



Rapport sur l'application de la procédure d'examen des
plaintes et la qualité des services

Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2021

Sophie Himbeault
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

6 juillet 2021

MOT DE LA COMMISSAIRE

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2020-2021. Ce présent rapport fait état des activités réalisées au cours de la dernière année en lien avec la qualité des soins et des services offerts aux résidents.

En vertu des pouvoirs qui lui sont dévolus par la loi, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leur plainte. Dans ce cadre, elle doit assister tout usager ou son représentant légal qui désire porter plainte. La commissaire se doit également d'intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il y a des motifs de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usager ne sont pas respectés.

À l'issue du traitement d'une plainte ou d'une intervention, la commissaire peut formuler des recommandations ou convenir avec l'instance de mesures à mettre en place, dans la perspective d'améliorer la qualité des soins et des services offerts. Son mandat n'est donc pas de nature judiciaire et ne vise aucunement un aspect punitif ou compensatoire comme devant un tribunal. Son intervention est de nature administrative, portant sur le respect des droits dans une optique d'amélioration de la qualité des services. La commissaire aide les personnes à recevoir les soins et services de santé requis par leur état de santé.

La commissaire peut recevoir des demandes d'assistance. Ces demandes proviennent de résidents ou de familles de résident qui ont le sentiment d'avoir épuisé les ressources internes à leur disposition. Sans faire de plainte officielle, ces résidents demandent l'aide de la commissaire afin de régler une situation problématique. Un des avantages de ce type d'action est qu'il procure une action personnalisée auprès de la clientèle. Il est à noter que les demandes d'assistance se soldent rarement par le dépôt d'une plainte. Il s'agit d'un geste ponctuel, qui donne un visage humain à la procédure administrative du traitement d'une plainte. Il est important d'indiquer que le traitement d'une demande d'assistance nécessite habituellement moins de temps de traitement et permet une communication efficace entre les différentes parties.

Elle répond aussi aux demandes de consultation provenant des résidents, des familles et des employés souhaitant mieux comprendre les droits des usagers et la façon de s'assurer que ces droits sont respectés. La Loi prévoit l'attribution d'autres fonctions au commissaire aux plaintes et à la qualité des services afin d'assurer la promotion du régime d'examen des plaintes.

Le 30 mai 2017, la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* a été adoptée et sanctionnée et celle-ci prévoyait que tous signalements de maltraitance devaient être faits auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

La définition de la maltraitance sur laquelle s'appuie le mandat de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est la suivante : « Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne aînée ou une personne majeure vulnérable. »

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est donc responsable de recevoir et de traiter les signalements de situations potentielles de maltraitance provenant de l'utilisateur ou émis par toutes autres personnes, de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier toute personne qui effectue un signalement d'un cas de maltraitance (sauf avec le consentement de cette dernière) et de préserver la confidentialité à l'égard de l'utilisateur. Selon la Loi, le signalement est obligatoire lorsqu'il concerne les usagers qui reçoivent des services dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et les personnes inaptes protégées, peu importe leur lien de résidence (sous tutelle, curatelle ou à l'égard duquel un mandat de protection a été homologué).

ACTIVITÉS LIÉES AU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

L'année 2020-2021 a été passablement éprouvante. Elle a été marquée par un contexte exceptionnel de pandémie qui est venu chamboulés les façons de faire. Les méthodes de travail ont dû être revues et adaptées pour faire face à cette situation imprévisible (règles sanitaires dont le port du masque, organisation du milieu, dépistage régulier, etc.).

Les gestionnaires et les employés ont su s'allier afin de tenter de minimiser les impacts d'un phénomène méconnu. Malgré une année remplie de défis, la collaboration et l'implication de tous auront permis de traverser cette tempête.

Suite aux restrictions émises par la Santé Publique et le MSSS, les visiteurs ont été interdits en CHSLD. Est-ce le fait de ne pas avoir de visiteurs ou la qualité des services offerts ? Difficile à dire. À la Résidence Sorel-Tracy, le bien-être des résidents est au cœur des préoccupations. Pour l'année 2020-2021, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a reçu aucune plainte, intervention, demande d'assistance ou signalement de maltraitance.

ACTIVITÉS LIÉES À LA PROMOTION DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Afin de respecter les directives émises par le MSSS en lien avec l'interdiction des visites, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a effectué aucune activité en lien avec la promotion du régime d'examen des plaintes au courant de l'année 2020-2021.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Aucune recommandation n'a été émise au courant de l'année 2020-2021.

CONCLUSIONS ET REMERCIEMENT

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services fait l'examen des situations rapportées à la lumière des faits, en se référant aux bonnes pratiques, dans le respect de chacun et sans être l'objet d'influence ou de pression de qui que ce soit. L'amélioration de la qualité des soins et des services est l'objectif recherché.

Je désire remercier les membres de la direction pour la confiance qu'ils m'ont accordé. Leur accessibilité, leur écoute et leur ouverture assure incontestablement une collaboration indéniable vers la recherche d'amélioration de la qualité des soins et des services dans le respect des droits des résidents.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S. Himbeault'. The signature is fluid and cursive, with a large initial 'S' and a distinct 'H'.

Sophie Himbeault
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services