

# **RAPPORT ANNUEL**

**Sur l'application de la procédure d'examen des plaintes  
et de l'amélioration de la qualité des services  
2019-2020**

**CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JEAN-EUDES INC.**



La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Web du **Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.** : <http://www.chsje.com>

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Tous droits réservés. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, ou la diffusion de ce document, même partielle, sont interdites sans l'autorisation préalable du **Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.**

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 *Nicole Lachance*  
*Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.*

# TABLE DES MATIERES

<b>RAPPORT ANNUEL - MOT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES.....</b>	<b>1</b>
LES FAITS SAILLANTS AU COURS DE L'EXERCICE 2019-2020.....	2
<b>INTRODUCTION - LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES ET SES ASSISES LÉGALES.....</b>	<b>3</b>
Les rôles et responsabilités.....	4
Les valeurs.....	4
<b>CHAPITRE 1 - RAPPORT ANNUEL DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES.....</b>	<b>5</b>
Description des autres activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.....	6
Le bilan des dossiers de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.....	7
Les mesures d'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que du respect des droits des résidents .....	9
Bilan des dossiers traités en maltraitance.....	10
<b>CHAPITRE 2 - LE RAPPORT D'ACTIVITÉS DU MÉDECIN EXAMINATEUR.....</b>	<b>11</b>
Le bilan des activités du médecin examinateur.....	12
<b>CHAPITRE 3 - CONCLUSION.....</b>	<b>13</b>
Conclusion .....	14
<b>ANNEXES .....</b>	<b>15</b>
ANNEXE 1 - Types de dossiers.....	16
ANNEXE 2 - Motifs de plaintes et d'interventions .....	17
ANNEXE 3 - Liste des droits des usagers selon la LSSSS.....	18

# MOT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

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 2019-2020.

Tout au long de l'année, tous les efforts ont été mis afin d'offrir avec rigueur, un traitement diligent des plaintes et des insatisfactions ayant été adressées par les résidents ou par leurs représentants.

Durant l'année 2019-2020, cinq (5) plaintes ont été formulées et il y a eu huit (8) situations qui ont justifiées une intervention de la commissaire. Deux (2) demandes d'assistance ont été traitées.

Il est important de souligner la collaboration des membres du personnel et des gestionnaires du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. avec la commissaire autant lors de l'examen des diverses situations que lors de la réalisation d'activités auprès des résidents.

Leur coopération démontre une préoccupation pour l'amélioration des soins et services offerts aux résidents du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. et une volonté de mieux répondre à leurs besoins. D'ailleurs, au moment du traitement d'un dossier par la commissaire, il est fréquent que des mesures aient déjà été prises par la direction du centre afin de corriger la situation.

*Nicole Lachance*

Commissaire aux plaintes et à la qualité  
des services

Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.  
(418) 454-8829

commissaire.plaintes.stje @ssss.gouv.qc.ca

## LES FAITS SAILLANTS AU COURS DE L'EXERCICE 2019-2020

<b>Nombre de dossiers traités en 2019-2020</b>	<b>15</b>
Plaintes reçues en première instance, par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	5
Motifs de plaintes reçues	5
Dossiers de plaintes concernant les services offerts	80 %
Mesures correctives	3
Mesures correctives à portée individuelle	33 %
Mesures correctives à portée systémique	66 %
Dossiers transmis au 2 <sup>e</sup> palier, au Protecteur du citoyen	1
Interventions de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services à la suite d'un signalement ou initiées de son propre chef	8
Motifs ayant conduit à l'ouverture de dossiers d'intervention	10
Assistances	2
Plaintes reçues en première instance par le médecin examinateur	0
Motifs de plaintes conclues	0
Mesures correctives	0
Dossiers transmis au comité de révision	0
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	0



# **INTRODUCTION**

## **LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES ET SES ASSISES LÉGALES**

## **LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) est responsable envers la direction du centre d'hébergement, du respect des droits des résidents et du traitement diligent de leurs plaintes. Elle exerce, notamment, les fonctions suivantes :

- Applique la procédure d'examen des plaintes en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement;
- Assure la promotion de l'indépendance de son rôle ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes et du code d'éthique du centre;
- Examine avec diligence une plainte, dès sa réception;
- Saisit toute instance visée lorsqu'en cours d'examen, une pratique ou une conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire et formule toute recommandation à cet effet dans ses conclusions;
- Informe, dans un délai de 45 jours, le plaignant des conclusions motivées auxquelles elle est arrivée, accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées et indique les modalités de recours auprès du protecteur du citoyen ou du comité de révision dans le cas d'une plainte médicale;
- Dresse au moins une fois par année un bilan des activités;
- Est responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance. Lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, dirige les personnes formulant le signalement vers celle-ci.

## **LES VALEURS**

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services s'assure de promouvoir la qualité des services et le respect des droits des résidents en s'inspirant des valeurs organisationnelles du centre d'hébergement, telles le respect, la dignité et la bienveillance.

Ces valeurs se traduisent dans l'exécution de son rôle et de ses responsabilités, tant auprès des résidents que de leurs proches.



# **CHAPITRE 1**

## **RAPPORT ANNUEL DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

## DESCRIPTION DES AUTRES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Outre les responsabilités décrites précédemment, la commissaire :

- Collabore avec le comité de résidents, entre autres, par la participation à leur rencontre mensuelle et la réponse à leurs demandes ponctuelles;
- Anime des « cafés-causeries » pour informer les résidents et leurs proches de leurs droits reconnus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et comment mieux les faire valoir;
- Participe aux activités du Regroupement provincial des commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Ce regroupement a été mis sur pied afin de favoriser notamment l'échange d'expertise et le développement de la pratique et d'améliorer, par le fait même, la qualité des interventions des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux.
- Participe au comité de vigilance et de la qualité des services du centre d'hébergement. À titre de membre de ce comité, la commissaire assure le suivi de ses recommandations émises dans le cadre de l'examen des plaintes et des interventions visant l'amélioration de la qualité des soins et des services.

# LE BILAN DES DOSSIERS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

## PLAINTES

### Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen

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 2 <sup>e</sup> palier*
0	5	4	1	1

\*En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen (PDC) agit généralement en deuxième recours après que la situation ait été examinée par un commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

### Comparatif avec les années antérieures

Exercice	Nombre de dossiers de plaintes reçues durant l'exercice
2019-2020	5
2018-2019	7
2017-2018	5

### Comparatif des principaux motifs de plaintes (tableau par catégories d'objets)

Catégories d'objets	2018-2019				2019-2020			
	Plaintes	Interventions	Total	%	Plaintes	Interventions	Total	%
Accessibilité	1	0	1	15%	1	0	1	7%
Aspect financier	0	0	0	-	0	3	3	20%
Droits particuliers	0	0	0	-	0	0	0	-
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	-	0	3	3	20%
Relations interpersonnelles	1	0	1	15%	0	2	2	13%
Soins et services	5	0	5	70%	4	2	6	40%
Autres	0	0	0	-	0	0	0	-
<b>TOTAL :</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

### Bilan des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen

Délai d'examen	Nombre	%
De 31 à 45 jours	4	100%
De 46 à 60 jours	0	-
<b>TOTAL :</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Le délai prescrit par la LSSSS pour l'examen des plaintes est de 45 jours. Il n'y a pas de délai prescrit concernant les dossiers d'intervention.

### Bilan des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon l'auteur

Auteur	Nombre	%
Représentant	1	25%
Tiers	0	-
Résidents	3	75%
<b>TOTAL :</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

## INTERVENTIONS

### Bilan des dossiers d'interventions selon l'étape de traitement

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
0	8	5	3

## LES MESURES D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES AINSI QUE DU RESPECT DES DROITS DES RÉSIDENTS

Une mesure peut prendre la forme d'une recommandation adressée par la commissaire, d'une mesure corrective appréciable immédiatement ou l'engagement d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation.

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. La mesure à portée individuelle n'a généralement d'effet que pour la personne concernée et vise à régler une situation particulière. La mesure à portée systémique vise à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les résidents futurs du service.

À titre indicatif, voici le libellé des recommandations formulées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, permettant de témoigner de l'amélioration de la qualité des soins et des services.

### Mesures d'amélioration pour les installations du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.

Motifs/Nombre de mesures	Catégories de mesures	Mesures d'amélioration
Accessibilité 1 mesure	Délais	Rappel au personnel sur l'importance de répondre rapidement aux cloches – recourir à l'infirmière pour prioriser les appels, au besoin
Aspect financier Ø mesure	Ø	Ø
Droits particuliers Ø mesure	Ø	Ø
Organisation du milieu et ressources matérielles 2 mesures	Équipement et matériel	Évaluer les différents équipements disponibles en fonction des besoins exprimés par un résident et des règles de sécurité qui doivent être suivies par un milieu d'hébergement
	Règles et procédures du milieu	Entretien – réparation d'un fauteuil roulant
Relations interpersonnelles 1 mesure	Communication/attitude	Intervention auprès d'un membre du personnel quant à la politesse envers les résidents et leurs proches
Soins et services dispensés 3 mesures	Traitement/intervention/services	Augmentation de la sécurité sur une unité - personnel dédié pour un résident agressif afin de protéger les autres résidents
		Augmentation de la surveillance et de l'accompagnement d'un résident comme mesure de protection
		Rappel au personnel concernant la priorisation des services à rendre aux résidents. Référer à l'infirmière aux besoins

## BILAN DES DOSSIERS TRAITÉS EN MALTRAITANCE

La Loi L-6.3 a pour objet de lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité en édictant des mesures qui visent notamment 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<sup>1</sup>.

Cette loi confie au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services 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 plus, elle prévoit des mesures à l'égard de la personne qui fait un signalement afin d'assurer la confidentialité des renseignements relatifs à son identité, de la protéger contre des mesures de représailles et de lui accorder une immunité contre les poursuites en cas de signalement de bonne foi.

### Mesures d'amélioration pour les installations du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.

Plainte	Intervention	Recommandations
0	3	En cours d'examen à la fin de l'exercice

---

<sup>1</sup>Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité



# **CHAPITRE 2**

## **LE RAPPORT D'ACTIVITÉS DU MÉDECIN EXAMINATEUR**

## **LE BILAN DES ACTIVITÉS DU MÉDECIN EXAMINATEUR**

Le médecin examinateur exerce des fonctions liées à l'appréciation de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident en médecine.

Au cours de cette dernière année 2019-2020, il n'y a eu aucune situation portée à l'attention d'un médecin examinateur.



# **CHAPITRE 3**

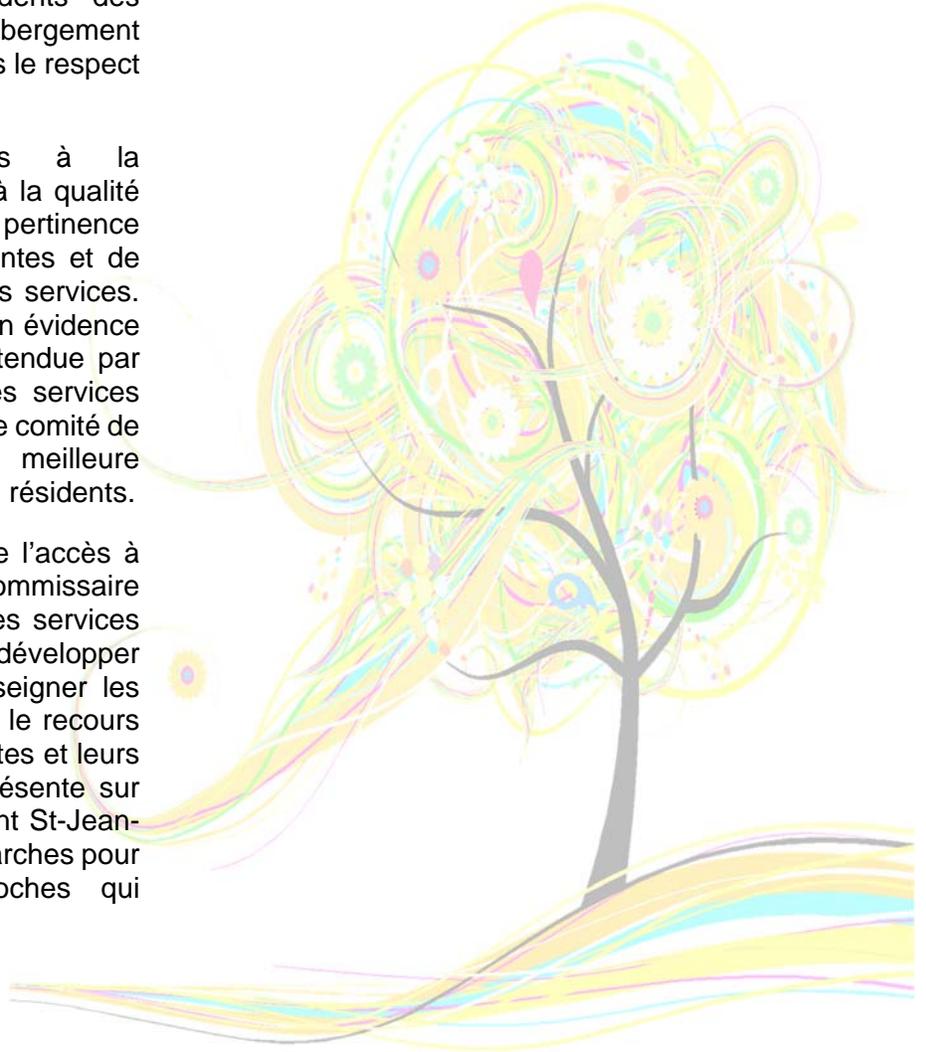
## **CONCLUSION**

## CONCLUSION

Les activités réalisées dans le cadre de l'application du régime d'examen des plaintes pour l'exercice 2019-2020 ont permis à la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de mettre en évidence quelques pistes d'amélioration en ce qui a trait à la qualité des soins et des services pour les résidents des installations du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc., et ce, dans le respect de leurs droits.

Les demandes adressées à la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services témoignent de la pertinence du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services. Cela permet aussi de mettre en évidence des écarts entre la qualité attendue par les résidents et la qualité des services rendus. La collaboration avec le comité de résidents apporte une meilleure connaissance des besoins des résidents.

Consciente de l'importance de l'accès à ce recours indépendant, la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services poursuivra ses efforts afin de développer des moyens pour mieux renseigner les résidents et leurs proches sur le recours au régime d'examen des plaintes et leurs droits. La commissaire est présente sur place au Centre d'hébergement St-Jean-Eudes afin de faciliter les démarches pour les résidents et leurs proches qui souhaitent la contacter.





# **ANNEXES**

## **ANNEXE 1 - TYPES DE DOSSIERS**

Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services examine les plaintes et insatisfactions portées à son attention et elle répond aux demandes d'assistance.

### **Plainte**

Concerne une insatisfaction exprimée auprès de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un résident, 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.

### **Plainte concernant un médecin, un dentiste, ou un pharmacien**

Concerne une insatisfaction exprimée auprès de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, 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. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève de la compétence du médecin examinateur.

### **Assistance**

Concerne une demande d'aide et d'assistance formulée par un résident ou son représentant concernant l'accès à un soin ou un service et l'aide à la formulation d'une plainte auprès d'une autre instance.

### **Intervention**

Enquête initiée par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services à la suite de faits rapportés ou observés, et qu'elle juge avoir des motifs raisonnables de croire que les droits d'un résident ou d'un groupe de résidents ne sont pas respectés.

## **ANNEXE 2 - MOTIFS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS**

### **Accessibilité et continuité**

Concerne les modalités des mécanismes d'accès;

Concerne l'accès au bon service, au moment opportun, et dispensé aussi longtemps que le nécessite l'état du résident.

### **Aspect financier**

Concerne la contribution financière du résident à certains services selon les normes prévues par la loi :

- Facture d'hôpital;
- Facture d'ambulance;
- Contribution au placement;
- Aide matérielle et financière (maintien à domicile, répit-dépannage, etc.).

### **Droits particuliers**

Concerne l'obligation d'informer adéquatement le résident :

- Sur son état de santé;
- Sur les services offerts;
- Sur les droits, recours et obligations.

Concerne le droit du résident :

- De consentir aux soins;
- De porter plainte;
- De participer à toutes décisions le concernant sur son état de santé et de bien-être.

### **Organisation du milieu et des ressources matérielles**

Concerne l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur sa qualité :

- Mixité des clientèles;
- Hygiène et salubrité;
- Propreté des lieux;
- Sécurité et protection.

### **Relations interpersonnelles**

Concerne l'intervenant, la relation d'aide qu'il a avec le résident, l'assistance et le soutien qu'il lui porte, et fait appel aux notions de respect, d'empathie et de responsabilisation.

### **Soins et services dispensés**

Concerne l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants;

Concerne l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

## **ANNEXE 3 - LISTE DES DROITS DES USAGERS SELON LA LSSSS**

- Le droit d'être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir.
- Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire.
- Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont il recevra les services.
- Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence.
- Le droit d'être informé sur son état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins le concernant.
- Le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- Le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité, dans toute intervention.
- Le droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée lui-même ou par l'entremise de son représentant.
- Le droit d'accès à son dossier, lequel est confidentiel.
- Le droit de participer aux décisions le concernant.
- Le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix pour obtenir des informations sur les services.
- Le droit de porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de ses démarches, si nécessaire.
- Le droit d'être représenté relativement à tous les droits reconnus advenant son inaptitude, temporaire ou permanente, à donner son consentement.
- Le droit du résident anglophone de recevoir des services en langue anglaise, conformément au programme d'accès gouvernemental.

### **Assistance et accompagnement**

Toute personne qui désire formuler une plainte auprès d'un établissement de santé et de services sociaux de la région peut parler de son insatisfaction avec le responsable du service ou elle peut aussi être accompagnée gratuitement en s'adressant directement au :

- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) – Capitale-Nationale;
- Comités de résidents du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.