



Rapport annuel

Sur l'application de la
procédure d'examen des
plaintes et sur l'amélioration
de la qualité des services
2022-2023

CIUSSS de la Capitale-Nationale

Bienveillance

Respect

Collaboration

Responsabilisation

Audace

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale
Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

2915, avenue du Bourg-Royal, bureau 3005.1
Québec (Québec) G1C 3S2
Téléphone : 418 691-0762 ou sans frais : 844 691-0762
Télécopieur : 418 643-1611
commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Présenté au Comité de vigilance et de la qualité le 31 mai 2023
Présenté au Conseil d'administration le 13 juin 2023

Recherche et rédaction

Rédaction par Jacques Beaulieu, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et mise en page par Mélanie Giroux, technicienne en administration.

Notes

Dans ce document, l'emploi du masculin générique désigne aussi bien les femmes que les hommes et est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Parfois, les pourcentages sont arrondis en modifiant ainsi le total de certains calculs.

La reproduction est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

Ce document est disponible en ligne sur le site Internet : <https://www.ciuss-capitalenationale.gouv.qc.ca/services/commentaires-plaintes/plaintes>

© CIUSSS de la Capitale-Nationale, 2023

ISBN 978-2-550-94513-0 (format électronique)

Dépôt légal : 2023
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Régime d'examen des plaintes et ses assises légales

Rôles et responsabilités

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la LSSSS, le commissaire, les commissaires adjointes aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le médecin examinateur sont responsables envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers dans le cadre de leurs fonctions et du traitement diligent de leurs plaintes. Ils exercent, notamment, les responsabilités suivantes :

- appliquer la procédure d'examen des plaintes en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement;
- assurer la promotion de l'indépendance de son rôle, ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes et du code d'éthique;
- examiner avec diligence une plainte, dès sa réception;
- saisir toute instance visée lorsque, en cours d'examen, une pratique ou une conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire et formuler toute recommandation à cet effet dans ses conclusions;
- informer, dans un délai de 45 jours, l'auteur de la plainte des conclusions motivées auxquelles ils sont arrivés, accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées et indiquer les modalités de recours auprès du Protecteur du citoyen ou du comité de révision dans le cas d'une plainte médicale;
- dresser au moins une fois par année un bilan de leurs activités;
- traiter les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, le diriger vers celle-ci.

Droit de réserve

*Il importe de préciser que ce rapport a été préparé
à partir des données fournies par le logiciel SIGPAQS.*

*Cette application assure l'uniformisation de la présentation des données statistiques sur les plaintes
des différents établissements du réseau de la santé.*

Le commissaire se garde une réserve sur l'exactitude des données fournies dans ce rapport.

Mandat du commissaire

Le commissaire est responsable, envers le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale, d'assurer le respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. En plus de traiter les insatisfactions des usagers sur les services de santé et les services sociaux qu'ils ont reçus, auraient dû recevoir, reçoivent ou requièrent de la part du CIUSSS de la Capitale-Nationale, il a également la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements, de la part de la population, dans les secteurs suivants d'activités :

- des ressources intermédiaires (RI) et des ressources de type familial (RTF);
- des organismes communautaires financés par le programme de soutien aux organismes communautaires;
- des résidences privées pour aînés (RPA) certifiées;
- des ressources d'hébergement en dépendance et jeu pathologique certifiées;
- des services préhospitaliers d'urgence;
- et plus récemment, les services santé de l'Établissement de détention de Québec.

De plus, le commissaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale est responsable de la réception et du traitement des signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, à l'égard des installations des établissements situés sur son territoire.

Le 1^{er} juin 2021, est entrée en vigueur la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers des services des établissements privés (2020, chapitre 24). Ainsi, l'examen des plaintes incluant les plaintes médicales et les signalements de maltraitance des quinze (15) établissements privés de la région est sous la responsabilité du commissaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Ces établissements sont :

- 1) Centre d'accueil le Programme de Portage;
- 2) Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes;
- 3) Centre d'hébergement d'Assise;
- 4) Centre d'hébergement du Boisé Ltée;
- 5) Centre d'hébergement St-Jean-Eudes;
- 6) Centre hospitalier Saint-François inc.;
- 7) Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin Inc.;
- 8) Centre d'hébergement et de soins de longue durée de La Maison Legault inc.;
- 9) CHSLD Domaine Saint-Dominique S.E.C.;
- 10) Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi de Saint-Augustin;
- 11) Hôpital Ste-Monique inc.;
- 12) Jardins du Haut Saint-Laurent (1992) Inc.;
- 13) La Corporation Notre-Dame de Bon-Secours;
- 14) La Maison Michel Sarrazin;
- 15) CHSLD de Wendake.

Lexique des abréviations

CH	Centre hospitalier
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CHSP	Centre hospitalier de soins psychiatriques
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CR	Centre de réadaptation
CRDM	Centre de réadaptation en déficience motrice
CRDP	Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique
DDITSADP	Direction des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
RI	Ressource intermédiaire
RPA	Résidence privée pour aînés
RTF	Ressource de type familial
SIGPAQS	Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services

Mot du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services



Les services de santé et de services sociaux prennent leurs sens dans l'acte humain, médical ou social, prodigué aussi bien à domicile que lors d'un transport, de l'accueil, du soin, du traitement, de l'hospitalisation ou de l'hébergement. Lorsqu'ils sont empreints de courtoisie, de respect, de délicatesse, d'empathie et d'attention, les services sont davantage appréciés par ceux qui y ont recours. Autrement, analyser l'insatisfaction consiste à prendre en compte l'ensemble des éléments qui constitue l'expérience unique de chacun.

Depuis quelques années, la maltraitance a émergé parmi les motifs de plainte et de signalement. Celle-ci continue de progresser comme une tendance auprès de toutes les clientèles vulnérables. Cette problématique, autant que toutes les autres qui s'additionnent en 2022-2023, incitent évidemment le Commissariat à redoubler ses efforts pour **agir en toute diligence et à viser l'exemplarité** de ses responsabilités et de ses actions. C'est là tout notre système de valeurs qui a pris davantage racine, cette année, au cours d'une réflexion partagée au sein de mon équipe.

Si l'année témoigne d'une augmentation considérable de l'application de la procédure d'examen des plaintes, elle se qualifie néanmoins, par une volonté réaffirmée **d'agir et d'inspirer les dispensateurs vers l'excellence des soins et des services dans le respect des droits des usagers**. Fort de cette vision, c'est avec beaucoup de conviction que je sou mets ce bilan annuel des activités du Commissariat, du médecin examinateur et du comité de révision.

Pour une troisième année consécutive, une augmentation du nombre de dossiers caractérise nos activités. En effet, le Commissariat a reçu 4 366 dossiers, soit 21 % de plus que durant l'exercice précédent. Ils se répartissent en 1 655 plaintes, 1 467 interventions, 1 011 assistances et 233 consultations.

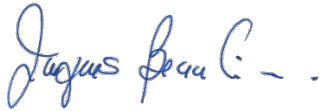
Plaintes CIUSSS de la Capitale-Nationale 1 626	Interventions CIUSSS de la Capitale-Nationale 1 329	Assistances CIUSSS de la Capitale-Nationale 985	Consultations CIUSSS de la Capitale-Nationale 232
Plaintes Établissements privés 29	Interventions Établissements privés 138	Assistances Établissements privés 26	Consultation Établissements privés 1

Au-delà de ces chiffres, il faut y reconnaître le professionnalisme déployé, au quotidien, par chaque membre de mon personnel. La rigueur, l'agilité et l'habileté relationnelle dont mon équipe fait preuve sont une source inouïe de fierté et d'accomplissement. Je tiens à les remercier individuellement en invitant le lecteur à consulter les pages préliminaires de ce rapport, où l'on peut y découvrir la richesse de cette équipe ainsi que les précieux collaborateurs, les médecins examinateurs et le comité de révision.

Je tiens également à souligner la contribution des gestionnaires du CIUSSS de la Capitale-Nationale, les directeurs généraux des établissements privés, ainsi que leurs gestionnaires avec qui, mon équipe et moi, avons eu l'occasion de travailler cette dernière année dans une perspective du respect des droits des usagers.

Enfin, le lecteur trouvera en annexe, les rapports annuels des quinze (15) établissements privés de la région de la Capitale-Nationale confiés au Commissariat à la suite de l'adoption en juin 2021 de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés.

Bonne lecture!

A handwritten signature in blue ink that reads "Jacques Beaulieu". The signature is written in a cursive style with a small flourish at the end.

Jacques Beaulieu,
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Remerciements

Permettez-moi de mettre en relief les efforts consacrés par tous les membres de mon personnel au cours de l'année. Ils ont su réaliser le traitement diligent des situations d'insatisfaction avec une rigueur infinie. En faisant preuve d'une grande habileté et professionnalisme, ils ont toujours recherché l'information la plus à jour au profit de l'utilisateur. C'est à ce titre que je témoigne de ma fierté pour ce qu'ils accomplissent au quotidien et je les remercie très chaleureusement à cet égard.

Il me fait donc plaisir de vous présenter ces membres exceptionnels de l'équipe du Commissariat :

Marjorie Dumas, commissaire adjointe, est accompagnée de Kiliane Vallée et de Marianne Gagnon, conseillères, pour l'examen des dossiers qui concernent principalement la Direction des programmes Santé mentale, Dépendances et Itinérance; la Direction des services multidisciplinaires et la Direction des soins infirmiers et de la santé physique. Notons que cette dernière direction a intégré les services de santé de l'Établissement de détention de Québec au cours de la dernière année. S'ajoute à ces directions, le Bureau du président-directeur général adjoint pour les dossiers qui concernent les organismes communautaires financés par le Programme de soutien aux organismes communautaires. De plus, madame Dumas agit en mon nom auprès de neuf (9) établissements privés de la région et de leur comité de vigilance et de la qualité. Son équipe est soutenue par Sandra Cloutier à titre de technicienne en administration.

Caroline Vallée, commissaire adjointe, est accompagnée d'Anne-Sophie Lavoie et d'Hélène Brunet, conseillères, pour l'examen des dossiers qui concernent principalement la Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées et la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique. Leur rôle consiste à intervenir lors de situations survenues en soins de longue durée, en soutien à domicile, en résidences privées pour aînés et dans les ressources intermédiaires, ainsi que dans les services auprès des personnes anglophones. Plus spécifiquement, madame Vallée et son équipe traitent la majorité des signalements de maltraitance. Madame Vallée agit également en mon nom auprès d'un établissement privé de la région et de son comité de vigilance et de la qualité. Son équipe est soutenue par Maïna Pothier à titre de technicienne en administration.

Élisabeth Robert, commissaire adjointe, est accompagnée de Mélanie Clément et de Kathia Laberge, conseillères, pour l'examen des dossiers qui concernent principalement la Direction des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique; la Direction du programme Jeunesse; la Direction de la protection de la jeunesse; la Direction de santé publique; la Direction des services professionnels; la Direction de la vaccination ainsi que le Bureau du président-directeur général adjoint pour le volet préhospitalier. Madame Robert examine également les situations survenues dans les résidences intermédiaires et les résidences de type familial. Elle agit en mon nom auprès de cinq (5) établissements privés de la région et de leur comité de vigilance et de la qualité. Au cours de la dernière année, elle a collaboré activement au traitement des dossiers en provenance des services de santé de l'Établissement de détention de Québec. Son équipe est soutenue par Marie-Claire Latulippe à titre de technicienne en administration. Madame Latulippe a également soutenu l'équipe des médecins examinateurs tout au long de l'année.

Chaque commissaire adjointe porte également des dossiers transversaux, notamment celui de la performance du Commissariat, le soutien clinique, l'évolution technologique et les travaux entourant les dossiers de maltraitance. Pour ma part, je suis accompagné par Mélanie Giroux à titre de technicienne en administration et de Patricia Molloy, technicienne en administration à la réception du Commissariat. Mesdames Giroux et Molloy ont soutenu le comité de révision.

Au chapitre des résultats qualifiant cette année, je pense aussi à l'apport indéniable de Iulia Tanasescu, agente de planification, de programmation et de recherche de l'Unité de gestion et suivi de l'information, pour son soutien au tableau de bord et de gestion du commissaire.

Je ne peux passer sous silence tout autant la contribution des employés occasionnels et contractuels qui ont travaillé au sein de l'équipe durant la dernière année, ainsi que ceux qui ont quitté le Commissariat. Les défis engendrés par le mouvement de la main-d'œuvre ont été fort laborieux, si bien que pendant plusieurs mois, l'équipe a dû composer avec des départs, de l'instabilité et une surcharge de travail rarement vus auparavant. Mes remerciements les plus sincères accompagnent mon équipe qui a inlassablement mis l'épaule à la roue pour atteindre ces résultats et vous les présenter dans ce rapport annuel.

Enfin, tout mon respect à l'égard du travail des médecins examinateurs, la docteure Maria-Élissa Picard, les docteurs André Garon, Pierre Hamel et Michel Lizotte. Je remercie également la présidente du comité de révision, madame Sylvie Dillard et les membres de ce comité, alors qu'ils s'investissent sans relâche à assurer l'exercice des droits des usagers.

À tous, un grand merci pour votre inestimable contribution !

Table des matières

Introduction

Faits saillants	17
-----------------------	----

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

1.1	Bilan des dossiers de plainte, niveau et délais de traitement	21
1.2	Protecteur du citoyen	21
1.3	Bilan des dossiers d'intervention, niveau et délais de traitement	22
1.4	Mesures et orientations pour traitement particulier	23
1.5	Traitement des dossiers avec le motif « maltraitance »	24
1.5.1	Niveau de traitement des motifs de maltraitance	24
1.5.2	Motifs de plainte et d'intervention par auteur	25
1.5.3	Mesures et orientations concernant les situations de maltraitance	26
1.5.4	Situations de maltraitance selon l'instance visée	26
1.6	Traitement des dossiers d'assistance	27
1.7	Traitement des demandes de consultation	27
1.8	Description des autres activités du commissaire	27
1.8.1	Implications locales du commissaire	28
1.9	Mesures et recommandations du commissaire	29

Chapitre 2 – Rapport d'activités du médecin examinateur

2.1	Traitement des dossiers de plainte médicale	35
2.2	Mesures et recommandations du médecin examinateur	35

Chapitre 3 – Rapport d'activités du comité de révision

3.1	Rapport de la présidente	39
3.2	Bilan des activités du comité de révision	40
3.3	Mesures et recommandations	40

Conclusion

Conclusion	42
------------------	----

Annexes

Annexe 1 : Rapport annuel - Centre d'accueil le Programme de Portage	47
Annexe 2 : Rapport annuel - Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes	73
Annexe 3 : Rapport annuel - Centre d'hébergement d'Assise	99
Annexe 4 : Rapport annuel - Centre d'hébergement du Boisé Ltée	125
Annexe 5 : Rapport annuel - Centre d'hébergement St-Jean-Eudes	151
Annexe 6 : Rapport annuel - Centre hospitalier Saint-François inc.	177
Annexe 7 : Rapport annuel - Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin Inc.	203
Annexe 8 : Rapport annuel - Centre d'hébergement et de soins de longue durée de La Maison Legault inc.	229

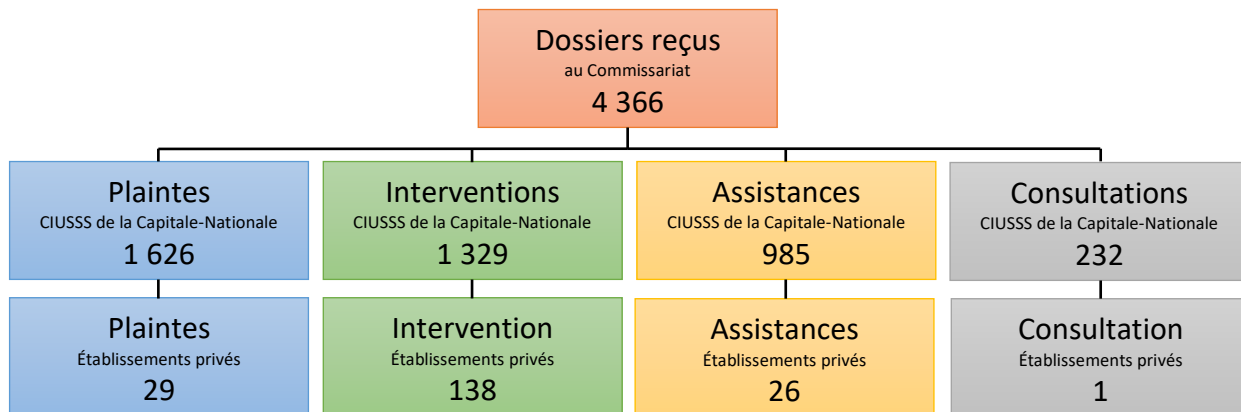
Annexe 9 : Rapport annuel - CHSLD Domaine Saint-Dominique S.E.C.	255
Annexe 10 : Rapport annuel - Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi de Saint-Augustin.....	283
Annexe 11 : Rapport annuel - Hôpital Ste-Monique inc.	309
Annexe 12 : Rapport annuel - Jardins du Haut Saint-Laurent (1992) Inc.....	335
Annexe 13 : Rapport annuel - La Corporation Notre-Dame de Bon-Secours.....	361
Annexe 14 : Rapport annuel - La Maison Michel Sarrazin	387
Annexe 15 : Rapport annuel - CHSLD de Wendake.....	413

Liste des tableaux

Tableau 1	Nombre de plaintes en 2022-2023 comparativement à l'année précédente.....	21
Tableau 2	Précision sur le niveau de traitement non complété.....	21
Tableau 3	Nombre de plaintes transmises au Protecteur du citoyen comparativement à l'année précédente	22
Tableau 4	Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente.....	22
Tableau 5	Motifs de plainte et d'intervention en 2022-2023.....	23
Tableau 6	Types de mesures apportées selon une plainte ou une intervention.....	23
Tableau 7	Nombre de motifs liés à la maltraitance en 2022-2023 comparativement à 2021-2022.....	24
Tableau 8	Portait de traitements des plaintes et des interventions selon les motifs de maltraitance.....	24
Tableau 9	Nombre et pourcentage des plaintes et des interventions selon les motifs de maltraitance.....	25
Tableau 10	Nombre et pourcentage des plaintes et des interventions selon le type d'auteur.....	25
Tableau 11	Mesures selon les situations de maltraitance.....	26
Tableau 12	Nombre de dossiers et pourcentage des situations de maltraitance selon l'instance visée.....	26
Tableau 13	Nombre de dossiers d'assistance comparativement à l'année précédente.....	27
Tableau 14	Nombre de demandes de consultation comparativement à l'année précédente.....	27
Tableau 15	Autres fonctions du commissaire.....	28
Tableau 16	Description de mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et les interventions.....	29
Tableau 17	Nombre de dossiers de plainte médicale en 2022-2023 comparativement à l'année précédente....	35
Tableau 18	Précision sur le niveau de traitement non complété.....	35
Tableau 19	Description de mesures apportées par motif et nombre de mesures.....	35
Tableau 20	Nombre de plaintes révisées en 2022-2023 comparativement à l'année précédente.....	40
Tableau 21	Recommandations du comité de révision.....	40

Introduction

Faits saillants



Au total, 4 366 dossiers ont été reçus par le Commissariat comparativement à 3 461 dossiers l'année précédente. Ceci représente une hausse de 21 % (+ 905) de dossiers traités par rapport à l'exercice précédent.

De ce total annuel :

- 4 172 (96 %) dossiers reçus concernent les soins et les services sous la responsabilité du CIUSSS de la Capitale-Nationale;
- 194 (4 %) dossiers reçus concernent les soins et les services sous la responsabilité des établissements privés.

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

- Hausse de 28 % (+ 467) des dossiers de plainte reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 26 % (+ 415) des plaintes conclues par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 41 % (+ 596) des dossiers d'intervention reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 41 % (+ 594) des dossiers d'intervention conclus par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution de 22 % (- 219) des dossiers de demandes d'assistance;
- Hausse de 26 % (+ 61) des dossiers de demandes de consultation;
- Hausse de 20 % (+ 932) des motifs d'insatisfaction;
- Hausse de 35 % (+ 650) des mesures d'amélioration initiées en cours d'examen;
- Hausse de 48 % (11) du nombre de recommandations;
- Amélioration du délai de conclusion des plaintes, malgré l'augmentation du nombre de dossiers, 93 % des plaintes ont été conclues à l'intérieur du délai de 45 jours prévu par la loi, comparativement à 92 % pour l'exercice 2021-2022; la moyenne provinciale se situe à 83 % des plaintes conclues en deçà de 45 jours;
- Équivalence quant à l'année précédente avec 3 % (54 dossiers) des plaintes conclues au Commissariat qui ont été portées à l'attention du Protecteur du citoyen;

- Diminution de 16 % (- 5) des dossiers de plainte reçus avec le motif « maltraitance »;
- Diminution de 18 % (- 6) des motifs de maltraitance dans les dossiers de plainte;
- Hausse de 160 % (+ 608) des dossiers de signalement reçus avec le motif « maltraitance »;
- Hausse de 61 % (+ 605) des motifs de maltraitance dans les dossiers de signalement;
- Hausse de 299 % (+ 40) des dossiers de plainte médicale, pour un total de 136 dossiers en cours d'exercice;
- Amélioration de la durée de traitement des plaintes médicales alors que 90 % des dossiers ont été conclus à l'intérieur du délai prescrit par le législateur, comparativement à 82 % en 2021-2022. La moyenne provinciale se situe à 58 % des plaintes médicales conclues en deçà de 45 jours;
- Diminution de 27 % (- 3) des dossiers transmis au comité de révision, pour un total de onze (11) dossiers en cours d'exercice;
- Respect à 75 % des avis du comité de révision des délais prescrits par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Le comité de révision a rendu son avis au-delà du délai prévu pour deux (2) dossiers comparativement à six (6) lors de l'exercice 2021-2022. Le comité a rendu deux (2) recommandations.

Chapitre 1

Rapport du commissaire local 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 augmenté de 28 % et le nombre de plaintes conclues a, quant à lui augmenté, de 26 %.

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	66	1 626	502	1 602	90	26
2021-2022	86	1 172	331	1 192	66	26

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	3
Autre	13
Désistement	67
Hors compétence	258
Intervention inutile	58
Peur des représailles	4
Problème réglé avant la fin de l'examen	24
Refus de collaborer	50
Rejeté sur examen sommaire	25

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 de leur plainte rendues par le 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 plainte transmis au Protecteur du citoyen	Nombre
2022-2023	52
2021-2022	51

On dénombre, pour l'année, 52 dossiers de plainte qui ont été soumis au Protecteur du citoyen au regard d'un examen en deuxième instance.

Au total, c'est uniquement 3 % du volume des dossiers de plainte conclus au Commissariat qui ont été portés à l'attention du Protecteur du citoyen tout comme à l'exercice précédent.

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	60	1 329	1 324	65
2021-2022	59	794	793	60

Tableau 5 : Motifs des plaintes et des interventions en 2022-2023

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	446	20 %	71	4 %	517	13 %
Aspect financier	32	1 %	21	1 %	53	1 %
Droits particuliers	311	14 %	93	5 %	404	10 %
Maltraitance	31	1 %	941	54 %	972	25 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	251	12 %	170	10 %	421	11 %
Relations interpersonnelles	310	14 %	70	4 %	380	10 %
Soins et services dispensés	760	35 %	332	19 %	1 092	28 %
Autre	40	2 %	32	2 %	72	2 %
Total	2 181	100 %	1 730	100%	3 911	100 %

1.4 Mesures et orientations

Parmi les plaintes ou les 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	1 011
À portée systémique	667
Total	1 678

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	4	23	25	2
2021-2022	0	38	35	3
Interventions				
Sur constats				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
Sur signalements				
2022-2023	11	739	734	16
2021-2022	14	271	274	11
Total	29	1 071	1 068	32

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 des 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	3	2	2	0	7	12	12	24	31

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Interventions	3	42	0	0	45	766	130	896	941
Total	6	44	2	0	52	778	142	920	972

1.5.2 Motifs de plainte et d'intervention

Tableau 9 : Nombre et pourcentage des plaintes et des 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	1	3 %	125	13 %	126	13 %
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	6	19 %	96	10 %	102	10 %
Maltraitance physique	13	42 %	539	57 %	552	57 %
Maltraitance psychologique	5	16 %	93	10 %	98	10 %
Maltraitance sexuelle	2	6 %	49	5 %	51	5 %
Violation des droits	4	13 %	39	4 %	43	4 %
TOTAL	31	100 %	941	100 %	972	100 %

Tableau 10 : Nombre et pourcentage des plaintes et des 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	19	61 %	330	35 %	349	36 %

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un proche ou un tiers	3	10 %	167	18 %	170	17 %
Par un usager	9	29 %	444	47 %	453	47 %
TOTAL	31	100 %	941	100 %	972	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	1 011
À portée systémique	667
Total	1 678

1.5.4 Situations de maltraitance selon l'instance visée

Comme en témoigne ce tableau, les données sont présentées selon les instances qui offrent des services de santé et des services sociaux.

Tableau 12 : Nombre de dossiers et pourcentage des situations de maltraitance selon l'instance visée

Instance visée	Total des dossiers conclus	Proportion (%)
Installations (CHSLD – publics)	497	49 %
Entités privées	119	12 %
Résidences privées pour aînés (RPA)	213	21 %
Ressources de type familial (RTF)	6	1 %
Ressources intermédiaires (RI)	47	5 %

Instance visée	Total des dossiers conclus	Proportion (%)
Autres milieux (préhospitaliers, organismes communautaires, etc.)	136	13 %
Total	1 018	100 %

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 13 : Nombre des dossiers d'assistance comparativement à l'année précédente

Années	Nombre de dossiers
2022-2023	985
2021-2022	1 197

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 14 : Nombre de demandes de consultation comparativement à l'année précédente

Années	Nombre de dossiers
2022-2023	232
2021-2022	173

1.8 Description des autres activités du commissaire

Les responsabilités du commissaire comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Ces activités sont réalisées en collaboration avec les commissaires adjointes.

Tableau 15 : Autres fonctions du commissaire

Au cours de l'exercice, le commissaire a assumé de façon continue auprès de différents acteurs, ses responsabilités liées à la promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes.

Autres fonctions du commissaire ¹	Nombre	%
Promotion \ Information		
▪ Droits et obligations des usagers	0	0,00
▪ Loi de lutte contre la maltraitance	5	12,20
▪ Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0,00
▪ Régime et procédure d'examen des plaintes	4	9,76
▪ Autre (communications avec les établissements privés)	1	2,44
Sous-total	10	24,40
Communication au conseil d'administration (séance)		
▪ Bilan des dossiers de plaintes et des interventions	0	0,00
▪ Attentes du conseil d'administration	0	0,00
▪ Autre	1	2,44
Sous-total	1	2,44
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
▪ Participation au comité de vigilance et de la qualité	24	58,54
Sous-total	24	58,54
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
▪ Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	2	4,88
▪ Collaboration avec les comités des usagers / résidents	3	7,32
▪ Soutien aux commissaires locaux	0	0,00
▪ Autre (Regroupement)	1	14,64
Sous-total	6	14,64
Total	41	100 %

1.8.1 Implications locales du commissaire

Le commissaire participe à toutes les rencontres du comité de vigilance et de la qualité du CIUSSS de la Capitale-Nationale et il a dû déléguer celles des établissements privés aux commissaires adjointes.

¹ Source : Section 6 - Tableau 6-A.

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.

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

Mesures (plaintes et interventions) Total des mesures : 1 636	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures les plus utilisées pour ce motif
Accessibilité <i>95 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rappel verbal auprès de l'ensemble des infirmières de la procédure à suivre lors d'une nouvelle admission. ▪ Démarche en cours pour l'élaboration d'un « pas à pas » pour éviter les oublis. ▪ Révision de la procédure administrative. ▪ Ajout d'un numéro sans frais à la centrale de rendez-vous. ▪ Rappel à l'équipe de traiter dans les plus brefs délais les mémos, et ce, dans une perspective d'amélioration continue des soins dispensés aux usagers. ▪ Rappel d'évaluer l'utilisateur avant la fin d'épisode de service. ▪ Révision des trajectoires internes de communication avec les usagers pour faciliter l'accès aux intervenants (uniformisation des numéros de téléphone remis aux usagers, etc.).
Aspect financier <i>15 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remboursement des frais. ▪ Rappel à tous les intervenants de la bonne procédure à suivre lors d'allocation financière et de la nécessité de discuter avec l'utilisateur des règles à cet égard. ▪ Vérifications aux prochains baux et renouvellement pour s'assurer de la cohérence des prix sur les baux et annexe 19 (RPA).
Droits particuliers <i>88 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajout d'une alerte sur les téléavertisseurs avec indications FUGUE lorsque la porte s'ouvre. ▪ Formation aux employés concernant la procédure à suivre en cas de chute et notion de suivi post-chute avec ou sans impact crânien. ▪ Entente de collaboration et trajectoire de communication avec la direction de la RPA. ▪ Rencontre de l'employé concerné par ses supérieurs afin de lui rappeler ses obligations relatives à la confidentialité et à la conservation des documents confidentiels. ▪ Transfert de l'utilisateur au CHSLD de son choix dans une autre région. ▪ Modification de l'erreur au dossier d'un utilisateur.

Mesures (plaintes et interventions) Total des mesures : 1 636	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures les plus utilisées pour ce motif
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifications des autres possibilités de transport.
<p>Maltraitance <i>861 mesures</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relocalisation de l'usager agresseur dans un autre milieu. ▪ Mesures disciplinaires appliquées auprès de l'employé à la suite de l'enquête réalisée. ▪ Rappel de la procédure relative à la déclaration et à la gestion des événements survenant lors de la prestation des soins et de services. ▪ Rappel du code d'éthique et de la politique contre la maltraitance auprès de l'ensemble du personnel.
<p>Organisation du milieu et ressources matérielles <i>124 mesures</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilisation des employés à ramasser les déchets s'ils traînent sur le terrain. ▪ Rappels aux usagers des règles concernant le tabagisme. ▪ Rappel fait à l'équipe de l'interdiction de mettre de la musique lors des transports des usagers. ▪ Vérification des cloches d'appel et ajout de piles de haute qualité. ▪ Mise en place d'un plan pour éviter une découverte lors de l'absence d'une infirmière auxiliaire. ▪ Nouveau cuisinier d'expérience embauché.
<p>Relations interpersonnelles <i>148 mesures</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rappel sur l'importance du respect, de la courtoisie et de la bienveillance. ▪ Fin du lien d'emploi. ▪ Rappel de toujours s'assurer que l'appel téléphonique a réellement été interrompu par l'usager avant de raccrocher. ▪ Rappel aux employés des bonnes pratiques à adopter dans le cadre des fouilles préventives à la chambre ainsi que la modification du code de vie. ▪ Employé rencontré afin qu'il améliore la qualité de ses interventions auprès de la clientèle et que celles-ci respectent les standards attendus.
<p>Soins et services dispensés <i>299 mesures</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation sous forme de capsule visionnée par le personnel en lien avec les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence. ▪ Réalisation des objectifs de rehaussement des pratiques cliniques du plan d'action. ▪ Embauche de nouveau personnel et diminution du recours aux agences de placement. ▪ Rappel de respecter l'intimité de l'usager. ▪ Rappel sur l'importance d'appliquer l'approche relationnelle de soins. ▪ Réalisation d'un nouveau guide d'accueil avec des précisions sur le service d'entretien ménager afin de refléter le standard des autres résidences.
<p>Autres (Covid-19) <i>6 mesures</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rappel à l'ensemble du personnel de l'importance du port des équipements de protection individuelle et du respect des mesures sanitaires. ▪ Revoir la pratique des tests de dépistages avec les responsables des RPA. ▪ Rappel des critères d'admissibilité au personnel.

Énoncé des recommandations (6)

Cet avis de recommandation a résulté à l'examen d'une plainte dont les motifs sont :

- Lacunes dans le suivi post-chute;
- Présence d'usagers errants, agressifs et présentant des comportements perturbateurs sur l'unité de soins;
- Manque de personnel, sa mobilité ainsi que l'organisation du travail;
- Manque d'imputabilité et banalisation de la part des membres du personnel;
- Absence d'eau chaude.

L'examen de cette plainte a mené au constat d'écart de qualité, d'où la formulation de la recommandation suivante :

- Que votre direction entreprenne une réflexion en profondeur au sujet de la mixité des clientèles hospitalisées à l'unité de gériatrie afin d'inventorier des pistes de solutions pour obtenir un milieu plus adapté au profil clinique de l'usager, principalement celui présentant des symptômes comportementaux et psychologiques liés à la démence.

Cet avis de recommandation a résulté à l'examen d'une plainte dont le motif est en lien avec l'installation des voies périphériques préalable à l'administration de l'aide médicale à mourir.

Les motifs d'insatisfaction soulevés dans la plainte sont :

- La disposition des cathéters périphériques à risque élevé de bris, soit deux cathéters au pli du coude gauche et un au pli du coude droit;
- La pose et le maintien du cathéter au pli du coude droit non fonctionnel avant l'administration de l'aide médicale à mourir.

Dans une optique d'expérience usager qui privilégie le facteur humain avant tout, le commissaire recommande, en particulier pour le territoire concerné, que :

- L'établissement prenne les moyens nécessaires pour offrir une alternative à la voie veineuse périphérique ou la voie osseuse comme une voie centrale ou sous *échoguidance* pour que les usagers désirant l'administration de l'aide médicale à mourir puissent en bénéficier sans être dans l'obligation de se déplacer vers un plateau technique de la ville de Québec.

Au terme de cette recommandation :

- La procédure pour l'utilisation de cette alternative sera connue et comprise des intervenants et des usagers;
- Des moyens concrets et durables seront mis en place pour maintenir une offre de service au territoire concerné.

Cet avis de recommandation a résulté à l'examen d'une plainte dont les motifs sont relatifs au délai du processus d'évaluation du signalement, l'absence de vérification auprès de l'enfant et le manque d'intensité de services au cours du processus d'évaluation.

L'examen de cette plainte a mené au constat d'écarts de qualité, d'où la formulation des recommandations suivantes :

Que la direction responsable :

- S'assure de mettre en place un mécanisme de priorisation des réassignations pour la continuité des services lors d'un départ non planifié d'un intervenant afin que les parents et les usagers (en tenant compte de leur âge) soient informés rapidement de la situation et connaissent les références en cas de besoin ou lors d'une situation urgente.
- Assure une vigie de continuité et de qualité dans les situations où une réassignation est requise.
- Rappelle à l'ensemble des intervenants l'importance de procéder avec diligence à l'évaluation d'un signalement et ses obligations relatives à la Loi en vigueur.

Énoncé des recommandations (6)

Cet avis de recommandation a résulté à l'examen d'une plainte dont le motif est la décision d'un organisme communautaire de refuser l'accès à un usager en présence de son chien d'assistance.

L'examen de cette plainte a mené au constat d'écart de qualité, d'où la formulation de la recommandation suivante :

Que l'organisme communautaire :

- Mette en place une politique relative à la présence d'animaux d'assistance en contexte thérapeutique qui fournit des précisions sur les critères d'admission dans un document d'accueil.
- Démontre au commissaire que cette recommandation est expliquée à l'utilisateur avant le début de son épisode de services.

Chapitre 2

Rapport d'activités du médecin examinateur

du CIUSSS de la Capitale-Nationale

2.1 Traitement des dossiers de plaintes médicales

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, les situations portées à l'attention du médecin examinateur ont permis l'analyse et la conclusion de 142 dossiers de plaintes médicales.

Tableau 17 : Nombre de dossiers de plainte médicale 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	10	135	70	142	3	21
2021-2022	3	95	39	88	10	25

Tableau 18 : 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	2
Désistement	1
Hors compétence	5
Intervention inutile	4
Refus de collaborer	1
Rejeté sur examen sommaire	57

2.2 Mesures et recommandations du médecin examinateur

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 19 : Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures

Total des mesures : 19	
Motifs de plaintes et nombre de mesures	Exemples de mesures les plus utilisées pour ce motif
Accessibilité <i>1 mesure</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transfert du dossier au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens à des fins disciplinaires.
Maltraitance <i>1 mesure</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transfert du dossier au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens à des fins disciplinaires.
Relations interpersonnelles <i>2 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Médiation entre les parties. ▪ Rappel au médecin visé des articles du code de déontologie portant sur la relation avec le patient (obligations comportementales du médecin).
Soins et services dispensés <i>15 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déclaration de l'accident au moyen d'un formulaire AH-223. ▪ Rencontre entre les professionnels et l'utilisateur concerné.

Énoncé des recommandations (8)
<p>Des avis de recommandations ont résulté à l'examen de deux (2) plaintes médicales dont le motif est identique, soit, la grande quantité de dossiers non complétés d'utilisateurs rencontrés par un médecin.</p> <p>L'examen de ces plaintes a mené à la formulation des huit (8) recommandations complémentaires au Plan de redressement de la pratique du médecin visé :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apporter à cette proposition de Plan, les modifications que vous jugez utiles; 2) Rencontrer le médecin concerné si possible en présence du directeur médical et de la gestionnaire du service; 3) Assurer que, tant le médecin visé par la plainte que sa gestionnaire, comprennent bien ce qui est attendu d'eux; 4) Convenir d'une date pour débiter la réalisation du Plan de redressement jusqu'à ce qu'il soit complètement actualisé.

Chapitre 3

Rapport d'activités du comité de révision

du CIUSSS de la Capitale-Nationale

3.1 Rapport de la présidente

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 effectuée 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.

Durant cet exercice, les membres se sont réunis de façon virtuelle à sept (7) reprises. Dans tous les cas sauf un dont l'utilisateur a décliné l'invitation, les usagers ont été rencontrés par les membres ce qui a permis de recevoir leurs commentaires et de leur donner des explications supplémentaires. Le comité de révision a confirmé les conclusions au médecin examinateur dans cinq (5) des sept (7) cas. Dans un cas, il a demandé un complément d'examen au médecin examinateur. Dans un autre cas, il a recommandé des mesures de nature à réconcilier les parties.

À titre de présidente, je tiens à remercier très sincèrement les médecins membres et substitués du comité de révision pour leur disponibilité et leur engagement, tout au long de l'exercice 2022-2023. Je veux aussi remercier le commissaire et sa technicienne en administration pour leur appui précieux à ce processus visant avant tout à assurer la meilleure qualité de service aux personnes qui sont traitées dans notre établissement.

Sylvie Dillard, présidente

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 20 : 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	1	11	2	8	4	49
2021-2022	0	13	3	12	1	53

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 n'a été appliquée pour cet exercice.

Tableau 21 : Recommandations du comité de révision

Énoncé des recommandations (2)
<ul style="list-style-type: none">▪ Que la procédure d'application de la Politique sur la promotion de la civilité et la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail précise clairement, que lorsqu'une plainte est adressée contre un médecin à titre de gestionnaire, c'est le Service de la qualité de vie au travail qui a compétence pour traiter la plainte et non le médecin examinateur.▪ Que les médecins examinateurs disposent des connaissances requises pour le traitement adéquat de plaintes dans le cadre de la Politique sur la promotion de la civilité et la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail et sa mise en œuvre.

Conclusion

Conclusion

Au terme de ce rapport, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a complété l'examen de 5 480 motifs d'insatisfaction incluant ceux du médecin examinateur et du comité de révision pour lesquels 1 831 mesures ont été appliquées. À cela s'ajoutent 24 recommandations d'amélioration de la qualité des soins et des services adressées à l'établissement concerné. Une année bien remplie qui démontre la pertinence du rôle du commissaire et des examens réalisés à partir de l'expérience vécue par les usagers.

L'application de la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux interpellera assurément le Commissariat durant le prochain exercice. La prochaine année, souhaitons-le, permettra de consolider notre approche à l'égard du traitement adéquat de tout type de signalement et de mesure préventive permettant d'infléchir cette tendance à la source.

Par ailleurs, l'an prochain amènera le personnel du Commissariat vers l'actualisation d'un plan d'action initié en 2022-2023 suivant l'élaboration de sa vision, sa mission et de ses valeurs. Ainsi, l'équipe souhaite de plus en plus **agir et inspirer** vers l'excellence des soins et des services dans le respect des droits des usagers. Attaché aux valeurs du CIUSSS de la Capitale-Nationale, le Commissariat entend **agir en toute diligence** et **viser l'exemplarité** dans chacune de ses actions et ses responsabilités. Les prochaines années permettront à cette équipe **d'être une référence de** par son expertise et son impartialité, **d'influencer** les acteurs du réseau et certainement **de se distinguer** comme équipe de travail de choix.

En terminant, le projet de loi (n° 15), visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace, propose des changements significatifs qui concernent le travail du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Les prochains mois permettront de mieux saisir la portée de ces changements législatifs et leurs impacts sur la fonction du commissaire.

Annexes

Annexe 1

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

Centre d'accueil le Programme de Portage

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

Centre d'accueil
le Programme de Portage

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

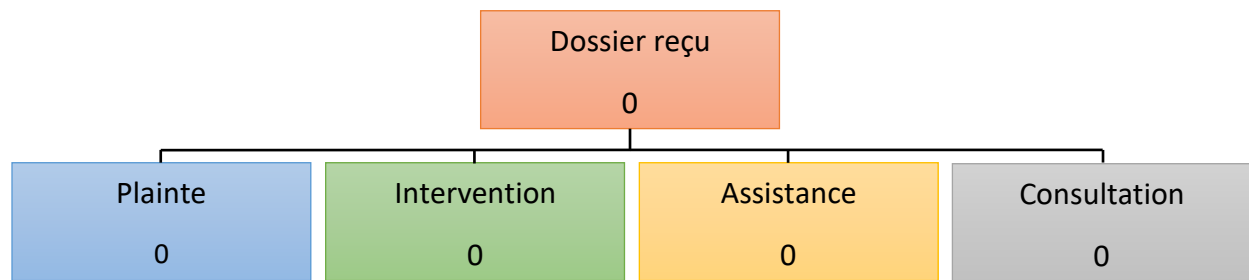
Chapitre 3 – Rapport d’activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l’établissement privé

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



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

- Aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire pour cet exercice;
- Aucun dossier d'intervention n'a été adressé au commissaire pour cet exercice;
- Aucun dossier d'intervention sur constat du commissaire n'a été examiné pour cet exercice;
- 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;
- Aucun dossier de plainte n'a été examiné dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- Aucune situation de maltraitance n'a été signalée au commissaire dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- 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, aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire.

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	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

Tableau 2 : Précision sur le niveau de traitement non complété

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

Niveau de traitement non complété	Nombre de dossiers
Absence de consentement de l'usager 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 plainte 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'utilisateurs 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	0	0	0
2021-2022	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Autre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0

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	0
À portée systémique	0
Total	0

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	0	0	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	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

1.5.1 Niveau de traitement des motifs de maltraitance

Pour cet exercice, aucun motif de maltraitance n'a été porté à l'attention du commissaire. Dans le cas où il y aurait eu des dossiers de maltraitance, le tableau suivant illustre leur répartition.

Tableau 8 : Portait de traitement des plaintes et d'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	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0
Maltraitance physique	0	0	0	0	0	0
Maltraitance psychologique	0	0	0	0	0	0
Maltraitance sexuelle	0	0	0	0	0	0
Violation des droits	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0	0
Par un proche ou un tiers	0	0	0	0	0	0
Par un usager	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

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	0
À portée systémique	0
Total	0

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	0
2021-2022	0

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 rend compte au commissaire du centre intégré universitaire de santé et de services sociaux visé par la loi de l'état des dossiers.

Le commissaire soumet 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.

Pour l'exercice 2022-2023, deux (2) rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont eu lieu soit le 9 juin 2022 et 1^{er} décembre 2022.

1.9 Mesures et recommandations du commissaire

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

Mesures (plaintes et interventions) Total des mesures : Aucune mesure	
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>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 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 plainte 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	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0

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.

Annexe 2

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes

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

Centre d'hébergement
Champlain-des-Montagnes

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

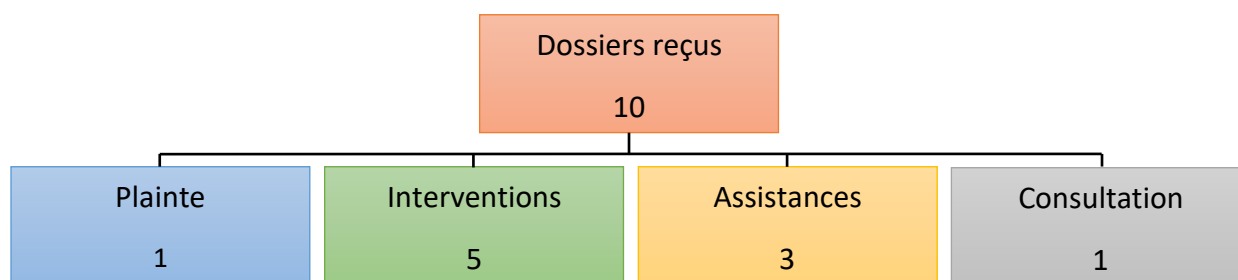
Chapitre 3 – Rapport d'activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l'établissement privé

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, dix (10) dossiers ont été reçus au Commissariat comparativement à quinze (15) dossiers l'année précédente. Ceci représente une diminution de 50 % (- 5) de dossiers traités par rapport à l'exercice précédent.

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

- Diminution d'un dossier de plainte reçu par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution d'un dossier de plainte conclu par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution de trois (3) dossiers d'intervention reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution d'un dossier d'intervention conclu par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution de deux (2) demandes d'assistance;
- Augmentation d'un dossier de demandes de consultation;
- Diminution de douze (12) motifs d'insatisfaction;
- Diminution de 20 % (- 2) 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 d'un dossier de plainte reçu avec le motif « maltraitance »;
- Augmentation d'un motif de maltraitance dans les dossiers de plainte;
- Hausse de 60 % (+ 3) des dossiers de signalement reçus avec le motif « maltraitance »;
- Hausse de 67 % (+ 4) de motifs de maltraitance dans les dossiers de signalement;
- 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 100 % et le nombre de plaintes conclues a aussi diminué 100 %.

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	0	1	0	1	0	30
2021-2022	0	2	0	2	0	73

Tableau 2 : Précision sur le niveau de traitement non complété

Le tableau recense les 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	1	5	6	0
2021-2022	0	8	7	1

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	1	50	0	0	1	9
Maltraitance	1	50	6	67	7	64
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	2	22	2	18
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	1	11	1	9

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Autre	0	0	0	0	0	0
Total	2	100	9	100	11	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	8
À portée systémique	4
Total	12

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	6	6	0
2021-2022	0	2	2	0
Total	0	9	9	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 d'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	6	0	6	6
Total	0	0	0	0	0	7	0	7	7

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	0	0	0	0
Maltraitance physique	1	100	4	67	5	71
Maltraitance psychologique	0	0	1	17	1	14
Maltraitance sexuelle	0	0	1	17	1	14
Violation des droits	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	100	6	100	7	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	4	67	5	71
Par un proche ou un tiers	0	0	1	17	1	14
Par un usager	0	0	1	17	1	14
TOTAL	1	100	6	100	7	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	6
À portée systémique	4
Total	10

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	3
2021-2022	5

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	1
2021-2022	0

1.8 Implications locales du commissaire

Durant cet exercice, la commissaire du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal agit comme représentante des CISSS et CIUSSS partenaires du Groupe Champlain.

Le commissaire soumet 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.

Pour l'exercice 2022-2023, trois (3) rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont 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 : 10	
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>10 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des capsules sur les principes de déplacements sécuritaires des bénéficiaires ont été dispensées au personnel. ▪ Sensibilisation des bonnes pratiques à l'équipe. ▪ Suivi étroit des comportements de deux usagers. ▪ Transfert d'étage de l'utilisateur agresseur. ▪ Enquête et retrait de l'employé du milieu de travail pour la durée de l'enquête et suspension.
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)	▪

Mesures (plaintes et interventions)	
Total des mesures : 10	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures les plus utilisées pour ce motif
0 mesure	

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 plainte 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	0	0	0	0	0

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 effectuée 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	0	0	0	0	0

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.

Annexe 3

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

Centre d'hébergement d'Assise

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

Centre d'hébergement
d'Assise

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

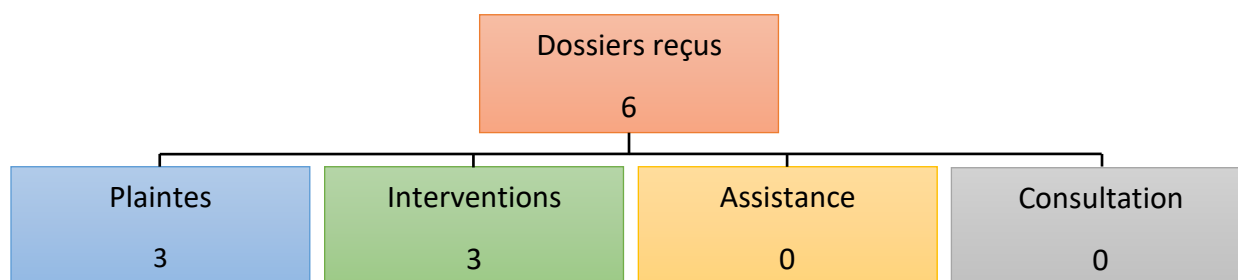
Chapitre 3 – Rapport d'activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l'établissement privé

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, six (6) dossiers ont été reçus au Commissariat comparativement à trois (3) dossiers l'année précédente. Ceci représente une hausse de 50 % (+ 3) de dossiers traités par rapport à l'exercice précédent.

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

- Hausse de deux (2) dossiers de plainte reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de deux (2) dossiers de plainte conclus par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de deux (2) dossiers d'intervention reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de deux (2) dossiers d'intervention conclus par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution d'un dossier de demande d'assistance;
- Aucune demande de consultation tout comme l'exercice précédent;
- Hausse de 73 % (+ 8) de motifs d'insatisfaction;
- Équivalence 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 d'un dossier de plainte reçu avec le motif « maltraitance »;
- Augmentation d'un motif de maltraitance dans les dossiers de plainte;
- Hausse de deux (2) dossiers de signalement reçus avec le motif « maltraitance »;
- Hausse de deux (2) motifs de maltraitance dans les dossiers de signalement;
- 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 plaintes, 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 augmenté de 67 % et le nombre de plaintes conclues a, quant à lui augmenté, de 67 %.

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	0	3	1	3	0	20
2021-2022	0	1	1	1	0	37

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	1
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'interventions, 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	3	3	0
2021-2022	0	1	1	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	1	20	1	9
Maltraitance	1	17	2	40	3	27
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	17	2	40	3	27
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	3	50	0	0	3	27

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Autre	1	17	0	0	1	9
Total	6	100	5	100	11	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	1
À portée systémique	0
Total	1

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	2	2	0
2021-2022	0	0	0	0
Total	0	3	3	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 d'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	0	1	1	1
Interventions	0	0	0	0	0	1	1	2	2
Total	0	0	0	0	0	1	2	3	3

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	50	1	33
Maltraitance physique	1	100	1	50	2	67
Maltraitance psychologique	0	0	0	0	0	0
Maltraitance sexuelle	0	0	0	0	0	0
Violation des droits	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	100	2	100	3	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	2	100	3	100
Par un proche ou un tiers	0	0	0	0	0	0
Par un usager	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	100	2	100	3	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	1
À portée systémique	0
Total	1

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	0
2021-2022	1

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, une rencontre 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 : 1	
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>1 mesure</i>	▪ Mesures disciplinaires pour l'employé en cause.
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 plainte 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	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0

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.

Annexe 4

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

Centre d'hébergement du Boisé Ltée

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

Centre d'hébergement
du Boisé Ltée

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

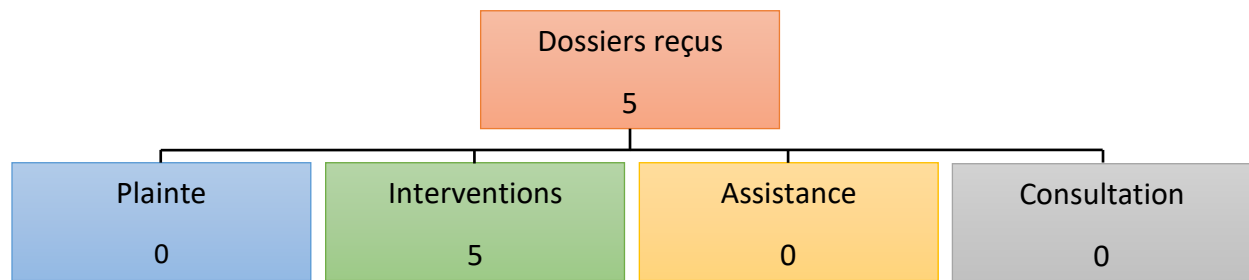
Chapitre 3 – Rapport d’activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l’établissement privé

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, cinq (5) dossiers ont été reçus au Commissariat et aucun dossier reçu l'année précédente.

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

- Aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire pour cet exercice;
- Cinq (5) dossiers d'intervention ont été adressés au commissaire pour cet exercice;
- Aucun dossier d'intervention sur constat du commissaire n'a été examiné pour cet exercice;
- 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;
- Aucun dossier de plainte n'a été examiné dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- Cinq (5) situations de maltraitance ont été signalées au commissaire dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- 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, aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire.

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	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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	5	5	0
2021-2022	0	0	0	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	0	0	4	80	4	80
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	1	20	1	20

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Autre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	5	100	5	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	4
À portée systémique	1
Total	5

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	0	0	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	2	2	0
2021-2022	0	0	0	0
Total	0	2	2	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 d'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	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	4	0	4	4
Total	0	0	0	0	0	4	0	4	4

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	2	50	2	50
Maltraitance physique	0	0	0	0	0	0
Maltraitance psychologique	0	0	2	50	2	50
Maltraitance sexuelle	0	0	0	0	0	0
Violation des droits	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	4	0	4	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	0	0	4	100	4	100
Par un proche ou un tiers	0	0	0	0	0	0
Par un usager	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	4	100	4	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	4
À portée systémique	0
Total	4

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	0
2021-2022	0

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, une rencontre 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 : 5	
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>4 mesures</i>	▪ Rencontre avec l'employé et suspension.
Organisation du milieu et ressources matérielles <i>0 mesure</i>	▪
Relations interpersonnelles <i>0 mesure</i>	▪
Soins et services dispensés <i>1 mesure</i>	▪ Fin du lien d'emploi de l'employé de l'agence de placement de personnel.
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 plainte 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	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0

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.

Annexe 5

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

Centre d'hébergement St-Jean-Eudes

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

Centre d'hébergement
St-Jean-Eudes

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

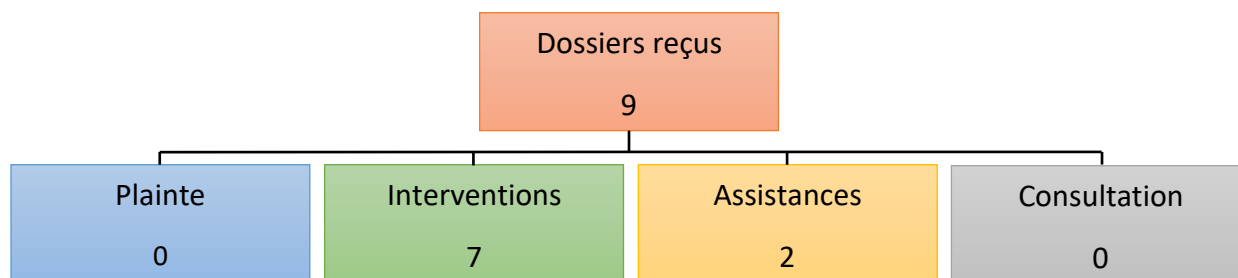
Chapitre 3 – Rapport d'activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l'établissement privé

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, neuf (9) dossiers ont été reçus par le Commissariat comparativement à cinq (5) dossiers l'année précédente. Ceci représente une hausse de 44 % (+ 4) de dossiers traités par rapport à l'exercice précédent.

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

- Aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire pour cet exercice;
- Hausse de 2 dossiers d'intervention reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 67 % (+ 4) de dossiers d'intervention conclus par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution de 1 dossier de demandes d'assistance;
- Aucune demande de consultation pour cet exercice;
- Hausse de 50 % (+ 5) de motifs d'insatisfaction;
- Hausse de 86 % (+ 6) 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;
- Aucun dossier de plainte n'a été examiné dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- Hausse de 67 % (+ 4) des dossiers de signalement reçus avec le motif « maltraitance »;
- Hausse de 71 % (+ 5) de motifs de maltraitance dans les dossiers de signalement;
- 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, aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire.

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	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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'usager 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	7	6	1
2021-2022	0	2	2	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	0	0	7	100	7	100
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Autre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	7	0	7	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	7
À portée systémique	0
Total	7

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	0	0	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	7	7	0
2021-2022	0	0	0	0
Total	0	7	7	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 d'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	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	7	0	7	7
Total	0	0	0	0	0	7	0	7	7

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	3	43	3	43
Maltraitance physique	0	0	3	43	3	43
Maltraitance psychologique	0	0	1	14	1	14
Maltraitance sexuelle	0	0	0	0	0	0
Violation des droits	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	7	100	7	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	0	0	7	100	7	100
Par un proche ou un tiers	0	0	0	0	0	0
Par un usager	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	7	100	7	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	7
À portée systémique	0
Total	7

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	2
2021-2022	3

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, une rencontre 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 : 7	
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>7 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enquête et mesures disciplinaires envers les employés concernés. ▪ Enquête en cours et retrait de l'employé du milieu de travail pour la durée de l'enquête.
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	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0

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.

Annexe 6

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

Centre hospitalier Saint-François inc.

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

Centre hospitalier
Saint-François 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

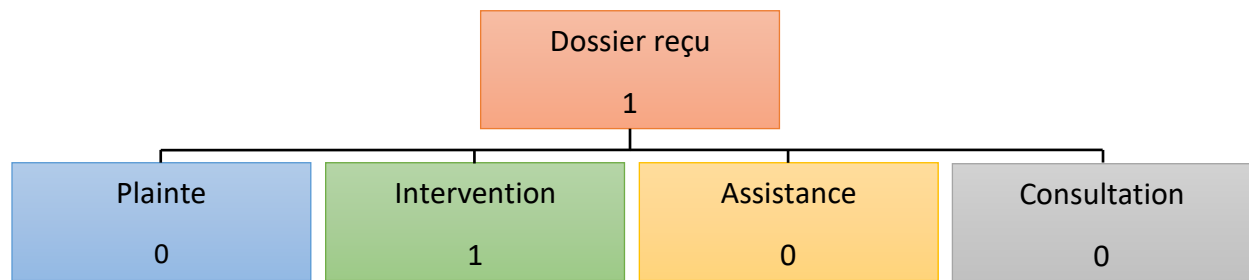
Chapitre 3 – Rapport d'activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l'établissement privé

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, un dossier a été reçu au Commissariat comparativement à deux (2) dossiers l'année précédente. Ceci représente une diminution d'un dossier traité par rapport à l'exercice précédent.

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

- Aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire pour cet exercice;
- Un dossier d'intervention a été adressé au commissaire pour cet exercice tout comme pour l'année précédente;
- Aucun dossier d'intervention sur constat du commissaire n'a été examiné pour cet exercice;
- 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;
- Aucun dossier de plainte n'a été examiné dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- Aucune situation de maltraitance n'a été signalée au commissaire dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- 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, aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire.

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	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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	1	1	0
2021-2022	0	1	1	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	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	1	50	1	50
Soins et services dispensés	0	0	1	50	1	50

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Autre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	2	100	2	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	0
À portée systémique	0
Total	0

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	0	0	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	0	0	0
2021-2022	0	1	1	0
Total	0	1	1	0

1.5.1 Niveau de traitement des motifs de maltraitance

Pour cet exercice, aucun motif de maltraitance n'a été porté à l'attention du commissaire. Dans le cas où il y aurait eu des dossiers de maltraitance, le tableau suivant illustre leur répartition.

Tableau 8 : Portait de traitement des plaintes et d'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	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Maltraitance matérielle ou financière	0	0	0	0	0	0
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0	0	0	0	0
Maltraitance physique	0	0	0	0	0	0
Maltraitance psychologique	0	0	0	0	0	0
Maltraitance sexuelle	0	0	0	0	0	0
Violation des droits	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0	0
Par un proche ou un tiers	0	0	0	0	0	0
Par un usager	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

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	0
À portée systémique	0
Total	0

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	0
2021-2022	1

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, deux rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont eu lieu.

1.9 Mesures et recommandations du commissaire

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

Mesures (plaintes et interventions) Total des mesures : Aucune mesure	
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>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 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 plainte 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	0	0	0	0	0

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

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 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	0	0	0	0	0

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.

Annexe 7

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin Inc.

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

Centre d'hébergement et de soins de
longue durée Côté-Jardin 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

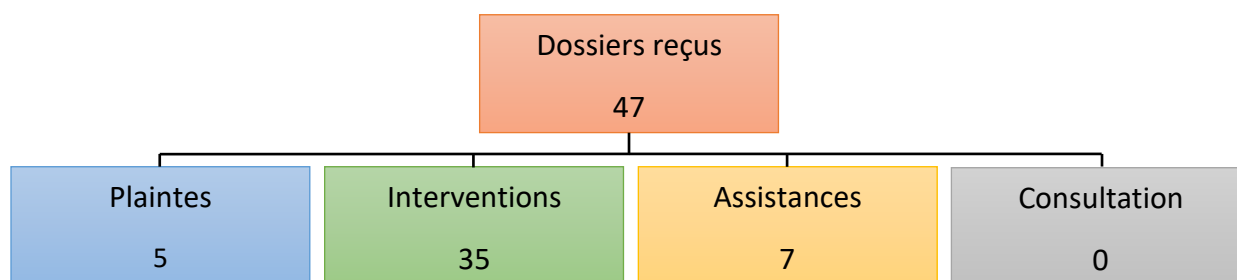
Chapitre 3 – Rapport d’activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l’établissement privé

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, 47 dossiers ont été reçus au Commissariat comparativement à 36 dossiers l'année précédente. Ceci représente une hausse de 23 % (11) de dossiers traités par rapport à l'exercice précédent.

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

- Hausse de 60 % (+ 2) de dossiers de plainte reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Même nombre de plaintes conclues par rapport à l'exercice précédent;
- Le délai moyen d'examen d'une plainte est de 27 jours comparativement à 48 jours à l'exercice précédent;
- Hausse de 26 % (+ 9) de dossiers d'intervention reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 26 % (+ 9) de dossiers d'intervention conclus par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution de 14 % (- 1) de dossiers de demandes d'assistance;
- Aucune demande de consultation comme pour l'exercice précédent;
- Aucune formulation de recommandation pour cet exercice;
- Un dossier conclu de plainte au Commissariat a été porté à l'attention du Protecteur du citoyen. Aucun dossier transmis pour l'exercice précédent;
- Aucun dossier de plainte n'a été examiné dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- Vingt-six (26) signalements ont été effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement et ont conduit à la mise en œuvre de 28 mesures d'amélioration;
- Une plainte concernant un médecin a été adressée au Commissariat pour cet exercice;
- 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, cinq (5) plaintes ont été adressées au Commissariat, ce qui correspond à une augmentation par rapport à l'année précédente.

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	0	5	1	5	0	27
2021-2022	0	1	1	1	0	48

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	1
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	1
2021-2022	0

On dénombre, pour l'année, un dossier de plainte qui 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	1	35	35	1
2021-2022	0	24	23	1

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	1	2	1	2
Droits particuliers	0	0	9	18	9	16
Maltraitance	0	0	28	57	28	49
Organisation du milieu et ressources matérielles	5	63	1	2	6	11
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	2	25	10	20	12	21

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Autre	1	13	0	0	1	2
Total	8	100	49	100	57	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	28
À portée systémique	29
Total	57

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	0	0	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	26	26	0
2021-2022	0	17	17	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 d'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	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	21	7	28	28
Total	0	0	0	0	0	21	7	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	1	4	1	4
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0	0	0	0	0
Maltraitance physique	0	0	21	75	21	75
Maltraitance psychologique	0	0	4	14	4	14
Maltraitance sexuelle	0	0	0	0	0	0
Violation des droits	0	0	2	7	2	7
TOTAL	0	0	28	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	0	0	10	36	10	36
Par un proche ou un tiers	0	0	4	14	4	14
Par un usager	0	0	14	50	14	50
TOTAL	0	0	28	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	27
À portée systémique	1
Total	28

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	7
2021-2022	8

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 ont 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 : 28	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures les plus utilisées pour ce motif
Droits particuliers <i>1 mesure</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontre de suivi effectué avec le gestionnaire et les membres de la famille. Une enquête a été réalisée et les informations ont été transmises au proche à leur satisfaction.
Maltraitance <i>21 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Résidents séparés et surveillance accrue. ▪ Thérapie occupationnelle. ▪ Employé suspendu et enquête réalisée. ▪ Implication d'un travailleur social au dossier et vigie effectuée.
Soins et services dispensés <i>6 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation d'un nouveau tableau de répartition des tâches et de la routine pour les préposés aux bénéficiaires. ▪ Création d'un aide-mémoire. ▪ Rencontre pour répondre aux questionnements et préoccupations du proche aidant concernant le délai de réponse aux cloches d'appel. ▪ Rappel à l'équipe de noter au dossier les refus de l'utilisateur. ▪ Sensibilisation des employés à l'importance de s'assurer de la présence des appareils auditifs de l'utilisateur à certains moments clés de la journée. ▪ Rappel de l'importance de mettre les vêtements au lavage le soir. ▪ Enquête concernant l'employé impliqué afin de valider ses compétences cliniques (validation de l'identité, consultation de la feuille d'administration des médicaments). ▪ Rencontre de l'employé ayant commis l'erreur par le gestionnaire et retour sur les bonnes pratiques attendues.

Aucune recommandation n'a été formulée par 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 plainte 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, les situations portées à l'attention du médecin examinateur ont permis l'analyse et la conclusion d'un dossier de plainte médicale.

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	1	1	1	0	1
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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	1
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 à l'établissement 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	0	0	0	0	0

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

Le comité de révision n'ayant reçu aucun dossier, il n'a pas émis de mesure ou de recommandation particulière durant l'exercice 2022-2023.

Annexe 8

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

Centre d'hébergement et de soins de longue durée de La Maison Legault inc.

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

Centre d'hébergement
et de soins de longue durée de
La Maison Legault

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

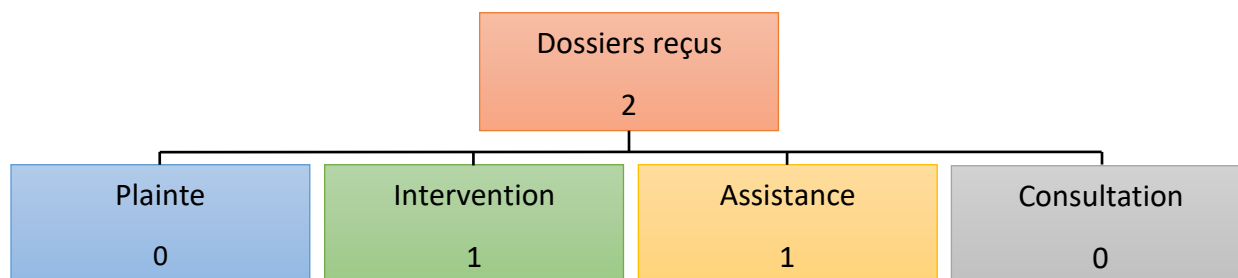
Chapitre 3 – Rapport d’activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l’établissement privé

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, deux (2) dossiers ont été reçus par le Commissariat comparativement à un dossier l'année précédente.

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

- Aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire pour cet exercice;
- Un dossier d'intervention a été adressé au commissaire pour cet exercice;
- Aucun dossier d'intervention sur constat du commissaire n'a été examiné pour cet exercice;
- 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;
- Aucun dossier de plainte n'a été examiné dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- Une situation de maltraitance a été signalée au commissaire dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- 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, aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire.

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	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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	1	1	0
2021-2022	0	1	1	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	0	0	2	100	2	100
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	2	100	2	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	2
À portée systémique	0
Total	2

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	0	0	0

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
2021-2022	0	0	0	0
Interventions				
Sur constats				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
Sur signalements				
2022-2023	0	2	2	0
2021-2022	0	1	1	0
Total	0	3	3	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	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	2	0	2	2
Total	0	0	0	0	0	2	0	2	2

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	0	0	0	0
Maltraitance physique	0	0	1	50	1	50
Maltraitance psychologique	0	0	1	50	1	50
Maltraitance sexuelle	0	0	0	0	0	0
Violation des droits	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	2	100	2	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	0	0	2	100	2	100
Par un proche ou un tiers	0	0	0	0	0	0
Par un usager	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	2	100	2	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	2
À portée systémique	0
Total	2

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	0

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, deux (2) rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont 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 : 2 mesures	
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>2 mesures</i>	▪ Employé rencontré par la direction de l'établissement et fin du lien d'emploi.
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 plainte 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	0	0	0	0	0

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>	▪

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	0	0	0	0	0

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.

Annexe 9

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

CHSLD Domaine Saint-Dominique S.E.C.

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

CHSLD Domaine Saint-Dominique S.E.C.

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	21
2.2	Mesures et recommandations du médecin examinateur	21

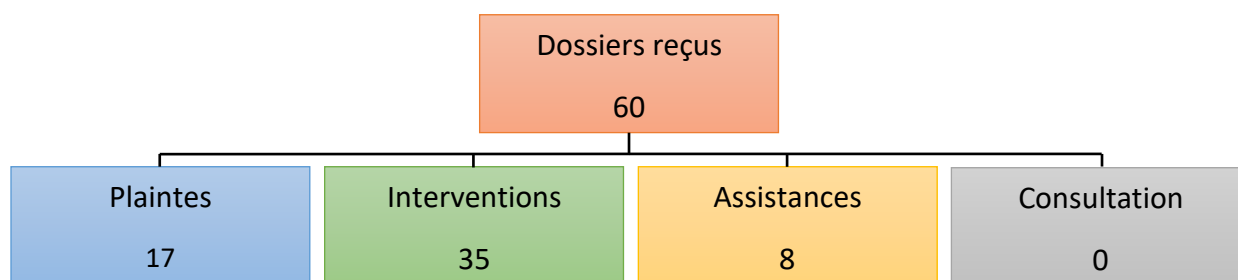
Chapitre 3 – Rapport d’activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l’établissement privé

3.1	Comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale	25
3.2	Bilan des activités du comité de révision	26
3.3	Mesures et recommandations	26

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 traitements 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	21
Tableau 16	Précision sur le niveau de traitement non complété.....	21
Tableau 17	Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures	22
Tableau 18	Nombre de plaintes révisées en 2022-2023 comparativement à l'année précédente	26

Faits saillants



Au total, 60 dossiers ont été reçus par le Commissariat comparativement à 16 dossiers l'année précédente. Ceci représente une hausse de 73 % (+ 44) de dossiers traités par rapport à l'exercice précédent.

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

- Hausse de 76 % (+ 13) de dossiers de plainte reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 60 % (+ 6) des plaintes conclues par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 77 % (+ 27) de dossiers d'intervention reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 79 % (+ 27) de dossiers d'intervention conclus par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 50 % (+ 4) de dossiers de demandes d'assistance;
- Aucune demande de consultation comme à l'exercice précédent;
- Hausse de 64 % (+ 51) de motifs d'insatisfaction;
- Hausse de 81 % (+ 43) de mesures d'amélioration initiées en cours d'examen;
- Cinq (5) recommandations ont été formulées à l'établissement;
- Un dossier d'une plainte conclue au Commissariat a été porté à l'attention du Protecteur du citoyen;
- Hausse de 100 % (+ 3) des dossiers de plaintes reçus avec le motif « maltraitance »;
- Hausse de 100 % (+ 3) de motifs de maltraitance dans les dossiers de plainte;
- Hausse de 88 % (+ 22) des dossiers de signalement reçus avec le motif « maltraitance »;
- Hausse de 65 % (+ 23) de motifs de maltraitance dans les dossiers de signalement;
- 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 augmenté de 76 % et le nombre de plaintes conclues a, quant à lui, augmenté de 60 %.

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	0	17	2	10	7	34
2021-2022	0	4	1	4	0	43

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	1
Peur des représailles	0
Problème réglé avant la fin de l'examen	0
Refus de collaborer	1
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	1
2021-2022	0

On dénombre, pour l'année, un dossier de plainte qui 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	1	35	34	2
2021-2022	0	8	7	1

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

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	0	1	2	1	2
Aspect financier	1	7	0	0	1	2
Droits particuliers	2	13	3	7	5	8
Maltraitance	2	13	26	58	28	47
Organisation du milieu et ressources matérielles	5	33	5	11	10	17
Relations interpersonnelles	2	13	1	2	3	5
Soins et services dispensés	3	20	9	20	12	20

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Autre	0	0	0	0	0	0
Total	15	100	45	100	60	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	26
À portée systémique	20
Total	46

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	3	2	1
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	3	3	0
2021-2022	0	1	1	0
Sur signalements				
2022-2023	0	23	22	1
2021-2022	0	3	3	0
Total	0	33	31	2

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 d'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	2	0	2	2
Interventions	1	1	0	0	2	21	3	24	26
Total	1	1	0	0	2	23	3	26	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

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Maltraitance matérielle ou financière	0	0	1	4	1	4
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	1	50	15	58	16	57
Maltraitance physique	1	50	8	31	9	32
Maltraitance psychologique	0	0	1	4	1	4
Maltraitance sexuelle	0	0	0	0	0	0
Violation des droits	0	0	1	4	1	4
TOTAL	2	100	26	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	2	100	24	92	26	93
Par un proche ou un tiers	0	0	1	4	1	4
Par un usager	0	0	1	4	1	4
TOTAL	2	100	26	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	22
À portée systémique	9
Total	31

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 concernant l'accès à un soin ou à un service.

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

Années	Nombre de dossiers
2022-2023	8
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, deux (2) rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont 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 : 53	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures les plus utilisées pour ce motif
Droits particuliers <i>7 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usager priorisé pour l'application de la procédure d'autoadministration de la médication. ▪ Plan de communication mis en place par le CIUSSS de la Capitale-Nationale pour informer les usagers.
Maltraitance <i>32 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enquête administrative et mesures disciplinaires envers l'employé. ▪ Sécurisation du circuit des médicaments. ▪ Plan d'action élaboré afin d'améliorer la qualité de vie du résident. ▪ Vigie de la conformité du dossier et des soins et services en lien avec les besoins de l'utilisateur. ▪ Installation du support pour les pivots de l'utilisateur. ▪ Relocalisation de l'utilisateur sur un autre étage. ▪ Tournées plus fréquentes à la chambre de l'utilisateur. ▪ Ajout d'un tableau de communication dans les postes de soins. ▪ Rencontre professionnelle au dossier pour transmission de l'information au dossier. ▪ Élaboration d'un plan d'action pour la gestion de refus. ▪ Mise en place des soins d'hygiène fractionnés.
Organisation du milieu et ressources matérielles <i>6 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Installation d'une caméra à la chambre. ▪ Rappel aux employés de ne pas accepter de pourboire. ▪ Assurance que la nourriture servie aux usagers est à une température adéquate. ▪ Rencontre de l'employé en cause et attentes signifiées par la gestionnaire. ▪ Réflexion pour déterminer l'achat de nouveaux équipements afin d'assurer la qualité

Mesures (plaintes et interventions) Total des mesures : 53	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures les plus utilisées pour ce motif
	<p>des aliments lors du transport.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rappel à l'équipe pour une réponse rapide aux cloches.
Relations interpersonnelles <i>3 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rappel aux équipes de l'importance de la divulgation aux répondants des usagers. ▪ Ajout d'une documentation explicative aux renouvellements des contrats. ▪ Rencontre d'information pour les délégués du Curateur public.
Soins et services dispensés <i>5 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'un programme de prévention de soins de la peau et des plaies pour les usagers. ▪ Actions mises en place pour assurer la qualité des notes évolutives au dossier des usagers. ▪ Formation sur la démarche clinique pour le personnel infirmier. ▪ Mise en place du programme interprofessionnel de prévention et de soins de la peau et des plaies. ▪ Audit quotidien pour les notes concernant le suivi des plaies.

Énoncé des recommandations (5)
<p>Cet avis de recommandation a résulté à l'examen d'une plainte dont les motifs d'insatisfactions concernent des manquements au niveau de la prestation des soins et des services, notamment les soins de plaies.</p> <p>R-1. La mise en place d'un programme de prévention de soins de la peau et des plaies pour les usagers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ qui comporte une stratégie écrite de prévention des plaies de pression et une procédure d'évaluation du risque de développer des plaies de pression et prise en charge des plaies, tout ceci en s'appuyant sur les meilleures pratiques à ce jour; ▪ qui permet de s'assurer que du personnel soignant soit dédié au sein de l'établissement possède les compétences requises des soins de plaies plus complexes. <p>R-2. Qu'à court terme, des actions soient mises en place pour assurer la qualité des notes évolutives au dossier des usagers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ celles-ci doivent refléter les services qui ont été donnés, qu'elles soient organisées, objectives, concises, précises, pertinentes et complètes, permettant d'assurer un suivi efficace au fil du temps; ▪ celles-ci doivent démontrer que le personnel soignant au sein de l'établissement possède les compétences requises pour présenter le contenu des notes d'évolution de façon claire et transparente, et refléter la réalité et son évolution.
<p>Cet avis de recommandations donne suite à une intervention sur constat du commissaire dont le motif est la maltraitance organisationnelle à l'endroit de résidents.</p> <p>Que la direction générale :</p> <p>R-1. S'assure que toutes les personnes œuvrant dans l'établissement connaissent et comprennent la <i>Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</i>, et ce, par :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ une connaissance approfondie de la Loi et de la politique par tous les membres de l'équipe de gestion; ▪ des activités régulières de sensibilisation et de formation à tout le personnel; ▪ des actions concrètes de vigie pour assurer la bienveillance pour tous les usagers.

Énoncé des recommandations (5)

- R-2.** **Prenne** les moyens concrets pour que la *Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* en vigueur soit appliquée avec rigueur, constance et soutenue dans le temps par la direction générale.
- R-3.** **S'assure** que le personnel applique les responsabilités stipulées dans la *Politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et garde une préoccupation constante pour la qualité et la sécurité des soins et des services.

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 plainte 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.

Pour l'année 2022-2023, aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire.

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	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0

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.

Annexe 10

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi de Saint-Augustin

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

Centre d'hébergement
et de soins de longue durée
Vigi de Saint-Augustin

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

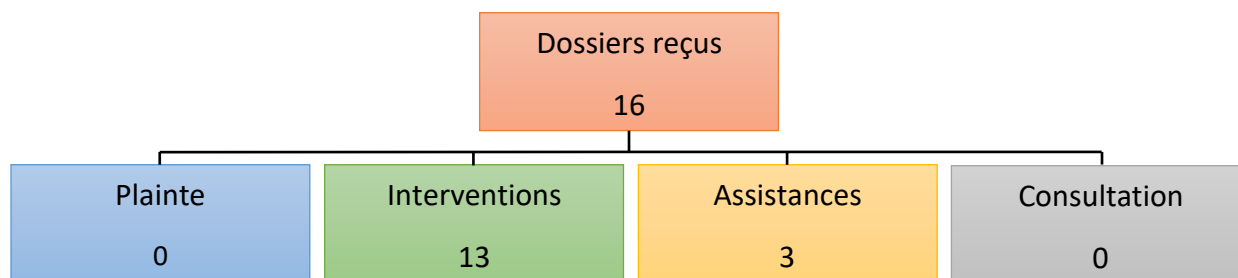
Chapitre 3 – Rapport d’activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l’établissement privé

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, 16 dossiers ont été reçus au Commissariat comparativement à aucun dossier reçu l'année précédente.

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

- Aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire pour cet exercice;
- Treize (13) dossiers d'intervention ont été adressés au commissaire pour cet exercice;
- Aucun dossier d'intervention sur constat du commissaire n'a été examiné pour cet exercice;
- 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;
- Aucun dossier de plainte n'a été examiné dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- Douze (12) situations de maltraitance ont été signalées au commissaire dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- 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, aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire.

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	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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'usager 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	13	13	0
2021-2022	0	0	0	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	0	0	12	86	12	86
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	2	14	2	14
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Autre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	14	100	14	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	12
À portée systémique	0
Total	12

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	0	0	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	12	12	0
2021-2022	0	0	0	0
Total	0	12	12	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 d'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	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	12	0	12	12
Total	0	0	0	0	0	12	0	12	12

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	0	0	0	0
Maltraitance physique	0	0	6	50	6	50
Maltraitance psychologique	0	0	1	8	1	8
Maltraitance sexuelle	0	0	5	42	5	42
Violation des droits	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	12	100	12	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	0	0	1	8	1	8
Par un proche ou un tiers	0	0	0	0	0	0
Par un usager	0	0	11	92	11	92
TOTAL	0	0	12	100	12	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	12
À portée systémique	0
Total	12

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	3
2021-2022	0

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 rend compte au commissaire du centre intégré universitaire de santé et de services sociaux visé par la loi de l'état des dossiers.

Le commissaire soumet 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.

Pour l'exercice 2022-2023, quatre (4) rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont 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 : 12	
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>12 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enquête policière initiée par la direction à l'égard de l'employé. ▪ Transfert d'un usager vers une unité prothétique. ▪ Vigie et surveillance accrue à l'égard de deux usagers.
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 plainte 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	0	0	0	0	0

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 effectuée 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	0	0	0	0	0

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.

Annexe 11

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

Hôpital Ste-Monique inc.

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

Hôpital Ste-Monique 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

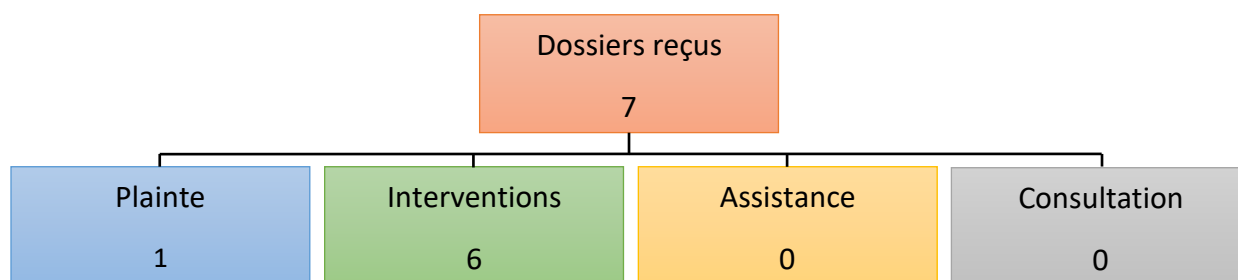
Chapitre 3 – Rapport d’activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l’établissement privé

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

Faits saillants



Au total, sept (7) dossiers ont été reçus par le Commissariat comparativement à cinq (5) dossiers l'année précédente. Ceci représente une hausse de 29 % (+ 2) de dossiers traités par rapport à l'exercice précédent.

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

- Diminution d'un dossier de plainte reçu par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution d'un dossier de plainte conclu par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 50 % (+ 3) de dossiers d'intervention reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 50 % (+ 3) de dossiers d'intervention conclus par rapport à l'exercice précédent;
- Aucune demande d'assistance comme à l'exercice précédent;
- Aucune demande de consultation comme à l'exercice précédent;
- Diminution de 25 % (- 2) de motifs d'insatisfaction;
- Hausse de 100 % (+ 7) 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;
- Aucun dossier de plainte n'a été examiné dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- Hausse de 100 % (+ 6) des dossiers de signalement reçus avec le motif « maltraitance »;
- Hausse de 100 % (+ 7) de motifs de maltraitance dans les dossiers de signalement;
- 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 et le nombre de plaintes conclues a également diminué.

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	0	1	1	1	0	1
2021-2022	0	2	0	2	0	33

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	1

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	6	6	0
2021-2022	0	3	3	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	0	0	7	100	7	88
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	1	100	0	0	1	13
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Autre	0	0	0	0	0	0
Total	1	100	7	100	8	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	7
À portée systémique	0
Total	7

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	0	0	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	7	7	0
2021-2022	0	0	0	0
Total	0	7	7	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 d'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	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	7	0	7	7
Total	0	0	0	0	0	7	0	7	7

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	0	0	0	0
Maltraitance physique	0	0	6	86	6	86
Maltraitance psychologique	0	0	1	14	1	14
Maltraitance sexuelle	0	0	0	0	0	0
Violation des droits	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	7	100	7	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	0	0	0	0	0	0
Par un proche ou un tiers	0	0	0	0	0	0
Par un usager	0	0	7	100	7	100
TOTAL	0	0	7	100	7	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	7
À portée systémique	0
Total	7

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	0
2021-2022	0

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, deux (2) rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont 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 : 7	
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>7 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Augmentation de la surveillance auprès de l'utilisateur. ▪ Augmentation des loisirs à l'utilisateur afin d'éviter l'errance.
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 plainte 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	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0

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.

Annexe 12

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

Jardins du Haut Saint-Laurent (1992) Inc.

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

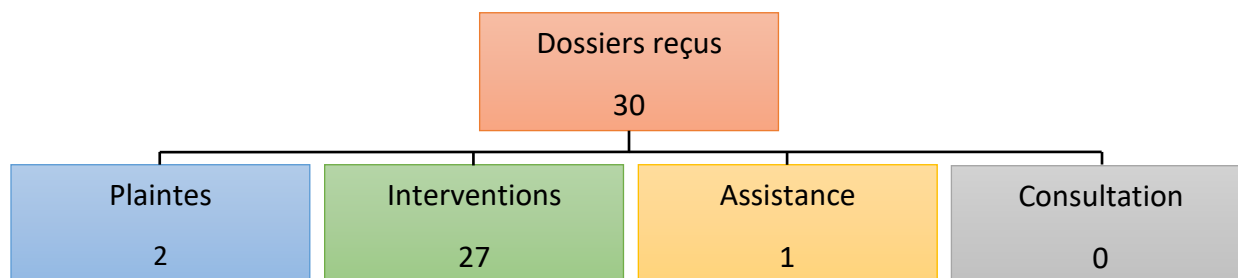
Chapitre 3 – Rapport d’activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l’établissement privé

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.

Annexe 13

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

La Corporation Notre-Dame de Bon-Secours

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

La Corporation Notre-Dame
de Bon-Secours

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

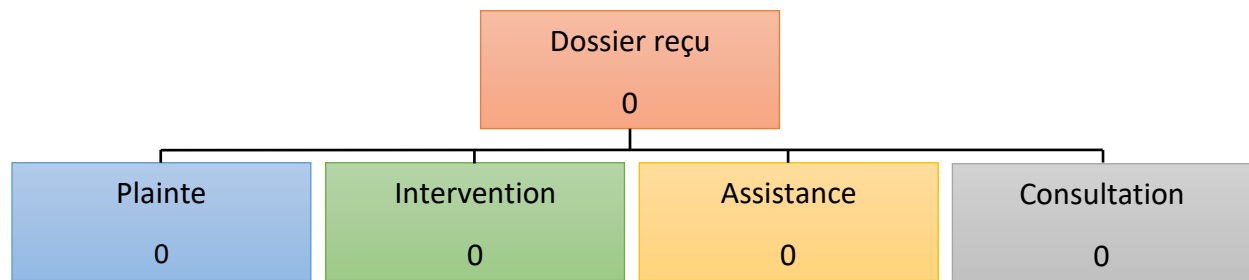
Chapitre 3 – Rapport d'activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l'établissement privé

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



Aucun dossier n'a été reçu au Commissariat tout comme l'année précédente.

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

- Aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire pour cet exercice;
- Aucun dossier d'intervention n'a été adressé au commissaire pour cet exercice;
- Aucun dossier d'intervention sur constat du commissaire n'a été examiné pour cet exercice;
- 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;
- Aucun dossier de plainte n'a été examiné dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- Aucune situation de maltraitance n'a été signalée au commissaire dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- 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, aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire.

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	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

Tableau 2 : Précision sur le niveau de traitement non complété

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

Niveau de traitement non complété	Nombre de dossiers
Absence de consentement de l'usager 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 plainte 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'utilisateurs 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	0	0	0
2021-2022	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Autre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0

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	0
À portée systémique	0
Total	0

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	0	0	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	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

1.5.1 Niveau de traitement des motifs de maltraitance

Pour cet exercice, aucun motif de maltraitance n'a été porté à l'attention du commissaire. Dans le cas où il y aurait eu des dossiers de maltraitance, le tableau suivant illustre leur répartition.

Tableau 8 : Portait de traitement des plaintes et d'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	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0
Maltraitance physique	0	0	0	0	0	0
Maltraitance psychologique	0	0	0	0	0	0
Maltraitance sexuelle	0	0	0	0	0	0
Violation des droits	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

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

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	0	0	0	0	0	0
Par un proche ou un tiers	0	0	0	0	0	0
Par un usager	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

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	0
À portée systémique	0
Total	0

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	0
2021-2022	0

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, quatre (4) rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont eu lieu.

1.9 Mesures et recommandations du commissaire

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

Mesures (plaintes et interventions) Total des mesures : Aucune mesure	
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>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 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 plainte 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	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0

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.

Annexe 14

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

La Maison Michel Sarrazin

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

La Maison Michel Sarrazin

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

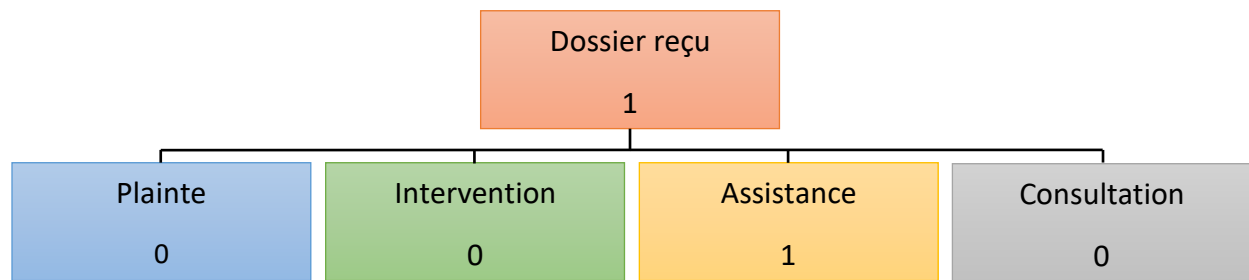
Chapitre 3 – Rapport d'activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l'établissement privé

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



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

- Aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire pour cet exercice;
- Aucun dossier d'intervention n'a été adressé au commissaire pour cet exercice;
- Aucun dossier d'intervention sur constat du commissaire n'a été examiné pour cet exercice;
- 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;
- Aucun dossier de plainte n'a été examiné dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- Aucune situation de maltraitance n'a été signalée au commissaire dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- 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, aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire.

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	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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 transmis 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'utilisateurs 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 de 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	0	0	0
2021-2022	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Autre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0

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	0
À portée systémique	0
Total	0

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	0	0	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	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

1.5.1 Niveau de traitement des motifs de maltraitance

Pour cet exercice, aucun motif de maltraitance n'a été porté à l'attention du commissaire. Dans le cas où il y aurait eu des dossiers de maltraitance, le tableau suivant illustre leur répartition.

Tableau 8 : Portait de traitement des plaintes et d'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	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0
Maltraitance physique	0	0	0	0	0	0
Maltraitance psychologique	0	0	0	0	0	0
Maltraitance sexuelle	0	0	0	0	0	0
Violation des droits	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0	0
Par un proche ou un tiers	0	0	0	0	0	0
Par un usager	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

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	0
À portée systémique	0
Total	0

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	0

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, quatre (4) rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont eu lieu.

1.9 Mesures et recommandations du commissaire

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

Mesures (plaintes et interventions) Total des mesures : Aucune mesure	
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>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 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 plainte 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	0	0	0	0	0

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

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 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	0	0	0	0	0

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.

Annexe 15

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2022-2023.

CHSLD de Wendake

Rapport annuel

Sur l'application de la
procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration
de la qualité des services
du 12 septembre 2022 au 31 mars 2023

CHSLD de Wendake

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

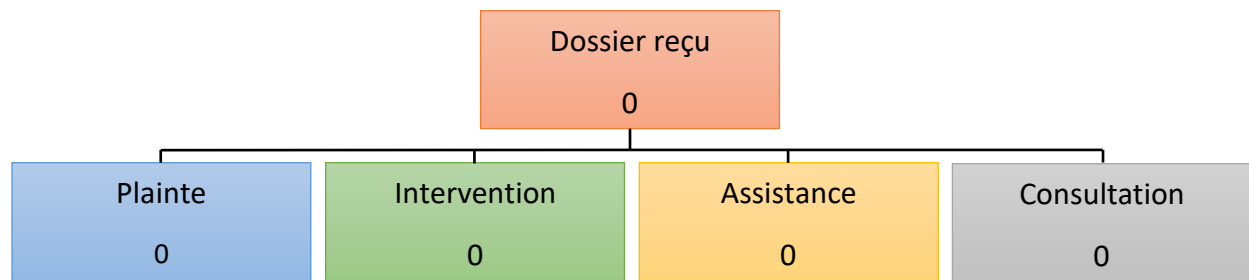
Chapitre 3 – Rapport d’activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l’établissement privé

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



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

- Aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire pour cet exercice;
- Aucun dossier d'intervention n'a été adressé au commissaire pour cet exercice;
- Aucun dossier d'intervention sur constat du commissaire n'a été examiné pour cet exercice;
- Aucune formulation de recommandation pour cet exercice;
- Aucun dossier de plaintes conclu au Commissariat n'a été porté à l'attention du Protecteur du citoyen;
- Aucun dossier de plainte n'a été examiné dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- Aucune situation de maltraitance n'a été signalée au commissaire dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- 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, aucun dossier de plainte n'a été adressé au commissaire.

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	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

Tableau 2 : Précision sur le niveau de traitement non complété

Le tableau recense les raisons justifiant que certains dossiers qui 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	0	0	0
2021-2022	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0

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	0
À portée systémique	0
Total	0

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	0	0	0

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
2021-2022				
Interventions				
Sur constats				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022				
Sur signalements				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022				
Total	0	0	0	0

1.5.1 Niveau de traitement des motifs de maltraitance

Pour cet exercice, aucun motif de maltraitance n'a été porté à l'attention du commissaire. Dans le cas où il y aurait eu des dossiers de maltraitance, le tableau suivant illustre leur répartition.

Tableau 8 : Portait de traitement des plaintes et d'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	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0
Maltraitance physique	0	0	0	0	0	0
Maltraitance psychologique	0	0	0	0	0	0
Maltraitance sexuelle	0	0	0	0	0	0
Violation des droits	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

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

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	0	0	0	0	0	0
Par un proche ou un tiers	0	0	0	0	0	0
Par un usager	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

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	0
À portée systémique	0
Total	0

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	0
2021-2022	0

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.

Depuis, l'ouverture de l'établissement le 12 septembre 2022, aucune rencontre du comité de vigilance et de la qualité n'a lieu durant l'exercice.

1.9 Mesures et recommandations du commissaire

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

Mesures (plaintes et interventions) Total des mesures : Aucune mesure	
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>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 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	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0

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.

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

Québec

