



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

Rapport d'intervention

Intervention aux centres de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

Québec, le 25 septembre 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 aux instances et aux personnes concernées par l'intervention, et ce, conformément à l'article 24 de la Loi sur le Protecteur des usagers. De plus, le résultat de l'intervention peut être communiqué à toute autre personne intéressée.

Toutefois, 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 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 de 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 l'intérêt des personnes concernées.

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	Pertinence de l'intervention.....	1
1.3	Instance visée par l'intervention	1
2	Conduite de l'intervention.....	2
2.1	Déléguées désignées pour conduire l'enquête	2
2.2	Collecte d'information	2
2.3	Documentation consultée	2
2.4	Visite de l'établissement	3
3	Résultats de notre enquête	3
3.1	Contexte relatif au signalement.....	3
3.2	Inspection de l'OIIQ	3
3.3	Les constats du Protecteur du citoyen	4
3.3.1	Conformité des médicaments reçus et distribués.....	4
3.3.2	Collaboration interprofessionnelle.....	5
3.3.3	Tenue des outils utilisés pour la distribution des médicaments.....	5
4	Conclusion	6
5	Recommandations.....	7

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 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 de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen.

1.2 Pertinence de l'intervention

Le Protecteur du citoyen a été informé de lacunes concernant la gestion des médicaments dans les centres de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation (centres de réadaptation) du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides.

Compte tenu de la gravité des informations alléguées dans le signalement et du risque d'atteinte à la santé et à la sécurité des jeunes hébergés dans ces centres de réadaptation, le Protecteur du citoyen a pris la décision d'intervenir. Cette décision vise à s'assurer que les droits des usagers sont respectés et que des services adéquats et sécuritaires leur sont offerts.

1.3 Instance visée par l'intervention

L'intervention du Protecteur du citoyen vise les centres de réadaptation du CISSS des Laurentides. Ceux-ci sont divisés en trois campus : Huberdeau (88 places), Sainte-Sophie (30 places) et Saint-Jérôme (26 places).

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 Déléguées désignées pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la protectrice du citoyen a confié à deux de ses délégués, soit M^{me} Lydia Bellerose et M^{me} Hélène St-Amour, 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, nous avons recueilli les commentaires et observations des personnes suivantes :

Du centre de réadaptation, campus Sainte-Sophie (voir section 2.4) :

- ▶ Une infirmière;
- ▶ Une psychoéducatrice;
- ▶ Deux éducateurs;
- ▶ Le chef de service.

Du CISSS des Laurentides :

- ▶ La commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services (CA PQS);
- ▶ La chef de service des infirmières;
- ▶ Une conseillère à la gestion des risques.

Une inspectrice de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ) a également été contactée.

2.3 Documentation consultée

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

- ▶ Les dossiers de plaintes de la CA PQS;
- ▶ La procédure relative à l'administration, à la distribution et à la conservation de la médication pour les usagers hébergés en réadaptation interne du CISSS des Laurentides, 2012;
- ▶ La procédure *Distribution, administration et conservation de la médication pour les usagers hébergés en centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation* du CISSS des Laurentides, 2018 (en processus d'adoption);
- ▶ Le plan d'amélioration de la pratique infirmière et le plan d'action organisationnel du CISSS des Laurentides;
- ▶ Des relevés statistiques de la gestion des risques de l'instance visée;
- ▶ Les cartables santé dans les unités de réadaptation visitées.

2.4 Visite de l'établissement

Le campus Sainte-Sophie, en raison de la vocation transitoire de deux de ses unités d'hébergement, présente un plus haut niveau de complexité dans la gestion des médicaments. Le Protecteur du citoyen a donc décidé d'effectuer, le 26 juillet 2018, une visite non annoncée sur ce campus, et ce, afin d'évaluer l'ampleur de la situation portée à son attention.

3 Résultats de notre enquête

3.1 Contexte relatif au signalement

Les centres de réadaptation sont des ressources d'hébergement destinées aux jeunes âgés entre 6 et 17 ans placés en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ), de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* ou de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

Une proportion importante des jeunes hébergés prennent des médicaments sur une base régulière. Il peut notamment s'agir d'antipsychotiques, de psychostimulants et d'antidépresseurs.

Leur médication n'est pas fournie par le CISSS, mais par des pharmacies communautaires. Elle est principalement acheminée aux centres de réadaptation par l'entremise de la pharmacie elle-même ou des parents des jeunes hébergés.

Lorsque la médication est réceptionnée par les centres de réadaptation, le personnel infirmier est responsable d'en vérifier la conformité et de l'organiser afin de faciliter sa distribution par les éducateurs.

Le signalement reçu par le Protecteur du citoyen faisait état de lacunes concernant la gestion de la médication dans les centres de réadaptation et plus particulièrement relativement à :

- ▶ La conformité des médicaments reçus et distribués : flacons de médicaments non identifiés ou incorrectement identifiés et mélange de médicaments dans un même flacon;
- ▶ La collaboration interprofessionnelle : difficultés de communication et méconnaissance des rôles respectifs (éducateurs et infirmières);
- ▶ La tenue de la fiche d'enregistrement des médicaments : signatures manquantes entraînant des difficultés dans le suivi de la médication.

3.2 Inspection de l'OIIQ

En mai 2018, l'OIIQ terminait une activité d'inspection générale de la pratique infirmière dans les centres de réadaptation du CISSS des Laurentides. Cette démarche initiée par l'OIIQ en 2016 a permis, par l'entremise d'un plan d'amélioration, d'apporter de nombreux changements à la pratique infirmière dans les centres de réadaptation.

Parmi ceux-ci, le Protecteur du citoyen a noté que la révision, en 2017, de la procédure de distribution, administration et conservation de la médication pour

les usagers hébergés a eu un impact important sur le processus de gestion de la médication dans les centres de réadaptation. En effet, cette nouvelle procédure clarifie les définitions, les rôles et les responsabilités des intervenants concernés ainsi que les phases du processus de gestion de la médication. Bien qu'elle ne soit pas encore adoptée, celle-ci a été présentée aux équipes psychoéducatives en décembre 2017 afin qu'elle soit appliquée.

En annexe de cette procédure, des concepts tels que la « pause-médics », « l'éducateur-santé » et la « station-médics » sont introduits. L'objectif est d'identifier un moment précis dans la journée, qui soit toujours le même (pause-médics), où l'éducateur-santé peut procéder à la distribution des médicaments à un endroit désigné (station-médics) sans être interrompu.

En mai 2018, une infirmière supplémentaire a également été recrutée. L'OIIQ avait recommandé au CISSS des Laurentides de garantir une présence infirmière suffisante dans les centres de réadaptation. Les campus Sainte-Sophie et Saint-Jérôme, qui devaient auparavant se partager une infirmière, disposent maintenant chacun d'une infirmière à temps plein. Ce changement permet aux infirmières d'assurer une plus grande disponibilité auprès de l'équipe psychoéducatif, mais aussi auprès des jeunes hébergés.

3.3 Les constats du Protecteur du citoyen

3.3.1 Conformité des médicaments reçus et distribués

La visite du Protecteur du citoyen a permis, dans un premier temps, de constater une meilleure conformité des médicaments reçus et distribués aux jeunes hébergés. Toute médication reçue est vérifiée puis disposée dans les unités d'hébergement par le personnel infirmier. Cette vérification est maintenant réalisée en présence des deux infirmières des campus Sainte-Sophie et Saint-Jérôme, ce qui est facilitant selon les informations obtenues.

Par ailleurs, les améliorations notées résultent également d'un changement dans la méthode de conservation de la médication. Chaque unité d'hébergement, à l'exception de l'unité des 6-12 ans, dispose d'un coffre, gardé dans une armoire sous clé, dans lequel est conservée la médication. Chaque jeune hébergé possède un sac hermétique à son nom, dans lequel on trouve sa médication disposée dans les flacons d'origine ou dans des piluliers préparés par l'infirmière. Ces mesures qui visent la conservation de la médication limitent les erreurs lors de la distribution.

Les deux unités de transition ont été priorisées par l'établissement compte tenu d'une plus grande complexité dans la gestion de la médication. Les prescriptions dans l'unité régulière des 6-12 ans arrivent généralement de la pharmacie sous forme de « dispill », ce qui facilite la manipulation.

La nouvelle procédure de distribution, administration et conservation de la médication a aussi permis de cerner les règles de distribution des médicaments en vente libre (mélatonine, nicotine, sirop pour la toux, etc.). Dorénavant, seuls l'ibuprofène et l'acétaminophène sont distribués sans prescription aux jeunes hébergés.

Ainsi, considérant les constats ci-dessus, aucune recommandation n'est formulée.

3.3.2 Collaboration interprofessionnelle

Le Protecteur du citoyen a constaté que l'augmentation de la présence infirmière sur le campus visité a permis d'améliorer les communications interprofessionnelles. En effet, l'infirmière est davantage présente et peut donc répondre plus rapidement aux demandes de l'équipe psychoéducative. Celle-ci est également plus en mesure d'assumer l'ensemble de ses responsabilités.

Nous avons observé que, malgré les clarifications apportées dans la nouvelle procédure, les éducateurs-santé ne connaissent toujours pas l'ensemble de leur rôle et de leurs responsabilités. Par exemple, les concepts « d'éducateur-santé » et de « pause-médics » ne sont pas tout à fait intégrés à la pratique dans les unités. En effet, lors de la visite, nous avons constaté qu'un éducateur-santé avait distribué la médication alors qu'il était seul dans l'unité, ce qui ne devrait pas être le cas selon la procédure. Dans une autre unité, l'éducateur-santé avait, quant à lui, oublié de donner la médication sur l'heure du midi; c'est un autre éducateur qui l'a distribuée à sa place. Un seul éducateur-santé doit être responsable des soins de santé et il doit pouvoir prendre un temps à part pour se concentrer sur la distribution des médicaments afin de limiter les erreurs.

En plus de la distribution des médicaments, l'éducateur-santé doit signer la fiche d'enregistrement des médicaments, mettre à jour les outils utilisés pour la distribution des médicaments (voir section 3.3.3) et communiquer avec le service de santé lorsque nécessaire. À cet effet, il a été noté lors de notre visite que, selon les différentes personnes rencontrées, la responsabilité de mettre à jour un des outils utilisés (cartons de couleur) différait. Pourtant, la procédure indique que cette tâche appartient à l'éducateur-santé.

En contexte de collaboration interprofessionnelle, chaque membre du personnel doit bien connaître son rôle et ses responsabilités afin d'offrir un service sécuritaire et de qualité aux usagers hébergés. Une recommandation est donc adressée à l'établissement afin que les éducateurs-santé s'approprient bien leur rôle (R-1).

3.3.3 Tenue des outils utilisés pour la distribution des médicaments

En dernier lieu, il ressort des informations recueillies par le Protecteur du citoyen que les outils présentés dans la procédure et utilisés afin de faciliter la distribution de la médication (fiches d'enregistrement des médicaments, cartable santé et cartons de couleur) ne sont pas utilisés correctement.

En effet, nous avons d'abord observé que plusieurs signatures manquaient sur les fiches d'enregistrement des médicaments. Chaque éducateur-santé doit signer la fiche après la distribution ou inscrire la raison pour laquelle la médication n'a pas été donnée à l'unité. Par exemple, l'éducateur-santé doit inscrire la lettre « S » à la place de ses initiales lorsque le jeune est en sortie à l'extérieur. La fiche est l'outil utilisé afin de limiter les risques d'erreurs associées à la distribution de la médication, plus spécifiquement les omissions. Elle doit par conséquent être correctement remplie. De ce fait, le Protecteur du citoyen recommande un suivi plus rigoureux de la part des gestionnaires (R-2) quant à la signature de la fiche.

Nous avons également constaté que le contenu des cartables santé n'est pas uniforme d'une unité d'hébergement à l'autre et que certaines procédures manquent dans ces cartables. De plus, un tableau de communication avec

l'infirmière n'est disponible que dans une seule des trois unités. En outre, le classement des documents à l'intérieur des cartables santé n'est pas optimal. Par exemple, les formulaires de consentement aux soins ne sont pas classés au même endroit pour chaque jeune.

Enfin, nous avons remarqué que les cartons de couleur, servant d'aide-mémoire pour la distribution de la médication (côté rouge : la médication doit être distribuée, côté vert : la médication a été distribuée) dans les unités d'hébergement, ne sont pas utilisés de façon conforme. Selon la procédure, l'éducateur-santé devrait y inscrire uniquement le nom du jeune et l'heure de distribution. Nous avons toutefois observé sur certains cartons le nom de la molécule ainsi que le dosage prescrit, souvent sujets à changement.

Les outils mis à la disposition des éducateurs favorisent une meilleure distribution de la médication et limitent les erreurs. Le Protecteur du citoyen recommande donc à l'établissement de s'assurer que les outils disponibles soient tenus correctement (R-3).

4 Conclusion

L'enquête du Protecteur du citoyen révèle qu'à la suite de l'inspection professionnelle de l'OIIQ, des améliorations ont été apportées au processus de gestion de la médication, notamment par la révision de la procédure de distribution, administration et conservation de la médication ainsi que par l'ajout d'une infirmière à temps complet.

Malgré cela, le Protecteur du citoyen constate des lacunes dans l'application de la procédure par les éducateurs-santé œuvrant auprès des jeunes hébergés. Des problèmes dans la mise à jour des outils favorisant une meilleure distribution de la médication ont également été observés. Le Protecteur du citoyen adresse donc trois recommandations à l'établissement.

Le Protecteur du citoyen est toutefois conscient que l'implantation du plan d'amélioration de la pratique infirmière s'est terminée en mai 2018. L'appropriation de ces nouvelles mesures par l'ensemble du personnel est en cours et devrait favoriser l'application de nos recommandations.

5 Recommandations

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

- R-1 De s'assurer** que les éducateurs-santé s'approprient leur rôle et respectent la procédure mise en place par l'établissement;
- R-2 D'effectuer** des audits de qualité des fiches d'enregistrement des médicaments dans chacun de ses campus d'hébergement pour jeunes en difficulté d'adaptation et, le cas échéant, mettre en place des mesures correctives appropriées;
- R-3 De s'assurer** que les outils utilisés par les éducateurs-santé relativement à la distribution de la médication soient tenus à jour (cartables santé, cartons de couleur et fiches d'enregistrement des médicaments).

Informez le Protecteur du citoyen des suites qu'il a données à ces objectifs d'ici le 14 décembre 2018.

Suivi attendu

Comme 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 les recommandations qui lui sont adressées 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**

Télécopieur : **1 866 902-7130**

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca