



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

Rapport d'intervention

Intervention au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
de la Capitale-Nationale et au Curateur public du Québec

Québec, le 2 décembre 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.

© Protecteur du citoyen, 2016

Toute reproduction, en tout ou en partie, est permise à condition d'en mentionner la source.

Table des matières

1	Contexte de la demande d'intervention	2
1.1	<i>La Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et la Loi sur le Protecteur du citoyen</i>	2
1.2	Demande d'intervention	2
1.3	Instance et organisme visés par l'intervention	3
2	Conduite de l'intervention.....	4
2.1	Déléguée désignée pour conduire l'enquête.....	4
2.2	Collecte d'information	4
2.3	Documentation consultée.....	4
2.4	Visite de la résidence.....	4
3	Résultat de notre enquête.....	5
3.1	La gestion inadéquate de la médication des usagers.....	7
3.1.1	<i>Les faits rapportés dans le signalement</i>	7
3.2	La présence d'employés violents, de consommation d'alcool et de drogue, d'activités criminelles ainsi que l'exploitation des résidents par le travail	8
4	Conclusion	12
5	Recommandations.....	13

1 Contexte de la demande d'intervention

1.1 La Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et la Loi sur le Protecteur du citoyen

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 Protecteur du citoyen exerce également les fonctions prévues à la *Loi sur le Protecteur du citoyen*. Cette loi prévoit qu'il intervient auprès des ministères du Gouvernement du Québec et auprès de la plupart des organismes publics dont le personnel est nommé suivant la *Loi sur la fonction publique*, lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne peut être lésée par l'acte ou l'omission d'un tel ministère ou organisme.

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 l'informant que des usagers, suivis notamment en santé mentale par le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN), étaient victimes de violence de la part de membres du personnel d'une maison de chambres privée où ils résident. De plus, on indiquait que leur médication n'était pas gérée adéquatement, que le personnel de l'endroit exploitait certains résidents en les contraignant à travailler, qu'on avait détecté des punaises de lit et que les lieux abritaient des activités criminelles ainsi que de la consommation d'alcool et de drogue. On dénonçait également la malpropreté de l'environnement des résidents. Par ailleurs, on notera que plusieurs de ces usagers étaient représentés par le Curateur public du Québec (Curateur public).

Il est important de souligner qu'en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la loi, le Protecteur du citoyen ne peut intervenir concernant les services offerts dans une résidence privée qui est sans contrat avec le réseau de la santé et des services sociaux. Dans la présente situation, les informations recueillies ont confirmé que bien que le propriétaire de l'immeuble d'habitation accueille une clientèle vulnérable, il n'est aucunement lié au réseau public. En vertu de la loi, et à l'exception de la certification obligatoire pour les ressources offrant de l'hébergement en dépendances ainsi que pour les personnes âgées, il faut donc retenir qu'aucune certification n'est exigible pour les résidences privées offrant des services à une clientèle aux prises avec des problèmes de santé mentale ou de déficience

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 suiv.

intellectuelle. En conséquence, aucune recommandation ne peut être formulée directement à l'égard du propriétaire de cette résidence.

Toutefois, compte tenu du caractère préoccupant des informations portées à son attention, le Protecteur du citoyen a décidé de mener une enquête afin de vérifier la qualité des soins et services dispensés à ces personnes par le CIUSSS-CN. Notons que le Curateur public a été informé de la présente intervention, étant donné son rôle auprès des mêmes personnes.

1.3 Instance et organisme visés par l'intervention

L'instance visée par la présente intervention est le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, lequel compte plus de 200 installations. Est pris en compte ici l'ensemble des installations dont le personnel est susceptible d'entrer en contact avec des usagers demeurant à cette résidence privée, soit principalement des employés du CLSC de Limoilou et ceux du CLSC de la Haute-Ville. Les programmes visés par ce signalement sont ceux en santé mentale, en déficience intellectuelle, en dépendances et en soutien à l'autonomie des personnes âgées.

Des vérifications ont également été effectuées auprès du Curateur public du Québec, qui veille à la protection des personnes inaptes.

2 Conduite de l'intervention

2.1 Déléguée désignée pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, le Protecteur du citoyen a confié à une de ses déléguées, soit M^{me} Geneviève Lauzon, 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

Dans le cadre de l'enquête, afin d'obtenir l'information pertinente et nécessaire à l'intervention, plusieurs personnes ont été rencontrées ou consultées au CIUSSS-CN, dont une travailleuse sociale ainsi qu'une éducatrice de l'équipe déficience intellectuelle. Des communications ont aussi été établies avec des gestionnaires des directions en déficience intellectuelle, en santé mentale et en soutien à l'autonomie des personnes âgées. Des informations ont également été recueillies auprès de la coordonnatrice professionnelle aux majeurs inaptes du CIUSSS-CN, à qui le dossier de la maison de chambres a été confié.

Au Curateur public, les informations ont été recueillies auprès des déléguées responsables des usagers résidant à la maison de chambres ainsi que de sa conseillère aux opérations.

Le Protecteur du citoyen a également rencontré le propriétaire de la maison de chambres et deux de ses employés.

2.3 Documentation consultée

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

- ▶ Plusieurs dossiers d'usagers résidant ou ayant résidé à la maison de chambres;
- ▶ Le Plan d'action en santé mentale 2015-2020, ministère de la Santé et des Services sociaux;
- ▶ La Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- ▶ *Vivre en maison de chambres dans la Ville de Québec : portrait, expériences et enjeux*, Rapport de recherche, Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale, janvier 2015.

2.4 Visite de la résidence

Afin d'apprécier la situation portée à l'attention du Protecteur du citoyen, et avec l'accord du propriétaire, une visite de la maison de chambres a été réalisée, le 1^{er} septembre 2016, ainsi que des entrevues en présence d'usagers.

3 Résultat de notre enquête

L'enquête du Protecteur du citoyen a porté sur les interventions réalisées par le personnel du CIUSSS-CN et les délégués du Curateur public chargés du suivi des résidents de la maison de chambres visée par le présent rapport.

Par ailleurs, la qualité de la collaboration de tous les intervenants et gestionnaires sollicités mérite d'être soulignée.

Mise en contexte

La maison de chambres visée par le présent signalement a déjà conclu par le passé des ententes de réservation de lits avec un organisme communautaire en réinsertion sociale de la région de Québec. Selon les informations colligées à cette époque, les services étaient de bonne qualité.

Par la suite, il y a eu un changement de propriétaire et les ententes avec l'organisme externe ont pris fin. L'endroit compte actuellement 25 chambres simples, réparties sur quatre étages, incluant le sous-sol. Au moins deux de ces chambres ne sont pas pourvues de fenêtres. Les résidents ont accès à la cuisine et ont droit à trois repas par jour. Un cuisinier est sur place en semaine et un responsable - qui réside à cet endroit - est disponible en tout temps. Des bénévoles fournissent une aide supplémentaire durant les weekends. Les employés, quant à eux, effectuent la lessive des résidents ainsi que l'entretien ménager des chambres et des aires communes. La gestion de la médication peut être confiée aux responsables des lieux, à la demande de l'utilisateur. Aucun règlement ou code de vie ne régit la maison.

Dans le cadre de l'enquête, le Protecteur du citoyen a examiné plusieurs dossiers d'utilisateurs suivis par le CIUSSS-CN et résidant ou ayant résidé à cet endroit entre janvier et septembre 2016. Selon les informations recueillies, il ressort que ces utilisateurs, de façon générale :

- ▶ Sont en mesure de participer aux décisions concernant leur hébergement;
- ▶ Sont autonomes dans leur quotidien;
- ▶ Sont satisfaits globalement de la maison de chambres;
- ▶ Souffrent de problèmes de santé mentale pour la plupart, tandis que quelques-uns ont une déficience intellectuelle, ou les deux;
- ▶ Souffrent de toxicomanie ou d'alcoolisme, pour certains d'entre eux.

Par ailleurs, ils n'ont pas été orientés vers cette ressource directement par un intervenant du CIUSSS-CN et évitent de justesse l'itinérance en y demeurant. D'ailleurs, au moment de l'enquête, sur les 22 résidents 9 d'entre eux étaient sous tutelle publique et 11 étaient suivis par le CIUSSS-CN.

Cadre d'intervention

Comme déjà mentionné, le Protecteur du citoyen a réalisé son enquête sous l'angle des services offerts notamment par les intervenants du CIUSSS-CN qui visitent régulièrement la maison de chambres et qui ont connaissance des conditions de vie de ceux qui y habitent.

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit que le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit et que

l'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité³.

De ce fait, bien que les résidents de la maison de chambres soient en mesure de choisir leur hébergement, ils demeurent très vulnérables en raison de leur santé. C'est pourquoi les intervenants du CIUSSS-CN qui viennent les visiter à domicile constituent des observateurs privilégiés pouvant intervenir lorsque surviennent des atteintes à leur sécurité et à leurs droits, et ce, même si le CIUSSS-CN n'a pas autorité sur la maison de chambres. Dès lors, ce sont les personnes les plus à même d'aviser leur direction ainsi que les délégués du Curateur public, lorsqu'elles le jugent pertinent. Ultimement, si une situation préjudiciable ne se corrigeait pas, un changement d'hébergement pourrait être envisagé⁴ et organisé de façon concertée.

Par ailleurs, le mandat du Curateur public est de veiller à la protection des personnes sous régime de protection. Il intervient notamment dans l'administration de leur patrimoine ainsi que dans l'exercice de leurs droits civils⁵. C'est ainsi que les délégués du Curateur public se doivent d'intervenir eux aussi lorsqu'ils sont au fait d'une situation pouvant porter préjudice à la personne qu'ils représentent. Ils ont la responsabilité de communiquer avec le propriétaire afin qu'il respecte les ententes de location de chambres établies.

Selon les informations obtenues, lorsqu'une situation paraissant préjudiciable était constatée ou rapportée par un résident, l'intervenant du CIUSSS-CN en discutait d'abord avec lui et ensuite avec les membres du personnel pour trouver une solution et interpeler, si nécessaire, le propriétaire. Par la suite, la situation pouvait être soumise aux délégués du Curateur public, sans toutefois que cela soit systématique. Les délégués intervenaient auprès du propriétaire simultanément de façon verbale (par téléphone ou en personne) et par écrit.

Par ailleurs, il est arrivé que des situations préoccupantes, nombreuses ou étalées dans le temps, aient été rapportées par des résidents aux intervenants du CIUSSS-CN. En pareil cas, ces derniers en ont avisé leur coordonnateur ainsi que l'organisateur communautaire relevant du CIUSSS-CN et siégeant au Comité des maisons de chambres de Québec. L'on observe ici que, bien qu'une concertation était alors possible entre les intervenants du CIUSSS-CN et leur coordonnateur en santé mentale ou en déficience intellectuelle, il revenait tout de même aux intervenants de poser des actions concrètes auprès des résidents.

Du côté du Curateur public, il semble que la communication avec le CIUSS-CN était rendue plus difficile du fait du nombre élevé d'intervenants appelés à agir relativement à la maison de chambres. Il proposait donc qu'il n'y ait qu'un seul répondant au CIUSSS-CN concernant cette maison de chambres. De fait, le Protecteur du citoyen a constaté des difficultés d'arrimage entre le CIUSSS-CN et le Curateur public.

En cours d'enquête, le Protecteur du citoyen a été informé que la conseillère professionnelle aux majeurs inaptes du CIUSSS-CN, qui avait déjà dans le cadre de son mandat à s'entretenir régulièrement avec la conseillère aux opérations du Curateur public, s'était vu assigner le dossier de la maison de chambres en juillet 2016. Cette dernière a confirmé qu'une rencontre a eu lieu le 18 octobre 2016 avec tous les intervenants du CLSC ainsi qu'avec ceux de l'Institut universitaire en santé mentale faisant partie des équipes qui effectuent un suivi des résidents de la maison de chambres. Elle leur a rappelé qu'en cas d'interrogation ou de consultation, ils devaient se référer au coordonnateur de leur équipe (santé mentale ou déficience intellectuelle) qui, au besoin, verrait à l'interpeler ou à interpellé une conseillère psychosociale.

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

4 *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, C-12, art. 2, 4 et 48.

5 *Code civil du Québec*, RLRQ, 1991, c. 64, art. 256.

Le Protecteur du citoyen salue cette initiative qu'il juge tout à fait appropriée dans les circonstances, car il importe qu'une personne désignée puisse intervenir au nom du CIUSSS-CN auprès du propriétaire de la maison de chambres lorsque nécessaire.

Le Protecteur du citoyen a aussi appris que le CIUSSS-CN connaissait l'existence d'autres résidences privées similaires sur le territoire de la Ville de Québec. Un organisateur communautaire a d'ailleurs le mandat d'assister aux réunions du Comité des maisons de chambres de Québec. Or, puisque la clientèle concernée peut être tout autant vulnérable et démunie que celle de la maison de chambres dont il est question dans le présent rapport, le Protecteur du citoyen est d'avis que le CIUSSS-CN doit se doter de moyens pour exercer également une vigilance à l'égard de ces résidences, dans le cadre du suivi d'usagers. C'est pourquoi une recommandation sera émise à cet égard (R1).

3.1 La gestion inadéquate de la médication des usagers

3.1.1 Les faits rapportés dans le signalement

Il nous est rapporté que l'un des membres du personnel de la maison de chambres s'approprie la médication d'un résident pour la donner à d'autres résidents. Il lui arrive ainsi de prendre des somnifères prescrits à un usager « au besoin » et d'en donner à un autre résident atteint d'insomnie.

3.1.2 Le cadre juridique applicable

Bien que la responsabilité d'administrer la médication revienne généralement à des infirmières et à des infirmières auxiliaires, l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec précise qu'un préposé ou un aide-soignant peut le faire, au besoin, lorsque la médication est prête à être administrée⁶.

Cependant, même dans le cas d'usagers aptes et autonomes résidant en maison de chambres et s'administrant eux-mêmes leur propre médication, la préoccupation de l'entreposage sécuritaire des médicaments demeure. À cet égard, l'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada⁷ souligne l'importance que soient entreposés les médicaments de façon sécuritaire, particulièrement à domicile et dans les ressources de type résidentiel, afin d'éviter la prise non intentionnelle d'un médicament.

3.1.3 Les constats

Lors de la visite du Protecteur du citoyen à la maison de chambres, plusieurs piluliers et médicaments étaient laissés sans surveillance sur le comptoir de la cuisine. L'un des employés a précisé que la médication était ainsi mise à la disposition des résidents devant prendre leurs médicaments le matin. Ils peuvent circuler librement dans la cuisine avant l'arrivée du cuisinier. Il a également indiqué que la médication de la journée était habituellement rangée dans une armoire de la cuisine. Cette armoire n'était pas verrouillée lors de la visite. Cependant, on affirme que le cuisinier assure la surveillance nécessaire lorsqu'il est en poste en semaine puisqu'à l'exception de l'heure

⁶ Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec, en ligne.

⁷ *Bulletin de l'ISMP Canada*, vol. 14, no 2, 18 février 2014.

des repas, dîners et soupers, les résidents ne peuvent avoir accès à la cuisine sauf sur autorisation.

De plus, le Protecteur du citoyen a constaté que les médicaments des résidents pour le reste de la semaine étaient entreposés dans une armoire verrouillée, située dans un corridor du rez-de-chaussée.

Une préoccupation subsiste toutefois puisque des informations recueillies dans le cadre de l'enquête révèlent que des intervenants du CIUSSS-CN ont remarqué que la médication des résidents traînait à la cuisine, sans surveillance, à divers moments de la journée.

Une déléguée du Curateur public a également fait deux interventions, verbales et écrites, auprès du propriétaire de la maison lui rappelant que la médication se doit d'être gardée sous clé.

De l'avis du Protecteur du citoyen, bien que les résidents soient aptes et autonomes, il importe que leurs médicaments soient entreposés de façon sécuritaire et qu'une surveillance constante soit assurée lors de leur distribution aux usagers concernés. Il est d'autant plus important que la médication soit placée dans un endroit sûr puisque plusieurs résidents souffrent de toxicomanie.

La coordonnatrice professionnelle précise que le CIUSSS-CN est déjà intervenu à cet égard à la suite d'une visite en décembre 2014. Puisque la situation perdure, une vigilance supplémentaire devra être exercée afin d'assurer la sécurité des résidents. C'est pourquoi une recommandation sera formulée conjointement au CIUSSS-CN et au Curateur public (R2).

3.2 La présence d'employés violents, de consommation d'alcool et de drogue, d'activités criminelles ainsi que l'exploitation des résidents par le travail

3.2.1 Les faits rapportés dans le signalement

Il est rapporté au Protecteur du citoyen que des employés peuvent être violents verbalement à l'égard des résidents. À titre d'exemple, un membre du personnel aurait saisi un résident par les épaules pour l'adosser au mur. Un autre résident s'est plaint d'avoir été privé de repas pendant deux jours consécutifs.

Il est mentionné également que la consommation d'alcool et de drogue sur place est tolérée et qu'il existerait même des activités criminelles liées au recel de vélos.

Enfin, des résidents exécuteraient des tâches régulièrement dans la maison pour lesquelles ils ne toucheraient aucune rétribution.

3.2.2 Le cadre juridique applicable

Selon la *Charte des droits et libertés de la personne*, tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne⁸. De même,

8 *Charte des droits et libertés de la personne*, art. 1.

toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation. Par extension, il a droit au respect et à la sécurité.

3.2.3 Les constats

Lors de la visite des lieux, le Protecteur du citoyen n'a constaté aucune des activités dénoncées : recel de vélos, consommation d'alcool ou de stupéfiants. Cependant, à la lecture des notes aux dossiers des usagers et en tenant compte des informations recueillies, plusieurs intervenants du CIUSSS-CN ainsi que les employés de la maison de chambres confirment que la consommation d'alcool et de drogue est tolérée, du moment que cela ne nuit pas à la quiétude des autres résidents.

Cependant, les notes des intervenants indiquent que ces derniers ont tenté diverses approches pour sensibiliser certains résidents aux conséquences de leur consommation et ainsi les diriger vers les services d'aide appropriés. De l'avis du Protecteur du citoyen, les intervenants du CIUSSS-CN interpellés par cette situation s'acquittent adéquatement de leurs responsabilités à cet égard.

Pour ce qui est de l'exploitation par le travail de résidents, il appert que deux résidents ont aidé à certaines tâches à la maison de chambres. Dans les cas observés, le Protecteur du citoyen ne considère pas qu'il s'agisse d'exploitation. Ces résidents sont aptes et désirent se valoriser en donnant un coup de main de temps à autre. Cet avis est également partagé par le Curateur public. De plus, aucune plainte de ces personnes n'a été relevée.

Par ailleurs, au cours de sa visite, le Protecteur du citoyen n'a noté aucune manifestation de violence physique et verbale. Toutefois, les notes dans différents dossiers de résidents mentionnent que certains d'entre eux, parmi ceux qui affichent des comportements plus difficiles, ont rapporté à leurs intervenants que les employés avaient été rudes envers eux.

Des employés, pour leur part, mentionnent qu'ils tentent d'encadrer les résidents plus marginaux qui ont des problèmes de toxicomanie ou dont l'hygiène est déficiente, entre autres, lors des repas. L'un d'eux a expliqué, par exemple, qu'il a déjà demandé à un résident d'aller prendre sa douche s'il voulait manger à la cuisine, car son odeur corporelle incommodait l'entourage. S'il refusait, son repas ne lui était pas servi.

Cet élément amène le Protecteur du citoyen à conserver des doutes quant à la possibilité qu'un résident ait pu effectivement être privé de repas pendant deux jours d'affilée en raison de son comportement perturbateur.

Puisque les résidents paient un montant élevé pour leurs repas, le Protecteur du citoyen considère que les intervenants du CIUSSS-CN et du Curateur public doivent demeurer très vigilants, lors de leurs visites, lorsque de tels propos leur sont rapportés. Il importe alors d'intervenir auprès du propriétaire afin que la situation soit éclaircie et corrigée. Si nécessaire, ceci peut être abordé avec les employés. Ces derniers, n'étant pas qualifiés pour exercer des interventions psychosociales adéquates, ont besoin, de l'avis du Protecteur du citoyen, d'être recadrés lorsque les résidents ne reçoivent pas les services auxquels ils sont en droit de s'attendre. Le CIUSSS-CN soutient que ce fût d'ailleurs le cas,

car une gestionnaire est allée rencontrer le propriétaire et un employé à cet égard. Un plan de suivi a également été actualisé.

À cela s'ajoute le discours changeant des employés et certains doutes concernant de possibles abus financiers de membres du personnel envers un résident. L'ensemble des faits conduit le Protecteur du citoyen à insister sur l'attention accrue dont doivent faire preuve tant les intervenants qui visitent la maison de chambres que les déléguées du Curateur public concernant le suivi budgétaire des personnes représentées.

À titre indicatif, des déléguées du Curateur public ont dû intervenir dans le passé pour, notamment, obliger le propriétaire à changer un résident de chambre parce que celle-ci n'avait aucune fenêtre donnant sur l'extérieur. Il faut savoir que, selon l'expert de la Ville de Québec en prévention des incendies qui a inspecté les lieux en février 2015, une chambre à coucher doit obligatoirement comprendre une fenêtre donnant sur l'extérieur du bâtiment et ouvrable de l'intérieur. Le Protecteur du citoyen constate que cette information était connue des différentes déléguées du Curateur public attitrées aux dossiers des résidents et que des interventions ont été faites à ce sujet. De plus, en septembre dernier, le Curateur public a dû agir à nouveau, car le propriétaire avait encore une fois installé un résident dans une chambre qui ne respectait pas ces normes, malgré que celles-ci lui étaient connues. Cet élément avait par ailleurs été observé par une intervenante du CIUSSS-CN qui n'avait pourtant rien tenté, croyant que l'usager ne pouvait pas s'attendre à mieux, compte tenu de son comportement très problématique.

Le Protecteur du citoyen tient à rappeler que ces usagers sont vulnérables et nécessitent que leurs droits soient rappelés auprès du propriétaire et de ses employés, au besoin. De même, si la situation le nécessite, les intervenants peuvent en tout temps communiquer avec le Service de police. C'est pourquoi, dans un souci d'amélioration de la qualité des services, une recommandation sera formulée (R2).

3.3 La salubrité douteuse des lieux

3.3.1 Les faits rapportés dans le signalement

Selon l'information obtenue, les lieux seraient malpropres et infestés de punaises de lit.

3.3.2 Le cadre juridique applicable

Selon la Régie du logement, le propriétaire a plusieurs obligations en cours de bail. Il doit notamment s'assurer que le nombre d'occupants respecte les conditions normales de confort et de salubrité⁹ et procurer la jouissance paisible des lieux à son locataire¹⁰.

⁹ Code civil du Québec, RLRQ, 1991, c. 64, art. 1920.

¹⁰ *Idem*, art. 1854.

3.3.3 Les constats

Lors de la visite de la maison de chambres, il a été constaté qu'à l'exception de la cuisine, les différentes pièces de la maison sont effectivement très sales. À titre d'exemple, les murs de plusieurs chambres sont couverts de gouttes de café séchées et les planchers sont malpropres.

Plusieurs intervenants du CIUSSS-CN ont constaté le manque d'entretien des chambres à diverses occasions dans le cadre de suivis ou d'évaluations. Un intervenant a d'ailleurs dû dénoncer la situation d'un résident, lourdement handicapé, dont la chambre empestait l'urine. Cela a donné lieu à plusieurs interventions auprès du propriétaire afin de valider s'il pouvait offrir de meilleurs services et des soins, dans ce cas-ci, au résident dont les plaies s'infectaient notamment en raison de l'insalubrité. Des démarches ont ensuite été entreprises pour hospitaliser l'usager et le localiser ailleurs.

Lors de la visite du Protecteur du citoyen, un traitement pour enrayer les punaises de lit était en cours. Ce traitement avait d'ailleurs été exigé par le Curateur public qui en assurait un suivi étroit.

4 Conclusion

Le Protecteur du citoyen a reçu un signalement concernant une maison de chambres privée et dénonçant une mauvaise prise en charge de la médication des résidents, des gestes violents de la part d'employés envers la clientèle, la consommation sur place d'alcool et de drogue, des activités criminelles, des pratiques s'apparentant à de l'exploitation des personnes par le travail et des lacunes graves sur le plan de l'hygiène des lieux.

Il importe de souligner que le Protecteur du citoyen ne peut intervenir auprès d'une résidence privée qui n'est pas sous contrat avec le réseau de la santé et des services sociaux. Toutefois, il a décidé d'agir étant donné la gravité des faits portés à son attention et compte tenu que plusieurs occupants de cette résidence privée reçoivent des soins et des services du CIUSSS-CN et sont représentés par le Curateur public. Le but de l'enquête est donc ici de s'assurer que des suivis adéquats ont été effectués par ces derniers auprès des usagers.

Après vérification, des lacunes importantes ont été constatées concernant l'entreposage sécuritaire de la médication et la propreté des lieux. De plus, le Protecteur du citoyen conserve des doutes importants quant aux risques d'abus physiques et psychologiques par le personnel envers les résidents. Cependant, il est rassuré par les divers suivis effectués par les intervenants du CIUSSS-CN ainsi que par des déléguées du Curateur public. Leurs interventions auront sans aucun doute permis l'amélioration de la qualité des services. Néanmoins, afin d'éviter que de telles situations se reproduisent, des recommandations seront formulées.

5 Recommandations

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale de :

R-1 Mettre en place un processus afin que des intervenants pivots s'ajoutent à ceux qui sont déjà en place et soient attirés aux résidences privées problématiques où vivent des usagers vulnérables.

Informez le Protecteur du citoyen des mesures prises d'ici le 16 janvier 2017.

Dans une optique d'amélioration continue de la qualité des services offerts aux résidents de la maison de chambres et afin d'assurer la sécurité de ces derniers, le Protecteur du citoyen recommande au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale ainsi qu'au Curateur public du Québec de :

R-2 Prendre les moyens nécessaires afin de s'assurer que les intervenants et les délégués travaillant auprès de ces résidents continuent à exercer une vigilance élevée des aspects suivants et fassent les interventions nécessaires :

- ▶ Quant à l'entreposage sécuritaire de la médication, de sorte qu'elle ne soit plus laissée sans surveillance et accessible à tous les résidents, et ce, à toute heure du jour;
- ▶ Quant aux droits des usagers ainsi que les services auxquels ils peuvent s'attendre, notamment : occuper une chambre simple, propre, munie d'une fenêtre donnant sur l'extérieur du bâtiment; vivre dans un environnement exempt de violence et de manipulation; recevoir trois repas par jour.

Informez le Protecteur du citoyen des moyens pris d'ici le 16 janvier 2017.

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, dans un délai de 30 jours de la réception du rapport, de l'acceptation de l'instance de mettre en œuvre la ou les recommandations qui lui sont adressées 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