



PROTECTEUR
DU CITOYEN

Écoute • Rigueur • Respect

RAPPORT D'INTERVENTION

**Intervention au Centre d'hébergement
et de soins de longue durée Pavillon
Philippe-Lapointe**

Québec, le 28 janvier 2022

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.

SIGNALEMENT

Le Protecteur du citoyen a reçu un signalement visant le Centre d'hébergement et de soins de longue durée Pavillon Philippe-Lapointe (ci-après le CHSLD) du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (ci-après le CISSS).

Le signalement fait état de lacunes concernant la qualité et la quantité des soins offerts aux résidents et aux résidentes du CHSLD.

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

En vertu des pouvoirs qui lui ont été conférés, la protectrice du citoyen a confié à madame Mélanie Arès, déléguée du Protecteur du citoyen, le mandat de recueillir le témoignage des personnes concernées, le point de vue des instances impliquées ainsi que toute autre information jugée pertinente afin de procéder à l'analyse de la situation et de proposer des correctifs et une approche favorisant leur mise en œuvre, le cas échéant.

COLLECTE D'INFORMATIONS

Lors d'une visite réalisée le 19 novembre 2021, le Protecteur du citoyen a recueilli les commentaires et les observations de préposées aux bénéficiaires ainsi que d'infirmières. Il a également rencontré les différents chefs des unités d'hébergement du CHSLD. Un état de situation préparé par la direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées du CISSS a également été consulté.

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.

CONSTATS

L'intervention du Protecteur du citoyen a conduit aux constats suivants :

- Tout d'abord, l'enquête a permis d'observer certaines forces au sein du CHSLD, notamment la présence de personnel d'encadrement sur tous les étages, une présence médicale continue pour assurer les suivis cliniques et la réalisation d'audits des dossiers concernant les pratiques infirmières. De plus, le personnel de soins et d'assistance du CHSLD semble avoir à cœur le bien-être des résidents et des résidentes, et s'applique à leur apporter les meilleurs soins possibles, malgré un contexte difficile. Enfin, l'embauche récente de professionnels à temps plein (ergothérapeute et travailleur social) contribue à la continuité des services offerts aux résidents et aux résidentes.
- Toutefois, l'enquête démontre également certaines lacunes dans les soins directs offerts aux personnes hébergées. Le premier bain par semaine n'est pas toujours offert et le deuxième bain est souvent mis de côté. De plus, les soins buccodentaires sont parfois négligés, surtout pour la clientèle qui présente des pertes cognitives. Plus généralement, l'intervention a révélé que le personnel subit une pression pour accélérer les soins quotidiens. Enfin, le manque de personnel pour le secteur nord du territoire du CISSS est une réalité qui affecte le CHSLD.
- L'enseignement sur l'approche optimale des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) semble avoir été délaissé. Ces enseignements permettent pourtant de favoriser les compétences du nouveau personnel et, de façon générale, de partager les connaissances entre les membres du personnel.
- Par ailleurs, certains préposés et préposées aux bénéficiaires ne maîtrisent pas adéquatement la langue française, qui est pourtant la langue d'usage de la forte majorité des personnes hébergées.
- Concernant les équipements de protection en cas d'infections, le Protecteur du citoyen a constaté que l'organisation des équipements pourrait être optimisée. En effet, les informations recueillies montrent que les équipements sont parfois installés sur les étages de façon pêle-mêle.
- Finalement, des difficultés au niveau de la rétention du personnel d'expérience ont été observées. Ces départs chez le personnel d'expérience ont des impacts sur la continuité et la qualité des soins et des services offerts aux personnes hébergées.

RECOMMANDATIONS

Compte tenu de ce qui précède, afin d'améliorer la qualité des soins et des services offerts, le Protecteur du citoyen recommande au Centre d'hébergement et de soins de longue durée Pavillon Philippe-Lapointe du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides ce qui suit :

R-1 Fournir aux personnes hébergées l'ensemble des bains et des soins buccodentaires requis.

Indiquer au Protecteur du citoyen, d'ici le 1^{er} mars 2022, les mesures prises en vue d'atteindre ces objectifs.

R-2 S'assurer que les préposés et préposées soient en mesure de communiquer adéquatement avec les personnes hébergées dans leur langue d'usage.

Indiquer au Protecteur du citoyen, d'ici le 1^{er} août 2022, les mesures prises en vue d'atteindre ces objectifs.

R-3 Réaliser une réorganisation du matériel de prévention des infections afin que celui-ci soit accessible et bien rangé sur tous les étages.

Indiquer au Protecteur du citoyen, d'ici le 1^{er} août 2022, les mesures prises en vue d'atteindre ces objectifs.

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 de santé et de services sociaux des Laurentides 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.



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