Extrait du rapport annuel 2022-2023

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

CHSLD Privés

CHSLD Résidence Sorel-Tracy

Montérégie-est

Québec

Déposé au Comité de vigilance le 5 juin 2023.

Déposé au Conseil d'administration du CISSS de la Montérégie-Est le 13 juin 2023.

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Web du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est : https://www.santemonteregie.qc.ca/.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. Les pourcentages arrondis peuvent modifier le total de certains calculs.

Tous droits réservés. La reproduction, par quelque procédé que ce soit ou la diffusion de ce document, même partielle, est interdite sans l'autorisation préalable du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est.

Cependant, la reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise à la condition d'en mentionner la source.

Rédaction par Nathalie Deschênes, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Marie-France Chalifoux, commissaire adjointe et mise en page par Nathalie Boucher, technicienne administrative.

Données découlant du rapport SIGPAQS.
(Système d'information sur la gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services)

INTRODUCTION

Le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2022-2023 se veut une reddition de comptes conformément aux dispositions applicables de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Il présente quatre chapitres. Les trois premiers chapitres concernent les installations du CISSS de la Montérégie-Est. Le premier chapitre constitue le rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, il brosse un tableau des plaintes, des interventions, des demandes d'assistance, de consultation reçues et de plaintes et signalements de maltraitance faits auprès de la commissaire. Le deuxième chapitre quant à lui présente le rapport des médecins examinateurs, vous y retrouverez le détail des plaintes visant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, traitées durant la même période. Le troisième chapitre est constitué du rapport annuel du Comité de révision, soit les dossiers de plaintes médicales acheminés pour examen à la deuxième instance. Finalement, le quatrième chapitre présente un bilan pour chacun des CHSLD privés du territoire de la Montérégie-Est.

Afin de faciliter sa compréhension, nous avons inclus un aperçu du cheminement des différents dossiers traités, le processus de traitement d'une plainte ainsi que le mandat de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Rappelons, en terminant, que ce rapport a été préparé à partir des données fournies par le logiciel SIGPAQS (système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services) qui assure l'uniformisation de la présentation des données statistiques des différents établissements du réseau de la santé. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services se garde une réserve sur l'exactitude des données fournies dans ce rapport.

MOT DE LA COMMISSAIRE ET DE LA COMMISSAIRE ADJOINTE

C'est avec plaisir que nous vous présentons le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice financier 2022-2023. Ce rapport fait état des activités réalisées au cours de la dernière année, par l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est (CISSSME). Vous trouverez dans ce document le détail des demandes faites et le bilan des activités du Commissariat, des médecins examinateurs et du Comité de révision.

Au cours de l'année, deux conseillers aux plaintes ont quitté le commissariat. M. Bernard Cloutier a quitté à la retraite. Nous le remercions chaleureusement pour son implication et professionnalisme dans son travail. Pour sa part, Mme Sandra Day est allée relever un nouveau défi au Protecteur du citoyen. Mme Day était au commissariat depuis plusieurs années. Professionnelle de grande expérience dans le secteur de la protection de la jeunesse, elle a mis son expertise au service des familles et des jeunes afin de traiter leur plainte, mais les a également assistés à mieux comprendre la loi et les processus qui encadrent celle-ci. Nous la remercions pour son engagement auprès de la clientèle.

La pandémie a eu beaucoup moins d'impact cette année. Les activités régulières ont repris. De nombreux citoyens de notre territoire n'ont toujours pas de médecin de famille et s'en plaignent. La majorité de ces appels proviennent de la clientèle plus âgée ou de leurs proches. La mise en place du guichet première ligne (GAP) a soutenu ceux-ci à obtenir un rendez-vous pour un besoin ponctuel. Ayant souvent de grands besoins de suivi, le GAP ne répond que partiellement aux attentes de la clientèle.

Le vieillissement de la population est un enjeu dans tous les services et particulièrement dans nos hôpitaux. Le cadre de référence ministériel sur l'approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier, doit être au cœur des pratiques par tout le personnel et les médecins. Cette approche vise à améliorer la qualité du séjour et des soins offerts aux personnes âgées afin de prévenir entre autres les chutes, le délirium, le déconditionnement physique. Le commissariat constate que le défi est grand d'actualiser cette approche au quotidien avec le mouvement de personnel et la pénurie.

Nous avons pu constater l'impact positif de l'ajout de gestionnaires dans les CHSLD. Les responsables de site jouent un rôle de leadership dans leur milieu auprès de leur personnel mais également avec les gestionnaires des secteurs de soutien afin d'offrir un milieu de vie sécuritaire et une offre de services de qualité pour nos résidents. Les membres des comités des résidents sont très précieux dans les milieux car ils assurent une présence active, apportent leur soutien dans cette étape de vie, donnent des informations sur le fonctionnement du centre d'hébergement et les droits des usagers. Ils sont en contact étroit avec les gestionnaires et collaborent dans la mise en place de mesures d'amélioration au quotidien.

Le nombre de plaintes pour la mission centre de protection de l'enfance et de la jeunesse et la mission centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation sont en baisse depuis 2020-2021. Le commissariat encourage les parents à adresser dans un premier temps leurs préoccupations et leurs motifs d'insatisfaction à leur intervenant et/ou au gestionnaire. Si par la suite ils demeurent insatisfaits, ils peuvent communiquer avec nous. Comme les services ne sont pas ponctuels, il faut qu'une collaboration s'installe entre les services, l'usager et sa famille afin que des mesures soient mises en place pour mettre fin à la situation de compromission. À notre demande, plus de 160 parents ont fait la démarche de discuter de la situation de plainte auprès du gestionnaire. Malgré la surcharge des gestionnaires qui vivent eux aussi une pénurie importante de personnel, la grande majorité de ces parents ne nous ont pas rappelé. Nous tenions à souligner le professionnalisme des intervenants et des gestionnaires qui composent au quotidien avec des usagers et leurs parents qui ne sont pas volontaires à recevoir des services, mais qui trouvent une voie de collaboration.

En communiquant avec le commissariat aux plaintes et à la qualité des services, la population et les usagers ont donc contribué à l'amélioration de la qualité des soins et des services en favorisant la mise en place de 401 mesures correctives. Nous tenons à remercier l'ensemble des usagers et leurs représentants qui prennent le temps de porter à notre attention leurs insatisfactions. Des 401 mesures correctives, 342 mesures étaient initiées par les gestionnaires avec leur équipe pour améliorer la qualité des soins et services. Nous considérons qu'ils sont très souvent les mieux placés pour proposer des mesures concrètes et réalistes.

En terminant, les résultats du présent rapport ont été obtenus grâce à l'engagement, la rigueur, le professionnalisme et la qualité exemplaire du travail de chaque membre de notre équipe. Ils se joignent à nous pour vous inviter à prendre connaissance du portrait annuel pour l'exercice 2022-2023, qui se veut le reflet du regard critique que portent les usagers sur les services rendus par le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est. En vous souhaitant bonne lecture.

Nathalie Deschênes
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Marie-France Chalifoux
Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services

LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

La Loi sur les services de santé et les services sociaux consacre les chapitres III à VII de la partie au régime d'examen des plaintes. Il est précisé qui peut porter plainte et dans quel contexte, les obligations liées à l'examen des plaintes, au dossier de plainte et aux rapports.

Ce régime permet à l'usager ou à son représentant insatisfait des services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de s'adresser directement aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services. De plus, il offre un deuxième recours à l'usager non satisfait des conclusions obtenues au premier palier ou s'il n'a pas reçu de conclusions dans les délais prévus à la loi (45 jours).

Pour connaitre le détail du cheminement d'une plainte ou d'une insatisfaction, nous vous invitons à consulter le diagramme présenté à l'annexe I.

MANDAT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

En vertu des responsabilités qui lui sont dévolues par la loi, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leur plainte. Dans ce cadre, elle doit assister tout usager qui désire porter plainte. Elle accueille toutes les plaintes des usagers concernant les services de santé et les services sociaux que les usagers ont reçus, reçoivent, requièrent ou auraient dû recevoir. Lorsqu'une plainte concerne les services effectués par un médecin, un dentiste ou un pharmacien, la commissaire reçoit la plainte écrite et la transfère au médecin examinateur pour que celui-ci la traite. Elle accueille également les demandes de révision des personnes insatisfaites des conclusions du médecin examinateur et les transmet au comité de révision pour examen.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable du traitement des 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, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

Elle se doit d'intervenir également de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il y a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

À chacune des demandes formulées par les usagers, elle tente de bien cerner l'insatisfaction et l'attente de l'usager. Dans la plupart des cas, elle consulte le dossier de l'usager et elle communique avec la personne responsable du service concerné. Lorsque nécessaire, elle rencontre le personnel visé par la plainte et elle fait des recherches documentaires ou elle consulte d'autres personnes afin d'être en mesure d'apprécier la qualité des services. Elle formule ensuite une conclusion verbale ou écrite qu'elle achemine à l'usager. Dans des cas particuliers, des recommandations sont faites en vue d'améliorer la qualité des services et dans d'autres, les gestionnaires ont déjà répondu à la demande de l'usager ou se sont engagés à faire des

changements appropriés. Les recommandations sont déposées au Comité de vigilance et de la qualité et par la suite, au conseil d'administration, et ce, conformément à son mandat.

La commissaire doit également diffuser de l'information sur les droits et les obligations des usagers, sur le code d'éthique et assurer la promotion du régime d'examen des plaintes.

Intervenants désignés pour le traitement des plaintes

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	Nathalie Deschênes
Commissaire adjointe aux plaintes et la qualité des services	Marie-France Chalifoux
Technicienne administrative	Audrey Megné
Technicienne administrative	Justine Laporte-Cossette (Nathalie Boucher intérim)
Conseiller aux plaintes et à la qualité des services	Bernard Cloutier (Marie-Josée Viens intérim)
Conseillère aux plaintes et à la qualité des services	Caroline Plante
Conseillère aux plaintes et à la qualité des services	Sandra Day
Conseillère aux plaintes et à la qualité des services	Caroline Beaulac
Agente administrative	Stéphany Gonzalez-Coimbra (absente)

Plaintes médicales

Médecins examinateurs	Docteur Marcel M. Boucher
	Docteur Martin Pham Dinh
	Docteur André Garon

Comité de révision

Présidente	Lise Lord
Médecin	Docteure Patricia Caron
Médecin	Docteure Sandra Delisle

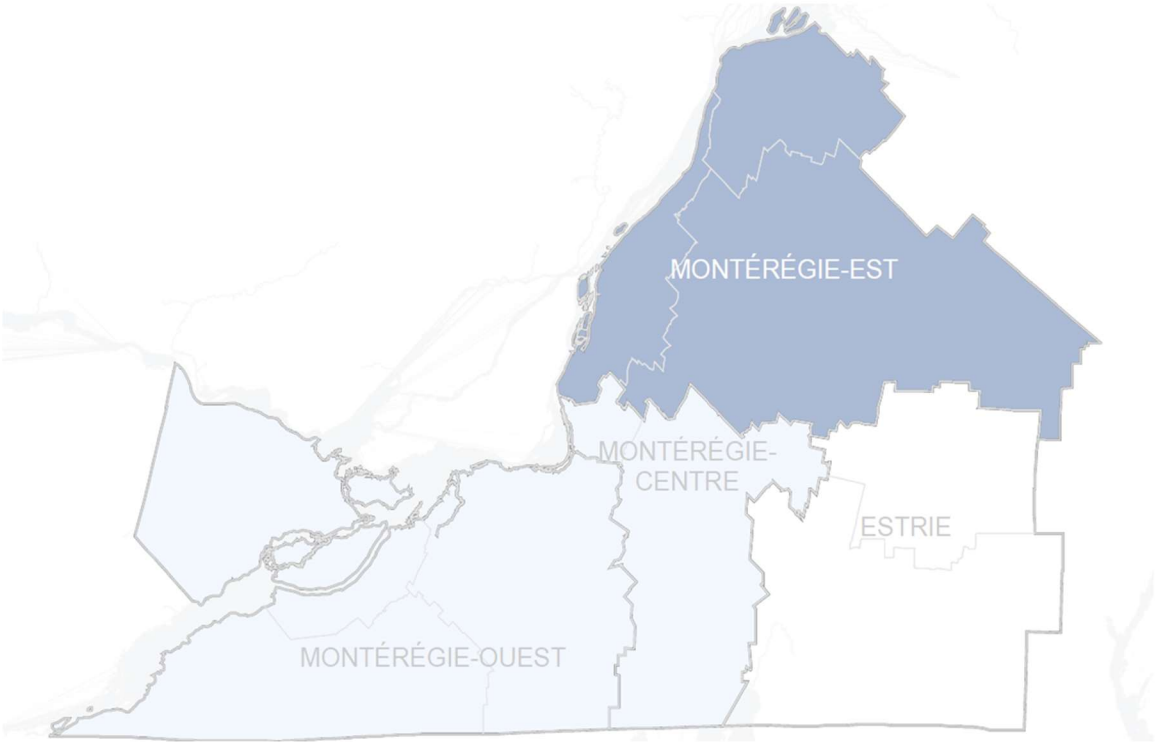
Nos bureaux sont situés au 1215, chemin du Tremblay, bureau 220, local 2270. La commissaire se déplace dans les centres d'hébergement et dans les autres installations sur demande ou lorsque nécessaire.

Le commissariat compte également un bureau satellite à l'hôpital Honoré-Mercier, au 2750, boulevard Laframboise à Saint-Hyacinthe, ainsi qu'un bureau satellite à l'hôpital Hôtel-Dieu de Sorel, au 400, avenue de l'Hôtel-Dieu, à Sorel-Tracy.

Application du régime d’examen des plaintes

CHSLD privés du territoire du CISSS de la Montérégie-Est

2022-2023



CHSLD Résidence Sorel-Tracy

Plainte

EXERCICE	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	Transmis au 2e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2022-2023	0	1	1	0	0

Tableau 1. Plaintes reçues pour le CHSLD Résidence Sorel-Tracy

La plainte reçue avait comme motif les droits particuliers concernant un transfert de CHSLD. Elle a été traitée en 36 jours. Une mesure d'amélioration a été mise en place par l'instance visée suite à la plainte : que la demande de réunification soit considérée en date de la demande faite par la famille.

Intervention

EXERCICE	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2022-2023	0	1	1	0

Tableau 2. Dossiers d'intervention pour le CHSLD Résidence Sorel-Tracy

L'intervention, sur signalement à la commissaire, avait comme motifs l'organisation du milieu et les ressources matérielles ainsi que les relations interpersonnelles. Deux mesures d'amélioration ont été mises en place par la responsable de la résidence Sorel-Tracy suite à cette intervention concernant l'adaptation des soins et services.

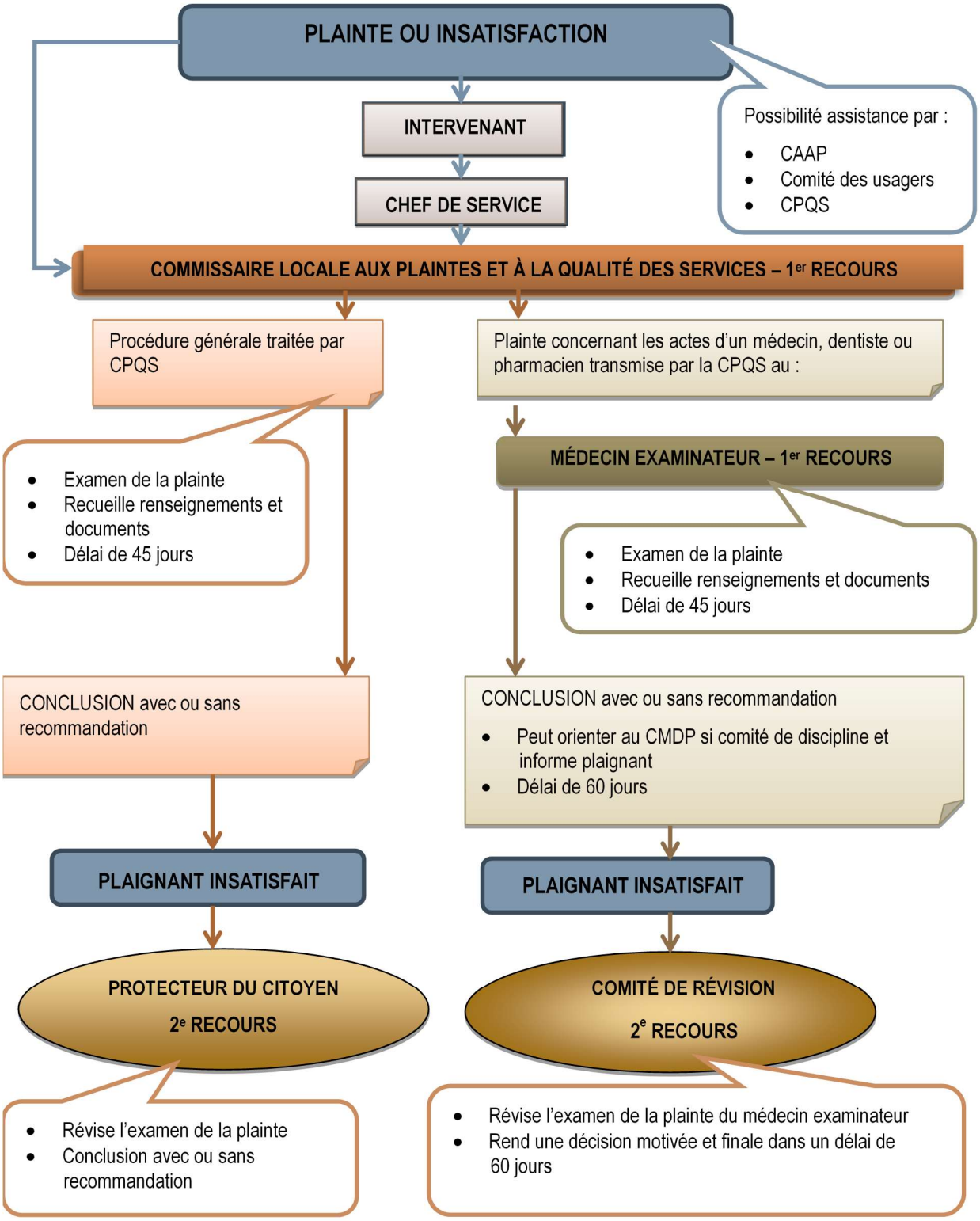
Assistance

Aucun dossier d'assistance n'a été ouvert au cours de l'année.

Autres activités de la commissaire

Durant la dernière année, la commissaire n'a participé à aucune activité de promotion du régime d'examen des plaintes. La commissaire est membre du comité de vigilance, elle a participé à une rencontre.

Annexe I - CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE OU D'UNE INSATISFACTION



Annexe II – LEXIQUE

Définition des motifs de plainte

L'accessibilité

L'accessibilité des soins et des services regroupe des motifs d'insatisfaction reliés à des problèmes organisationnels entravant l'accessibilité des services. Des délais, des reports, des refus de services, des transferts, l'absence de services sont des exemples constituant cette catégorie.

Les soins et les services dispensés

Cette catégorie fait référence aux habiletés techniques et au jugement professionnel. La qualité des soins reçus et tout traitement ou intervention clinique sont en cause de même que l'arrêt de certains services spécialisés ou l'absence de continuité du service.

Les relations interpersonnelles

Cette catégorie caractérise l'attitude et le savoir-être de la ou des personnes concernées par l'insatisfaction.

L'organisation du milieu et les ressources matérielles

Cette catégorie concerne les insatisfactions reliées à l'organisation du milieu de vie soit l'alimentation, la mixité des clientèles, l'organisation spatiale, l'hygiène et la salubrité, le confort et la commodité, les règles et procédures du milieu de vie, la sécurité et la protection, l'équipement et le matériel, le stationnement, etc.

L'aspect financier

L'aspect financier concerne un déboursé financier dans le cadre de la prestation de services, par exemple, les frais de chambre, la contribution au placement ou à l'hébergement, les frais de déplacement ou de transport, les frais de médicaments, etc.

Les droits particuliers

Cette catégorie fait référence aux droits reconnus des usagers principalement le droit à l'information (état de santé, de tout incident ou accident survenu, services et modes d'accès, sur une contribution financière, droits, recours, mécanismes de participation) concernant le dossier de l'usager ou le dossier de plainte (accessibilité, transmission, confidentialité, obtention d'une attestation ou d'un formulaire complété, etc.).

Définition des types de dossiers

Plainte

Insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager ou son représentant, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert.

Plainte à caractère médical (plainte concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident)

Insatisfaction exprimée auprès de la 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 de même que d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes; constitue également une plainte, une allégation d'inobservance des règlements de l'établissement ou du non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien.

Assistance

Demande d'aide et assistance formulée par un usager ou son représentant.

Aide concernant un soin ou un service

Aide à la formulation d'une plainte auprès d'une autre instance : les commissaires aux plaintes et à la qualité des services ont l'obligation de porter assistance ou de s'assurer que soit prêtée assistance à toute personne qui le requiert lorsque celle-ci formule une plainte.

Intervention

Action effectuée par la commissaire pouvant comprendre une recommandation à toute direction ou responsable d'un service ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte y compris au conseil d'administration, visant l'amélioration de la qualité des services dispensés ainsi que la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits.

De sa propre initiative : cette rubrique est complétée lorsqu'une intervention est effectuée à la suite des observations de la commissaire sans que la situation lui ait été signalée.

Consultation

Demande d'avis portant notamment sur l'application du régime d'examen des plaintes, les droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services.

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Est
Québec