

2025-2026

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

Rapport annuel – Les Jardins du Haut-Saint-Laurent Inc.
Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1.1. Bilan des dossiers de plainte

Nombre de dossiers de plainte en comparaison à l'année 2024-2025

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2025-2026	0	3	2	1
2024-2025	0	1	1	0

Motifs de plainte

Motifs	Interventions	
	Nombre	%
Accessibilité		
Aspect financier	1	17 %
Droits particuliers	2	33 %
Maltraitance		
Organisation du milieu et de ressources matérielles	1	17 %
Relations interpersonnelles		
Soins et services dispensés	2	33 %
Total	6	100 %

1.2. Bilan des dossiers transmis au Protecteur du citoyen

1 dossier a été transmis au Protecteur du citoyen.

1.3. Bilan des dossiers d'intervention

Nombre de dossiers d'intervention en comparaison à l'année 2024-2025

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2025-2026	0	56	52	4
2024-2025	0	18	18	0

Motifs d'intervention

Motifs	Interventions	
	Nombre	%
Accessibilité		
Aspect financier	1	2 %
Droits particuliers	1	2 %
Maltraitance	49	94 %
Organisation du milieu et de ressources matérielles		
Relations interpersonnelles	1	2 %
Soins et services dispensés		
Total	52	100 %

1.4. Mesures et orientations

À la suite des situations examinées, principalement en contexte de maltraitance, plusieurs mesures concrètes ont été mises en œuvre afin d'assurer la protection des usagers et l'amélioration des pratiques. Celles-ci ont notamment inclus des démarches pour sécuriser les conditions financières de certains usagers, la réévaluation de situations et la mise en place de vigie, ainsi que des ajustements professionnels immédiats tels que la séparation de résidents, des interventions de diversion, de l'accompagnement individualisé et l'adaptation temporaire de l'environnement. Des mesures d'encadrement des intervenants ont également été appliquées, incluant des enquêtes internes, des changements d'affectation, de la surveillance et, lorsque requis, des mesures disciplinaires. Enfin, des activités de formation, de supervision clinique, d'information et de sensibilisation ont été réalisées afin de renforcer les pratiques et de prévenir la récurrence de situations similaires.

1.5. Bilan des dossiers avec motifs « maltraitance »

Nombre de dossiers ayant un motif lié à la maltraitance

Type de dossier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes				
2025-2026	0	0	0	0
2024-2025	0	0	0	0
Interventions				
Sur constat				
2025-2026	0	0	0	0
2024-2025	0	0	0	0
Sur signalement				
2025-2026	0	54	49	5
2024-2025	0	16	16	0

Niveau de traitement des motifs de maltraitance

Dossiers			Traitement non complété			Traitement complété		
Dossiers	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total
Plaintes	0	0	0	0	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	49	0	49
Total	0	0	0	0	0	49	0	49

Nombre de motifs par type de maltraitance

Type de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	
	Nbre de motifs	%	Nbre de motifs	%	Total de motifs	%
Discrimination et âgisme						
Maltraitance matérielle			2	4 %	2	4 %
Maltraitance organisationnelle (soins et services)						
Maltraitance physique			45	92 %	45	92 %
Maltraitance psychologique			1	2 %	1	2 %
Maltraitance sexuelle						
Violation des droits			1	2 %	1	2 %
Total	0	0 %	49	100 %	49	100 %

Nombre de motifs par auteur de maltraitance

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	
	Nbre de motifs	%	Nbre de motifs	%	Nbre de motifs	%
Par un dispensateur de services			9	18 %	9	18 %
Par un proche ou un tiers			3	6 %	3	6 %
Par un usager			37	76 %	37	76 %
Total	0	0 %	49	100 %	49	100 %

1.6. Bilan des dossiers d'assistance

1 demande d'assistance a été adressée à la commissaire.

1.7. Bilan des demandes de consultation

4 demandes de consultation ont été adressées à la commissaire.

1.8. Implication locale de la commissaire

Au cours de l'exercice 2025-2026, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation à 2 rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Au cours de la période visée, aucun dossier de plainte n'a été adressé au médecin examinateur.

Rapport d'activités du comité de révision

Au cours de la période visée, aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision.