

août 2022

Rapport d'enquête

Intervention - Résidence privée pour aînés (RPA)
Laterroise du Centre intégré universitaire de santé et
de services sociaux (CIUSSS) du Saguenay-Lac-St-
Jean

PRÉSENTÉ AU

MINISTRE DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES
SOCIAUX

ET À LA MINISTRE DES
AÎNÉS ET DES PROCHES
AIDANTS

PRESENTÉ PAR

JEAN-FRANÇOIS FOISY
Enquêteur

Table des matières

Lexique	3
Méthodologie	4
Mise en contexte et mandat	5
Documentation sur les évènements survenus dans la Résidence Laterroise inc.	6
Identification des actions mises en place par la résidence pour assurer les soins requis par la clientèle et veiller à sa santé et sécurité	9
Détails des interventions réalisées par le CIUSSS	10
La visite d'enquête, les recommandations et la conclusion	12
Annexe 1: liste des documents consultés	16

Lexique

CA	➤ Conseil d'administration
CIUSSS	➤ Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux
LSSSS	➤ Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	➤ Ministère de la Santé et des Services sociaux
OSBL	➤ Organisme sans but lucratif
PDG	➤ Président directeur général
PDGA	➤ Président directeur général adjoint
RPA	➤ Résidence privée pour aînés

Méthodologie

Afin de procéder à l'enquête, l'approche utilisée a été de tenir plusieurs rencontres, et pour se faire, de tenir plusieurs visio-conférences et de se rendre sur place pour bien sentir le climat, voir le fonctionnement, rencontrer des résidents (environ 25 % d'entre eux), du personnel, la haute direction du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean ainsi que plusieurs de ses intervenants.

Consulter plusieurs documents du CIUSSS en regard de cette résidence (voir annexe 1).

Une visite sur place a permis de pouvoir, dans un premier temps, rencontrer la haute direction du CIUSSS et d'aller voir sur le terrain le fonctionnement de la résidence et aussi de rencontrer toutes les personnes qui souhaitaient me rencontrer, de même que celles que je voulais rencontrer pour mon mandat.

Mise en contexte et mandat

Le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Le CIUSSS constitue le plus important employeur de la région. Il doit desservir près de 278 000 habitants qui sont répartis sur un très grand territoire, soit 95762 km carrés. Ses services sont donnés dans plus de 60 installations, avec une force de travail avoisinant les 10 500 employés. Pour ce faire, le CIUSSS compte sur un budget annuel de l'ordre d'un milliard de dollars.

Il va sans dire, qu'avec sa force de travail, l'établissement possède une masse critique intéressante de divers intervenants et professionnels spécialisés et compétents.

La région compte une centaine de RPA sur le territoire, qui sont distribuées sur l'immensité de celui-ci.

La Résidence Laterroise inc.

La résidence Laterroise inc. compte 31 résidents autonomes ou semi-autonomes dans 28 unités. Elle est régie par un organisme sans but lucratif (OSBL) et administré par un conseil d'administration (C.A.).

La présente intervention se situe dans le cadre où la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure confère au Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) le pouvoir de désigner toute personne pour enquêter sur toute matière relative à l'application de ladite Loi ou d'un règlement pris pour son application.

La nomination de M. Jean-François Foisy comme enquêteur l'a été en vertu de la RLRQ, chapitre L-6.3, conférant à l'enquêteur les pouvoirs mentionnés dans les articles 9,10,11,12 et 13 de de la RLRQ, chapitre C-37, de même que l'article 414 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (RLRQ chapitre S-4.2) ainsi que l'article 46 de la Loi modifiant la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux (RLRQ, chapitre O-7.2).

Le mandat est donc octroyé considérant qu'il est demandé de faire la lumière sur certains événements allégués ayant pu compromettre la santé et le bien être des résidents de la résidence privée pour aînés Laterroise inc., entre autres sur des situations de négligence, de menaces et d'intimidation envers les résidents, ainsi que les suivis effectués et les actions prises par le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean pour protéger les résidents.

Considérant ce qui précède, le mandat a donc été confié avec les requis suivants :

- Documenter les événements survenus dans la résidence Laterroise inc.;
- Identifier les actions mises en place par cette résidence pour assurer les soins requis à sa clientèle et veiller à sa santé et sécurité;
- Détailler les interventions effectuées par le CIUSSS.

Documentation sur les événements survenus dans la Résidence Laterroise inc.

Dans un premier temps, il m'apparaît essentiel d'élargir l'espace temporel précédent mon intervention afin de bien cerner l'ensemble du contexte qui entoure les opérations de cette résidence.

La résidence est un milieu certifié depuis 2009, et le renouvellement de sa certification était dû le 25 mai 2021. Le contexte entourant la pandémie de COVID-19 au Québec entraînant des délais plus longs, le renouvellement est toujours en cours, les travaux se finalisent actuellement avec agrément Canada, et nous y reviendrons plus loin.

La résidence Laterroise inc. est située à Laterrière. Son statut était de catégorie 4, donc avec une infirmière sur place pour offrir des soins. Dans le cas de cette résidence, ces services étaient donnés par le directeur général en place, [REDACTED]. Il convient de remarquer que cette situation ne donnait pas beaucoup de distance entre l'administratif et le clinique, mais c'était la situation qui prévalait dans cette petite RPA.

Retournons à l'automne 2020, moment où un dossier d'intervention a été ouvert par la commissaire aux plaintes du CIUSSS à la suite d'une plainte reçue d'un membre de la famille de deux résidentes de la RPA. On parlait ici de la qualité de la nourriture, de problèmes de facturation, de manque de civisme du directeur, de problèmes de distribution de médicaments et d'un manque de respect des mesures sanitaires en contexte pandémique.

La personne n'ayant pas voulu préciser le nom des résidentes, la commissaire n'a donc jamais pu lui transmettre ses conclusions.

Cependant, il m'a été permis de constater que certaines actions d'amélioration avaient été réalisées :

- Un sondage auprès des résidents sur la qualité des repas
- Des modifications apportées au menu et arrivée d'une nouvelle cuisinière
- Rencontre avec le président du conseil d'administration sur les devoirs liés à la facturation.
- Suivi sur les mesures sanitaires en continu
- Échanges avec une inspectrice ciblée du MSSS : à cet effet, il a alors été convenu qu'aucune problématique majeure n'a été soulevée

En septembre 2020, les deux résidentes dont il est question un peu plus haut déposent une plainte verbale, sans vouloir donner leurs noms; même motifs que précédemment. Plusieurs relances ont été faites auprès de ces résidentes, sans réponse. Malgré ces difficultés, plusieurs autres actions de soutien ont été déployées:

- Formation aux employés et exploitants sur la maltraitance, avec une sensibilisation des résidents sur les différentes formes de maltraitance.
- Une offre de médiation entre ces plaignantes et l'exploitant a aussi été offerte mais déclinée par les résidentes.
- Des audits ont été effectués sur la qualité de la nourriture.

Documentation sur les évènements survenus dans la Résidence Laterroise inc.

La représentante des résidentes a été informée du plan d'action mis en place et on lui a bien expliqué qu'elle pouvait aussi contacter le protecteur du citoyen si elle le désirait, ce qui ne semble jamais avoir été fait.

Deux travailleuses sociales du CLSC sont intervenues avec les familles, et aussi un policier communautaire ainsi que le responsable de la maltraitance du CIUSSS.

Les actions de l'époque me semblent tout à fait adéquates et il m'apparaît que les difficultés de pouvoir savoir qui dit quoi de façon officielle ne sont pas de nature à avoir simplifié le tout.

Quelques mois plus tard :

Le soir du 12 mai le directeur a été accusé de harcèlement sexuel auprès d'une résidente.

La famille avait, pendant une absence pour raisons médicales, placé une caméra cachée dans sa chambre. Le même jour, le fils de la dame a demandé à la travailleuse sociale du CIUSSS de l'accompagner voir la police où elle a pu elle aussi visionner ladite vidéo.

Depuis :

Le directeur a été congédié et le volet judiciaire suit son cours. Le conseil d'administration a été changé, et plus de 70 % du personnel a été changé également, avec une nouvelle présidente de C.A. et une nouvelle directrice générale.

Mes discussions et ce que j'ai consulté m'ont permis de voir que le CIUSSS a été fort actif pour reconstituer le C.A. et supporter la nouvelle direction.

Comme les services infirmiers ne sont plus rendus, la résidence est maintenant de niveau 3, soit sans soins infirmiers.

Dans l'intervalle, le CIUSSS a été selon mon opinion, très proactif, et a déployé beaucoup d'énergie en mettant en place une gouvernance temporaire, autant en supervisant les opérations ([REDACTED] du CIUSSS), une enquête externe par RH 2000, et un support administratif important par la direction des services financiers du CIUSSS, le contentieux ([REDACTED]), la direction de la qualité ([REDACTED]) et le soutien à domicile ([REDACTED]).

Selon mes conversations et lectures sur les faits, le CIUSSS a offert tout ce qu'il pouvait offrir en support y compris du support psycho social pour tous ceux qui souhaitaient en bénéficier.

Ici, un constat important est à faire :

Des évènements aussi lourds et traumatisants que ceux qui ont été vécus ne peuvent s'effacer et doivent nécessairement faire l'objet d'un suivi serré, à court, moyen et même long terme. (Je reviendrai plus loin sur ce point avec une recommandation.)

Documentation sur les événements survenus dans la Résidence Laterroise inc.

Le nouveau C.A. est entré en fonction le 3 août 2021, ce qui a permis par la suite l'embauche d'une nouvelle directrice.

Des allégations ont continué à être faites, des plaintes au bureau de la Ministre des aînés, de la sous-ministre Mme Rosebush et au CIUSSS, notamment sur de la maltraitance qui aurait continuée, sur le C.A. qui n'écouterait pas, sur la nouvelle directrice qui serait peu sensible, sur l'alimentation inadéquate et sur certains membres du personnel qui effectueraient mal leur travail. Évidemment, ces éléments devenant répétitifs ont été de nature à inquiéter les autorités ministérielles, qui dans un souci d'avoir un regard extérieur sur la situation, ont procédé à nomination de M. Jean-François Foisy à titre d'enquêteur.

Identification des actions mises en place par la résidence pour assurer les soins requis par la clientèle et veiller à sa santé et sécurité

Le constat a été brutal pour cette petite résidence, et avec le concours du CIUSSS, sa gouverne interimaire et ses efforts, celle-ci a fait les changements suivants :

- Nomination d'un nouveau C.A. le 3 août 2021, et nomination d'une nouvelle présidente, [REDACTED]. Cette personne a été approchée par le CIUSSS pour venir redresser la situation à la résidence.
- Le nouveau C.A. a pris ses fonctions avec une transition de la gouvernance de la part du CIUSSS, afin de pouvoir bien prendre en main les opérations de la résidence.
- 12 juin, ajustement de l'horaire de l'agent de sécurité pour présence de 8h00 à 23h00, et ce, jusqu'au 13 août 2021.
- Le C.A. a procédé à la nomination d'une nouvelle directrice générale, [REDACTED], le 28 septembre 2021, avec un accompagnement de la directrice interimaire du CIUSSS, [REDACTED] jusqu'au 4 octobre, de manière à pouvoir faire une transition harmonieuse et aidante.
- Embauche de nouveau personnel, et transition alimentaire vers un traiteur qui donne déjà des services similaires à d'autres organismes, compte tenu des difficultés de pouvoir avoir une stabilité des ressources humaines et de bien contrôler les coûts en alimentation.
- La nouvelle direction a pris le temps de rencontrer les résidents, les familles et proches aidants pour connaître leurs griefs et attentes.
- La nouvelle présidente du CA est présente dans le milieu de façon régulière et disponible en tout temps pour écouter les gens.

La résidence n'étant plus en mesure de pouvoir donner les soins infirmiers requis pour être une RPA de catégorie 4, un exercice a été fait avec le CIUSSS pour s'assurer d'une transition vers de nouveaux baux pour une RPA de catégorie 3 (sans soins infirmiers). Le CIUSSS a embauché la firme RCGT pour y travailler, et en date de la présente, les ajustements requis et remboursements pour les mois facturés catégorie 4, mais sans soins infirmiers étaient régularisés.

- Les menus sont affichés bien visiblement pour les résidents.
- Les droits des usagers à porter plainte sont aussi affichés clairement dans la résidence.

Détails des interventions réalisées par le CIUSSS

J'ai examiné l'ensemble de la documentation et les différentes interventions du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean depuis le 12 mai 2021 à ce jour. Voici en bref les interventions de l'établissement en lien avec la situation de cette résidence :

Mai 2021

Du 12 au 31 mai 2021:

- À la suite d'une plainte de harcèlement sexuel reçue au service de police, le CIUSSS a immédiatement procédé à une rencontre pour établir et mettre en place des mesures pour assurer la sécurité des résidents. Le contentieux du CIUSSS a été présent et actif, et a aussi recommandé au fils de la résidente de porter plainte en vertu de la Loi pour lutter contre la maltraitance.
- Cellules de crise quotidiennes pilotées par la direction de la qualité, qui seront remplacées par du pilotage tactique dès le 26 mai.
- Accompagnement du soutien à domicile du CIUSSS, avec ses ressources, autant infirmières que travailleuses sociales pour aider la ressource, et aussi le fils de la résidente jusqu'à la réception de l'interdiction de visite de l'ancien directeur.
- Implantation d'une garde gestionnaire CIUSSS soir et fin de semaine jusqu'au 2 septembre.
- Travailleuse sociale en présence dans la RPA de 8h00 à 20h00, disponible pour les résidents, les familles et les employés.
- Évaluation de tous les clients non suivis par le soutien à domicile (14 clients).
- La direction des soins infirmiers du CIUSSS a formé tous les préposés sur les bonnes pratiques en rapport avec le circuit du médicament.
- Suspension du Directeur sous allégations.
- Rencontre du C.A. de la résidence pour bien circonscrire et informer ceux-ci des conflits avec l'ancien directeur et discuter de l'avenir du conseil. S'ensuit une démission en bloc du conseil, et une interdiction d'accès aux comptes et biens de la résidence.
- Embauche de la firme RH 2000 pour enquêter en profondeur sur le fonctionnement de la résidence et les diverses allégations de maltraitance.

Juin 2021

- Prise en charge de la gestion intérimaire de la résidence par le CIUSSS, et suivi du plan d'action pour la recertification.
- Arrivée d'une directrice intérimaire en provenance du CIUSSS, [REDACTED], accompagnée par [REDACTED].
- Affichages par le CIUSSS des postes vacants de la RPA.

Août 2021

- Assemblée générale annuelle pour la formation du nouveau C.A. et planification de l'accompagnement qui sera requis
- Visite de l'équipe PCI-Swat du CIUSSS en support à la résidence

Détails des interventions réalisées par le CIUSSS

Septembre 2021

- Confirmation par le contentieux ([REDACTED]) et par le Directeur-adjoint des finances du CIUSSS, [REDACTED], que le transfert de la Gouvernance a été effectué au nouveau C.A.
- Congédiement officiel du directeur par le nouveau C.A.
- Rencontre de formation du nouveau C.A. sur les rôles d'un C.A. et sur la certification des RPA

Novembre 2021

- Rencontre de [REDACTED] (APPR à la certification) avec la nouvelle directrice générale pour une formation sur la certification, le plan d'action de la résidence et des constats des deux inspecteurs qui ont visité la résidence.

Février 2022

- Rencontre du C.A. de la résidence et prise de décision de celui-ci pour faire transiter la résidence de catégorie 4 à 3, compte tenu des difficultés de recrutement d'un ou une infirmière.

Mars 2022

- Réception d'une demande du bureau de la sous-ministre adjointe, Mme Rosebush en regard d'allégations de problématiques récurrentes dans la RPA (intimidation de la [REDACTED] résidents partiellement habillés, qualité de la nourriture déficiente, traitements inéquitables envers certains usagers et facturation de soins sans que ceux-ci soient donnés). Le CIUSSS a procédé avec diligences à la suite de la réception de ces informations afin de produire un état de situation pour informer adéquatement le bureau de Mme Rosebush.

Avril et Mai 2022

- Le CIUSSS a procédé aux analyses requises des baux et des démarches requises pour que les montants facturés pour soins soient crédités aux résidents.
- Suivi de la conseillère cadre-qualité de milieux de vie, [REDACTED] avec la direction de la résidence pour effectuer le suivi du plan d'action.

Juin et juillet 2022

- Visite d'agrément Canada pour le renouvellement de la certification, réception du rapport, analyse avec la ressource, plan d'action pour le suivi du rapport et réception des preuves pour Agrément Canada.

À l'évidence, le CIUSSS a été très actif, présent et a mis en branle un cocktail impressionnant de ressources professionnelles pour supporter, reconstruire et aider la résidence dans son cheminement depuis les événements déplorables de 2021 .

La visite d'enquête, les recommandations et la conclusion

À la suite de toutes les allégations qui ont continué à resurgir en regard de la résidence, et en conformité avec mon mandat, je suis venu sur place du 24 au 26 juillet dernier pour d'une part, voir la Résidence Laterroise, son personnel, rencontrer des résidents, des aidants, la direction du CIUSSS et de la Résidence et le CA de la résidence.

Avant mon arrivée j'ai reçu de la part d'une proche aidante, plusieurs documents, commentaires et allégations de manquements aux devoirs de la résidence, allant de la personne faisant [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], le CIUSSS, la [REDACTED] de la résidence et la [REDACTED] du C.A. ainsi que le [REDACTED] du C.A.

J'ai donc pris le temps de bien lire le nombre imposant de courriels, photos, vidéos et témoignages qui m'ont été envoyés.

J'ai par la suite rencontré en entrevue :

- La présidente du C.A. de la Résidence Laterroise, [REDACTED]
- La PDG du CIUSSS, [REDACTED], le PDGA du CIUSSS, [REDACTED], le Directeur de la Qualité, [REDACTED]
- La Directrice générale, [REDACTED]
- Une conseillère cadre à la certification du CIUSSS
- La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, [REDACTED]
- Le Directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'Éthique, [REDACTED]
- La Chef de service-partenariats aux milieux de vie et performance par intérim, [REDACTED]
- Une travailleuse sociale du CIUSSS au soutien à domicile, [REDACTED]
- Une infirmière du CIUSSS, [REDACTED]
- L'avocate-conseillère aux relations avec les ressources, [REDACTED]
- Le conseil d'administration de la Résidence Laterroise
- Une personne proche aidante désirant me rencontrer
- 4 résidents(es) en entrevue dans leur appartement
- Une autre résidente par téléphone qui souhaitait me parler, car elle était à l'extérieur lors de ma visite.
- 2 résidents au diner, qui ont accepté de partager le repas du midi avec moi et le directeur de la qualité du CIUSSS.

La visite d'enquête, les recommandations et la conclusion

Constats

La résidence Laterroise est une jolie résidence pour personnes âgées, nichée dans sa communauté, à Laterrière. De petite taille, elle offre aux résidents des appartements d'une chambre à coucher, et/ou un studio (2). Ces appartements sont entièrement équipés et permettent aux résidents de pouvoir vaquer à leurs occupations, dans un environnement convivial et de qualité.

La résidence est d'une propreté irréprochable et son terrassement est fort agréable et conçu pour que les résidents puissent en profiter. Un terrain est aussi disponible pour les joueurs de pétanque.

La salle à manger est bien décorée et agréable. Comme je l'ai indiqué auparavant, j'ai eu le privilège de partager le repas du midi à la table de deux résidents. J'ai pu goûter la nourriture servie aux résidents. Le service était courtois, la nourriture agréable dans l'ensemble.

- Recommandation 1 : je n'ai rien à dire sur la qualité du service, et compte tenu d'informations reçue de plusieurs sources, j'encourage la résidence à prendre le pouls des résidents régulièrement en cours d'année et au besoin, apporter des améliorations au menu allant dans l'intérêt de la majorité des résidents, tout en ayant en tête de pouvoir permettre une alternative pour des résidents qui souhaitent quelque chose de différent. Je suggère de porter une attention à la teneur en sel des aliments, puisqu'il est plus facile d'en ajouter au goût alors que l'inverse n'est pas possible.

- Recommandation 2 : Toujours dans la sphère de l'alimentation, le fait que le dessert est déjà sur les tables dérange plusieurs personnes, qui si elles ne mangent pas celui-ci, n'aiment pas voir que le dessert est jeté. Donc, prendre le temps de servir le dessert après le repas. Cela permet aux gens de recevoir celui-ci si désiré seulement. Il serait souhaitable que des fruits puissent être aussi disponibles pour les gens en cours de journée.

En regard des plaintes, insatisfactions et allégations de maltraitance et de favoritisme, elles sont concentrées par trois personnes, deux résidents et une personne proche aidante. J'ai rencontré ces personnes et aussi lu toute documentation qu'elles souhaitaient me transmettre. J'ai n'ai pas constaté autant dans mes entrevues des autres résidents et employés quoique ce soit qui pointe dans le sens de maltraitance envers les personnes hébergées dans cette RPA.

Au contraire, la résidence m'est apparue propre saine et sécuritaire pour ses locataires. La PDG du CIUSSS et des intervenants m'ont aussi confirmé que cette résidence était un élément de fierté pour eux, ce qui correspond plus à ce que j'ai constaté lors de ma visite.

Mes entrevues avec du personnel m'ont permis de rencontrer des personnes fières de leur travail, souriantes et aimables avec les résidents. J'ai aussi parlé avec deux employés qui semblaient très critique à l'égard des autres employés, notamment [REDACTED], notamment envers la résidence, [REDACTED], [REDACTED] du C.A. et la permanence en général.

La visite d'enquête, les recommandations et la conclusion

J'ai donc rencontré des personnes heureuses et souriantes. Cependant, les gens insatisfaits ont été aimables avec moi et structurés dans leurs propos. Je n'ai pas senti chez ces gens de la mauvaise volonté autre que le bien commun. Il est cependant clair que les événements traumatisants de 2020 ont laissé des traces bien présentes chez ces gens, et que compte tenu de la gravité des événements allégués, lesquels sont actuellement dans la sphère de la justice en regard de l'ancien directeur, il m'apparaît justifiable de faire les recommandations suivantes:

- Recommandation 3 : que le CIUSSS du Saguenay-Lac Saint-Jean, même s'il a déjà offert de tels services, offre à nouveau aux résidents qui était là en 2020 avec l'ancien directeur, la possibilité de bénéficier à leur convenance de services de support psychosociaux.

- Recommandation 4 : que le CIUSSS offre une médiation entre la direction de la résidence, la famille [REDACTED] et la famille [REDACTED], le tout de façon séparée, car j'ai clairement pu remarquer que leurs actions sont concertées alors que je ne crois pas qu'ils aient des griefs pour les mêmes raisons. [REDACTED] ont verbalisé leur satisfaction de demeurer dans cet endroit et ont été d'une amabilité sans faille lors de ma visite.

Je formule cette recommandation avec aussi la possibilité pour ces gens qu'il puissent être relocalisés dans une autre résidence, si et seulement si cela pourrait leur permettre d'envisager l'avenir plus sereinement. Dans le cas de [REDACTED], il faudrait aussi que la démarche, si elle avait à être faite, le soit selon la volonté de la résidente.

- Recommandation 5: même si mes constats ont permis d'apprécier la qualité du travail autant du CIUSSS que de la direction de la résidence et son C.A., je recommande que le CIUSSS donne à nouveau de la formation à l'ensemble du personnel en regard de la maltraitance envers les aînés, et aussi le processus en regard des médicaments.

- Recommandation 6: compte tenu de la complexité des liens internes, je recommande que le CIUSSS nomme quelqu'un en support à la direction pendant 6 mois, simplement pour consolider les choses dans le fonctionnement de la résidence et avoir une présence indépendante dans la résidence, dont le seul mandat sera de supporter la direction générale et le C.A. Les relations de travail étant un peu complexes, si c'est le désir de la présidente du C.A., le CIUSSS pourrait faire un diagnostic des problèmes reliés à certains employés, et le cas échéant, recommander des pistes de solution à la direction générale et la présidente du C.A. Ce dernier point est très important et vital pour la suite des choses.

- Recommandation 7 : Mes travaux ont permis de pouvoir consulter les éléments financiers de résidence et de constater que sans le CIUSSS et son aide, jamais la résidence n'aurait pu survivre financièrement à la cascade des événements depuis 2020. Cela a mis en évidence la fragilité de l'équilibre financier des RPA, notamment les petites. Je fais la recommandation pour le MSSS d'envisager l'analyse spécifique de la viabilité financière du modèle RPA actuel et plus spécifiquement des RPA de moins de 50 places.

La visite d'enquête, les recommandations et la conclusion

Dans la même lignée, comme les CISSS et CIUSSS peuvent maintenant enquêter sur les RPA, je crois à propos de faire la recommandation suivante :

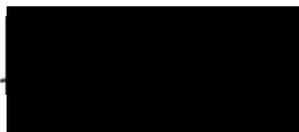
- Recommandation 8: Que le MSSS, en collaboration avec quelques établissements de différentes grosseur fasse une analyse objective de la capacité des CISSS et CIUSSS à pouvoir bien suivre et s'assurer de la qualité globale des services aux aînés de leurs territoires respectifs.

En conclusion, la résidence Laterroise est un milieu de qualité, avec une direction et un conseil d'administration compétent. L'accompagnement et les formations recommandées le sont pour permettre que le milieu consolide sa sortie graduelle de la COVID, mette en place des mesures pour optimiser le climat interne de la résidence et commence à pouvoir reprendre un fonctionnement normal.

En espérant, Madame et Monsieur les ministres, que mes travaux, analyses et recommandations seront une occasion d'améliorer le secteur RPA au Saguenay-Lac-St-Jean.

Bien à vous,

Jean-François Foisy, Enquêteur



Annexe 1

Liste des documents consultés

- 1.1 Plusieurs courriels et vidéos en provenance de l'externe
- 1.2 Rapport d'inspection des inspecteurs [REDACTED] et [REDACTED]
- 1.3 Rapport d'inspection des inspecteurs [REDACTED] et [REDACTED]
- 1.4 Organigramme de la gouverne temporaire du CIUSSS vs la RPA Laterroise
- 1.5 Tableau de bord de l'équipe de pilotage
- 1.6 Analyse des options suite aux évènements concernant l'ancien directeur
- 1.7 Comptes rendus divers
- 1.8 Avis divers
- 1.9 Divers états de situation au MSSSS par le CIUSSS
- 1.10 Rapport financier novembre 2021
- 1.11 Plans d'action du CIUSSS et de la RPA Laterroise
- 1.12 Code d'éthique de la RPA
- 1.13 Guide d'accueil de la RPA
- 1.14 Preuve d'assurance
- 1.15 Rapport annuel RPA 2021
- 1.16 Suivis de dossiers par le CIUSSS
- 1.17 Rapports de continuité des mesures en prévention continue des infections (PCI)
- 1.18 Ligne du temps des interventions par le CIUSSS
- 1.19 Grille des services offerts par la RPA
- 1.20 Rapport d'enquête solutions RH 2000