portes et aucun milieu de vie substitut n'avait été trouvé. Elle était donc menacée de se retrouver en situation d'itinérance et les informations obtenues quant à son état de santé physique et mentale laissaient croire qu'elle ne pouvait être livrée à elle-même sans risque de préjudice. Un régime de protection pour majeur inapte (tutelle au majeur) était en vigueur et administrée par le Curateur public du Québec.

## 1.4 Instance visée par l'intervention

L'établissement visé par la présente demande d'intervention est le CSSS-IUGS. Il s'agit d'un établissement comprenant des installations offrant, entre autres, des services de première ligne en santé mentale.

---

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

<sup>2</sup> 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 l'une de ses délégués, soit M<sup>me</sup> Julianne Pleau, le mandat de recueillir le témoignage des personnes concernées, le point de vue des instances impliquées ainsi que toute autre information jugée pertinente afin de procéder à l'analyse de la situation et, le cas échéant, de proposer des correctifs et une approche favorisant leur mise en œuvre.

### 2.2 Collecte d'information

Dans le cadre de l'enquête, afin d'obtenir l'information pertinente et nécessaire à l'intervention, la déléguée de la protectrice du citoyen a notamment recueilli les commentaires et observations de la chef du programme visé par le signalement au CSSS-IUGS. Elle a aussi communiqué avec les signalants.

### 2.3 Documentation consultée

Afin de compléter la collecte d'information, la déléguée de la protectrice du citoyen a consulté les extraits pertinents des dossiers de l'usagère dans différents établissements de santé desquels elle a obtenu des services depuis juillet 2014.

## 3 Résultat de notre enquête

### 3.1 Éléments de contexte

En mai 2014, les Résidences de la Cathédrale, résidence privée pour personnes âgées où demeure l'usagère depuis environ 10 ans, annonce sa fermeture définitive. Cette fermeture est prévue pour le 31 juillet 2014. L'usagère reçoit déjà alors des services de première ligne en santé mentale, donnés principalement par un travailleur social du programme Santé mentale adulte du CSSS-IUGS. En plus de graves troubles de comportement, l'usagère présente diverses atteintes physiques. Toutefois, l'évaluation de ses besoins démontre que sa perte d'autonomie n'est pas assez importante pour requérir des services en Centre d'hébergement et de soins de longue durée au sein du réseau public<sup>3</sup>. Dans ce contexte, un hébergement en ressource privée, dans une résidence pour personnes âgées autonomes et semi-autonomes ou dans une ressource intermédiaire en santé mentale, est l'option qui répond à ses besoins. L'usagère a un faible revenu, qui est administré par le Curateur public du Québec, par voie d'une tutelle au majeur.

### 3.2 Prise en charge de la recherche d'hébergement de l'usagère

Le dossier de l'usagère indique qu'aux mois de juin et juillet 2014, le travailleur social effectue plusieurs démarches afin de trouver un nouveau milieu de vie pour l'usagère. L'identification de ses besoins relativement à son milieu de vie est effectuée. L'intervenant fait aussi plusieurs appels téléphoniques et organise des visites dans les résidences identifiées. D'après les faits rapportés au dossier, l'usagère montre très peu de collaboration et d'implication dans ces démarches. Le 2 juillet 2014, le travailleur social rencontre l'usagère en compagnie de la curatrice déléguée. Cette rencontre a pour but d'exposer à l'usagère sa capacité budgétaire et, en lien avec le type d'hébergement recherché, fixer des attentes réalistes. La poursuite des démarches du travailleur social ne porte malheureusement pas fruit, principalement parce que l'usagère refuse de se déplacer lors des visites planifiées et qu'elle n'accepte toujours pas de déménager.

Le 31 juillet 2014, jour de la fermeture des Résidences de la Cathédrale, devant l'échec des démarches d'hébergement et l'absence d'un milieu de vie substitut, l'équipe du CSSS-IUGS organise un transport vers l'urgence de l'Hôtel-Dieu de Sherbrooke, afin que l'usagère y soit hospitalisée. L'extrait de son dossier relatant cette visite à l'urgence a été consulté. Selon les évaluations médicale et psychiatrique effectuées, l'usagère ne présente, à ce moment, aucun motif d'hospitalisation et ne constitue pas, selon les médecins qui l'évaluent, un danger pour elle-même ou pour les autres.

Dans ce contexte et devant le congé imminent de l'usagère du centre hospitalier, les intervenants de première ligne du CSSS-IUGS trouvent, en urgence, une ressource d'hébergement en santé mentale qui accepte de dépanner l'usagère pour une période d'un mois, soit jusqu'au 4 septembre 2014. Durant cette période, des représentations sont effectuées par l'équipe du CSSS-IUGS auprès de cette résidence pour tenter d'y intégrer l'usagère de façon permanente (offre de soutien financier). Ses comportements rapportés au dossier, surtout envers les membres du personnel, s'avèrent inacceptables pour les responsables de la ressource qui demandent à ce que l'usagère quitte l'endroit à la date prévue.

---

<sup>3</sup> Évaluation Iso-SMAF effectuée en 2013.

Constatant la gravité des troubles de comportement de l'usagère et l'impact de ceux-ci sur la recherche d'un milieu de vie, le CSSS-IUGS de concert avec le médecin de famille de l'usagère demandent une évaluation en gérontopsychiatrie. Cette évaluation est effectuée le 6 août 2014 en clinique externe. Selon le rapport versé au dossier, l'évaluation écarte une atteinte cognitive (démence) pouvant expliquer les comportements de l'usagère. À la suite de cette évaluation et devant le refus persistant de l'usagère de s'impliquer dans sa recherche de milieu de vie, une rencontre multidisciplinaire a lieu en présence des intervenants de l'équipe de santé mentale de première ligne, de la chef de programme et du psychiatre répondant du CSSS-IUGS. Il est alors décidé, étant donné que l'usagère ne représente pas un danger pour elle-même ou pour les autres, qu'elle doit être responsabilisée quant à sa recherche de milieu de vie et qu'elle doit quitter la ressource à la date convenue, soit le 4 septembre 2014.

L'usagère est rencontrée le 28 août 2014, en présence de la curatrice déléguée et des intervenants du CSSS-IUGS, afin de lui transmettre cette décision et de lui faire signer un contrat thérapeutique encadrant les services qui lui seront dorénavant offerts par l'établissement. L'usagère signe ce contrat thérapeutique et une liste de ressources d'hébergement et d'organismes d'aide lui est remise. Il est constaté au dossier que malgré ce contrat thérapeutique, le CSSS-IUGS poursuit ses services afin d'assurer l'adaptation du milieu de vie de l'usagère.

Le 3 septembre 2014, un ergothérapeute du CSSS-IUGS effectue une évaluation afin de cibler les besoins de l'usagère relatifs à l'adaptation de son milieu de vie. Selon le rapport versé au dossier, l'usagère ne collabore que partiellement à cette évaluation, dont voici un extrait :

« Madame (X) présente une diminution modérée à importante de son rendement occupationnel dans ses soins personnels (transferts, plus particulièrement au bain et à la toilette, ses déplacements) dans ses activités productives et ses loisirs, en raison principalement d'une atteinte importante de sa dimension affective et, dans une moindre mesure, de sa dimension physique. (...) Madame (X) a une atteinte physique légère, principalement aux membres inférieurs, nécessitant une adaptation de certains éléments de son environnement. Enfin, la dimension cognitive n'apparaît pas être un facteur important dans la baisse de son rendement occupationnel. »

Le 4 septembre 2014, à la suite de démarches de membres de sa famille, l'usagère est admise dans un lit de soins de convalescence d'une résidence privée pour personnes âgées à Sherbrooke. Il est alors convenu que la curatrice déléguée autorise un budget pour une période de cinq jours à cet endroit et que si l'usagère y demeure, une demande de soutien financier sera faite au CSSS-IUGS. Le 8 septembre 2014, les responsables de la résidence communiquent avec le CSSS-IUGS pour informer l'intervenante que l'usagère ne pourra y demeurer de façon permanente. La résidence ne veut pas signer de bail avec l'usagère en raison de ses comportements envers le personnel et de son refus de se plier aux règles de la résidence. La résidence accepte cependant de dépanner l'usagère dans un lit de convalescence le temps qu'un autre milieu de vie lui soit trouvé.

Le 2 octobre 2014, une rencontre a lieu en présence des intervenants du Curateur public et des intervenants du CSSS-IUGS ainsi que de la famille de l'usagère, pour faire un bilan des interventions faites et des démarches à venir. La famille est informée que la Direction médicale et du consentement aux soins du Curateur public a fait des démarches auprès du Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke afin que l'usagère y soit hospitalisée pour une évaluation psychiatrique.



Selon les faits rapportés au dossier, le 3 novembre 2014, l'usagère n'a toujours pas déménagé. Elle se montre agressive verbalement et physiquement avec les préposés aux bénéficiaires qui l'aident pour ses soins d'hygiène. Les employés refusent en bloc de lui fournir les services. La résidence demande à ce que ce soit le CLSC qui donne les soins d'hygiène. De plus, la résidence réitère que l'usagère ne pourra demeurer à cet endroit de façon permanente. Le CSSS-IUGS offre une mesure de soutien financier et de la formation clinique à la résidence afin que l'usagère puisse bénéficier d'aide aux soins d'hygiène, ce qui est accepté par la résidence à la fin du mois de novembre.

De plus, la chef de programmes du CSSS-IUGS effectue des recherches auprès des autres établissements de la région afin de trouver une résidence qui pourrait répondre aux besoins de l'usagère. Ces recherches s'avèrent infructueuses.

Le 16 janvier 2015, la chef de programmes informe le Protecteur du citoyen qu'elle est en pourparlers avec la résidence privée où est toujours hébergée l'usagère afin qu'un bail soit signé pour ainsi lui garantir un milieu de vie stable. Cependant, la gestion difficile des comportements de l'usagère conjuguée à ses faibles revenus empêchent toujours la conclusion d'une entente satisfaisante pour tous, et ce, malgré l'offre de soutien financier du CSSS-IUGS.

Des informations transmises à l'équipe de première ligne du CSSS-IUGS indiquent que l'évaluation se fera en clinique externe. D'autres évaluations, de nature psychosociale, seraient aussi nécessaires.

## 4 Conclusion

À la lumière de l'ensemble des informations obtenues, le Protecteur du citoyen conclut que le CSSS-IUGS a assumé, dans les circonstances particulières du présent dossier, ses obligations en prenant les moyens nécessaires afin de supporter l'usagère dans sa recherche de milieu de vie et dans l'évaluation de ses besoins. Par contre, cela n'a toujours pas permis d'identifier un milieu de vie prêt à accepter l'usagère de façon permanente.

Les démarches en cours nous démontrent que l'établissement est conscient de la nécessité de procéder à certaines évaluations des besoins de l'usagère et ainsi pouvoir lui offrir un traitement et des services adéquats.

## 5 Recommandations

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande que le Centre de santé et de services sociaux–Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke :

**R-1 S'assure**, avec le consentement de l'usagère, qu'une évaluation psychiatrique de cette dernière soit effectuée, et ce, sans délai;

**R-2 S'assure**, avec le consentement de l'usagère, que les autres évaluations nécessaires afin de mettre à jour le profil Iso-SMAF de cette dernière soient effectuées, et ce, sans délai.

Informez le Protecteur du citoyen, d'ici 10 jours ouvrables, du résultat des recommandations R-1 et R-2.

**R-3** En fonction des résultats des recommandations R-1 et R-2, **poursuive** ses recherches pour trouver un milieu de vie adéquat à l'usagère.

Informez le Protecteur du citoyen d'ici 30 jours du résultat des démarches effectuées.

### Suivi attendu

Tel que le prévoit la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (RLRQ, c. P-31.1), le Protecteur du citoyen doit être informé, au plus tard le 30<sup>e</sup> jour de la réception du présent rapport, des suites que l'instance entend donner aux recommandations ou des motifs pour lesquels elle n'entend pas y donner suite. Exceptionnellement, en raison de l'urgence, ce délai est réduit à 10 jours ouvrables pour ce qui est des recommandations R-1 et R-2.

[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)