

Résumé de l'enquête

Congé de l'hôpital d'un jeune vulnérable

Ce résumé d'enquête permet à l'Ombudsman des patients de rendre public le résultat d'une enquête officielle pour mieux faire connaître les problèmes majeurs et les contextes particuliers qui nuisent aux expériences de soins de santé en Ontario. Qui plus est, les recommandations consécutives à l'enquête visent à favoriser le changement et l'amélioration systémiques.

L'Ombudsman des patients a décidé de ne communiquer aucun renseignement personnel afin de maintenir l'attention sur la plainte, les problèmes rencontrés et les recommandations issues de l'enquête. Seules les personnes et les organisations directement impliquées dans l'enquête ont reçu le rapport d'enquête complet. L'Ombudsman des patients continue de faire un suivi auprès de l'organisation du secteur de la santé pour en savoir plus sur ses efforts de mise en œuvre des recommandations.

Plainte

Un jeune dont l'âge de développement correspondrait à celui d'un enfant de cinq ans a passé environ un mois au service de santé mentale pédiatrique d'un grand centre hospitalier universitaire régional après avoir agressé physiquement l'un de ses parents dans sa résidence familiale. Lors des conversations de planification du congé de l'hôpital, le parent a déclaré au personnel qu'il ne se sentait pas en sécurité de ramener l'enfant chez lui sans un soutien à domicile suffisant.

Après des tentatives infructueuses de création d'un plan de congé de l'hôpital du jeune qui soit acceptable pour le parent, l'équipe clinique a décidé de faire sortir le jeune et de le confier aux soins de la Société d'aide à l'enfance (SAE), malgré que celle-ci ait indiqué à l'équipe qu'il n'y avait pas de problème de protection justifiant la participation de la SAE dans ce cas. Le jeune a été escorté par deux membres du personnel infirmier jusqu'au bureau de la SAE en taxi, où il a été laissé dans la salle d'attente sans consignes sur la transition de soins pour le personnel d'accueil ni ordonnance concernant ses traitements médicamenteux ni plan de sécurité pour aider le parent quant au retour de son enfant à son domicile.

Enquête

Pour mieux comprendre les actions et inactions de l'hôpital dans le contexte du congé de l'hôpital du jeune, l'Ombudsman des patients a interrogé 20 témoins et a examiné plus de 2 100 pages de documents transmis par l'hôpital et les organismes communautaires mis en cause dans ce cas.

L'Ombudsman des patients a conclu que le parent du jeune a été injustement traité par l'équipe de soins cliniques qui a jugé qu'il abandonnait son enfant, car compte tenu du comportement agressif antérieur du jeune, le parent s'inquiétait pour la sécurité de ce dernier à son retour au domicile familial sans soutien adéquat.

L'Ombudsman des patients a constaté que le processus de congé de l'hôpital, dans ce cas, était injuste sur le fond pour les raisons suivantes :

- l'équipe de soins a mal interprété les règles du quotidien dans ses discussions sur le cas avec les organismes communautaires;
- l'équipe de soins a fait appel à la SAE en se fondant sur une interprétation erronée de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* et une mauvaise compréhension du rôle de la SAE.

L'Ombudsman des patients formule les six recommandations suivantes :

Recommandation n° 1

L'Ombudsman des patients recommande à l'hôpital de tenir une séance officielle de débriefage au sujet de ce cas avec la participation de la haute direction, de la direction, du personnel de première ligne et du consultant spécialiste des questions d'éthique. La séance doit permettre de s'assurer que l'organisme, son personnel et ses médecins ont une compréhension commune de ce qui suit :

- ce qu'il s'est passé dans ce cas;
- les circonstances dans lesquelles on doit faire appel à la SAE;
- les mesures prises par l'hôpital pour perfectionner ses pratiques liées aux congés complexes de patients pédiatriques.

Recommandation n° 2

L'Ombudsman des patients recommande à l'hôpital de mettre à jour sa politique de congé de l'hôpital pour donner des directives propres aux cas uniques des patients pédiatriques, et ce afin :

- de s'assurer que l'équipe de soins hospitalière communique avec toutes les ressources appropriées, en particulier le bureau de l'expérience des patients, pour contribuer à la résolution de conflits avec les patients, les aidants et les partenaires communautaires afin d'élaborer des plans de congé sécuritaires pour les patients pédiatriques aux nombreux besoins complexes;
- d'exiger que le point de vue de tous les intervenants soit pris en compte avec respect afin d'établir des plans de congé sécuritaires lorsque la résidence familiale d'un enfant n'est plus sa destination à la sortie.

Recommandation n° 3

L'Ombudsman des patients recommande que l'équipe de soins des patients hospitalisés dans les services de santé mentale pédiatriques et le consultant spécialiste des questions d'éthique reçoivent une orientation/formation sur :

- la *Loi sur les hôpitaux publics* et le Règlement sur la gestion hospitalière, concernant la facturation de services non assurés qu'un hôpital peut imposer à un patient à qui l'on a donné congé mais qui n'a pas quitté l'hôpital;
- la politique de planification des congés de l'hôpital actualisée;
- le rôle de la SAE et ses critères de protection de l'enfance.

Recommandation n° 4

L'Ombudsman des patients recommande à l'hôpital de recueillir et d'assurer le suivi des données sur les autres niveaux de soins pour repérer des tendances quant aux demandes d'hospitalisation en services pédiatriques lorsque ces services ont atteint leur pleine capacité et que des patients sont en attente de placement, mais qu'il peut être médicalement justifié de donner congé à ces patients.

Recommandation n° 5

L'Ombudsman des patients recommande à l'hôpital d'établir et de définir des processus officiels de renvoi au niveau supérieur avec la SAE et d'autres partenaires communautaires afin de clairement définir les rôles, les responsabilités et les attentes en matière de communication lorsque l'hôpital estime qu'un enfant ou un jeune peut avoir besoin d'une protection.

Recommandation n° 6

L'Ombudsman des patients recommande à l'hôpital de poursuivre sa collaboration avec les partenaires de l'équipe Santé Ontario (ESO) locale pour défendre les intérêts des enfants et des jeunes aux nombreux besoins complexes en tant que sous-population d'intérêt. De plus, l'hôpital devrait établir un partenariat avec l'ESO et d'autres organismes communautaires pour faciliter des transitions harmonieuses vers des lieux de vie résidentiels pour les enfants aux problèmes médicaux complexes, ainsi que ceux ayant des problèmes de santé mentale, de dépendances ou des besoins en matière de développement.

Cette ressource est également disponible en français