

MÉMOIRE SUR QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES EN CHSLD

COMMISSION DE LA SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

« UNE CATASTROPHE ANNONCÉE »

LOUIS PLAMONDON (ST-MICHEL), ANNE FALCIMAIGNE (LAVAL)

JEAN-CLAUDE PAQUET (LÉVIS), SIMONE BOUCHER (BEAUCE)



22 JANVIER 2014

DISTRIBUTION DE 90 DOSSIERS DE PRESSE NATIONALE
PORTANT SUR LE MOT CLÉ « CHSLD » 2012-2013

N = 90 /100%

A– Gestion erratique de l'établissement – 29 dossiers (33%)

4-7-8-13-15-16-23-24-32-33-39-40-42-44-53-55-58-68-69-
71-73-74-79-80-81-82-87-89-90

B– Lacunes de services – 19 dossiers (21%)

2-7-18-25-29-34-41-43-48-53-54-55-58-61-64-67-69-88-90

C– Pénurie de services – 16 dossiers (17%)

3-14-15-21-28-29-30-31-44-45-47-60-72-75-76-86

D– Décès évitables ou obscurs – 10 dossiers (11%)

1-4-22-26-33-35-42-77-82-83

E– Abus et négligence – 7 dossiers (7%)

27-34-59-62-71-82-84

F– Mise en danger de la clientèle – 5 dossiers (5,5%)

1-8-22-58-64

G– Les bons coups – 19 dossiers (21%)

5-6-9-10-12-17-20-37-38-46-49-51-52-56-63-66-70-78-85

*NDA : Certains dossiers appartiennent à deux catégories en raison des éléments révélés.

RIPOSTE DE L'AQDR À CES CONSTATS ACCABLANTS

La distribution des événements médiatiques répertoriés entre janvier 2012 et janvier 2014 révèle un état général catastrophique de la prise en charge des aînés les plus vulnérables dans nos établissements.

Il faut signaler que la période couvre une direction GOUVERNEMENTALE libérale et péquiste des affaires sociales et il semble bien que le modèle de gestion dans ses effets sociaux les plus visibles ne diffère pas significativement.

L'analyse reflète, sans surprise, un inventaire de « bons coups » soit 19 dossiers sur 90 ou 21% des événements rapportés par les médias, ce qui contredit la perception que les médias ne traiteraient que les dossiers noir du réseau CHSLD.

Nous ne croyons pas qu'un inventaire sur une période plus longue aurait changé significativement la distribution des dossiers dans les catégories proposées.

Il apparaît assez clairement que la fusion des établissements CH-CLSC-CHSLD sous le gouvernement Charest n'a pas eu d'effet positif sur l'accessibilité et la qualité des services aux aînés, surtout en CHSLD. Les lacunes de gestion étant les plus souvent mises en cause (33% des dossiers) dans les événements préjudiciables aux usagers, y compris plus de 150 décès évitables ou violents et la mise en danger fréquente de clientèles vulnérables et sans défense.

Les constats de lacunes de services (infractions à la loi SSS) et la pénurie de services (accessibilité des services) représentent 38% des dossiers répertoriés : quand on connaît comme l'AQDR le constate, la difficulté pour les citoyens de faire valoir leurs droits dans leurs relations avec les services publiques, cette visibilité suggère « la pointe du iceberg ». Le lecteur peut conclure de ces données que nos gouvernements ne remplissent pas leurs obligations d'allocation des ressources convenables pour les aînés vulnérables et que les Agences de la santé ne remplissent généralement pas leur mission de contrôle et de vigilance auprès des établissements. Plus grave encore il semble bien que les instances d'inspection, d'agrément, de gestion des plaintes ou de contrôle de la qualité ne réussissent pas à faire corriger les écarts systémiques des établissements fautifs.

La dilution des directions locales dans chaque établissement, le retrait planifié par le ministère des compétences cliniques en particulier les postes infirmiers sont certainement en cause dans la production des catastrophes organisationnelles ou cliniques causant les dommages fréquents aux employés, aux personnes âgées et à leurs familles.

Le déficit de crédibilité de l'Etat, libéral ou péquiste, est lourdement affecté par ce portrait accusateur et il faudra plus qu'un projet d'Assurance autonomie pour nous rassurer sur le destin des aînés du futur.

Voilà plus de dix ans que nous constatons des lacunes dans les réponses aux services requis pour les aînés hébergés qui ne rejoignent jamais plus de 70% des besoins de SOINS selon les modèles d'évaluation standardisés ! La situation des personnes à domicile est pire, en terme de lacune et de pénurie de services, c'est largement démontré par les instances de surveillance, Protecteur du citoyen et Vérificateur général !

Certains analystes nous annoncent « qu'une nouvelle guerre mondiale a commencé. C'est une guerre sociale et intérieure, une guerre d'élimination menée par les élites dirigeantes contre une population devenue trop nombreuse et inutilement coûteuse. » « Il y a une guerre des classes, c'est un fait, mais c'est ma classe, la classe des riches qui mène cette guerre, et nous sommes en train de la gagner. » *Warren Buffet, milliardaire américain, 1ère fortune des Etats-Unis* » (<http://www.syti.net>).

Les luttes sociales en Occident après 2003 qui s'accroissent avec les crises financières récentes et celles menées par les mouvements sociaux québécois depuis 2008, dont celles des coalitions d'organismes d'aînés plus récentes, attestent de cet état de fait : la guerre aux vieilles personnes inactives et dépendantes est réellement déclarée, le portrait des dossiers des médias l'atteste hors de tout doute. Le report de la Pension de vieillesse par le « Général Harper » à 67 ans au retour de la conférence de Davos en février 2012 le confirme clairement.

La parole citoyenne à la présente Commission interpellera nous l'espérons la classe politique du Québec sur ses responsabilités pour qu'elle prenne de véritables mesures pour corriger les causes de cette condition humaine inacceptable, par des mesures crédibles et performantes au delà de la partisanerie politicienne.

Sources du mémoire de L'AQDR

LES DOSSIERS SOULIGNÉS SONT MIS EN ÉVIDENCE POUR LES MEMBRES
DE LA COMMISSION EN RAISON DE LA NOTORIÉTÉ DES SOURCES

A– Gestion erratique de l'établissement – 29 dossiers (32%)

4-7-8-13-15-16-23-24-32-33-39-40-42-44-53-55-58-68-69-
71-73-74-79-80-81-82-87-89-90

4- L'hécatombe du Centre multivocationnel Claude-David

Le [rapport du Protecteur du citoyen](#) vient d'être déposé. C'est l'endroit où 18 personnes sur 60 sont mortes en trois mois à l'occasion de leur transfert de l'hôpital Pierre-Le Gardeur de Repentigny au Centre Claude-David. Le Protecteur avait été saisi par l'AQDR en mars 2011.



7- Seulement 10 inspecteurs en poste sur 23

TVA Nouvelles a appris que seulement la moitié des inspecteurs promis il y a un an par Québec ont été embauchés pour surveiller les 2 200 résidences privées du Québec. Dans le [reportage](#), les réactions de personnes âgées, de la ministre et de députés.

8- Graves lacunes malgré les inspections

Huit ans après l'implantation d'un processus gouvernemental d'inspection, des CHSLD n'offrent toujours pas de services décents aux aînés qui leur sont confiés. Encore pire, certains établissements continuent de tolérer de graves lacunes qui avaient été dénoncées par les inspecteurs du ministère de la Santé lors de précédentes visites de leurs installations.

C'est le triste constat qui s'impose après un survol des rapports de visite des centres d'hébergement et de soins de longue durée de 2010 et 2011, comme nous le montre un [article](#) du Journal de Québec.

Le président de l'AQDR, Louis **Plamondon**, a réagi aux Nouvelles TVA dans ce dossier. On peut [l'écouter](#) (début à 41 secondes).

13- « Un pistolet à eau pour éteindre un feu de forêt », dit la FIQ

La Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ) s'est dite abasourdie par la sortie médiatique de ce matin du gouvernement du Québec sur la problématique des CHSLD. « *La situation dans les CHSLD est critique et on s'attendait à ce que le gouvernement s'engage fermement à rétablir la situation. L'ajout de 4 évaluateurs ministériels de même que de nouveaux critères d'évaluation de la qualité de l'alimentation équivaut à utiliser un pistolet à eau pour éteindre un feu de forêt* », a déclaré Régine Laurent, présidente de la FIQ. Lire le [communiqué](#) de la FIQ.

15- Deux infirmières auxiliaires de la FIQ témoignent

Compte tenu des nombreux dysfonctionnements relevés dans les CHSLD et rapportés récemment dans les médias, la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec - FIQ dénonce la gestion déficiente des employeurs et somme le ministre de la Santé et des Services sociaux de mettre en place les dispositions nécessaires permettant d'offrir aux patient-e-s des soins sécuritaires et de qualité. Lire les [témoignages](#).

16- Une préposée parle des effets des compressions

Elle s'est adressée au Conseil d'administration du CSSS Jeanne-Mance le 29 février dernier et elle nous a permis de reproduire ici son témoignage.

« Monsieur le président, membres du conseil d'administration,

Le 24 janvier dernier, j'ai annoncé ma démission à mon chef d'unité, monsieur Gilles Guimond. Je travaille à ce centre depuis 1983. Les résidents représentent beaucoup pour moi, j'ai toujours eu une grande passion, un grand plaisir à venir travailler, à m'occuper des gens les plus vulnérables.»

Lire la [suite](#).

23- Gestion à l'aveugle des CHSLD

La mauvaise gestion des CHSLD entraîne des pertes de dizaines de millions de dollars par an, conclut le vérificateur général par intérim Michel Samson, après une enquête dans les régions de Montréal et de Québec. Il a déposé hier un rapport qualifié d'accablant par l'Opposition.

Le vérificateur général souligne plusieurs lacunes. Dans les seules régions de Montréal et de Québec, 827 patients pourraient habiter en ressource intermédiaire (RI) plutôt qu'en CHSLD. Cela permettrait d'économiser 27 millions de dollars, calcule-t-il. Il souligne par ailleurs que la moitié des résidents des quatre RI qu'il a visitées pourrait demeurer à la maison si les soins à domicile étaient accessibles.

Lire [l'article](#) du Devoir, le [communiqué](#) du Vérificateur général, la [réaction](#) de l'Agence de Montréal et [celle](#) du Syndicat de la fonction publique.



24- Et généreux contrat sans appel d'offres

Toujours dans le Rapport du vérificateur général par intérim Michel Samson, on relève un contrat accordé sans appel d'offres au CHSLD privé Côté Jardins par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. D'une valeur de 18 millions par an pour l'utilisation de 256 lits de soins de longue durée pendant 20 ans, cette entente est beaucoup plus généreuse que celle conclue dans le cadre du premier CHSLD en PPP, celui de Saint-Lambert-sur-le-Golf. Lire l'article du [Devoir](#).

32- Centres d'hébergement privés : gare aux mauvaises conditions de travail...

Les centres d'hébergement privés (CHP) auront de plus en plus de difficulté à offrir des services de qualité aux aînés en raison des conditions de travail déficientes qui y règnent, ont souligné

jeudi les syndicats CSN représentant les employés qui travaillent dans ces centres. Ces conditions de travail provoquent un grand roulement de personnel et plusieurs emplois sont en pénurie de personnel, a indiqué la CSN, jeudi, par voie de communiqué. Voir [l'article](#) du Journal de Montréal.

33- Protecteur du citoyen : une attention particulière portée aux personnes âgées

Le signalement est parvenu au Protecteur du citoyen au cours des derniers mois : dans un hôpital où on voulait désengorger les services d'urgence et disposer de chambres supplémentaires, on a appliqué une stratégie de déplacement de groupe en libérant des chambres occupées par des personnes âgées en attente d'hébergement. C'est ainsi qu'une soixantaine d'entre elles se sont retrouvées, du jour au lendemain, dans un CHSLD qui n'était pas prêt à les recevoir. Le Protecteur du citoyen a déploré à la fois le déroulement de l'opération, la précipitation dans laquelle les transferts ont eu lieu et le manque de respect à l'égard de personnes vulnérables. Il a également recommandé qu'on cesse définitivement d'avoir recours à de telles pratiques. Lire la suite de cette [publication](#) du Protecteur du citoyen dans la revue mensuelle *Protégez-vous*.

39- Révision des exemptions dans les tarifs des CHSLD

Le ministère de la Santé et des Services sociaux est à revoir les exemptions sur les frais que doivent assumer les personnes soignées dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), lesquelles sont moins généreuses qu'à l'aide sociale.

Pour bénéficier d'une réduction de frais d'hébergement, la personne âgée doit avoir moins de 2 500 \$ en avoir liquide et la valeur de sa propriété doit être inférieure à 40 000 \$. La valeur maximale des biens a été établie à 2 500 \$ pour un couple et à 1 500 \$ pour une personne seule. Or, à l'aide sociale, les exemptions sont de 5 000 \$ pour l'argent comptant et de 90 000 \$ pour la résidence avant de voir son chèque réduit. Lire la suite de [l'article](#) du *Soleil*.

40- Québec modifiera la loi sur les CHSLD en réaction à un reportage de La Facture

Le nouveau ministre de la Santé du Québec, Réjean Hébert, modifiera la Loi sur les services de santé et les services sociaux à la suite d'un reportage de La Facture sur le triste sort d'une jeune femme et de son conjoint.

Le reportage fait état d'un jeune couple, dont la femme est forcée de prendre le chemin d'un Centre hospitalier de soins de longue durée (CHSLD), et que la loi risque de plonger dans la pauvreté.

Conçue pour les personnes âgées en fin de vie, la loi en question stipule que les personnes doivent payer leur hébergement tant qu'elles ont des économies. Ensuite, l'État les prend en charge.

On peut visionner [l'émission](#) et voir la [solution](#) envisagée par un comptable agréé et planificateur financier, sur le site de *Radio-Canada*.

42- Chute mortelle en CHSLD : la famille avertie deux jours plus tard

Un homme de 84 ans est décédé dans un Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) à Montréal en avril 2011, après qu'une préposée l'ait échappé alors qu'elle lui donnait son bain.

[TVA Nouvelles](#) a appris que l'établissement a signalé l'accident à la famille près de 48h après les faits, ce qui est contraire à la loi.

«Quand on néglige de communiquer ses erreurs, de prendre des actions, c'est impardonnable. On a manqué l'opportunité de traiter mon père avant que des complications rendent la chose quasi impossible», affirme le fils de l'homme décédé, Nazzareno Bulette. Louis Plamondon, président de l'AQDR, a donné une [entrevue](#) à TVA à ce propos.

44- Le Québec sous-traite la vieillesse

« *Revera, Chartwell, Sedna, Les Résidences Soleil. Ces entreprises recherchent le profit d'abord et avant tout. C'est la principale différence entre les CHSLD publics et les résidences privées. Pour générer des profits, les conditions de travail doivent être les plus basses possibles. La recette est simple.* »

Dans une [entrevue](#) accordée à *L'aut'journal*, Jean-Pierre Ouellet, président du Syndicat québécois des employées et employés de service (FTQ), section locale 298 (SQEES-298), explique comment le désengagement de l'État mène à la marchandisation de la vieillesse.

53- CHSLD : des conditions « inacceptables »

Il est tout simplement «inacceptable» d'utiliser les bureaux et les salles communautaires des CHSLD pour y loger des aînés, dénoncent des organismes de défense des droits des personnes âgées. « *Ce sont des gens vulnérables qui ont besoin de soins. Ce ne sont pas des numéros (...) Ces gens-là ont une dignité. C'est inacceptable* », lance d'emblée Danis Prud'homme, directeur général de la Fédération de l'Âge d'or du Québec (FADOQ).

Il voudrait que ceux qui ont pris cette décision s'interrogent : « *Est-ce que vous logeriez votre grand-mère dans ces conditions-là?* » « *C'est du n'importe quoi. C'est de la mise en danger de population déjà très fragilisée* »

55- Rapport d'intervention au CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf

Le Protecteur du citoyen a rendu public son [rapport d'intervention](#) au CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf. En mai 2011, le Protecteur du citoyen recevait un signalement concernant la qualité des soins et des services dispensés au Centre d'hébergement et de soins de longue durée Saint-Lambert-sur-le-Golf. À la suite de son enquête, il a formulé des recommandations au Centre d'hébergement visant notamment à :

- améliorer le transfert d'information entre les équipes de soignants;
- s'assurer que le personnel réponde avec diligence aux cloches d'appel;
- offrir une aide à l'alimentation pour les résidents qui le requièrent.

58- CHSLD : les personnes âgées laissées à elles-mêmes

Les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), qui feront manifestement bientôt l'objet d'une commission parlementaire, font de plus en plus office de mouvoir: 42% de leurs résidents ont aujourd'hui plus de 85 ans. Si on y arrive aussi tardivement, de quelle façon vit-on avant?

Selon Michèle Charpentier, professeure au département de travail social de l'Université du Québec à Montréal, les personnes âgées sont nombreuses à être laissées à elles-mêmes.

La suite de [l'article](#) de *La Presse*.

68- Agrément du CHSLD Saint-Lambert sur-le-Golf : des bémols

Le Syndicat des travailleuses et travailleurs du CHSLD Saint-Lambert sur-le-Golf (CSN) soutient que plusieurs problématiques persistent dans l'établissement lambertois, notamment au chapitre des conditions de travail des employés. Parlant au nom du Syndicat, le vice-président à l'exécutif de la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN), Guy Laurion, affirme que l'agrément ne règle pas tous les problèmes soulevés dans le passé au CHSLD.



La suite de [l'article](#) du *Magazine de St-Lambert*.

69- Inspections des CHSLD : toujours de graves lacunes

Manque de personnel, unités malpropres, résidents laissés à eux-mêmes : les derniers rapports d'inspection de CHSLD font encore état de problématiques majeures. [Entrevue](#) de Me Paul Brunet (Conseil provincial des malades) sur TVA. [Article](#) dans le *Journal de Montréal*.

71- Eddy Savoie débouté pour poursuite-bâillon

Eddy Savoie, président du Groupe Soleil, vient de subir une lourde défaite publique par le rejet de sa poursuite-bâillon contre la famille d'une résidente qui avait dénoncé la qualité des services au CHSLD Saint-Lambert sur le Golf, construit en PPP en 2010.

En juillet 2011, il avait mis en demeure Mme Thériault-Martel de se rétracter et de s'excuser publiquement de ses commentaires publics sur les conditions de soins de sa mère, ce qu'elle avait refusé de faire. Il a alors intenté personnellement contre elle une action en diffamation réclamant 400 000 \$ en dommages et intérêts. Mme Thériault-Martel a été forcée d'entreprendre de longues et coûteuses démarches judiciaires pour se défendre, avec le soutien de l'AQDR.

Le juge Garry Morrison a qualifié l'action d'Eddy Savoie de poursuite-bâillon visant à faire taire les critiques. Un groupe de familles soutenues par l'AQDR et des organismes du milieu avaient mené une enquête dans ce milieu problématique et alerté les autorités de l'Agence de la santé et du ministère de la Santé en 2012.

Pour le président de l'AQDR, Louis Plamondon, la condamnation de la poursuite-bâillon d'Eddy Savoie lève le masque sur ce personnage public qui ne s'est pas gêné pour intimider des familles et des usagers par une poursuite de 400 000 \$ contre une famille de retraités modestes.

Sa procédure, selon l'AQDR, visait à empêcher les familles de porter plainte et intimider les 7 000 résidents de ses 12 résidences face aux réclamations et revendications pourtant légitimes. L'AQDR espère que le jugement contre Eddy Savoie redonnera confiance à ses résidents et aux aînés du Québec que le droit de se plaindre est inscrit dans nos lois et nos Chartes et que même les plus puissants ne peuvent les violer impunément.

Lire les articles de [La Presse](#), [Radio-Canada](#), [TVA](#), [Droit-Inc.](#), [Journal de Montréal](#), ainsi que le [communiqué](#) de Me Jean-Pierre Ménard, ceux de la [FIQ](#) (Fédération des infirmières du Québec) et de [l'APTS](#) (Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux).

73- Exaspération des travailleurs des CHSLD de Québec

Les travailleurs des Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) de la Capitale n'excluent pas le recours à des moyens de pression si le gouvernement n'intervient pas pour améliorer leurs conditions de travail. À bout de souffle, ils affirment que le gouvernement fait la sourde oreille au manque de ressources qui prive les bénéficiaires de certains soins.

Aucun des huit établissements de Québec n'est conforme à la norme ministérielle de deux heures de soins par jour par patient, selon des études commandées par le syndicat des employés et le ministère de la Santé. La Confédération des syndicats nationaux (CSN) estime que

pour atteindre cette norme, il faudrait 65 employés supplémentaires et un budget d'environ 5 millions. La [suite](#) sur *Radio-Canada*.

74- Évaluation du CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes : un rapport « effronté », selon la CSN

Un rapport d'évaluation du CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes situé rue Hermine à Québec a fait bondir les employés du centre d'hébergement. Le rapport préparé par le ministère de la Santé durant l'été blâme les employés pour leur manque d'attention envers les personnes hébergées et des manquements lors des repas des résidents.

« On trouve ça assez effronté d'envoyer des enquêteurs pour arriver aux mêmes conclusions que le syndicat, qui dénonce ces situations depuis deux ans. Les employés n'ont pas le temps de tout faire. Il y a un manque d'effectifs. », a affirmé la présidente du Conseil central de la CSN à Québec, Ann Gingras.

La [suite](#) de l'article du *Soleil*.

79- « Coupures budgétaires en CHSLD » ou « modification de l'offre de services » ?

Devant les [nombreuses coupures de postes en soins infirmiers](#), survenues récemment dans plusieurs centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), il est aberrant d'apprendre que le ministre de la Santé et des Services sociaux ait pu affirmer que « [ce ne sont pas des coupes, ce sont des modifications de l'offre de services](#) ». Encore plus aberrant de l'entendre réduire les besoins de soins en CHSLD à de l'assistance dans l'accomplissement des tâches de la vie quotidienne.

Il faut cesser d'entretenir ce mythe qui ramène le CHSLD à un simple milieu de vie. Le CHSLD, c'est d'abord et avant tout un milieu de soins où l'on retrouve principalement des personnes âgées ne disposant plus de l'autonomie nécessaire pour réintégrer leur domicile et dont l'état de santé requiert, au moment de leur admission, trois heures de soins quotidiens au minimum. La suite de cet [article](#) du blogue de la présidente de la FIQ, Régine Laurent.

80- Remplacer des infirmières par des préposés : l'idée ne tient pas la route, dit la CSN

Après l'Ordre des infirmières, c'est maintenant au tour de la CSN de s'en prendre au ministre de la Santé. Le syndicat dénonce les propos de Réjean Hébert qui veut remplacer des infirmières dans des centres d'hébergement par des préposés. Lundi, la présidente de l'Ordre des infirmières disait ne pas comprendre pourquoi on supprime de nombreux postes d'infirmières dans des CHSLD alors que les patients sont de plus en plus vieux et malades.

La [suite](#) dans le *Journal de Montréal*. Voir aussi les autres articles sur le sujet dans le [Journal de Montréal](#), le [Journal de Québec](#), [La Presse](#) et sur [TVA](#).

81- Des amendes pour inciter les hôpitaux à libérer les lits?

L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal suspend jusqu'en janvier sa décision d'imposer des amendes aux établissements de santé qui ne peuvent libérer en moins de huit jours les lits occupés par des aînés en attente d'hébergement. Mais loin de vouloir abandonner la mesure, l'Agence songe maintenant à faire payer non seulement les centres de santé et de services sociaux (CSSS), mais aussi les hôpitaux et les centres de réadaptation.

Lire la [suite](#) dans *La Presse*.

82- Maltraitance au CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf

En réaction à deux morts suspectes survenues au CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) voudrait que le coroner enquête. Soucieuse, l'Agence de la santé de la Montérégie a déjà nommé un enquêteur indépendant qui doit faire état de la qualité des soins et de la sécurité des patients de l'établissement.

Deux ex-employées du CHSLD en PPP ont été arrêtées pour une présumée affaire de maltraitance subie par une résidente âgée de 87 ans, qui est morte deux mois après les faits.

Une des deux femmes aurait fait l'objet de plaintes au moins un an et demi avant ces événements.

Plus tôt cette année, une autre femme de 87 ans est aussi décédée quatre jours après une altercation avec un autre résident, sans jamais avoir été transportée à l'hôpital.

« C'est indispensable que le ministre de la Santé demande au coroner d'investiguer tous les décès en lien avec un incident survenu dans cet établissement », urge Louis Plamondon, le président de l'AQDR.

C'est en juillet dernier qu'une caméra cachée dans une chambre a capté les images qui ont mené aux arrestations. Ce n'est que le 21 novembre qu'un citoyen a alerté la police.

La [suite](#) dans *Le Devoir*. Voir aussi dans [La Presse plus](#) et écouter [l'entrevue](#) de Louis Plamondon à l'émission de Paul Arcand à 98,5 FM.

87- CHSLD en PPP : désavantageux pour le public

Malgré un important rapport - jamais rendu public - concluant qu'un projet de centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) en partenariat public-privé (PPP) est rentable si le bâtiment revient au secteur public au terme du contrat, le Québec fait toujours exception et cède ces bâtiments au privé.

Après le CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf, les quatre autres projets de CHSLD actuellement en construction en PPP dans la grande région de Montréal n'appartiendront pas au réseau public au terme du contrat de 30 ans signé entre le gouvernement et les partenaires privés, a appris *La Presse*.

Lire la [suite](#).

89- Grogne contre le stationnement payant des CHSLD

Quelques dizaines d'aidants naturels ont manifesté samedi, à Repentigny pour contester la tarification des stationnements des centres d'hébergement qui entrera en vigueur le 1er décembre dans la MRC de L'Assomption.

Pancartes à la main avec des slogans comme «*Docteur Hébert les résidents ne sont pas des machines à sous*» ou «*Des barrières à l'aide aux aînés*», les manifestants ont fait du piquetage durant tout l'avant-midi devant le Centre d'hébergement Deux-Rives sur le boulevard Brien.

Voir le [reportage](#) de TVA.

90- Centres d'hébergement privés : des salaires indécents

La CSN dénonce les faibles salaires de 12 \$ l'heure et moins payés aux employés des résidences privées pour aînés ou les centres d'hébergement privés (CHP). La centrale syndicale presse le gouvernement Marois de mettre en place une table nationale pour revoir les conditions de travail de ces employés, en grande majorité des femmes. *«Est-ce normal que ces gens aient des salaires nettement inférieurs alors qu'une préposée aux chambres dans un hôtel gagne entre 17 et 18 \$ l'heure? Un gardien au zoo de Granby gagne aussi dans ces eaux-là, et il y a encore du monde au salaire minimum, à 10,25 \$ l'heure, dans les centres d'hébergement privés»*, a demandé mardi le vice-président de la CSN, Jean Lacharité, au cours d'un point de presse.

Lire [l'article](#) du *Soleil*. Voir aussi le [dépôt de la pétition](#) de 7 000 signatures.

B- Lacunes de services – 19 dossiers (21%)

2-7-18-25-29-34-41-43-48-53-54-55-58-61-64-67-69-88-90

2- Santé mentale : le CHSLD de Louvain pourra-t-il donner tous les services ?



Nathalie, 34 ans, est schizophrène depuis l'âge de 14 ans. De l'aveu de sa mère, elle est un cas lourd. Très lourd. Elle est hébergée dans une aile spéciale de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine depuis près de dix ans, et est porteuse du VIH. D'ici quelques semaines, la jeune femme sera transférée au Centre d'hébergement de Louvain à Ahuntsic. Cet établissement accueillait jusqu'à tout récemment uniquement des personnes

âgées en perte d'autonomie, mais hébergera d'ici peu des patients souffrant de problèmes de santé mentale.

La mère de Nathalie est inquiète. Selon elle, sa fille est un cas «trop complexe» pour cet établissement et elle ne recevra pas assez de services.

La suite dans [La Presse](#).

7- Seulement 10 inspecteurs en poste sur 23

TVA Nouvelles a appris que seulement la moitié des inspecteurs promis il y a un an par Québec ont été embauchés pour surveiller les 2 200 résidences privées du Québec. Dans le [reportage](#), les réactions de personnes âgées, de la ministre et de députés

18- Que mange-t-on pour 3,95 \$ par jour?

Dans une [chronique](#) dans *Le Devoir*, Philippe Mollé, conseiller en alimentation, s'interroge sur la qualité de la nourriture dans certaines résidences.

« Il m'aura fallu plus d'un an pour réussir tant bien que mal à réunir des informations et à parvenir à percer quelque peu le mystère des cuisines dans les maisons pour personnes âgées.

Certes, on ne traite pas ici de tous les établissements du Québec, mais de certains d'entre eux, où les cuisines demeurent de véritables chasses gardées.

Essayez de préparer à manger pour une personne, à raison de trois repas par jour, avec 3,95 \$. C'est pourtant ce qu'on fournit au personnel de cuisine pour la préparation des repas dans plusieurs résidences pour personnes âgées du Québec. À mots couverts et anonymement, des responsables de plusieurs résidences pour personnes âgées nous ont parlé de la nourriture qui y est servie. La qualité de cette dernière se situe bien loin de celle des restaurants, et même des cantines. Lire le [texte](#) complet.

25- Lessive dans les CHSLD : rien de réglé

Le président du Conseil pour la protection des malades (CPM) dénonce la lenteur de dizaines de CHSLD de la province qui ne lavent toujours pas les vêtements de leurs résidents bien qu'ils soient tenus de le faire par jugement de la Cour d'appel.

La Cour a en effet condamné en 2008 une vingtaine de CHSLD à indemniser des familles pour ce manquement. La Cour a également réitéré leur obligation, en vertu de la loi, de laver les vêtements des résidents. Lire la [suite](#) sur TVA nouvelles.

29- L'hébergement « pour évaluation » : le cauchemar du système de santé

Chaque jour dans les hôpitaux du Québec, au moins 1 000 patients sont cloués inutilement dans des lits de soins de courte durée faute de ressources en hébergement ou à domicile. Les Libéraux avaient promis plus de 2 milliards pour y remédier, et déjà mis en place certaines mesures, comme le Programme 68. Mais ce programme, censé être une planche de salut pour les personnes âgées, s'est transformé en véritable enfer pour un homme et sa mère, atteinte de la maladie d'Alzheimer. Faute de ressources dans le secteur public, ils se tournent à contrecœur vers le privé. Lire la suite de [l'article](#) de La Presse.

34- Plaignante en furie contre l'Ordre des infirmières

Accusée par une plaignante d'avoir fait preuve de négligence envers un parent, une infirmière, Caroll-Ann Bretherton, a été radiée pour six mois, suite à une décision de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ).

Cette décision est en lien avec des événements datant de juillet 2010 dans un centre d'hébergement de la région de Lanaudière. Et qui ont entraîné le décès du père de la plaignante (que l'on ne peut plus nommer en raison d'une ordonnance de non divulgation demandée par l'OIIQ). Lire la suite de [l'article](#) de l'hebdomadaire Rive-Nord.

41- Les enjeux dans l'hébergement et le soutien à domicile des aînés

Comment expliquer la détérioration des services d'hébergement pour les personnes âgées en perte d'autonomie ces dernières années ?

Quel est le portrait des services en CHSLD ? Que font exactement les « ressources intermédiaires » ? Que fait le secteur privé ? Quels sont les contrôles ? Quels sont les liens avec le soutien à domicile ? Quel est l'impact de la privatisation ?

L'arrivée du gouvernement du PQ changera-t-il quelque chose ? Que faire ? Comme agir individuellement et collectivement dans ce dossier ?

Lire la suite de ce [texte](#) présenté à Espaces 50 + (Café des âges), Montréal, le samedi 27 octobre 2012, en collaboration avec Action bénévole pour une solidarité intergénérationnelle (ABSI).

Par Jacques Fournier, délégué de l'AQDR à la Coalition Solidarité Santé, ainsi qu'à la Coalition opposée à la tarification et à la privatisation des services publics.

43- CHSLD : plus d'employés et une meilleure formation !

Pour accroître la qualité des services offerts dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), Québec devrait changer son approche pour l'axer davantage sur la qualité de vie des résidents et la valorisation des employés.

C'est du moins ce que soutient le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) dans un rapport intitulé *Des enjeux et des parcours difficiles pour les personnes concernées* dévoilé mardi.

Lire la suite de [l'article](#) de La Presse, les [articles](#) du journal du RPCU et voir le [rapport](#) intégral.

48- Le CHSLD de Maniwaki est désuet

La communauté de Maniwaki attend impatiemment l'autorisation de Québec pour construire un nouveau centre d'hébergement pour personnes âgées. Le centre actuel est désuet et nettement trop petit pour répondre aux besoins de la population. Cela fait quatre ans que le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la Vallée-de-la-Gatineau a demandé à Québec l'autorisation et le financement pour construire un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).



La [suite](#) sur *Radio-Canada*.

53- CHSLD : des conditions « inacceptables »

Il est tout simplement «inacceptable» d'utiliser les bureaux et les salles communautaires des CHSLD pour y loger des aînés, dénoncent des organismes de défense des droits des personnes âgées. « *Ce sont des gens vulnérables qui ont besoin de soins. Ce ne sont pas des numéros (...) Ces gens-là ont une dignité. C'est inacceptable* », lance d'emblée Danis Prud'homme, directeur général de la Fédération de l'Âge d'or du Québec (FADOQ).

Il voudrait que ceux qui ont pris cette décision s'interrogent : « *Est-ce que vous logeriez votre grand-mère dans ces conditions-là?* »

« *C'est du n'importe quoi. C'est de la mise en danger de population déjà très fragilisée* », s'indigne pour sa part Louis Plamondon, président de l'AQDR.

La suite de [l'article](#) du Journal de Montréal.

54- Rimouski : surcharge de travail dénoncée

Le vice-président régional de la CSN, Daniel Charrette, dénonce la surcharge de travail des préposés aux bénéficiaires du «Foyer» de Rimouski, et craint un exode du personnel.

Le «Foyer» est une institution de 250 lits qui s'appelle maintenant Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), situé dans le district Sacré-Cœur, dans l'ouest de Rimouski, dans la région du Bas-Saint-Laurent. Selon M. Charrette, les manques d'effectifs font en sorte que chaque préposé se voit responsable des soins de huit patients chacun, ce qui est trop pour assurer des soins de qualité. La [suite](#) sur *TVA Nouvelles*.

55- Rapport d'intervention au CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf

Le Protecteur du citoyen a rendu public son [rapport d'intervention](#) au CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf.

En mai 2011, le Protecteur du citoyen recevait un signalement concernant la qualité des soins et des services dispensés au Centre d'hébergement et de soins de longue durée Saint-Lambert-sur-le-Golf. À la suite de son enquête, il a formulé des recommandations au Centre d'hébergement visant notamment à :

- améliorer le transfert d'information entre les équipes de soignants;
- s'assurer que le personnel réponde avec diligence aux cloches d'appel;
- offrir une aide à l'alimentation pour les résidents qui le requièrent.

58- CHSLD : les personnes âgées laissées à elles-mêmes

Les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), qui feront manifestement bientôt l'objet d'une commission parlementaire, font de plus en plus office de mouroir : 42% de leurs résidents ont aujourd'hui plus de 85 ans. Si on y arrive aussi tardivement, de quelle façon vit-on avant?

Selon Michèle Charpentier, professeure au département de travail social de l'Université du Québec à Montréal, les personnes âgées sont nombreuses à être laissées à elles-mêmes.

La suite de [l'article](#) de *La Presse*.

61- Contre la « vie de misère » dans les centres d'hébergement

En raison de la « vie de misère » qui a cours pour le personnel des centres d'hébergement privés et résidences pour personnes âgées, la CSN exige au plus tôt l'organisation d'une table de travail regroupant les syndicats, le ministère de la Santé et des Services sociaux et les employeurs de ces établissements privés.

Une soixantaine de délégués des syndicats de la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS) affiliés à la CSN et venus de partout au Québec, ont manifesté à ce sujet devant les locaux de Sherbrooke du ministre Réjean Hébert, également responsable de l'Estrie. La suite de [l'article](#) de *La Tribune*.

64- Bientôt une seule infirmière pour 190 patients

Contraints de devoir réduire ses dépenses de deux millions de dollars comme l'exige le gouvernement, les dirigeants du CSSS Bordeaux-Cartierville ont fait savoir qu'ils aboliront de nombreux postes, une situation qui met en péril la qualité des soins et la sécurité des usagers, selon le syndicat des employés.

Ces coupes dans les services aux usagers pourraient être dramatiques pour le Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci de Montréal, où les 400 malades qui y sont hébergés nécessitent chacun plusieurs heures de soins quotidiens par jour.

La [suite](#) sur *TVA Nouvelles*

67- AQDR Laval : transferts inquiétants d'usagers en CHSLD



Selon l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées de Laval (AQDR), les familles ont toutes les raisons de s'inquiéter et de s'opposer au transfert de leur proche vers le nouveau CHSLD, réalisé en partenariat public-privé (PPP), qui ouvrira ses portes le 4 novembre prochain.

Au cours de la semaine du 17 juin, le Centre de santé et de services sociaux de Laval a tenu des rencontres dans quatre CHSLD privés non conventionnés pour y annoncer qu'une centaine

d'usagers «en transition» seraient appelés, à l'automne, à déménager dans un nouveau centre d'hébergement de soins de longue durée.

L'AQDR a vivement réagi, le 27 juin, à la nouvelle parue, la veille, à la une du *Courrier Laval*, à l'effet que des [familles étaient sous le choc](#). L'AQDR Laval s'inquiète des effets d'un tel déménagement sur des personnes vulnérables car très âgées et en perte d'autonomie ou en perte cognitive. Lire [l'article](#) du *Courrier Laval*. Lire aussi le [communiqué](#) de l'AQDR Laval.

69- Inspections des CHSLD : toujours de graves lacunes

Manque de personnel, unités malpropres, résidents laissés à eux-mêmes : les derniers rapports d'inspection de CHSLD font encore état de problématiques majeures. [Entrevue](#) de Me Paul Brunet (Conseil provincial des malades) sur TVA. [Article](#) dans le *Journal de Montréal*.

88- 500 lits de moins dans les CHSLD de Montréal

D'autres fermetures de lits dans des CHSLD sont à prévoir dans plusieurs régions, tandis qu'un quasi moratoire est imposé concernant la construction de nouvelles installations. À Montréal, 500 lits seront fermés au cours des deux prochaines années.

« Il faut s'attendre à voir des transformations dans certains CHSLD plus vétustes pour des transferts vers des ressources intermédiaires ou pour diminuer le nombre de chambres à deux ou trois pour en faire des chambres privées », a confirmé le ministre de la Santé, Réjean Hébert, au cours d'une entrevue avec [La Presse](#).

90- Centres d'hébergement privés : des salaires indécents

La CSN dénonce les faibles salaires de 12 \$ l'heure et moins payés aux employés des résidences privées pour aînés ou les centres d'hébergement privés (CHP). La centrale syndicale presse le gouvernement Marois de mettre en place une table nationale pour revoir les conditions de travail de ces employés, en grande majorité des femmes. *« Est-ce normal que ces gens aient des salaires nettement inférieurs alors qu'une préposée aux chambres dans un hôtel gagne entre 17 et 18 \$ l'heure? Un gardien au zoo de Granby gagne aussi dans ces eaux-là, et il y a encore du monde au*

salaire minimum, à 10,25 \$ l'heure, dans les centres d'hébergement privés », a demandé mardi le vice-président de la CSN, Jean Lacharité, au cours d'un point de presse.

Lire [l'article](#) du *Soleil*. Voir aussi le [dépôt de la pétition](#) de 7 000 signatures

C– Pénurie de services – 16 dossiers (17%)

3-14-15-21-28-29-30-31-44-45-47-60-72-75-76-86

3- Forcée de déménager : morte de chagrin

M. Charest, nous aimerions vous informer d'une pratique néfaste et malheureusement courante mise en place par vos gestionnaires du ministère de la Santé.

Lors d'une hospitalisation en juillet 2010, il nous est apparu évident que Mme Thérèse Chiasson, qui souffrait de la maladie d'Alzheimer, ne pourrait retourner à la maison. Nous avons demandé l'aide des services sociaux de l'hôpital pour lui trouver une résidence. Le travailleur social nous a expliqué que nous pouvions choisir un centre d'hébergement près de notre domicile, mais qu'en attendant qu'une place se libère, Mme Chiasson serait envoyée « en transit » dans une autre résidence. Lire la suite de la [lettre ouverte](#) de la famille de Mme Chiasson dans La Presse.

14- Des ratios qui conduisent à la mort

Les ratios actuels d'infirmières de nuit dans les centres d'hébergement accélèrent la mort des personnes âgées, déplore l'AQDR. « *Il y a clairement un manque de soins, déplore le président de l'Association, Louis Plamondon. Québec a décidé de les abandonner, alors c'est sûr qu'on les fait mourir plus vite.* » [Le Journal de Montréal](#) révélait que les infirmières de nuit dans plusieurs centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) de la région de Montréal sont souvent responsables de plus de 100 résidents.

15- Deux infirmières auxiliaires de la FIQ témoignent

Compte tenu des nombreux dysfonctionnements relevés dans les CHSLD et rapportés récemment dans les médias, la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ) dénonce la gestion déficiente des employeurs et somme le ministre de la Santé et des Services sociaux de mettre en place les dispositions nécessaires permettant d'offrir aux patient-e-s des soins sécuritaires et de qualité. Lire les [témoignages](#).

21- Le CHSLD en PPP de Granby sans promoteur

Nouvel écueil pour le CHSLD de Granby, que la population attend depuis de nombreuses années : le promoteur choisi se retire avant la première pelletée de terre. Les quatre nouveaux CHSLD en partenariat public privé (PPP) dans les cartons de Québec pourraient donc tous être construits par la même firme, Nationax inc. Lire la suite de [l'article](#) du Devoir.

De son côté, la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN) s'étonne de l'acharnement du gouvernement Charest à vouloir poursuivre la construction en mode PPP de quatre CHSLD. Elle se demande encore combien d'années la population de la région de Granby devra attendre pour voir se concrétiser la construction de ce CHSLD, alors que le projet traîne en longueur depuis plusieurs années. La suite de cet [article](#) de *L'aut'journal*.

28- Hôpitaux : plus de 300 lits vacants

Des centaines de lits sont présentement inoccupés dans plusieurs hôpitaux de Montréal, une conséquence directe de la fermeture des unités de soins de longue durée. Au total, pas moins de 308 lits répartis dans sept hôpitaux sont actuellement inutilisés, parfois même depuis presque trois ans. À l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, 101 lits répartis sur deux étages d'un pavillon sont vacants. À l'Hôpital Jean-Talon, 60 lits ont été fermés entre décembre et mars dernier. Lire [l'article](#) du *Journal de Montréal*.

29- L'hébergement « pour évaluation » : le cauchemar du système de santé

Chaque jour dans les hôpitaux du Québec, au moins 1 000 patients sont cloués inutilement dans des lits de soins de courte durée faute de ressources en hébergement ou à domicile. Les Libéraux avaient promis plus de 2 milliards pour y remédier, et déjà mis en place certaines mesures, comme le Programme 68. Mais ce programme, censé être une planche de salut pour les personnes âgées, s'est transformé en véritable enfer pour un homme et sa mère, atteinte de la maladie

d'Alzheimer. Faute de ressources dans le secteur public, ils se tournent à contrecœur vers le privé. Lire la suite de [l'article](#) de *La Presse*.

30- Pas assez de lits pour les aînés dans les hôpitaux

Le Conseil pour la protection des malades estime qu'on a fermé trop rapidement des milliers de lits dans les hôpitaux du Québec pour la clientèle âgée en attente d'hébergement, et qu'il est urgent de revoir le «Programme 68», rebaptisé Programme hébergement pour évaluation (PHPE).

Selon le président du Conseil, Me Paul Brunet, ce programme mis en place il y a environ deux ans par l'Agence de la santé de Montréal laisse place à des situations carrément «inhumaines».

[L'article](#) de La Presse donne des détails.

31- Granby : un CHSLD en novembre 2013

Près de cinq ans après l'annonce du projet par le gouvernement libéral, l'entente de partenariat pour la conception, la construction, le financement et l'opération du Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) de 66 lits de Granby a été finalement signée par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie et l'entreprise Nationax. Les détails dans [l'article](#) de l'Express de Granby.

44- Le Québec sous-traite la vieillesse

« Revera, Chartwell, Sedna, Les Résidences Soleil. Ces entreprises recherchent le profit d'abord et avant tout. C'est la principale différence entre les CHSLD publics et les résidences privées. Pour générer des profits, les conditions de travail doivent être les plus basses possibles. La recette est simple. ».

Dans une [entrevue](#) accordée à *L'aut'journal*, Jean-Pierre Ouellet, président du Syndicat québécois des employées et employés de service (FTQ), section locale 298 (SQEES-298), explique comment le désengagement de l'État mène à la marchandisation de la vieillesse.

45- Les syndicats du CSSS du Kamouraska en lutte pour le maintien des lits dans le réseau public

Les syndicats du CSSS du Kamouraska ont manifesté devant le centre administratif du CSSS du Kamouraska pour dénoncer la fermeture du CHSLD Thérèse-Martin.

La coalition intersyndicale représentant tous les salarié-es du CHSLD s'oppose à la fermeture notamment parce que celle-ci ferait en sorte que la région passerait en dessous de la moyenne nationale du nombre de lits en CHSLD et ce, dans un contexte où la population est vieillissante.

Les syndicats en profitent pour mettre en lumière l'incohérence de l'argumentaire patronal entourant la fermeture du CHSLD et pour inviter la population à soutenir la lutte des travailleuses et travailleurs. Lire leur [communiqué](#).

47- Menaces sur l'Hôpital de Lachine

Alors que les urgences des hôpitaux du Québec sont plus débordées que jamais, le couperet vient de tomber sur le seul hôpital communautaire francophone de l'ouest de l'île de Montréal, affilié au Centre universitaire de santé McGill (CUSM).

Les médecins ont appris, dans une note de service laconique, que la direction devra fermer 20% des quelque 50 lits de l'hôpital Saint-Joseph-de-Lachine. Ces 10 lits sont destinés aux patients en attente d'une place dans un autre établissement, principalement des personnes âgées. La [suite](#) sur *La Presse*.



Pourtant, le plan de modernisation de l'Hôpital de Lachine, estimé à 66 millions, était loin d'être un vague projet non attaché au plan quinquennal d'immobilisations en santé des libéraux, comme l'a laissé entendre le ministère de la Santé et des Services sociaux. Selon les informations obtenues par *La Presse*, non seulement il avait déjà obtenu l'aval du Conseil du Trésor en décembre 2009, mais il était aussi déjà inscrit dans les travaux d'Infrastructure Québec afin d'établir si la

construction se ferait de façon traditionnelle ou en partenariat public-privé (PPP). Lire les [détails](#) dans *La Presse*.

Suivre cette saga au quotidien :

[Québec suspend la fermeture des lits](#)

[Le ministre veut retirer l'Hôpital Lachine du CUSM](#)

[Les médecins craignent pour la survie de l'hôpital](#)

60- Pas assez de places en centres d'hébergement

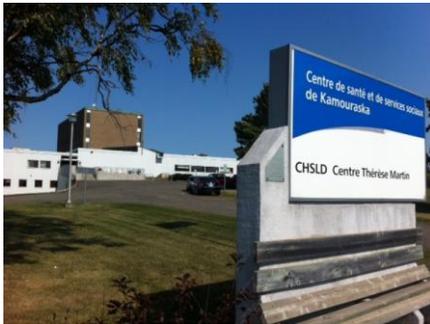
Plusieurs personnes en perte d'autonomie, âgées ou souffrant de troubles mentaux occupent présentement des lits dans les différents hôpitaux de la province alors qu'ils devraient plutôt séjourner en centre d'hébergement. Or, ces établissements n'ont pas suffisamment de places pour les accueillir, une problématique qui dure depuis déjà quelques années. Éliseth Roussel, 78 ans, est atteinte d'Alzheimer. Elle est hospitalisée à l'Hôpital Notre-Dame de Montréal depuis cinq mois. Sa sœur Thérèse vient la voir deux fois par semaine pour la stimuler et la faire marcher. La [suite](#) sur *TVA Nouvelles*.

72- Compressions à l'Institut de gériatrie

Le CHSLD de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal, qui traite les cas les plus lourds au Québec, supprimera l'automne prochain 20 postes d'infirmières à temps plein, son équipe de 9 remplaçantes et 4 postes occupés par des infirmières françaises en stage d'échange. La sécurité des patients risque d'être compromise, craint le syndicat des infirmières.

« L'Institut, c'est un bijou, un haut lieu de savoir en gériatrie qui sert de leader dans les façons de prodiguer les soins qui sont par la suite implantés le reste de la province. C'est vraiment dommage de réduire la qualité des soins pour laquelle nous sommes réputés », a déclaré le président du syndicat, Benoit Piché. *« Au début des années 2000, ajoute-t-il, il y avait 6 infirmières pour 50 patients sur le quart de travail de jour. Après cette dernière restructuration, nous passerons de deux infirmières à une seule. Il y a des limites à couper. »* Lire la [suite](#) dans *La Presse*.

75- Fermeture du CHSLD Thérèse-Martin à Rivière-Ouelle - La FSSS-CSN déçue



La Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN) est déçue de constater que la direction du CSSS de Kamouraska et le gouvernement ont procédé à la fermeture du CHSLD Thérèse-Martin depuis le 26 septembre dernier. Cette fermeture intervient alors que la démonstration des impacts négatifs de celle-ci a été largement diffusée et que la population s'est mobilisée pour sauver son CHSLD. La FSSS poursuivra ses interventions pour que nos aînés reçoivent les meilleurs services possible et ne fassent pas les frais des contraintes budgétaires.

La suite de [l'article](#) du journal *L'avantage*.

76- CHSLD - IUGM : les employés dénoncent les coupes

Les compressions budgétaires qui entreront en vigueur le 3 novembre à l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM) mettront en danger la sécurité et la santé des patients, selon le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP). Près d'une centaine d'employés (infirmiers, infirmières et inhalothérapeutes) ont sonné l'alarme, devant l'IUGM, lors d'une manifestation du SCFP. « *Les compressions sont désastreuses : de jour, les effectifs passeront de deux infirmières pour 50 patients à une seule infirmière pour 50 patients* », s'est emporté Benoit Piché, président du SCFP 4723.

La [suite](#) dans le *Journal de Montréal*.

Voir aussi : [Sécurité des patients en danger](#) et [Moins d'infirmières dans les CHSLD](#) sur TVA, ainsi que [Les infirmières aux abois](#), dans le *Journal de Montréal*.

86- Aucun nouveau CHSLD construit à Québec

Non seulement 151 lits en soins de longue durée seront supprimés d'ici à deux ans, mais l'Agence de santé de Québec prévient qu'elle ne construira plus de CHSLD sur son territoire, au profit d'un partenariat plus grand avec le secteur privé.

«On ne devrait plus voir de nouveaux CHSLD à Québec. Nous visons la création de 400 nouvelles places en ressources intermédiaires sur trois ans. On ne réinvestira pas dans l'institutionnel», a annoncé mardi le directeur général adjoint de l'Agence, Jacques Fillion, qui dit vouloir mieux adapter l'offre régionale de services en matière d'hébergement.

Les [détails](#) dans le *Journal de Québec*.

D– Décès évitables ou obscurs – 10 dossiers (11%)

1-4-22-26-33-35-42-77-82-83

1- Les «accidents médicaux» ont fait 75 victimes en six mois

D'avril à octobre 2011, 179 011 événements indésirables se sont produits dans les établissements de santé de la province, dont 75 mortels. Les accidents les plus souvent signalés sont les chutes (35%) et les erreurs de médication (30%). Mais on a aussi recensé 6 481 cas d'agressions, d'abus ou de harcèlement, dont la majorité est commise contre des aînés, révèle le premier registre national des incidents et accidents du gouvernement du Québec.



On peut lire [l'article](#) de *La Presse* et voir [le rapport](#) complet. Également, Louis Plamondon a été interviewé le 7 décembre à l'émission de radio [Maisonneuve en direct](#) pour commenter ce rapport.

Les aînés davantage touchés.

De tous ces événements fâcheux, 51% touchent les personnes de 75 ans et plus. Les incidents et accidents les plus souvent rapportés sont les chutes (35%). Sur les 63 000 chutes recensées en six mois, 41 000 concernent des aînés de plus de 75 ans. Vingt-quatre personnes en sont mortes.

4-L'hécatombe du Centre multivocational Claude-David

Le [rapport du Protecteur du citoyen](#) vient d'être déposé. C'est l'endroit où 18 personnes sur 60 sont mortes en trois mois à l'occasion de leur transfert de l'hôpital Pierre-Le Gardeur de Repentigny au Centre Claude-David. Le Protecteur avait été saisi par l'AQDR en mars 2011.



Le rapport interpelle le ministère de la Santé et des Services sociaux, ainsi que l'Agence de Lanaudière.

Il met en lumière les graves conséquences des déménagements fréquents et des conditions d'hébergement inadéquates des personnes âgées vulnérables. On attend également les rapports détaillés du Coroner sur certains de ces décès.

Entre autres articles, voir celui de [La Presse](#), ainsi que l'éditorial du [Soleil](#) et l'entrevue de Louis Plamondon à Mongrain.

22- Morts par brûlures aux Résidences Soleil : les résidents toujours en danger

On apprenait récemment que le bureau du Coroner a établi les circonstances du décès de Gisèle Comtois, 81 ans, décédée le 12 décembre 2011 aux Résidences Soleil de Pointe-aux-Trembles, brûlée au second degré sur 27% de son corps par l'eau chaude de son bain.

La préposée, qui s'était rendue à sa chambre pour lui remettre ses médicaments, n'a pas vérifié ce



qui se passait dans la salle de bain, car la dame se lavait seule tous les matins. Moins d'une heure plus tard, elle la retrouve inanimée dans son bain alors que l'eau chaude coule toujours. Elle est semi-assise et sa peau est en lambeaux. Il n'y a plus rien à faire.

Il ne s'agit pas d'un premier cas au Groupe Savoie : Maurice Laporte, 89 ans, avait été trouvé mort dans sa baignoire le 3 avril 2010 à la Résidence Soleil de St-Léonard. L'autopsie révélera qu'il a subi des brûlures aux premier et deuxième degrés sur environ 50% de sa surface corporelle.

Des tests réalisés à la suite de la mort de M. Laporte ont révélé que, dans sa chambre, la température de l'eau chaude du robinet de la baignoire dépassait 60°C après une minute d'écoulement.

Selon la coroner Catherine Rudel-Tessier, les propriétaires de résidences doivent assurer la sécurité de tous leurs résidents en diminuant la température de l'eau dans chaque appartement. Dans les unités où les personnes sont moins autonomes, des dispositifs ont été installés pour que la température ne dépasse pas 43 degrés. Pour les autres, la grande majorité, c'est 49 degrés parfois plus.

Or, nous voyons que ce n'est toujours pas le cas. Dans combien d'appartements? Dans combien de résidences? Lire le [communiqué](#) de l'AQDR, ainsi que le [rapport du coroner](#).

26- Centre d'hébergement blâmé par le Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen blâme sévèrement un centre d'hébergement privé pour personnes en perte d'autonomie pour la mort d'une femme de 83 ans qui souffrait de démence, en novembre dernier, à Montréal. En novembre 2011, Gisèle Thibodeau est morte peu de temps après avoir subi des agressions dans un centre d'hébergement de Montréal, où elle était hébergée depuis trois mois. Voir la [nouvelle](#) sur *TVA*.

33- Protecteur du citoyen : une attention particulière portée aux personnes âgées

Le signalement est parvenu au Protecteur du citoyen au cours des derniers mois : dans un hôpital où on voulait désengorger les services d'urgence et disposer de chambres supplémentaires, on a appliqué une stratégie de déplacement de groupe en libérant des chambres occupées par des personnes âgées en attente d'hébergement. C'est ainsi qu'une soixantaine d'entre elles se sont retrouvées, du jour au lendemain, dans un CHSLD qui n'était pas prêt à les recevoir. Le Protecteur du citoyen a déploré à la fois le déroulement de l'opération, la précipitation dans laquelle les transferts ont eu lieu et le manque de respect à l'égard de personnes vulnérables. Il a également recommandé qu'on cesse définitivement d'avoir recours à de telles pratiques. Lire la suite de cette [publication](#) du Protecteur du citoyen dans la revue mensuelle *Protégez-vous*.

35- CHSLD - Repentigny : des décès précipités

Le coroner Martin Clavet conclut que le piètre état de la résidence pourrait avoir accéléré le décès de quatre des cinq personnes âgées qui ont fait l'objet d'une enquête. Trois d'entre elles avaient fait des chutes peu de temps avant de mourir. Les décès de quatre personnes âgées, qui demeuraient toutes à la même résidence de Repentigny, ont possiblement été précipités par les mauvaises conditions des lieux, conclut un coroner.

Lire la suite de cet [article](#) du *Journal de Montréal*. Rappelons que c'est l'AQDR qui a déclenché cette enquête.

42- Chute mortelle en CHSLD : la famille avertie deux jours plus tard

Un homme de 84 ans est décédé dans un Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) à Montréal en avril 2011, après qu'une préposée l'ait échappé alors qu'elle lui donnait son bain.

[TVA Nouvelles](#) a appris que l'établissement a signalé l'accident à la famille près de 48h après les faits, ce qui est contraire à la loi.

« Quand on néglige de communiquer ses erreurs, de prendre des actions, c'est impardonnable. On a manqué l'opportunité de traiter mon père avant que des complications rendent la chose quasi impossible », affirme le fils de l'homme décédé, Nazzareno Bulette. Louis Plamondon, président de l'AQDR, a donné une [entrevue](#) à TVA à ce propos.

77- CHSLD St-Lambert : morte sans aller à l'hôpital, quatre jours après une fracture

Une autre histoire troublante au CHSLD de Saint-Lambert. TVA a appris qu'une femme âgée de 87 ans, qui s'est fracturée une hanche à la suite d'une altercation avec un résident, n'a jamais été transportée à l'hôpital et elle est décédée, quatre jours plus tard. La victime était atteinte de problèmes cognitifs et d'un cancer. Elle avait élu domicile à cet endroit il y a deux ans. La [suite](#) sur TVA.

82- Maltraitance au CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf

En réaction à deux morts suspectes survenues au CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) voudrait que le coroner enquête. Soucieuse, l'Agence de la santé de la Montérégie a déjà nommé un enquêteur indépendant qui doit faire état de la qualité des soins et de la sécurité des patients de l'établissement.

Deux ex-employées du CHSLD en PPP ont été arrêtées pour une présumée affaire de maltraitance subie par une résidente âgée de 87 ans, qui est morte deux mois après les faits.

Une des deux femmes aurait fait l'objet de plaintes au moins un an et demi avant ces événements.

Plus tôt cette année, une autre femme de 87 ans est aussi décédée quatre jours après une altercation avec un autre résident, sans jamais avoir été transportée à l'hôpital.

« C'est indispensable que le ministre de la Santé demande au coroner d'investiguer tous les décès en lien avec un incident survenu dans cet établissement », urge Louis Plamondon, le président de l'AQDR.

C'est en juillet dernier qu'une caméra cachée dans une chambre a capté les images qui ont mené aux arrestations. Ce n'est que le 21 novembre qu'un citoyen a alerté la police.

La [suite](#) dans *Le Devoir*. Voir aussi dans [La Presse plus](#) et écouter [l'entrevue](#) de Louis Plamondon à l'émission de Paul Arcand à 98,5 FM.

83- Décès suspect : le coroner ouvre une enquête

Alors qu'un deuxième résident aurait été victime de maltraitance, le bureau du Coroner déclenche une enquête sur un décès survenu au CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf. Deux ex-préposées du CHSLD font face à de nouvelles accusations. Au palais de justice de Longueuil jeudi, Immacula Eugène et Marie-Margaret Pétimé ont été accusées d'avoir administré une substance délétère à M. Jean-Paul Gagnon. Elles sont aussi accusées, entre autres, d'avoir proféré des menaces à son endroit.

La [suite](#) dans *Le Devoir*.

E– Abus et négligence – 7 dossiers (7%)

27-34-59-62-71-82-84

27- Abus d'antipsychotiques en hébergement

Plus de la moitié des pensionnaires des maisons de retraite reçoivent inutilement des antipsychotiques, un puissant médicament destiné à soigner la schizophrénie. C'est quatre fois plus que chez les personnes âgées qui vivent chez elles ou chez leurs enfants, selon une nouvelle étude canadienne.

*« Les lignes directrices sont claires, on ne doit plus utiliser les antipsychotiques pour traiter la démence », dit Joseph Puyat, psychologue de l'Université de Colombie-Britannique, qui publie cette semaine son étude dans le *Journal canadien de psychiatrie*. « On ne doit s'en servir que pour les schizophrènes, qui ne forment même pas 0,5% de la population âgée. »*

34- Plaignante en furie contre l'Ordre des infirmières

Accusée par une plaignante d'avoir fait preuve de négligence envers un parent, une infirmière, Caroll-Ann Bretherton, a été radiée pour six mois, suite à une décision de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ).

Cette décision est en lien avec des événements datant de juillet 2010 dans un centre d'hébergement de la région de Lanaudière. Et qui ont entraîné le décès du père de la plaignante (que l'on ne peut plus nommer en raison d'une ordonnance de non divulgation demandée par l'OIIQ). Lire la suite de [l'article](#) de l'hebdomadaire Rive-Nord.

59- CHSLD Saint-Charles-Borromée : 7 millions pour les victimes

Près de 15 ans après le dépôt d'un recours collectif, les résidants du CHSLD Saint-Charles-Borromée qui ont subi de mauvais traitements viennent d'obtenir une indemnisation de 7 millions, la plus grande somme versée dans le cadre d'une telle poursuite contre un établissement de santé au Québec. L'entente hors cour prévoit aussi des mesures réparatrices

pour prévenir d'autres situations de maltraitance dans le milieu de la santé, une mesure plutôt inhabituelle dans ce genre de procédure. La [suite](#) dans *La Presse*.

62- Maltraitance et congédiement dans un CHSLD de Montréal

Des personnes lourdement handicapées ont été victimes de négligence et de mauvais traitements au centre hospitalier de soins de longue durée (CHSLD) Centre-ville de Montréal l'automne dernier, a appris *La Presse*. La situation était à ce point grave que l'institution a congédié un préposé aux bénéficiaires, un geste rare. Et au moins une infirmière auxiliaire a été suspendue. Lire la [suite](#).

71- Eddy Savoie débouté pour poursuite-bâillon

Eddy Savoie, président du Groupe Soleil, vient de subir une lourde défaite publique par le rejet de sa poursuite-bâillon contre la famille d'une résidente qui avait dénoncé la qualité des services au CHSLD St-Lambert sur le Golf, construit en PPP en 2010.

En juillet 2011, il avait mis en demeure Mme Thériault-Martel de se rétracter et de s'excuser publiquement de ses commentaires publics sur les conditions de soins de sa mère, ce qu'elle avait refusé de faire. Il a alors intenté personnellement contre elle une action en diffamation réclamant 400 000 \$ en dommages et intérêts. Mme Thériault-Martel a été forcée d'entreprendre de longues et coûteuses démarches judiciaires pour se défendre, avec le soutien de l'AQDR.

Le juge Garry Morrison a qualifié l'action d'Eddy Savoie de poursuite-bâillon visant à faire taire les critiques. Un groupe de familles soutenues par l'AQDR et des organismes du milieu avaient mené une enquête dans ce milieu problématique et alerté les autorités de l'Agence de la santé et du ministère de la Santé en 2012.

Pour le président de l'AQDR, Louis Plamondon, la condamnation de la poursuite-bâillon d'Eddy Savoie lève le masque sur ce personnage public qui ne s'est pas gêné pour intimider des familles et des usagers par une poursuite de 400 000 \$ contre une famille de retraités modestes.

Sa procédure, selon l'AQDR, visait à empêcher les familles de porter plainte et intimider les 7 000 résidents de ses 12 résidences face aux réclamations et revendications pourtant légitimes. L'AQDR espère que le jugement contre Eddy Savoie redonnera confiance à ses résidents et aux

aînés du Québec que le droit de se plaindre est inscrit dans nos lois et nos Chartes et que même les plus puissants ne peuvent les violer impunément.

Lire les articles de [La Presse](#), [Radio-Canada](#), [TVA](#), [Droit-Inc.](#), [Journal de Montréal](#), ainsi que le [communiqué](#) de Me Jean-Pierre Ménard, ceux de la [FIQ](#) (Fédération des infirmières du Québec) et de [l'APTS](#) (Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux).

82- Maltraitance au CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf

En réaction à deux morts suspectes survenues au CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) voudrait que le coroner enquête. Soucieuse, l'Agence de la santé de la Montérégie a déjà nommé un enquêteur indépendant qui doit faire état de la qualité des soins et de la sécurité des patients de l'établissement. Deux ex-employées du CHSLD en PPP ont été arrêtées pour une présumée affaire de maltraitance subie par une résidente âgée de 87 ans, qui est morte deux mois après les faits.

Une des deux femmes aurait fait l'objet de plaintes au moins un an et demi avant ces événements.

Plus tôt cette année, une autre femme de 87 ans est aussi décédée quatre jours après une altercation avec un autre résident, sans jamais avoir été transportée à l'hôpital. « C'est indispensable que le ministre de la Santé demande au coroner d'investiguer tous les décès en lien avec un incident survenu dans cet établissement », urge Louis Plamondon, le président de l'AQDR.

C'est en juillet dernier qu'une caméra cachée dans une chambre a capté les images qui ont mené aux arrestations. Ce n'est que le 21 novembre qu'un citoyen a alerté la police.

La [suite](#) dans *Le Devoir*. Voir aussi dans [La Presse plus](#) et écouter [l'entrevue](#) de Louis Plamondon à l'émission de Paul Arcand à 98,5 FM.

84- La liste des victimes s'allonge

Quatre nouvelles personnes se sont ajoutées, mardi, à la liste des présumées victimes de deux ex-employées du Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) Saint-Lambert-sur-le-Golf accusées de plusieurs méfaits, dont celui d'avoir maltraité des résidents.

Quatre nouveaux chefs d'accusation pour voies de fait sur quatre victimes ont été déposés, hier matin, au palais de justice de Longueuil contre Immacula Eugène, 51 ans. La dame a également été accusée de vol de médicaments auprès d'une résidente d'un autre établissement dans lequel elle a travaillé. Le nom de cet établissement reste inconnu pour l'instant.

Lire les articles de [La Presse](#) et du [Journal de Montréal](#). Écouter [l'entrevue](#) avec Louis Plamondon, président de l'AQDR, à Radio-Canada Première.

F– Mise en danger de la clientèle – 5 dossiers (5,5%)

1-8-22-58-64

1- Les «accidents médicaux» ont fait 75 victimes en six mois

D'avril à octobre 2011, 179 011 événements indésirables se sont produits dans les établissements de santé de la province, dont 75 mortels. Les accidents les plus souvent signalés sont les chutes (35%) et les erreurs de médication (30%). Mais on a aussi recensé 6 481 cas d'agressions, d'abus ou de harcèlement, dont la majorité est commise contre des aînés, révèle le premier registre national des incidents et accidents du gouvernement du Québec.



On peut lire [l'article](#) de La Presse et voir [le rapport](#) complet. Également, Louis Plamondon a été interviewé le 7 décembre à l'émission de radio [Maisonneuve en direct](#) pour commenter ce rapport.

8- Graves lacunes malgré les inspections

Huit ans après l'implantation d'un processus gouvernemental d'inspection, des CHSLD n'offrent toujours pas de services décents aux aînés qui leur sont confiés. Encore pire, certains établissements continuent de tolérer de graves lacunes qui avaient été dénoncées par les inspecteurs du ministère de la Santé lors de précédentes visites de leurs installations.

C'est le triste constat qui s'impose après un survol des rapports de visite des centres d'hébergement et de soins de longue durée de 2010 et 2011, comme nous le montre un [article](#) du Journal de Québec.

Le président de l'AQDR, Louis Plamondon, a réagi aux Nouvelles TVA dans ce dossier. On peut [l'écouter](#) (début à 41 secondes).

22- Morts par brûlures aux Résidences Soleil : les résidents toujours en danger

On apprenait récemment que le bureau du Coroner a établi les circonstances du décès de Gisèle Comtois, 81 ans, décédée le 12 décembre 2011 aux Résidences Soleil de Pointe-aux-Trembles, brûlée au second degré sur 27% de son corps par l'eau chaude de son bain.

La préposée, qui s'était rendue à sa chambre pour lui remettre ses médicaments, n'a pas vérifié ce qui se passait dans la salle de bain, car la dame se lavait seule tous les matins. Moins d'une heure



plus tard, elle la retrouve inanimée dans son bain alors que l'eau chaude coule toujours. Elle est semi-assise et sa peau est en lambeaux. Il n'y a plus rien à faire.

Il ne s'agit pas d'un premier cas au Groupe Savoie : Maurice Laporte, 89 ans, avait été trouvé mort dans sa baignoire le 3 avril 2010 à la Résidence Soleil de St-Léonard. L'autopsie révélera qu'il a subi des brûlures aux premier et deuxième degrés sur environ 50% de sa

surface corporelle.

Des tests réalisés à la suite de la mort de M. Laporte ont révélé que, dans sa chambre, la température de l'eau chaude du robinet de la baignoire dépassait 60°C après une minute d'écoulement.

Selon la coroner Catherine Rudel-Tessier, les propriétaires de résidences doivent assurer la sécurité de tous leurs résidents en diminuant la température de l'eau dans chaque appartement. Dans les unités où les personnes sont moins autonomes, des dispositifs ont été installés pour que la température ne dépasse pas 43 degrés. Pour les autres, la grande majorité, c'est 49 degrés parfois plus.

Or, nous voyons que ce n'est toujours pas le cas. Dans combien d'appartements? Dans combien de résidences? Lire le [communiqué](#) de l'AQDR, ainsi que le [rapport du coroner](#).

58- CHSLD : les personnes âgées laissées à elles-mêmes

Les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), qui feront manifestement bientôt l'objet d'une commission parlementaire, font de plus en plus office de mouvoir : 42% de leurs résidents ont aujourd'hui plus de 85 ans. Si on y arrive aussi tardivement, de quelle façon vit-on avant?

Selon Michèle Charpentier, professeure au département de travail social de l'Université du Québec à Montréal, les personnes âgées sont nombreuses à être laissées à elles-mêmes.

La suite de [l'article](#) de *La Presse*.

64- Bientôt une seule infirmière pour 190 patients

Contraints de devoir réduire ses dépenses de deux millions de dollars comme l'exige le gouvernement, les dirigeants du CSSS Bordeaux-Cartierville ont fait savoir qu'ils aboliront de nombreux postes, une situation qui met en péril la qualité des soins et la sécurité des usagers, selon le syndicat des employés.

Ces coupes dans les services aux usagers pourraient être dramatiques pour le Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci de Montréal, où les 400 malades qui y sont hébergés nécessitent chacun plusieurs heures de soins quotidiens par jour.

La [suite](#) sur *TVA Nouvelles*.

G– Les bons coups – 19 dossiers (21%)

5-6-9-10-12-17-20-37-38-46-49-51-52-56-63-66-70-78-85

5- Trois CHSLD de rêve

Aînés maltraités. Établissements malpropres. Résidants souffrant de malnutrition... Les drames se déroulant dans les centres d'hébergement pour personnes âgées du Québec font très souvent les manchettes. Ces événements font oublier que chaque jour, des centaines de bons coups sont réalisés dans ces établissements. Au cours des dernières semaines, [La Presse](#) a visité trois centres d'hébergement public pour aînés qui se démarquent par la qualité des soins offerts :

- Centre d'hébergement Argyll (Sherbrooke);
- CHSLD Yvon-Brunet (*photo ci-contre*);
- Les p'tites maisons (Saint-Eugène).

6- Création de la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec

Afin de mieux répondre aux besoins des comités des usagers et de résidents d'adhérer à une association nationale représentative de leurs intérêts et préoccupations, le Conseil pour la protection des malades (CPM) annonce aujourd'hui la création de la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec (FCURQ).

« Les patients du Québec doivent être plus forts et c'est en s'unissant dans les comités d'usagers et de résidents puis au sein de la Fédération qu'ils pourront faire contrepoids aux tendances questionnables de resserrement des programmes publics fondamentaux pour les citoyens comme ceux des soins de santé. Nous, les patients, devons nous tenir debout et nous battre pour conserver notre régime public de soins et son financement », a déclaré le président du CPM, Paul Brunet.

Les détails dans le [communiqué](#).

9- La ministre Vien prend le taureau par les cornes

L'AQDR a félicité la ministre Dominique Vien pour son action rapide en réaction aux événements en rapport avec les constats des visites d'appréciation des CHSLD. La convocation d'urgence des directeurs généraux des Agences de la santé et des services sociaux était la chose à faire selon Louis Plamondon, président de l'AQDR.

Les lacunes des suivis de gestion des agences, dans ce dossier majeur, comme l'a bien démontré le rapport du Vérificateur général portant sur le MSSS et ses défis, cité à TVA, était une priorité absolue.

L'AQDR est fière d'avoir contribué à ce que l'alarme entendue ait un effet sur la conduite gouvernementale auprès des responsables des suivis des établissements. Ils doivent rendre compte de leurs actions. Lire le [communiqué](#).

10- Ajout d'inspecteurs

La ministre déléguée aux Services sociaux, Dominique Vien, a annoncé l'embauche d'inspecteurs supplémentaires pour vérifier la qualité des services dans les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD). Mme Vien s'est retrouvée dans l'embarras cette semaine, après avoir été confrontée aux lacunes concernant les suites données aux visites d'inspection.

Lire la suite de [l'article](#) de La Presse.

12- Nouveaux évaluateurs

Afin d'améliorer la coordination des équipes d'évaluation, quatre nouveaux évaluateurs ministériels s'ajouteront aux deux déjà en place. Ces équipes regrouperont un évaluateur ministériel, un évaluateur de l'agence de santé et de services sociaux concernée, ainsi que deux collaborateurs, soit un évaluateur provenant du Conseil pour la protection des malades ou du Regroupement provincial des comités des usagers ainsi qu'un représentant de la Table régionale de concertation des aînés.

Dorénavant, les membres de l'équipe d'évaluation devront prendre un repas avec les résidents du CHSLD visité et donc évaluer la qualité de l'alimentation sous de nouveaux critères tels que le

goût, la variété des menus et la présentation des plats. On ajoute que le comité de résidents sera également consulté lors de l'évaluation.

Lire le [communiqué](#) complet.

17- Le bonheur est au CHSLD

Depuis quelques années, la piètre qualité des soins offerts dans certains CHSLD fait la manchette. Il y a quelques semaines, La Presse faisait paraître un article fort intéressant intitulé Des CHSLD de rêve, où elle présentait trois centres d'hébergement qui se distinguent pour la qualité de leurs soins.

Cela a donné le goût à Jean-Sébastien Girard, reporter à Radio-Canada, d'aller se promener un peu partout au Québec pour découvrir ces CHSLD qui font les choses différemment et où il semble plus doux de terminer ses jours. Il nous présente sa série *Le bonheur est dans le CHSLD* en trois reportages audio sur le [CHSLD de Montmagny](#), le programme [Réminiscence](#) dans un CHSLD de Québec, et le [Centre d'hébergement Yvon-Brunet](#) avec sa rue Principale.

20- La plainte du phoque en CHSLD

Il n'y a pas que les docteurs clowns qui divertissent les personnes âgées au Québec. Il y a aussi le bébé phoque électronique, un robot en peluche qui enchante le ministre de la Santé, Yves Bolduc. À l'Assemblée nationale, mercredi, M. Bolduc a vanté les vertus thérapeutiques de ce blanchon automatisé pendant un débat portant sur l'insuffisance des ressources allouées aux soins pour les aînés.

Lire cette nouvelle dans [La Presse](#), ainsi que [Le Devoir](#). Mais pour Antoine Robitaille dans son [blogue](#), qui est

d'ailleurs l'auteur de notre titre, « *L'humanisation* » des soins passe par un robot, plaide le ministre Bolduc. ». Lire aussi le [texte](#) de Lorrain Leduc, directeur général de Zoothérapie Québec.



37- Réjean Hébert met fin au préavis de 24h pour les visites

Les visites d'évaluation dans les CHSLD se feront sans préavis et seront plus nombreuses, a indiqué jeudi le ministre de la Santé et ministre responsable des Aînés, Réjean Hébert. Cette mesure s'inscrit dans le contexte d'une révision en profondeur de la méthode des visites d'évaluation et du suivi effectué par les agences de la santé et des services sociaux.

Lire [l'article](#) du Journal de Québec, ainsi que le [communiqué](#) du ministère.

38- Inspections en CHSLD : 3 360 \$ par rapport

Une retraitée du secteur de la santé a reçu un contrat de 26 880 \$ pour effectuer les visites d'inspections de huit CHSLD, au printemps dernier. Le contrat du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a été octroyé de gré à gré à Nicole Nadeau, qui a fait carrière dans le réseau. Ainsi, elle a reçu 26 880 \$ pour effectuer huit visites d'inspections de centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), soit 3 360 \$ par résidence.

Les détails dans [l'article](#) du Journal de Montréal.

46- Une revendication de l'AQDR mise en oeuvre : la température des bains et douches réglementée

Le Conseil des ministres a adopté un décret qui impose à tous les établissements de munir leurs baignoires et douches de mélangeurs thermostatiques et d'en ajuster la température maximale à 43°C. Le 6 mars 2008, Réjean Simoneau, paraplégique, était brûlé aux 2^e et 3^e degrés dans son bain, au CHSLD Saint-Charles à Québec. Il est mort trois semaines plus tard de complications liées à ses brûlures. Marc Laquerre, un préposé aux bénéficiaires, a depuis été cité à procès pour homicide involontaire dans cette affaire.

49- Hôpital de Lachine : les usagers ont leur mot à dire

Le comité des usagers du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) veut réagir aux récentes annonces faites au sujet de l'Hôpital St-Joseph de Lachine et est heureux de la décision prise par le ministre de la Santé, le Dr Réjean Hébert, de maintenir ouverts 10 lits pour lesquels une fermeture avait été annoncée. Ces lits sont occupés par des personnes en attente d'une place dans un établissement de soins de longue durée.

Lire la suite de [l'article](#) du *Messenger Lachine-Dorval*. Voir aussi le [Métro](#) et [La Presse](#).

51- Bénévolat en CHSLD : une initiative inter-génération

L'organisme à but non lucratif Décor AdoNné s'est mis à l'œuvre le 23 février en rénovant bénévolement la chambre de Cécile Clément, une résidente du CHSLD de la Côte Boisée à



Terrebonne. Le projet, dirigé par Mélanie Biron, a pour but de rénover entièrement les chambres de personnes âgées résidant dans différents centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Avec l'aide d'élèves du secondaire recrutés spécifiquement pour chacune des chambres, elle peinture, décore et transforme les pièces pour y ajouter vie et fraîcheur depuis décembre 2012. Bien que cette initiative soit née d'une formation universitaire, Mme Biron souhaite l'étendre au-delà de ses études et poursuivre

52- CHSLD : améliorations tangibles

Bien que les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) aient été plus souvent qu'à leur tour sur la sellette ces dernières années, certains d'entre eux se démarquent par leur approche humaine avant-gardiste, et ils sont plus nombreux qu'on ne l'imagine. « *Ça a changé beaucoup, et pour le mieux, mais il reste du travail à faire. Plusieurs CHSLD ne se sont pas encore départis de leur culture hospitalière au profit d'une organisation des soins plus flexible.* », observe Me

Jean-Pierre Ménard, qui n'hésite pas à dénoncer publiquement les situations inacceptables dans le réseau de la santé.

Lire cet [article](#) paru dans le *Journal de Québec*.

56- CHSLD : Des résidents au comité de sélection du personnel

Si le taux de roulement des préposés aux bénéficiaires est souvent élevé dans les CHSLD, un centre de Montréal a trouvé un moyen pour résoudre ce problème : faire participer les résidents aux entrevues d'embauche. « *Je me fie beaucoup à mon feeling, je suis capable de voir si la personne ferait un bon employé* », explique John Brkich, le résident de 59 ans du Centre de soins prolongés Grace Dart qui participe aux entrevues.

La [suite](#) sur le *Journal de Montréal*.

63- Rencontre positive entre la Coalition pour des CHSLD publics et le cabinet du ministre Hébert

La Coalition pour des CHSLD publics était en rencontre avec le cabinet du ministre de la Santé et des Services sociaux, Réjean Hébert, pour étudier la question des CHSLD en PPP. Dès le début de la rencontre, tous ont convenu de se mettre en mode solution. Les représentants de la Coalition sont heureux du niveau d'écoute du cabinet sur ce dossier prioritaire. « *La rencontre a permis d'avoir de bons échanges et de présenter nos préoccupations relatives à la qualité des services et aux conditions de travail dans les CHSLD en PPP* », résumant les représentants de la Coalition.

Rappelons que le ministre Hébert a annoncé que le gouvernement Marois mettait un terme au mode de partenariat public-privé en santé et services sociaux. Cette décision a été accueillie favorablement par la Coalition et par plusieurs organisations de la société civile. La question demeure par contre entière de savoir ce que nous ferons des projets de CHSLD en PPP déjà annoncés. C'est précisément sur cette question que la Coalition a insisté auprès du cabinet du ministre.

66- Vers une commission Vivre dans la dignité

Des histoires récentes de maltraitance et de cauchemar bureaucratique poussent les libéraux à demander la tenue d'une commission parlementaire sur les conditions de vie des personnes hébergées dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Tout porte à croire qu'elle aura lieu. Le gouvernement Marois se dit en effet favorable à l'idée. Les partis doivent toutefois s'entendre sur le moment de tenir cette commission. La [suite](#) sur *La Presse*.

70- CHSLD - L'isolement ne prend pas de vacances

Le simple fait de rendre visite à une personne aînée dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) peut changer sa vie pour le mieux, allant même jusqu'à induire une réduction de la prise de médicaments. Reste que, en saison estivale, cet acte de présence et d'attention, ce geste d'humanité, pour quelques minutes seulement, n'est pas autant au rendez-vous que plusieurs experts consultés par *Le Devoir* le souhaiteraient.

D'où une campagne de sensibilisation qui a cours, organisée par l'Association des établissements privés conventionnés (AEPC), visant à encourager les gens à passer les portes d'un CHSLD pour enlacer un proche, plutôt que de consacrer tout son temps à organiser ses vacances et autres plaisirs estivaux. Lire la [suite](#) dans *Le Devoir*.

78- Le nouveau visage des CHSLD

Ce [rapport](#) de l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS) décrit les réalités auxquelles font face les centres d'hébergement du Québec. Il souligne que seulement 3 % de la population âgée de plus de 65 ans réside en centre d'hébergement.

En 2011-2012, 41 % de la clientèle avait 85 ans et plus. Les personnes admises au cours des dernières années présentaient une sévère perte d'autonomie et éprouvaient des besoins importants.

85- Requête du propriétaire des résidences Soleil rejetée

Le propriétaire des résidences Soleil, Eddy Savoie, était de retour devant le juge, le 20 décembre, afin que soient déterminés les dommages qu'il a fait subir à la fille d'une ancienne résidente en la poursuivant abusivement pour diffamation. Les procédures ont été prolongées, car M. Savoie a d'emblée déposé une requête contestant le droit du juge de lui imposer des dommages.

En fin d'après-midi, le juge Gary D. Morrison de la Cour supérieure a rejeté cette requête. Les partis devront donc être de retour devant le juge après Noël pour régler le cas de Pierrette Thériault-Martel, qui réclame environ 250 000\$ en dommages moraux et punitifs à M. Savoie. L'ampleur des dommages devra entre autres être fixée en fonction de la valeur du patrimoine de M. Savoie, une information que l'homme d'affaires a refusé, hier, de dévoiler.

En septembre, le juge Morrison a rendu un jugement selon lequel la poursuite en diffamation de 400 000\$ intentée par M. Savoie contre Mme Thériault-Martel était en fait une poursuite-bâillon.

Lire la suite de [l'article](#) de La Presse. M^e Jean-Pierre Ménard défend Mme Martel.
