



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

Rapport d'intervention

Intervention à la Résidence Au Pierrot située à Sorel-Tracy

Québec, le 28 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*.

La loi autorise la communication intégrale de ce rapport à certaines personnes. En tout autre cas, des extraits du document 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 membres de 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
2.4	Visite de l'établissement	3
3	Résultat de notre enquête	4
3.1	L'ampleur des besoins de la clientèle	4
3.2	La sécurité relative à la surveillance durant la nuit	5
3.3	La gestion des incidents-accidents	5
4	Conclusion	7
5	Recommandation	7

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*¹. 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 Demande d'intervention

Le Protecteur du citoyen a reçu un signalement concernant la santé et la sécurité de la clientèle d'une résidence privée pour aînés.

Le signalement faisait état de lacunes au regard :

- ▶ des besoins de la clientèle qui sont, dans certains cas, trop lourds par rapport aux ressources de la résidence;
- ▶ du contexte de la surveillance des lieux durant la nuit qui n'assure pas une sécurité suffisante aux résidents;
- ▶ de la gestion déficiente des incidents-accidents.

1.3 Pertinence de l'intervention

Compte tenu du caractère préoccupant des informations portées à sa connaissance, le Protecteur du citoyen a pris la décision de procéder à une intervention auprès de la résidence en question. Cette intervention vise à s'assurer que les résidents reçoivent les soins et les services requis et que leur sécurité soit assurée.

1.4 Instance visée par l'intervention

L'établissement visé par la présente demande d'intervention est la Résidence Au Pierrot, une résidence privée pour aînés située à Sorel-Tracy.

Dans le cadre de son enquête, le Protecteur du citoyen a fait des vérifications auprès du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est (CISSS de la Montérégie-Est) qui assure la dispensation de services de soutien à domicile auprès de résidents qui occupent l'instance visée par l'intervention.

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre (CISSS de la Montérégie-Centre) a également été interpellé en tant que responsable de la certification des résidences privées pour aînés de la région. Le bureau du commissariat aux plaintes de cet établissement reçoit les plaintes concernant ces ressources privées.

¹ *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, RLRQ, c. P-31.1, art. 1 et 7.
² *Ibid.*, art. 20 et suivants.

2 Conduite de l'intervention

2.1 Délégués désignés pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la protectrice du citoyen a confié à deux de ses déléguées, soit M^{me} Louise Bleau et M^{me} Julie Roussy, 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 déléguées ont procédé à une visite d'enquête à la Résidence Au Pierrot le 18 février 2016.

Les commentaires et observations des personnes suivantes ont été recueillis en cours d'enquête :

Du CISSS de la Montérégie-Centre :

- ▶ La commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Du CISSS de la Montérégie-Est :

- ▶ Deux chefs d'administration du programme soutien à domicile, volet soins infirmiers et volet services sociaux;
- ▶ Une infirmière du soutien à domicile responsable de la formation auprès des résidences privées pour aînés sur le territoire;
- ▶ Une infirmière du soutien à domicile;
- ▶ Une infirmière auxiliaire.

De la résidence privée pour aînés Résidence Au Pierrot (Résidence) :

- ▶ Les deux propriétaires exploitants de la Résidence qui y travaillent de façon quotidienne et dont l'un est occupant;
- ▶ Une préposée.

Des vérifications ont été faites auprès de la répondante d'une personne qui a occupé la résidence.

2.3 Documentation consultée

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

- ▶ La Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- ▶ Le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés;
- ▶ Le guide d'accueil de la résidence remis au nouveau résident et à sa famille;
- ▶ Le registre d'incidents et d'accidents;

- ▶ Les rapports de déclaration et de divulgation en cas d'incident ou d'accident des deux dernières années;
- ▶ Le cahier de communication;
- ▶ La liste des d'employés;
- ▶ Les dossiers de tous les résidents, tenus par la Résidence;
- ▶ Le dossier d'un usager du CISSS de la Montérégie-Est.

2.4 Visite de l'établissement

La Résidence Au Pierrot est située sur le chemin des Patriotes à Sorel-Tracy. Les exploitants en sont les propriétaires depuis sept ans.

L'endroit peut accueillir vingt personnes âgées, autonomes et semi-autonomes. La clientèle est atteinte d'une légère perte d'autonomie cognitive et physique. En sont exclues : les personnes qui ne peuvent se déplacer par elles-mêmes; qui sont susceptibles d'être agitées durant la nuit; qui ont des troubles de comportement; qui sont à risque d'errance ou de fugue. Au moment de la visite d'enquête, la Résidence accueillait 14 personnes.

Les résidents sont logés dans des chambres individuelles réparties dans deux ailes. L'une est située à proximité du salon et de la salle à manger. L'autre, composée de six chambres, est surélevée. La clientèle plus autonome y a accès grâce à un escalier de quelques marches. Récemment, les exploitants ont procédé à l'installation de systèmes de gicleurs et de ventilation.

Les services offerts à la Résidence sont l'assistance personnelle, l'aide domestique, les loisirs et les repas. Les membres du personnel agissent à titre de préposés. Cinq personnes y travaillent, dont les exploitants.

La Résidence détient un certificat de conformité en vigueur, délivré le 14 septembre 2012.

3 Résultat de notre enquête

Contexte

Le signalement rapporte que la Résidence accueille des personnes ayant un profil lourd et qui ne bénéficient pas d'une surveillance adéquate durant la nuit. On souligne également l'inaction des exploitants à la suite d'incidents et d'accidents survenus à la Résidence.

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 de leurs unités locatives (ici, des chambres individuelles) et le degré d'autonomie de leur clientèle.

3.1 L'ampleur des besoins de la clientèle

Selon le signalement, une clientèle ayant des besoins trop élevés habite la Résidence.

Le Règlement prévoit que lorsqu'un exploitant constate que l'état de santé physique ou mental d'un résident nécessite des soins ou des services qui dépassent ceux qu'il peut lui offrir ou représente un risque pour sa sécurité si la résidence devait être évacuée, il doit en aviser le représentant de l'usager, le cas échéant, et la personne à prévenir en cas d'urgence. Avec le consentement du résident ou celui de la personne habilitée à consentir en son nom, il en informe aussi le centre de santé et de services sociaux.

La visite à la Résidence et les informations recueillies en cours d'enquête démontrent que la prise en charge de la clientèle autonome et semi-autonome par le personnel de la Résidence est assurée de façon adéquate.

En outre, le réseau de la santé est impliqué auprès de résidents qui sont suivis sur une base régulière ou, au besoin, par le service de soutien à domicile du CISSS de la Montérégie-Est.

Par ailleurs, le personnel de la Résidence possède la formation nécessaire en matière de réanimation cardiorespiratoire, de secourisme général et de déplacement sécuritaire des personnes. Il reçoit également de la formation sur les techniques de soins pour des non-professionnels offerte par le CISSS de la Montérégie-Est.

Au cours de l'enquête, les exploitants de la Résidence ont reconnu avoir tardé à informer le centre local de services communautaires (CLSC) de la condition d'une résidente qui a développé une plaie de pression à la hanche à un stade avancé.

Alors que la Résidence n'offre pas de soins infirmiers, le personnel avait pris l'initiative de traiter, en octobre 2015, la plaie de la résidente avec des onguents recommandés par le pharmacien. Constatant qu'il n'y avait pas d'amélioration pendant quelques semaines, le Protecteur du citoyen estime que la résidente aurait dû recevoir plus tôt des soins appropriés donnés par des professionnels en soins infirmiers du soutien à domicile du CLSC. En vertu de la loi, il relève d'une infirmière de déterminer le plan de traitement lié aux plaies à la suite d'une évaluation. Il ne revenait donc pas au personnel non professionnel de la Résidence d'évaluer la condition de la personne et d'établir le plan de traitement.

Le Protecteur du citoyen a été informé qu'à la suite de cette situation, une démarche a été entreprise auprès des exploitants, en janvier 2016, par une infirmière employée du soutien à domicile du CISSS de la Montérégie-Est et responsable de la formation des non-professionnels dans les résidences privées pour aînés. Ainsi, une évaluation du profil de la clientèle a été faite

de même qu'un rappel aux exploitants d'informer rapidement l'équipe du soutien à domicile du CLSC de tout problème de santé ou d'alourdissement de profil d'un résident qui nécessiterait une prise en charge par le centre de santé.

À la suite du rappel, le Protecteur du citoyen a constaté que les exploitants ont mis en place un cahier de communication afin de documenter les contacts avec le CLSC et certains faits importants concernant les résidents.

Par ailleurs, l'enquête du Protecteur du citoyen démontre que les problèmes de cette nature semblent exceptionnels. Les informations recueillies confirment plutôt que les exploitants avisent, comme ils le doivent, le CLSC lorsque la condition d'un résident nécessite une intervention professionnelle.

Le Protecteur du citoyen prend donc acte du rappel fait aux exploitants. Il leur demande néanmoins de demeurer vigilants et insiste pour qu'ils procèdent en temps opportun, comme le Règlement le prévoit, à une demande de services lorsque l'état d'un résident le requiert et révèle que ses besoins dépassent les capacités d'intervention de la résidence.

3.2 La sécurité relative à la surveillance durant la nuit

Concernant la surveillance des résidents durant la nuit, le signalement allègue que le personnel ne demeure pas éveillé et qu'il ne peut donc pas effectuer les tournées nécessaires auprès des résidents.

Le Règlement prévoit qu'au moins une personne majeure et membre du personnel doit, en tout temps, être présente dans une résidence de moins de 100 chambres dont des services sont destinés à des personnes âgées semi-autonomes.

Les exploitants ont confirmé au Protecteur du citoyen qu'une surveillance des résidents est assurée au cours de la nuit par l'exploitant et sa conjointe, également membre du personnel. Jusqu'à trois tournées de surveillance sont faites la nuit auprès des résidents selon leurs besoins.

Au surplus, l'enquête du Protecteur du citoyen démontre qu'un système d'appel est installé dans la chambre de chaque résident, permettant d'alerter le personnel.

En pareil contexte, le Protecteur du citoyen estime que la sécurité des résidents est correctement assurée durant la nuit.

3.3 La gestion des incidents-accidents

Le signalement soutient également que les exploitants n'ont pas la réaction appropriée à la suite d'incidents ou d'accidents qui affectent les résidents. À titre d'exemple, on cite une chute pour laquelle l'ambulance n'a pas été demandée au moment opportun.

Le Règlement définit les termes accident et incident. Un accident est une action ou une situation qui est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou sur le bien-être d'un résident. Un incident, pour sa part, 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 des accidents dans le but de corriger et de prévenir les situations à risque.

Lorsque se produit un incident ou un accident dans une résidence, la personne qui constate l'événement ou qui en est témoin doit remplir un formulaire de déclaration. L'analyse des circonstances et des conséquences entourant l'événement ainsi que la divulgation de cette information auprès du résident impliqué ou de son représentant doivent être faites par la personne responsable du registre ou par l'exploitant de la résidence.

À la lumière des informations recueillies au cours de son enquête, le Protecteur du citoyen estime que les exploitants divulguent adéquatement les accidents et les incidents lorsqu'ils surviennent. En effet, les résidents, les représentants et l'équipe du soutien à domicile du CLSC sont informés à la suite de tels événements.

Les vérifications faites au cours de l'enquête ont toutefois permis de constater certaines lacunes des exploitants dans leur façon de rapporter un événement dans leur registre des incidents et des accidents et de documenter le formulaire de déclaration qui devrait se retrouver au dossier des résidents (Annexe 12 du Règlement).

Le Protecteur du citoyen constate que des événements, qui lui ont été divulgués par les exploitants ainsi qu'au personnel de l'équipe du soutien à domicile du CLSC et aux représentants des résidents, ne sont pas documentés.

Les exploitants ont expliqué au Protecteur du citoyen qu'ils n'ont d'abord pas jugé utile de faire une déclaration systématique des accidents et des incidents dans le registre ou dans les formulaires appropriés. La situation a changé lorsqu'un rappel leur a été fait à ce sujet en janvier 2016 par une employée du soutien à domicile du CISSS de la Montérégie-Est, responsable de la formation des non-professionnels dans les résidences privées pour aînés. Cette démarche a été entreprise alors que les exploitants avaient tardé à informer le CLSC de l'évolution d'une plaie chez une résidente.

Les exploitants ont assuré au Protecteur du citoyen à deux reprises, lors de la visite à la résidence et lors de vérifications supplémentaires auprès de ceux-ci, qu'ils se sont conformés à leur obligation de déclaration en vertu du Règlement. Le Protecteur du citoyen prend acte du rappel fait aux exploitants et de leur volonté de se montrer vigilants, conformément à leur obligation. Néanmoins, il leur recommande de prendre les mesures appropriées pour s'assurer que cette obligation de déclaration soit également respectée par l'ensemble du personnel.

Enfin, le Protecteur du citoyen a fait les vérifications nécessaires quant à la chute dont il était question dans le signalement et qui n'avait, semblait-il, pas suscité l'appel à une ambulance en temps requis. L'analyse des faits ne démontre aucun manquement de la part des exploitants à cet égard.

4 Conclusion

Le Protecteur du citoyen a reçu un signalement concernant la santé et la sécurité des occupants d'une résidence privée pour aînés située à Sorel-Tracy. Notre enquête a démontré que les allégations portées à sa connaissance n'étaient pas fondées. Elle révèle cependant certaines lacunes des exploitants dans leur pratique de déclaration des événements à leur registre des incidents et des accidents et au formulaire de déclaration qui devrait se retrouver au dossier des résidents, comme prévu au Règlement.

5 Recommandation

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande aux exploitants de la Résidence Au Pierrot de :

R-1 Prendre les mesures afin que tout membre de son personnel connaisse son obligation de déclarer les incidents et les accidents qu'il constate, par écrit et dans les meilleurs délais, à la personne responsable de la tenue du registre et de les déclarer tel que requis par la Loi, le cas échéant.

Informez le Protecteur du citoyen des mesures prises à cette fin d'ici le 15 juin 2016.

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^e jour de la réception du présent rapport, des suites que la Résidence entend donner à la recommandation qu'il contient ou des motifs pour lesquels elle n'entend 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