




**RAPPORT SUR
L'APPLICATION DE LA
PROCÉDURE D'EXAMEN
DES PLAINTES ET
L'AMÉLIORATION DE LA
QUALITÉ DES SERVICES**

2020-2021

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Îles*

Québec 



Cette publication est une production du
Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles

430, chemin Principal
Cap-aux-Meules (Québec) G4T 1R9
Téléphone : 418 986-2121
Télécopieur : 418 986-6845

Le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2020-2021 a été adopté par le conseil d'administration lors de la séance extraordinaire du 28 juin 2021.

Vous trouverez le rapport annuel de gestion 2020-2021, le rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2020-2021, ainsi que plusieurs informations concernant l'organisation de nos services sur le site Internet de notre établissement à l'adresse suivante : <http://www.cisssdesiles.com>

Table des matières

Liste des acronymes.....	4
Mot de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.....	5
Rôles et responsabilités	6
Bilan des activités.....	6
Bilan du traitement des plaintes par dossier	7
Activités du protecteur du citoyen.....	10
Activités de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services	10
Perspectives d'action pour la prochaine année.....	10
Comité de révision	11
Comité de vigilance et de la qualité.....	11
Médecin-examineur	12
Conclusion.....	13

Liste des acronymes

CAAP-GIM:	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CISSS des Îles :	Centre intégré de santé et des services sociaux
CHSGS :	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD :	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC :	Centre local de services communautaires
CLPQS:	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CMDP :	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
CVQ :	Comité de vigilance et de la qualité
DP :	Déficiência physique
DI :	Déficiência intellectuelle
MDPR:	Médecin, dentiste, pharmacien et résident
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
RNI :	Ressources d'hébergement non institutionnelles
SAPA :	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
SIGPAQS:	Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services
TSA :	Trouble du spectre de l'autisme

Mot de la commissaire locale 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 des services pour l'exercice 2020-2021. Ce rapport fait état des activités réalisées au cours de la dernière année par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) du CISSS des Îles.

On ne peut passer sous silence, l'année 2020-2021 qui a été marquée par l'arrivée de la pandémie de la COVID-19 et de son impact sur les soins et les services au CISSS des Îles, par la présentation de la politique-cadre de la loi 115 sur la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ou les adultes en situation de vulnérabilité impliquant la révision de notre politique, et l'entrée en vigueur de la loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes. Autant d'éléments qui impactent sur la prestation des services et visent l'amélioration de la qualité des soins. Cela s'est traduit par une légère augmentation de 6 dossiers. À la lecture du présent rapport, on constate que 39 dossiers de plaintes, d'assistances, d'interventions, de consultations et de plaintes médicales ont été traités. Nous remarquerons que 12 dossiers de plaintes et d'assistances étaient liés à la COVID-19. Le présent rapport détaillera les secteurs touchés et les motifs des plaintes.

Une fois de plus, je ne peux passer sous silence la collaboration du personnel, des gestionnaires, des membres de la direction ayant été interpellés dans le traitement des plaintes. Je tiens également à remercier particulièrement la participation du médecin-examineur pour sa contribution à l'examen des plaintes et dont l'engagement a été déterminant pour l'amélioration de la qualité des soins et services ainsi que le respect des droits des usagers.

Je remercie les usagers qui prennent le temps de porter à notre attention leurs insatisfactions ce qui nous permet de déceler des problèmes et d'y apporter les correctifs nécessaires. Je veux souligner aussi l'apport de la direction, du conseil d'administration et du comité de vigilance et de la qualité qui rendent possible l'amélioration des soins et services.

A handwritten signature in blue ink, reading "Gisèle Painchaud".

Gisèle Painchaud
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Rôles et responsabilités

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la loi, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CPLQS) et le médecin-examineur sont responsables envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers dans le cadre de leurs fonctions et du traitement diligent des plaintes.

Rôle et responsabilités :

- 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 des plaintes ;
- Examiner avec diligence une plainte, dès sa réception ;
- Appliquer la procédure pour le traitement des plaintes en situation de maltraitance ;
- Maintenir et développer des collaborations avec les usagers et les différents intervenants dans l'établissement.

Bilan des activités

- Nombre total de plaintes reçues : 39
- Nombre de plaintes concernant des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques : 6
- Nombre de plaintes référées à la direction des ressources humaines : 0
- Nombre d'interventions : 5
- Nombre de plaintes rejetées sur examen sommaire ou parce qu'elles sont frivoles, vexatoires ou faites de mauvaise foi : 5
- Nombre de plaintes retirées : 0
- Nombre de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen : 0
- Délai moyen pour le traitement des plaintes : 15 jours (plaintes médicales : 18 jours)
- Nombre d'assistances faites auprès des usagers : 18
- Nombre de dossiers liés à la COVID-19 (inclus dans le nombre total) : 12

Bilan du traitement des plaintes par dossier

Vue d'ensemble des dossiers (1 dossier = 1 personne)

TYPES DE DOSSIERS CONCLUS DURANT L'ANNÉE			
	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Plaintes	21	14	10
Assistances	12	9	18
Interventions (maltraitance)	7	2	5
Consultations	2	3 *	3 *
Plaintes qui concernent un acte médical effectué par un MDPR	6	8	6
TOTAL	46 dossiers	33 dossiers	39 dossiers

*Les consultations ne nécessitent pas l'ouverture d'un dossier

*Les dossiers de consultation ne font pas partie du total des plaintes.

Objets par mission

TYPES DE DOSSIERS PAR MISSION					
Mission	Plaintes	Assistances	Interventions	Consultations	Total des dossiers
CHSLD	4	2	0	0	6
CLSC	3	4	5	0	12
CRDI-TSA	0	1	0	0	1
CH	9	11	0	0	20
TOTAL	16	18	5	0	39 dossiers

Plaintes et interventions – Faits saillants

Un usager porte plainte à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services sur les services qu'il a déjà reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir ou requiert, ou sur les aspects administratifs et organisationnels des services médicaux.

Par son pouvoir d'intervention, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services examine une situation portée à son attention ou qu'elle a elle-même constatée ou encore poursuit l'examen d'une situation mise en lumière par l'examen d'une plainte. Ce pouvoir peut aussi être utilisé lorsqu'une personne ou un usager pouvant formuler une plainte préfère ne pas la déposer ou hésite à le faire.

OBJETS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS CONCLUS PAR MOTIF		
	Nombre de plaintes en 2019-2020	Nombre de plaintes en 2020-2021
Accessibilité	11	9
Aspect financier	3	3
Droits particuliers	0	0
Organisation	2	4
Relations	8	6
Soins et services	7	12
Maltraitance	2	5
TOTAL	33	39

Plaintes sans mesure : 22 motifs sont demeurés sans mesure corrective. Toutes les plaintes ne mènent pas systématiquement à la formulation de recommandations, elles peuvent être une occasion de clarifier les services offerts, de fournir de l'information générale concernant le fonctionnement des services concernés ou d'expliquer les démarches d'amélioration en cours au moment de l'analyse de la plainte.

Plaintes avec mesure : 17 motifs de plaintes ont mené à la formulation de recommandations et à la mise en place de mesures correctives ponctuelles.

Maltraitance : Clientèle SAPA : 2 cas d'abus financiers et 3 cas de violence psychologique.

Voici des exemples de mesures ou de catégories de mesures appliquées ou recommandées :

Concernant l'accessibilité :

- Durant l'attente d'un service, l'utilisateur doit avoir un lien avec un intervenant ;
- L'utilisateur doit recevoir une date de livraison de service ;
- L'utilisateur doit connaître sa priorité sur la liste d'attente (P1, P2, P3, P4.) ;
- L'utilisateur doit connaître les options possibles durant l'attente ou si sa situation change ;
- Services psycho jeunesse : Information juste, réévaluation ou obtention de services à des usagers, en attente de prise en charge des dossiers. Avoir un intervenant pivot ou une personne-ressource ;
- Donner de l'information sur le mécanisme d'accès à l'urgence mineur.

Concernant l'aspect financier :

- Clarification de l'application de la politique de déplacement des usagers.

Concernant les droits particuliers :

- Intensification de la sensibilisation sur l'absence de climat de représailles ;
- Choix de l'établissement.

Concernant les relations :

- Communication à la clientèle, manque d'écoute (discrétion, empathie) ;
- Améliorer la communication avec les familles.

Concernant les soins et services :

- Assurer une bonne communication avec l'utilisateur et la famille ;
- Associer la famille et l'utilisateur aux décisions cliniques et au plan d'intervention.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS	
	Nombre de jours
Dossiers plaintes	15 jours

OBJETS D'ASSISTANCE CONCLUS PAR MOTIF	
	Nombre d'objets
Accessibilité	2
Aspect financier	3
Droits particuliers	0
Organisation	2
Relations	0
Soins et services	3
Autres motifs liés à la COVID-19	8
TOTAL	18 objets d'assistance

L'assistance vise à soutenir et à orienter, selon sa volonté, l'utilisateur dans ses démarches pour obtenir un service ou pour formuler une plainte auprès d'une autre instance.

Consultations – Faits saillants Une consultation est un avis demandé à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services sur un objet de sa compétence. Les demandes concernaient : deux suivis de la politique de lutte contre la maltraitance et la politique de déplacement des usagers.

RECOMMANDATIONS FORMULÉES ET PRÉSENTÉES AU COMITÉ DE VIGILANCE ET À LA QUALITÉ DES SERVICES AVEC SUIVI AU CA		
Direction	Recommandation	Réglé ou en Attente
Direction des services professionnels et hospitaliers	Rencontre avec une intervenante pour préciser les attentes de comportement auprès de la clientèle	Réglé
	Précision dans l'application de la politique de déplacement des usagers	En continu
Direction des soins infirmiers	Dossier transféré à la DRHCAJ et plainte déposée à l'ordre professionnel	Réglé
	Rappel au personnel afin que les informations transmises aux usagers soient claires.	En continu
	Assurer une prise en charge diligente pour les cas de maltraitance	En continu
	Présentation du plan d'action dans la réorganisation des soins et services au CHSLD Eudore-LaBrie	En continu

Activités du protecteur du citoyen

Aucun dossier n'a été transféré au Protecteur du citoyen.

Activités de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Au cours de l'année 2020-2021, la commissaire a mis en place ou a participé à plusieurs activités de promotion du régime d'examen des plaintes.

- Participation au comité de gestion des risques ;
- Participation au comité des gestionnaires ;
- Participation au regroupement provincial des commissaires ;
- Participation au comité de vigilance et de la qualité des services du CISSS des Îles ;
- Participation au comité tactique de la COVID-19.

Perspectives d'action pour la prochaine année

- Poursuivre les rencontres d'information avec les intervenants de chaque équipe au besoin ;
- Prioriser les actions visant l'optimisation des services et l'amélioration continue de la qualité au CISSS tant au point de vue de l'utilisateur qu'à celui de l'établissement ;
- Aviser les responsables concernés (comité de vigilance, Présidente-directrice générale) des situations problématiques persistantes ;
- Maintenir la diffusion de l'information de mon rôle auprès des usagers et des nouveaux employés ;
- Maintenir et développer des collaborations avec les usagers et les différents intervenants dans l'établissement et autres instances, lorsque requis ;
- Diffuser la loi 52 qui vise le renforcement de l'examen des plaintes ;
- Assurer la diffusion, la formation et l'information de la loi 115 politique cadre de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ou les adultes en situation de vulnérabilité ;
- Établir avec la résidence Plaisance RPDI des liens de collaboration, d'assistance et de prestation de services et d'amélioration de la qualité des services.

Comité de révision

La fonction du comité de révision est d'examiner les demandes des usagers ou professionnels qui sont en désaccord avec les conclusions transmises par le médecin examinateur.

Le comité de révision est composé de trois membres nommés par le conseil d'administration. Le président du comité de révision est nommé parmi les membres du conseil d'administration. Les deux autres membres sont nommés parmi les médecins, dentistes ou pharmaciens, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP).

Un dossier est en attente d'être déposé au comité de révision.

Comité de vigilance et de la qualité

Le comité de vigilance et de la qualité relève du conseil d'administration du CISSS des Îles. Au cours de l'année 2020-2021, le comité s'est réuni à cinq reprises.

Le comité veille à ce que l'établissement s'acquitte de ses responsabilités en matière de qualité des services, du respect des droits des usagers et s'assure qu'un suivi soit apporté aux recommandations émises par la commissaire et la gestionnaire de risques.

Le comité doit informer les membres du conseil d'administration sur les situations concernant la qualité et la sécurité des soins au niveau de la gravité et de leur évolution. Ce comité est responsable des suivis à la suite de leurs recommandations auprès du CA.

Médecin-examineur

Pour l'année 2020-2021, le médecin-examineur est le Dr Richard Bernier directeur du programme d'évacuations aéromédicales du Québec et directeur adjoint des services professionnels et affaires médicales du CHU de Québec-Université Laval.

La plainte médicale réfère à une insatisfaction de l'utilisateur concernant la conduite, le comportement ou la compétence d'un médecin, dentiste, pharmacien ou médecin résident, incluant la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes.

NOMBRES DE PLAINTES MÉDICALES			
	2018-2019	2019-2020	2020-2021
CISSS des Îles	7	8	7
TOTAL	7	8	7

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT		
	Nombre de plaintes	Délai moyen
Plaintes médicales en date du 31 mars 2021	7	18 jours <u>Amélioration des délais d'analyse de 48 % (35 à 18 jrs)</u> Respecte le délai de 45 jours

OBJETS DE PLAINTES MÉDICALES CONCLUS PAR MOTIF	
Motifs	Nombre de dossiers
Accessibilité	0
Relations, attitudes	1
Soins et services	6
TOTAL	7 dossiers

Conclusion

Le nombre de personnes communicant avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, ainsi que le nombre d'objets de plainte et d'intervention traités sont un peu plus élevés que l'année dernière.

Soulignons les difficultés et le stress vécus par la population face à la pandémie jamais vécue antérieurement, que ce soit l'isolement, l'inconnu, l'incompréhension de toutes les mesures sanitaires, les changements et le bouleversement des activités quotidiennes.

Il faut certainement souligner le suivi en grande partie par la population à l'application des mesures sanitaires et leur adhésion au programme de vaccination, ce qui nous place dans une position enviable au point de vue épidémiologique aux Îles-de-la-Madeleine.

La diffusion de la politique-cadre adoptée pour contrer la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure vulnérable en situation de maltraitance continue d'être une préoccupation majeure afin d'assurer une prise en charge rapide et sécuritaire dans un contexte de maltraitance. L'obligation de signalement à la commissaire aux plaintes implique une plus grande disponibilité et un suivi de la prise en charge des dossiers.

Notons également que des efforts ont été consentis afin que tous les intervenants aient une écoute empathique, des réponses claires aux questions, une approche thérapeutique. Les recommandations que j'ai présentées au comité de vigilance ont été bien reçues et majoritairement suivies.

Pour favoriser une vision globale de cette situation, je sou mets la recommandation suivante :

- Que le comité de vigilance et de la qualité des services du CISSS des Îles assure le suivi global des délais d'accès et des délais d'attente en cours dans l'établissement.

Conjugué aux objectifs de mon plan de travail, ce bilan m'engage à maintenir une approche orientée vers l'amélioration continue de la qualité et la concertation de l'ensemble des acteurs concernés.