

Rapport annuel

Sur l'application de la
procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration
de la qualité des services
du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

Jardins du Haut Saint-Laurent (1992) Inc.

Table des matières

| | |
|----------------------|---|
| Faits saillants..... | 5 |
|----------------------|---|

Chapitre 1 – Rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale

| | | |
|-------|---|----|
| 1.1 | Bilan des dossiers de plainte, niveau et délais de traitement | 9 |
| 1.2 | Protecteur du citoyen | 9 |
| 1.3 | Bilan des dossiers d’intervention, niveau et délais de traitement | 10 |
| 1.4 | Mesures et orientations | 11 |
| 1.5 | Traitement des dossiers avec le motif « maltraitance » | 11 |
| 1.5.1 | Niveau de traitement des motifs de maltraitance | 12 |
| 1.5.2 | Motifs de plaintes et d’interventions | 12 |
| 1.5.3 | Mesures et orientations concernant les situations de maltraitance | 13 |
| 1.6 | Traitement des dossiers d’assistance | 14 |
| 1.7 | Traitement des demandes de consultation | 14 |
| 1.8 | Implications locales du commissaire | 14 |
| 1.9 | Mesures et recommandations du commissaire..... | 15 |

Chapitre 2 – Rapport d’activités du médecin examinateur du CIUSSS de la Capitale-Nationale

| | | |
|-----|---|----|
| 2.1 | Traitement des dossiers de plainte médicale | 19 |
| 2.2 | Mesures et recommandations du médecin examinateur | 19 |

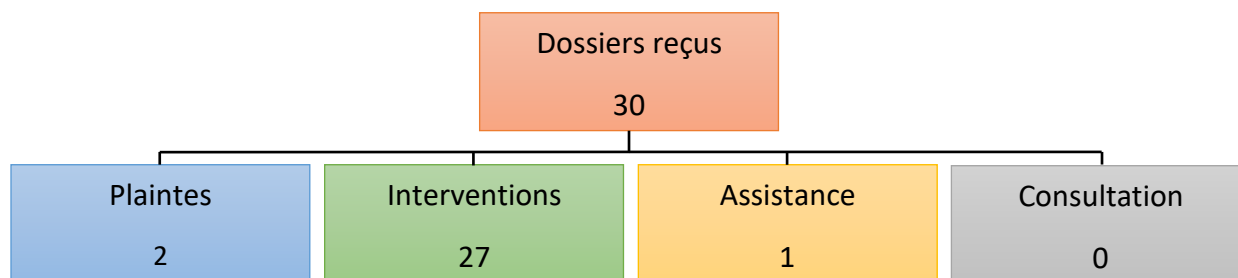
Chapitre 3 – Rapport d’activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l’établissement privé

| | | |
|-----|---|----|
| 3.1 | Comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale | 23 |
| 3.2 | Bilan des activités du comité de révision | 24 |
| 3.3 | Mesures et recommandations | 24 |

Liste des tableaux

| | | |
|------------|--|----|
| Tableau 1 | Nombre de plaintes en 2022-2023 comparativement à l'année précédente | 9 |
| Tableau 2 | Précision sur le niveau de traitement non complété..... | 9 |
| Tableau 3 | Nombre de plaintes transmises au Protecteur du citoyen comparativement à l'année précédente | 10 |
| Tableau 4 | Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente | 10 |
| Tableau 5 | Motifs de plaintes et d'interventions en 2022-2023 | 10 |
| Tableau 6 | Types de mesures apportées selon une plainte ou une intervention..... | 11 |
| Tableau 7 | Nombre de motifs liés à la maltraitance en 2022-2023 comparativement à 2021-2022..... | 11 |
| Tableau 8 | Portait de traitement des plaintes et d'interventions selon les motifs de maltraitance | 12 |
| Tableau 9 | Nombre et pourcentage de plaintes et d'interventions selon les motifs de maltraitance..... | 12 |
| Tableau 10 | Nombre et pourcentage de plaintes et d'interventions selon le type d'auteur | 13 |
| Tableau 11 | Mesures selon les situations de maltraitance..... | 14 |
| Tableau 12 | Nombre d'assistances comparativement à l'année précédente..... | 14 |
| Tableau 13 | Nombre de demandes de consultation comparativement à l'année précédente | 14 |
| Tableau 14 | Description de mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions..... | 15 |
| Tableau 15 | Nombre de plaintes médicales en 2022-2023 comparativement à l'année précédente | 19 |
| Tableau 16 | Précision sur le niveau de traitement non complété..... | 19 |
| Tableau 17 | Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures | 20 |
| Tableau 18 | Nombre de plaintes révisées en 2022-2023 comparativement à l'année précédente | 24 |

Faits saillants



Au total, 30 dossiers ont été reçus au Commissariat comparativement à 33 dossiers l'année précédente. Ceci représente une diminution de 10 % (-3) de dossiers traités par rapport à l'exercice précédent.

Globalement, les faits saillants du bilan d'activités se résument comme suit :

- Diminution de 50 % (- 1) de dossiers de plainte reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 33 % (+ 1) des plaintes conclues par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 4 % (+ 1) de dossiers d'intervention reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 4 % (+ 1) de dossiers d'intervention conclus par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution de 300 % (- 3) de dossiers de demandes d'assistance;
- Diminution de 27 % (- 8) de motifs d'insatisfaction;
- Diminution de 44 % (- 11) de mesures d'amélioration initiées en cours d'examen;
- Aucune formulation de recommandation pour cet exercice;
- Aucun dossier de plainte conclu au Commissariat n'a été porté à l'attention du Protecteur du citoyen;
- Augmentation de 100 % (+ 1) des dossiers de plainte reçus avec le motif « maltraitance »;
- Hausse de 4 % (+ 1) des dossiers de signalement reçus avec le motif « maltraitance »;
- Aucun dossier de plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien n'a été transmis pour examen au médecin examinateur;
- Aucun dossier n'a été soumis au comité de révision.

Chapitre 1
Rapport du
commissaire aux plaintes
et à la qualité des services

du CIUSSS de la Capitale-Nationale

1.1 Bilan des dossiers de plainte, niveau et délais de traitement

Rappelons qu'une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Pour l'année 2022-2023, le nombre de plaintes reçues a diminué de 50 % et le nombre de plaintes conclues a, quant à lui augmenté, de 33 %.

Tableau 1 : Nombre de plaintes en 2022-2023 comparativement à l'année précédente

| Plaintes | En cours d'examen au début de l'exercice | Reçues durant l'exercice | Traitement non complété (rejetées, refusées, abandonnées) | Conclues durant l'exercice | En cours d'examen à la fin de l'exercice | Délai de traitement moyen en nombre de jours |
|-----------|--|--------------------------|---|----------------------------|--|--|
| 2022-2023 | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 | 39 |
| 2021-2022 | 0 | 3 | 0 | 2 | 1 | 80 |

Tableau 2 : Précision sur le niveau de traitement non complété

Le tableau recense les raisons justifiant que certains dossiers ne sont pas entièrement complétés.

| Niveau de traitement non complété | Nombre de dossiers |
|---|--------------------|
| Absence de consentement de l'utilisateur ou de son représentant | 0 |
| Autre | 0 |
| Désistement | 0 |
| Hors compétence | 0 |
| Intervention inutile | 0 |
| Peur des représailles | 0 |
| Problème réglé avant la fin de l'examen | 0 |
| Refus de collaborer | 0 |
| Rejeté sur examen sommaire | 0 |

1.2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Tableau 3 : Nombre de plaintes transmises au Protecteur du citoyen comparativement à l'année précédente

| Dossiers de plaintes transmis au Protecteur du citoyen | Nombre |
|--|--------|
| 2022-2023 | 0 |
| 2021-2022 | 0 |

Aucun dossier de plainte n'a été soumis au Protecteur du citoyen au regard d'un examen en deuxième instance.

1.3 Bilan des dossiers d'intervention, niveau et délais de traitement

Une intervention par le commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Tableau 4 : Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente

| Interventions | En cours d'examen au début de l'exercice | Reçues durant l'exercice | Conclues durant l'exercice | En cours d'examen à la fin de l'exercice |
|---------------|--|--------------------------|----------------------------|--|
| 2022-2023 | 0 | 27 | 27 | 0 |
| 2021-2022 | 0 | 26 | 26 | 0 |

Tableau 5 : Motifs de plaintes et d'interventions en 2022-2023

| Motifs | Plaintes | | Interventions | | Total | % |
|--|----------|----|---------------|-----|-------|----|
| | Nombre | % | Nombre | % | | |
| Accessibilité | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Aspect financier | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Droits particuliers | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Maltraitance | 1 | 33 | 27 | 100 | 28 | 93 |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 1 | 33 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| Relations interpersonnelles | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Soins et services dispensés | 1 | 33 | 0 | 0 | 1 | 3 |

| Motifs | Plaintes | | Interventions | | Total | % |
|--------------|----------|------------|---------------|------------|-----------|------------|
| | Nombre | % | Nombre | % | | |
| Autre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 3 | 100 | 27 | 100 | 30 | 100 |

1.4 Mesures et orientations

Parmi les plaintes ou interventions reçues durant l'année, certaines mesures ont une portée de traitement individuelle, c'est-à-dire qu'elles viennent résoudre l'insatisfaction exprimée de façon spécifique, alors que d'autres mesures ont une portée sur l'ensemble des services, en venant améliorer une problématique étendue dans l'établissement.

Tableau 6 : Types de mesures apportées selon une plainte ou une intervention

| Mesures | Total des mesures (plaintes et interventions conclues) |
|-----------------------|---|
| À portée individuelle | 25 |
| À portée systémique | 6 |
| Total | 31 |

1.5 Traitement des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Cette Loi édicte des mesures qui souscrivent à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés.

Elle confie au commissaire la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Tableau 7 : Nombre de motifs liés à la maltraitance en 2022-2023 comparativement à 2021-2022

| Nombre de motifs | En cours d'examen au début de l'exercice | Reçus durant l'exercice | Conclus durant l'exercice | En cours d'examen à la fin de l'exercice |
|----------------------|--|-------------------------|---------------------------|--|
| Plaintes | | | | |
| 2022-2023 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 2021-2022 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Interventions | | | | |

| Nombre de motifs | En cours d'examen au début de l'exercice | Reçus durant l'exercice | Conclus durant l'exercice | En cours d'examen à la fin de l'exercice |
|-------------------------|--|-------------------------|---------------------------|--|
| Sur constats | | | | |
| 2022-2023 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2021-2022 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sur signalements | | | | |
| 2022-2023 | 0 | 19 | 19 | 0 |
| 2021-2022 | 0 | 23 | 23 | 0 |
| Total | 0 | 43 | 43 | 0 |

1.5.1 Niveau de traitement des motifs de maltraitance

Le tableau suivant met en lumière que la maltraitance se présente essentiellement sous la forme de signalements. Chaque signalement est considéré sérieusement et s'accompagne très souvent d'une intervention.

Tableau 8 : Portait de traitement des plaintes et interventions selon les motifs de maltraitance

| | Traitement non complété | | | | | Traitement complété | | | Total |
|----------------------|-------------------------|----------|----------|------------------------------|------------|---------------------|-------------|------------|-----------|
| | Abandonnées | Cessées | Refusées | Rejetées sur examen sommaire | Sous-total | Avec mesure | Sans mesure | Sous-total | |
| Plaintes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Interventions | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 | 4 | 27 | 27 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 4 | 28 | 28 |

1.5.2 Motifs de plaintes et d'interventions

Tableau 9 : Nombre et pourcentage de plaintes et d'interventions selon les motifs de maltraitance

On retrouve sept (7) types de motifs pouvant faire l'objet d'une plainte ou d'une intervention comme le présente le tableau ci-joint.

| Types de maltraitance | Plaintes | | Interventions | | Total | % |
|--|------------------|------------|------------------|------------|-----------|------------|
| | Nombre de motifs | % | Nombre de motifs | % | | |
| Discrimination et âgisme | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Maltraitance matérielle ou financière | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Maltraitance organisationnelle (soins et services) | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 | 4 |
| Maltraitance physique | 1 | 100 | 23 | 85 | 24 | 86 |
| Maltraitance psychologique | 0 | 0 | 2 | 7 | 2 | 7 |
| Maltraitance sexuelle | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 | 4 |
| Violation des droits | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 27 | 100 | 28 | 100 |

Tableau 10 : Nombre et pourcentage de plaintes et d'interventions selon le type d'auteur

Comme en témoigne ce tableau, la maltraitance peut être exercée par un dispensateur de service, un proche, un tiers ou un usager.

| Auteur de la maltraitance | Plaintes | | Interventions | | Total | % |
|--------------------------------|------------------|------------|------------------|------------|-----------|------------|
| | Nombre de motifs | % | Nombre de motifs | % | | |
| Par un dispensateur de service | 1 | 100 | 6 | 22 | 7 | 25 |
| Par un proche ou un tiers | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 | 4 |
| Par un usager | 0 | 0 | 20 | 74 | 20 | 71 |
| TOTAL | 1 | 100 | 27 | 100 | 28 | 100 |

1.5.3 Mesures et orientations concernant les situations de maltraitance

Parmi les situations de maltraitance reçues durant l'année, certaines mesures ont une portée individuelle de traitement, c'est-à-dire qu'elles viennent résoudre l'insatisfaction exprimée de façon spécifique, alors que d'autres mesures ont une portée sur l'ensemble des services, en venant améliorer une problématique étendue dans l'établissement.

Tableau 11 : Mesures selon les situations de maltraitance

| Mesure | Total des mesures (plaintes et interventions conclues) |
|-----------------------|---|
| À portée individuelle | 25 |
| À portée systémique | 0 |
| Total | 25 |

1.6 Traitement des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance pour accéder à un soin ou à un service.

Tableau 12 : Nombre d'assistances comparativement à l'année précédente

| Années | Nombre de dossiers |
|------------------|--------------------|
| 2022-2023 | 1 |
| 2021-2022 | 4 |

1.7 Traitement des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence du commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Tableau 13 : Nombre de demandes de consultation comparativement à l'année précédente

| Années | Nombre de dossiers |
|------------------|--------------------|
| 2022-2023 | 0 |
| 2021-2022 | 0 |

1.8 Implications locales du commissaire

Durant cet exercice, le commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Le commissaire présente quatre (4) fois par année un bilan trimestriel qui vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. Il fait état des mesures d'amélioration à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers. De plus, il dresse une fois par année un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qu'il soumet au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

Pour l'exercice 2022-2023, trois (3) rencontres du comité de vigilance et de la qualité a eu lieu.

1.9 Mesures et recommandations du commissaire

Voici le libellé de quelques mesures appliquées en vue de favoriser le respect des droits des usagers. Un même motif peut comporter plus d'une mesure.

Tableau 14 : Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions

| Mesures (plaintes et interventions) Total des mesures : 25 | |
|--|--|
| Motifs et nombre de mesures | Exemples de mesures les plus utilisées pour ce motif |
| Accessibilité <i>0 mesure</i> | ▪ |
| Aspect financier <i>0 mesure</i> | ▪ |
| Droits particuliers <i>0 mesure</i> | ▪ |
| Maltraitance <i>25 mesures</i> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sanctions à l'égard de l'employé. ▪ Mesures de protection adéquates initiées par le personnel à l'égard des deux usagers (usagers séparés physiquement). ▪ Discussion d'équipe en vue d'une réorientation de l'utilisateur vers une unité prothétique. ▪ Suivi post-chute et augmentation de la surveillance. |
| Organisation du milieu et ressources matérielles <i>0 mesure</i> | ▪ |
| Relations interpersonnelles <i>0 mesure</i> | ▪ |
| Soins et services dispensés <i>0 mesure</i> | ▪ |
| Autres (Covid-19) <i>0 mesure</i> | ▪ |

Aucune recommandation n'a été formulée pour cet exercice.

Chapitre 2

Rapport d'activités du médecin examinateur

du CIUSSS de la Capitale-Nationale

2.1 Traitement des dossiers de plainte médicale

Ce chapitre présente les dossiers de plaintes conclus par le médecin examinateur pour l'exercice 2022-2023.

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire, par toute personne, relativement à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Au cours de cette dernière année, aucune situation n'a été portée à l'attention du médecin examinateur.

Tableau 15 : Nombre de plaintes médicales en 2022-2023 comparativement à l'année précédente

| Plaintes médicales | En cours d'examen au début de l'exercice | Reçues durant l'exercice | Traitement non complété | Conclues durant l'exercice | En cours d'examen à la fin de l'exercice | Délai de traitement moyen en nombre de jours |
|--------------------|--|--------------------------|-------------------------|----------------------------|--|--|
| 2022-2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2021-2022 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 72 |

Tableau 16 : Précision sur le niveau de traitement non complété

Le tableau recense les raisons permettant de comprendre comment cheminent certains dossiers qui ne sont pas complétés lors de leur traitement.

| Niveau de traitement non complété | Nombre de dossiers |
|-----------------------------------|--------------------|
| Autre | 0 |
| Désistement | 0 |
| Hors compétence | 0 |
| Intervention inutile | 0 |
| Refus de collaborer | 0 |
| Rejeté sur examen sommaire | 0 |

2.2 Mesures et recommandations du médecin examinateur

Dans le contexte où il y aurait des mesures, le tableau suivant présenterait quelques mesures appliquées avec la collaboration des gestionnaires en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits. Un même motif peut comporter plus d'une mesure.

Tableau 17 : Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures

| Total des mesures : Aucune mesure | |
|--|--|
| Motifs de plaintes et nombre de mesures | Exemples de mesures les plus utilisées pour ce motif |
| Accessibilité <i>0 mesure</i> | ▪ |
| Aspect financier <i>0 mesure</i> | ▪ |
| Droits particuliers <i>0 mesure</i> | ▪ |
| Maltraitance <i>0 mesure</i> | ▪ |
| Organisation du milieu et ressources matérielles <i>0 mesure</i> | ▪ |
| Relations interpersonnelles <i>0 mesure</i> | ▪ |
| Soins et services dispensés <i>0 mesure</i> | ▪ |
| Autres (Covid-19) <i>0 mesure</i> | ▪ |

Aucune recommandation n'a été formulée pour cet exercice.

Chapitre 3

Rapport d'activités du comité de révision

du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l'établissement privé

3.1 Comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale

Le comité de révision est composé de trois (3) membres, soit deux (2) médecins de l'établissement et un administrateur du conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale, qui agit à titre de président du comité. Les deux médecins sont nommés par le conseil d'administration sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au terme de sa révision, le comité doit communiquer, par écrit, un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le comité de révision peut être appelé à conclure l'une des options suivantes :

- confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- requérir de ce dernier qu'il effectue un complément d'examen;
- recommander au médecin ou aux parties toute mesure de nature à les réconcilier;
- acheminer, lorsque requis, une copie de la plainte au CMDP pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cet effet.

La décision du comité de révision est finale.

Enfin, la LSSSS prévoit que le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration, au CMDP et au commissaire, au moins une fois par année, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision et de ses conclusions.

Dans le cas d'un établissement privé, non constitué en personne morale, n'ayant pas de conseil d'administration, la référence sera celle du « titulaire du permis d'exploitation » conformément à la LSSSS.

3.2 Bilan des activités du comité de révision

Comme prévu par la Loi, pour les plaintes médicales, une personne peut se prévaloir de son droit de recours en deuxième instance auprès du comité de révision de l'établissement. Ce chapitre présente les principaux résultats du rapport d'activités du comité de révision.

Tableau 18 : Nombre de plaintes révisées en 2022-2023 comparativement à l'année précédente

| | En cours d'examen au début de l'exercice | Reçues durant l'exercice | Traitement non complété | Conclues durant l'exercice | En cours d'examen à la fin de l'exercice | Délai de traitement moyen en nombre de jours |
|------------------|--|--------------------------|-------------------------|----------------------------|--|--|
| 2022-2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2021-2022 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 62 |

Dès le moment où un usager ou un professionnel se prévaut de son droit de soulever ses insatisfactions auprès du comité de révision, ce dernier dispose de 60 jours pour rendre ses conclusions.

3.3 Mesures et recommandations

Aucune mesure et aucune recommandation n'ont été appliquées pour cet exercice.

