



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

## **Rapport d'intervention**

Intervention à la Résidence Murray,  
résidence privée pour aînés

Québec, le 4 avril 2016

## 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 au moins les deux tiers des 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	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 .....	3
3	Résultat de notre enquête.....	4
3.1	La qualité des soins et des services.....	4
3.1.1	<i>Déclaration des incidents et des accidents</i> .....	4
3.1.2	<i>Formation du personnel</i> .....	5
3.1.3	<i>Stabilité du personnel</i> .....	5
3.1.4	<i>Activités de loisirs</i> .....	5
3.1.5	<i>Sécurité des résidents</i> .....	6
3.2	Qualité de la nourriture .....	6
3.3	Respect des clauses du bail.....	6
3.4	Attitude et comportement de l'exploitant .....	7
4	Conclusion .....	9
5	Recommandations.....	9

# 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 selon lequel il y aurait des lacunes dans la qualité des soins et services offerts à la Résidence Murray. De plus, les plaignants craignent des mesures de représailles de la part de l'exploitant de la Résidence Murray.

Compte tenu du caractère préoccupant des informations portées à son attention, le Protecteur du citoyen a décidé de conduire une intervention afin de s'assurer de la qualité des soins et des services fournis à l'ensemble des résidents du milieu de vie concerné.

## 1.3 Instance visée par l'intervention

L'établissement visé par la présente demande d'intervention est la Résidence Murray, une résidence privée pour aînés sise à Sherbrooke.

---

<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 deux de ses délégués, soit M<sup>me</sup> Louise Bleau et M. Pierre Alarie, 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

Les délégués ont procédé à une visite d'enquête à la Résidence Murray les 2 et 3 septembre 2015. Ils ont également recueilli les commentaires et observations des personnes suivantes en cours d'enquête :

- ▶ Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS) :
  - ▷ le commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
  - ▷ la coordonnatrice Courte durée et soutien à domicile CLSC;
  - ▷ des responsables de la certification des résidences privées pour aînés au CIUSSS.
- ▶ Résidence Murray :
  - ▷ l'exploitant;
  - ▷ la directrice des soins infirmiers;
  - ▷ la coordonnatrice aux soins;
  - ▷ un cuisinier;
  - ▷ un aide-cuisinier;
  - ▷ trois préposés aux bénéficiaires;
  - ▷ une préposée à la buanderie;
  - ▷ une préposée à l'entretien des chambres;
  - ▷ le concierge;
  - ▷ la récréologue.
- ▶ Des membres de la famille de résidents.
- ▶ Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie
  - ▷ des représentants.

### **2.3 Documentation consultée**

Afin de compléter la collecte d'information, les délégués ont consulté les documents suivants :

- ▶ le 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;
- ▶ le guide d'accueil de la résidence remis au nouveau résident et à sa famille;
- ▶ le bail et les annexes (services à la carte);
- ▶ les rapports d'incident et d'accident pour la dernière année;
- ▶ la liste des employés et leur fonction;
- ▶ la liste des formations reçues par le personnel et le calendrier des formations (deux dernières années);
- ▶ des exemples de dossiers tenus par la Résidence Murray sur les résidents;
- ▶ des exemples de menu;
- ▶ un exemple d'horaire d'activités.

## 3 Résultat de notre enquête

### Contexte

La Résidence Murray est une résidence privée pour aînés de 92 chambres, fondée en 1997. Le propriétaire actuel l'a acquise en 2004. Vingt-sept personnes y travaillent. La résidence accueille une clientèle autonome et semi-autonome.

Des proches de résidents se plaignent que ces derniers n'ont pas reçu les soins et les services requis par leur état de santé. Le signalement soulève des questions sur la négligence dans la prestation de soins et de services : formulaires mal remplis ou incomplets ainsi que manque de compétence et de formation du personnel à l'égard d'une clientèle ayant des déficits cognitifs. De plus, l'attitude et le comportement de l'exploitant créeraient un climat de crainte chez certains résidents.

Les résidences privées pour aînés sont soumises au *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés* (Règlement). Les résidences certifiées doivent respecter un certain nombre d'exigences, modulées selon le nombre d'unités locatives et le degré d'autonomie de leur clientèle.

### 3.1 La qualité des soins et des services

#### 3.1.1 Déclaration des incidents et des accidents

Selon le signalement, la déclaration des incidents et des accidents par le personnel présente des lacunes. Le personnel ne remplirait pas correctement les formulaires requis à la suite d'un incident ou d'un accident. Les rapports d'incident/accident seraient incomplets et trop vagues pour expliquer certains événements qui affectent les résidents.

Le Règlement définit les termes accident et incident. Un accident est une action ou une situation à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être d'un résident. Un incident n'a pas entraîné de conséquences sur l'état de santé ou de bien-être d'un résident, mais aurait pu le faire. L'exploitant doit tenir un registre des incidents et accidents dans le but de corriger et de prévenir les situations à risque.

Les informations recueillies, pour les deux dernières années, montrent que le registre des incidents et des accidents est tenu adéquatement. Les formulaires consultés sont remplis comme il se doit, même en l'absence de conséquences pour le résident. On y retrouve les mentions indiquant que le représentant de l'utilisateur a été avisé ainsi qu'une liste des mesures à prendre pour prévenir la récurrence de l'événement. Lors de son enquête, le Protecteur du citoyen a constaté que les préposés savaient comment agir si un incident ou un accident survenait et comment remplir le formulaire approprié.

### **3.1.2 Formation du personnel**

Le signalement rapporte que le personnel manque de formation, notamment sur l'approche et l'intervention auprès des usagers présentant des déficits cognitifs.

Le Règlement prévoit les exigences de formations pour les préposés. Ils doivent notamment avoir complété avec succès les formations portant sur les matières suivantes : réanimation cardiorespiratoire, secourisme général, principes de déplacements sécuritaires des personnes et identification des besoins des personnes âgées.

Lors de la visite d'enquête, le Protecteur du citoyen a constaté que le personnel possède les formations requises par le Règlement. Les documents fournis indiquent que ces formations se sont échelonnées sur toute l'année. Les préposés rencontrés se disent encouragés par la direction à suivre des formations telles que l'administration des médicaments, l'approche avec les résidents ainsi que les soins d'assistance à la personne en résidence.

### **3.1.3 Stabilité du personnel**

Le signalement fait état d'un roulement important parmi les membres du personnel de la résidence. Cela perturberait les usagers qui doivent constamment s'habituer à de nouvelles personnes qui ne connaissent pas les routines de travail.

Un roulement élevé du personnel peut constituer un frein à la dispensation de soins continus, personnalisés et sécuritaires aux usagers de la résidence.

La Résidence Murray a effectivement connu plusieurs départs de membres du personnel il y a environ un an. Six des douze employés rencontrés occupaient leur emploi depuis moins d'un an. Selon les informations obtenues par le Protecteur du citoyen, les nouveaux membres du personnel sont accompagnés par des collègues plus expérimentés pour effectuer leurs tâches. Cela permet aux personnes récemment embauchées de se familiariser avec les résidents et les pratiques en usage dans la résidence.

Le Protecteur du citoyen n'a pas constaté que le roulement de personnel avait eu des répercussions sur la qualité et la continuité des soins et des services fournis aux résidents.

### **3.1.4 Activités de loisirs**

Selon le signalement, des résidents avec des troubles cognitifs sont laissés à eux-mêmes et errent dans les corridors, d'autres sont assis dans des fauteuils ou suivent des membres du personnel, pas à pas.

Le Protecteur du citoyen a remarqué que des activités étaient mises en place pour favoriser la participation des résidents, incluant ceux présentant des troubles cognitifs. Ainsi, la récréologue a présenté un projet de création d'œuvres artistiques qui réunissait des usagers et des artistes de différentes disciplines, dont le cinéma, les arts visuels, le théâtre et la poésie urbaine. Ce projet a d'ailleurs valu à la Résidence Murray le prix *Distinction 2015* remis par le Regroupement québécois des résidences pour aînés, le 12 novembre dernier. L'enquête du Protecteur du citoyen ne permet pas de confirmer ces allégations du signalement.



### **3.1.5 Sécurité des résidents**

Le signalement rapporte que la sécurité des résidents serait compromise par la présence d'usagers ayant des troubles de comportement. Des altercations surviendraient entre les résidents sans que le personnel ait le temps d'intervenir.

Le Protecteur du citoyen note que la Résidence Murray est dotée de 32 caméras, ce qui permet d'assurer une surveillance constante des allées et venues des résidents dans les espaces communs, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'immeuble. Les chambres sont équipées de systèmes d'appel de garde. Les usagers présentant des déficits cognitifs portent un bracelet anti-fugues.

Par ailleurs, les membres du personnel affirment qu'advenant la dégradation de l'état de santé d'un résident, ils en informent la Direction des soins.

Dans ce contexte, le Protecteur du citoyen est d'avis que la sécurité des résidents n'est pas compromise.

## **3.2 Qualité de la nourriture**

Des proches de résidents considèrent que la nourriture est fade et de mauvaise qualité. Certains usagers souffriraient de dénutrition.

Le Règlement prévoit que l'exploitant qui fournit des services de repas aux résidents doit offrir des menus variés conformes au guide alimentaire canadien et adapté aux besoins nutritionnels particuliers des personnes âgées.

Le Protecteur du citoyen observe que le chef cuisinier et le sous-chef cuisinier n'étaient pas en poste durant la période visée par le signalement. Les menus comportent deux choix. Il y a une rotation toutes les sept semaines et le menu varie en fonction des saisons. Il y a aussi des menus thématiques. Récemment, on a réduit le sel pour respecter les diètes lors de la préparation des repas. Comme les usagers s'en sont plaints, des salières ont été ajoutées sur les tables. Le Protecteur du citoyen a observé que la clientèle se disait surprise de la présence de certains plats au menu, par exemple le couscous aux légumes ou le poisson. Ces plats ne faisaient possiblement pas partie du régime alimentaire habituel des résidents à leur domicile.

Le chef cuisinier établit les repas en respectant les diètes. L'exploitant achète lui-même la viande et s'assure de sa qualité.

Les vérifications effectuées par le Protecteur du citoyen confirment les efforts faits pour améliorer la qualité de la nourriture servie aux résidents, dans le respect de leurs goûts. Sur une période de sept semaines, les repas comprenaient chaque jour, soit du poulet, du bœuf ou du poisson.

## **3.3 Respect des clauses du bail**

Des plaignants allèguent qu'il est ardu de discuter avec l'exploitant des frais pour des services qui sont facturés aux usagers. Le signalement reproche aussi à l'exploitant de rendre difficile la résiliation d'un bail.

Le Règlement édicte que l'exploitant doit, avant la conclusion du bail, identifier avec la personne qui souhaite y résider les services qu'elle veut obtenir. L'identification de ces services doit s'effectuer à l'aide d'un tableau ou d'une grille présentant

l'ensemble des services offerts et détaillant le coût de chacun d'entre eux. L'exploitant doit offrir et maintenir, pendant toute la durée du bail et sans augmentation de coût ni diminution d'intensité, l'ensemble des services qui sont prévus au bail ainsi qu'à son annexe. De plus, le *Code civil du Québec* prévoit qu'une personne âgée peut résilier son bail en cours, à certaines conditions, notamment si son état de santé nécessite une admission de façon permanente dans une autre ressource. En cas de litige lié au bail, le résident et l'exploitant peuvent s'adresser à la Régie du logement.

En cours d'enquête, le Protecteur du citoyen a appris que des résidents en perte d'autonomie avaient eu de la difficulté à quitter la résidence pour aller dans une autre ressource mieux adaptée à leurs besoins, bien qu'ils aient invoqué des motifs de santé. Dans une décision récente, la Cour du Québec a rejeté l'appel de la Résidence Murray qui tentait d'obtenir le recouvrement d'un loyer à la suite de la résiliation du bail de la part d'une usagère. La Régie du logement avait auparavant statué en faveur de l'usagère. Cette dernière avait une attestation signée par une travailleuse sociale qui démontrait que le changement de résidence en cours de bail était dicté par l'obtention de services que nécessitaient l'état de santé et les besoins de la locataire, après une évaluation médicale et psychosociale. Comme la résidente n'était pas admissible à l'aide juridique, le débat a été stressant pour les membres de la famille de l'usagère concernée.

Dans un autre cas, les proches d'une usagère, présentant des déficits cognitifs importants, soupçonnaient que cette dernière était victime de violence de la part d'un résident. Ils ont donc amené l'usagère à l'urgence d'un centre hospitalier puisqu'elle avait des blessures inexplicables. La dame a dû obtenir une ordonnance citant des raisons médicales pour pouvoir déménager rapidement de la Résidence Murray.

### **3.4 Attitude et comportement de l'exploitant**

Selon le signalement, des résidents et leurs proches sont intimidés et rabroués par le propriétaire de la résidence s'ils osent exprimer une insatisfaction concernant un service ou une situation quelconque. Ils ne sentent pas que leurs doléances sont reçues avec ouverture. Les plaignants ont refusé que le Protecteur du citoyen les identifie dans les démarches d'enquête entourant ce signalement de peur d'être poursuivis devant les tribunaux ou que le résident en subisse les conséquences.

En cours d'enquête, d'autres allégations de comportements inadéquats sont parvenues au Protecteur du citoyen. Ainsi, à la fin du mois de décembre 2015, une intervenante sociale et un usager de 70 ans auraient été intimidés par l'exploitant. Ce dernier voulait expulser le résident pour des manquements tels que : « ne salue pas les gens », « laisse son déambulateur dans des endroits passants », « fait des demandes parfois qualifiées de farfelues ». Or, ce résident a subi un accident vasculaire cérébral et il est plutôt considéré par les intervenants du réseau comme étant sans malice et un peu insouciant. Lors d'une rencontre quelques jours avant Noël, l'exploitant a exigé des excuses de la part du résident en question ainsi que de la part de l'intervenante sociale. L'exploitant attendait de cette dernière qu'elle s'excuse pour les propos désobligeants que certains intervenants du réseau tiendraient à l'endroit de la résidence. L'intervenante déclare que l'exploitant lui a alors serré la main très fort. L'intervenante sociale a relaté cet incident à ses supérieurs et un rapport d'incident/accident a été rempli.

Dans un autre cas, des propos menaçants auraient été tenus à l'égard d'une résidente jusqu'à ce que cette dernière puisse résilier son bail.

Le Règlement énonce que le résident doit être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins. Le résident bénéficie du droit à l'information et à la liberté d'expression. La Loi sur les services de santé et les services sociaux<sup>3</sup> édicte que nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte.

Le propriétaire de la résidence réfute tout manque de courtoisie, intimidation et usage de représailles à l'endroit d'un usager ou de l'un de ses proches. Toutefois, lorsqu'on lui pose la question sur la possibilité de contester l'une des pratiques en vigueur à l'intérieur de la résidence ou l'une de ses décisions, il répond que les mécontents sont libres de quitter les lieux. L'exploitant ajoute qu'il réfère les plaignants à l'avocat qu'il a mandaté pour ce type de dossier.

Le Protecteur du citoyen note que le propriétaire est un homme au physique imposant qui s'exprime d'une manière déterminée. Dans un contexte de plainte, un usager peut être inquiet par la perspective de se retrouver devant un avocat pour contester une situation, surtout si cela implique des frais. Bien qu'il soit permis d'entreprendre des recours judiciaires, des contestations devant la Régie du logement et des appels devant les tribunaux supérieurs, il reste que les usagers qui ne veulent pas se retrouver avec un débat potentiellement coûteux peuvent hésiter avant de formuler une plainte. Cela peut constituer un obstacle à l'exercice de ce droit.

Le Protecteur du citoyen est préoccupé par la situation et formule des recommandations à ce sujet.

---

3 *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, art. 73 et 74.

## 4 Conclusion

L'enquête menée par le Protecteur du citoyen a révélé des lacunes quant à la possibilité pour les résidents ou leur famille d'exprimer, sans entrave, une insatisfaction à l'égard des services reçus dans la Résidence Murray. Les exploitants de résidences privées pour aînés détiennent une position de force par rapport aux personnes âgées, ils doivent donc tout mettre en œuvre pour favoriser le respect des droits des résidents.

Dans ce but, le Protecteur du citoyen adresse des recommandations au Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke et à l'exploitant de la Résidence Murray.

## 5 Recommandations

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande

À l'exploitant de la Résidence Murray de :

- R-1 Mettre en place** les mesures requises pour assurer un environnement adéquat pour les résidents qui ont des plaintes à formuler.
- R-2 Désigner** une personne en autorité pour recevoir les plaintes des résidents et de leurs proches de manière ouverte et accueillante.
- R-3 Prendre** les mesures nécessaires afin de développer la collaboration avec les intervenants du réseau de la santé.

Au Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke de :

- R-4 Prendre** les mesures nécessaires pour s'assurer que les usagers et leurs proches puissent exercer librement leurs droits et soient traités de manière courtoise.

### 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 les instances entendent donner aux recommandations qu'il contient ou des motifs pour lesquels elles n'entendent pas y donner 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)