



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

## **Rapport d'intervention**

Intervention à la résidence Le 1313 Chomedey

Québec, le 23 janvier 2018

## 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 .....	2
1.5	Caractéristiques du milieu de vie .....	2
2	Conduite de l'intervention .....	3
2.1	Déléguée désignée pour conduire l'enquête .....	3
2.2	Collecte d'information .....	3
2.3	Documentation consultée .....	4
3	Résultat de notre enquête .....	4
3.1	Le signalement .....	4
3.2	Le cadre réglementaire .....	5
3.3	L'attitude et les comportements non respectueux de membres du personnel et de la directrice générale .....	5
3.3.1	<i>Des nouvelles ressources au sein du milieu de vie</i> .....	6
3.4	La qualité de la nourriture et du service à la salle à manger .....	8
3.5	L'entretien des lieux .....	9
3.6	La sécurité des résidents .....	10
3.6.1	<i>Des risques pour la sécurité des résidents dans un contexte d'urgence</i> ..	10
3.6.2	<i>La responsabilité de l'exploitant pour signaler une personne dont les besoins dépassent son offre de services</i> .....	11
5	Recommandations .....	14

# 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 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 ainsi que 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 faisant état de diverses lacunes dans une résidence privée pour aînés au regard de :

- ▶ L'attitude et les comportements non respectueux de membres du personnel et de la directrice générale;
- ▶ La qualité de la nourriture et du service à la salle à manger;
- ▶ L'entretien des lieux;
- ▶ Les risques pour la sécurité des résidents dans un contexte d'urgence.

Ces lacunes auraient un impact sur la qualité de vie des personnes qui habitent la résidence.

## 1.3 Pertinence de l'intervention

Compte tenu des informations portées à sa connaissance, le Protecteur du citoyen a décidé de mener une intervention afin de s'assurer que les résidents reçoivent des soins et des services de qualité et que leurs droits sont respectés.

Mentionnons que le Protecteur du citoyen a mené en 2010 une intervention auprès de la même résidence privée concernant des lacunes similaires. Il avait alors recommandé différentes améliorations à apporter aux services et au climat général de la résidence<sup>3</sup>.

---

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 suivants.

3 Rapport d'intervention du 29 octobre 2010.

#### **1.4 Instance visée par l'intervention**

L'instance visée par la présente demande d'intervention est la résidence Le 1313 Chomedey (Résidence), une résidence privée pour aînés située à Laval.

Dans le cadre de son enquête, le Protecteur du citoyen a fait des vérifications auprès du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSS de Laval), en tant que responsable de la certification des résidences privées pour aînés de la région, ainsi qu'auprès du bureau du commissariat aux plaintes de cet établissement qui examine les plaintes concernant ces ressources privées.

#### **1.5 Caractéristiques du milieu de vie**

La Résidence est un organisme à but non lucratif qui opère à titre de résidence pour personnes âgées depuis 10 ans. Elle détient un certificat de conformité émis le 5 mars 2015 et valable jusqu'au 4 mars 2019.

L'endroit accueille des personnes autonomes qui conservent leur mobilité et s'alimentent sans aide.

La Résidence compte 160 logements locatifs et peut héberger jusqu'à 215 personnes. Elle offre le service de repas (dîner et souper) servis à la salle à manger du rez-de-chaussée ainsi que des activités de loisirs. Certains résidents reçoivent des soins et des services du personnel du soutien à domicile du CISSS de Laval.

La Résidence fait partie du programme « logement abordable » de la Société d'habitation du Québec. Les résidents doivent donc répondre à certains critères de revenus pour y habiter.

## 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<sup>me</sup> 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 la visite de la Résidence, le 28 septembre 2017. Elle était accompagnée de M<sup>me</sup> Aydeé Montaña-Rodríguez, déléguée du Protecteur du citoyen.

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

- ▶ de la Résidence :
  - ▷ le président du conseil d'administration;
  - ▷ la directrice générale;
  - ▷ le responsable du service alimentaire;
  - ▷ une gérante du service alimentaire;
  - ▷ le responsable de l'entretien et de la maintenance;
  - ▷ l'intervenante communautaire;
  - ▷ une réceptionniste.
- ▶ du CISSS de Laval :
  - ▷ la répondante de la certification des résidences pour personnes âgées de la Direction programme soutien à l'autonomie des personnes âgées;
  - ▷ une organisatrice communautaire de la Direction santé publique;
  - ▷ la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services.
- ▶ La déléguée du Protecteur du citoyen responsable de l'intervention a également entendu les témoignages de personnes qui ont habité la Résidence ou qui y habitent actuellement.

## 2.3 Documentation consultée

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

- ▶ des dossiers de résidents;
- ▶ des menus;
- ▶ des documents administratifs fournis par la Résidence;
- ▶ de la documentation entourant le programme santé EntourÂGE, CISSS de Laval;
- ▶ le compte rendu du 21 mars 2017 de la rencontre entre l'organisme DIRA-Laval<sup>4</sup>, le CISSS de Laval et la résidence privée pour aînés Le 1313 Chomedey;
- ▶ la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*;
- ▶ le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés*.

# 3 Résultat de notre enquête

## 3.1 Le signalement

La démarche d'enquête du Protecteur du citoyen a porté sur les situations dénoncées réparties selon les quatre catégories suivantes :

- 1- L'attitude et les comportements non respectueux de membres du personnel et de la directrice générale
  - ▶ un manque de respect, d'écoute, d'empathie ainsi qu'une attitude rigide et autoritaire de la directrice générale et de certains membres du personnel du service alimentaire et de la réception;
  - ▶ des allégations de représailles de la part de la direction à la suite de plaintes, dont des menaces d'expulsion.
- 2- La qualité de la nourriture et du service à la salle à manger
  - ▶ une nourriture grasse;
  - ▶ des règles strictes s'appliquant aux résidents;
  - ▶ un environnement malpropre.
- 3- L'entretien des lieux
  - ▶ un garage insalubre au sous-sol : bacs à vidanges et de recyclage;
  - ▶ un entretien extérieur qui laisse à désirer;
  - ▶ des dégâts d'eau.

---

4 Organisme communautaire à but non lucratif d'aide aux aînés victimes d'abus et de maltraitance.

- 4- Des risques pour la sécurité des personnes âgées dans un contexte d'urgence
- ▶ le manque de suivi du protocole applicable;
  - ▶ le manque de personnel pour porter secours.

### 3.2 Le cadre réglementaire

La Résidence doit respecter le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés* (Règlement) qui énonce les critères sociosanitaires et les normes d'exploitation applicables à une résidence privée pour aînés.

### 3.3 L'attitude et les comportements non respectueux de membres du personnel et de la directrice générale

Le Règlement stipule que tout résident doit être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins<sup>5</sup>. Il stipule aussi que l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit adopter un code d'éthique qui précise les pratiques et les comportements attendus à l'égard des résidents<sup>6</sup>. Ce code d'éthique doit être respecté par les administrateurs de la résidence, le personnel, les bénévoles et toute autre personne qui y travaille.

En cours d'enquête, la directrice générale de la Résidence admet avoir eu certaines difficultés avec quelques résidents au cours des deux dernières années, incidents qui peuvent expliquer les allégations portées à la connaissance du Protecteur du citoyen. Elle mentionne également que des personnes ont laissé entendre à d'autres qu'elle n'était pas accessible, qu'elle était intimidante et qu'elle faisait preuve d'un manque d'écoute. Elle soutient pourtant qu'elle rencontre volontiers les usagers sur rendez-vous, à moins qu'il y ait une urgence. Elle est cependant consciente de l'agacement que ressentent parfois des résidents si elle ne peut les rencontrer immédiatement.

La directrice générale se dit ébranlée par les allégations la concernant et se demande si elles sont liées au « sentiment de certaines personnes de ne pas être écoutées ou bien si celles-ci n'ont pas les réponses qu'elles veulent entendre ». Pour sa part, le président du conseil d'administration, rencontré en présence de la directrice générale, a réitéré sa confiance envers sa gestionnaire. Par la même occasion, ce dernier donne au Protecteur du citoyen des explications entourant certaines situations survenues à la Résidence et impliquant un petit nombre de résidents.

La directrice générale confirme aussi au Protecteur du citoyen que des suivis et des rappels ont été faits récemment auprès de certains membres du personnel du service alimentaire et de la réception quant à leur attitude envers les résidents. Elle affirme faire preuve de la vigilance nécessaire pour gérer les situations où le respect des résidents est compromis.

---

5 Article 35.

6 Article 36.

Depuis avril 2017, une nouvelle réceptionniste est en fonction à l'accueil de la Résidence et est en communication directe avec les personnes qui y habitent. Les contacts avec les résidents se déroulent bien.

L'ensemble du personnel de la Résidence signe le code d'éthique de l'établissement et celui-ci est affiché, bien à la vue de tous, au rez-de-chaussée.

Par ailleurs, l'enquête du Protecteur du citoyen démontre que certains résidents ont pu manquer de respect envers le personnel de la Résidence et de la Direction générale.

Concernant les allégations de représailles qui seraient survenues à la suite de plaintes, le Protecteur du citoyen a obtenu des explications satisfaisantes à ce sujet. Certaines situations vécues à la Résidence ont, par exemple, mené à des recours qu'a exercés la Résidence devant la Régie du logement. Or, cette dernière est venue appuyer la Résidence, notamment pour le cas de l'expulsion d'une personne.

Selon les représentants de la Résidence, des insatisfactions soulevées par une part de la clientèle ont pu à la fois influencer la perception d'autres résidents et contaminer l'ambiance des lieux. Depuis lors, le climat s'est amélioré.

Néanmoins, le Protecteur du citoyen estime que la Résidence doit maintenir, en tout temps, une vigilance quant à l'approche relationnelle à adopter par le personnel auprès des personnes qui habitent la Résidence.

En effet, bien qu'actuellement l'enquête ne fasse pas ressortir de problématiques majeures dans les relations entre les résidents et le personnel, cet équilibre peut devenir fragile. Le Protecteur du citoyen estime donc pertinent de formuler une recommandation afin que la Résidence prenne les moyens nécessaires pour rappeler à l'ensemble de son personnel l'approche relationnelle appropriée envers les résidents, qui se doit d'être empreinte de courtoisie, d'équité, de compréhension et respectueux de leur dignité, de leur autonomie et de leurs besoins (R1).

Le Protecteur du citoyen comprend que la directrice générale de la Résidence soit gestionnaire de logements locatifs, mais elle doit aussi adapter son approche à la clientèle qui y habite. La Résidence accueille une clientèle aînée qui peut présenter des débuts de pertes d'autonomie susceptibles de la rendre fragile et vulnérable.

### **3.3.1 Des nouvelles ressources au sein du milieu de vie**

L'enquête du Protecteur du citoyen démontre qu'à la suite de différents témoignages d'insatisfaction, de craintes et d'un sentiment d'anxiété, vécus par sept à dix résidents, qui ont été portés à la connaissance de DIRA-Laval sur une période de quelques mois, l'organisme a demandé la tenue d'une rencontre entre différents partenaires en contact avec la Résidence ayant pour but de susciter une discussion afin d'améliorer la qualité du milieu de vie à la Résidence<sup>7</sup>. Celle-ci a eu lieu en mars 2017. Elle regroupait des représentantes de DIRA-Laval, la répondante à la certification des résidences

---

<sup>7</sup> La discussion a porté sur la vie associative des résidents, les insatisfactions, le climat et le fonctionnement de la résidence.

privées pour aînés du CISSS de Laval, une organisatrice communautaire de cet établissement, la directrice générale de la Résidence et un membre de son conseil d'administration.

Une des pistes de solution retenue lors de cette rencontre a été de proposer la mise en place d'un comité composé de personnes provenant de l'externe et de l'interne qui pourrait faciliter le traitement des insatisfactions récurrentes ou plus graves. À la suite de cette rencontre, le conseil d'administration de la Résidence a plutôt pris la décision d'engager, en juin 2017, une intervenante communautaire pour le milieu de vie à raison de 15 heures par semaine réparties sur deux jours de présence à la Résidence (contrat de service).

Ce type de ressource ainsi mise à la disposition des occupants de la Résidence ne leur avait jamais été proposé. Il a été convenu que le rôle de l'intervenante communautaire consisterait principalement à aider et à soutenir les résidents dans leurs démarches, leur détresse ou autre, tout en s'assurant que les personnes aient les ressources nécessaires pour subvenir à leurs besoins. Cette intervenante effectuerait de l'accompagnement et du dépistage, en plus de voir à contrer l'isolement et à agir à titre de médiatrice concernant des problématiques, lorsque requis.

Certains résidents pourraient se sentir davantage à l'aise et en confiance de s'adresser à cette personne plutôt que directement à la directrice générale, bien que celle-ci se dise ouverte et disponible à rencontrer les résidents. Toutefois, cette disponibilité pourrait être limitée par le temps.

Depuis lors, la directrice générale est d'avis que la présence de cette intervenante lui permet maintenant une aide disponible et un support pour les résidents. Elle affirme que cela permet à ces derniers « d'avoir une autre oreille »; certaines situations l'ayant placée dans un contexte où elle ne savait plus comment intervenir avec certains résidents.

Le Protecteur du citoyen estime que la Résidence devra s'assurer que cette intervenante puisse remplir son mandat de façon neutre et lui donner les outils afin d'assurer la confidentialité des dossiers, à moins que les résidents et résidentes en décident autrement.

Par ailleurs, il ressort de l'enquête que la Résidence met en place actuellement le programme santé EntourÂGE offert par l'équipe prévention-promotion de la Direction santé publique du CISSS de Laval. Ce programme met de l'avant les bonnes habitudes de vie et le bien-être au plan biopsychosocial. La Résidence sera accompagnée dans cette initiative par un agent de milieu pendant deux ans. Un plan d'action annuel sera mis en œuvre à la suite de la réalisation d'un portrait des besoins de la Résidence.

Cette démarche permettra d'offrir aux résidents de la documentation, des conférences, des ateliers ainsi que des cours animés par des professionnels du CISSS de Laval et le déploiement de leur expertise selon les actions à mettre

en place à la Résidence. Il y aura un arrimage entre l'intervenante communautaire du milieu de vie engagée par la Résidence et le programme EntourÂGE, par exemple, sur des thèmes à aborder avec les résidents.

Le Protecteur du citoyen estime que ces nouvelles ressources pourront avoir un impact bénéfique pour les résidents. C'est la raison pour laquelle il encourage la Résidence afin qu'elle maintienne en place des moyens pour favoriser l'écoute des besoins des résidents, pour leur bien-être et l'expression de leurs préoccupations. Cela peut s'avérer aussi profitable sur le milieu de vie.

### 3.4 La qualité de la nourriture et du service à la salle à manger

Le Règlement indique que l'exploitant d'une résidence privée pour aînés qui fournit des services de repas doit offrir des menus variés conformes au *Guide alimentaire canadien* et adaptés aux besoins nutritionnels particuliers des personnes âgées<sup>8</sup>.

Les aînés qui habitent la Résidence ont un service alimentaire pour les repas du dîner et du souper. Ils préparent et prennent leur déjeuner dans leur logement.

Selon l'enquête du Protecteur du citoyen, les résidents ont accès à des menus variés qui ont été examinés récemment par une diététicienne<sup>9</sup>. Les diètes particulières<sup>10</sup> sont respectées et une rotation des menus est faite selon les saisons et les fêtes thématiques.

Le responsable du service alimentaire de la Résidence dit encourager l'utilisation de produits frais afin d'assurer la qualité des mets servis.

L'enquête du Protecteur du citoyen démontre que certaines règles mises en place afin d'assurer le bon fonctionnement du service alimentaire et la sécurité des résidents ont pu générer des insatisfactions dont des résidents ont fait part à ceux qui agissent à titre de gérants du service alimentaire. Ceux-ci ont pour rôle de voir à ce que le service fonctionne bien. Cela peut les amener parfois à rappeler à la clientèle l'existence de règles et à refuser certaines de leurs demandes. Ces personnes sont donc personnellement visées par des commentaires de mécontentement des résidents.

Parmi ces règles de la Résidence, l'on retrouve : la rotation du service des plats à la salle à manger; l'interdiction que des tables soient attitrées à des personnes en particulier; l'interdiction d'apporter des restes de nourriture transformée ou des contenants de lait ou de crème<sup>11</sup> dans les logements; l'obligation de prendre les repas à la salle à manger à moins d'une raison médicale.

---

8 Article 62.

9 La dernière vérification printemps-été 2017.

10 Actuellement, deux résidents ont un régime pour diabétique, un protocole est à suivre pour le service.

11 Par exemple, les compotes de fruits et les yogourts peuvent être permis, car les contenants ont une date de péremption.

Ces règles n'apparaissent pas déraisonnables au Protecteur du citoyen et constituent même une façon d'assurer un mieux-vivre dans la salle à manger communautaire ainsi que la sécurité des résidents. Ces règles doivent toutefois demeurer dans cet esprit et être rappelées avec courtoisie.

Lors de son enquête, certaines situations impliquant des résidents ont fait l'objet de discussions avec le responsable du service alimentaire relativement aux allégations portées à la connaissance du Protecteur du citoyen. Les réponses obtenues l'ont satisfait et lui permettent de ne pas aller plus loin à ce sujet dans son enquête.

Le responsable du service alimentaire est tout disposé à recevoir les commentaires des résidents au moyen de la boîte à suggestions mise à leur disposition. Certains résidents insatisfaits l'ont aussi rencontré en présence de la directrice générale, afin d'exprimer leurs insatisfactions entourant la qualité de certains plats. Le service alimentaire dispose d'une certaine latitude pour apporter des ajustements.

Enfin, selon le Protecteur du citoyen, rien ne porte à croire que la salle à manger est mal entretenue.

### **3.5 L'entretien des lieux**

Le Règlement énonce que l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit effectuer régulièrement l'entretien ménager des lieux, notamment des aires communes. Ce faisant, il ne doit pas compromettre la santé et la sécurité des résidents. Il doit en outre effectuer rapidement toute réparation ou tout travail d'entretien nécessaire, également pour des questions de santé et de sécurité<sup>12</sup>.

L'enquête du Protecteur du citoyen démontre qu'une équipe est en place afin de procéder à la maintenance et à l'entretien du bâtiment dans les aires communes. Pour ce qui est de l'entretien dans les logements privés, les résidents peuvent procéder à une requête de service qui sera évaluée.

Le Protecteur du citoyen estime que la Résidence prend les moyens adéquats afin d'assurer la maintenance et l'entretien régulier des aires communes internes et externes, ce qui inclut la gestion des bacs à déchets et à recyclage. Le responsable de l'entretien et de la maintenance dirige une équipe présente sur les lieux quotidiennement (jour, soir et nuit), et ce, autant la semaine que la fin de semaine. À la suite d'une plainte concernant de mauvaises odeurs provenant de conteneurs dans le garage au sous-sol, ceux-ci ont été lavés et un conteneur a été mis à l'extérieur plutôt qu'à l'intérieur.

De plus, il ressort de l'enquête que la Résidence mandate une compagnie d'extermination qui fait un entretien préventif<sup>13</sup>, une fois par mois, sur tous les étages, dans le garage et dans les aires communes. Deux logements sont aussi vérifiés tous les mois selon les termes du contrat.

---

12 Article 52.

13 Bestioles, insectes, etc.

Lors de son enquête, le Protecteur du citoyen a eu la confirmation qu'il y a deux ans, deux gicleurs ont été défectueux, coup sur coup, causant des dégâts d'eau qui ont causé des dommages à une vingtaine de logements. Ces situations ont mécontenté des résidents et des plaintes ont été acheminées à la Direction. Des compagnies d'assurance ont été contactées et des personnes ont dû être relocalisées temporairement. La situation est maintenant réglée et la Résidence a procédé aux améliorations techniques nécessaires pour éviter la répétition de pareils événements.

### **3.6 La sécurité des résidents**

#### **3.6.1 Des risques pour la sécurité des résidents dans un contexte d'urgence**

Selon le Règlement, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit mettre à la disposition de chaque résident un système d'appel à l'aide permettant d'obtenir, en tout temps et rapidement, l'aide d'un membre du personnel responsable des appels d'urgence<sup>14</sup>.

Par ailleurs, au moins une personne majeure et membre du personnel doit être présente, en tout temps, dans une résidence privée pour aînés dont les services sont destinés à des personnes âgées autonomes et comprenant moins de 200 chambres ou logements pour assurer la surveillance. La personne qui agit à ce titre, qu'il s'agisse ou non d'un préposé, doit être titulaire des attestations confirmant qu'elle a suivi et réussi des formations portant sur les matières suivantes : la réanimation cardiorespiratoire, le secourisme général et les principes de déplacement sécuritaire des personnes<sup>15</sup>.

L'exploitant doit maintenir sur place, en tout temps, le personnel suffisant pour répondre adéquatement aux besoins des résidents<sup>16</sup>.

L'enquête démontre que le personnel de la Résidence est formé pour agir en cas d'urgence. À titre d'exemple, le personnel du service alimentaire peut intervenir si une personne s'étouffe. Les serveuses et les cuisiniers sont formés pour apporter une assistance immédiate et connaissent le protocole applicable.

Les membres du personnel de l'entretien et de la maintenance sont tous formés pour intervenir en cas d'urgence et portent sur eux un système de vigilance par téléavertisseur et sont tous formés pour intervenir en cas d'urgence. Une trousse de premiers soins est aussi disponible à la Résidence.

Selon l'enquête et la consultation de dossiers de résidents de manière aléatoire, la déclaration des accidents et des incidents dans un rapport est une pratique établie.

---

14 Article 14.

15 Articles 22 et 30.

16 Article 64.

Le Protecteur du citoyen a pu valider des faits concernant certaines situations d'urgence survenues sur les lieux et impliquant des résidents. Les réponses obtenues sont à sa satisfaction.

### **3.6.2 La responsabilité de l'exploitant pour signaler une personne dont les besoins dépassent son offre de services**

Il peut arriver que l'état physique ou mental d'une personne nécessite des soins ou des services qui dépassent ceux que peut lui offrir sa résidence. Il est possible aussi que l'endroit ne puisse assurer sa sécurité si le bâtiment devait être évacué d'urgence. Dans ces cas, le Règlement prévoit que l'exploitant doit en aviser le représentant de l'utilisateur, le cas échéant, et la personne à prévenir en cas d'urgence. Il en informe aussi le centre de santé et de services sociaux, avec le consentement de la personne qui habite la résidence ou celui de la personne habilitée à consentir en son nom<sup>17</sup>.

Le Protecteur du citoyen a constaté que la Direction générale de la Résidence se questionnait sur des aspects liés à la perte d'autonomie de certains résidents, sur des aspects légaux en découlant et les démarches de liaison à faire avec le CISSS de Laval.

D'ailleurs, le Protecteur du citoyen constate que certaines démarches de la Résidence auprès de la Division Urgence sociale de la Ville de Laval ou du CISSS de Laval n'ont pas toujours mené à des réponses claires entourant des questionnements liés à la perte d'autonomie de résidents. Le Protecteur du citoyen estime que la Résidence aurait besoin d'un meilleur soutien et suivi sur ces questions.

La Résidence a identifié certaines personnes avec un début de pertes cognitives et soupçonne même un cas d'errance. Lors de sa visite, le Protecteur du citoyen a toutefois observé que la clientèle présente à la salle à manger était autonome.

Il demeure important que la Résidence s'assure d'accueillir une clientèle dont le niveau d'autonomie respecte les critères en vertu desquels son certificat de conformité est émis.

Par exemple, le Règlement énonce qu'une résidence privée destinée à des personnes âgées autonomes ne peut accueillir quelqu'un qui présente des troubles cognitifs nécessitant une surveillance constante<sup>18</sup>.

Selon l'enquête auprès de la Résidence, des résidents habitent leur appartement depuis plusieurs années et ils ont le sentiment qu'ils pourront toujours y demeurer. Or, advenant une perte d'autonomie, une action concertée de la Résidence, de la famille de cette personne et du centre intégré de santé et de services sociaux s'avère nécessaire afin de veiller à ce que l'utilisateur soit hébergé dans un milieu de vie qui répond à ses besoins.

---

17 Article 61.

18 Article 66.

À cet égard, la Résidence a confirmé au Protecteur du citoyen que le 25 septembre dernier, son intervenante communautaire a rencontré une coordonnatrice clinique du CLSC afin de mieux connaître l'offre de service pour le cas où elle dépisterait des personnes en perte d'autonomie. Les membres de l'équipe de soutien à domicile du CISSS de Laval présents à la Résidence ont aussi été invités à la rencontrer afin d'établir une meilleure collaboration.

Le Protecteur du citoyen invite la Résidence à poursuivre sa collaboration avec le CISSS de Laval dans des situations où elle constate que l'état de santé physique ou mental d'un résident nécessite des soins ou des services qui dépassent ceux qu'elle peut offrir ou représente un risque pour sa sécurité. Elle doit respecter son obligation de l'informer en tout temps de ces situations. Le Protecteur du citoyen formule une recommandation à la Résidence à ce sujet (R2).

Enfin, une recommandation est adressée au CISSS de Laval afin qu'il assure un soutien et un suivi adéquat à la Résidence et aux résidents dans ces situations (R3).

## 4 Conclusion

Le Protecteur du citoyen a reçu un signalement faisant état de diverses lacunes dans une résidence privée pour aînés au regard de :

- ▶ l'attitude et les comportements non respectueux de membres du personnel et de la directrice générale;
- ▶ la qualité de la nourriture et du service à la salle à manger;
- ▶ l'entretien des lieux;
- ▶ des risques pour la sécurité des personnes âgées dans un contexte d'urgence.

À la suite de son enquête, le Protecteur du citoyen formule trois recommandations. Deux des recommandations sont adressées à la résidence Le 1313 Chomedey afin qu'elle rappelle à l'ensemble de son personnel l'importance d'avoir une approche relationnelle adaptée à la clientèle qu'elle accueille et de respecter son obligation d'informer, en tout temps, le CISSS de Laval dans des situations où elle constate que l'état de santé physique ou mental d'un résident nécessite des soins ou des services qui dépassent ceux qu'elle peut offrir ou représente un risque pour sa sécurité. Une troisième recommandation est adressée au CISSS de Laval afin qu'il assure un soutien et un suivi adéquat à la Résidence et aux résidents dans des situations de perte d'autonomie.

## 5 Recommandations

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande à la résidence Le 1313 Chomedey de :

**R-1 Rappeler** à l'ensemble de son personnel l'importance d'avoir, en tout temps, une approche relationnelle envers les résidents qui soit appropriée, empreinte de courtoisie, d'équité, de compréhension et respectueuse de leur dignité, de leur autonomie et de leurs besoins;

**R-2 Mettre en place** des moyens pour détecter et informer en temps opportun le CISSS de Laval des situations où l'état de santé physique ou mental d'un résident nécessite des soins ou des services qui dépassent ceux qu'elle peut offrir ou représente un risque pour sa sécurité.

**Inform**er le Protecteur du citoyen des suites données à chacun de ces objectifs d'ici le 30 mars 2018.

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

**R-3 D'assurer** un soutien et un suivi adéquat auprès de la résidence Le 1313 Chomedey et des résidents dans des situations où il est constaté que l'état de santé physique ou mental d'un résident nécessite des soins ou des services qui dépassent ceux que la résidence peut offrir ou représente un risque pour sa sécurité, notamment, par : une marche à suivre claire entre les deux partenaires, une information adéquate, l'expertise de ses ressources humaines, son offre de soins et de services.

**Inform**er le Protecteur du citoyen des suites données à cet objectif d'ici le 30 mars 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, de l'acceptation de la résidence Le 1313 Chomedey et du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval de mettre en œuvre les recommandations qui leur sont respectivement adressées ou des motifs pour lesquels ils n'entendent 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**

Télocopieur : **1 866 902-7130**

Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)