

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

Québec 

2024-2025

RAPPORT ANNUEL

Sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la
qualité des services

LES JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT (1992) Inc.



Elisabeth Robert

Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services
CIUSSS de la Capitale-Nationale

Table des matières

Mot de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services	2
Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services	3
1.1 Bilan des dossiers de plainte.....	3
1.2 Protecteur du citoyen	3
1.3 Bilan des dossiers d'intervention.....	3
1.4 Mesures et orientations	3
1.5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »	4
1.6 Bilan des dossiers d'assistance	5
1.7 Bilan des demandes de consultation	5
1.8 Implications locales de la commissaire.....	5
Rapport d'activités du médecin examinateur	5
Rapport d'activités du comité de révision	5

Mot de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services



En tant que commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale, je me sens privilégiée et fière de vous présenter mon rapport annuel 2024-2025 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes.

Je tiens à vous remercier sincèrement pour la collaboration constructive et la confiance mutuelle qui nous unissent. Au terme de ma deuxième année comme commissaire aux plaintes, je peux témoigner de votre volonté d'agir dans un esprit d'amélioration continue de la qualité, fondé sur l'écoute, la vigilance et le souci de faire ce qui est juste. Ensemble, nous contribuons à développer un environnement sécuritaire, respectueux et humain pour les résidents et leurs proches.

L'adoption de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (L-6.3) a été un jalon déterminant dans cette évolution. Elle nous rappelle notre devoir de prévenir, de repérer et d'agir rapidement face à toute forme de maltraitance, dans une optique de bientraitance durable.

Dans cette même perspective, le projet de loi 52, adopté il y a maintenant cinq ans, a permis de mieux encadrer les services offerts aux aînés et de renforcer les mécanismes de surveillance. Aujourd'hui, les principes portés par cette réforme sont bien intégrés dans vos pratiques. Mon rôle de commissaire est désormais reconnu et assumé comme une ressource constructive, reflétant la maturité de notre collaboration et de votre engagement envers l'utilisateur.

En terminant, je tiens à souligner le fait que ma fonction de commissaire serait impossible à réaliser sans mon équipe exceptionnelle. Je remercie particulièrement les trois commissaires adjointes pour leur implication auprès de vous, mesdames Caroline Vallée, Marjorie Dumas et Nathalie Carpentier.

Je vous remercie pour votre ouverture, votre engagement et votre volonté d'agir en partenaire dans l'intérêt des personnes que nous accompagnons. Ensemble, nous contribuons à faire vivre une culture de qualité, de respect et de bientraitance.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Elisabeth Robert'.

Elisabeth Robert
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1.1 Bilan des dossiers de plainte

Une (1) plainte a été reçue et conclue cette année comparativement à aucun dossier l'année précédente. Elle comporte 2 motifs relatifs aux soins et services dispensés et aux droits particuliers. Une (1) mesure d'amélioration à portée individuelle, soit l'encadrement d'un intervenant, a été mise en place.

1.2 Protecteur du citoyen

Aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen comparativement à un dossier l'année précédente.

1.3 Bilan des dossiers d'intervention

Nombre de dossiers 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
2024-2025	0	18	18	0
2023-2024	0	16	16	0

Motifs d'interventions

Motifs	Interventions	
	Nombre	%
Accessibilité	0	0%
Aspect financier	1	5%
Droits particuliers	0	0%
Maltraitance	1	85%
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0%
Relations interpersonnelles	1	5%
Soins et services dispensés	1	5%
Total	20	100%

1.4 Mesures et orientations

Les mesures d'amélioration concernant les dossiers d'intervention des situations de maltraitance sont détaillées à la section 1.5.

Deux (2) mesures d'amélioration à portée systémique ont été mises en place, soit une rencontre et un rappel au personnel, ainsi que de la supervision clinique à la suite de l'examen de motifs relatifs aux relations interpersonnelles et soins et services dispensés.

1.5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

Nombre de dossiers ayant un motif lié à la maltraitance en comparaison à l'année précédente

Nombre de dossiers	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	Aucun dossier tout comme l'année précédente			
Interventions	Aucun dossier tout comme l'année précédente			
▪ Sur constats	Aucun dossier tout comme l'année précédente			
▪ Sur signalements	Aucun dossier tout comme l'année précédente			
2024-2025	0	17	17	0
2023-2024	0	16	16	0

Niveau de traitement des motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété				Traitement complété			
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total
Interventions	0	0	0	0	0	14	3	17

Nombre de motifs des interventions par type et auteur de maltraitance

Types de maltraitance	Interventions	
	Nombre de motifs	%
Maltraitance physique	14	82 %
Maltraitance psychologique	2	12 %
Violation des droits	1	6%
Total	17	100 %

Auteurs de la maltraitance	Interventions	
	Nombre de motifs	%
Par un dispensateur de service	5	30 %
Par un proche ou un tiers	2	11 %
Par un usager	10	59 %
Total	17	100 %

Mesures selon les situations de maltraitance

14 mesures d'amélioration à portée individuelle ont été mises en place pour faire cesser la maltraitance et éviter la récurrence des situations, notamment par des propositions d'activités occupationnelles pour les situations d'agression entre usagers. Autres exemples de mesures, la tenue d'enquêtes et mesures disciplinaires envers les employés concernés, sensibilisation et surveillance de l'utilisateur pour diminuer le risque d'exposition à des situations de maltraitance lors de visite.

1.6 Bilan des dossiers d'assistance

Aucune demande d'assistance n'a été déposée comparativement à une (1) demande l'année précédente.

1.7 Bilan des demandes de consultation

Deux (2) demandes de consultation ont été soumises comparativement à aucune demande l'année précédente.

1.8 Implications locales de la commissaire

Au cours de l'exercice 2024-2025, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement. Trois (3) rencontres ont eu lieu.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Aucun dossier de plainte médicale n'a été adressé au médecin examinateur, tout comme l'année précédente.

Rapport d'activités du comité de révision

Aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision, tout comme l'année précédente.