



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

Rapport d'intervention

Intervention au Centre intégré de santé et de services sociaux de la Gaspésie

Québec, le 14 juin 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). 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 une personne ou à un groupe de personnes. Il traite aussi les divulgations d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics et les plaintes en cas de représailles liées à ces divulgations. Désigné par les parlementaires de toutes les formations politiques et faisant rapport à 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, signalements ou divulgations, ou de sa propre initiative.

Le respect des personnes et de leurs droits ainsi que la prévention des préjudices sont au cœur de la mission du Protecteur du citoyen. Son rôle en matière de prévention s'exerce notamment par l'analyse de situations qui engendrent des préjudices pour un nombre important de citoyens et de citoyennes ou qui sont de nature systémique.

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, il peut notamment proposer des modifications aux lois, règlements, directives et politiques administratives afin de les améliorer dans le meilleur intérêt des personnes concernées.

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	Contexte 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	Contexte contractuel	3
3.2	Historique des lacunes observées dans la Ressource.....	4
3.3	Enquêtes du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.....	7
3.4	Enquête administrative du CISSS.....	7
3.5	Redressement et suivi de la situation	9
4	Conclusion	10
5	Recommandation	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*. Cette loi prévoit qu'il doit veiller, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et par toute autre loi¹. En outre, il peut intervenir s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé par l'acte ou l'omission d'une instance de la santé ou des services sociaux ou peut vraisemblablement l'être².

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

1.2 Contexte d'intervention

Le Protecteur du citoyen a reçu des signalements visant le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Gaspésie. Ces signalements font état de multiples lacunes dans un milieu de vie sous entente avec cet établissement, soit la ressource intermédiaire Villa Maria. Ces lacunes perdureraient depuis plusieurs années, sans qu'il y ait amélioration durable et significative de la situation.

Compte tenu des informations contenues dans les signalements et du risque de préjudice pour les personnes concernées, le Protecteur du citoyen a pris la décision d'intervenir. La démarche d'intervention du Protecteur du citoyen vise à s'assurer que les droits des personnes sont respectés et que des soins et services adéquats leur sont offerts.

1.3 Instance visée par l'intervention

L'instance visée par l'intervention est le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Gaspésie (ci-après le CISSS).

Cet établissement public dispose d'une entente avec la ressource intermédiaire Villa Maria (ci-après la Ressource). Selon le cadre de référence ministériel *Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial*, le CISSS est imputable à l'égard de la qualité de l'ensemble des services rendus aux personnes.

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.

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, soit monsieur 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 afin de procéder à l'analyse de la situation et, le cas échéant, de proposer des correctifs et une approche favorisant leur mise en œuvre.

2.2 Collecte d'information

Dans le cadre de l'enquête, afin d'obtenir l'information pertinente et nécessaire à l'intervention, les commentaires et observations de différents intervenants du CISSS ont été recueillis, dont :

- ▶ la présidente-directrice générale;
- ▶ le directeur de la qualité, évaluation, performance et éthique;
- ▶ le directeur du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées;
- ▶ la chef d'administration de programme soutien à domicile, centres de jour et gériatrie;
- ▶ l'adjointe à la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique;
- ▶ une intervenante en contrôle de la qualité;
- ▶ un conseiller-cadre de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;
- ▶ divers intervenants professionnels.

Les commentaires et observations de la coresponsable de la Ressource ont aussi été recueillis au cours de la démarche d'enquête.

2.3 Documentation consultée

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

- ▶ les dossiers traités antérieurement par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- ▶ le contrat de service entre la Ressource et le Centre de santé et de services sociaux de la Baie-des-Chaleurs (maintenant le CISSS), mai 2011;
- ▶ le *Rapport d'évaluation – Appréciation de la qualité des services communs et particuliers – Résidence intermédiaire Villa Maria* produit par le CISSS, mars 2016;
- ▶ le document *Insatisfactions adressées à la ressource Villa Maria : historique des diverses correspondances et rencontres depuis 2011* produit par le CISSS, avril 2017;
- ▶ le *Rapport d'enquête administrative* produit par le CISSS concernant la Ressource, décembre 2017;
- ▶ le document *Sondage d'opinion – Janvier 2018 – Ressource intermédiaire Villa Maria* produit par le CISSS, janvier 2018;

- ▶ le *Plan de conformité – La ressource intermédiaire Villa Maria* produit par le CISSS, mars 2018;
- ▶ la lettre *Position concernant nos relations d'affaires* envoyée par le CISSS aux responsables de la Ressource, mars 2018;
- ▶ *l'Entente nationale entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec*, septembre 2014;
- ▶ le *Cadre de référence : les ressources intermédiaires et les ressources de type familial* du ministère de la Santé et des Services sociaux, avril 2016;
- ▶ la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2).

3 Résultat de notre enquête

3.1 Contexte contractuel

Une entente de type ressource intermédiaire a été conclue le 20 mai 2011 entre la Ressource et le Centre de santé et de services sociaux de la Baie-des-Chaleurs (aujourd'hui fusionné au CISSS de la Gaspésie). Cette entente vise à offrir un milieu de vie et des services d'hébergement, de soutien et d'assistance à 10 personnes en perte d'autonomie physique et à 14 personnes ayant un profil caractérisé par des déficits cognitifs, pour un total de 24 places.

L'entente entre la Ressource et l'établissement prévoyait une durée initiale de cinq ans. Le 1^{er} janvier 2014, l'établissement et la Ressource ont cependant procédé au renouvellement de l'entente pour une durée de trois ans, renouvelable pour une période additionnelle de trois ans – la Ressource et l'établissement n'ont cependant pas signé de nouveau contrat écrit à cette occasion. Selon les paramètres établis en 2014, l'entente signée en 2011 viendra donc à échéance le 31 décembre 2019.

Cette entente prévoit que plusieurs responsabilités incombent à la Résidence, dont les suivantes :

- ▶ recevoir tout usager ou usagère que lui réfère l'établissement et lui offrir les services visés par le contrat (hébergement, gîte, couvert, soutien, assistance et activités occupationnelles);
- ▶ utiliser des locaux et du matériel adéquats et respectueux des normes de sécurité et d'hygiène;
- ▶ mettre du personnel compétent à la disposition de l'établissement et des personnes hébergées;
- ▶ s'engager à ce que ses administrateurs, ses dirigeants et ses employés respectent le code d'éthique de l'établissement;
- ▶ participer, son personnel ou ses administrateurs et administratrices, aux formations offertes par l'établissement;
- ▶ présenter une nourriture équilibrée en fonction du *Guide alimentaire canadien* et tenant compte de l'état de santé des personnes et des diètes prescrites;

- ▶ assurer une surveillance générale de l'état de santé physique et mental des personnes et informer sans délai l'établissement de problèmes particuliers observés;
- ▶ participer à la préparation des objectifs contenus aux plans d'intervention des personnes référées et collaborer à leur application et à leur révision.

L'entente prévoit également que différentes responsabilités incombent à l'établissement, dont les suivantes :

- ▶ remettre à la Ressource un rapport sommaire écrit sur l'état de santé de la personne référée et sur ses besoins;
- ▶ présenter le plan d'intervention de la personne référée à la Ressource dans les 30 jours qui suivent l'arrivée de cette personne dans la Ressource;
- ▶ intervenir dans les plus brefs délais, à la demande de la Ressource, lorsque celle-ci connaît des difficultés avec une personne hébergée;
- ▶ fournir à la personne référée tous les services requis à son plan d'intervention, autres que ceux d'hébergement, de soutien et d'assistance qui sont dispensés par la Ressource.

3.2 Historique des lacunes observées dans la Ressource

La démarche d'enquête réalisée par le Protecteur du citoyen révèle que la Ressource présente des lacunes majeures et récurrentes depuis plusieurs années. Ces lacunes ont fait l'objet de recommandations et de tentatives de redressement de la part du CISSS au fil des ans. Plusieurs de ces lacunes ont persisté, malgré les efforts du CISSS.

L'enquête montre que la situation dans la Ressource s'améliore temporairement au cours des périodes où le CISSS augmente l'intensité de son suivi et de sa surveillance. Toutefois, lorsque ces activités de suivi et de surveillance diminuent en intensité, la situation dans la Ressource tend à se dégrader de nouveau. Les lacunes vécues dans la Ressource présentent donc un aspect cyclique très préoccupant pour la santé et le bien-être des personnes qui y vivent.

L'évolution des lacunes observées dans la Ressource ainsi que les demandes formulées par le CISSS entre 2011 et 2016 sont présentées de manière succincte dans le Tableau I. Les lacunes relatives aux soins d'hygiène, à l'alimentation, aux activités et à la médication s'avèrent particulièrement préoccupantes et persistantes.

Tableau I
Évolution des lacunes constatées dans la Ressource
et des recommandations formulées par le CISSS de 2011 à 2016

Dates		Lacunes et recommandations
2011	Novembre	<p>Lacunes constatées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activités occupationnelles manquantes; • Lits non adéquats pour les personnes en perte d'autonomie; • Ameublement non adéquat pour les intervenants et intervenantes. <p>Recommandations du CISSS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recourir à des plans d'intervention individualisés pour se conformer aux attentes et besoins des personnes; • Remplacer l'ameublement.
	Décembre	<p>Lacune constatée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Délai d'ameublement conforme des chambres. <p>Recommandation du CISSS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installer des portes d'armoires et acheter du mobilier.
2012	Janvier	<p>Lacunes constatées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principes non respectés en matière de « milieu de vie » (portes manquantes sur les armoires, aucune décoration, salles de bain dénudées); • Activité repas peu structurée; • Approche clientèle déficiente. <p>Recommandations du CISSS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installer des portes d'armoires; • Instaurer un calendrier des activités.
	Septembre	<p>Lacunes constatées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déficiences persistantes dans les services offerts : soins d'hygiène, propreté des lieux; • Propos déplacés et inacceptables du personnel; • Activité repas peu structurée; • Plans d'intervention très peu consultés; • Distribution et prise de la médication non sécuritaire. <p>Recommandations du CISSS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clarifier les rôles et responsabilités du personnel; • Identifier et encadrer le temps de pause du personnel; • Superviser étroitement le personnel; • Tenir des réunions d'équipe hebdomadaires.

Dates		Lacunes et recommandations
2013	Février	<p>Lacunes constatées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paroles et interventions inadéquates du personnel; • Lacunes persistantes à propos des soins d'hygiène et de la propreté des lieux; • Inquiétudes concernant la surveillance exercée, notamment en ce qui a trait au délai de réponse aux cloches; • Distribution et prise de la médication non sécuritaires. <p>Recommandations du CISSS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clarifier le rôle du chef d'équipe; • Mettre en place un horaire d'élimination pour certaines personnes; • Utiliser une grille de suivi quotidienne pour les soins d'hygiène; • Tenir des rencontres régulières avec les équipes; • Utiliser un cahier de communications.
2014	Novembre	<p>Lacune constatée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestes à caractère sexuel du concierge sur une résidente de 60 ans. <p>Recommandations du CISSS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Éviter tout contact entre la présumée victime et le présumé agresseur; • Rencontrer les équipes de travail à des fins d'information; • Dispenser les soins d'hygiène et l'aide à l'habillement en ayant recours à des membres du personnel de sexe féminin; • Demander aux personnes de quitter leur chambre lors de l'entretien ménager.
2015	Juin	<p>Lacunes constatées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lacunes persistantes dans les services offerts à la clientèle (langage inapproprié, propos déplacés et inacceptables, savoir-être questionnable); • Plans d'intervention pas consultés; • Préoccupation quant à la sécurité de la clientèle; • Délais de réponse aux cloches d'appel; • Propreté des lieux. <p>Recommandations du CISSS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer un soutien nécessaire aux personnes en place; • Avoir une personne responsable capable de superviser et encadrer le personnel.

Dates		Lacunes et recommandations
2016	Février et mars	<p>Lacunes constatées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs éléments non conformes parmi les services destinés à l'ensemble des personnes (dont l'entretien, le confort et la sécurité, le code de vie et l'accès aux activités); • Écarts de qualité dans les services particuliers aux personnes (dont l'alimentation, l'hygiène du corps et des cheveux, l'habillement); • Un sondage révèle des problèmes de satisfaction de la clientèle. <p>Recommandation du CISSS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer une entente de conformité entre le CISSS et la Ressource.

Source : Document *Insatisfactions adressées à la ressource Villa Maria : historique des diverses correspondances et rencontres depuis 2011*, CISSS de la Gaspésie, 13 avril 2017.

3.3 Enquêtes du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

La Ressource a continué de présenter des déficiences après 2016. En effet, au cours de l'année 2017, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS (ci-après le commissaire) a traité quatre plaintes et un signalement visant la qualité des soins et services fournis aux personnes qui vivent dans la Ressource. Les enquêtes du commissaire ont notamment révélé :

- ▶ des erreurs d'administration de la médication;
- ▶ des menus alimentaires requérant d'être bonifiés et diversifiés;
- ▶ des lacunes dans le respect par la Ressource des plans de soins individuels définis par le CISSS;
- ▶ un personnel qui n'est souvent pas en quantité suffisante dans la Ressource pour donner les soins d'hygiène requis aux personnes;
- ▶ qu'un résident a reçu des soins d'hygiène déficients pendant plusieurs mois en raison du personnel insuffisant;
- ▶ qu'au cours d'une période d'un mois, un résident a reçu seulement quatre toilettes partielles, alors qu'il devait en recevoir chaque jour.

Compte tenu des lacunes qu'il a constatées, le commissaire a recommandé au CISSS de conduire une enquête administrative sur la qualité des soins et services fournis dans la Ressource.

3.4 Enquête administrative du CISSS

À la recommandation du commissaire, le CISSS a conduit une enquête administrative sur la qualité des soins et services fournis dans la Ressource. Cette enquête a été réalisée du 5 octobre au 5 décembre 2017 par la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CISSS. Au cours de cette enquête, des entretiens ont été réalisés avec des intervenants du CISSS, des membres du personnel ainsi qu'avec les

responsables de la Ressource. L'enquête administrative du CISSS conclut principalement dans son rapport que :

- ▶ « Les services offerts par la ressource ne respectent pas l'intensité des services particuliers et la spécificité des services précisément requis par la condition de chaque usager et identifiés dans l'instrument de classification »;
- ▶ « Les résultats de l'enquête mettent en évidence une récurrence préoccupante des écarts de qualité de la ressource à offrir des services de qualité et à mettre en place des pratiques sécuritaires pour répondre aux besoins identifiés des usagers hébergés dans la ressource Villa Maria »;
- ▶ « Force est de constater que malgré que les responsables de la ressource aient réitéré, à plusieurs reprises leur volonté à offrir des services de qualité, ils ne parviennent pas à maintenir les améliorations qu'ils ont tenté de mettre en place au fil des ans, et ce, malgré le support et l'accompagnement offerts par les professionnels du CISSS ».

D'une manière plus spécifique, l'enquête administrative démontre les lacunes suivantes :

- ▶ au niveau des soins d'hygiène, le nombre de toilettes complètes hebdomadaires requis n'est pas toujours respecté, et ce, pour plusieurs des personnes hébergées;
- ▶ le type d'assistance offert lors des toilettes partielles ne respecte pas les besoins identifiés et l'autonomie des personnes hébergées;
- ▶ au cours des mois précédant l'enquête administrative, des soins d'hygiène n'ont pas été offerts aux personnes, parfois faute d'avoir du personnel en nombre suffisant;
- ▶ l'attitude de certains membres du personnel auprès de la clientèle est considérée comme inadéquate en ce qui a trait au respect (tutoiement), au niveau du langage (ton élevé) et à l'approche préconisée (punitif, brusque);
- ▶ plusieurs erreurs de médicaments sont constatées (délai pour débiter une prescription, erreur de dosage, erreur quant au moment d'administration, non-respect des recommandations du personnel infirmier du CISSS, retard de renouvellement, comprimés retrouvés par terre);
- ▶ les erreurs liées à l'administration de la médication ne sont pas toujours rapportées au personnel infirmier du CISSS;
- ▶ l'information concernant l'administration des médicaments est mal connue du personnel de la Ressource et n'est pas toujours respectée par celui-ci;
- ▶ des membres du personnel de la Ressource n'ayant pas reçu la formation requise sur le sujet ont tout de même administré des médicaments aux personnes hébergées;
- ▶ les chutes ne sont pas toujours rapportées aux professionnels du CISSS;
- ▶ les erreurs liées à la médication ainsi que les chutes ne sont pas colligées de façon systématique sur les formulaires de déclaration des incidents et des accidents;
- ▶ les cahiers de communication internes de la Ressource ne permettent pas le repérage rapide des recommandations et des informations pertinentes et spécifiques concernant les personnes hébergées;
- ▶ les informations consignées dans les grilles de soins et dans les cahiers de communication de la Ressource ne concordent pas;
- ▶ la communication ainsi que la collaboration du personnel de la Ressource avec les professionnels du CISSS ne sont pas optimales;

- ▶ les recommandations des professionnels du CISSS ne sont pas toujours respectées par le personnel de la Ressource (programmes d'exercices, application de glace, accompagnement, médication et soins spécifiques);
- ▶ les personnes hébergées se plaignent de l'aspect répétitif de l'offre de repas ainsi que du fait que leurs diètes spécifiques ne sont pas toujours respectées.

3.5 Redressement et suivi de la situation

Compte tenu des résultats de son enquête administrative, le CISSS a adressé une série de recommandations à la Ressource. Ces recommandations font l'objet d'un suivi d'implantation par le CISSS par l'entremise d'un « plan de conformité ». Une mise à jour de l'implantation des recommandations adressées à la Ressource par le CISSS datée du 8 mars 2018 a été transmise au Protecteur du citoyen au cours de la démarche d'intervention.

Le 29 mars 2018, le CISSS a en outre informé la Ressource qu'il ne renouvellera pas l'entente entre les parties et que celle-ci parviendra donc à échéance le 31 décembre 2019. Le CISSS indique à la Ressource qu'elle sera admissible à participer à un éventuel processus d'appel d'offres pour de nouvelles places d'hébergement pour les personnes âgées en perte d'autonomie.

Par ailleurs, au cours de son intervention, le Protecteur du citoyen a observé qu'en réaction aux lacunes persistantes révélées par son enquête administrative, le CISSS a intensifié ses activités de suivi et de surveillance de la Ressource. Ainsi, des rencontres de surveillance ont lieu sur une base hebdomadaire dans la Ressource. Ces rencontres sont effectuées en présence des exploitants de la Ressource et des intervenantes et intervenants du CISSS impliqués dans la situation, notamment d'une chef de programme du CISSS. Selon les informations recueillies, les intervenantes et intervenants du CISSS s'avèrent aussi plus présents et plus impliqués dans la dispensation des soins et services offerts à la clientèle de la Ressource ainsi que dans la surveillance de cette dispensation.

Selon les informations recueillies et les indications contenues dans le suivi du plan de conformité daté du 8 mars 2018, cette intensification des mesures de suivi et de surveillance du CISSS a permis d'obtenir une sécurisation de la situation dans la Ressource. Toutefois, compte tenu de l'historique de la Ressource, le Protecteur du citoyen craint un recul de la situation si le CISSS venait à réduire l'intensité de ses activités de suivi et de surveillance sur le terrain.

Dans ce contexte, et afin de protéger la qualité du milieu de vie ainsi que des soins et des services offerts aux personnes hébergées dans la Ressource, le Protecteur du citoyen recommande au CISSS de maintenir une surveillance étroite et une présence quotidienne dans la Ressource, et ce, tant que des personnes y seront référées pour hébergement (R-1).

4 Conclusion

L'enquête révèle des lacunes préoccupantes et récurrentes quant à la qualité des services et du milieu de vie offerts par la ressource intermédiaire Villa Maria, sous entente avec le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Gaspésie. Les lacunes relatives aux soins d'hygiène, à l'alimentation, aux activités et à la médication s'avèrent particulièrement préoccupantes et persistantes.

À la suite d'une enquête administrative, l'établissement public a procédé à une intensification de ses activités de suivi et de surveillance dans la Ressource. Selon les informations recueillies, cette intensification des actions du CISSS a permis de sécuriser la situation pour le moment.

Le Protecteur du citoyen craint que la qualité des soins et services fournis aux personnes hébergées ne diminue si le CISSS réduit l'intensité de ses activités de suivi et de surveillance sur le terrain. C'est pourquoi il recommande au CISSS d'assurer une surveillance étroite et une présence quotidienne dans la Ressource, et ce, tant que des personnes y seront référées pour hébergement.

5 Recommandation

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande au Centre intégré de santé et de services sociaux de la Gaspésie ce qui suit concernant la ressource intermédiaire Villa Maria :

- R-1 Maintenir** une surveillance étroite et une présence quotidienne dans la ressource intermédiaire Villa Maria afin que les soins, les services et le milieu de vie fournis aux personnes qui y vivent s'avèrent adéquats, et ce, tant que des personnes y seront référées pour hébergement.

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Gaspésie doit, d'ici le 31 juillet 2018, indiquer au Protecteur du citoyen les mesures prises à cette fin.

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 de l'établissement de mettre en œuvre la recommandation qui lui a été adressée ou des motifs pour lesquels il n'entend pas y donner suite.

protecteurducitoyen.qc.ca



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Bureau de Québec
19^e étage
800, place D'Youville
Québec (Québec) G1R 3P4
Téléphone : **418 643-2688**

Bureau de Montréal
10^e étage, bureau 1000
1080, côte du Beaver Hall
Montréal (Québec) H2Z 1S8
Téléphone : **514 873-2032**

Téléphone sans frais : **1 800 463-5070**
Télocopieur : **1 866 902-7130**
Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca