PROTECTEUR DU CITOYEN

RAPPORT D'INTERVENTION

Intervention au CLSC Naskapi

Québec, le 4 juillet 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.

© Protecteur du citoyen, 2022

Toute reproduction, en tout ou en partie, est permise à condition d'en mentionner la source.

TABLE DES MATIERES

1 Contexte de l'intervention 1

1.1 Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux 1

1.2 Demande d'intervention 1

1.3 Installation 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

3 Résultats de notre enquête 3

3.1 Contexte 3

3.2 Pénurie de personnel 4

3.3 Organisation des services psychosociaux 4

3.3.1 La dispensation des services 4

3.3.2 L'arrimage des services 5

3.3.3 L'encadrement administratif du personnel 5

3.4 Le recours aux mesures de contrôle 6

3.5 La tenue de dossier 6

3.6 L'accès au régime d'examen des plaintes 7

4 Conclusion 8

5 Recommandations 8

6 Suivi 11

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 loi[1]. 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[2].

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 un signalement faisant état d'une pénurie de divers professionnels (infirmières en dispensaire, infirmière communautaire, psychologue, kinésiologue, nutritionniste, intervenant social) au Centre local de services communautaires (CLSC) Naskapi, entraînant des bris de services. La présente intervention vise à s'assurer que les soins et les services offerts par le CLSC sont adéquats.

1.3 Installation visée par l'intervention

L'installation visée par la demande d'intervention est le CLSC Naskapi, situé à Kawawachikamach, à 12 kilomètres au nord-est de Schefferville. La principale langue parlée est le naskapi tandis que l'anglais est la langue seconde. Certaines personnes parlent et comprennent uniquement le naskapi.

La mission d'un CLSC est d'assurer en première ligne des services de santé et des services sociaux courants. À l'intention plus particulièrement de la population qu'il dessert, il fournit aussi des services de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion, ainsi que des activités de santé publique. Le CLSC Naskapi offre notamment des services de consultations ponctuelles et d'urgence en tout temps, des soins infirmiers à domicile, des soins dentaires, des services de radiologie et de prélèvements, des services psychosociaux et la vaccination contre la COVID-19.

Cette installation est indépendante et ne relève pas du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord. Celui-ci peut toutefois lui apporter du soutien ponctuel et technique, notamment pour la gestion de la paie. Le CLSC

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.

Naskapi est principalement financé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

L'équipe de soins en santé physique est composée de quatre infirmières ayant un poste à temps complet, de quatre infirmières travaillant à temps partiel et d'un assistant infirmier-chef. Du personnel infirmier d'agences de placement est également engagé pour compléter les plages vacantes des horaires de travail et les absences. Les soins sont accessibles en tout temps et il y a peu d'attente lorsque la population se présente de façon ponctuelle. Un médecin est sur place deux jours et demi par semaine. Il est également disponible pour les urgences et par téléphone. Si nécessaire, des transferts par avion d'usagers et d'usagères peuvent avoir lieu vers des régions plus au sud du Québec.

Au moment de l'enquête du Protecteur du citoyen, l'équipe d'intervenants psychosociaux était composée de trois professionnels, dont un spécialiste en activités cliniques qui assume à la fois un rôle clinique et administratif, un travailleur social et une agente de relations humaines. Des démarches pour combler les postes de chef des services psychosociaux, de kinésiologue, d'infirmière communautaire et de nutritionniste étaient en cours durant la même période.

2 CONDUITE DE L'INTERVENTION

2.1 Déléguées désignées pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, le Protecteur du citoyen a confié à deux de ses délégués, soit M[me] Geneviève Lauzon et M[me] Émilie Plamondon, 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 plusieurs membres du personnel professionnel du CLSC Naskapi, du MSSS et du CISSS de la Côte-Nord ont été recueillis.

2.3 Documentation consultée

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

- Rapport annuel 2020-2021, CLSC Naskapi;
- Organisation administrative et structurelle proposée, CLSC Naskapi, juillet 2021;

- Évaluation des besoins psychosociaux des Naskapis, CLSC Naskapi, 10 décembre 2020;
- Code de déontologie des infirmières et infirmiers, Ordre des infirmières et infirmiers du Québec;
- Our code of ethics, CLSC Naskapi;
- Cadre de référence pour l'élaboration des protocoles d'application des mesures de contrôle : Contention, isolement et substances chimiques, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2015;
- Orientations ministérielles relatives à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle : Contention, isolement et substances chimiques, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2002;
- Protocole d'utilisation de la salle d'isolement et d'apaisement, CLSC Naskapi, août 2019;
- Entente entre le CISSS de la Côte-Nord et le CLSC Naskapi pour les services d'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, CISSS de la Côte-Nord, 2018;
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c. S -4.2, a. 118.1.

3 RESULTATS DE NOTRE ENQUÊTE

3.1 Contexte

Le Protecteur du citoyen a considéré l'ensemble des éléments du signalement qui lui a été soumis.

Lors de son enquête, il a toutefois constaté que des mesures avaient déjà été prises par le CLSC pour corriger certaines lacunes, notamment pour améliorer la qualité des soins à domicile et l'accès aux soins en santé physique.

Des éléments préoccupants qui ne faisaient pas partie du signalement initial ont aussi été rapportés pendant l'intervention.

L'enquête a donc porté plus précisément sur les aspects suivants :

- La pénurie de personnel;
- L'organisation des services psychosociaux, dont leur dispensation;
- L'arrimage des services et l'encadrement administratif du personnel;
- Le recours aux mesures de contrôle;
- La tenue de dossier;
- L'accès au régime d'examen des plaintes.

3.2 Pénurie de personnel

Le signalement faisait état d'une pénurie de personnel et d'un manque d'initiative de la direction pour combler les postes d'infirmière en dispensaire, d'infirmière communautaire, de kinésiologue, de nutritionniste et d'intervenants sociaux.

Selon l'information recueillie, les services de consultation du CLSC ont parfois été restreints à l'automne 2021 en raison d'un manque de personnel. Seuls les soins urgents et les rendez-vous planifiés étaient alors maintenus. Rapidement, le CLSC a engagé du personnel infirmier. À ce jour, les services sont offerts en tout temps. La direction confirme qu'elle effectue des démarches pour engager davantage de personnel infirmier puisque la charge de travail demeure élevée pour les employés. Des affichages de postes ont lieu régulièrement et le CLSC compte prendre part à diverses foires d'emploi au cours de la prochaine année.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen est informé que le poste d'infirmière communautaire est comblé depuis mars 2022 et qu'un nouveau kinésiologue entrera en fonction en septembre 2022. De plus, en attendant de combler le poste de nutritionniste, une intervenante dans ce domaine, mais ne résidant pas en territoire naskapi, offre des téléconsultations. Des démarches sont également en cours pour combler un poste d'infirmière en dispensaire.

Quant aux services psychosociaux, une consultante a été engagée afin de définir précisément les besoins en termes d'organisation de ces services. L'embauche de nouveau personnel s'ajustera à ses constats.

Le Protecteur du citoyen reconnaît les efforts du CLSC Naskapi pour embaucher du personnel. Toutefois, considérant l'importance de combler ces postes afin d'offrir des services de qualité, un suivi du processus d'embauche est demandé (S-1) ainsi qu'un suivi des constats de la consultante concernant les services psychosociaux (S-2).

3.3 Organisation des services psychosociaux

3.3.1 La dispensation des services

Il ressort des témoignages recueillis que les besoins en ressources spécialisées sont pressants considérant une réalité de crises suicidaires, de dépendances et de violence conjugale. Le nombre de personnes présentant des problématiques psychosociales et psychiatriques est nettement plus élevé que le nombre de personnes qui reçoivent des services appropriés.

Par ailleurs, la population naskapie se montre méfiante à l'égard des professionnels allochtones (non autochtones) qui offrent les services au CLSC. De ce fait, le Protecteur du citoyen estime nécessaire que les intervenants psychosociaux soient davantage impliqués dans la communauté naskapie afin de créer cette confiance, tant à l'égard du personnel du CLSC que de ses services. Au sein d'autres communautés, des jumelages entre employés et membres de la

population locale ont été mis en place. Une recommandation est formulée à ce sujet (R-1).

Le Protecteur du citoyen a également constaté, dans les dossiers de l'échantillon analysé, que la référence vers les services psychosociaux se faisait principalement par le médecin. Faisant suite à une telle référence, il est primordial qu'un premier contact soit rapidement établi auprès de l'usager par l'équipe d'intervenants psychosociaux. Or, l'enquête révèle que plusieurs relances sont parfois nécessaires afin de convenir d'un rendez-vous pour amorcer un suivi. Le Protecteur du citoyen a remarqué aussi que, dans certains dossiers, aucune suite n'était donnée – relance par téléphone, courriel ou texto – par les intervenants psychosociaux auprès des usagers et usagères, ce qui compromet la prestation de services, et entraîne des absences fréquentes aux rendez-vous. Une recommandation est formulée à cet égard (R-2).

3.3.2 L'arrimage des services

La population naskapie reçoit des services d'un organisme communautaire appelé *Wellness program* dont la coordination est assurée par une personne issue de la communauté. Cet organisme offre différents services, dont de l'orientation vers les ressources d'aide en dépendances et du support aux parents monoparentaux et aux familles à faible revenu. L'organisme agit également sur le plan du dépannage alimentaire et vestimentaire, du soutien financier pour de l'entretien ménager à domicile et de l'organisation d'activités de loisirs et de prévention dans la communauté. La coordonnatrice du *Wellness program* intervient également auprès de personnes en situation de crise suicidaire, parfois en collaboration avec l'équipe de garde psychosociale mise en place par le CLSC au cours des dernières années.

Afin de favoriser la continuité des services, le Protecteur du citoyen a noté l'importance de mieux arrimer les services du CLSC avec ceux de cet organisme, de délimiter le rôle de chacun et de développer entre eux un réel partenariat.

Le Protecteur du citoyen estime primordial de développer davantage les liens avec les partenaires dans la communauté. Une recommandation est formulée à ce sujet (R-3).

3.3.3 L'encadrement administratif du personnel

L'enquête révèle que plusieurs plages horaires sont libres alors qu'elles auraient pu être utilisées pour organiser des rencontres entre des membres du personnel de l'équipe des services psychosociaux et des usagers et usagères.

Le Protecteur du citoyen constate un manque d'encadrement administratif de cette équipe, et ce, malgré la mise en place par le directeur général d'un mentorat pour le chef de programme en santé physique et des services psychosociaux. Par ailleurs, ce dernier se sent davantage outillé dans son rôle de coordination des soins de santé physique qu'en santé mentale et dépendances, considérant que sa formation de base est en soins infirmiers.

Dès lors, le Protecteur du citoyen estime nécessaire que le poste actuellement vacant de chef des services psychosociaux soit comblé dès que possible afin de favoriser une meilleure qualité des services. Comme le recrutement d'une telle ressource s'avère difficile dans la région, le Protecteur du citoyen recommande au MSSS de soutenir le CLSC dans cette démarche. Des recommandations conjointes sont formulées à ce sujet (R-4 et R-10).

3.4 Le recours aux mesures de contrôle

Le CLSC dispose d'une salle d'isolement qui n'est pas utilisée actuellement en raison notamment d'un problème lié à la porte du local et d'un manque de personnel pour assurer la surveillance des usagers et usagères en situation de crise ou de désorganisation comportementale. L'information recueillie démontre que, souvent, les personnes qui pourraient bénéficier d'un encadrement sécuritaire dans la salle d'isolement sont plutôt amenées au poste de police.

Puisque le CLSC agit à titre de dispensaire répondant à la fois aux problèmes de santé physique et de santé mentale, le Protecteur du citoyen considère qu'il doit rendre sa salle d'isolement fonctionnelle et y affecter le personnel de surveillance nécessaire. La solution peut être, par exemple, d'embaucher un préposé aux bénéficiaires ou un agent d'intervention si le personnel infirmier ne peut assurer la sécurité des personnes dans ce local. Une recommandation est formulée à ce sujet (R-5).

Par ailleurs, alors que le MSSS a élaboré un cadre de référence pour l'élaboration des protocoles d'application des mesures de contrôle, le protocole actuel du CLSC est désuet et ne comporte aucune balise concernant l'usage de substances chimiques à titre de mesure de contrôle. De même, certains termes utilisés dans ce protocole sont susceptibles de créer de la confusion chez le personnel lors de son application. Le Protecteur du citoyen estime que le protocole doit être révisé afin de tenir compte des normes actuelles prévues par le MSSS. Des recommandations à ce sujet s'adressent au CLSC et au CISSS de la Côte-Nord (R-6 et R-11).

3.5 La tenue de dossier

L'article 14 du *Code de déontologie des infirmières et infirmiers* stipule que le personnel ne doit pas omettre d'inscrire les informations nécessaires au dossier des usagers et des usagères. La tenue de dossier doit refléter la qualité des soins de santé qui sont donnés et contribuer à assurer la continuité et l'amélioration de ces soins.

L'analyse aléatoire de dossiers qu'a effectuée le Protecteur du citoyen démontre que les services psychosociaux offerts par les intervenants du CLSC sont appropriés. En effet, à l'occasion d'entrevues avec ceux-ci, le Protecteur du citoyen a observé qu'ils connaissaient bien les problématiques psychosociales des usagers rencontrés de même que les besoins de la population naskapie. Cependant, lors des suivis de psychothérapie, bien qu'on retrouve un contrat thérapeutique aux

dossiers, il n'y a aucun plan d'intervention assorti d'objectifs clairs, de moyens pour les atteindre et d'échéances.

Lorsque des soins infirmiers sont donnés à domicile, les notes inscrites aux dossiers sont généralement claires et complètes. Toutefois, malgré des suivis réguliers à domicile pour plusieurs usagers et usagères, aucun plan thérapeutique infirmier n'est rédigé. Le Protecteur du citoyen estime que cela doit être fait pour assurer la continuité des soins. Des recommandations sont formulées à ce sujet (R-7 et R-8).

De plus, le dossier informatisé des usagers et des usagères, I-CLSC, n'est pas rempli de façon adéquate et aucune formation n'a été offerte au personnel à cet égard. Des recommandations au CLSC Naskapi visent à s'assurer que le personnel consigne les informations nécessaires aux dossiers informatisés (R-9). Le Protecteur du citoyen souhaite également susciter la collaboration du CISSS de la Côte-Nord afin de soutenir le CLSC dans l'implantation de cette recommandation (R-12).

3.6 L'accès au régime d'examen des plaintes

Le document *Entente entre le CISSS de la Côte-Nord et le CLSC Naskapi pour les services d'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services* stipule que le CISSS de la Côte-Nord doit ajuster la disponibilité du commissaire aux plaintes et à la qualité des services aux besoins du CLSC, ce qui peut représenter environ une journée par semaine.

D'une part, l'information qu'a recueillie le Protecteur du citoyen révèle que des personnes se sont parfois montrées insatisfaites de la qualité des services. D'autre part, le mécanisme de traitement des plaintes semble peu connu et donc peu utilisé par les usagers et usagères du CLSC, malgré l'entente établie. De son côté, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Côte-Nord confirme ne pas avoir examiné de plaintes concernant le CLSC Naskapi depuis longtemps.

Considérant le rôle de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de promouvoir le régime d'examen des plaintes[3], une recommandation est formulée au CISSS de la Côte-Nord à ce sujet (R-13).

3. *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, art. 33 (2).

4 CONCLUSION

Le Protecteur du citoyen souligne la bonne collaboration de toutes les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête. Il en ressort que le personnel du CLSC Naskapi a à cœur la mission de l'organisme et la qualité de ses services.

De plus, il importe de mentionner qu'en cours d'enquête, le CLSC Naskapi a confié à une consultante le mandat de le soutenir dans le développement des services psychosociaux. Cette initiative mérite d'être saluée puisqu'elle permettra au CLSC Naskapi d'offrir des services en conformité avec sa mission organisationnelle. En outre, d'autres initiatives intéressantes ont été réalisées avant et pendant l'enquête comme la création de la garde psychosociale 24/7 et l'adoption de démarches concrètes pour favoriser l'embauche de nouveau personnel. Quant au CISSS et au MSSS, ils se sont montrés ouverts et disponibles à collaborer avec le CLSC Naskapi pour améliorer la qualité des services.

L'enquête du Protecteur du citoyen a toutefois révélé de nombreux manquements liés à la qualité des soins et des services offerts aux usagers et usagères du CLSC Naskapi. D'importantes lacunes ont notamment été observées quant à l'encadrement et la formation du personnel, la tenue de dossier, la non-utilisation de la salle d'isolement et l'arrimage avec les services de la communauté.

5 RECOMMANDATIONS

Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen adresse les recommandations suivantes au CLSC Naskapi :

R-1 Favoriser la participation des intervenants psychosociaux aux activités de la communauté dans le but de développer un climat de confiance de la population envers le CLSC;

Informer le Protecteur du citoyen des démarches réalisées pour répondre à cet objectif d'ici le 31 octobre 2022.

R-2 Rappeler aux intervenants psychosociaux la nécessité de faire des relances auprès des usagers et usagères visés par une mesure de suivi du CLSC, que ce soit par téléphone, texto ou courriel, afin d'éviter les bris de service ou des absences répétées lors de rendez-vous;

Confirmer au Protecteur du citoyen que ce rappel a été fait et les moyens pour y parvenir d'ici le 30 septembre 2022.

R-3 Élaborer une entente de collaboration de services psychosociaux complémentaires entre le CLSC et le *Wellness program*;

Informer le Protecteur du citoyen des démarches réalisées pour répondre à cet objectif d'ici le 31 octobre 2022.

R-4 Assurer aux intervenants psychosociaux une supervision administrative régulière par leur chef de programme, et ce, jusqu'à l'arrivée en poste du chef des services psychosociaux, notamment afin d'offrir aux usagers et usagères les plages horaires disponibles pour les consultations avec un intervenant;

Informer le Protecteur du citoyen des démarches réalisées pour répondre à cet objectif d'ici le 30 août 2022.

R-5 Prendre les moyens nécessaires pour utiliser adéquatement la salle d'isolement/apaisement du CLSC et ainsi éviter de recourir inutilement à la détention au poste de police des usagers en état de crise. Pour ce faire :

- Rendre le local conforme aux normes de sécurité en vigueur;
- Former le personnel concerné sur son utilisation.

Informer le Protecteur du citoyen des démarches réalisées pour répondre à cet objectif d'ici le 31 octobre 2022.

R-6 Réviser le protocole d'utilisation de la salle d'isolement pour le rendre conforme aux normes ministérielles d'un protocole d'application des mesures de contrôle incluant les substances chimiques; y utiliser un vocabulaire de nature à éviter toute imprécision et confusion parmi le personnel;

Transmettre au Protecteur du citoyen, d'ici le 30 novembre 2022, une copie du protocole révisé.

R-7 Prendre les moyens nécessaires afin que les plans d'intervention soient élaborés et consignés aux dossiers des usagers qui reçoivent des services psychosociaux;

Confirmer au Protecteur du citoyen que cet objectif a été atteint ainsi que les moyens utilisés pour y parvenir d'ici le 30 septembre 2022.

R-8 Rappeler au personnel infirmier, incluant le personnel d'agence, l'importance d'élaborer des plans thérapeutiques infirmiers et de les consigner aux dossiers des personnes qui reçoivent des services à domicile;

Confirmer au Protecteur du citoyen que ce rappel a été fait ainsi que les moyens utilisés pour y parvenir d'ici le 30 septembre 2022.

R-9 Offrir la formation I-CLSC à l'ensemble du personnel fournissant des soins directs aux usagers et usagères;

Confirmer au Protecteur du citoyen que cette formation a été offerte au personnel et les moyens utilisés pour y parvenir d'ici le 31 octobre 2022.

Le Protecteur du citoyen fait la recommandation suivante au ministère de la Santé et des Services sociaux :

R-10 Soutenir le CLSC Naskapi pour l'embauche d'un chef des services psychosociaux;

Informer le Protecteur du citoyen des démarches réalisées pour répondre à cet objectif d'ici le 30 septembre 2022.

Le Protecteur du citoyen fait les recommandations suivantes au Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord :

R-11 Soutenir le CLSC Naskapi lors de la révision de son protocole d'application des mesures de contrôle;

Informer le Protecteur du citoyen des démarches réalisées pour répondre à cet objectif d'ici le 30 novembre 2022.

R-12 Collaborer avec le CLSC Naskapi afin de rendre disponible la formation I-CLSC aux membres de son personnel;

Informer le Protecteur du citoyen des démarches réalisées pour répondre à cet objectif d'ici le 31 octobre 2022.

R-13 Rappeler à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services l'importance de diffuser l'information sur les droits et les obligations des usagers et usagères et d'assurer la promotion de son rôle et du régime d'examen des plaintes au sein du CLSC Naskapi;

Démontrer au Protecteur du citoyen, d'ici le 30 septembre 2022, que ce rappel a été effectué en indiquant le moyen utilisé pour le réaliser.

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 du CLSC Naskapi et du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord de mettre en œuvre les recommandations qui leur sont adressées ou des motifs pour lesquels ils n'entendent pas y donner suite.

Le Protecteur demande également au ministère de la Santé et des Services sociaux de l'informer, au plus tard le 30e jour de la réception de ce rapport, de son acceptation de mettre en œuvre la recommandation qui lui est formulée.

6 SUIVI

Le Protecteur du citoyen fait les demandes suivantes au CLSC Naskapi :

S-1 Transmettre au Protecteur du citoyen, d'ici le 30 septembre 2022, le suivi quant au processus d'embauche du poste d'infirmière en dispensaire, de kinésiologue et de nutritionniste;

S-2 Transmettre au Protecteur du citoyen, d'ici le 30 septembre 2022, les démarches effectuées ou à effectuer à la suite des constats émis par la consultante sur les services psychosociaux.

PROTECTEUR DU CITOYEN

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

Bureau de Montréal
1080, côte du Beaver Hall
10e 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