



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

Rapport d'intervention

Intervention à l'Hôpital et centre d'hébergement de Sept-Îles
du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

Québec, le 3 février 2017

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	<i>Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux</i>	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	Déléguée désignée 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 du contexte du signalement	3
3.2	Constats.....	3
3.2.1	Surveillance des patients dans la salle d'attente.....	3
4	Conclusion	5
5	Recommandation.....	5

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*. Cette loi prévoit qu'il doit veiller, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et par toute autre loi¹. En outre, il peut intervenir s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé par l'acte ou l'omission d'une instance de la santé ou des services sociaux ou peut vraisemblablement l'être².

Le respect des usagers et de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen.

1.2 Demande d'intervention

Le 13 juillet 2016, le Protecteur du citoyen reçoit un signalement concernant l'urgence de l'Hôpital et centre d'hébergement de Sept-Îles (Hôpital de Sept-Îles). Selon les informations dont il dispose, l'abolition du poste de nuit de préposé à l'accueil et à l'inscription à l'urgence (préposé à l'urgence) met les patients en danger.

1.3 Pertinence de l'intervention

Par cette intervention, le Protecteur du citoyen veut s'assurer que les patients, qui se présentent à l'urgence de l'Hôpital de Sept-Îles, bénéficient de soins et de services de santé sécuritaires et sont pris en charge adéquatement.

1.4 Instance visée par l'intervention

L'installation visée par la présente demande d'intervention est l'Hôpital de Sept-Îles. L'urgence de cet hôpital est accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine et dispose de 10 civières.

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.

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, M^{me} Louise Ferland, le mandat de recueillir le témoignage des personnes concernées et le point de vue des instances impliquées ainsi que toute autre information jugée pertinente afin de procéder à l'analyse de la situation et, le cas échéant, de proposer des correctifs et une approche favorisant leur mise en œuvre.

2.2 Collecte d'information

Afin d'obtenir l'information pertinente et nécessaire à l'intervention, les commentaires et observations des personnes qui ont effectué le signalement ainsi que ceux de la chef de service à la Direction des services professionnels – bloc opératoire, accès chirurgical, soins critiques Sept-Îles et Port-Cartier ont, entre autres, été recueillis.

2.3 Documentation consultée

Afin de compléter la collecte d'information, la déléguée a consulté les documents suivants :

- ▶ La Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- ▶ Le Guide de gestion de l'urgence;
- ▶ Divers documents administratifs de l'établissement.

3 Résultat de notre enquête

3.1 Éléments du contexte du signalement

Le Protecteur du citoyen est informé qu'à compter du 6 juillet 2016, le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord a aboli le poste de nuit de préposé à l'urgence. Ce dernier a la tâche d'accueillir les patients à leur arrivée à l'urgence, d'aviser le personnel infirmier et de procéder à leur inscription.

3.2 Constats

L'enquête du Protecteur du citoyen a principalement porté sur l'absence de surveillance des patients dans la salle d'attente la nuit.

3.2.1 Surveillance des patients dans la salle d'attente

Selon le Guide de gestion de l'urgence, lorsqu'une personne décide de se rendre à l'urgence, elle suit un certain parcours avant de recevoir les soins requis par sa condition médicale. La responsabilité de l'hôpital envers le patient débute dès que ce dernier entre sur son terrain. Certaines précautions doivent donc être prises³.

Si l'état d'un patient ne nécessite pas de soins urgents après son évaluation au triage, il est dirigé à l'inscription et, par la suite, dans la salle d'attente. Le personnel infirmier doit, quant à lui, être en mesure de surveiller la salle d'attente en tout temps, afin de noter toute détérioration de l'état d'un patient avant la prise en charge médicale⁴.

Par ailleurs, il est stipulé qu'il faut éviter de confier à l'infirmière au triage d'autres tâches qui pourraient l'empêcher d'atteindre les objectifs fixés, soit de déterminer rapidement les priorités et d'orienter les patients vers l'aire de traitement appropriée à sa condition⁵.

Les informations recueillies pendant l'enquête ont révélé que la décision d'abolir le poste avait été prise afin que l'urgence de Sept-Îles fonctionne comme celle de l'Hôpital Le Royer de Baie-Comeau. Ainsi, la configuration des lieux, l'achalandage, le nombre de civières et de membres du personnel – éléments spécifiques à chaque urgence – n'ont pas été pleinement considérés lors de cette prise de décision.

En cours d'enquête, soit au début du mois de septembre dernier, le poste de préposé à l'urgence a été rétabli temporairement, en raison des lacunes constatées dans le nouveau fonctionnement. Un comité de travail a aussi été formé afin d'élaborer un plan d'action pour bien évaluer la situation et la faisabilité de l'abolition de ce poste à cet hôpital.

3. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Guide de gestion de l'urgence*, 2006, p. 34.

4. *Ibid.*, p. 36.

5. *Ibid.*, p. 38.

Dernièrement, trois caméras de surveillance ont été installées afin que le personnel puisse voir les patients dès leur arrivée, et ce, jusqu'à leur orientation vers la salle d'attente. Il appartient au personnel infirmier de l'urgence de surveiller le moniteur de ces caméras pour constater l'arrivée d'un nouveau patient ou intervenir rapidement si l'état d'un patient se détériore. Bien qu'il s'agisse là d'une amélioration certaine, l'information obtenue dans le cadre de l'enquête n'a pas confirmé au Protecteur du citoyen que la surveillance était faite en tout temps, comme le dicte le *Guide de gestion de l'urgence*.

Certes, les patients ont la responsabilité d'aviser le personnel infirmier au triage de leur arrivée ou d'une détérioration de leur état, mais cela ne peut en aucun cas dégager celui-ci de la responsabilité de surveillance qui lui incombe. Il ne faut pas sous-estimer l'incapacité de certains patients de signaler l'aggravation de leur condition. Par ailleurs, n'ayant aucune formation médicale ou en soins infirmiers, la responsabilité de surveillance de la salle d'attente peut difficilement incomber au préposé à l'urgence ou à un agent de sécurité.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que le fait de ne pas surveiller l'arrivée des patients à l'urgence ou de ne pas effectuer une surveillance de la salle d'attente en tout temps ne respectent pas l'obligation de l'établissement d'assurer une prestation de services de santé sécuritaire.

Par ailleurs, en abolissant le poste de préposé à l'urgence, certaines tâches administratives, auparavant assumées par ce préposé, ont été confiées au personnel infirmier de l'urgence. À cet égard, le Protecteur du citoyen invite l'établissement à se conformer au *Guide de gestion de l'urgence* en évitant de confier à l'infirmière au triage d'autres tâches qui pourraient l'empêcher d'atteindre les objectifs fixés, soit de déterminer rapidement les priorités et d'orienter le patient vers l'aire de traitement appropriée à sa condition.

4 Conclusion

Cette intervention a révélé au Protecteur du citoyen certaines lacunes qui peuvent compromettre la sécurité des soins aux patients à l'urgence de l'Hôpital de Sept-Îles. Dès lors, le Protecteur du citoyen adresse une recommandation au Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord afin qu'il apporte les correctifs requis.

5 Recommandation

Le Protecteur du citoyen recommande au Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord de :

R-1 S'assurer que le personnel infirmier au triage effectue une surveillance visuelle continue des patients qui sont dans les aires d'inscription et d'attente. L'établissement doit informer le Protecteur du citoyen, d'ici le 15 avril 2017, que cet objectif a été réalisé en indiquant les moyens utilisés pour y parvenir.

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 présent rapport, de l'acceptation de l'établissement de mettre en œuvre la recommandation qui lui a été adressée ou des motifs pour lesquels il 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**
Télocopieur : **1 866 902-7130**
Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca