



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

## **Rapport d'intervention**

Intervention à la résidence privée pour aînés Résidence Brooks

Québec, le 5 juillet 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 au motif 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	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
2.4	Caractéristiques du milieu concerné .....	3
3	Résultat de notre enquête.....	5
3.1	Formation du personnel.....	5
3.2	Salubrité et sécurité .....	6
3.3	Punaises de lit.....	8
3.4	Administration des avoirs des résidents et résidentes .....	10
3.5	Respect de la capacité de réponse de la Résidence .....	11
3.6	Surveillance de la part de l'établissement public .....	15
4	Conclusion .....	17
5	Recommandations.....	18

# 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 et usagères 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 usagères 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 des signalements concernant la qualité des soins, des services et du milieu offerts aux résidents et résidentes de la résidence privée pour aînés Brooks. Ces signalements font état de lacunes liées à :

- ▶ la formation du personnel;
- ▶ l'hygiène et la sécurité des lieux;
- ▶ la présence de punaises de lit;
- ▶ l'administration des avoirs des résidents et des résidentes;
- ▶ l'ampleur des besoins des résidents et des résidentes.

Compte tenu de la nature des signalements et du risque de préjudices pour les personnes concernées, le Protecteur du citoyen a pris la décision de mener une intervention de sa propre initiative. Cette intervention vise à s'assurer que les droits des résidents et des résidentes sont respectés et qu'un milieu de vie adéquat leur est offert.

## 1.3 Instance visée par l'intervention

L'instance visée par l'intervention est la résidence privée pour aînés Brooks (ci-après la Résidence). Cette dernière est située au centre-ville de Sherbrooke, sur le territoire du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (ci-après le CIUSSS).

---

1 *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, RLRO, 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 délégués, soit messieurs Nicolas Rousseau et Olivier Martin, 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, le Protecteur du citoyen a effectué une visite dans la Résidence les 28 février et 1<sup>er</sup> mars 2017. Cette visite n'a pas été annoncée afin de préserver l'authenticité des constats effectués. Les commentaires et les observations des personnes suivantes ont notamment été recueillis :

De la Résidence :

- ▶ les deux responsables et exploitants;
- ▶ une infirmière auxiliaire responsable des soins;
- ▶ huit membres du personnel;
- ▶ neuf résidents, résidentes et proches.

Du CIUSSS :

- ▶ le commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- ▶ la chef de programme des services de soutien à domicile;
- ▶ la chef de programme des services en santé mentale;
- ▶ la répondante à la certification des résidences privées pour aînés;
- ▶ l'infirmière responsable de l'encadrement de la formation des non-professionnels;
- ▶ l'infirmière conseillère clinique auprès des gestionnaires de cas;
- ▶ quatre gestionnaires de cas;
- ▶ une intervenante-pivot.

Du Curateur public :

- ▶ une chef de service;
- ▶ une curatrice déléguée.

## 2.3 Documentation consultée

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

- ▶ les dossiers de cinq résidents et résidentes;
- ▶ les dossiers de quatre résidents et résidentes à titre d'usagers et d'usagères du CIUSSS;
- ▶ les dossiers traités par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- ▶ la grille des soins et services offerts dans la Résidence ainsi que les coûts associés;
- ▶ le registre des formations détenues par les membres du personnel de la Résidence;
- ▶ le *Document d'accueil* remis aux nouveaux résidents et résidentes et à leur famille;
- ▶ le *Code d'éthique* en vigueur dans la Résidence;
- ▶ le dossier de la Résidence au Service de la certification du CIUSSS;
- ▶ le rapport produit par le Service de la certification du CIUSSS à la suite d'une visite effectuée dans la Résidence le 6 avril 2017;
- ▶ le registre des résidences privées pour aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux;
- ▶ le guide *Punaises de lit : mesures de prévention et de protection conseillées aux intervenants des services à domicile* du ministère de la Santé et des Services sociaux (2015);
- ▶ le *Guide de prévention des infections dans les résidences privées pour aînés* du ministère de la Santé et des Services sociaux (2014);
- ▶ le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence privée pour aînés* (S-4.2, r. 5.01);
- ▶ le guide *La gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des personnes représentées par le Curateur public* produit par le Curateur public (février 2017);
- ▶ la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (S-4.2);
- ▶ la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec (C-12).

## 2.4 Caractéristiques du milieu concerné

La Résidence visée par l'intervention :

- ▶ dispose d'un certificat de conformité de résidence privée pour aînés délivré le 9 octobre 2016;
- ▶ comporte 45 unités locatives, incluant 39 chambres simples et 6 chambres doubles, pour une capacité d'accueil totale de 51 personnes. Au moment de la visite, 42 personnes y habitaient;

- ▶ dispose d'un personnel composé, le jour, d'une infirmière auxiliaire, d'une préposée, d'un concierge, d'une cuisinière auxquels s'ajoutent les deux propriétaires. Le soir et la nuit, l'équipe compte deux préposées;
- ▶ occupe un immeuble composé d'un sous-sol et de quatre étages. La bâtisse est équipée d'un ascenseur, de cloches d'appel à l'aide, d'une porte d'entrée codée ainsi que d'une cour arrière clôturée.

La clientèle présente des profils d'état de santé et de comportement variés. Plusieurs résidents et résidentes ont des problèmes de santé physique liés au vieillissement, des troubles de santé mentale ou les deux à la fois. Des résidents et résidentes sont également affectés par des déficiences physiques. Certains se déplacent en fauteuil roulant ou avec l'aide de déambulateurs.

Selon les informations recueillies, la plupart des résidents et résidentes disposent de revenus restreints et plusieurs sont en situation d'isolement social et familial. En date du 29 mars 2017, cinq personnes étaient représentés par un mandataire privé et dix par le Curateur public.

## 3 Résultat de notre enquête

### 3.1 Formation du personnel

Les signalements reçus par le Protecteur du citoyen font état de lacunes dans la formation et la compétence du personnel de la Résidence et des risques associés pour la sécurité de ceux et celles qui y habitent.

Selon le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence privée pour aînés* (ci-après le *Règlement*), une résidence de catégorie semi-autonome disposant de moins de 100 chambres ou logements doit compter, en tout temps en ses murs, au moins une personne majeure et membre de son personnel. Cette personne doit être titulaire :

- ▶ d'attestations de formation dans les domaines de la réanimation cardiorespiratoire, du secourisme général et des principes de déplacement sécuritaire des personnes;
- ▶ d'un diplôme d'études professionnelles reconnu dans le domaine de l'assistance à la personne ou de preuves certifiant qu'elle maîtrise des compétences particulières pour répondre aux besoins des personnes âgées. Ces compétences et attestations sont précisées dans le *Règlement*.

Le *Règlement* prévoit également que le personnel d'une résidence privée pour aînés doit connaître les procédures d'intervention en cas de situations imprévues. Ces procédures concernent, entre autres, les interventions à pratiquer en cas de danger pour la vie et l'intégrité d'un résident, d'absence inexpliquée de celui-ci, de son décès et d'avertissement de chaleur accablante. En vertu du *Règlement*, le personnel doit aussi connaître les mesures de prévention et de gestion des infections, ce qui inclut les punaises de lit.

Enfin, le *Code des professions* stipule que des activités habituellement réservées à des professionnels peuvent être confiées à des préposés par l'exploitant d'une résidence. Toutefois, l'exploitant ne peut agir seul et il doit :

- ▶ respecter la liste de soins invasifs et la liste des voies d'administration des médicaments autorisées par le CIUSSS;
- ▶ s'assurer que le préposé est titulaire de la formation exigée par le CIUSSS;
- ▶ s'assurer que le préposé est supervisé tel que cela a été convenu avec le CIUSSS;
- ▶ s'assurer que le préposé respecte les règles de soins du CIUSSS.

Selon la responsable de la Résidence, tous les membres du personnel détiennent les formations requises pour œuvrer en résidence privée pour aînés, y compris les connaissances leur permettant de réaliser des activités habituellement réservées à des professionnels. La responsable de la Résidence a également soutenu que l'ensemble du personnel est informé des procédures d'intervention en cas de situations imprévues.



Au cours de la visite d'enquête, les membres du personnel ont affirmé eux aussi détenir les formations et renseignements requis pour œuvrer dans une résidence privée pour aînés. Par ailleurs, la documentation analysée n'a pas permis d'identifier de situations de non-conformité de la Résidence au regard des exigences de formation prévues dans la réglementation.

En réaction à la démarche d'enquête du Protecteur du citoyen, le CIUSSS a décidé d'effectuer une visite dans la Résidence, notamment dans le but de vérifier la formation de son personnel. Cette visite non annoncée de la part du CIUSSS a eu lieu le 6 avril 2017.

Lors de sa visite d'inspection de la Résidence, le CIUSSS a constaté des lacunes dans la formation de certains membres du personnel de la Résidence. Le CIUSSS a exigé des correctifs. L'établissement assure depuis lors un suivi étroit auprès de la Résidence à ce sujet. Dans ce contexte, il ne s'avère pas pertinent que le Protecteur du citoyen intervienne davantage sur cet aspect.

### 3.2 Salubrité et sécurité

Selon les signalements, l'environnement offert par la Résidence serait insalubre et dangereux. Les salles de bain ainsi que les planchers de la Résidence seraient jaunis et tachés. L'entretien ménager des chambres ainsi que des espaces communs ne serait effectué que de manière partielle. Des odeurs nauséabondes seraient constatées. La présence de plinthes de chauffage, de moulures ainsi que de fils électriques mal fixés est également mentionnée. Enfin, les signalements énoncent que l'ascenseur de la Résidence a été hors d'usage pendant une longue période, ce qui aurait compromis la sécurité et le bien-être des résidents et résidentes.

Le *Règlement* prévoit qu'afin d'assurer la santé et la sécurité des résidents et résidentes, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit effectuer régulièrement l'entretien ménager, notamment des aires communes, et procéder rapidement à toute réparation ou à tout travail d'entretien jugé nécessaire.

Selon les informations fournies, des travaux ont été réalisés dans la Résidence au cours des dernières années. Ces travaux ont notamment visé les gicleurs d'incendie, les balcons extérieurs, le système de chauffage, les salles de bain ainsi que la peinture.

L'enquête montre qu'en dépit de ces travaux, l'environnement physique présente certaines lacunes qui nuisent à la qualité de vie des résidents et résidentes, sans toutefois présenter un risque pour leur santé ou leur sécurité : moulures manquantes, fenêtres sales, salles de bain et de toilette défraîchies.

Par ailleurs, d'autres lacunes d'entretien compromettent ou risquent de compromettre la santé ainsi que la sécurité des résidents et résidentes. Le Protecteur du citoyen est d'avis que ces lacunes d'entretien s'avèrent préjudiciables à la clientèle et placent la Résidence en situation de non-respect du *Règlement*. Ainsi :

- ▶ À l'étage supérieur de la Résidence, une rampe de main courante est mal fixée, ce qui crée un risque de chute pour les résidents et résidentes qui voudraient l'utiliser. Sur le même étage, un panneau d'accès à un module électrique ne se referme plus.

- ▶ En plusieurs endroits, des fils électriques pendent des murs, à portée de main. La présence de ces fils électriques crée un risque d'électrocution dans l'éventualité où ils seraient toujours sous tension.
- ▶ Dans l'escalier du rez-de-chaussée vers le premier étage, un carton est partiellement collé au mur avec du ruban gris. Lorsque ce carton est soulevé, un trou dans le mur permet d'accéder à deux conduits qui semblent transporter du liquide de réfrigération.
- ▶ À la dernière marche de l'escalier du premier étage vers le deuxième, un seau recueille l'eau qui provient du plafond de la cage d'escalier. Cette chaudière dans les escaliers est un risque de chute.
- ▶ L'aménagement de la porte de sortie vers la cour arrière pose un problème de sécurité. Franchie plusieurs fois par jour par bon nombre de résidents et résidentes, cette porte est dotée d'un seuil élevé et n'est pas équipée d'un système d'ouverture automatique.

L'enquête montre que cela place les résidents et résidentes dans l'obligation de pousser manuellement sur la porte tout en se déplaçant vers l'avant pour franchir le seuil de porte. Selon les informations recueillies, l'aménagement problématique des lieux a, par le passé, occasionné des chutes chez des résidents et résidentes.

Ainsi, les informations recueillies en cours d'enquête permettent de constater que la Résidence présente plusieurs problèmes sur le plan de l'environnement physique offert à sa clientèle. De plus, l'enquête établit que l'ascenseur de la Résidence a été hors fonction pendant plusieurs mois en 2015. Au cours de cette période, des gens à mobilité réduite devaient circuler dans les escaliers. Aussi, des personnes étaient transportées dans les bras ou contraintes de prendre leurs repas dans leur chambre. Enfin, des personnes domiciliées au rez-de-chaussée et se déplaçant en fauteuil roulant devaient se rendre à la salle à manger en transitant par l'extérieur.

Selon les informations recueillies, le délai de réparation de l'ascenseur découlerait, entre autres, de difficultés financières vécues par les propriétaires. Bien que l'ascenseur soit désormais fonctionnel, le Protecteur du citoyen déplore la lenteur des propriétaires à corriger la situation. La situation a perduré pendant plusieurs mois, et ce, en dépit de son impact sur la qualité de vie et la sécurité des résidents et résidentes.

Par ailleurs, au cours de la démarche d'enquête, des informations préoccupantes ont été recueillies au sujet de l'entretien ménager et de la propreté dans les chambres. Ces informations font état de la présence de poussière, de désordre et d'encombrement dans les chambres des personnes concernées. Dans certains cas, la Résidence évoque le refus ou la résistance exprimé par des résidents et résidentes de recevoir le service d'entretien ménager. Cependant, en vertu de la réglementation existante, la Résidence doit intervenir de manière adaptée et diligente afin d'éviter que sa clientèle se retrouve dans ce type de situation.

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen estime nécessaire que des mesures soient prises afin que la Résidence assure la sécurité ainsi que la propreté de l'environnement physique offert. Ainsi, le Protecteur du citoyen recommande :

- ▶ à la Résidence, d'élaborer, sur la base des résultats de l'évaluation recommandée au CIUSSS, un plan avec échéancier de sécurisation de l'édifice et des espaces communs offerts aux résidents et résidentes (R-1);

- ▶ à la Résidence, d'adopter un programme d'entretien des chambres permettant une fréquence de nettoyage correspondant à la situation et à l'état de santé des résidents et résidentes (R-2);
- ▶ au CIUSSS responsable de la Résidence, d'évaluer la sécurité de l'environnement physique offert aux résidents et résidentes (R-8).

### 3.3 Punaises de lit

Les signalements font état d'une infestation importante de punaises de lit dans la Résidence. La situation perdurerait depuis plus d'un an et reviendrait constamment. Le laxisme des propriétaires de la Résidence est dénoncé. Aussi, en raison de cette infestation, les intervenants du CIUSSS auraient cessé de se rendre dans la Résidence. Enfin, l'un des signalements mentionne que les résidents, les résidentes ainsi que les familles ne sont pas au courant de la situation relative aux punaises de lit.

Le *Guide de prévention des infections dans les résidences privées pour aînés* du ministère de la Santé et des Services sociaux (ci-après le *Guide de prévention des infections*) mentionne que lorsque l'exploitant d'une résidence privée pour aînés est informé de la présence de punaises de lit, il doit notamment :

- ▶ éviter de tenter de résoudre le problème lui-même. Une intervention rapide par un exterminateur certifié (détenant un permis gouvernemental) est recommandée;
- ▶ informer les résidents et résidentes des appartements contigus et leur demander l'autorisation de procéder à l'inspection visuelle et à la préparation de leur appartement pour la visite de l'exterminateur;
- ▶ permettre à l'exterminateur certifié d'avoir accès à tous les appartements de l'immeuble et à toutes les pièces de la résidence;
- ▶ s'assurer que l'exterminateur certifié effectuera une deuxième visite, entre deux et quatre semaines après le traitement;
- ▶ veiller à ce que les aires communes soient dégagées et éviter que des objets contaminés (matelas, meubles, vêtements, literie, etc.) y soient entreposés;
- ▶ ne pas déménager des articles contaminés dans les aires communes sans les avoir d'abord emballés dans des sacs hermétiques pour éviter de contaminer les lieux;
- ▶ prendre des mesures préventives lors de l'admission d'un résident provenant d'un milieu connu infesté par des punaises.

D'entrée de jeu, il importe de souligner que l'enquête établit que la situation relative aux punaises de lit n'a conduit à aucune modification du suivi effectué par les services de soutien à domicile du CIUSSS dans la Résidence. Selon les informations recueillies, les intervenants de l'établissement public disposent des équipements ainsi que du savoir-faire requis pour agir dans ce type de contexte tout en demeurant protégés.

L'enquête confirme qu'au cours de l'année 2015, la Résidence a vécu une infestation majeure de punaises de lit. Selon un rapport d'exterminateur professionnel produit en date du 27 octobre 2015, la majeure partie des chambres de la Résidence était alors affectée par des punaises de lit.

Le 10 décembre 2015, une rencontre a eu lieu en présence de plusieurs intervenants, dont des représentants du CIUSSS, de la municipalité, de l'exterminateur ainsi que les propriétaires de la Résidence. L'objectif de cette rencontre était de mettre en place un plan d'action pour enrayer l'infestation de punaises de lit dans la Résidence.

Lors de la visite d'enquête du Protecteur du citoyen, la responsable de la Résidence a fait valoir que l'infestation avait été complètement éradiquée et qu'il n'y avait plus de punaises de lit sur place. Elle a affirmé avoir à sa disposition des documents produits par un exterminateur professionnel démontrant l'absence de punaises de lit dans la Résidence.

Toutefois, des informations recueillies en cours d'enquête contredisent cette affirmation. D'une part, des témoignages de sources diverses indiquent que la Résidence est toujours affectée par les punaises de lit. D'autre part, le plus récent rapport d'exterminateur professionnel fourni par la Résidence (daté du 4 novembre 2016) démontre qu'à ce moment, sept chambres de la Résidence étaient toujours infestées, soit 15 % des unités locatives de la Résidence.

L'enquête montre que les propriétaires de la Résidence se sont procuré l'équipement de traitement requis. Aussi, des membres du personnel ont reçu des formations de l'exterminateur quant à la bonne manière d'utiliser cet équipement. Les informations recueillies concordent à l'effet que des traitements sont effectués dans les chambres de l'endroit. Ces informations révèlent aussi que des mesures sont prises afin de prévenir l'arrivée de nouvelles punaises de lit en provenance de l'extérieur.

Ainsi, la situation relative aux punaises de lit fait l'objet d'une certaine prise en charge par les propriétaires. Toutefois, l'enquête révèle que la plus récente évaluation de la situation par un exterminateur professionnel remonte au 4 novembre 2016. Dans ce contexte, le Protecteur du citoyen recommande à la Résidence d'obtenir un état de situation à jour auprès d'un exterminateur professionnel afin d'évaluer l'efficacité des mesures prises pour résoudre la problématique relative aux punaises de lit (R-3).

Parallèlement, l'enquête révèle que la Résidence ne se montre pas suffisamment transparente au sujet de la présence de punaises de lit en ses murs. À preuve, la Résidence a indiqué au Protecteur du citoyen que les punaises de lit avaient été éradiquées, ce qui n'est pas le cas. Aussi, selon les informations recueillies, les intervenants du CIUSSS ne sont pas informés de l'évolution de la situation relative aux punaises de lit. Enfin, des informations laissent croire que les proches de résidents et résidentes, les visiteurs et les nouveaux membres du personnel ne sont pas tous informés de la présence de punaises de lit dans la Résidence.

Le Protecteur du citoyen est d'avis qu'en faisant preuve de plus de transparence au sujet de la situation relative aux punaises de lit, notamment auprès de son personnel, ses partenaires, les résidents et résidentes ainsi que les proches, la Résidence se placerait en position de mieux lutter contre l'infestation en limitant la propagation des punaises de lit, dans la Résidence aussi bien qu'à l'extérieur de celle-ci. Une recommandation est donc adressée à ce sujet par le Protecteur du citoyen (R-4).

### 3.4 Administration des avoirs des résidents et résidentes

Selon les signalements reçus par le Protecteur du citoyen, les propriétaires de la Résidence auraient une implication très importante dans les finances de leur clientèle. Ils assureraient la gestion des revenus et des dépenses de plusieurs personnes. Ils se chargeraient également de produire les rapports d'impôts de bon nombre de résidents et résidentes. Enfin, selon les signalements, l'un des propriétaires insisterait pour accompagner les résidents et résidentes au guichet ou au comptoir lors de leurs visites en institution bancaire.

Lors de la visite d'enquête, les responsables de la Résidence ont confirmé leur rôle important dans la gestion des avoirs et des finances de plusieurs résidents et résidentes. Ils ont expliqué que plusieurs personnes sont incapables de gérer leurs avoirs et ne reçoivent pas d'aide de leurs proches pour le faire. Les informations fournies par les responsables de la Résidence ont notamment permis d'établir que ceux-ci assurent la gestion de l'argent de poche de leur clientèle. En cours d'enquête, les responsables ont assuré remplir ce rôle pour rendre service à leur clientèle et pour répondre à des demandes de proches ainsi de résidents et résidentes.

À cet égard, les résidents et résidentes se trouvent dans différentes situations. Alors que certaines personnes sont aptes à prendre toute décision, d'autres sont représentées par le Curateur public et d'autres encore par un mandataire privé. Le *Code civil* prévoit que le représentant d'une personne en pareil cas doit agir avec prudence et diligence, dans l'intérêt de celle-ci. Il doit également agir en toute honnêteté et loyauté et éviter de se placer en conflit d'intérêts. La Résidence a les mêmes obligations lorsqu'elle se voit confier l'administration de montants d'argent.

À cet égard, le Curateur public identifie les principes et les paramètres à respecter par un établissement ou une ressource à qui est confiée la gestion des avoirs de résidents et résidentes. Entre autres obligations, on trouve la consignation par écrit des entrées et des sorties de fonds ainsi que la conservation des pièces justificatives des transactions effectuées. Le Curateur public fournit, à titre de modèle, une fiche de comptabilité personnelle utilisable par les milieux d'hébergement concernés.

Or, la démarche d'enquête du Protecteur du citoyen conduit à constater que la Résidence manque de transparence et de rigueur dans l'administration des montants qui lui sont confiés. En effet, les responsables de l'endroit ont clairement indiqué que les résidents et résidentes ne reçoivent pas de facture pour les biens ou les services payés à même leurs avoirs. Ces transactions sont uniquement notées sur un « papier brouillon » et la signature des personnes visées n'est pas obtenue.

Ainsi, les pratiques de gestion de la Résidence ne permettent pas de justifier les transactions faites au nom des résidents et résidentes, les responsables ne conservant aucune trace ou pièce justificative à cet égard. D'ailleurs, en cours d'enquête, le Protecteur du citoyen a demandé à la Résidence de produire, à titre d'exemple, une compilation des transactions effectuées dans la gestion des avoirs financiers d'un résident. La Résidence n'a pas été en mesure de produire un tel dossier.

Par ailleurs, l'enquête révèle également que la Résidence se place régulièrement en conflit d'intérêts lorsqu'elle se verse des montants prélevés à même le budget des résidents et résidentes pour des soins ou des services qu'elle leur fournit elle-même. Ce conflit d'intérêts est encore plus préoccupant dans le contexte où la clientèle

accueillie se trouve, en majeure partie, en situation de grande vulnérabilité et de dépendance, y compris sur le plan de la gestion de son budget et de ses avoirs.

D'ailleurs, au cours de sa démarche d'enquête, le Protecteur du citoyen a recueilli des informations préoccupantes au sujet des pratiques de gestion des avoirs de la clientèle. En particulier, l'enquête montre qu'une résidente à faible revenu recevait un soutien financier mensuel de 200 \$ du CIUSSS pour des soins et des services reçus à la Résidence. Des vérifications réalisées par la famille de la résidente ainsi que par le CIUSSS ont permis d'établir que ce soutien financier était versé à la Résidence sans que cette dernière ne réduise les frais facturés à la résidente. Ainsi, cette résidente a versé des montants en trop pendant 23 mois, pour un montant total de 4 600 \$ sans que la Résidence intervienne ou alerte ses proches. La Résidence indique avoir remboursé ce montant.

Dans ce cas, le CIUSSS a la responsabilité de s'assurer que le soutien financier qu'il accorde est bel et bien utilisé pour défrayer des soins et des services fournis par la Résidence. Une recommandation lui est donc adressée afin qu'il vérifie la situation de tous les résidents et résidentes faisant l'objet d'une mesure de soutien de ce type (R-9).

D'une manière plus générale, les informations recueillies au cours de la démarche d'enquête du Protecteur du citoyen soulèvent une préoccupation relative à l'administration des avoirs des personnes y résidant. Cette enquête révèle la nécessité que la Résidence introduise davantage de rigueur et de transparence dans l'administration des avoirs de sa clientèle, notamment en ce qui a trait à la consignation des transactions, à la conservation de pièces justificatives et au respect du principe d'usage exclusif des biens défrayés par une personne. Une recommandation est adressée à la Résidence à ce sujet (R-5).

### **3.5 Respect de la capacité de réponse de la Résidence**

Selon les signalements, des résidents et résidentes présenteraient des besoins trop lourds pour la capacité de la Résidence à y répondre, et ceci compromettrait la santé et la sécurité des personnes qui y habitent.

En vertu du Règlement, lorsque l'exploitant d'une résidence constate que l'état de santé d'un résident nécessite des soins ou des services qui dépassent ceux qu'il peut lui offrir, il doit en aviser la personne ou son représentant. S'il n'est pas possible de joindre l'un ou l'autre en temps utile, l'exploitant doit communiquer avec un proche. Le Règlement stipule aussi que l'exploitant doit informer l'établissement public de la situation, avec le consentement du résident ou de son représentant.

Lorsqu'il constate de la part d'un résident un comportement inhabituel ou imprévu qui présente un danger pour lui-même ou pour autrui ou une perte d'autonomie cognitive associée à des troubles de comportement, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit en aviser dans les meilleurs délais son représentant, le cas échéant, ainsi que la personne à prévenir en cas d'urgence. S'il n'est pas possible de rejoindre cette personne en temps utile, l'exploitant doit aviser un proche. Avec le consentement du résident ou celui de la personne habilitée à consentir en son nom, le cas échéant, il en avise aussi l'instance locale concernée.

Le *Manuel d'application* du *Règlement* précise que si les proches du résident ne sont pas en mesure d'entreprendre les démarches qui s'imposent ou s'ils négligent de le faire, l'exploitant doit lui-même aviser l'établissement public de la situation afin que celui-ci procède à l'évaluation des besoins du résident et lui offre les services qu'il nécessite.

Le document d'accueil remis par la Résidence aux nouveaux venus et à leur famille précise les limites de prise en charge de la Résidence. On y lit, entre autres, qu'elle ne peut accueillir les personnes qui :

- ▶ Ont des comportements violents à l'égard des autres ou du personnel;
- ▶ Mettent leur propre personne ou les autres en danger par leurs comportements;
- ▶ Ont des troubles psychiatriques, cognitifs ou de comportements qui ne sont pas contrôlés de manière adéquate;
- ▶ Ne respectent pas les règles de vie de la Résidence;
- ▶ Requièrent des soins et des services qui ne correspondent pas à l'offre de la Résidence.

En cours d'enquête, la Résidence a indiqué que les besoins des personnes qui souhaitent être accueillies sont examinés, souvent en collaboration avec le CIUSSS. Selon elle, cette évaluation permet de déterminer si les besoins de la personne correspondent à l'offre de services ainsi qu'à la capacité de prise en charge de la Résidence.

Par ailleurs, la Résidence a également mentionné que lorsque les besoins d'une personne deviennent trop importants, des interventions sont menées systématiquement et rapidement auprès de la personne elle-même, de ses proches, de son médecin traitant ou du CIUSSS.

D'une manière plus générale, les responsables ainsi que les membres du personnel interrogés ont soutenu que la Résidence n'a jamais accueilli ou continué d'héberger des résidents et résidentes dont le niveau de besoins aurait excédé l'offre de services de la Résidence.

Toutefois, au cours de sa démarche d'enquête, le Protecteur du citoyen a documenté des situations très préoccupantes où des résidents et résidentes présentaient des besoins qui excédaient l'offre de soins et de services de la Résidence. Ces situations sont les suivantes :

- ▶ Lors de la réévaluation annuelle des besoins d'une résidente sous sa responsabilité, une intervenante du CIUSSS a constaté que cette résidente se trouvait dans une situation de négligence. À ce moment, elle observe :
  - ▷ des traces de selles sur le piqué du lit de la résidente ainsi qu'une selle séchée sur le piqué près du mur;
  - ▷ des traces de selles sur l'assise de la chaise berçante de la résidente;
  - ▷ que le chemisier de la résidente est débraillé et que seul le premier bouton de celui-ci est attaché;
  - ▷ que les ongles des mains et des pieds de la résidente sont longs et mal entretenus, que ses cheveux sont en bataille;

- ▷ que la résidente porte toujours les mêmes vêtements et que ceux-ci sont souvent souillés de nourriture.

À cette occasion, l'intervenante du CIUSSS constate que la chambre de cette dame a tendance à être toujours barrée, ce qui peut constituer une forme de contention. Elle n'est cependant pas en mesure d'établir si c'est le personnel ou la dame elle-même qui verrouille cette porte.

D'une manière plus générale, l'évaluation des besoins de cette résidente conduit l'intervenante du CIUSSS à conclure qu'elle présente des besoins nécessitant une prise en charge qui ne peut être adéquatement répondue dans la Résidence. Cette situation n'avait pas été signalée au CIUSSS par la Résidence.

- ▶ Une situation similaire de dépassement de la capacité de la Résidence a été constatée auprès d'une autre résidente, décédée au moment de l'enquête. Les faits concernés ont eu lieu au cours de l'année 2015.

Selon les responsables de la Résidence, la personne concernée présentait déjà des problèmes cognitifs importants au moment où elle a été accueillie sur place. La Résidence fait valoir que la résidente concernée était accompagnée d'une travailleuse sociale ainsi que de son fils lorsqu'elle est venue habitée sur les lieux.

Par la suite, les observations de l'intervenante du CIUSSS montrent toutefois que la résidente a des comportements d'errance, qu'elle n'est pas en mesure de s'exprimer et qu'elle présente des problèmes cognitifs importants. Cette résidente est également dans l'incapacité de suivre des consignes. Elle affiche de l'agitation le soir ainsi que la nuit et a tendance à déplacer tous les objets dans sa chambre. L'enquête montre que dans ce contexte, la Résidence a pris la décision de retirer tous les objets de la chambre de la résidente.

Lors d'une visite auprès de cette personne, une intervenante du CIUSSS a constaté :

- ▷ que l'entretien de sa chambre était insuffisant et que les lieux étaient malpropres;
- ▷ que son hygiène était négligée;
- ▷ que la porte de sa chambre était fréquemment fermée à clé alors que la personne était incapable de la verrouiller elle-même. Or, cette pratique, qui s'apparente à une mesure de contrôle, est interdite en résidence privée pour aînés.

L'enquête démontre que la Résidence n'a pas communiqué avec le CIUSSS pour signaler la présence de troubles cognitifs importants chez cette résidente. À la suite d'une évaluation des besoins de celle-ci, l'intervenante du CIUSSS a recommandé qu'elle soit transférée dans un autre milieu puisque ses besoins ne correspondaient plus à l'offre de services de la Résidence.

- ▶ Dans le cas d'un autre résident, les responsables de la Résidence estimaient que lui aussi présentait un profil d'état de santé et de comportements lui permettant de demeurer sur place de manière sécuritaire.

Pourtant, au moment des événements, ce résident se trouve en grande perte d'autonomie, autant sur le plan cognitif que sur le plan physique. Il est affecté d'incontinence et présente des troubles du comportement, de l'errance ainsi que de l'anxiété. Il vit plusieurs chutes associées à une déficience visuelle. Compte tenu de son état de santé, ce résident nécessite une supervision importante, notamment pour sa toilette ainsi que son habillement.



Toutefois, l'enquête montre que ce résident était plutôt laissé à lui-même dans la Résidence. Selon les informations recueillies, ce résident a été retrouvé dans des vêtements souillés de selles à au moins deux (2) reprises. Lors de la visite d'une intervenante du CIUSSS, sa chambre était sombre, on y trouvait des traces de selles en différents endroits et ses vêtements étaient éparpillés un peu partout en désordre. La porte de sa chambre était verrouillée. Aussi, lors d'une sortie, ce résident a été vu perdant son pantalon au milieu de la rue, non loin de la Résidence. À ce moment, il n'avait pas de sous-vêtements, il était recouvert de selles et sa culotte s'est retrouvée à la hauteur de ses genoux, pleine d'excréments.

Selon les intervenants du CIUSSS, ce résident excédait clairement l'offre de services et la capacité de réponse de la Résidence. Une évaluation formelle l'a d'ailleurs démontré. Dans ce contexte, le résident concerné a été transféré rapidement vers l'hôpital, puis relocalisé dans une installation de type CHSLD.

Il importe de souligner que les responsables de la Résidence se sont montrés en désaccord avec la relocalisation de ce résident, même après que cette relocalisation ait eu lieu et qu'une évaluation formelle ait démontré sa nécessité.

- Enfin, tel que mentionné précédemment, le Service de la certification du CIUSSS a effectué une visite de vérification dans la Résidence le 6 avril 2017, et ce, après avoir été interpellé par le Protecteur du citoyen.

Cette visite du CIUSSS a permis d'établir qu'un résident a récemment vécu une erreur de médication avec conséquence dans la Résidence. Le médecin traitant a évalué que ce résident ne présentait plus le profil de besoins pour demeurer dans la Résidence de manière sécuritaire. Un transfert en CHSLD ou même en soins palliatifs était envisagé pour ce résident. La situation de ce résident n'avait pas été signalée par la Résidence.

En somme, la démarche d'enquête du Protecteur du citoyen a permis d'établir que la Résidence ne respecte pas son obligation de réagir adéquatement lorsque l'état de santé ou les besoins d'une personne en viennent à excéder son offre de services ainsi que sa capacité de prise en charge. La Résidence affiche une tendance préoccupante à continuer d'accueillir les résidents et résidentes en dépit de la dégradation de leur état de santé et de son incapacité à assurer leur bien-être et leur sécurité.

Par ailleurs, il émane également de l'enquête que la Résidence n'a pas une lecture fiable et réaliste de l'état de santé et des besoins de sa clientèle. Les exemples présentés précédemment démontrent un important décalage entre la réalité des besoins de la clientèle concernée et l'opinion qu'ont à ce sujet les responsables de la Résidence. Ce décalage est préoccupant parce qu'il ne permet pas aux responsables de la Résidence d'initier les actions requises et d'informer adéquatement les intervenants du CIUSSS quant aux besoins réels de personnes visées.

Dans ce contexte, le Protecteur du citoyen estime nécessaire que la Résidence renforce ses pratiques de suivi de l'état de santé de sa clientèle. Ces pratiques doivent permettre à la Résidence de repérer de manière formelle les résidents et résidentes ayant développé des besoins qui nécessitent une démarche de référence auprès des intervenants du CIUSSS.

À cet égard, le *Règlement* prévoit que l'exploitant d'une résidence privée pour aînés qui procède ou demande que l'on procède au repérage de la perte d'autonomie d'un résident ou d'une personne qui souhaite devenir résidente, afin de déterminer les services requis par ce résident ou cette personne, doit s'assurer que ce repérage est fait à l'aide de l'outil de repérage des personnes en perte d'autonomie PRISMA-7.

L'outil de repérage PRISMA-7 permet d'identifier les personnes en perte d'autonomie modérée à grave. Le Protecteur du citoyen recommande à la Résidence de se doter de procédures de repérage de la perte d'autonomie de sa clientèle avec l'outil PRISMA-7 (R-6) ainsi qu'une procédure de référence au CIUSSS des personnes en situation de perte d'autonomie modérée à grave (R-7).

En outre, l'enquête a permis d'établir qu'à moins d'une situation particulière, les résidents et les résidentes ayant un gestionnaire de cas du CIUSSS ne sont généralement visités qu'une fois par année à des fins de réévaluation de leurs besoins. L'enquête incite à conclure que cette fréquence de suivi de la part du CIUSSS ne s'avère pas suffisante, compte tenu du manque de transparence, de collaboration et de rigueur de la Résidence dans le suivi de l'évolution des besoins de sa clientèle.

Dans ce contexte, le Protecteur du citoyen recommande au CIUSSS d'intensifier son suivi auprès de la clientèle de la Résidence en situation de vulnérabilité (R-10). Ce suivi plus étroit permettra au CIUSSS d'exercer davantage de vigilance quant à l'évolution des besoins de la clientèle de la Résidence et d'identifier plus rapidement les situations où l'offre de services ou la capacité de réponse de la Résidence sont excédées.

### **3.6 Surveillance de la part de l'établissement public**

L'enquête révèle donc des lacunes majeures quant à la qualité des services et du milieu offerts par la Résidence. Les informations recueillies conduisent à conclure que les responsables de la Résidence affichent un déficit dans leur capacité à bien évaluer leur clientèle et à leur prodiguer les soins et services adéquats. En cours d'enquête, ils ne se sont pas montrés en contrôle de la situation, en particulier en ce qui a trait à la gestion du niveau de besoins de la clientèle, compte tenu de l'offre de services de la Résidence.

La Résidence se caractérise également par son manque de transparence. À diverses occasions en cours d'enquête, la Résidence n'a pas été en mesure de fournir des informations véridiques et limpides sur son fonctionnement ou l'état de la situation, notamment en ce qui a trait aux punaises de lit, à l'administration des avoirs et au niveau des besoins de la clientèle. L'enquête montre également que la Résidence s'avère incapable de fournir des informations fiables aux intervenants du CIUSSS, notamment à des fins d'évaluation.

Selon les informations recueillies, la Résidence a été visitée par le Conseil québécois d'agrément le 12 mai 2016. De nombreuses situations de non-conformité à la réglementation ont alors été constatées. Plusieurs visites et démarches ont ensuite été requises de la part du Service de la certification du CIUSSS afin que la Résidence se conforme aux règles de la certification.

La Résidence a finalement obtenu son certificat de conformité en date du 9 octobre 2016. Toutefois, de l'aveu même du Service de la certification du CIUSSS, la Résidence a été certifiée de justesse. Le CIUSSS a également indiqué que le maintien de la conformité de la Résidence s'avérait fragile.

Ainsi, le Service de la certification du CIUSSS estime que la Résidence est « sous surveillance ». Cependant, le Protecteur du citoyen constate qu'après avoir certifié la Résidence, le 9 octobre 2016, le Service de la certification n'a effectué aucune visite de suivi et de vérification de la conformité de la Résidence. Une telle visite n'a été effectuée que le 6 avril 2017, soit près de six (6) mois plus tard, et uniquement après que le CIUSSS ait été questionné sur la Résidence par le Protecteur du citoyen.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen est préoccupé par le manque de communication entre les services du soutien à domicile du CIUSSS et le Service de la certification de ce même établissement. L'enquête a en effet permis d'établir que des informations à la disposition des services de soutien à domicile n'ont pas été dûment échangées avec le Service de la certification, en particulier au sujet des situations où la Résidence a mis sa clientèle en danger en excédant son offre de services. Ce manque de communication a compromis la capacité du Service de la certification à effectuer un suivi étroit de cette résidence qu'il considère pourtant « sous surveillance ».

Compte tenu de ce qui précède et des constats effectués dans le présent rapport, le Protecteur du citoyen estime nécessaire que le CIUSSS assure un suivi étroit de l'évolution de la situation dans la Résidence sur la base des constats effectués dans le présent rapport (R-11). Aussi, le Protecteur du citoyen recommande qu'à défaut d'une amélioration satisfaisante de la situation dans la Résidence, le CIUSSS procède à la révocation de son certificat de conformité (R-12).

## 4 Conclusion

L'enquête révèle des lacunes majeures quant à la qualité des services et du milieu offerts par la résidence privée pour aînés Brooks. La gestion des avoirs des résidents et résidentes et de la lourdeur des besoins de la clientèle figurent parmi les problèmes les plus préoccupants. D'une manière plus générale, l'enquête révèle que les responsables de la Résidence présentent des lacunes dans leur capacité à bien évaluer leur clientèle et à leur prodiguer les soins et services adéquats.

Le Protecteur du citoyen demeure optimiste qu'un redressement appréciable de la situation puisse être effectué par les responsables de la Résidence. Plusieurs recommandations sont adressées à la Résidence et à l'établissement qui en est responsable afin qu'un tel redressement de la situation soit obtenu. Toutefois, à défaut de l'implantation de correctifs satisfaisants, le Protecteur du citoyen recommande au CIUSSS de procéder à la révocation du certificat de conformité de la Résidence.

## 5 Recommandations

Compte tenu des résultats de l'enquête effectuée, le Protecteur du citoyen recommande à la résidence privée pour aînés Brooks (ci-après la Résidence) ce qui suit :

**R-1 Élaborer**, sur la base de l'évaluation recommandée au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (R-8), un plan avec échéancier de sécurisation de l'édifice et des espaces communs offerts aux résidents et résidentes.

La Résidence doit, d'ici le 31 août 2017, fournir au Protecteur du citoyen un exemplaire de ce plan ainsi que les moyens concrets mis en place pour en assurer la réalisation.

**R-2 Adopter** un programme d'entretien des chambres permettant une fréquence de nettoyage correspondant à la situation et à l'état de santé des résidents et résidentes.

La Résidence doit, d'ici le 30 septembre 2017, fournir au Protecteur du citoyen un exemplaire de ce programme ainsi que les moyens concrets mis en place pour en assurer la réalisation.

**R-3 Obtenir** un état de situation à jour auprès d'un exterminateur professionnel afin d'évaluer l'efficacité des mesures prises pour résoudre la problématique relative aux punaises de lit.

La Résidence doit, d'ici le 30 septembre 2017, fournir au Protecteur du citoyen une copie du rapport d'évaluation de l'exterminateur professionnel.

**R-4 Informer** le personnel, les partenaires, les résidents et résidentes ainsi que les proches de l'évolution de la situation relative à l'infestation de punaises de lit.

La Résidence doit, d'ici le 30 septembre 2017, indiquer au Protecteur du citoyen les mesures prises à cette fin.

**R-5 Rendre** ses pratiques d'administration des avoirs des résidents et résidentes transparentes et rigoureuses, notamment en ce qui a trait à la consignation des transactions, à la récolte de pièces justificatives et au respect du principe d'usage exclusif des biens défrayés par une personne.

La Résidence doit, d'ici le 30 septembre 2017, indiquer au Protecteur du citoyen les mesures prises à cette fin.

**R-6 Se doter** d'une procédure périodique d'identification des résidents et résidentes en perte d'autonomie modérée à grave en utilisant l'outil de repérage PRISMA-7;

La Résidence doit, d'ici le 30 septembre 2017, fournir au Protecteur du citoyen un exemplaire de cette procédure en indiquant les mesures mises en place afin d'en assurer l'application.

**R-7 Se doter** d'une procédure de signalement au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke de la situation de tout résident ayant été identifié en perte d'autonomie modérée à grave à l'aide de l'outil de repérage PRISMA-7.

La Résidence doit, d'ici le 30 septembre 2017, fournir au Protecteur du citoyen un exemplaire de cette procédure en indiquant les mesures mises en place afin d'en assurer l'application.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen recommande également au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (ci-après le CIUSSS) ce qui suit :

**R-8 D'évaluer** la sécurité de l'environnement physique offert aux résidents et résidentes de la Résidence.

Le CIUSSS doit, d'ici le 15 août 2017, fournir au Protecteur du citoyen une copie de cette évaluation en indiquant les moyens utilisés pour informer la Résidence de ses résultats.

**R-9 S'assurer** que le soutien financier à l'achat de services versé aux résidents et résidentes de la Résidence est bel et bien utilisé pour défrayer des soins et services qui leur sont fournis.

Le CIUSSS doit, d'ici le 30 septembre 2017, indiquer au Protecteur du citoyen les mesures prises à cette fin.

**R-10 Intensifier** le suivi auprès des résidents et résidentes de la Résidence afin d'être plus vigilant quant à l'évolution des besoins de la clientèle et d'identifier plus rapidement les situations où ces besoins excèdent la capacité de l'offre de services.

Le CIUSSS doit, d'ici le 30 septembre 2017, indiquer au Protecteur du citoyen les mesures prises à cette fin.

**R-11 Assurer** un suivi étroit de l'évolution de la situation dans la Résidence sur la base des constats effectués dans le présent rapport d'intervention au regard de la formation du personnel, l'hygiène et la sécurité des lieux, la présence de punaises de lit, l'administration des avoirs et l'ampleur des besoins des résidents et résidentes.

Le CIUSSS doit informer mensuellement le Protecteur du citoyen de l'évolution de la situation dans la Résidence à compter du 31 juillet 2017 jusqu'au 31 janvier 2018.

**R-12** À défaut d'une amélioration satisfaisante de la situation dans la Résidence d'ici le 30 janvier 2018 au cours du processus d'implantation de la recommandation R-11 :

**Révoquer** le certificat de conformité de la Résidence.

Le CIUSSS doit, le cas échéant, informer le Protecteur du citoyen du suivi accordé à cette recommandation d'ici le 30 janvier 2018.

### 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 qu'il contient ou des motifs pour lesquels elle n'entend 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)