



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

Rapport d'intervention

Intervention auprès du Centre intégré universitaire de santé
et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Québec, le 11 octobre 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	Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.....	1
1.2	Demande d'intervention.....	1
1.3	Instance visée par l'intervention	1
2	Conduite de l'intervention.....	2
2.1	Délégué désigné pour conduire l'enquête.....	2
2.2	Collecte d'information	2
2.3	Documentation consultée	2
3	Résultat de notre enquête.....	3
3.1	Situation signalée.....	3
3.2	Procédure en vigueur	3
3.3	Délai d'évaluation et d'orientation	4
3.4	Prise en compte du profil de besoins.....	4
3.5	Démarches de courtoisie.....	6
3.5.1	<i>Le consentement</i>	6
3.5.2	<i>La présentation des différentes options</i>	7
3.5.3	<i>La prise en compte des revenus</i>	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 ainsi que 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 processus d'accès à une place d'hébergement public sur le territoire du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale. Selon ce signalement, l'accès à une place d'hébergement public serait refusé aux usagers et aux usagères ayant les ressources financières requises pour se loger dans le secteur privé.

Compte tenu des informations reçues et du risque de préjudice pour les personnes concernées, le Protecteur du citoyen a décidé d'intervenir pour s'assurer que les critères ainsi que le processus d'accès aux places d'hébergement public respectent les droits et les besoins des usagers et usagères.

1.3 Instance visée par l'intervention

L'établissement visé par la présente intervention est le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (ci-après le CIUSSS).

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 Délégué désigné pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la protectrice du citoyen a confié à l'un de ses délégués, M. Nicolas Rousseau, le mandat de recueillir le témoignage des personnes concernées et le point de vue des instances impliquées ainsi que toute autre information jugée pertinente. Cette démarche vise à analyser la situation et, le cas échéant, 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, nous avons recueilli les commentaires et observations des personnes suivantes :

- ▶ le directeur adjoint au programme soutien à l'autonomie des personnes âgées;
- ▶ l'adjointe à la direction au programme soutien à l'autonomie des personnes âgées – volet Trajectoire;
- ▶ le chef de programme du mécanisme d'accès à l'hébergement public;
- ▶ une coordonnatrice clinique en soutien à domicile;
- ▶ la coordonnatrice professionnelle des services réseau;
- ▶ trois travailleuses sociales.

2.3 Documentation consultée

Afin de compléter notre collecte d'information, nous avons consulté les documents suivants :

- ▶ le dossier d'un usager à l'Hôpital du Saint-Sacrement et au CLSC de la Haute-Ville;
- ▶ un dossier de plainte constitué par le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services;
- ▶ le document du CIUSSS intitulé *Trajectoires psychosociales et en gestion de cas pour la clientèle soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)* (16 mars 2015);
- ▶ le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés* (S-4.2, r. 5.01);
- ▶ la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (S-4.2);
- ▶ la *Loi canadienne sur la santé* (L.R.C. [1985], ch. C-6).

3 Résultat de notre enquête

3.1 Situation signalée

L'usager à l'origine de l'intervention a été admis à l'Hôpital du Saint-Sacrement (ci-après l'Hôpital) à partir de son domicile personnel, à la suite d'une dégradation générale de son état de santé, de l'épuisement de sa conjointe et de chutes répétées. Selon le signalement, l'évaluation de l'usager réalisée à l'Hôpital a montré qu'il avait besoin d'un milieu de type centre d'hébergement et de soins de longue durée (ci-après CHSLD).

Toutefois, le signalement énonce qu'avant d'accorder une place en CHSLD pour l'usager, le CIUSSS a analysé ses revenus. Cette analyse aurait visé à établir si celui-ci disposait des ressources financières pour vivre dans un milieu de vie à but lucratif, de type résidence privée pour aînés (ci-après RPA) ou CHSLD privé. Le signalement fait état d'insatisfactions chez les proches de l'usager concerné, soit principalement :

- ▶ Le délai vécu par l'usager

L'analyse des revenus et des options de relocalisation dans des milieux privés aurait porté préjudice à l'usager en prolongeant son séjour à l'Hôpital et en retardant sa demande officielle d'hébergement en CHSLD public.

- ▶ La mise à risque de l'usager

Le CIUSSS aurait tenté de relocaliser l'usager dans une ressource de type RPA alors que ses besoins dépassaient la capacité de prise en charge de ce type de milieu.

- ▶ Le non-respect des principes d'équité et d'accessibilité

La procédure du CIUSSS aurait ajouté le revenu de l'usager parmi les critères d'admissibilité à une place en hébergement public, ce qui ne respecte pas les principes d'équité et d'accessibilité à la base du système de soins de santé.

3.2 Procédure en vigueur

La procédure du CIUSSS est décrite dans un document daté de 2015 et intitulé *Trajectoires psychosociales et en gestion de cas pour la clientèle soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)* (ci-après les *Trajectoires psychosociales*).

Cette procédure indique la conduite à tenir auprès des personnes âgées qui séjournent à l'urgence ou qui sont admises en centre hospitalier. Certaines dispositions diffèrent selon que les personnes âgées concernées sont connues ou non des services de soutien à domicile du CIUSSS.

D'une manière générale, les *Trajectoires psychosociales* prévoient qu'avant de recourir à l'hébergement public de type ressource intermédiaire ou CHSLD, toutes les options du continuum de services destinés aux personnes âgées doivent avoir été explorées. Ainsi, lorsqu'une personne âgée n'est pas en mesure de rentrer chez elle de manière sécuritaire, la première option considérée est l'ajout de services à domicile pour lui permettre de retourner à la maison.

S'il est impossible d'opter pour cette solution, l'intervenant ou l'intervenante du CIUSSS doit effectuer « le courtage des milieux de la communauté ». Cette opération vise à établir si la personne pourrait aller vivre dans un milieu du secteur privé de type

RPA ou CHSLD privé. Selon les *Trajectoires psychosociales*, le courtage doit être effectué « en fonction du profil de la personne, de ses besoins et de ses ressources ».

Si l'intervenant ou l'intervenante du CIUSSS conclut qu'une relocalisation dans un milieu de la communauté n'est pas envisageable, il doit obtenir une validation de cette conclusion auprès du coordonnateur ou de la coordonnatrice clinique. Une demande d'hébergement dans le réseau public n'est possible qu'après qu'il ait été démontré, par la démarche de courtage, que la personne n'est pas en mesure d'aller vivre dans un milieu du secteur privé.

3.3 Délai d'évaluation et d'orientation

L'usager à l'origine de l'intervention a été hospitalisé le 25 juin 2016. Quatre jours plus tard, il ne requérait plus de soins hospitaliers. Toutefois, sa demande pour une place en hébergement public n'a été faite officiellement que le 4 août, soit après un délai d'analyse et d'orientation d'un mois et neuf jours.

La majeure partie de ce délai s'explique par le courtage effectué pour déterminer si l'usager pouvait être accueilli par un milieu de type RPA ou CHSLD privé. Ces démarches, finalement infructueuses, ont été réalisées par un travailleur social et une travailleuse sociale et ont visé pas moins de six RPA et CHSLD privés. Dans le cas de cet usager, les démarches de courtage auprès de RPA soulèvent une question de pertinence, compte tenu que la personne présentait un risque élevé de chute et des difficultés de comportement et de compréhension peu compatibles avec un milieu de type RPA.

En réaction à une plainte déposée par l'usager et sa famille, le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS (ci-après le commissaire adjoint) a demandé à l'établissement de corriger le préjudice causé à l'usager par un tel délai.

En réponse, le CIUSSS a accepté de devancer d'un mois la date d'inscription de l'usager sur la liste d'attente pour une place en hébergement public, laquelle est ainsi passée du 4 août au 9 juillet 2016. Le 14 septembre suivant, l'usager a finalement été admis, en hébergement de transition, dans un CHSLD du secteur privé, sous entente avec le réseau public.

3.4 Prise en compte du profil de besoins

L'article 14 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) prévoit ce qui suit :

« Un établissement ne peut cesser d'héberger un usager qui a reçu son congé que si l'état de celui-ci permet son retour ou son intégration à domicile ou si une place lui est assurée auprès d'un autre établissement ou de l'une de ses ressources intermédiaires ou d'une ressource de type familial où il pourra recevoir les services que requiert son état.

Sous réserve du premier alinéa, un usager doit quitter l'établissement qui lui dispense des services d'hébergement dès qu'il reçoit son congé conformément aux dispositions du règlement pris en vertu du paragraphe 28° de l'article 505 ».

L'usager à l'origine du présent rapport était âgé de 91 ans au moment des événements. Il présentait plusieurs incapacités et problèmes de santé, dont les suivants : démence, désorientation dans les trois sphères (espace, temps, personnes), incontinence urinaire, dépendance dans les soins d'hygiène et personnels ainsi que besoin de surveillance en tout temps. Il n'était pas en mesure d'actionner sa cloche d'appel à l'aide et était à risque très élevé de chutes. D'ailleurs, le dossier montre que cet usager a chuté à l'Hôpital, même si à cet endroit, lorsqu'il se levait, un moniteur de mobilité était en place pour alerter le personnel.

Conformément à la procédure décrite dans les *Trajectoires psychosociales*, les intervenants du CIUSSS ont effectué le courtage prévu. Ces démarches ont visé quatre (4) RPA et deux (2) CHSLD privés. Les RPA sollicitées ayant des places libres ont indiqué qu'elles ne pouvaient accueillir l'usager en assurant sa sécurité, compte tenu de son niveau de confusion et de son risque élevé de chutes.

Parmi les milieux privés sollicités, seulement deux, de type CHSLD privé, se sont dits en mesure d'accueillir l'usager de façon sécuritaire. Toutefois, les montants demandés par ces CHSLD privés auraient excédé la capacité financière de l'usager. Fait à noter, au terme de son séjour hospitalier, l'usager a finalement été transféré en hébergement de transition dans l'un de ces CHSLD privés, mais dans une place sous entente avec le CIUSSS, et par conséquent défrayée par le réseau public.

Les gestionnaires du CIUSSS interrogés en cours d'enquête ont mentionné être confortables avec le fait qu'un courtage de RPA ait été effectué pour cet usager qui, sur le plan de ses incapacités et de son état de santé, avait plutôt un profil le rendant éligible et en besoin d'une place de type CHSLD. Selon eux, des personnes ayant un profil de type CHSLD ou ressource intermédiaire peuvent vivre en toute sécurité dans des milieux de type RPA ou à la maison. À leur avis, le bien-fondé de relocaliser une personne ayant un profil de type ressource intermédiaire ou CHSLD dans une RPA doit être évalué au cas par cas, selon les caractéristiques particulières de la personne, mais aussi en fonction de l'offre de services spécifique de la RPA envisagée.

À cet effet, le CIUSSS a indiqué qu'afin de mieux orienter les usagers et usagères, les intervenants et intervenantes effectuant le courtage ont accès à un registre indiquant les caractéristiques des RPA du territoire et de leur offre de services. Le CIUSSS a également mentionné qu'avant le transfert d'une personne vers une RPA, une fiche d'information est fournie à cette dernière afin qu'elle ait tous les renseignements requis sur son état de santé et ses comportements.

Malgré tout, le Protecteur du citoyen est d'avis que le courtage de places en RPA, pour des usagers ayant un profil de type ressource intermédiaire ou CHSLD, soulève une préoccupation de sécurité. En effet, le niveau de services et de surveillance en RPA n'est pas équivalent à celui qu'assure un CHSLD, ou même une ressource intermédiaire. Pour certains usagers et usagères ayant un profil de type ressource intermédiaire ou CHSLD, une relocalisation en RPA ne s'avère pas sécuritaire et envisageable.

Tel que mentionné précédemment, le bien-fondé de relocaliser en RPA une personne ayant un profil de type ressource intermédiaire ou CHSLD est évalué au cas par cas par les intervenants et intervenantes du CIUSSS. Toutefois, le Protecteur du citoyen constate que cette analyse, réalisée au cas par cas, s'effectue sans balise formelle quant aux critères et exigences de sécurité et de réponse aux besoins à considérer avant de procéder à la relocalisation en RPA d'une personne ayant un

profil de type ressource intermédiaire ou CHSLD. De telles balises devraient permettre aux intervenants et intervenantes de ne pas effectuer de démarches de courtage auprès de RPA lorsque l'usager ou l'usagère ne peut pas être accueilli de manière sécuritaire et adéquate dans ce type de milieu, par exemple en présence d'un risque élevé de chute ou de troubles du comportement. Une recommandation est adressée au CIUSSS à ce sujet (R-1).

Par ailleurs, en vertu du *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés* (ci-après le *Règlement*), l'exploitant d'une RPA doit s'assurer de prendre les actions requises lorsqu'il constate que l'état de santé d'un résident (ou d'un futur résident) nécessite des soins ou des services qui dépassent ceux qu'il peut lui offrir.

À cet égard, les pratiques de courtage du CIUSSS, qui ont lieu peu importe le niveau de besoins ou des comportements des personnes concernées, mettent à l'épreuve la capacité des RPA à faire respecter les limites de leur offre de services. Ces RPA peuvent se voir proposer des clientèles qui excèdent leur capacité de prise en charge. Il leur revient alors d'évaluer, sur la base d'informations limitées, si les personnes proposées par le CIUSSS seraient en sécurité en leurs murs et y trouveraient un environnement sécuritaire et en mesure de répondre adéquatement à leurs besoins.

3.5 Démarches de courtage

Au cours de son enquête, le Protecteur du citoyen a analysé la procédure ainsi que les pratiques du CIUSSS en matière de « courtage » de milieux de vie du secteur privé pour les personnes âgées. Cette analyse a permis d'établir que la procédure et les pratiques du CIUSSS soulèvent des préoccupations au regard du consentement, de la présentation des différentes options d'hébergement et de la prise en compte des revenus des usagers.

3.5.1 Le consentement

La LSSSS mentionne que nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention. Plus précisément, le *Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec* (ci-après le *Code de déontologie des travailleurs sociaux*) prévoit que la travailleuse sociale ou le travailleur social doit respecter, dans toutes ses interventions, les valeurs et les convictions de son client ou de sa cliente.

L'enquête montre que les proches de l'usager à l'origine de la présente intervention ont, de manière répétée et continue, indiqué aux intervenants et intervenantes leur volonté d'avoir accès à un CHSLD public. Ce souhait était d'autant plus présent chez les proches qu'ils avaient été informés, au cours du séjour hospitalier de l'usager, qu'il nécessitait, à la lumière de son profil de besoins, une place de type CHSLD.

Selon les informations recueillies, les proches de l'usager n'ont jamais consenti à ce qu'une démarche de courtage soit entreprise par le CIUSSS auprès de milieux de vie privés. Ces informations montrent que les proches de l'usager ont plutôt été informés que la procédure devait être suivie. Ainsi, selon les notes au dossier, il leur a été expliqué qu'avant de pouvoir formuler une demande d'hébergement public, il fallait

obligatoirement démontrer que l'usager ne pouvait être dirigé vers un milieu de vie du secteur privé.

L'enquête révèle donc que le courtage est considéré comme incontournable avant la formulation d'une demande d'hébergement public, y compris pour les usagers et usagères ayant un profil de besoins les rendant pourtant admissibles à ce type d'hébergement. D'ailleurs, l'enquête a permis d'apprendre que si un proche ou un usager refuse toute exploration des options de relocalisation dans le secteur privé, le dossier est traité comme un « cas complexe » et fait l'objet d'une prise en charge particulière.

Le déclenchement d'une démarche de courtage auprès de milieux privés malgré les résistances ou les refus des usagers, des usagères ou de leurs proches porte atteinte à leur droit au consentement. Ce courtage conduit en effet le CIUSSS à entamer des démarches qui engagent ces personnes, ainsi que leurs ressources financières, sans s'être assuré d'avoir eu leur accord formel avant de procéder. Aussi, réaliser cette démarche dans ce type de conditions fait abstraction du fait qu'ultimement, advenant qu'un milieu de vie privé soit sélectionné, l'usager, l'usagère ou ses proches devra nécessairement consentir à signer un bail de location ou une entente de services avec le milieu visé et à payer les frais demandés.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que si les personnes visées sont en désaccord avec ce courtage, le CIUSSS doit respecter ce choix et ne pas effectuer de démarches de courtage simplement parce que c'est la « procédure ». Dans les cas où la personne présente un profil de besoins la rendant admissible à un hébergement public, le CIUSSS devrait alors explorer les options de relocalisation dans les milieux de ce type.

Ainsi, le Protecteur du citoyen estime que le CIUSSS doit obtenir le consentement préalable de l'usager, de l'usagère ou de ses proches avant d'entamer toute démarche de courtage auprès du secteur privé. Les informations fournies par le CIUSSS ainsi que l'approche de ses intervenants et intervenantes doivent permettre aux personnes concernées de livrer un consentement libre et éclairé. Une recommandation est formulée à ce sujet (R-2).

3.5.2 La présentation des différentes options

Selon la LSSSS, toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que de leurs modalités d'accès. De plus, selon le *Code de déontologie des travailleurs sociaux*, la travailleuse sociale ou le travailleur social doit exposer à son client ou à sa cliente, de façon complète et objective, la nature et la portée du problème qui lui est soumis, des solutions possibles et de leurs implications.

Selon les *Trajectoires psychosociales* et les entretiens réalisés avec les représentants et représentantes du CIUSSS, les options d'hébergement du secteur public ne sont présentées qu'en dernier lieu aux usagers, aux usagères et aux proches, étant considérées comme le dernier recours à l'intérieur du continuum de soins et services offerts aux personnes âgées. Selon les représentants et représentantes du CIUSSS, cette manière de présenter les options d'hébergement ne vise pas à inciter la clientèle à se tourner vers le secteur privé, mais plutôt à relocaliser dans les meilleurs délais les usagers et usagères qui se trouvent hébergés à l'hôpital ou en situation d'insécurité à domicile.

À cet égard, le Protecteur du citoyen a constaté que les solutions de relocalisation issues du secteur privé et du secteur public sont présentées non pas en même temps et sur un pied d'égalité, mais plutôt l'une après l'autre, selon un ordre chronologique prévu dans les *Trajectoires psychosociales*. Ainsi, l'exploration des possibilités du secteur privé précède toute référence ou discussion relative à un hébergement public.

Dès lors, il s'avère que l'option de l'hébergement public n'est directement abordée que si le courtage auprès de milieux privés n'a pas porté fruit. De cette manière, les usagers, les usagères et les proches qui disposent des revenus requis pour défrayer les soins et services offerts en ressource privée ne peuvent généralement opter pour l'hébergement public, et ce, même s'ils y sont admissibles.

Le Protecteur du citoyen en conclut que le processus d'accès à l'hébergement public du CIUSSS oriente d'emblée les personnes âgées vers les ressources privées, en ne leur présentant pas l'ensemble du « panier » de soins et de services auquel elles sont admissibles. Ce faisant, les pratiques du CIUSSS placent les usagers, les usagères et leurs proches en déficit d'information quant aux options à leur disposition, compte tenu de leurs besoins. Les autorités ont le pouvoir de définir les critères ainsi que le processus d'accès à l'hébergement public. Toutefois, les critères ainsi que le processus en vigueur doivent être formalisés et connus des usagers, leurs familles et le grand public.

Dans ce contexte, le Protecteur du citoyen est d'avis que le CIUSSS devrait d'emblée présenter aux usagers, aux usagères et à leurs proches l'ensemble du « panier » ou des options de services auquel ils sont admissibles, en milieu public et privé. Ces différents choix possibles devraient être présentés au même moment au cours de la démarche, sur un pied d'égalité, afin que les personnes puissent prendre une décision éclairée en ayant toutes les options et informations à leur disposition. Une recommandation est formulée à cette fin (R-3).

3.5.3 La prise en compte des revenus

Les services d'hébergement de longue durée ne sont pas visés par le principe d'accessibilité inscrit dans la *Loi canadienne sur la santé*. Le niveau de couverture ainsi que les stratégies tarifaires liées à ces services relèvent donc des choix effectués par chaque province ou territoire.

Ainsi, au Québec, jusqu'à présent, le revenu est uniquement considéré lors du calcul, par la Régie de l'assurance maladie du Québec, de la contribution financière des personnes hébergées. À la connaissance du Protecteur du citoyen, aucun cadre légal ni politique ou orientation ministérielle ne prévoit que l'accès à l'hébergement public puisse dépendre, d'une manière ou d'une autre, du niveau de revenu des usagers et usagères.

Le CIUSSS affirme que la capacité financière d'une personne n'est pas un critère de refus pour une demande d'hébergement public. Il souligne que cet élément n'est pas mentionné dans la politique d'accès à l'hébergement public adoptée dans la région en 2015. Cette politique mentionne que l'ensemble des options possibles au soutien à domicile doivent être analysées avec l'utilisateur et ses proches avant de recourir à l'hébergement, lequel est considéré comme la dernière option.

Or, au cours de son enquête, le Protecteur du citoyen a constaté que le CIUSSS prend en compte les revenus des usagers afin de déterminer leur admissibilité à l'hébergement public. En effet, dans le cas particulier de l'utilisateur à l'origine de l'intervention, le CIUSSS a évalué qu'à des fins de courtage d'un milieu de vie du secteur privé, il disposait d'une capacité financière de 3 500 \$ par mois. Cet usager a pu déposer une demande d'hébergement public uniquement après qu'il ait été établi que les seuls milieux du secteur privé en mesure de l'accueillir occasionneraient des frais supérieurs à 5 000 \$ par mois.

Les pratiques du CIUSSS font en sorte de positionner le revenu des usagers à titre de critère informel d'admissibilité à l'hébergement public. Selon le Protecteur du citoyen, les pratiques du CIUSSS conduisent à ce que l'hébergement public soit réservé essentiellement aux personnes qui ne disposent pas des moyens financiers pour aller vivre dans un milieu de vie du secteur privé.

Les pratiques du CIUSSS créent une certaine confusion quant aux critères d'accès à l'hébergement public, lesquels ne s'appuieraient plus principalement sur le profil de besoins des usagers, mais surtout sur les revenus à leur disposition pour se relocaliser dans le secteur privé. L'introduction d'un tel critère d'accès à l'hébergement public n'a pas de caractère officiel et n'a fait l'objet d'aucun cadre légal, politique ou orientation de la part du législateur ou du ministère de la Santé et des Services sociaux. Le Protecteur du citoyen recommande à ce dernier d'apporter des clarifications à ce sujet (R-4).

4 Conclusion

Le Protecteur du citoyen a reçu un signalement concernant le processus d'accès à une place d'hébergement public sur le territoire du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (ci-après le CIUSSS). Le Protecteur du citoyen a pris la décision de mener une intervention afin de s'assurer que les critères ainsi que le processus d'accès aux places d'hébergement public respectent les droits et les besoins des usagers et usagères.

L'enquête conduit le Protecteur du citoyen à recommander des améliorations au processus d'accès aux places d'hébergement public sur le territoire du CIUSSS, étant donné que celui-ci entre en contradiction avec les principes d'équité et d'accessibilité à la base du système de soins de santé. À cette fin, trois recommandations sont adressées au CIUSSS et une recommandation est adressée au ministère de la Santé et des Services sociaux. Le Protecteur du citoyen est confiant que les instances en cause apporteront les correctifs requis dans les meilleurs délais.

5 Recommandations

Compte tenu des résultats de son enquête, le Protecteur du citoyen recommande au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (ci-après le CIUSSS), ce qui suit :

R-1 Identifier les paramètres de besoins et de comportement rendant les usagers et usagères admissibles ou non à des démarches de « courtage » de résidences privées pour aînés, notamment en présence d'un risque élevé de chute ou de troubles du comportement.

Le CIUSSS doit, d'ici le 31 décembre 2017, informer le Protecteur du citoyen de ces paramètres de besoins et de comportements ainsi que des moyens pris pour en informer les intervenants et intervenantes concernés.

R-2 Obtenir le consentement libre et éclairé de l'usager, de l'usagère ou de ses proches avant d'entamer des démarches de courtage auprès de milieux de vie du secteur privé.

Le CIUSSS doit, d'ici le 31 décembre 2017, indiquer au Protecteur du citoyen les moyens mis en place à cette fin.

R-3 Présenter aux usagers, aux usagères et à leurs proches l'ensemble des options d'hébergement auxquelles ils sont admissibles, qu'ils appartiennent au secteur public ou au secteur privé, et ce, en même temps et sur un pied d'égalité en cours de processus.

Le CIUSSS doit, d'ici le 31 décembre 2017, indiquer au Protecteur du citoyen les moyens mis en place à cette fin.

Compte tenu des résultats de l'enquête effectuée, le Protecteur du citoyen recommande également au ministère de la Santé et des Services sociaux, ce qui suit :

R-4 Clarifier les critères d'accès à l'hébergement public en statuant sur la légitimité de tenir compte des revenus des usagers et des usagères lors de l'évaluation de leur admissibilité à une place de ce type.

Le Ministère doit, d'ici le 31 décembre 2017, communiquer au Protecteur du citoyen la teneur de cette clarification en indiquant les moyens utilisés pour la diffuser auprès des établissements concernés.

Suivi attendu

Tel que le prévoit la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (RLRQ, c. P-31.1), le Protecteur du citoyen doit être informé, au plus tard le 30^e jour de la réception du présent rapport, des suites que les instances entendent donner aux recommandations qu'il contient ou des motifs pour lesquels elle n'entend 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