



Extrait du rapport annuel 2023-2024

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

CHSLD Privés

CHSLD Résidence Sorel-Tracy

Déposé au Comité de vigilance le 3 juin 2024.

Déposé au Conseil d'administration du CISSS de la Montérégie-Est le 13 juin 2024.

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 Isabelle Duclos, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Marie-France Chalifoux et Alejandra Quezada, commissaires adjointes 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 2023-2024 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 révision des conclusions rendues par un médecin examinateur. 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 DES COMMISSAIRES ADJOINTES

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 2023-2024. Principalement, 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). Une comparaison avec l'année dernière facilite l'interprétation des différents tableaux présentés. Vous trouverez donc dans ce document le détail de la gestion des dossiers et le bilan des activités du CPQS (chapitre 1), des médecins examinateurs (chapitre 2) et du Comité de révision (chapitre 3). À la fin, au chapitre 4, vous retrouverez le bilan des quatre CHSLD privés sur notre territoire.

Marqué par de nombreux changements, le commissariat a connu une année assez mouvementée. D'abord parce que Nathalie Deschênes, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services des quatre dernières années, a quitté pour sa retraite. Nous tenons à lui exprimer notre sincère reconnaissance pour sa vision équitable du processus d'examen des plaintes qu'elle a su transmettre à plusieurs, ainsi que son désir communicatif d'améliorer de façon continue la qualité des soins et des services offerts au sein du CISSSME. De plus, Caroline Beaulac, conseillère aux plaintes, est partie au cours de l'été 2023 afin de relever un nouveau défi professionnel. Nous tenons à la remercier pour ses nombreuses années passées au commissariat. Puis, le CPQS a connu une légère restructuration avec la création en mai 2023 d'un deuxième poste de commissaire adjointe et l'abolition du poste d'agente administrative, permettant ainsi d'ouvrir à l'automne, un cinquième poste de conseillère aux plaintes et à la qualité des services. Cela dit, notre petite équipe dédiée aux traitements des insatisfactions des usagers ou de leurs représentants a accueilli 4 nouveaux membres au cours de la dernière année. De plus, une nouvelle médecin examinateur a rejoint les trois autres déjà présents. D'ailleurs, nous aimerions mentionner l'excellente collaboration qui existe entre le CPQS et les médecins examinateurs.

Une grande partie de notre mandat repose sur la vérification des faits et questionnements soulevés dans les différents types de dossiers. Nous devons examiner toutes les situations portées à notre attention avec objectivité et dans le respect des principes de la confidentialité. Cependant, un volet significatif de notre travail consiste à fournir des explications justifiant par exemple, les difficultés d'accès à un service. Nous devons vulgariser l'information qui a été mal comprise ou insuffisante. Bien souvent, ce temps passé à écouter des plaignants ou à leur expliquer certaines décisions ou réalités contribue à rétablir un lien de confiance envers l'établissement ou à l'égard d'une équipe clinique.

La communication des insatisfactions donne un écho de la qualité perçue par les usagers ou ses proches. Le processus d'examen des plaintes permet d'avoir une bonne idée de la qualité qui aurait effectivement été rendue ou qui aurait dû être rendue, compte tenu de la qualité attendue. La constatation d'un écart permet de réfléchir à des pistes de solutions ou encore, à des mesures d'amélioration de la qualité des services. En cela, le CPQS est un véritable acteur qui contribue à des changements positifs au sein de l'ensemble des installations dont il a juridiction. En d'autres mots, en nous ayant interpellés, la population a directement contribué à l'amélioration de la qualité des soins et des services en favorisant la mise en place de 458 mesures correctives. Nous tenons à remercier l'ensemble des usagers et leurs représentants qui prennent le temps de porter à notre attention leurs insatisfactions et qui nous accordent leur confiance.

Évidemment, nos conclusions et mesures d'amélioration ne sauraient être aussi justes et opportunes sans la participation des gestionnaires que nous sollicitons. Nous en profitons pour les remercier de leurs disponibilités, leur transparence, et pour la diligence à nous répondre. La confiance et le respect réciproques sont essentiels à la poursuite de nos actions ainsi que la mise en place de mesures correctives qui peuvent être nécessaires afin d'éviter la récurrence de situations problématiques.

En terminant, avec les départs, le manque de personnel et les arrivées, nous devons souligner l'engagement, la rigueur, le professionnalisme et la qualité exemplaire du travail de chaque membre de notre équipe. Avec 2751 dossiers reçus cette année, la contribution requise pour le respect de notre mandat n'aurait pu se faire sans leur apport essentiel.

Nous vous invitons donc à découvrir le présent rapport.

Respectueusement,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Isabelle Duclos'.

Me Isabelle Duclos

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'MF Chalifoux'.

Marie-France Chalifoux

Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services

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

Alejandra Quezada

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 sections I à VII du chapitre III aux plaintes des usagers. Il est, entre autres, précisé qui peut porter plainte et dans quel contexte, les obligations liées à l'examen des plaintes, au dossier de plainte et aux différents rapports.

Ce régime permet à l'utilisateur 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'utilisateur 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 connaître le détail du cheminement d'une plainte ou d'une insatisfaction, nous vous invitons à consulter le diagramme présenté à l'annexe I de ce rapport.

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'utilisateurs ne sont pas respectés.

À chacune des demandes formulées par les usagers, elle tente de bien cerner l'insatisfaction et l'attente de l'utilisateur. Dans la plupart des cas, elle consulte le dossier de l'utilisateur 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'utilisateur. 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'utilisateur 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	Isabelle Duclos (depuis décembre 2023) Nathalie Deschênes (jusqu'en décembre 2023)
Commissaires adjointes aux plaintes et la qualité des services	Alejandra Quezada Marie-France Chalifoux
Techniciennes administratives	Audrey Megné Nathalie Boucher (intérim)
Conseillères aux plaintes et à la qualité des services	Caroline Plante Marie-Ève Carle Marie-Josée Viens Natasha Lima Sarah Maude Massicotte

Plaintes médicales

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

Comité de révision

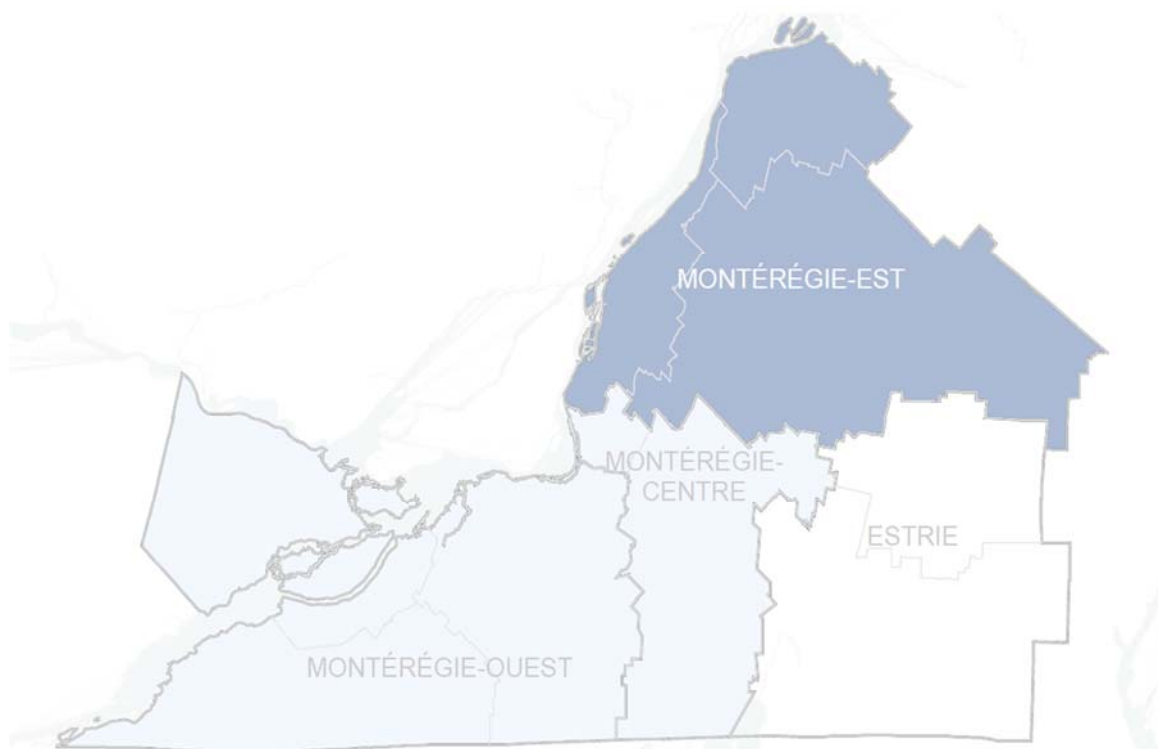
Président	Paul St-Onge (depuis janvier 2024) Lise Lord (jusqu'en décembre 2023)
Médecin	Docteure Patricia Caron
Médecin	Docteure Sandra Delisle

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

2023-2024



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
2023-2024	0	0	0	0	0

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

Aucune plainte reçue en 2023-2024 concernant ce CHSLD privé.

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
2023-2024	0	0	0	0

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

Durant la période, il n'y a pas eu de dossier d'intervention ni de signalement de maltraitance.

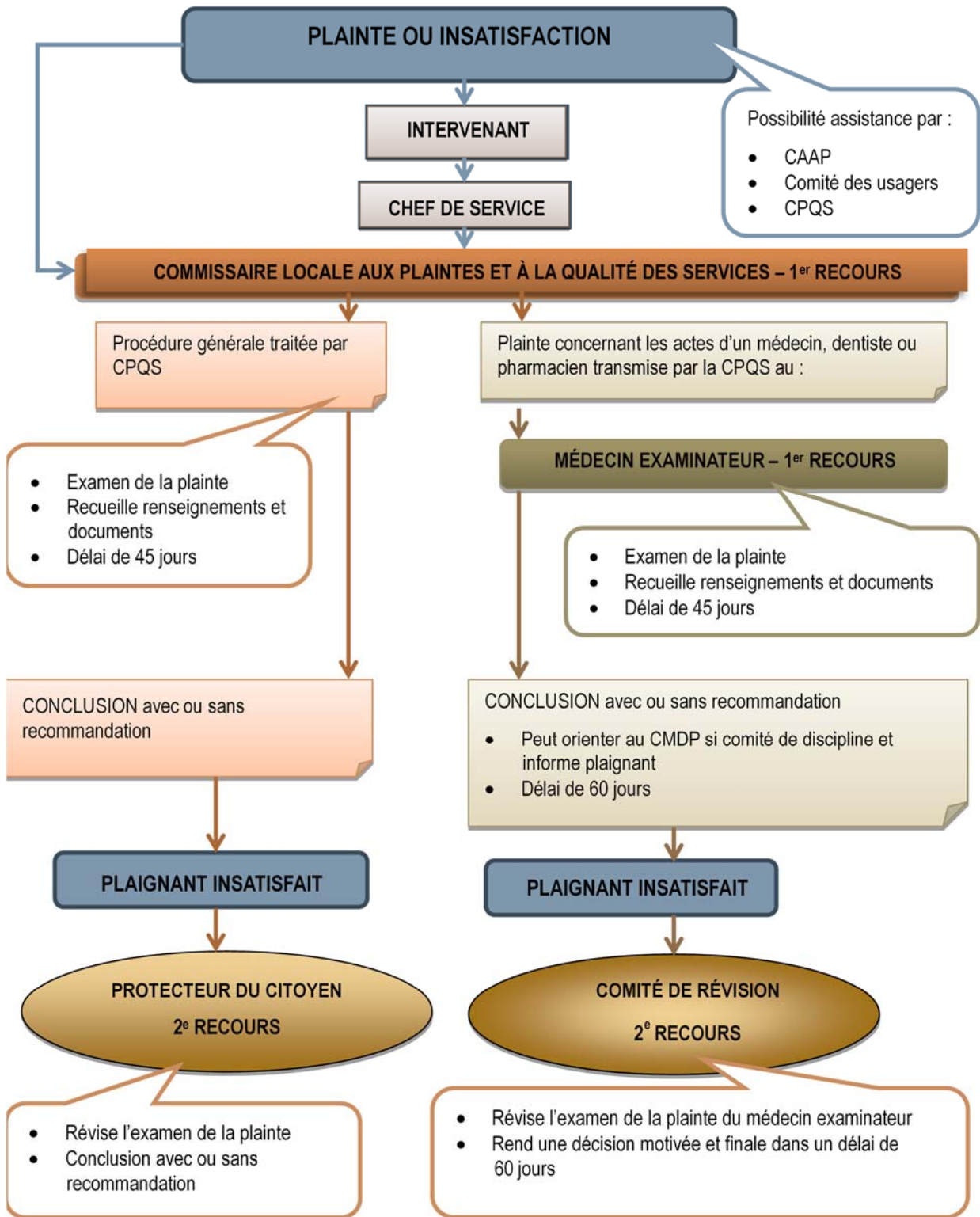
Assistance

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. Elle a également été présente lors du bilan de la visite ministérielle.

Annexe I - CHEMINEMENT D'UNE PLAINE 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'utilisateur 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 