



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

Rapport d'intervention

Intervention au Centre d'hébergement de Mont-Tremblant

Québec, le 9 août 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	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	Le signalement.....	3
3.2	Le cadre légal.....	3
3.3	Les soins d'hygiène corporelle donnés à la personne hébergée	4
3.3.1	<i>Le profil de la personne</i>	4
3.3.2	<i>Les soins d'hygiène corporelle donnés par le CHSLD</i>	5
3.3.3	<i>Les critères cliniques du CISSS justifiant des soins d'hygiène corporelle supplémentaires</i>	5
3.3.4	<i>L'évaluation par le CHSLD de la nécessité d'une deuxième douche</i>	6
3.3.5	<i>Les soins d'hygiène corporelle donnés par un service privé</i>	7
3.4	L'analyse des besoins selon une évaluation globale de la personne	8
4	Conclusion	10
5	Recommandations.....	11

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 des 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 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 des 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 un signalement concernant le refus de donner une deuxième douche hebdomadaire à une personne vivant dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

1.3 **Pertinence de l'intervention**

Le Protecteur du citoyen a déjà procédé à l'examen de cette demande à la suite d'une plainte reçue en 2016. L'enquête n'a alors conduit à aucune recommandation, puisqu'aucun élément psychosocial n'a été porté à notre attention. Par ailleurs, le CHSLD s'était engagé à procéder, trimestriellement, à l'évaluation de la personne afin de déterminer si des services d'hygiène corporelle supplémentaires étaient requis. Ceci faisait suite à une recommandation de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

À la lumière de faits nouveaux d'ordre psychosocial portés à son attention au printemps 2017, le Protecteur du citoyen a mené une intervention auprès du CHSLD.

1.4 **Instance visée par l'intervention**

L'installation visée par la présente demande d'intervention est le Centre d'hébergement de Mont-Tremblant (le CHSLD) du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (le CISSS). Le CHSLD est situé dans la municipalité de Mont-Tremblant.

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, la protectrice du citoyen a confié à l'une de ses délégués, soit M^{me} Julie Roussy, le mandat de recueillir le témoignage des personnes concernées et le point de vue des instances impliquées ainsi que toute autre information jugée pertinente afin de procéder à l'analyse de la situation et, le cas échéant, de proposer des correctifs et une approche favorisant leur mise en œuvre.

2.2 Collecte d'information

Dans le cadre de l'enquête, la déléguée du Protecteur du citoyen a procédé à une visite d'enquête au CHSLD le 17 mai 2017.

Les commentaires et les observations des personnes suivantes ont été recueillis afin d'obtenir l'information pertinente et nécessaire à l'intervention :

Du CHSLD :

- ▶ la chef de l'hébergement;
- ▶ une infirmière clinicienne assistante infirmière-chef;
- ▶ deux préposées.

Du CISSS :

- ▶ le directeur adjoint du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées.

La déléguée du Protecteur du citoyen a également entendu les témoignages de la personne hébergée ainsi que d'un membre de sa famille et d'un membre du comité des usagers.

2.3 Documentation consultée

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

- ▶ le dossier d'usager de la personne hébergée;
- ▶ le projet de politique sur les services privés rémunérés demandés par le résident en CHSLD, CISSS des Laurentides, juillet 2015;
- ▶ les orientations ministérielles « Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD », ministère de la Santé et des Services sociaux, 2003 (ci-après orientations ministérielles);
- ▶ les orientations ministérielles relatives aux standards d'hébergement en soins de longue durée, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2015;
- ▶ le rapport de la Commission de la Santé et des Services sociaux « Les conditions de vie des adultes hébergés en Centre d'hébergement et de soins de longue durée », Direction des travaux parlementaires de l'Assemblée nationale du Québec, juin 2016;

- ▶ le volume *Soins infirmiers, Fondements généraux*, tome 2, Éditions Chenelière Éducation, 3^e édition;
- ▶ la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (ci-après LSSSS).

3 Résultat de notre enquête

3.1 Le signalement

Le Protecteur du citoyen a reçu un signalement concernant le refus de donner une deuxième douche hebdomadaire à une personne vivant dans un CHSLD.

Le signalement rapporte que bien que la condition clinique de la personne hébergée ne requiert pas une seconde douche, son bien-être, sa qualité de vie et sa dignité le justifieraient. Le risque d'une détresse psychologique menant à son isolement social est soulevé. Il est aussi précisé qu'en raison d'un inconfort majeur que subit la personne, sa famille a dû se résoudre à défrayer les coûts pour les services d'une préposée qui lui donne une douche supplémentaire toutes les semaines.

3.2 Le cadre légal

La LSSSS énonce les droits des usagers et des usagères du réseau de la santé et des services sociaux. Lors de toute intervention, ces personnes doivent être traitées avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie, de leurs besoins et de leur sécurité³. Elles ont aussi le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire⁴.

La mission d'un CHSLD est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut⁵ qui devient le nouveau domicile au sein duquel la personne hébergée poursuit son cheminement de vie. Selon les orientations ministérielles, cela « suppose que ce milieu de vie soit le plus possible en lien avec sa vie antérieure »⁶. Elles dictent la philosophie et les pratiques qui doivent y être implantées afin d'en faire un milieu misant sur la qualité de vie et le bien-être des personnes.

L'approche milieu de vie tend à répondre aux besoins des personnes, en ciblant leurs préférences, leurs goûts, leurs habitudes et leurs valeurs. Tel est le point de départ de toute décision en matière d'organisation, d'intervention et d'aménagement en CHSLD⁷.

La qualité des pratiques passe avant tout par la préoccupation constante de la qualité de vie, donc les préoccupations relatives à l'état de santé de la personne hébergée doivent s'inscrire dans une recherche globale de son bien-être physique, mental et social et de sa satisfaction⁸. Toute personne a le droit de se prévaloir d'un

³. Article 3 (3).

⁴. Article 5, communément appelé le droit aux services de santé et aux services sociaux.

⁵. Article 83, un milieu de vie substitut offre des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux.

⁶. Orientations ministérielles, p. 4.

⁷. *Ibid.*, p. 3.

⁸. *Ibid.*, pp. 4 et 24.

milieu qui respecte son identité, sa dignité et son intimité et qui assure sa sécurité et son confort⁹.

Les orientations ministérielles adoptent donc clairement une approche centrée sur la personne hébergée considérée dans sa globalité¹⁰. Elles énoncent que :

« La personne hébergée est considérée dans sa totalité spirituelle et biologique, de même que dans ses dimensions psychologique, sociale et culturelle. En tant qu'être global, ses besoins sont reconnus indissociables les uns des autres¹¹ ».

Pour ce faire, le CHSLD doit, notamment, élaborer à son intention, et avec sa collaboration, un plan d'intervention individualisé (PII) qui identifiera ses besoins¹². Cet exercice est fait en équipe interdisciplinaire afin de favoriser une approche d'évaluation globale.

Au Québec, aucune norme ne régit le nombre de bains ou de douches offerts aux personnes hébergées en CHSLD. La pratique courante est de donner des soins d'hygiène corporelle quotidiens lors d'une toilette partielle au lit, au fauteuil, au lavabo que complète un bain ou une douche hebdomadaire donné à la salle de bain ou de douche¹³.

Le droit aux services de santé et aux services sociaux s'exerce en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières dont dispose un établissement¹⁴.

3.3 Les soins d'hygiène corporelle donnés à la personne hébergée

3.3.1 Le profil de la personne

La personne hébergée visée par le signalement est une adulte en perte d'autonomie qui vit au CHSLD depuis 2013. Elle est atteinte de sclérose en plaques et est paraplégique. Elle présente une incontinence totale nécessitant le port de la culotte d'incontinence en permanence.

Malgré ses limitations physiques, elle est très impliquée dans ses activités quotidiennes, autant au CHSLD que dans la communauté. Elle gère ses affaires personnelles et a l'habitude, tous les jours, de se transporter en fauteuil motorisé de façon autonome. Elle fréquente les commerces à proximité du CHSLD et d'autres lieux publics (banque, bibliothèque, etc.), et ce, en toute saison. Elle apprécie les contacts avec les gens de la communauté, et ceux-ci lui apportent un réel bien-être psychologique.

⁹. *Ibid.*, p. 4.

¹⁰. *Ibid.*, pp. 11 et 13, fait référence à une approche globale, adaptée, positive, personnalisée, participative et interdisciplinaire. Se référer aux orientations ministérielles pour davantage d'explications.

¹¹ *Ibid.*

¹². Articles 102 et 104 de la LSSSS, en plus des besoins, les objectifs poursuivis, les moyens à utiliser et la durée prévisible des services fournis sont identifiés.

¹³. Une toilette complète au lit peut être nécessaire pour la clientèle totalement dépendante et alitée qui requiert l'ensemble des soins d'hygiène corporelle.

¹⁴. Article 13 de la LSSSS.

Il ressort de l'enquête que le maintien d'une vie sociale active est très important pour la qualité de vie de la personne hébergée.

3.3.2 Les soins d'hygiène corporelle donnés par le CHSLD

L'enquête démontre que le CHSLD fournit à la personne hébergée des soins d'hygiène corporelle quotidiens donnés par des préposés qui procèdent à des toilettes partielles au lit ou au lavabo. Plusieurs changements de culottes d'incontinence sont faits chaque jour et comprennent des soins d'hygiène. La personne reçoit une douche hebdomadaire. Elle participe à ses soins d'hygiène au lavabo, est autonome pour laver son visage et le haut de son corps. Selon l'enquête, elle est satisfaite de la qualité des soins d'hygiène corporelle donnés par le CHSLD. Elle estime toutefois qu'une seule douche par semaine n'est pas suffisante.

3.3.3 Les critères cliniques du CISSS justifiant des soins d'hygiène corporelle supplémentaires

En juillet 2015, le CISSS a élaboré son projet de politique sur les services privés rémunérés demandés par le résident en CHSLD (projet de politique). Bien que toujours à l'état de projet en 2017, cette politique est appliquée dans tous les CHSLD du CISSS. Elle encadre, par des règles, le recours par la clientèle hébergée à des services privés qui ne sont pas requis à son PII, et ce, moyennant rémunération.

Toutefois, l'annexe 1 du projet de politique comprend la procédure d'évaluation des services susceptibles d'être ajoutés aux services de base du CHSLD. À la suite d'une évaluation des besoins cliniques particuliers d'une personne, lors d'un processus interdisciplinaire entre des professionnels du CHSLD, il peut ressortir que des services supplémentaires par rapport à l'offre de services de base du CHSLD peuvent être requis pour une personne hébergée. Ces services seront inscrits au PII de façon temporaire ou permanente et donc assumés par le CHSLD.

Le Protecteur du citoyen constate que l'annexe 1 établit les critères cliniques qui justifient de donner des soins d'hygiène corporelle aux résidents hébergés en surplus des services de base soit :

- ▶ Risque de plaie;
- ▶ Obésité morbide;
- ▶ Transpiration abondante.

Ce n'est que lorsqu'une personne présente un ou plusieurs des critères indiqués ci-dessus et ayant un impact direct sur l'intégrité de sa peau ou sur sa condition physique qu'elle pourrait recevoir des soins d'hygiène corporelle supplémentaires dispensés par le CHSLD, et ce, gratuitement.

Le Protecteur du citoyen constate que l'annexe 1 ne comprend aucun critère ayant une composante psychosociale.

3.3.4 L'évaluation par le CHSLD de la nécessité d'une deuxième douche

Depuis l'été 2016, la personne hébergée est évaluée tous les trois mois afin de déterminer si elle doit recevoir une deuxième douche hebdomadaire. L'évaluation est faite par une infirmière selon les critères cliniques de l'annexe 1; exercice qui ne tient donc pas compte des critères liés à son bien-être psychologique et à sa qualité de vie.

Le 10 mai 2017, une infirmière du CHSLD a procédé à l'évaluation trimestrielle de la personne hébergée afin de déterminer si sa condition physique justifie une deuxième douche donnée par le CHSLD. Le Protecteur du citoyen constate qu'à la lumière des faits suivants, l'infirmière a estimé que la personne n'en nécessitait pas une au plan clinique. Elle a inscrit au dossier :

- ▶ le risque de plaie de pression est faible;
- ▶ la personne s'alimente et s'hydrate bien à chaque repas;
- ▶ les soins d'hygiène corporelle sont faits après chaque incontinence;
- ▶ une douche est donnée une fois par semaine;
- ▶ l'état de la peau est sain, il n'y a pas de rougeur de pression, pas de plaie.

Tous les intervenants du CHSLD interpellés en cours d'enquête estiment que la personne hébergée, selon sa condition clinique, ne rencontre pas les critères cliniques du CISSS, pour inscrire un soin d'hygiène corporelle supplémentaire à son PII. Si elle avait rencontré les critères, une discussion interdisciplinaire entre professionnels aurait eu lieu.

Des intervenants du CHSLD estiment aussi que la demande d'avoir une deuxième douche hebdomadaire n'a pas été exprimée par la personne d'une manière affirmative. Or, le Protecteur du citoyen souligne que la personne a recours actuellement aux services d'une préposée privée afin d'avoir une réponse à son besoin; elle exprime donc maintenant sa demande de façon concrète.

Par ailleurs, le CHSLD affirme au Protecteur du citoyen que la personne est satisfaite des soins d'hygiène corporelle reçus et ne présente pas de détresse particulière.

Le CHSLD dit avoir, de façon ponctuelle, la latitude de donner un deuxième bain ou douche à une personne qui le nécessite au plan clinique. Le CHSLD a toutefois affirmé au Protecteur du citoyen, lors de sa visite au CHSLD, qu'aucune personne hébergée ne se trouvait dans une telle situation.

Le CHSLD mentionne qu'il est rare qu'une demande de soins d'hygiène corporelle supplémentaires basée sur les besoins d'une personne par rapport à son bien-être et sa dignité lui soit adressée, mais qu'il pourrait être intéressant que l'établissement favorise cette approche si les ressources étaient disponibles, ce qui n'est pas le cas actuellement. Étant donné le risque de créer des attentes similaires chez d'autres personnes hébergées, il se sent contraint de respecter le projet de politique du CISSS.

3.3.5 Les soins d'hygiène corporelle donnés par un service privé

L'enquête du Protecteur du citoyen démontre que, le 29 novembre 2016, la personne visée par le signalement a conclu un contrat avec une préposée du CHSLD afin d'avoir une douche supplémentaire chaque semaine au coût de 25 \$ défrayé en grande partie par la famille, le reste par elle-même.

Avant de recourir à cette solution, la personne hébergée, tout en poursuivant ses activités habituelles, a exprimé avoir été très mal à l'aise de fréquenter des lieux publics sans avoir eu la possibilité de prendre une douche pendant près d'une semaine.

Lors de sa rencontre avec la déléguée du Protecteur du citoyen, la personne a clairement exprimé son mal-être en disant qu'elle n'avait plus le choix, qu'elle « se sentait crottée » et qu'elle voulait « se sentir propre », faisant aussi la distinction entre deux notions : « Un besoin, ce n'est pas un désir ». Elle a mentionné que c'était pour elle une question de dignité, de bien-être et de se sentir bien tout simplement. Malgré qu'elle soit mal à l'aise de dépendre de sa famille, en raison de son faible revenu, elle dit que c'est par dépit qu'elle s'est résignée à assumer les frais d'une deuxième douche hebdomadaire avec l'aide de cette dernière.

Sa famille ne peut lui garantir qu'elle pourra continuer de payer pour le soin d'hygiène corporelle supplémentaire. Néanmoins, pour l'instant, celle-ci estime qu'elle ne peut laisser son proche dans la situation de ne recevoir qu'une seule douche hebdomadaire, alors qu'un besoin est exprimé pour un meilleur bien-être physique et psychologique.

Le Protecteur du citoyen ne peut évaluer si le mal-être ressenti par la personne aurait mené éventuellement à son isolement, si elle n'avait pas eu recours à un service privé payé pour obtenir une seconde douche hebdomadaire. Il considère néanmoins qu'il y a un risque qu'une personne finisse par s'isoler et manifester des signes de dépression.

Le Protecteur du citoyen a eu la confirmation de la personne hébergée que depuis qu'elle a une douche hebdomadaire supplémentaire, elle se sent mieux, affirmant « être *plus présentable, plus propre* ».

Un membre de la famille a confirmé au Protecteur du citoyen que la personne hébergée lui avait exprimé son besoin d'avoir une deuxième douche hebdomadaire en expliquant notamment :

- ▶ qu'elle ressentait des démangeaisons à la tête;
- ▶ qu'elle ne se sentait pas bien lors des sorties, sur le plan social;
- ▶ qu'elle avait besoin d'une deuxième douche pour son confort et son bien-être;
- ▶ qu'elle percevait qu'elle sentait mauvais et qu'elle était malpropre.

La personne hébergée et sa famille maintiennent qu'une deuxième douche hebdomadaire devrait s'inscrire dans l'offre de services de base du CHSLD.

3.4 L'analyse des besoins selon une évaluation globale de la personne

Le Protecteur du citoyen reconnaît que les soins d'hygiène corporelle peuvent apporter un bien-être physique et psychologique aux personnes hébergées en CHSLD.

Le besoin exprimé par la personne

Bien que la personne hébergée se dit satisfaite de la qualité des soins d'hygiène corporelle donnés par le CHSLD ou n'ait pas exprimé son besoin d'une deuxième douche avant d'entreprendre sa démarche de plainte auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS, cela ne signifie pas pour autant qu'elle n'avait pas et n'a pas ce besoin maintenant.

L'analyse des besoins selon une évaluation globale de la personne

Le Protecteur du citoyen constate qu'au cours de la dernière année, l'évaluation de la personne hébergée a été faite par le CHSLD, aux trois mois, selon les critères énoncés dans le projet de politique du CISSS. Or, les critères cliniques à l'annexe 1 ne sont pas conformes aux lignes directrices de la LSSSS et des orientations ministérielles quant à une approche d'évaluation globale des besoins de la personne. Ainsi, la personne visée par le signalement devrait être considérée dans sa globalité en tenant compte aussi des aspects psychosociaux, dans l'évaluation de ses besoins.

Les principes qui découlent des orientations ministérielles font qu'un milieu de vie substitut devrait respecter, dans toute situation, l'individualité de la personne, au-delà de l'application de critères cliniques très restrictifs.

Dans le cas présent, la personne demande un soin d'hygiène corporelle supplémentaire basé sur son bien-être, sa qualité de vie et sa dignité. Les dimensions physiques, psychologiques, humaines et sociales doivent être considérées, ce qui n'a pas été fait. Le CHSLD n'a pas évalué non plus comment il aurait pu moduler sa réponse à la demande de la personne, de façon à satisfaire ses besoins.

Actuellement, l'évaluation d'un soin d'hygiène corporelle supplémentaire par le CHSLD se fonde uniquement sur des critères cliniques au seul plan physique : le risque de plaie, l'obésité morbide et la transpiration abondante. Cette évaluation est faite par une infirmière responsable des soins d'hygiène corporelle donnés par l'équipe soignante. Une évaluation globale de la personne nécessiterait une concertation et une collaboration étroite entre professionnels selon un mode interdisciplinaire.

L'évaluation doit considérer non seulement la condition clinique physique de la personne, mais également la dimension psychosociale entourant sa demande d'un soin d'hygiène corporelle supplémentaire.

Deux recommandations sont émises au CHSLD afin qu'il procède à cette démarche d'évaluation globale de la personne pour répondre à ses besoins **(R1 et R2)**.

Les ressources de l'établissement

Le Protecteur du citoyen a constaté que le CISSS fait face à certains défis afin d'offrir aux personnes hébergées les services d'hygiène corporelle de base. C'est par équité pour toutes les personnes hébergées que le CISSS estime que les CHSLD qu'il supervise doivent uniquement se baser sur des critères cliniques au plan physique sans

considérer d'autres critères basés sur des aspects psychosociaux pour évaluer les soins d'hygiène corporelle que pourrait recevoir cette clientèle. Il y a donc des enjeux pour l'établissement sur le plan du budget et des ressources humaines disponibles.

Le Protecteur reconnaît que les établissements de santé doivent relever le défi d'offrir des soins et des services en fonction des ressources humaines, matérielles et financières dont ils disposent.

Au cours de l'enquête, la direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées du CISSS a exprimé sa volonté que ses CHSLD maintiennent une approche centrée sur les personnes hébergées et la réponse à leurs besoins. Cette même direction dit avoir participé, il y a environ un an, à un comité de travail mis en place par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) qui pourrait mener à l'élaboration d'une politique nationale sur les soins d'hygiène corporelle en CHSLD.

Pour l'instant, le CISSS n'a pas modifié les critères de l'annexe 1 de son projet de politique afin de les rendre conformes à la LSSSS et aux orientations ministérielles. Une recommandation est formulée au CISSS à ce sujet **(R3)**.

Une orientation du ministère de la Santé et des Services sociaux

Outre la situation de la personne visée par le signalement, celui-ci pose la question plus générale de l'offre de services entourant les soins d'hygiène corporelle en CHSLD. Comme soulevé précédemment, aucune norme ne régit le nombre de bains ou de douches offert en CHSLD, l'obligation demeurant de répondre aux besoins des personnes hébergées.

Le Protecteur du citoyen estime que la question des soins d'hygiène corporelle en CHSLD est importante. Une clientèle diversifiée y est hébergée.

Les orientations ministérielles énoncent que « *les besoins de chacune des clientèles hébergées sont reconnus et des conditions favorables sont mises en place dans le but de répondre le plus adéquatement possible à ces besoins* »¹⁵.

Actuellement, la pratique courante en CHSLD est d'offrir un seul bain ou douche hebdomadaire aux résidents et résidentes, à moins que leur condition clinique au plan physique ne justifie l'ajout de bain additionnel. Or, cela ne répond pas toujours aux besoins des personnes qui y habitent et qui ne présentent pas les conditions cliniques d'un établissement pour l'ajout d'un bain ou douche supplémentaire au PII. Pour celles-là, le seul choix possible est de recourir à un service privé pour répondre à leur besoin qui leur est essentiel, pour autant que leurs ressources financières ou celles de leurs familles le permettent.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que le MSSS devra s'assurer, pour l'ensemble des établissements du réseau de la santé, que l'évaluation des besoins des personnes hébergées en matière de soins d'hygiène corporelle soit effectuée selon une approche globale de la personne, donc en tenant compte tant des critères cliniques au plan physique que des critères psychosociaux susceptibles d'influencer son bien-être et sa qualité de vie. Les dimensions physiques, psychologiques, humaines et sociales sont des aspects fondamentaux de la personne qui doivent être pris en compte dans l'évaluation globale de ses besoins pour répondre aux orientations

¹⁵. Orientations ministérielles, p.11.

ministérielles d'offrir un milieu de vie adapté aux besoins des personnes hébergées. Une recommandation est formulée au MSSS à ce sujet **(R4)**.

4 Conclusion

Le Protecteur du citoyen a reçu un signalement concernant le refus de donner une deuxième douche hebdomadaire à une personne vivant dans un CHSLD. Le signalement rapporte que bien que la condition clinique de cette personne ne requiert pas une seconde douche, son bien-être, sa qualité de vie et sa dignité le justifieraient.

L'enquête du Protecteur du citoyen démontre que la personne hébergée a exprimé son besoin au CHSLD, mais que ce dernier n'a pas effectué une évaluation de ce besoin selon une approche globale de la personne. Actuellement, l'évaluation du CHSLD se fonde uniquement sur des critères cliniques très pointus au plan physique (le risque de plaie, l'obésité morbide et la transpiration abondante) et ne considère pas de critères psychosociaux.

Afin de répondre aux exigences de la LSSSS et aux orientations ministérielles d'offrir un milieu de vie adapté aux besoins des personnes hébergées, le Protecteur du citoyen recommande au CHSLD de procéder à une évaluation globale de la personne, qui inclura des critères psychosociaux, et de lui fournir une réponse à ses besoins.

Le Protecteur du citoyen recommande également au CISSS de modifier l'annexe 1 de son projet de politique sur les services privés rémunérés demandés par le résident en CHSLD pour inclure les critères psychosociaux dans l'évaluation des besoins de soins d'hygiène corporelle requis par une personne hébergée.

Enfin, outre la situation particulière soulevée par le signalement et en raison du constat effectué par le Protecteur du citoyen qu'il y a une pratique généralisée dans les CHSLD d'offrir un seul bain ou douche hebdomadaire aux résidents et résidentes, une recommandation est formulée au MSSS afin qu'il s'assure, pour l'ensemble des établissements du réseau de la santé, que l'évaluation des besoins des personnes hébergées en matière de soins d'hygiène corporelle soit effectuée selon une approche globale de la personne, donc en tenant compte tant des critères cliniques au plan physique que des critères psychosociaux. Les dimensions physiques, psychologiques, humaines et sociales de la personne sont fondamentales et doivent toutes être prises en compte.

5 Recommandations

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande au Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides de :

R-1 Prendre les moyens afin que le Centre d'hébergement de Mont-Tremblant procède, d'ici le 18 août 2017, à l'évaluation des besoins, en matière de soins d'hygiène corporelle de la personne hébergée visée par la présente intervention, selon une approche globale qui tient compte de critères cliniques au plan physique et de critères psychosociaux;

Informez le Protecteur du citoyen des suites données à cet objectif d'ici le 18 août 2017.

R-2 Prendre les moyens afin que le Centre d'hébergement de Mont-Tremblant fournisse des soins d'hygiène corporelle à la personne hébergée visée par la présente intervention, tels qu'évalués en R-1, et visant à répondre à ses besoins;

Informez le Protecteur du citoyen des suites données à cet objectif d'ici le 18 août 2017.

R-3 Modifier l'annexe 1 du projet de politique sur les services privés rémunérés demandés par le résident en CHSLD pour inclure les critères psychosociaux dans l'évaluation globale des besoins de soins d'hygiène corporelle requis par une personne hébergée;

Informez le Protecteur du citoyen des suites données à cet objectif d'ici le 1^{er} novembre 2017.

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux ce qui suit :

R-4 Émettre une directive pour l'ensemble des établissements du réseau de la santé afin que l'évaluation des besoins de la personne hébergée, en matière de soins d'hygiène corporelle, soit selon une approche globale qui tient compte de critères cliniques au plan physique et de critères psychosociaux.

Informez le Protecteur du citoyen des suites données à ces objectifs d'ici le 1^{er} novembre 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 du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides et du ministère de la Santé et des Services sociaux de mettre en œuvre les recommandations qui leur sont respectivement adressées ou des motifs pour lesquels ils n'entendent pas y donner suite.

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