



PROTECTEUR
DU CITOYEN

Écoute • Rigueur • Respect

RAPPORT D'INTERVENTION

**Intervention au Centre intégré
universitaire de santé et de services
sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-
Québec**

Québec, le 14 septembre 2021

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 au moins les deux tiers des parlementaires 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, de signalements ou de 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 l'intervention	1
1.1	<i>Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux</i>	1
1.2	Demande d'intervention	1
1.3	Pertinence de l'intervention.....	1
1.4	Instance visée par l'intervention	1
2	Conduite de l'intervention	2
2.1	Délégués désignés pour conduire l'enquête	2
2.2	Collecte d'information	2
2.3	Documentation consultée.....	2
3	Résultats de notre enquête	3
3.1	Les constats :	3
3.1.1	Concernant la sécurité des résidentes et résidents	3
3.1.2	Concernant les soins infirmiers et la gestion de la médication	4
3.1.3	Concernant le respect du code d'éthique et la bienveillance.....	4
3.1.4	Concernant les démarches effectuées par le CIUSSS	4
4	Conclusion	5
5	Recommandations	5

1 CONTEXTE DE L'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 usagers et de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen.

1.2 Demande d'intervention

Le Protecteur du citoyen a reçu trois signalements de sources différentes visant les résidences du Chemin du Roy, un groupe de cinq résidences privées pour aînés situées sur le territoire du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (ci-après le CIUSSS).

1.3 Pertinence de l'intervention

Selon les informations portées à l'attention du Protecteur du citoyen, les résidences concernées présenteraient des lacunes sur le plan des services offerts. Ces informations indiquent aussi qu'un membre de la direction aurait eu des comportements irrespectueux à l'endroit des résidents et résidentes. Enfin, plusieurs résidents et résidentes craindraient des représailles. Cette situation perdurerait malgré les différentes interventions réalisées auprès de l'exploitant par le CIUSSS.

Dans ce contexte, le Protecteur du citoyen a pris la décision d'intervenir de sa propre initiative.

1.4 Instance visée par l'intervention

L'intervention a visé le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, concernant les résidences privées pour aînés Béthanie, Notre-Dame, Cénacle, Yamachiche et Villa Soleil des résidences du Chemin du Roy.

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 Délégués désignés pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la protectrice du citoyen a confié à une de ses déléguées, soit M^{me} Mélanie Arès, 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 échangé avec la responsable à la certification ainsi qu'avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (ci-après la commissaire) du CIUSSS. Les rapports des inspections réalisées par le CIUSSS ainsi que par le ministère de la Santé et des Services sociaux ont également été consultés. Nous avons aussi pris connaissance d'un rapport d'inspection de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (ci-après l'OIIQ).

Par ailleurs, nous souhaitons discuter des allégations et obtenir le point de vue de l'exploitant sur la situation. Nous avons tenté de le joindre par téléphone ainsi que par courriel, sans retour de sa part. Malgré nos démarches, il n'a donc pas été possible, en cours d'intervention, de s'entretenir avec l'exploitant.

2.3 Documentation consultée

Voici les principaux éléments sur lesquels s'appuie l'analyse du Protecteur du citoyen :

- la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (S-4.2) (ci-après la LSSSS);
- la *Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité 2017-2022* du ministère de la Santé et des Services sociaux;
- le *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés* (S-4.2, r. 0.01) (ci-après le Règlement).

3 RÉSULTATS DE NOTRE ENQUÊTE

3.1 Les constats :

Les éléments d'information recueillis au cours de l'intervention conduisent aux constats suivants :

3.1.1 Concernant la sécurité des résidentes et résidents

Selon le Règlement, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit aviser le CIUSSS lorsqu'il constate chez une personne un comportement inhabituel qui présente un danger pour elle-même ou pour autrui, ou encore une perte cognitive ou un état de santé qui présente un risque pour sa sécurité ou qui nécessite des soins qui dépassent l'offre de services de la résidence. En ce qui concerne les résidences visées par l'intervention, les personnes qui s'y trouvent ne doivent pas présenter un comportement d'errance ou de pertes cognitives importantes.

Un manque de rigueur de la part de l'exploitant a été observé quant aux suivis effectués en lien avec l'évaluation des profils des résidentes et résidents. En effet, des situations de dépassement de la capacité de réponse par les résidences concernées ont été constatées par différents intervenants du CLSC, alors que cette responsabilité incombe en premier lieu à l'exploitant.

En novembre 2019 et à nouveau en juillet 2020, la responsable de la certification du CIUSSS a rappelé à l'exploitant ses obligations d'émettre un avis en cas de dépassement de la capacité de réponse pour l'une ou l'autre des résidences concernées. Une collaboration difficile avec l'exploitant a été constatée sur ce sujet. Cela soulève une préoccupation importante pour la santé et la sécurité des personnes qui vivent dans les résidences concernées.

En mars 2021, une enquête du coroner a été ouverte à la suite du décès d'une résidente à l'extérieur de la résidence Notre-Dame. Il s'agit de la deuxième enquête de cette nature visant cette résidence. La première avait été lancée en février 2015, après qu'une résidente eut été retrouvée sans vie à l'extérieur de la résidence. La personne concernée, qui présentait un diagnostic d'Alzheimer, est décédée d'une hypothermie à la suite d'une exposition prolongée aux conditions hivernales. À la lumière du traitement de ces deux événements, nous sommes préoccupés par le sérieux de l'exploitant à assurer la sécurité des personnes sous sa responsabilité dans le contexte de l'évolution de leurs besoins.

L'enquête a révélé l'absence d'une procédure claire pour guider le personnel de nuit, alors que l'infirmière est absente, en cas de détérioration de l'état de santé d'une résidente ou d'un résident.

Considérant les alertes répétées lancées par le CIUSSS et le manque de collaboration de l'exploitant à effectuer les suivis nécessaires, le Protecteur du citoyen est préoccupé par la sécurité des résidents et résidentes. En particulier, il est préoccupé par le sérieux de l'exploitant à assurer la sécurité des personnes

âgées sous sa responsabilité dans un contexte de besoins en évolution. L'historique montre que les événements survenus suivant le décès d'une résidente en 2015 n'ont pas conduit à des changements durables ou à une meilleure collaboration de la part de l'exploitant lorsque l'état de santé d'un résident ou d'une résidente dépassait le niveau d'encadrement pouvant être offert dans les résidences concernées.

3.1.2 Concernant les soins infirmiers et la gestion de la médication

Certains services, par exemple des soins infirmiers sont facturés aux résidents et résidentes alors qu'ils ne leur sont pas offerts de façon continue. Aussi, même si l'offre de services fait mention de la présence d'une infirmière auxiliaire trois heures par jour et sept jours par semaine à la résidence Notre-Dame, le service n'est, dans les faits, pas toujours en place selon l'horaire prévu.

Nos échanges avec la commissaire et l'analyse des interventions du CIUSSS ont révélé un manque de conformité dans l'administration et la distribution des médicaments. Similairement, au terme d'une inspection réalisée en février 2019, l'OIIQ a conclu que les registres d'enregistrement des médicaments n'étaient pas conformes dans l'une des résidences visées. Également, selon différentes sources, un rapport d'incident n'est pas toujours rempli lorsque survient une erreur en lien avec la médication dans l'une ou l'autre des résidences.

Certains employés de la Résidence Cénacle, y compris la responsable de l'endroit, ont distribué de la médication antipsychotique non prescrite à certains usagers ou usagères. Depuis que le CIUSSS est au fait de ces événements, l'équipe du soutien à domicile a pris en charge l'administration des médicaments au sein de cette résidence.

3.1.3 Concernant le respect du code d'éthique et la bienveillance

Depuis 2018 et jusqu'au moment de l'intervention, la commissaire a ouvert 35 dossiers concernant les Résidences du Chemin du Roy, dont certaines visaient la résidence Notre-Dame. Ces plaintes font état d'une attitude menaçante, d'intimidation et d'abus d'autorité de la part de la conjointe de l'exploitant envers les résidents et résidentes ainsi que les membres du personnel de l'endroit.

L'enquête a révélé que la conjointe de l'exploitant utilise une approche autoritaire et qu'elle fait preuve d'agressivité verbale, criant fréquemment tant à l'endroit des résidents et résidentes que du personnel. Les sources interrogées rapportent que les résidents et résidentes n'expriment qu'avec réticence leur vécu aux intervenants du CIUSSS, et ce, par crainte de représailles.

3.1.4 Concernant les démarches effectuées par le CIUSSS

Selon la LSSSS, le CIUSSS est responsable d'effectuer le suivi de la conformité des résidences privées pour aînés aux normes prévues au Règlement. Pour ce faire, le CIUSSS peut notamment faire des inspections et demander des correctifs à l'exploitant.

L'enquête montre que de multiples démarches ont été réalisées par le CIUSSS pour accompagner l'exploitant, lui rappeler ses responsabilités et obtenir des correctifs.

Pour assurer l'amélioration des services, des inspections ont été réalisées de manière régulière par le CIUSSS depuis 2018. Il en ressort que de façon générale, les suivis des recommandations sont laborieux auprès de l'exploitant. Celui-ci apporte des correctifs temporaires, donc sans implanter des mesures de façon durable.

Une surveillance doit être maintenue par le CIUSSS, sans quoi la sécurité des résidents est à haut risque d'être compromise.

4 CONCLUSION

Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen est préoccupé par la capacité de l'exploitant à offrir aux résidents et résidentes un milieu de vie sécuritaire et bienveillant.

5 RECOMMANDATIONS

Compte tenu des informations préoccupantes recueillies en cours d'enquête, le Protecteur du citoyen recommande ce qui suit au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec concernant les résidences privées pour aînés Béthanie, Notre-Dame, Cénacle, Yamachiche et Villa Soleil :

R-1 *Soumettre un plan détaillé d'amélioration de la situation dans les résidences concernées au regard de la sécurité des résidentes et des résidents, de l'accessibilité aux soins infirmiers, de la gestion des médicaments ainsi que du respect du code d'éthique;*

Transmettre au Protecteur du citoyen, d'ici le 18 octobre 2021, une copie de ce plan détaillé d'amélioration.

R-2 **Assurer** une surveillance étroite de l'évolution de la qualité des soins et des services fournis dans les résidences concernées, et s'assurer que ces soins et services sont prodigués avec courtoisie et dans le respect de la dignité des résidentes et des résidents;

Transmettre au Protecteur du citoyen, d'ici le 18 octobre 2021, une description détaillée des mesures de surveillance mises en place dans les résidences concernées.

R-3 À défaut d'une amélioration satisfaisante de la situation dans les résidences concernées, entamer un ou des processus de retrait de la certification, lorsque requis.

Fournir au Protecteur du citoyen, d'ici le 1^{er} novembre 2021, une évaluation de l'évolution de la situation et de la nécessité d'entamer un ou des processus de retrait de la certification.

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 Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec doit informer le Protecteur du citoyen, dans un délai de 30 jours de la réception du présent document, de l'acceptation de mettre en œuvre les recommandations qui lui sont adressées ou des motifs pour lesquels il n'entend pas y donner suite.



PROTECTEUR
DU CITOYEN

Écoute • Rigueur • Respect

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

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

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