

Pour diffusion immédiate

L'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière prend très au sérieux les conclusions et les recommandations du Protecteur du citoyen

JOLIETTE, LE 24 JANVIER 2012 – L'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière a pris connaissance du rapport du Protecteur du citoyen et de ses conclusions rendus publics le 23 janvier. L'enquête menée au Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière, au printemps 2011, ne permet pas d'établir un lien direct entre les décès survenus au Centre multivocationnel Claude-David (CMV CD) et la qualité des soins reçus.

« L'Agence reconnaît que, malgré une volonté commune de bien agir dans les circonstances exceptionnelles qui prévalaient alors au CSSS du Sud de Lanaudière, le transfert d'un grand nombre de personnes, en si peu de temps, ne permettait pas de mettre en place un environnement physique, un milieu de vie et une organisation de services suffisamment adaptés à la clientèle. L'Agence ainsi que l'établissement ont d'ailleurs pris les actions nécessaires pour corriger la situation, et ce, dès que nous avons été mis au fait », affirme le docteur Jean-Claude Berlinguet, directeur régional des affaires médicales et universitaires de l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière.

Situation exceptionnelle et travail de collaboration

Un travail important a été déployé tant par le CSSS du Sud de Lanaudière que par l'Agence et le ministère de la Santé et des Services sociaux durant cette période de précarité où l'urgence et les étages du centre hospitalier connaissaient une situation exceptionnelle d'encombrement.

Toutes les instances ont travaillé en étroite collaboration, de manière intensive et soutenue, pour trouver les meilleures solutions possible dans le but d'améliorer les conditions de soins des patients à court terme.

Les décisions prises dans ce contexte de gestion de crise, sans précédent pour la région, ont alors fait consensus et ne permettaient nullement de prévoir les dénouements connus à ce jour.

Les actions

« Dès que nous avons été informés de la situation au Centre multivocationnel Claude-David, le CSSS du Sud de Lanaudière, l'Agence et le Ministère avons pris les dispositions nécessaires afin d'assurer à la clientèle un milieu de vie plus adéquat et un personnel mieux soutenu pour dispenser les soins et services », rappelle le docteur Berlinguet.

L'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière prend très au sérieux les conclusions et les recommandations du Protecteur du citoyen. À cet effet, elle s'est engagée à :

1. Dans l'immédiat
 - Suivre aux deux semaines, avec l'établissement, l'implantation du « Plan d'action du suivi des recommandations : unités transitoires du CMV CD, CSSS du Sud de Lanaudière ».
 - Partager avec l'ensemble des CHSLD du territoire, d'ici le 1^{er} avril 2012, l'expérience vécue par le CMV CD ainsi que les dispositions prises par le CSSSSSL afin de corriger la situation.
2. Dans l'avenir
 - Exiger des établissements, lors de transferts de plusieurs personnes en perte d'autonomie vers un CHSLD, l'appréciation des risques encourus et les stratégies utilisées pour que les conditions soient conformes aux besoins des personnes concernées.
 - Suivre hebdomadairement l'évolution des transferts de plusieurs personnes en perte d'autonomie vers un CHSLD pour que les dispositions prises assurent la sécurité de ces personnes.
 - S'assurer d'une cadence de transfert qui permette au CHSLD receveur de prendre connaissance des particularités de chaque personne en conformité avec le modèle de milieu de vie.

Des leçons ont été tirées de cette expérience. L'Agence entend resserrer ses interventions auprès des établissements de la région qui auront à faire face à un déplacement massif de clientèle, dans un contexte de désengorgement des urgences, ou dans tout autre contexte exceptionnel nécessitant une telle intervention.

Message à la population et au personnel

L'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière est bien consciente des effets que cet épisode a pu avoir sur les patients, en particulier sur les personnes âgées et leurs familles, et ce, malgré la volonté première d'offrir une meilleure qualité de soins et de services.

L'Agence tient également à réitérer sa confiance et son appui aux gestionnaires et au personnel du réseau de la santé et des services sociaux de Lanaudière qui savent faire preuve de professionnalisme et intervenir avec égards et dévouement auprès des clientèles qui leur sont confiées.

La pression qui sévit actuellement sur le réseau ne permet pas de dire qu'il n'y aura plus de situation de crise. Toutefois, l'Agence a appris de cette expérience et se montrera encore plus vigilante. Les interventions seront intensifiées tant avant, que pendant et après les démarches entreprises dans un contexte de déplacement massif de clientèle.

Source : Direction des communications et des relations publiques

Renseignements : Marie-Josée Charron
Agente d'information
Tél. : 450 759-1157, poste 4208
marie-josee.charron@ssss.gouv.qc.ca