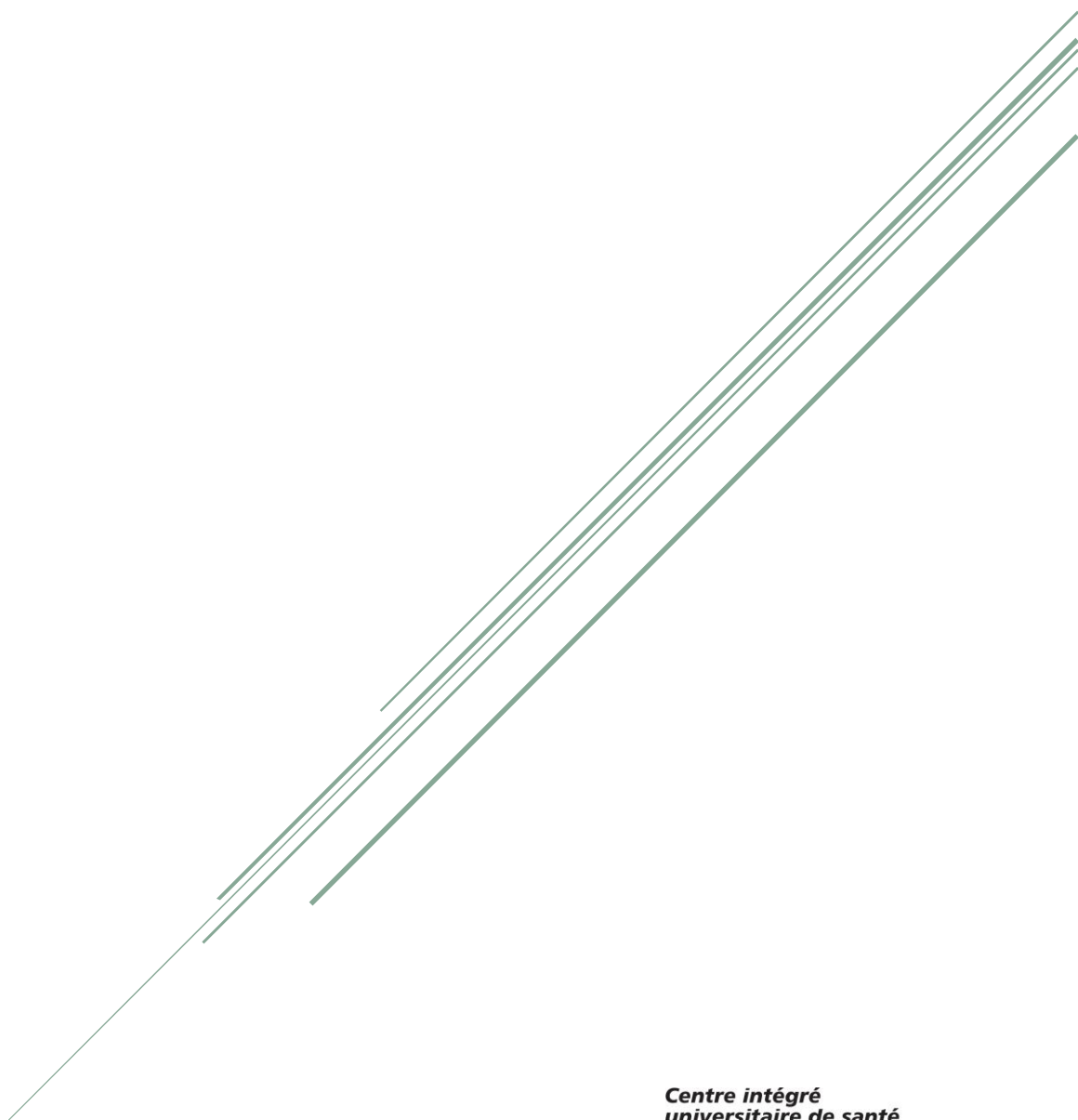


# COMITÉ DIRECTEUR SUR L'UTILISATION EXCEPTIONNELLE DES MESURES DE CONTRÔLE

Rapport annuel 2022-2023



*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale*

Québec 

## TABLE DES MATIERES

<b>STATISTIQUES SUR L'UTILISATION DES MESURES DE CONTRÔLE .....</b>	<b>2</b>
Registre UGSI.....	2
Nombre d'heures de MDC par période, par type de mesure (sauf contention chimique) .....	2
Taux de contention et d'isolement en fonction du nombre d'utilisateurs présents par période .	3
Nombre d'applications de mesures de contrôle par type de mesure, par motif .....	3
Nombre d'applications et proportion de mesures appliquées en fonction du contexte d'intervention planifiée et non planifiée.....	3
Nombre d'applications pour la mission CRJDA de la DJ-DPJ.....	3
<b>INCIDENTS/ACCIDENTS (AH-223).....</b>	<b>4</b>
<b>FAITS SAILLANTS POUR L'ANNÉE 2022-2023 .....</b>	<b>5</b>
Comité directeur .....	5
Notes de service .....	5
Demandes d'avis et de soutien traitées .....	6
Direction Santé mentale, Dépendance et Itinérance .....	6
Direction des programmes Déficience intellectuelle et Trouble du spectre de l'autisme et Déficience physique .....	6
Direction Jeunesse et direction de la Protection de la jeunesse.....	6
Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées .....	6
Direction des Soins infirmiers et de la Santé physique .....	6
<b>SURVEILLANCE ACCRUE DES USAGERS.....</b>	<b>7</b>
<b>PRIORITÉS 2023-2024 : .....</b>	<b>8</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>9</b>
Annexe 1 : Gantt déploiement du registre informatisé UGSI .....	9
Annexe 2 : Mandat du comité directeur.....	10
Annexe 3 : Mandat du sous-comité de la pratique professionnelle .....	11
Annexe 4 : Feuillet à l'intention de l'utilisateur et de ses proches .....	12

## STATISTIQUES SUR L'UTILISATION DES MESURES DE CONTRÔLE

### Registre UGSI

Le nouveau registre des mesures de contrôle et de la surveillance constante a été implanté graduellement au cours de l'année 2022-2023 (voir annexe 1 pour le Gantt du déploiement).

Il s'agit d'une page web hébergée sur le portail de l'Unité de la gestion et du suivi de l'information (UGSI) qui permet aux intervenants des milieux cliniques de documenter l'application de mesures de contrôle et de surveillance constante au quotidien. Le registre permet d'assurer un suivi en temps réel et de produire des rapports avec des données quantitatives et qualitatives.

Les secteurs de la DSISP et de la DJ ont été déployés suffisamment pour en tirer des statistiques significatives en regard du nombre d'applications. Pour les autres secteurs, seules certaines statistiques en termes de ratio sont présentées et doivent être interprétées en considérant que les données sont sommaires.

À noter que la mission Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté (CRJDA) de la DJ-DPJ n'a pas été incluse dans le registre. Les données de ces secteurs sont saisies dans le système informatisé PIJ (Projet Intégré Jeunesse).

### Nombre d'heures de MDC par période, par type de mesure (sauf contention chimique)

Type de mesure	DSISP		DJ	
	Heures	%	Heures	%
Contention mécanique : 4 membres *	30,6	0,1%	28,9	31,0%
Contention mécanique : autre	22572,4	99,7%	0,4	0,4%
Contention par la force humaine	48,5	0,2%	63,9	68,6%
<b>Sous total contention</b>	<b>22651,5</b>	<b>97,0%</b>	<b>93,2</b>	<b>67,8%</b>
Isolement porte pleine **	104,8	14,8%	34,3	77,4%
Dispositifs agissant comme barrière psychologique	0	0,0%	0	0,0%
Pièce avec demi-porte	0	0,0%	0	0,0%
Surveillance constante lieu restreint	601,9	85,2%	9,8	22,1%
Autres	0	0,0%	0,2	0,5%
<b>Sous total isolement</b>	<b>706,7</b>	<b>3,0%</b>	<b>44,3</b>	<b>32,2%</b>
<b>Total contention + isolement</b>	<b>23358,2</b>	<b>100,0%</b>	<b>137,5</b>	<b>100,0%</b>
* Inclut Argentino et système de contention aux 4 membres				
** Inclut Salle d'isolement, chambre personnelle sécurisée, porte avec accès visuel et isolement inversé				

## Taux de contention et d'isolement en fonction du nombre d'utilisateurs présents par période

	DSISP	DJ	CRDJA (DJ-DPJ)*
Nb d'utilisateurs (réf. formulaire)	7148	2781	
Nb d'utilisateurs distincts ayant eu une contention	47	39	375
Taux (%) contention	<b>0,7</b>	<b>1,4</b>	<b>13,0</b>
Nb d'utilisateurs distincts ayant eu un isolement	24	40	43
Taux (%) isolement	<b>0,3</b>	<b>1,4</b>	<b>1,5</b>
* Données du PIJ			

## Nombre d'applications de mesures de contrôle par type de mesure, par motif

Motifs	DDITSADP	DJ	DSAPA-HEB	DSISP	DSMDI
Agression	1 770 30%	394 77%	0 0%	10 3%	47 76%
Interférence aux soins	338 6%	13 3%	356 2%	5 1%	2 3%
Protection	3806 64%	104 20%	20081 98%	351 96%	13 21%

## Nombre d'applications et proportion de mesures appliquées en fonction du contexte d'intervention planifiée et non planifiée

Type de mesure	DDITSADP	DJ	DSAPA-HEB	DSISP	DSMDI	
Sous total contention	Planifié	4179	243	21816	243	5
	Non planifié	156	115	1	115	2
Proportion de contention en planifié		<b>96,4%</b>	<b>67,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>67,9%</b>	<b>71,4%</b>
Sous total isolement	Planifié	1309	90	0	90	30
	Non planifié	256	63	0	63	25
Proportion d'isolement en planifié		<b>83,6%</b>	<b>58,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>58,8%</b>	<b>54,5%</b>

## Nombre d'applications pour la mission CRJDA de la DJ-DPJ

Nombre d'applications	
Isolement	66
Contention	1181

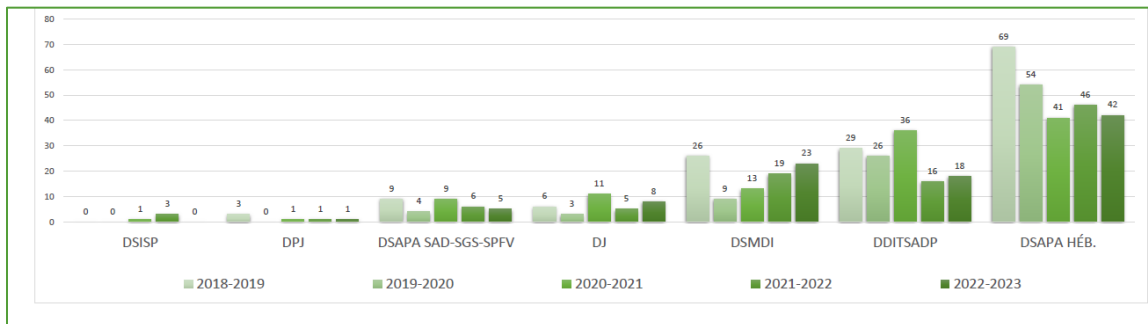
## INCIDENTS/ACCIDENTS (AH-223)

Au cours de la surveillance, un rapport incident/accident (formulaire AH-223) doit être rempli si :

- L'intervenant juge que l'application de la mesure de contrôle a eu des conséquences (physiques ou psychologiques) sur la personne;
- L'équipement utilisé n'est pas sécuritaire (ajustement inadéquat, bris, absence de la clé, ancrage mal positionné ou mal fixé);
- Une mesure de contrôle n'est pas appliquée alors qu'elle devrait l'être;
- Une mesure de contrôle est appliquée alors qu'elle ne devrait pas l'être.

Type d'événement: Lié aux mesures de contrôle (isolement et contentions)	Année					Total général
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	
DSISP	0	0	1	3	0	4
DPJ	3	0	1	1	1	6
DSAPA SAD-SGS-SPFV	9	4	9	6	5	33
DJ	6	3	11	5	8	33
DSMDI	26	9	13	19	23	90
DDITSADP	29	26	36	16	18	125
DSAPA HÉB.	69	54	41	46	42	252
<b>Total général</b>	<b>142</b>	<b>96</b>	<b>112</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>543</b>

Nombre de déclarations d'incidents-accidents dont le type d'événement est "Lié aux mesures de contrôle (isolement et contentions)"



## FAITS SAILLANTS POUR L'ANNÉE 2022-2023

### Comité directeur

- Déploiement du registre UGSI des mesures de contrôle et de la surveillance constante dans toutes les directions cliniques.
- Soutien dans l'implantation des bonnes pratiques relatives aux mesures de contrôle dans les RAC-URCI de la DDITSADP.
- Projet-pilote pour la mise à jour des formulaires de surveillance (CN00060) et d'application en contexte non-planifié (CN00277) dans les RAC-URCI de la DDITSADP.
- Rédaction de la procédure de dérogation et révision des formulaires de demande et d'avis du comité directeur.
- Révision de la composition et du mandat du comité directeur pour inclure des gestionnaires des directions cliniques (annexe 2).
- Création du sous-comité de la pratique professionnelle pour soutenir les travaux du comité directeur, analyser les demandes d'avis en cas de dérogation et soutenir les professionnels et les intervenants dans l'application des bonnes pratiques (annexe 3).
- Adoption et diffusion de la Procédure de la direction du programme Jeunesse.
- Élaboration et diffusion sur le site Web d'un feuillet explicatif à l'intention de l'utilisateur et de ses proches concernant l'utilisation des mesures de contrôle (annexe 4).
- Contribution aux travaux du MSSS sur l'identification d'indicateurs nationaux pour les mesures de contrôle.
- Travaux pour clarifier le partage des rôles et responsabilités entre le transporteur scolaire, la commission scolaire et le CIUSSS lors de l'utilisation de mesures de contrôle en transport scolaire.

### Notes de service

- 10 février 2023 : Précision concernant la visite dans la chambre d'isolement aux deux heures la nuit en psychiatrie légale
- 6 décembre 2022 : Système de contention PINEL et sangle pelvienne
- 12 avril 2022 : Utilisation d'objets lestés et mesures de contrôle

## Demandes d'avis et de soutien traitées

	DSAPA	DITSADP	DSISP	DJ	DSMDI
Questions ou demandes de soutien	32	50	Soutien Registre	4	11
Demandes d'avis en cas de dérogation	4	29	Aucune	2	25

## Direction Santé mentale, Dépendance et Itinérance

- Capsules de formation dans les 2 RAC de la DSMDI (H-2 et H-4) réalisées conjointement par la DSI et la DSM (une professionnelle-conseil du BMI) portant sur la bonne utilisation des MDC et l'importance des mesures planifiées.
- Soutien de proximité des conseillères en soins infirmiers dans plusieurs situations complexes dans les milieux cliniques impliquant le recours au MDC.
- Réalisation d'un algorithme portant sur le recours au MDC dans un contexte de soins d'hygiène élaboré en collaboration avec la DAJIC pour soutenir les équipes dans l'analyse et la prise de décision.

## Direction des programmes Déficience intellectuelle et Trouble du spectre de l'autisme et Déficience physique

- Mise en place d'un comité de vigie pour le rehaussement et la pérennisation des bonnes pratiques cliniques et du suivi des statistiques d'utilisation.
- Projet-pilote pour la mise à jour des formulaires de surveillance (CN00060) et d'application en contexte non-planifié (CN00277).

## Direction Jeunesse et direction de la Protection de la jeunesse

- Travaux pour la rédaction de la Procédure pour la mission Centre de réadaptation pour jeunes en difficultés d'adaptation (CRJDA).
- Mise en place d'un groupe de professionnels en soutien aux bonnes pratiques cliniques dans les unités de soins de la pédopsychiatrie.

## Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées

- Élaboration d'une marche à suivre pour la saisie des mesures de contrôle dans Clinibase suite au déploiement du registre des mesures de contrôle de l'UGSI.

## Direction des Soins infirmiers et de la Santé physique

- Travaux en cours pour un arbre décisionnel distinguant les gardes préventives de la surveillance constante et de la mesure de contrôle.

## SURVEILLANCE ACCRUE DES USAGERS

- Diffusion de la Politique PO-53 et de la Procédure PR-PO-53 relative au recours à la surveillance accrue des usagers
  - Présentation aux comités de gestion des directions DSM, DITSADP et DQEPE;
  - Présentation aux comités cliniques de DSAPA;
  - Note de service aux cogestionnaires médicaux.
- Création d'une boîte courriel @03 CIUSSSCN SURVEILLANCE USAGERS.
- Réseautage avec établissement de la Côte nord et le CEVQ.
- Programmation d'alertes via le registre UGSI pour aviser la conseillère en soins dédiée dès qu'une surveillance constante est appliquée.
- Partenariat avec les conseillères en soins infirmiers de chaque secteur pour prise en charge des alertes en temps réel selon le niveau de complexité des situations cliniques.
- Récipiendaire du prix Innovation infirmière Banque Nationale de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ).



## PRIORITÉS 2023-2024 :

- Finaliser l'implantation du registre UGSI et en assurer une utilisation optimale.
- Adopter la Procédure pour la mission du centre de réadaptation pour jeunes en difficultés d'adaptation (DJ-DPJ).
- Effectuer des audits sur l'application du protocole et la qualité des pratiques.
- Revoir les modalités de formation pour l'ensemble du personnel.
- Soutenir les directions clientèles, notamment la DDITSADP, en ce qui a trait à l'application du protocole.
- Participer au projet de recherche Pax de l'Université de Montréal : [Mesures de contrôle en santé mentale - portrait de la situation au Québec](#)

# ANNEXES

## ANNEXE 1 : Gantt déploiement du registre informatisé UGSI

		Déploiement du Registre des mesures de contrôle																																			
		Année 2022						Année 2023																													
		Mois Novembre			Décembre			Janvier			Février			Mars			Avril			Mai			Juin														
		Date	8	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	5	12	19	26	2	9	16	23	30	7	14	21	28	4	11	18		
DSISP																																					
HBSP et HLM (projet pilote)																																					
DITSADP																																					
Projet pilote RAC Charlevoix (2022)																																					
Phase 1: RAC URCI adulte, Pompadour Jeunesse																																					
Phase 2 : RAC Horizon, URCI Jeunesse, M-34, Maisonnée																																					
Phase 3 : RAC G-63, L-62, Église																																					
PHASE 4: RI-RTF QC / EST																																					
Phase 5: URFI, Sociopro, MLSV																																					
Phase 5 : Amiral, Henri-Bourassa, Rancourt et des Chutes																																					
DJ																																					
Phase 1: CPP 200 et 300 (juin 2022)																																					
Phase 2 : Hôpitaux de jour + clinique externe																																					
DSAPA																																					
Projet pilote CHSLD Charlevoix																																					
Phase 1: CHSLD																																					
Phase 2 : SGS																																					
Phase 3: RI-RTF																																					
DSMDI																																					
Pilote: RAC H2 H4 + HBSP (2022)																																					
Phase 1: Unités IUSMQ+ RAC (reste 1 de 3)																																					
Phase 2 : Unités CHU Québec, urgences psy																																					

## ANNEXE 2 : Mandat du comité directeur

<b>RESPONSABLE</b>	Directrice adjointe DSISP volet qualité des pratiques professionnelles et développement des compétences
<b>MANDAT</b>	<p>Sous la responsabilité de la Direction des soins infirmiers et de la santé physique (DSISP), le comité directeur a pour mandat d'actualiser l'article 118.1 de la <i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> (RLRQ, c. S-4.2) relatives à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle, selon lequel « <i>Tout établissement doit adopter un protocole d'application des mesures de contrôle en tenant compte des orientations ministérielles, le diffuser auprès de ses usagers et procéder à une évaluation annuelle de l'application de ces mesures</i> ».</p>
<b>MEMBRES</b>	<p>Membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ La directrice adjointe de l'amélioration continue de la qualité de la DQÉPÉ</li> <li>◆ Une conseillère cadre en soins infirmiers DSISP</li> <li>◆ Une conseillère cadre en pratique professionnelle DSM</li> <li>◆ Un conseiller cadre à la gestion des risques et de la qualité de la DQÉPÉ</li> <li>◆ Un médecin</li> <li>◆ Une avocate de la DAJIC</li> <li>◆ Un gestionnaire de la DJ*</li> <li>◆ Un gestionnaire de la DPJ*</li> <li>◆ Un gestionnaire de la DSMDI*</li> <li>◆ Un gestionnaire de la DSAPA*</li> <li>◆ Un gestionnaire de la DDITSADP*</li> <li>◆ Un gestionnaire de la DSISP*</li> </ul> <p>* Les gestionnaires désignés pour représenter les directions clientèles doivent avoir une vision globale et être décisionnels en regard des mesures de contrôle dans leur direction.</p> <p>Collaborateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conseillère en soins infirmiers aux mandats spéciaux DSI (soutien opérationnel)</li> <li>◆ Experts conseils au besoin</li> </ul>
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Assurer la rédaction et la révision du protocole et des procédures;</li> <li>◆ Assurer l'implantation du protocole et des procédures;</li> <li>◆ Élaborer et soutenir l'implantation des formations nécessaires à l'intégration du protocole et des procédures;</li> <li>◆ S'assurer de l'application conforme du protocole et des procédures;</li> <li>◆ Assurer le suivi des demandes d'avis en cas de dérogation;</li> <li>◆ Analyser les incidents et accidents liés à l'utilisation de mesures de contrôle;</li> <li>◆ Analyser les indicateurs permettant l'évaluation du protocole et des procédures;</li> <li>◆ Assurer la reddition de compte à la direction générale</li> <li>◆ S'assurer que des audits soient réalisés selon les indicateurs ciblés.</li> </ul>
<b>MODE DE FONCTIONNEMENT</b>	<p>Rencontres d'environ 2 heures 5 à 6 fois par année.</p> <p>Un sous-comité de la pratique professionnelle composé de membres et de collaborateurs contribue au fonctionnement opérationnel et à l'avancement des dossiers cliniques.</p>

### ANNEXE 3 : Mandat du sous-comité de la pratique professionnelle

<b>RESPONSABLES</b>	<p>Coresponsabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conseillère cadre en soins infirmiers (CCSI) attitrée aux mesures de contrôle à la DSISP</li> <li>◆ Conseillère cadre (CC) attitrée aux mesures de contrôle à la DSM</li> </ul>
<b>MANDAT</b>	<p>Le sous-comité de la pratique professionnelle a pour mandat de soutenir les travaux du comité directeur pour utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle en vue d'actualiser l'article 118.1 de la <i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> (RLRQ, c. S-4.2).</p>
<b>MEMBRES</b>	<p>Membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2 autres conseillères cadres en soins infirmiers DSISP de spécialités différentes</li> <li>◆ 2 autres conseillères cadres DSM de professions différentes</li> <li>◆ Conseillère en soins infirmiers (responsable de la boîte courriel)</li> <li>◆ Professionnelle conseil (responsable de la boîte courriel)</li> </ul> <p>Collaborateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conseillère en soins infirmiers aux mandats spéciaux</li> <li>◆ Autres conseillères en soins ou professionnels conseils en soutien à la boîte courriel</li> <li>◆ Médecins de spécialités différentes</li> <li>◆ Avocate de la DAJIC</li> <li>◆ Pharmacien</li> <li>◆ Experts conseils</li> </ul>
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Analyser les demandes d'avis en cas de dérogation et émettre des recommandations;</li> <li>◆ Répondre aux demandes de soutien (transmises par la boîte courriels ou autres);</li> <li>◆ Soutenir les professionnels et les intervenants dans l'application des bonnes pratiques;</li> <li>◆ Faire avancer certains dossiers à la demande du comité directeur tels que :             <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Rédaction et révision du protocole et des procédures;</li> <li>◆ Élaboration et diffusion de formations;</li> <li>◆ Analyse des incidents et accidents liés à l'utilisation de mesures de contrôle;</li> <li>◆ Réalisation d'audits selon les indicateurs ciblés;</li> <li>◆ Tout autre dossier favorisant l'application sécuritaire et exceptionnelle des mesures de contrôle.</li> </ul> </li> </ul>
<b>MODE DE FONCTIONNEMENT</b>	<p>Caucus hebdomadaire pour assurer le suivi des demandes d'avis en cas de dérogation. Rencontres d'environ 2 heures aux 3 semaines.</p>

À l'attention de l'utilisateur et de ses proches

## Pour une utilisation judicieuse des mesures de contrôles (isolement et contention)

### Qu'est-ce qu'une mesure de contrôle ?

Une mesure de contrôle, telle que définie par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), désigne tous les moyens visant à limiter la liberté de mouvement d'une personne ou sa capacité d'action. Son utilisation au CIUSSS de la Capitale-Nationale est régie par un protocole et des procédures spécifiques.

Au CIUSSS de la Capitale-Nationale, on catégorise les mesures de contrôle en deux types :

**Contention :** la liberté de mouvement de l'utilisateur est limitée par un équipement (exemple : ceinture dans un fauteuil roulant), par la force humaine (maintien physique) ou par l'utilisation d'une substance chimique (médication).

**Isolement :** l'utilisateur est confiné dans un lieu d'où il ne peut sortir librement pendant un temps déterminé.

*Certaines situations peuvent être dangereuses pour un usager ou pour ceux qui l'entourent. De façon exceptionnelle et en dernier recours, une mesure de contrôle peut être utilisée pendant un épisode de soins ou de services. Ce guide vise à vous informer des balises entourant son utilisation, telles que définies par le MSSS.*

### Pourquoi les mesures de contrôle sont-elles utilisées ?

**Protection :** pour assurer la sécurité d'un usager se mettant en danger (exemple : risque de blessure).

**Interférence aux soins :** pour assurer les soins requis, les examens essentiels ou un traitement indispensable (exemple : pour maintenir un soluté).

**Agression :** pour réduire des mouvements pouvant être dangereux pour l'utilisateur ou pour autrui en raison de gestes agressifs.

### Quels sont les préjudices possibles à l'utilisateur lorsqu'une mesure de contrôle est utilisée ?

Il peut y avoir des impacts sur le plan physique tels que des blessures/plaies, une perte de force ou de mobilité, un risque de chute ou d'étouffement, etc. Il peut également y avoir des répercussions sur le plan affectif telles qu'une augmentation de l'agitation et de la confusion chez l'utilisateur, à laquelle peut s'ajouter un sentiment d'abandon ou de frustration. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe pour mieux connaître ces répercussions.


### Quelles interventions sont faites pour limiter l'utilisation des mesures de contrôle ?

Les intervenants travaillent en équipe et collaborent de façon étroite avec l'utilisateur et ses proches afin d'analyser rigoureusement la problématique rencontrée. Ceci permet de bien connaître l'utilisateur pour la sélection et la mise en place des mesures de remplacement axées sur la réponse à ses besoins.

Il peut s'agir de lui proposer des occupations, d'augmenter la surveillance et le soutien qui lui est accordé ou d'installer près de lui un moniteur de mobilité pour qu'il reçoive de l'aide s'il n'est pas en mesure de la demander.

### Qui est responsable de décider de l'utilisation d'une mesure de contrôle ?

En accord avec la loi, la décision est réservée aux professionnels de la santé parce que son utilisation peut entraîner des préjudices importants par rapport aux avantages souhaités. Les proches ne peuvent exiger qu'une mesure soit appliquée, mais la collaboration de tous est essentielle.

Québec 

## Quels sont les rôles et responsabilités des professionnels de la santé et des services sociaux ?

Ils doivent, entre autres :

- Connaître et appliquer le protocole et les procédures sur l'utilisation des mesures de contrôle et rechercher du soutien lors de situations complexes;
- Faire preuve de créativité dans la recherche de solutions personnalisées;
- Appliquer les mesures dans le respect de l'utilisateur, de sa dignité et de sa sécurité;
- Assurer une surveillance tout au long de l'application;
- Offrir des explications à l'utilisateur et ses proches dans une approche de collaboration et de partenariat.

*Lorsqu'une mesure de contrôle est utilisée, la moins contraignante est appliquée, et ce, pour un temps le plus court possible. Le but de son utilisation et ses modalités d'application font partie du plan d'intervention de l'utilisateur qui est régulièrement révisé.*

## Quels sont les rôles et les responsabilités de l'utilisateur et de ses proches ?

Il est essentiel de travailler en équipe afin de répondre aux besoins de l'utilisateur. Au CIUSSS de la Capitale-Nationale, l'utilisateur et ses proches font partie de l'équipe. Ainsi, ils sont encouragés à :

- Exprimer leurs besoins ou leurs préoccupations aux intervenants;
- Participer à la recherche de solutions pour répondre aux besoins de l'utilisateur;
- Être ouverts aux essais de mesures de remplacement.

## Comment le proche peut-il aider ?

En communiquant ce qu'il sait à propos des antécédents et des habitudes de l'utilisateur, le proche peut aider l'équipe à trouver les meilleures mesures de remplacement. Il peut également :

- Assurer une présence au chevet de l'utilisateur;
- Placer des objets familiers dans sa chambre;
- Participer à certains soins;
- Faire des activités avec lui (exemples : écouter sa musique préférée, jouer aux cartes, discuter de l'actualité, etc.);
- Partager ses observations sur l'approche des intervenants et les réactions de l'utilisateur.

## Un consentement est-il nécessaire pour utiliser une mesure de contrôle ?

Lors de l'application d'une mesure de contrôle, le consentement de l'utilisateur ou de son représentant est obligatoire en conformité avec les modalités prévues au Code civil du Québec. Le consentement doit être libre et éclairé, c'est-à-dire qu'il doit être accordé en toute connaissance de cause et sans pression. Les raisons expliquant son utilisation, les mesures de remplacement tentées, le type de mesure employé et les risques associés doivent notamment être exposés.

En situation d'urgence, lorsqu'aucune autre solution n'est envisageable, une mesure de contrôle peut être appliquée sans qu'un consentement préalable ait été demandé/obtenu. En pareil cas, une discussion post-événement est réalisée avec tous les partenaires afin d'éviter la récurrence de telles situations.

## Que faire en cas de questionnement sur vos droits ou d'insatisfaction ?

La première étape est d'en parler à un intervenant ou à un gestionnaire. S'il n'est pas possible de trouver une solution satisfaisante, vous êtes invité à communiquer avec les ressources suivantes :

### Comité des usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale (CUCI)

525, boulevard Wilfrid-Hamel, local C-106  
Québec (Québec) G1M 2S8  
Téléphone : 418 529-9141, poste 6682  
Courriel : [cu.cuci.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cu.cuci.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)

### Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

2915, avenue du Bourg-Royal  
Québec (Québec) G1C 3S2  
Téléphone : 418 691-0762 ou, sans frais, 1 844 691-0762  
Courriel : [commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)

Il est également possible de trouver davantage d'informations quant à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle en vous rendant au [ciusscn.ca](http://ciusscn.ca).

## Références

CIUSSS DU CENTRE-SUD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL. Ce que vous devez savoir... Mesures de contrôle, document consulté sur le site Internet du CIUSSS CSM en octobre 2021.

IUCPQ. Mise à jour 2012. La contention et les mesures de remplacement. Guide d'information pour l'utilisateur et ses proches. [En ligne]. [https://www.iucpq.qc.ca/sites/default/files/depliant\\_contention\\_2012-09-25.pdf](https://www.iucpq.qc.ca/sites/default/files/depliant_contention_2012-09-25.pdf), (page consultée le 13 mai 2022).

MSSS. Cadre de référence pour l'élaboration des protocoles d'application des mesures de contrôle. Contention, isolement et substances chimiques, Québec, La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 2015, 30 p.

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 