



Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Internet du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal à l'adresse suivante :
<https://ciusss-nordmtl.gouv.qc.ca/votre-ciusss/satisfaction-des-services>

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

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022.

ISBN 978-2-550-92680-1 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-92681-8 (version PDF)

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 intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal. 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.

Adopté par le conseil d'administration le 20 septembre 2022.

© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal, 2022.

Table des matières

Introduction	1
Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales	2
Mot de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	3
Faits saillants pour le CIUSSS NIM	5
Faits saillants pour les établissements privés du territoire du CIUSSS NIM	6
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le CIUSSS NIM	7
Le traitement des plaintes	7
Les plaintes reçues et conclues	7
Les motifs des plaintes et leur niveau de traitement	8
Les délais d'examen des plaintes	10
Le recours au Protecteur du citoyen	10
Le traitement des interventions	12
Les interventions amorcées et conclues	12
L'origine des interventions	13
Les motifs des interventions et leur niveau de traitement	13
Les mesures correctives (plaintes et interventions)	14
Les dossiers fermés sans mesures correctives (plaintes et interventions)	16
Les dossiers transmis pour une étude à des fins disciplinaires	16
Les demandes d'assistance	17
La nature des demandes d'assistance	17
Les motifs des demandes d'assistance	17
Les consultations	18
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	19
Les dossiers reçus et conclus en application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance	20
L'impact de la pandémie de Covid-19 sur les activités du Commissariat	24
Les autres fonctions de la Commissaire	26
Les mesures pour améliorer la satisfaction et le respect des droits des usagers	27
Direction générale adjointe programmes de santé physique générale et spécialisée	27
Direction générale adjointe programmes sociaux et de réadaptation	28
Direction des ressources financières	30
Recommandations du Protecteur du citoyen	30
Rapport annuel du médecin examinateur	31
Le traitement des plaintes	31
Les plaintes reçues et conclues	31
Les motifs des plaintes et leur niveau de traitement	32
Les délais d'examen des plaintes	33
Les dossiers transmis pour une étude à des fins disciplinaires	34
Les recommandations du médecin examinateur	34
Mesures d'amélioration complétées en réponse aux recommandations	34
Recommandations qui demeurent en suivi par le comité de vigilance et de la qualité	35
Rapport annuel du comité de révision	37
Mot de la présidente du comité de révision	37
Le nombre de demandes reçues	38
Les conclusions motivées du comité de révision	38
Les délais de traitement	38
Ce sont leurs mots...	39

Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin	40
Le traitement des plaintes	40
Le recours au Protecteur du citoyen	40
Le traitement des interventions	41
Les mesures correctives (plaintes et interventions)	41
Les demandes d'assistance	41
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	41
Les autres fonctions de la Commissaire	41
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le Centre d'hébergement St-Vincent-Marie	43
Les autres fonctions de la Commissaire	43
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le Centre métropolitain de chirurgie plastique Inc.	45
Le traitement des plaintes	45
Le recours au Protecteur du citoyen	45
Le traitement des interventions	45
Les demandes d'assistance	45
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	46
Les autres fonctions de la Commissaire	46
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le CHSLD Vigi Marie-Claret	47
Les autres fonctions de la Commissaire	47
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour l'Hôpital Marie-Clarac des Sœurs de la Charité de Ste-Marie (1995) Inc.	49
Le traitement des plaintes	49
Le recours au Protecteur du citoyen	49
Le traitement des interventions	49
Les demandes d'assistance	49
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	50
Les autres fonctions de la Commissaire	50
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour Les Cèdres – Centre d'accueil pour personnes âgées	51
Le traitement des plaintes	51
Le recours au Protecteur du citoyen	51
Le traitement des interventions	51
Les mesures correctives (plaintes et interventions)	52
Les demandes d'assistance	52
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	52
Les autres fonctions de la Commissaire	53
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la Résidence Angelica	54
Le traitement des plaintes	54
Le recours au Protecteur du citoyen	54
Le traitement des interventions	55
Les mesures correctives (plaintes et interventions)	55
Les demandes d'assistance	55
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	56
Les autres fonctions de la Commissaire	57

Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la	
Résidence Berthiaume-Du Tremblay	58
Le traitement des plaintes	58
Le recours au Protecteur du citoyen	58
Le traitement des interventions	58
Les mesures correctives (plaintes et interventions)	59
Les demandes d'assistance	59
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	59
Les autres fonctions de la Commissaire	61
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la	
Villa Belle Rive Inc.	62

Liste des graphiques et des tableaux

Graphique 1 – Évolution des plaintes reçues et conclues au cours des trois dernières années	8
Graphique 2 – Les motifs de plainte traités en 2021-2022	8
Graphique 3 – Plaintes soumises au Protecteur du citoyen au cours des trois dernières années	10
Graphique 4 – Évolution des interventions amorcées et conclues au cours des trois dernières années	12
Graphique 5 – Les motifs d'intervention traités en 2021-2022	13
Graphique 6 – La nature des demandes d'assistance en 2021-2022	17
Graphique 7 – Les motifs des demandes d'assistance en 2021-2022	17
Graphique 8 – Les motifs des consultations en 2021-2022	19
Graphique 9 – Évolution des plaintes reçues et interventions initiées en maltraitance au cours des trois dernières années	21
Graphique 10 – La répartition des motifs directement liés à la Covid-19 en 2021-2022 (plaintes, interventions et assistances)	25
Graphique 11 – Évolution des plaintes reçues et conclues au cours des trois dernières années	31
Graphique 12 – Les motifs de plainte traités par le médecin examinateur en 2021-2022	32
Graphique 13 – Évolution des plaintes soumises au comité de révision au cours des trois dernières années	38
Graphique 14 – La nature des demandes d'assistance en 2021-2022	49
Graphique 15 – La nature des demandes d'assistance en 2021-2022	52
Graphique 16 – La nature des demandes d'assistance en 2021-2022	55
Tableau 1 – Les plaintes reçues et conclues en 2021-2022	7
Tableau 2 – Les motifs de plainte en 2021-2022 et leur niveau de traitement	9
Tableau 3 – Les délais d'examen des plaintes	10
Tableau 4 – Les motifs de plainte conclus par le Protecteur du citoyen en 2021-2022	11
Tableau 5 – Les interventions amorcées et conclues en 2021-2022	12
Tableau 6 – Les motifs d'intervention traités en 2021-2022 et leur niveau de traitement	13
Tableau 7 – Les mesures correctives appliquées en 2021-2022	15
Tableau 8 – Les actions posées pour les motifs conclus sans mesures correctives en 2021-2022	16
Tableau 9 – Les dossiers liés à la maltraitance reçus et conclus en 2021-2022	20
Tableau 10 – Les motifs liés à la maltraitance traités en 2021-2022 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions)	22
Tableau 11 – La répartition des dossiers liés à la pandémie de Covid-19 en 2021-2022	25
Tableau 12 – Les plaintes reçues et conclues en 2021-2022	31
Tableau 13 – Les motifs de plainte traités par le médecin examinateur en 2021-2022 et leur niveau de traitement	32
Tableau 14 – Les délais d'examen des plaintes en 2021-2022	33
Tableau 15 – Les motifs de plainte soumis au comité de révision en 2021-2022	38
Tableau 16 – Les plaintes reçues et conclues en 2021-2022	40
Tableau 17 – Les interventions amorcées et conclues en 2021-2022	41
Tableau 18 – Les plaintes reçues et conclues en 2021-2022	45
Tableau 19 – Les plaintes reçues et conclues en 2021-2022	51
Tableau 20 – Les interventions amorcées et conclues en 2021-2022	51
Tableau 21 – Les interventions amorcées et conclues en 2021-2022	55
Tableau 22 – Les dossiers liés à la maltraitance reçus et conclus en 2021-2022	56
Tableau 23 – Les motifs liés à la maltraitance traités en 2021-2022 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions)	56
Tableau 24 – Les plaintes reçues et conclues en 2021-2022	58
Tableau 25 – Les interventions amorcées et conclues en 2021-2022	58
Tableau 26 – Les dossiers liés à la maltraitance reçus et conclus en 2021-2022	59
Tableau 27 – Les motifs liés à la maltraitance traités en 2021-2022 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions)	60

Liste des acronymes

CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CHSP	Centre hospitalier de soins psychiatriques
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CIUSSS NIM	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal
CLSC	Centre local de services communautaires
CPQS	Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
CMDP	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
CUCI	Comité des usagers du centre intégré
DSP	Direction des services professionnels
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
RAC	Résidence à assistance continue
RI	Ressource intermédiaire
RPA	Résidence privée pour aînés
SIGPAQS	Système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services
UTRF	Unité transitoire de réadaptation fonctionnelle

Le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2021-2022 fait état des activités du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en regard de l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et, pour une partie de ce premier exercice 2021-2022, soit du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022, de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Ces activités visent à assurer le respect des droits des usagers ainsi que la qualité des soins et services qui leur sont offerts. Il intègre également le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision.

Les données présentées dans ce rapport sont extraites du logiciel *Système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services* (SIGPAQS), qui assure la cohérence et l'uniformisation des données présentées par tous les établissements de santé du Québec. L'analyse interprétative tient également compte de données colligées dans des bases de données auxiliaires.

Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales

En vertu des pouvoirs qui leur sont conférés par la loi, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, les commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services, ainsi que les médecins examinateurs, sont responsables envers le conseil d'administration, dans le cadre de leur fonction, du respect des droits des usagers et du traitement diligent des plaintes. Ils exercent, notamment, les fonctions suivantes :

- 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 leur rôle, ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes;
- Examiner avec diligence une plainte, dès sa réception;
- Saisir toute instance visée lorsqu'en cours d'examen une pratique ou une conduite d'un membre soulève des questions d'ordre disciplinaire, et formuler toute recommandation à cet effet dans leurs conclusions;
- Dans un délai de 45 jours, informer le plaignant des conclusions motivées auxquelles ils sont arrivés, accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées, et indiquer les modalités de recours auprès du Protecteur du citoyen ou du comité de révision dans le cas d'une plainte médicale;
- Dresser au moins une fois par année un bilan de leurs activités.

Les droits des usagers, comme prévus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux, sont les suivants :

- Le droit d'être informé de l'existence des services et ressources disponibles et des modalités d'accès à ces services et ressources;
- 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 duquel une personne désire recevoir des services;
- Le droit de recevoir des soins lorsque la vie ou l'intégrité de la personne est en danger;
- Le droit d'être informé sur son propre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins;
- Le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services;
- Le droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée soi-même ou par l'entremise de son représentant;
- Le droit d'accès à son dossier, lequel est confidentiel;
- Le droit de l'usager 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 des démarches;
- Le droit d'être représenté relativement à tous les droits reconnus advenant l'incapacité, temporaire ou permanente, à donner son consentement;
- Le droit pour un usager anglophone de recevoir des services en langue anglaise, conformément au programme d'accès gouvernemental.

Mot de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel faisant état des activités du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services pour l'année 2021-2022. Ce rapport témoigne des efforts mis en œuvre par l'équipe du Commissariat et ses différents collaborateurs afin de veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la qualité des services offerts par le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.

Pour une deuxième année consécutive, le réseau de la santé et des services sociaux a dû faire face aux bouleversements liés à la pandémie de Covid-19. Ce contexte a évidemment continué à teinter l'expérience des usagers et de leurs proches, qui ont été nombreux à nous contacter pour nous faire part de leur expérience ou solliciter notre assistance. Cette année a également vu les responsabilités du Commissariat élargies par l'entrée en vigueur, le 1^{er} juin 2021, de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. En application de cette loi, tous les usagers bénéficiant des services offerts par les établissements privés situés sur le territoire du CIUSSS NIM peuvent désormais nous soumettre toute insatisfaction ou préoccupation pour laquelle ils souhaitent notre intervention. Ainsi, ce rapport annuel contient pour la première fois, en plus du bilan des activités réalisées par le Commissariat au CIUSSS NIM, un bilan de celles réalisées pour les établissements privés suivants : le Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin, le Centre d'hébergement St-Vincent-Marie, le Centre métropolitain de chirurgie plastique Inc., le CHSLD Vigi Marie-Claret, l'Hôpital Marie-Clarac des Sœurs de la Charité de Ste-Marie (1995) Inc., Les Cèdres – Centre d'accueil pour personnes âgées, la Résidence Angelica, et, enfin, la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

Au moment de dresser le bilan annuel de nos activités, mes pensées se tournent vers les usagers et leurs proches que nous avons accompagnés, en prêtant une attention particulière à leur vécu et à leurs attentes. Leurs confidences et leurs histoires nous touchent toujours profondément. Conscients de la contribution de la plainte à leur processus de réparation, de rétablissement ou de deuil, c'est en leur nom que nous intervenons au quotidien comme facilitateurs et agents de changement dans les établissements visés. Je tiens à remercier sincèrement notre clientèle pour la confiance qu'ils nous accordent.

J'aimerais également souligner l'engagement toujours exceptionnel de tous les membres de l'équipe du Commissariat. Cette année encore, en constatant ce que nous avons réussi à accomplir, je suis animée d'un grand sentiment de reconnaissance et de beaucoup de fierté. Le régime d'examen des plaintes évoluant rapidement au cours des dernières années, des responsabilités importantes incombent à l'équipe, lesquelles demandent une adaptation continue des pratiques, et surtout un professionnalisme sans failles. Ces hommes et ces femmes, commissaires adjointes, délégués, techniciens et médecins examinateurs, ont puisé dans les valeurs humanistes qui les animent pour accueillir chaque jour les préoccupations et demandes d'aide des usagers et de leurs proches.

Je tiens également à remercier les membres des équipes de direction ainsi que les gestionnaires qui sont toujours sensibles à l'expérience des usagers, malgré l'ampleur des défis qu'ils ont à relever quotidiennement. Enfin, les membres des comités de vigilance et de la qualité du CIUSSS NIM et des établissements privés, ainsi que ceux de leur conseil d'administration, de par leur engagement envers la qualité des services et les droits des usagers, exercent un rôle essentiel dans l'accomplissement du mandat du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, et je les en remercie.

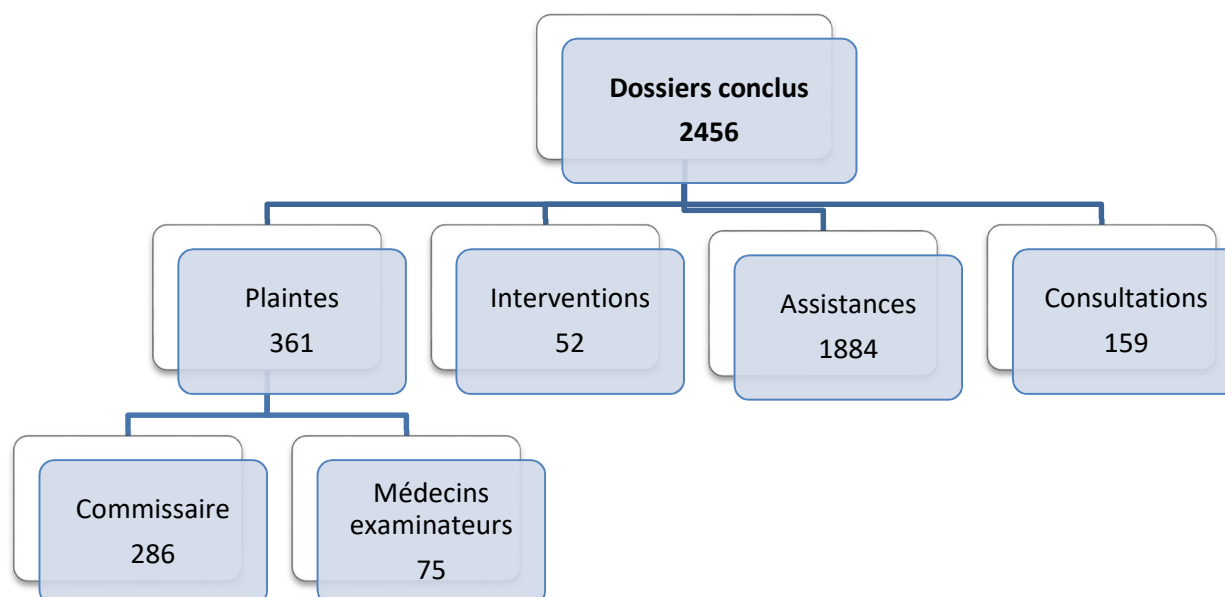
Je souhaite que ce rapport vous permette de saisir toute l'importance accordée à l'expérience des usagers comme levier d'amélioration de la qualité des services offerts par les établissements de santé du territoire du CIUSSS NIM.

Je vous souhaite une bonne lecture et vous remercie de votre confiance.

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services,



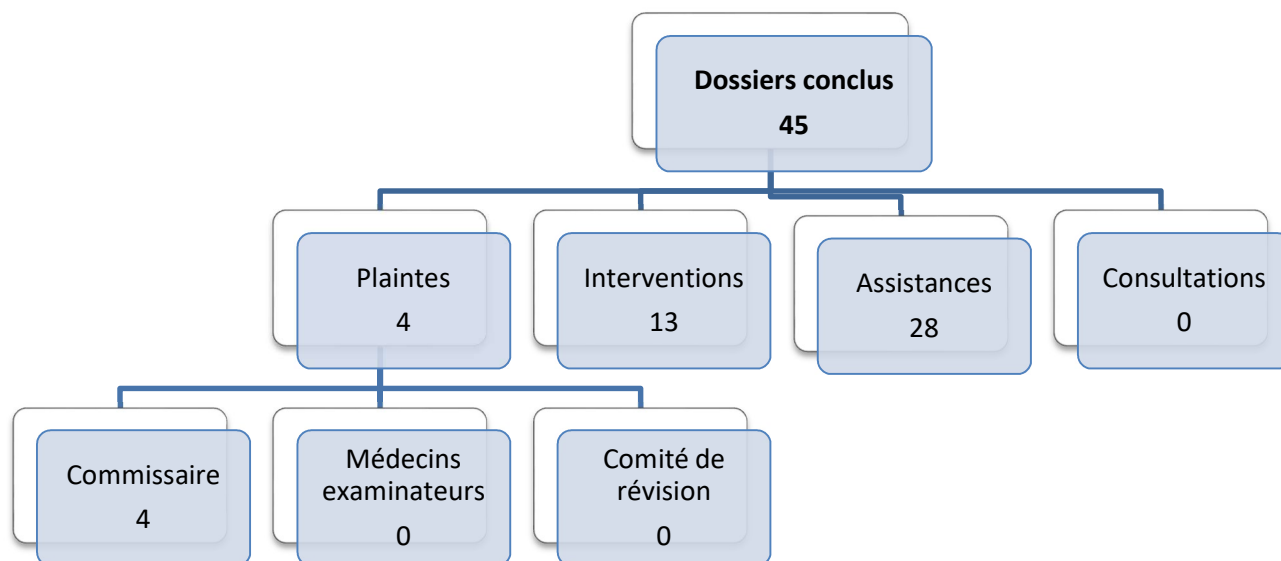
Annick Dallaire



Globalement et en ce qui a trait aux dossiers du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal, les faits saillants de l'exercice financier 2021-2022 furent les suivants :

- Maintien d'une approche préventive préalablement au dépôt d'une plainte et traitement d'une majorité des situations par le biais d'assistances;
- Nombre de plaintes conclues en augmentation de 11 % par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution de 22 % des interventions menées par le Commissariat par rapport à l'exercice précédent;
- Dans des proportions similaires à celles de l'exercice précédent, 51 % des motifs de plaintes et d'interventions analysés par le Commissariat conduisent à des mesures correctives. Ces mesures sont systémiques dans une proportion de 94 %;
- Diminution de 4,5 % des demandes d'assistance traitées par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution de 3 % des demandes de consultation documentées par le Commissariat;
- Au total, 2456 dossiers furent conclus en 2021-2022, comparativement à 2532 en 2020-2021, ce qui représente une diminution globale de 3 % du volume d'activités du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Ces dossiers incluent les plaintes et interventions traitées, les consultations et demandes d'assistance, ainsi que les plaintes visant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident.

Faits saillants pour les établissements privés du territoire du CIUSSS NIM



Globalement et en ce qui a trait aux dossiers traités pour les établissements privés du territoire du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal, les faits saillants de l'exercice financier 2021-2022 (du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022) furent les suivants :

- Les établissements privés du territoire sont au nombre de neuf;
- En ce qui a trait à la Villa Belle Rive Inc. toutefois, qui héberge une clientèle référée par le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal en vertu d'une entente de services, une lettre d'engagement de la direction générale de ce CIUSSS confirme sa responsabilité quant au traitement des demandes qui relèvent du mandat du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services. La Commissaire du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal est donc également la Commissaire membre du comité de vigilance et de la qualité, pendant la durée de l'entente qui est actuellement établie jusqu'au 31 mars 2026;
- Les dossiers d'intervention découlent principalement des obligations liées à l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité;
- Aucun dossier n'a été soumis à l'examen du médecin examinateur ou du comité de révision.

Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le CIUSSS NIM

Le traitement des plaintes

Une plainte est une insatisfaction exprimée par un usager ou son représentant auprès du personnel du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) sur les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Une plainte peut comporter plus d'un motif, et l'examen d'un motif peut, ou non, se traduire par une ou plusieurs mesures correctives.

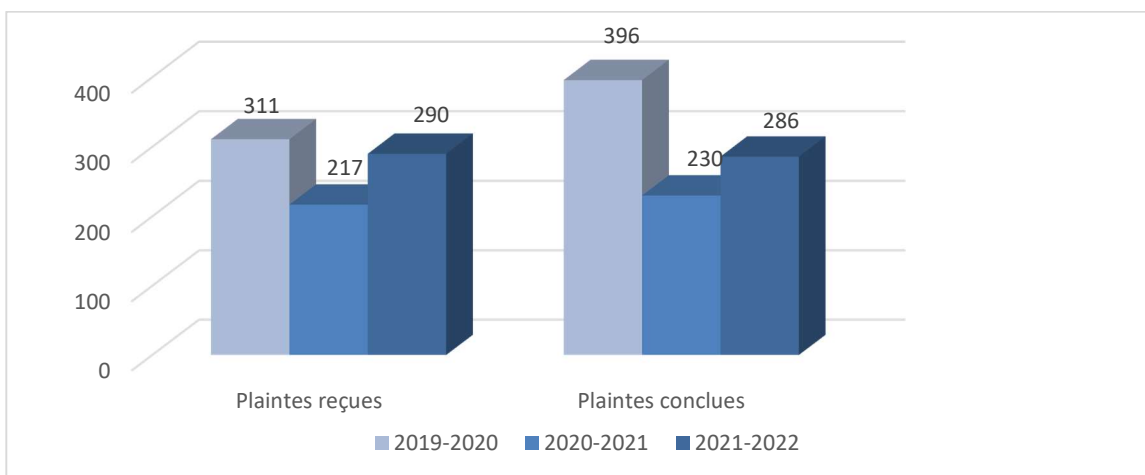
Le législateur a fixé à 45 jours le délai maximal pour le traitement d'une plainte, délai au-delà duquel le plaignant peut s'adresser au Protecteur du citoyen. Le plaignant insatisfait des conclusions rendues peut également s'adresser au Protecteur du citoyen.

Les plaintes reçues et conclues

<i>Mission de l'installation</i>	<i>Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Plaintes reçues durant l'exercice</i>	<i>Plaintes conclues durant l'exercice</i>	<i>Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
<i>CHSGS / CHSP</i>	15	166	156	25
<i>CHSLD</i>	6	21	24	3
<i>CLSC</i>	8	97	102	3
<i>RPA</i>	-	6	4	2
Total	29	290	286	33

Tableau 1 - Les plaintes reçues et conclues en 2021-2022

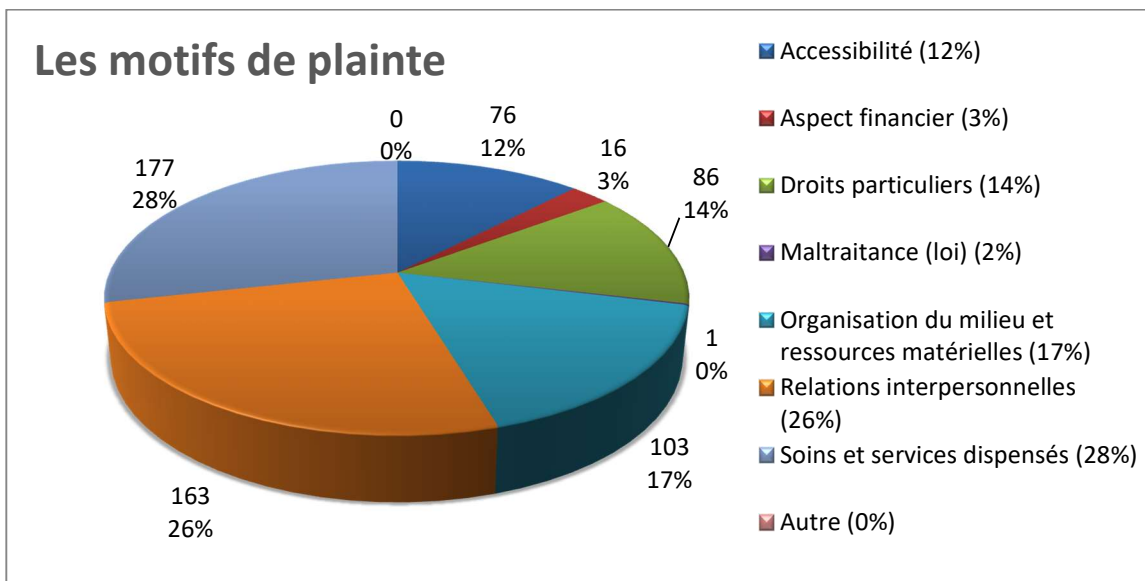
- Après avoir connu une dégression constante au cours des trois exercices précédents, les plaintes issues des missions CHSGS et CHSP furent en forte augmentation au cours de l'exercice 2021-2022, atteignant 57 % de la totalité des plaintes reçues;
- Les CHSLD ont pour leur part généré 7 % des plaintes reçues, revenant en cela aux taux habituellement présentés, exception faite pour l'exercice 2020-2021 où ce taux avait été exceptionnellement élevé, car lié au contexte de pandémie de Covid-19, soit de 14 %;
- Les plaintes issues des CLSC sont en progression, à 33 %. Ce taux était antérieurement de 29 % et de 26 %;
- Enfin, les RPA auront généré 2 % des plaintes en 2021-2022, ce qui est dans les normes habituelles (1 % en 2020-2021 et 2 % en 2019-2020).



Graphique 1 - Évolution des plaintes reçues et conclues au cours des trois dernières années

- Après avoir connu une baisse aux deux exercices précédents, le nombre de plaintes reçues est globalement en progression de 34 %, et ce, malgré l'approche du Commissariat qui privilégie le traitement des insatisfactions par le biais d'une assistance plutôt que par celui d'une plainte;
- En ce qui a trait aux plaintes conclues, au nombre de 286, elles sont conséquemment en augmentation de 24 % par rapport à l'exercice 2020-2021.

Les motifs des plaintes et leur niveau de traitement



Graphique 2 - Les motifs de plainte traités en 2021-2022

Catégorie de motif de plainte	Traitement non complété				Traitement complété		Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité	-	7	1	-	30	38	76
Aspect financier	-	-	1	-	10	5	16
Droits particuliers	1	3	1	-	38	43	86
Maltraitance (loi)	-	-	-	-	1	-	1
Organisation du milieu...	-	2	4	-	53	44	103
Relations interpersonnelles	2	11	-	1	96	53	163
Soins et services dispensés	2	8	1	1	83	82	177
Autres	-	-	-	-	-	-	-
Total	5	31	8	2	311	265	622

Tableau 2 - Les motifs de plainte en 2021-2022 et leur niveau de traitement

- Au total, ce sont 622 motifs de plainte qui ont été examinés, alors qu'à l'exercice précédent, ils étaient au nombre de 427;
- La répartition des motifs de plainte, après avoir présenté des variations sensibles au cours de la première année de pandémie de Covid-19 (exercice 2020-2021), tend à revenir aux valeurs antérieures à la pandémie. Ainsi, les motifs liés à l'aspect financier et ceux liés aux soins et services dispensés sont en légère baisse, alors que les motifs liés aux droits particuliers et aux relations interpersonnelles reviennent à des niveaux un peu plus élevés;
- Au chapitre des soins et services dispensés, la plus importante catégorie de motifs de plainte, les habiletés techniques et professionnelles (26 motifs de plainte) et l'absence de suivi (19 motifs de plainte) sont les éléments le plus souvent rapportés par les plaignants. Les soins d'assurances aux activités de la vie quotidienne et domestique ont généré 14 motifs de plainte à nos bureaux en 2021-2022. Viennent ensuite l'administration de la médication ainsi que les soins de santé physique, pour 11 motifs de plainte respectivement.
- Les motifs liés aux relations interpersonnelles, seconde catégorie en importance, représentent 26 % des motifs de plainte. Les commentaires inappropriés nous ont été rapportés à 34 reprises par des usagers au cours de l'exercice 2021-2022, ce qui représente une hausse significative de ce motif de plainte. En comparaison, cette problématique d'incivilité avait généré 16 demandes à l'exercice précédent. Le manque d'empathie (19 motifs de plainte) et le manque de politesse (16 motifs de plainte) sont les motifs qui ont généré le plus de plaintes après les commentaires inappropriés;
- Quant à l'organisation du milieu et des ressources matérielles, les mécanismes de prévention des infections et le respect des règles représentent ensemble 21 % des motifs de cette catégorie. Le contexte de pandémie est très certainement en cause, les usagers et leurs proches ayant développé une vigilance accrue sur ces aspects lors de leur passage dans les installations de l'établissement. Nous constatons également que les usagers continuent de nous rapporter des problèmes liés au bris, à la perte, sinon au vol, de leurs biens personnels (13 demandes en tout en 2021-2022). En 2020-2021, ces éléments représentaient 9 demandes;
- Quant au niveau de traitement des motifs de plainte, l'examen d'un peu plus de 7 % d'entre eux n'a pas été complété, ce qui est similaire à l'exercice précédent (5 %). Le traitement de ces motifs a soit été cessé en cours d'enquête (principale cause), soit refusé (par exemple si le plaignant n'était pas le représentant légal de l'usager), soit abandonné par le plaignant, ou bien rejeté sur examen sommaire;
- 50 % des motifs analysés se sont soldés par une mesure corrective, ce qui représente une augmentation de 5 % par rapport à l'exercice 2020-2021. Ces mesures vous seront présentées plus loin.

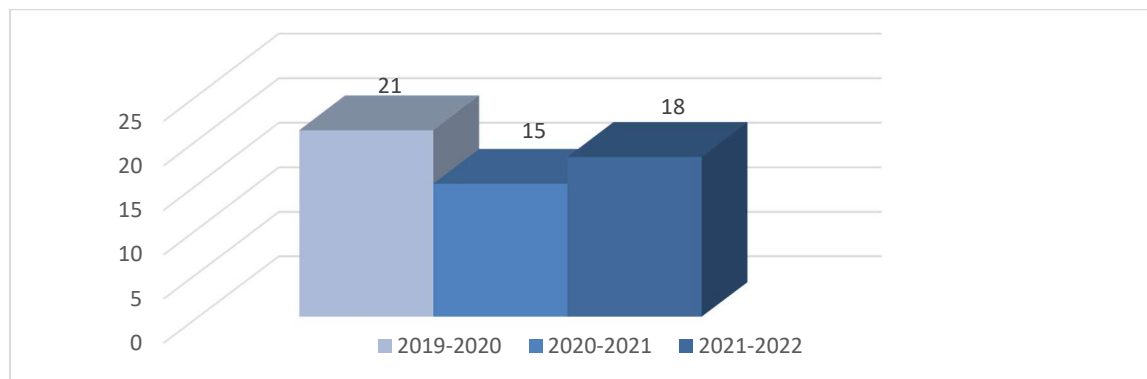
Les délais d'examen des plaintes

Délai d'examen	Nombre de plaintes	Pourcentage
Moins de 3 jours	21	71 % des plaintes ont été traitées à l'intérieur des délais légaux
4 à 15 jours	50	
16 à 30 jours	40	
31 à 45 jours	93	
Sous-total	204	
46 à 60 jours	13	Le traitement de 29 % des plaintes a excédé les délais légaux
61 à 90 jours	20	
91 à 180 jours	29	
181 jours et plus	20	
Sous-total	82	
Total	286	

Tableau 3 - Les délais d'examen des plaintes

- Malgré le contexte de hausse des dossiers traités (hausse de 11 %), le traitement de 204 des dossiers de plainte, soit 71 %, a pu être complété à l'intérieur des délais prescrits par le législateur, ce qui représente la poursuite de l'amélioration amorcée précédemment. Ce taux était de 68 % en 2020-2021, de 39 % en 2019-2020, et de 25 % en 2018-2019;
- Conformément à la LSSSS, lorsque le délai de 45 jours ne peut être respecté dans un dossier, le plaignant en est informé par écrit;
- Le Commissariat veille également à prioriser l'examen des dossiers en fonction de l'analyse des risques liés à la situation rapportée dans la plainte.

Le recours au Protecteur du citoyen



Graphique 3 - Plaintes soumises au Protecteur du citoyen au cours des trois dernières années

Alors que le nombre de dossiers soumis au cours de l'exercice 2020-2021 était en baisse par rapport à l'exercice précédent, nous avons assisté à une légère augmentation du nombre de dossiers soumis au Protecteur du citoyen au cours de la dernière année. Toutefois et en termes relatifs, les 15 dossiers soumis au Protecteur du citoyen en 2020-2021 représentaient 6,5 % des plaintes conclues, alors que les 18 dossiers soumis en 2021-2022 représentaient 5 % des dossiers.

Dix-huit plaintes ont été soumises au Protecteur du citoyen pour un examen en deuxième instance au cours de 2021-2022. Neuf dossiers émanaient du milieu hospitalier, sept de la mission CLSC et deux de la mission CHSLD. Aucun dossier ne provenait des résidences privées pour aînés (RPA). C'est donc 6 % du volume de plaintes conclues au Commissariat qui a été porté à l'attention du Protecteur du citoyen. Ces dossiers comportaient à l'origine 60 motifs de plainte.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen a rendu ses conclusions dans six dossiers et a ainsi statué sur 14 motifs. De ces 14 motifs examinés par le Protecteur, un seul a conduit à des recommandations, soit 7 % des objets soumis, contre 15 % à l'exercice précédent. C'est donc dire que le Protecteur a estimé que 93 % des éléments traités par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, et qui lui ont été soumis pour un examen en deuxième instance, ne requerraient pas de mesures supplémentaires, contre 85 % à l'exercice précédent.

<i>Catégorie de motif de plainte</i>	<i>Nombre</i>	<i>Avec mesures / Sans mesures</i>
<i>Accessibilité</i>	1	0 / 1
<i>Aspect financier</i>	-	-
<i>Droits particuliers</i>	2	1 / 1
<i>Maltraitance (loi)</i>	-	-
<i>Organisation du milieu et ressources matérielles</i>	2	0 / 2
<i>Relations interpersonnelles</i>	3	0 / 3
<i>Soins et services dispensés</i>	6	0 / 6
<i>Autre</i>	-	-
Total	14	1 / 13

Tableau 4 - Les motifs de plainte conclus par le Protecteur du citoyen en 2021-2022

Ainsi, le Protecteur du citoyen a émis les recommandations suivantes à l'endroit de l'établissement sur un motif concernant les droits particuliers :

- Relativement à une situation de non-déclaration d'un incident ou accident survenu, rappeler au personnel infirmier d'une unité en particulier l'importance d'utiliser une échelle d'évaluation du risque de lésions, comme l'Échelle de Braden et, s'il y a lieu, d'inscrire au plan thérapeutique infirmier les constats liés au risque et au suivi des plaies; de toujours inscrire des notes complètes aux dossiers des usagers et des usagères de façon à ce qu'elles soient le reflet des interventions; de compléter adéquatement et de manière contemporaine au départ de l'usager ou de l'usagère, le document « note de congé de l'usager »; enfin, la responsabilité quant à l'évaluation de la mobilité des usagers ou des usagères avant leur congé ou leur transfert vers un autre établissement.

Les suivis attendus par le Protecteur du citoyen concernant ces recommandations ont tous été réalisés à sa satisfaction.

Enfin, en 2021-2022, le Protecteur du citoyen n'a initié aucune intervention concernant le CIUSSS NIM. Cependant, il a émis un rapport pour une intervention initiée à l'exercice précédent qui comportait les recommandations suivantes à l'endroit de l'établissement. Ce dossier d'intervention avait été initié à la suite du dépôt d'une plainte auprès d'un autre CIUSSS de Montréal :

- S'entendre sur le partage des rôles et responsabilités entre les établissements (CIUSSS NIM et CIUSSS Centre-Sud) relativement aux soins infirmiers, incluant les prélèvements, devant être dispensés aux usagers hébergés dans les résidences à assistance continue (RAC) situées sur le territoire couvert par le CIUSSS NIM;
- Établir une procédure formelle de suivi des requêtes interétablissements ainsi que les modalités de dispensation des services infirmiers aux usagers hébergés dans les RAC situées sur le territoire couvert par le CIUSSS NIM.

Le traitement des interventions

La Loi sur les services de santé et les services sociaux confère au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou qu'un groupe de personnes a été lésé dans ses droits ou pourrait l'être.

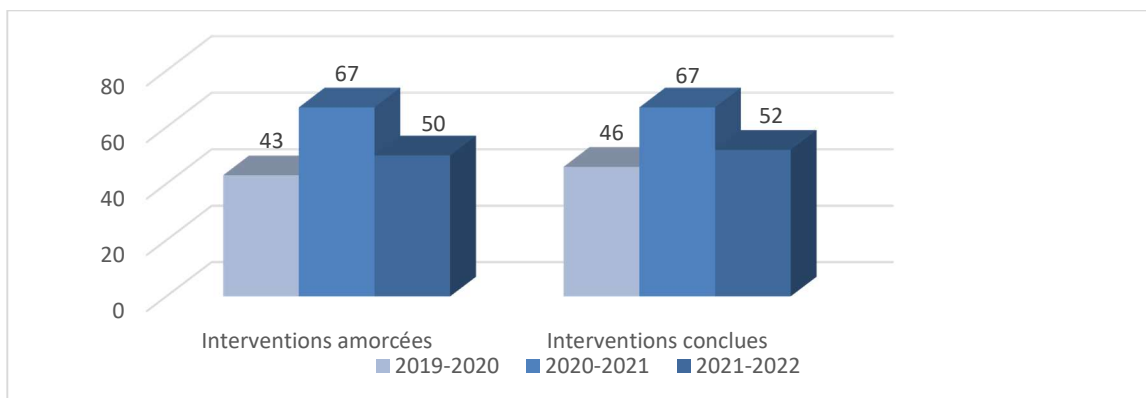
Tout comme dans le cas d'une plainte, une intervention peut comporter plus d'un motif, et l'examen d'un motif peut, ou non, se traduire par une ou plusieurs mesures correctives.

Le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention. Toutefois, la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité prévoit que la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (PO-04-002) doit préciser la cible du délai de traitement des interventions entreprises en réponse au signalement d'une situation de maltraitance. Cette cible a été établie à 45 jours au CIUSSS NIM. Une section spécifique de ce rapport présente les données relatives à ces dossiers relatifs à la maltraitance.

Les interventions amorcées et conclues

<i>Mission de l'installation</i>	<i>Interventions en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Interventions amorcées durant l'exercice</i>	<i>Interventions conclues durant l'exercice</i>	<i>Interventions en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
CHSGS / CHSP	2	8	9	1
CHSLD	1	20	18	3
CLSC	5	17	21	1
RPA	1	5	4	2
Total	9	50	52	7

Tableau 5 - Les interventions amorcées et conclues en 2021-2022



Graphique 4 - Évolution des interventions amorcées et conclues au cours des trois dernières années

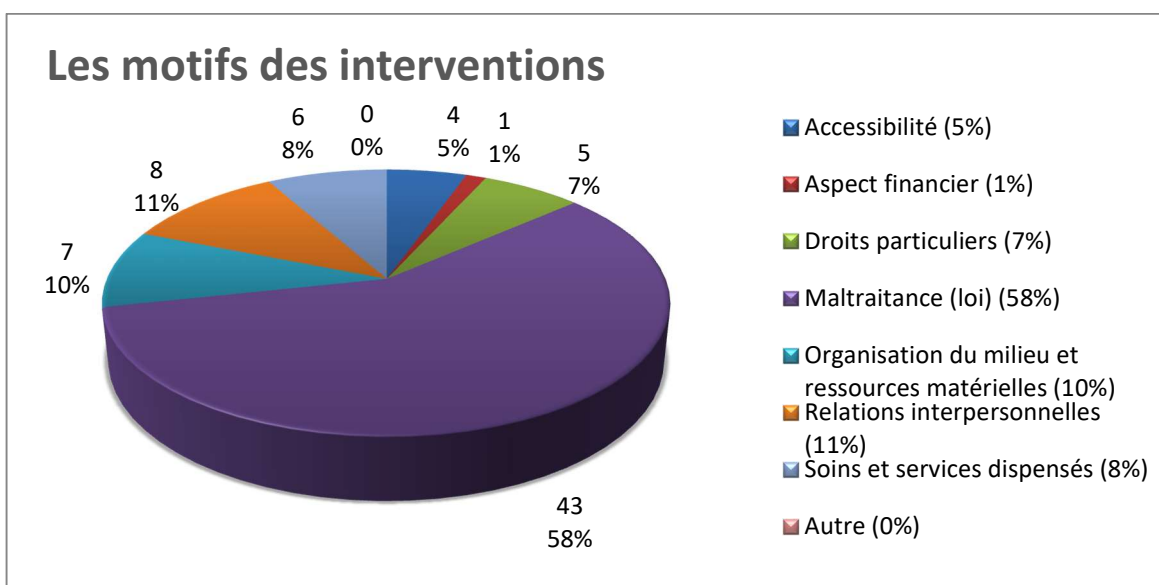
- Bien que nombre d'interventions amorcées et conclues a légèrement fléchi en 2021-2022, le secteur des CHSLD a connu une forte augmentation : de 16 dossiers ouverts à l'exercice précédent, représentant 24 % de l'ensemble des dossiers, nous avons ouvert 20 dossiers pour ce secteur, ce qui représente cette année 40 % des dossiers;
- Parmi les facteurs en cause dans le choix d'ouvrir un dossier d'intervention, notons une vigilance accrue des membres du Commissariat quant à la recevabilité d'une plainte en lien avec le statut du plaignant (notion de représentant légal). Certaines situations soumises par les plaignants qui ne peuvent déposer une plainte au nom de l'usager sont plutôt traitées en intervention. Cela relève d'initiatives des commissaires, prises sur la base de la gravité ou des risques identifiés lors de l'analyse de la situation signalée;

- L'ouverture d'un dossier d'intervention s'explique également par l'obligation dans certains contextes de signaler à la Commissaire toute situation de maltraitance envers un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité. Cette obligation découle de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité et est décrite dans une politique propre à l'établissement.

L'origine des interventions

Au cours de l'exercice 2021-2022, des 52 interventions conclues, trois avaient été amorcées à l'initiative de la Commissaire ou d'une commissaire adjointe à la suite d'observations ou de constats, alors que 49 interventions avaient été amorcées à la suite d'un signalement reçu au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Les motifs des interventions et leur niveau de traitement



Graphique 5 - Les motifs d'intervention traités en 2021-2022

Catégorie de motif d'intervention	Traitement non complété				Traitement complété		Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité	-	-	-	-	4	-	4
Aspect financier	-	-	-	-	1	-	1
Droits particuliers	-	-	-	-	4	1	5
Maltraitance (loi)	-	1	2	-	19	21	43
Organisation du milieu...	-	-	-	-	4	3	7
Relations interpersonnelles	-	-	-	-	6	2	8
Soins et services dispensés	-	1	-	-	3	2	6
Autres	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	2	2	-	41	29	74

Tableau 6 - Les motifs d'intervention traités en 2021-2022 et leur niveau de traitement

- Les interventions, dont 94 % sont consécutives à un signalement auprès du Commissariat, sont liées à des motifs différents de ceux à l'origine des plaintes. En effet, plus de la moitié des motifs d'intervention concerne la maltraitance. Nous y reviendrons dans une section spécifique du présent rapport;
- Par ailleurs, les interventions concernent beaucoup moins les relations interpersonnelles et les soins et services dispensés, deux catégories de motifs en baisse cette année. Les motifs liés à l'accessibilité et ceux liés aux droits particuliers sont en légère hausse pour leur part;
- Les motifs liés à l'organisation du milieu et des ressources matérielles concernent ici, tout comme pour les plaintes, les mécanismes de prévention des infections (plus de la moitié des motifs de cette catégorie);
- Les motifs liés aux relations interpersonnelles soulèvent pour leur part divers abus commis par des membres du personnel (25 % des motifs), les problèmes de communication (commentaires inappropriés, refus de s'identifier – 25 % des motifs), mais également les propos offensants, le manque de politesse ainsi que le manque de fiabilité;
- Les motifs d'intervention examinés conduisent à une plus grande proportion de mesures correctives (55 % des motifs d'intervention, contre 50 % des motifs de plainte).

Les mesures correctives (plaintes et interventions)

Des conclusions sont émises pour chaque plainte traitée et sont dégagées de chaque intervention menée. Plusieurs d'entre elles visent à donner des explications ou des informations sur les situations rapportées et permettent ainsi au plaignant de mieux comprendre la situation à la base de son insatisfaction. Nous y reviendrons plus loin. Toutefois, lorsque des correctifs ou améliorations découlant du traitement d'une plainte ou d'une intervention sont nécessaires, des mesures correctives sont alors déterminées.

Du tableau présenté dans la page qui suit se dégagent ces constats :

- Les mesures correctives à portée systémique, qui visent à prévenir la répétition de la lacune observée et qui touchent, de ce fait, un ensemble d'usagers, ont atteint une proportion de 94 % en 2021-2022. Cette proportion est en hausse constante depuis la création du CIUSSS; elle représentait alors 70 % des mesures correctives. L'évolution démontre les efforts particuliers consentis à évaluer les possibilités d'étendre la portée d'une mesure corrective à davantage d'usagers qui pourraient être concernés par le service ou le soin d'où origine la plainte ou l'intervention. Cette portée systémique des mesures correctives nous permet d'apprécier l'impact du traitement des plaintes et des interventions sur l'amélioration de la qualité des soins et services offerts par l'établissement;
- L'information et la sensibilisation des intervenants demeure, et de très loin, la mesure systémique la plus fréquemment appliquée (47 %). Viennent ensuite les mesures visant à l'amélioration des communications, l'encadrement des intervenants, l'amélioration ou l'application des protocoles cliniques ou administratifs et, enfin, l'ajustement des activités professionnelles;
- En ce qui concerne les mesures à portée individuelle, l'ajustement financier demeure la première mesure utilisée pour rétablir les droits des usagers;
- Cinquante pourcent des motifs de plaintes et 55 % des motifs d'interventions ont généré des mesures correctives, alors que ces taux étaient respectivement de 45 % et de 60 % à l'exercice précédent. Cet état de faits s'avère cohérent avec la vision de l'équipe de gestion du Commissariat qui privilégie de présenter les projets d'amélioration des services menés par les différentes directions du CIUSSS NIM dans une perspective éducative et informative, plutôt que découlant directement du traitement des dossiers de plaintes et d'interventions.

Mesures correctives
Plaintes et interventions

	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Maltraite (loi)	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	Total
Mesures à portée individuelle									
<i>Adaptation des soins et services</i>									
<i>Ajustement professionnel</i>	-	-	-	-	-	-	1	-	1
<i>Amélioration des communications</i>	-	1	1	-	-	-	-	-	2
<i>Changement d'intervenant</i>	-	-	2	-	-	-	1	-	3
<i>Collaboration avec le réseau</i>	-	-	-	3	-	-	-	-	3
<i>Encadrement de l'intervenant</i>	-	-	-	-	-	1	-	-	1
<i>Évaluation ou réévaluation des besoins</i>	-	-	-	-	-	1	-	-	1
<i>Autre</i>	-	-	-	1	-	-	-	-	1
<i>Adaptation du milieu et de l'environnement</i>									
<i>Amélioration mesures sécurité protection</i>	-	-	-	1	-	-	-	-	1
<i>Ajustement financier</i>	-	6	-	-	-	-	-	-	6
<i>Information / sensibilisation d'un intervenant</i>	-	-	-	1	-	-	1	-	2
<i>Obtention de services</i>	2	-	1	-	1	-	-	-	4
<i>Respect des droits</i>	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Sous-total	2	7	5	6	1	2	3	-	26 6 %
Mesures à portée systémique									
<i>Adaptation des soins et services</i>									
<i>Ajustement des activités professionnelles</i>	6	-	1	1	-	3	8	-	19
<i>Ajout de services ou ressources humaines</i>	-	-	-	-	-	-	1	-	1
<i>Amélioration des communications</i>	11	-	10	1	7	21	8	-	58
<i>Collaboration avec le réseau</i>	1	-	5	3	-	-	2	-	11
<i>Élaboration / révision / application</i>	-	-	1	-	5	-	6	-	12
<i>Encadrement des intervenants</i>	-	-	2	6	3	24	2	-	37
<i>Évaluation des besoins</i>	2	-	-	2	-	-	2	-	6
<i>Information sensibilisation des intervenants</i>	14	10	22	-	36	60	72	-	214
<i>Réduction du délai</i>	1	-	-	-	2	-	-	-	3
<i>Autre</i>	1	-	3	-	1	-	1	-	6
<i>Adaptation du milieu et de l'environnement</i>									
<i>Ajustement technique et matériel</i>	2	-	-	1	6	-	1	-	10
<i>Amélioration des conditions de vie</i>	-	-	-	-	1	-	-	-	1
<i>Amélioration des mesures de sécurité et protection</i>	-	-	1	1	6	-	1	-	9
<i>Adoption / révision / application règles et procédures</i>									
<i>Politiques et règlements</i>	1	2	3	-	-	2	2	-	10
<i>Protocole clinique ou administratif</i>	4	-	2	1	4	1	9	-	21
<i>Autre</i>	-	-	1	-	1	-	4	-	6
<i>Communication / promotion</i>	-	-	-	-	-	-	1	-	1
<i>Formation / supervision</i>	-	-	1	-	-	2	5	-	8
Sous-total	43	12	52	16	72	113	125	-	433 94 %
TOTAL	45	19	57	22	73	115	128	-	459 100%

Tableau 7 - Les mesures correctives appliquées en 2021-2022

Les dossiers fermés sans mesures correctives (plaintes et interventions)

Comme mentionné précédemment, plusieurs des conclusions émises ou dégagées des plaintes traitées et des interventions menées visent à donner des explications ou des informations sur les situations rapportées et permettent ainsi au plaignant de mieux comprendre la situation à la base de son insatisfaction. De nouveaux rapports sont maintenant disponibles dans SIGPAQS afin de dégager de l'information quant à l'issue de ces dossiers qui sont conclus sans mesures correctives.

<i>Actions posées – motifs conclus sans mesures correctives Plaintes et interventions</i>	<i>Accessibilité</i>	<i>Aspect financier</i>	<i>Droits particuliers</i>	<i>Maltraitance (loi)</i>	<i>Organisation du milieu</i>	<i>Relations interpersonnelles</i>	<i>Soins et services dispensés</i>	<i>Autre</i>	<i>Total</i>
<i>Assistance</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Avis</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Conseil</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Demande de complément d'examen</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Démarche d'amélioration</i>	3	-	3	1	5	1	2	-	15
<i>Information - clarification</i>	23	5	26	14	26	40	61	-	195
<i>Information générale</i>	12	-	14	5	15	8	19	-	73
<i>Orientation</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Référence en vertu de la loi de lutte contre la maltraitance (à la police)</i>	-	-	-	1	-	-	-	-	1
<i>Transmission de la plainte à l'ordre professionnel</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Autre</i>	-	-	1	-	1	6	2	-	10
TOTAL	38	5	44	21	47	55	84	-	294

Tableau 8 - Les actions posées pour les motifs conclus sans mesures correctives en 2021-2022

Comme on peut le constater dans le tableau 8, la clarification de la situation vécue par l'utilisateur et l'information qui lui est fournie sont au cœur des efforts des membres du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services lorsqu'un motif de plainte est conclu sans mesures correctives. Ces actions contribuent à une meilleure compréhension de l'utilisateur du fonctionnement complexe du réseau de la santé, de ses règles d'accès aux services, et de ses modalités de dispensation. Également et bien qu'il ne s'agisse pas de mesures correctives à proprement parler, l'examen de certaines situations se solde tout de même par une démarche d'amélioration, à la satisfaction des usagers.

Les dossiers transmis pour une étude à des fins disciplinaires

Les membres du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services ont acheminé un dossier de plainte aux gestionnaires concernés pour une étude à des fins disciplinaires au cours de l'exercice 2021-2022. Il s'agissait d'une situation où les voies d'amélioration en présence apparaissaient insuffisantes à elles seules pour redresser une situation déficiente en raison de la gravité ou de la récurrence du comportement ou des agissements identifiés.

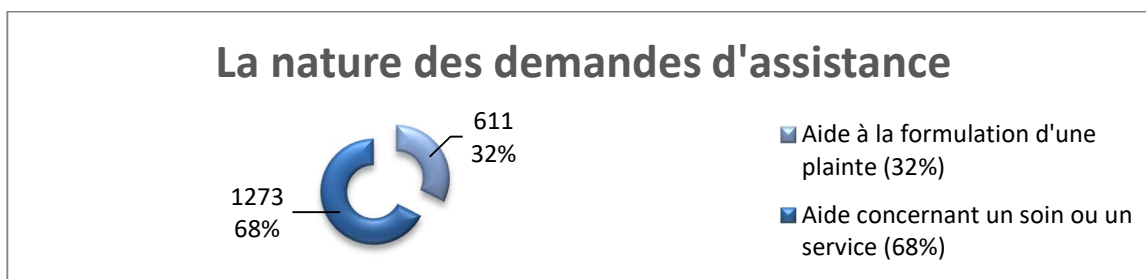
Aucun dossier d'intervention n'a fait l'objet d'un tel transfert. Toutefois, surtout en ce qui concerne les interventions initiées à la suite du signalement d'une situation de maltraitance, les autorités compétentes en matière disciplinaire ont été impliquées après avoir été saisies de la situation directement par les gestionnaires des secteurs d'activités concernés.

Les demandes d'assistance

Les demandes d'assistance sont des insatisfactions exprimées auprès du personnel du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services par un usager ou son représentant et qui visent soit l'obtention d'un soin ou d'un service dans un contexte où la personne ne souhaite pas déposer une plainte, soit l'obtention d'aide pour formuler une plainte. Le nombre de demandes d'assistance représente une grande part des activités globales du Commissariat.

La nature des demandes d'assistance

Au cours de l'exercice 2021-2022, les 1884 demandes d'assistance, en légère baisse de 4,6 % par rapport à l'an dernier, se répartissaient comme suit :

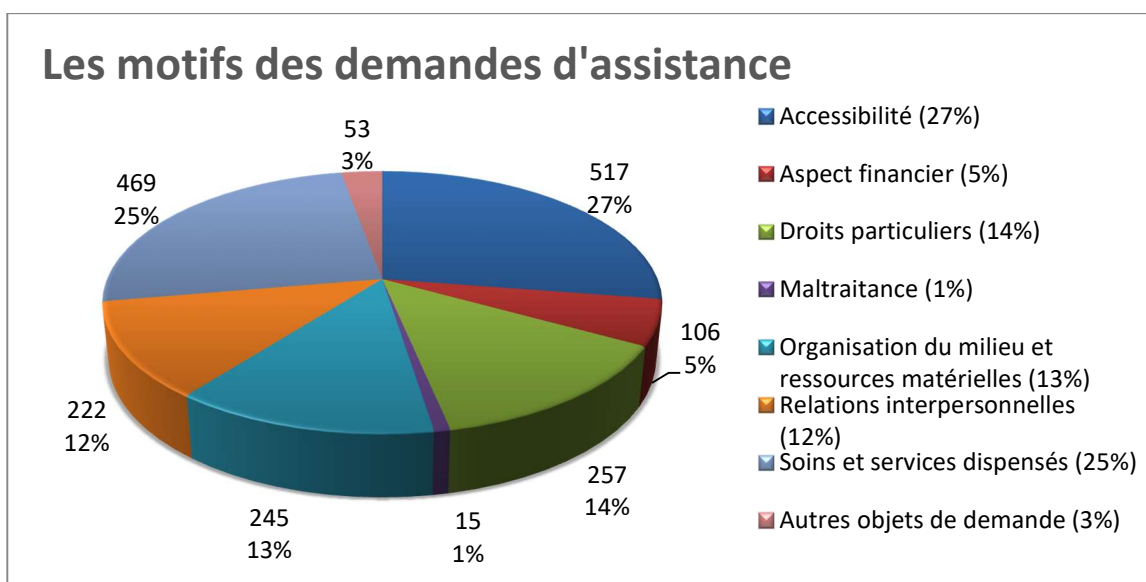


Graphique 6 - La nature des demandes d'assistance en 2021-2022

Cette répartition est sensiblement différente de celle des exercices précédents. Historiquement, l'aide à la formulation d'une plainte constituait entre 40 % et 50 % des demandes d'assistance, et l'aide pour l'obtention d'un service, entre 50 % et 60 % des demandes. Il y a donc eu une augmentation notable des demandes d'aide concernant un soin ou un service.

Les motifs des demandes d'assistance

Bien qu'une demande d'assistance porte régulièrement sur plus d'un motif, le logiciel SIGPAQS ne permet d'en enregistrer qu'un seul. Le motif qui apparaît le plus significatif relativement aux attentes du demandeur est dans ce contexte privilégié. Au cours de l'exercice 2021-2022, ces motifs étaient les suivants :



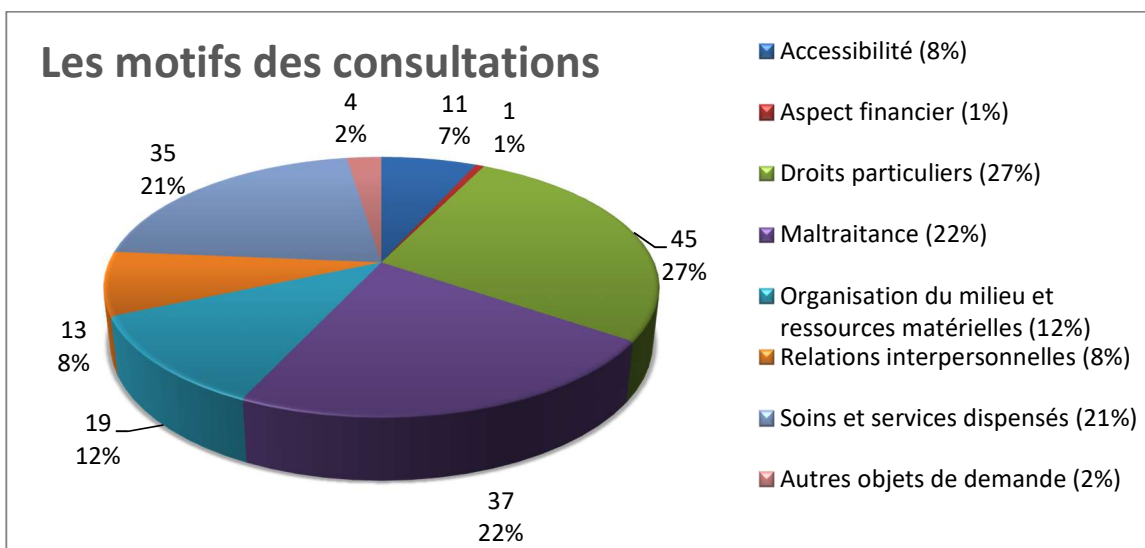
Graphique 7 - Les motifs des demandes d'assistance en 2021-2022

- La répartition des motifs des demandes d'assistance est similaire à celle de l'exercice 2020-2021, exception faite des demandes liées à l'organisation du milieu et des ressources matérielles. Cette catégorie de motifs avait connu une hausse en 2020-2021 en raison du contexte de pandémie. Sans surprise, on y avait alors vu apparaître des insatisfactions liées aux mécanismes de prévention des infections, à la présence et au respect de règles et de procédures (par exemple concernant les droits de visites), ainsi qu'à la perte et au vol de biens personnels. Ces motifs étaient encore bien présents dans les demandes des usagers, n'ayant que peu varié au cours de l'exercice 2021-2022;
- Pour leur part, les motifs liés à l'accessibilité auront connu une légère augmentation, ainsi que les motifs liés aux droits particuliers;
- Historiquement, l'accessibilité avait toujours constitué le premier motif de demande des usagers, ce qui était conséquent au fait qu'entre 50 % et 60 % des demandes concernaient l'obtention d'un soin ou d'un service. Après avoir connu une baisse relative en 2020-2021, l'accessibilité tend à redevenir la principale catégorie de motifs pour les demandes d'assistance. Nous nous serions toutefois attendue à une plus forte augmentation des demandes liées à l'accessibilité compte tenu du fait que la proportion de demande visant l'obtention d'un soin ou d'un service avoisine maintenant les 70 %;
- Les demandes se rapportant à l'accessibilité concernent en premier lieu la difficulté d'accès aux services, notamment ceux formellement requis par la personne, et les refus de services (29 % des motifs concernant l'accessibilité). En second lieu, les difficultés d'obtention ou de report d'un rendez-vous ou d'une chirurgie nous ont été rapportés par plus d'une centaine d'usagers, pour 21 % des demandes liées à l'accessibilité;
- Du côté des droits particuliers, nous avons observé une augmentation d'un type bien précis de demandes cette année, soit le droit de porter plainte, la conduite générale de l'examen par un commissaire ou par un médecin examinateur. Ces trois questions étaient liées à 33 % des demandes d'assistance touchant aux droits particuliers;
- Dans les demandes liées aux soins et services dispensés, le tiers (33 %) concerne la continuité des services. Il y est question d'absence de suivi au premier chef (67 demandes), et de difficultés liées aux arrêts de services, à l'instabilité ou aux mouvements de personnel, à l'insuffisance de services ou de ressources. Par ailleurs, ces difficultés sont également présentes parmi les motifs pour lesquels les usagers font le choix de déposer une plainte formelle auprès du Commissariat;
- Les demandes liées à l'organisation du milieu et des ressources matérielles, en légère diminution au cours de l'exercice 2021-2022, sont liées, en partie, à la pandémie de Covid-19. On y retrouve des insatisfactions liées aux mécanismes de prévention des infections, à la présence et au respect de règles et de procédures (par exemple les droits de visites), ainsi qu'à la perte et au vol de biens personnels;
- Des efforts importants sont consentis afin de respecter un délai de retour d'appel de vingt-quatre à quarante-huit heures auprès des personnes qui sollicitent le Commissariat;
- Les demandes d'assistance des usagers sont traitées avec diligence, soit dans un délai moyen d'un jour.

Les consultations

Les membres du Commissariat sont susceptibles d'être sollicités pour transmettre leur avis ou leurs conseils sur des questions concernant les droits des usagers ou la qualité des services. Ces demandes de consultation proviennent parfois de partenaires externes, mais surtout de gestionnaires ou d'intervenants œuvrant au sein du CIUSSS NIM.

Ces demandes portent souvent sur des situations litigieuses ou conflictuelles où des solutions sont recherchées afin de rétablir la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, et de prévenir le dépôt d'une plainte.



Graphique 8 - Les motifs des consultations en 2021-2022

- Cent cinquante-neuf consultations ont été réalisées au total (164 l'an dernier), portant sur 165 motifs. Les consultations sont stables d'exercice en exercice;
- Cent deux demandes concernaient un besoin d'information ou de conseil de la part d'un membre du Commissariat, alors que 57 de ces consultations constituaient des avis de plaintes potentielles;
- Cent vingt-cinq des 159 demandes de consultation, soit 79 %, étaient formulées par des professionnels et des gestionnaires du CIUSSS NIM, les 34 autres demandes ayant été formulées par des personnes et des organismes extérieurs au CIUSSS NIM;
- Les droits particuliers, la maltraitance et les soins et services dispensés représentent les motifs les plus fréquents des consultations accordées;
- Plus précisément, pour 49 % des demandes liées aux droits particuliers, les demandeurs consultaient sur le droit de porter plainte et voulaient obtenir de l'information sur la conduite de l'examen d'une plainte ou sur les droits et recours;
- Au chapitre de la maltraitance, près de la moitié des préoccupations des demandeurs concernaient la violence physique, la violence psychologique, ainsi que la violence matérielle ou financière;
- En ce qui a trait aux soins et services dispensés, les consultations portaient sur des questions liées à l'organisation et la continuité des soins et services, ainsi que les traitements et les interventions;
- En ce qui concerne l'organisation du milieu et des ressources matérielles, nous retrouvons encore ici, en lien avec la pandémie de Covid-19, les questions liées aux règles et procédures du milieu.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (ci-après la « Loi visant à lutter contre la maltraitance ») a pour objet de lutter contre cette maltraitance en édictant des mesures qui visent notamment à faciliter la dénonciation des situations et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance.

Cette loi confie au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services la responsabilité de traiter les plaintes et de recevoir les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité adoptée par l'établissement. 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 les mesures de représailles et de lui accorder une immunité contre les poursuites en cas de signalement de bonne foi.

Le 9 juin 2021, la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, madame Marguerite Blais, a présenté à l'Assemblée nationale le projet de loi n° 101 « *visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux* ». Dans le cadre des travaux d'adoption, des auditions publiques ont eu lieu et le Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services y a présenté le 28 septembre 2021 un mémoire comptant dix recommandations. Mesdames Annick Dallaire et Véronique Lemieux ont participé activement à l'élaboration du mémoire qui fut bien accueilli par les parlementaires. À la fin du présent exercice, la loi n'avait pas encore été sanctionnée.

Par ailleurs, nous désirons souligner au lecteur qu'avant même l'adoption de la Loi visant à lutter contre la maltraitance (2017), la Loi sur les services de santé et les services sociaux conférait déjà au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services le pouvoir d'agir sur les situations d'abus ou de maltraitance qui lui étaient signalées concernant les usagers de l'établissement. Ainsi, cette loi a permis de renforcer la capacité d'agir du Commissaire en rendant obligatoire, dans certains contextes, qu'on lui signale des situations de maltraitance envers des aînés ou des personnes majeures en situation de vulnérabilité.

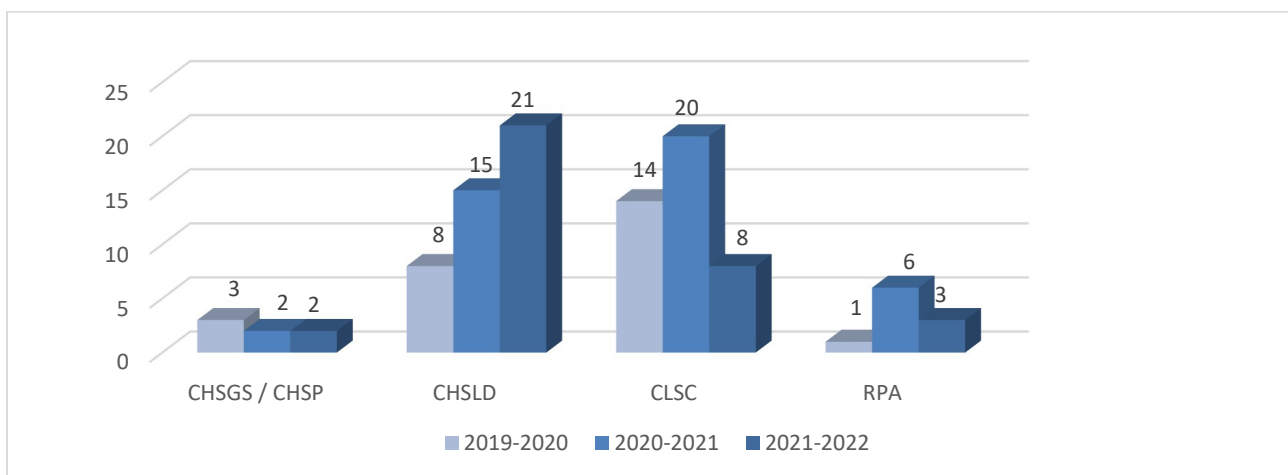
Au cours de l'exercice financier 2021-2022, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM a traité un certain nombre de situations en lien avec l'application de cette loi.

Il est utile de rappeler ici qu'une plainte ou une intervention peut comporter plus d'un motif, et l'examen d'un motif peut, ou non, se traduire par une ou plusieurs mesures correctives. Il est également important de préciser qu'une mesure corrective retenue au terme d'un examen ne permet pas de conclure sur le fait que la maltraitance soit fondée ou non. En effet, les mesures peuvent viser à combler des lacunes identifiées dans le cadre de l'examen de la situation, sans qu'elles ne soient nécessairement associées à de la maltraitance.

Les dossiers reçus et conclus en application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance

Mission de l'installation	Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice		Dossiers reçus durant l'exercice		Dossiers conclus durant l'exercice		Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice	
	Plainte	Intervention	Plainte	Intervention	Plainte	Intervention	Plainte	Intervention
<i>CHSGS / CHSP</i>	-	-	-	2	-	2	-	-
<i>CHSLD</i>	1	1	1	20	1	18	1	3
<i>CLSC</i>	-	5	-	8	-	13	-	-
<i>RPA</i>	-	-	-	3	-	1	-	2
Total	1	6	1	33	1	34	1	5

Tableau 9 - Les dossiers liés à la maltraitance reçus et conclus en 2021-2022



Graphique 9 - Évolution des plaintes reçues et interventions initiées en maltraitance au cours des trois dernières années

- Le nombre de dossiers reçus concernant la maltraitance avait été jusqu'ici en constante progression : 26 en 2019-2020 et 43 en 2020-2021. Cette progression était attendue dans un contexte d'intégration des nouvelles pratiques. Pour l'exercice 2021-2022, nous constatons une diminution du nombre de signalements reçus, avec 34 dossiers ouverts au cours de l'année. Même si ceci porte à croire à une diminution des situations signalées au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, une autre donnée mérite d'être ajoutée à cette interprétation : 15 consultations supplémentaires ont été enregistrées cette année, passant de 12 à 27 demandes. Riche de l'expérience accumulée et au désir d'appliquer la loi avec rigueur, un exercice de clarification des critères justifiant l'ouverture des dossiers de maltraitance a eu lieu en 2021-2022. Par exemple, l'obligation d'obtenir le consentement préalable d'une personne apte aura nécessité une approche différente. Certains signalements, auparavant ouverts en dossiers d'intervention, se sont vus plutôt transformer en consultation. L'échange avec le gestionnaire a permis de rappeler les obligations quant aux règles de confidentialité d'une personne sans régime de protection légal. À lui seul, ce changement provoque une diminution du nombre de dossiers ouverts;
- La distribution des dossiers par mission met encore en relief cette année une forte hausse de 40 % en CHSLD. Nous sommes d'avis que le message clair de la Direction de l'hébergement sur ses attentes ainsi que l'appropriation des responsabilités et obligations associées aux signalements obligatoires se reflètent dans cette augmentation;
- Le portrait des signalements en première ligne démontre pour sa part une diminution de 60 % des dossiers ouverts, passant de 20 à huit signalements retenus. Voici, à notre avis, des éléments qui peuvent contribuer à ce constat :
 - La loi exige l'obtention d'un consentement pour faire un signalement volontaire de maltraitance. Le recadrage des critères d'ouverture d'un dossier au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services explique certainement une partie de cet écart étant donné que les personnes à domicile sont souvent celles pour lesquelles le consentement est requis,
 - À lui seul, le changement de pratique au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services n'explique certainement pas la diminution des signalements dans la communauté. Les situations de maltraitance étant vraisemblablement aussi fréquentes qu'auparavant, nous pouvons émettre l'hypothèse que c'est aux étapes d'identification et de signalement qu'il faudrait revoir et renforcer les pratiques du personnel;
- Pour plusieurs situations, le signalement à la Commissaire constitue une étape-clé essentielle à la mise en œuvre d'actions visant à mettre fin à la maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité. Parmi les dossiers conclus au cours de l'année, nous observons que près de 85 % des signalements (n=30) proviennent de professionnels ou de gestionnaires de l'établissement. En contrepartie, nous observons une baisse significative des signalements faits par un tiers (exemple : proche aidant, voisin, etc.) et des plaintes faites par l'usager lui-même, passant de 17 l'an dernier à seulement cinq cette année. Cette baisse des signalements survient pourtant

à un moment où la population est de plus en plus sensibilisée au problème de la maltraitance envers les personnes âgées. Parmi les dossiers reçus en 2021-2022, le statut du signalant ou du plaignant fut ainsi distribué :

- Cinq signalements et plaintes par la personne présumée maltraitée elle-même, un membre de la famille ou un tiers,
- Douze signalements par un gestionnaire du CIUSSS NIM,
- Dix-huit signalements par un intervenant du CIUSSS NIM, incluant le corps médical;

■ En plus des dossiers traités, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a aussi été consulté pour des sujets liés à la maltraitance : 27 consultations ont été documentées au cours de l'année, ce qui représente une augmentation de 225 % par rapport à l'exercice précédent (n=12). Principalement initiées par des gestionnaires ou des intervenants du CIUSSS NIM, les consultations servent principalement à discuter de la situation particulière d'un usager vulnérable qui ne s'avère finalement pas visée par la politique de l'établissement. La consultation peut également, par exemple, viser à valider la bonne compréhension des critères de signalement ou à mieux comprendre les rôles et responsabilités déterminés par la politique en vigueur. Bien qu'elles ne permettent pas toujours d'initier une intervention, ces consultations sont des occasions pour le Commissariat de transmettre des informations utiles au personnel, et de les orienter vers des ressources pouvant soutenir leur démarche d'accompagnement d'un usager qui vit une situation difficile.

Les motifs liés à la maltraitance	Traitement non complété				Traitement complété		Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
<i>Maltraitance par un dispensateur de services ou un usager</i>							
Matérielle ou financière – négligence	-	-	-	-	-	-	-
Matérielle ou financière – violence	-	-	-	-	-	1	1
Organisationnelle (soins et services) – négligence	-	-	-	-	2	3	5
Physique - négligence	-	-	-	-	1	2	3
Physique - violence	-	-	1	-	4	6	11
Psychologique - violence	-	-	1	-	-	-	1
Sexuelle - violence	-	-	-	-	1	-	1
Violation des droits - violence	-	-	-	-	1	-	1
<i>Maltraitance par un proche ou un tiers</i>							
Matérielle ou financière - négligence	-	-	-	-	1	2	3
Matérielle ou financière - violence	-	1	-	-	1	-	2
Physique - négligence	-	-	-	-	2	4	6
Physique - violence	-	-	-	-	3	2	5
Psychologique - négligence	-	-	-	-	-	-	-
Psychologique - violence	-	-	-	-	3	-	3
Sexuelle - violence	-	-	-	-	1	1	2
Violation des droits - négligence	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	1	2	-	20	21	44

Tableau 10 - Les motifs liés à la maltraitance traités en 2021-2022 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions)

- Les motifs de maltraitance dont l'examen a été cessé ou refusé concernaient respectivement une situation qui s'est finalement avérée sous la juridiction d'un autre établissement de la région montréalaise, et une situation où le décès de l'utilisateur n'a pas permis de poursuivre les démarches;
- Les motifs de signalements ou de plaintes relatifs à la maltraitance sont documentés au SIGPAQS en fonction des faits transmis par le signalant ou le plaignant. La vérification des faits par le personnel du secteur d'activités concerné permet ensuite de confirmer ou d'infirmer la situation de maltraitance. Ainsi, au cours de l'année 2021-2022, c'est 50 % des signalements qui se sont avérés non-fondés, ce qui représente une hausse par rapport à l'an dernier (36 %). Rappelons qu'un signalement non-fondé n'est pas inutile. En plus de démontrer qu'un membre de l'entourage d'une personne vulnérable se préoccupe de son mieux-être, l'acte de signaler initie automatiquement un contact de la part d'un intervenant du réseau de la santé et des services sociaux, et de nouveaux besoins peuvent être identifiés;
- À l'instar des constats faits l'an dernier, la maltraitance physique est toujours le type de maltraitance qui est le plus souvent signalé (57 %, n=25) : les abus physiques sont les plus visibles et les plus connus, ce qui peut expliquer les résultats;
- Au total, c'est 44 % (n=11) des plaintes et signalements sur des motifs de maltraitance qui s'avèrent fondés après la vérification des faits. Voici la distribution des personnes présumées maltraitantes, en fonction des plaintes et signalements reçus cette année :
 - Treize dispensateurs de service,
 - Neuf proches ou tiers,
 - Trois usagers;
- Comme observé l'an dernier, cinq signalements ont visé de la maltraitance organisationnelle en 2021-2022. Rappelons que celle-ci se définit comme « *Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir différents soins ou services aux personnes âgées, par exemple : (...) des pratiques organisationnelles qui excluent les personnes âgées des prises de décision qui les concernent, qui ne respectent pas leurs choix (...), offre de soins ou de services inadaptés aux besoins (...), formation inadéquate du personnel (...)* »¹. L'analyse de ces situations a conclu qu'un seul de ces signalements était fondé. Toutefois, les actions qui avaient été réalisées avec le soutien du CIUSSS NIM avaient permis de mettre fin à la situation de maltraitance, qui n'avait plus cours au moment où le signalement a été déposé à nos bureaux. Cette situation de maltraitance organisationnelle était survenue dans un contexte de désorganisation lié à la pandémie de Covid-19;
- Il est rassurant de constater que lorsqu'un signalement vise l'intervention d'un employé auprès d'une personne vulnérable et que la situation est confirmée par l'enquête (28,6 %, ou six sur 21), des mesures sont toujours mises en place pour mettre fin à la maltraitance. Ceci témoigne à nos yeux de l'engagement du CIUSSS NIM à ne tolérer aucune situation de maltraitance envers sa clientèle. Parmi les mesures appliquées envers un prestataire de soins, notons celles-ci :
 - Rencontres mensuelles avec les agences (main d'œuvre indépendante), implantation du logiciel Maya et utilisation des données pour mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue,
 - Suspension accompagnée d'un encadrement lors du retour au travail,
 - Congédiement;
- Les dossiers ouverts concernant des motifs de maltraitance sont toujours traités avec un niveau de priorité élevé, et ils ne sont conclus que lorsque la situation de maltraitance a pris fin ou lorsque les mesures mises en place apparaissent adéquates pour protéger la personne, assurer une vigilance sur la situation et ainsi pouvoir intervenir en situation d'urgence;
- Les délais de traitement des interventions liées à la maltraitance furent en moyenne, en 2021-2022, de 20 jours.

¹ Site Internet du Gouvernement du Québec : <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-et-soutien/maltraitance-aines#c18014>.

Nous vous présentons dans cette section les dossiers traités par notre équipe dans les situations liées au CIUSSS NIM. Il est pertinent de rappeler que depuis le 1^{er} juin 2022, le CPQS traite également les signalements en provenance des établissements privés de notre territoire. Même si l'analyse détaillée pour chacun d'eux est distincte de cette section, il peut être intéressant de savoir que c'est 14 signalements qui ont été reçus au total, en comparaison avec les 34 signalements pour l'ensemble du CIUSSS NIM. L'équipe du Commissariat a dû s'approprier les politiques de lutte contre la maltraitance de chacun des établissements et l'exercice a nécessité d'instaurer des modalités de collaboration efficace avec chaque équipe de gestion des établissements visés.

Les situations portées à notre connaissance nous permettent également de constater la complexité des actions à entreprendre pour réaliser la vérification des faits à la suite d'indices de maltraitance, ainsi que celles visant à mettre fin à la situation de maltraitance. Dans ce contexte, les équipes soignantes sollicitent du soutien clinique et une expertise qu'ils ne savent pas toujours où trouver. Nous avons déjà transmis notre avis à la direction à l'effet que la mise en place d'un comité d'experts en maltraitance pourrait être favorable au développement des compétences collectives en la matière.

Inutile de rappeler que l'année qui se termine s'est déroulée sous le couvert d'une pandémie toujours présente. Même si elle a été moins dévastatrice pour la clientèle, elle a provoqué un roulement important de personnel et de gestionnaires. Nous levons notre chapeau à leur courage, leur détermination et leur engagement à maintenir les soins et services jour après jour. Il est donc compréhensible de constater encore aujourd'hui la méconnaissance des modalités d'application de la loi et de la politique. Cela a pour conséquence une sous-déclaration ou une déclaration tardive des situations.

En observant notamment que les critères pour un signalement obligatoire ou volontaire au Commissariat ne sont pas toujours bien compris, nous avons déployé au cours de l'année un formulaire simplifié de signalement de « Situation de maltraitance ou d'agression entre usagers » ainsi qu'une aide à la décision visant à appuyer les réflexions préalables au signalement.

Encore cette année, le portrait des signalements et consultations effectués dans le cadre de notre politique de lutte contre la maltraitance démontrent que la clientèle est presque exclusivement composée de personnes âgées. Celles-ci sont évidemment largement majoritaires, mais avec l'élargissement des clientèles pouvant bénéficier des signalements obligatoires envisagé avec le projet de loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance, nous croyons pouvoir bientôt observer davantage de signalements pour les personnes vulnérables (non âgées).

L'impact de la pandémie de Covid-19 sur les activités du Commissariat

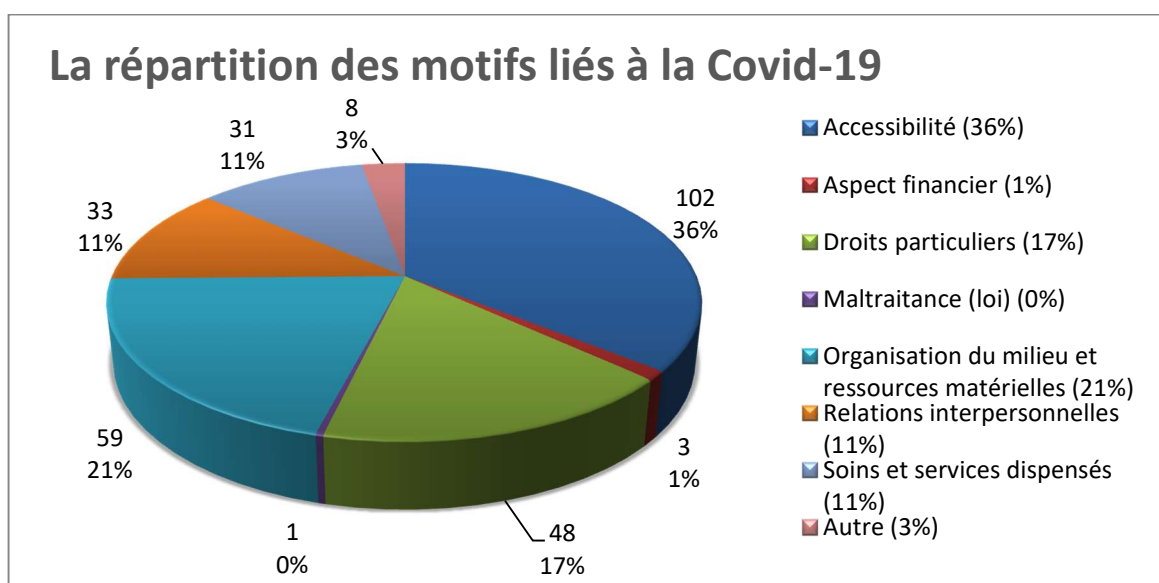
À la toute fin de l'exercice financier 2019-2020, le Québec joignait les rangs des populations atteintes par la Covid-19. Ainsi, le premier cas y aura fait son apparition le 27 février 2020. Nous avons pu observer au cours de l'année 2020-2021 l'impact du contexte de pandémie sur l'expérience des usagers, avec des motifs anormalement sur ou sous-représentés par rapport aux tendances habituelles. Une analyse ciblée des demandes reçues qui étaient spécifiquement liées au contexte de pandémie a été réalisée encore cette année, afin d'en apprécier l'impact sur les activités du Commissariat.

Le tableau qui suit fait état du nombre de dossiers directement liés au contexte de pandémie pour chaque type de dossier. Le pourcentage que ces dossiers liés à la Covid-19 représente par rapport au nombre total y est aussi présenté, ainsi que la répartition de ces dossiers parmi les différents types de dossiers traités.

Type de dossiers	Nbr. dossiers reçus	Nbr. dossiers Covid-19	Pourcentage de dossiers Covid-19	Répartition des dossiers Covid
Plaintes	290	29	10 %	11 %
Interventions	50	2	4 %	1 %
Assistances	1877	239	13 %	87 %
Consultations	159	4	3 %	1 %
Total	2376	274	12 %	100 %

Tableau 11 – La répartition des dossiers liés à la pandémie de Covid-19 en 2021-2022

- Au cours de ce deuxième exercice en contexte de pandémie, les usagers furent moins impactés par la situation, comme en témoigne le fait que 12 % de l'ensemble des demandes reçues par le Commissariat y étaient directement liées. Ce taux était d'un peu plus de 20 % à l'exercice précédent;
- Bien que la légère baisse de 4,6 % du nombre d'assistance par rapport à l'exercice précédent en fasse foi, de nouveau les demandes d'assistance représentent un fort pourcentage des dossiers liés à la pandémie (87 %);
- La baisse du nombre de plaintes reçues observée à l'exercice 2020-2021, possiblement liée à une réduction des activités dans plusieurs secteurs où le volume de plaintes était habituellement plus élevé, tend à se redresser pour l'exercice 2021-2022.



Graphique 10 – La répartition des motifs directement liés à la Covid-19 en 2021-2022 (plaintes, interventions et assistances)

- Le contexte de pandémie perdurant depuis deux ans, les problèmes d'accessibilité aux services ont représenté 36 % des dossiers liés au contexte de pandémie, ce qui est nettement supérieur à l'exercice précédent (24 %). Ces demandes concernaient au premier chef le temps d'attente pour obtenir un résultat ou un rapport, le refus de services, et le refus d'octroi d'un rendez-vous;
- En second lieu, ce sont les motifs liés à l'organisation du milieu et aux ressources matérielles que nous voyons apparaître dans les demandes liées à la pandémie (au premier chef les mécanismes de prévention des infections, et au second chef le respect des règles).

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes, ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités.

Au cours de l'exercice 2021-2022, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a assumé, auprès de différents acteurs, ses responsabilités liées à la promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes, notamment par la mise en œuvre de diverses mesures comme la distribution de dépliants dans toutes les installations du CIUSSS NIM et dans les ressources intermédiaires, par la diffusion de messages télévisuels dans les salles d'attente des centres hospitaliers et des CLSC, ainsi que par la diffusion d'informations sur les sites intranet et Internet du CIUSSS NIM. Toujours soucieux d'être près des usagers et de prêter une oreille attentive à leurs préoccupations, le Commissariat a poursuivi sa collaboration avec les comités d'usagers et de résidents, et a notamment rencontré les membres du comité des usagers du centre intégré (CUCI).

Le Commissariat a contribué à la révision de la politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité du CIUSSS NIM. C'est d'ailleurs sur ce thème que l'ensemble des gestionnaires ont été rencontrés au cours de l'année, afin de s'approprier les outils développés par le Commissariat pour traiter de façon plus efficace ces situations délicates. Au cours de l'automne 2021, la Commissaire a également participé aux travaux du CIUSSS NIM visant à mettre sur un pied un bureau de la civilité. Cette initiative novatrice permettra d'offrir du soutien aux parties impliquées dans un conflit interpersonnel, soit en alternative ou en prévention de la plainte formelle impliquant des membres du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS NIM.

Le Commissariat est demeuré très engagé encore cette année dans les activités visant à assumer de façon toujours plus efficace et pertinente le rôle qui lui est dévolu par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Ainsi, les commissaires ont été impliqués dans la rédaction d'un mémoire déposé en commission parlementaire par le Regroupement des commissaires aux plaintes du Québec relativement au projet de loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance. Le Commissariat a également participé, à l'invitation de la Commissaire conseil, aux travaux initiés par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour mettre en œuvre le régime d'examen des plaintes dans les établissements de détention, et également à ceux visant l'élaboration d'un cadre de référence harmonisé relativement au mandat des commissaires, et d'une formation à l'intention du personnel des commissariats. Des contributions sont également à souligner relativement aux réflexions du Regroupement des commissaires sur les enjeux de diversité et d'inclusion.

Le 3 décembre 2019, la ministre Marguerite Blais présentait le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. La loi, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2021, prévoit notamment que les plaintes et interventions concernant un tel établissement doivent être examinées par la Commissaire du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP d'un établissement privé doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM. Le Commissariat a réalisé diverses activités au cours de l'année visant à favoriser une transition harmonieuse et à établir des modalités de collaboration avec les établissements privés. Plus d'informations sur ces activités sont présentées plus loin dans ce rapport, dans les bilans des activités relatives aux différents établissements privés concernés.

Évidemment, le Commissariat s'est assuré de participer à toutes les rencontres des comités de vigilance et de la qualité dont il est membre afin d'y rendre compte régulièrement des enjeux soulevés par les plaintes, et des améliorations à mettre en œuvre pour assurer le respect des droits des usagers. Par le biais de ces rencontres, la satisfaction des usagers comme indicateur de la performance organisationnelle a pu être suivie de façon efficace par les conseils d'administration concernés. Également, afin de toujours bien cerner les enjeux liés aux différents projets de l'établissement, la Commissaire a participé de façon régulière aux rencontres du comité de direction du CIUSSS NIM, en plus d'échanger régulièrement avec le personnel de direction des établissements privés.

En terminant, il importe de mentionner ici la contribution du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services à la mise en œuvre d'un rituel de deuil pour la communauté du CIUSSS, besoin qui a été mis en évidence dès le printemps 2020 par le contexte exceptionnel de la pandémie et les nombreux deuils qui en découlent et qui touchent les usagers, leurs proches, et l'ensemble des employés de l'établissement. À l'initiative de la Commissaire, ce projet soutenu par la direction du CIUSSS et sollicitant la collaboration et la mobilisation de nombreux acteurs vise à aménager des jardins de la mémoire sur le site extérieur de chaque CHSLD du CIUSSS NIM. Ces jardins, lieux privilégiés pour célébrer la mémoire des personnes décédées, s'inscrivent en complémentarité avec les autres activités liées aux soins de fin de vie. Le premier jardin de la mémoire a été inauguré à l'automne 2020 au CHSLD Cartierville. Au cours de l'année 2021-2022, les CHSLD Petite-Patrie, St-Laurent, Notre-Dame-de-la-Merci et St-Joseph-de-la-Providence se sont également vu dédier un jardin de la mémoire. Nous espérons que ces jardins seront source de réconfort pour tous les membres de la communauté du CIUSSS, et qu'ils permettront à terme de reconnaître autant la personne décédée que l'engagement auprès d'elle, de ses proches, et des employés qui l'ont accompagnée avec courage et bienveillance.

Les mesures pour améliorer la satisfaction et le respect des droits des usagers

En cohérence avec l'approche collaborative privilégiée par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, les mesures d'amélioration découlant de l'examen d'une plainte ou d'une intervention font habituellement l'objet d'engagements de la part des gestionnaires concernés. Les recommandations et engagements qui soulèvent des enjeux plus importants relativement au respect des droits et à la qualité des services font l'objet d'un suivi au comité de vigilance et de la qualité.

Il est à noter qu'en raison de la cinquième vague de la pandémie de Covid-19, le suivi des recommandations du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services par le comité de vigilance et de la qualité n'a pu être réalisé après le 8 novembre 2021, la réunion prévue le 10 février 2022 ayant été annulée. Cette décision visait à permettre aux secteurs d'activités concernés de se consacrer entièrement à la lutte contre la Covid-19. Ainsi, les données présentées dont le comité de vigilance et de la qualité a pu prendre connaissance entre le 1^{er} avril 2021 et le 8 novembre 2021 sont les suivantes.

Direction générale adjointe programmes de santé physique générale et spécialisée

Mesures d'amélioration complétées en réponse aux recommandations

- Révision de processus pour assurer que la gratuité des services pour les usagers non-résidents qui consultent à l'urgence pour des symptômes compatibles avec la Covid-19 soit appliquée;
- Amélioration de l'efficacité des communications entre le personnel des services de première ligne et celui des centres hospitaliers pour assurer la transmission des informations utiles à l'équipe soignante lors du séjour hospitalier et en planification du congé : algorithme de communications, mise à jour des coordonnées, fiche de liaison, etc.;
- Amélioration de l'accès téléphonique à une clinique externe d'un hôpital;
- Révision du processus de transfert des aérosols inhalateurs entre l'inhalothérapeute et l'infirmière, de façon à assurer la continuité des services;
- Présentation aux gestionnaires en centre hospitalier du processus de probation des préposés aux bénéficiaires, des responsabilités du gestionnaire ainsi que des outils, afin d'assurer un suivi rigoureux de la qualité de la prestation de travail des préposés en période de probation.

Recommandations qui demeurent en suivi par le comité de vigilance et de la qualité

- Les pratiques de facturation des ophtalmologistes pour les lentilles ophtalmiques : consentement éclairé des usagers aux frais associés aux types de lentilles;
- La qualité des interventions pour prévenir, puis soigner une plaie de pression sur une unité de soins de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal;
- Les modalités relatives à la saisie et à la remise de certaines catégories d'effets personnels (armes blanches non prohibées);
- La pérennisation des directives au personnel relativement à la télésurveillance dans les salles d'isolement des unités de soins en centre hospitalier;
- La conformité des pratiques infirmières relatives à la gestion de la douleur à l'urgence.

De plus, de nouvelles recommandations ont été adressées à la direction, recommandations qui n'avaient pas encore été présentées au comité de vigilance et de la qualité à la fin de l'exercice financier. Ces recommandations portent sur :

- La conformité de l'évaluation et de la gestion de la douleur sur une unité de soins;
- Le maintien des compétences du personnel infirmier dans le cadre des chirurgies oculaires;
- Le respect de la dignité, de l'intimité et de la confidentialité lors de l'annonce d'un diagnostic à un usager;
- La révision de la procédure d'intervention en cas d'extravasation de produit de contraste lors d'un examen en imagerie médicale;
- La conformité des déclarations d'incidents et accidents;
- La qualité et sécurité de la surveillance clinique des parturientes qui ne sont pas en travail actif sur l'unité mère-enfant;
- La déclaration et l'analyse d'un accident survenu lors d'une chirurgie réalisée dans un contexte d'entente de services avec une clinique privée;
- Le délai de prise en charge d'un usager transféré entre deux installations de l'établissement.

Direction générale adjointe programmes sociaux et réadaptation

Mesures d'amélioration complétées en réponse aux recommandations

- Amélioration des pratiques du personnel lors d'interventions physiques auprès des usagers en santé mentale : formation du personnel sur les mesures de contrôle, analyse post-intervention systématique, mises en situation, personne-ressource, coaching, etc.;
- Mise en place d'un aide-mémoire pour les transferts entre unités de psychiatrie et de santé physique pour s'assurer que l'information transmise relative à une garde en établissement ou autre ordonnance est connue et respectée;
- Instauration de modalités pour améliorer le suivi de situations problématiques dans les résidences privées pour aînés du territoire : concertation hebdomadaire entre les intervenants du soutien à domicile qui interviennent en résidences, et entre les gestionnaires responsables des services cliniques et de la certification;
- Instauration de modalités pour assurer le suivi systématique des interventions nécessaires à l'ouverture et à la réévaluation d'un régime de protection pour les usagers vivant en ressource intermédiaire : registre mis en place, comité regroupant des représentants de toutes les directions cliniques créé, création d'un poste de spécialiste en activités cliniques pour assurer le soutien clinique aux travailleurs sociaux intervenant en ressource intermédiaire, etc.;

- Révision des critères, des modalités d'accès et de suivi des services offerts en résidences privées pour aînés dans le cadre d'une entente « RPA+ », et transmission des balises aux parties prenantes afin d'éviter tout risque d'abus financier;
- Révision des pratiques concernant l'usage des demie-portes en CHSLD pour contraindre un isolement à la chambre en contexte de Covid-19 : révision de l'algorithme décisionnel, formation du personnel pour s'assurer que les demie-portes ne soient pas utilisées en CHSLD sans le consentement du résident ou de son représentant, et sans ordonnance du tribunal ou du directeur de santé publique; révision de la conformité de l'usage de toutes les demie-portes utilisées; processus de réévaluation hebdomadaire instauré;
- Révision d'une décision relative à une demande de remise d'un objet personnel jugé dangereux pour un usager (arme blanche non prohibée);
- À la suite de chutes ayant entraîné des conséquences graves pour un résident en CHSLD et n'ayant pas fait l'objet d'une analyse approfondie : analyse approfondie réalisée, formation offerte aux gestionnaires par le service de la gestion des risques sur la procédure de gestion des événements sentinelles, formation au personnel sur la déclaration des incidents et accidents, diffusion d'un outil aide-mémoire, formation sur l'évaluation de la douleur et le suivi post-chute, etc.;
- Mise en place d'une surveillance continue, puis relocalisation dans un milieu plus adapté à leurs besoins, d'usagers présentant des risques pour les autres résidents d'une ressource intermédiaire;
- Instauration de modalités pour assurer le suivi et l'intervention systématique sur les manquements du personnel d'agences privées offrant des services d'aide à domicile en vertu d'une entente de services : registre des non-conformités, suivi systématique de chaque manquement auprès du gestionnaire responsable, rencontre mensuelle avec le gestionnaire de l'agence pour convenir et faire le suivi des améliorations requises, informations aux usagers sur leur droit de porter plainte et la procédure, etc.;
- Révision des orientations transmises au personnel pour assurer le respect du droit des usagers de filmer la prestation de services du personnel dans leur domicile;
- Déclaration d'un accident relatif à un bris de communication en provenance du 8-1-1, et procédure mise en place pour assurer une intervention proactive en cas de bris de continuité dans la transmission des fiches de référence par le 8-1-1;
- Révision de la procédure de référence et de gestion de la liste d'attente des services de réadaptation en ressource intermédiaire de façon à assurer la priorisation adéquate et la traçabilité des requêtes de services en réadaptation.

Recommandation qui demeure en suivi par le comité de vigilance et de la qualité

- L'implantation du processus de contrôle de la qualité prévu au cadre de référence ministériel pour les ressources intermédiaires.

De plus, de nouvelles recommandations ont été adressées à la direction, recommandations qui n'avaient pas encore été présentées au comité de vigilance et de la qualité à la fin de l'exercice financier. Ces recommandations portent sur :

- Bris de services répétés en soutien à domicile pour un usager présentant des besoins intensifs et complexes;
- Conformité des pratiques relatives à la gestion des sondes urinaires, de la douleur et des plaies dans un centre d'hébergement.

Direction des ressources financières

Mesures d'amélioration complétées en réponse aux recommandations

- Révision de processus pour assurer que la gratuité des services pour les usagers non-résidents qui consultent à l'urgence pour des symptômes compatibles avec la Covid-19 soit appliquée;
- Annulation et révision de factures pour certains soins et services reçus, basées sur un consentement non valide ou non documenté, sur les règles de facturation, ou sur certaines contraintes liées à la pandémie de Covid-19.

De plus, une nouvelle recommandation avait été adressée à la direction, recommandation qui n'avait pas encore été présentée au comité de vigilance et de la qualité à la fin de l'exercice financier. Cette recommandation porte sur :

- Annulation et révision de factures pour certains soins et services reçus, basées sur un consentement non valide ou non documenté.

Recommandations du Protecteur du citoyen

La commissaire a présenté aux membres du comité de vigilance et de la qualité les recommandations du Protecteur du citoyen émises dans un dossier de plainte. Les suivis attendus par le Protecteur du citoyen au cours de l'année ont tous été réalisés à la satisfaction de l'instance. À cet effet, voir la section « Le recours au Protecteur du citoyen » en page 10.

Par ailleurs, la commissaire a également présenté aux membres du comité de vigilance et de la qualité le suivi d'une recommandation du Protecteur du citoyen antérieurement émise. Ce suivi a constitué en l'ajout de la précision suivante dans les lettres transmises à la clientèle dans le cadre de l'inscription aux services en déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique : la possibilité, pour la clientèle, d'interpeller le guichet d'accès si la situation change ou que l'utilisateur a besoin d'aide.

De plus et comme mentionné à la section « Le recours au Protecteur du citoyen » deux nouvelles recommandations dans un dossier d'intervention qui ne faisait pas suite à l'examen d'une plainte en première instance par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services ont été adressées à la direction. Ces recommandations n'avaient pas encore été présentées au comité de vigilance et de la qualité à la fin de l'exercice financier.

Le traitement des plaintes

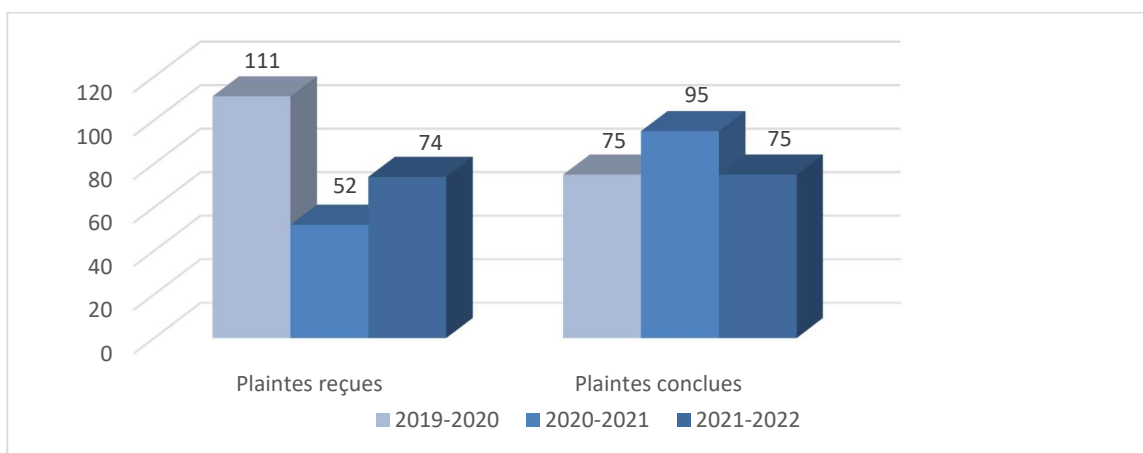
Une plainte est une insatisfaction exprimée par un usager, son représentant ou un proche auprès du personnel du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) sur les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert. Lorsqu'une plainte est formulée à l'endroit d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident, le Commissaire la transmet sans délai au médecin examinateur afin qu'il procède à son examen.

Le législateur a fixé à 45 jours le délai maximal pour le traitement d'une plainte, délai au-delà duquel le plaignant peut s'adresser au comité de révision de l'établissement. Le plaignant insatisfait des conclusions rendues peut aussi s'adresser au comité de révision. Le professionnel visé par la plainte possède les mêmes droits.

Les plaintes reçues et conclues

Mission de l'installation	Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice
CHSGS / CHSP	18	69	71	16
CHSLD	1	2	3	-
CLSC	-	3	1	2
Total	19	74	75	18

Tableau 12 - Les plaintes reçues et conclues en 2021-2022

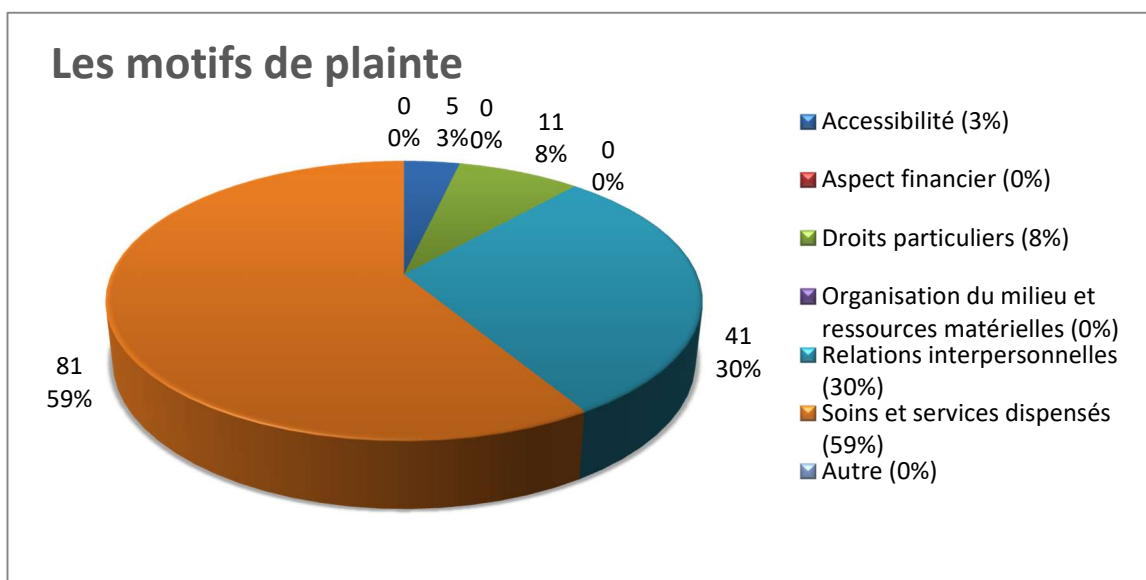


Graphique 11 - Évolution des plaintes reçues et conclues au cours des trois dernières années

- Après avoir connu une baisse de 53 % en 2020-2021, le nombre de plaintes reçues tend à revenir à ses taux antérieurs;
- Le nombre de plaintes conclues se maintient aux niveaux pré-pandémie pour sa part. Le nombre de plaintes qui étaient toujours en cours d'examen à la fin de l'exercice est stable, passant de 19 en 2020-2021 à 18 en 2021-2022;
- La très grande majorité des plaintes proviennent du milieu hospitalier (93 %);

- Une plainte peut comporter plus d'un motif, et l'examen d'un motif peut, ou non, se traduire par une ou plusieurs mesures correctives.

Les motifs des plaintes et leur niveau de traitement



Graphique 12 - Les motifs de plainte traités par le médecin examinateur en 2021-2022

Catégorie de motif de plainte	Traitement non complété (35 motifs)				Traitement complété (103 motifs)		Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité	1	1	-	-	1	2	5
Aspect financier	-	-	-	-	-	-	-
Droits particuliers	-	3	-	1	-	7	11
Organisation du milieu...	-	-	-	-	-	-	-
Relations interpersonnelles	4	2	1	1	12	21	41
Soins et services dispensés	7	12	-	2	23	37	81
Autres	-	-	-	-	-	-	-
Total	12	18	1	4	36	67	138

Tableau 13 - Les motifs de plainte traités par le médecin examinateur en 2021-2022 et leur niveau de traitement

- La qualité des soins et services dispensés constitue toujours la principale catégorie de motifs de plainte (59 %). Les décisions cliniques des professionnels visés par les plaintes touchant les soins et services constituent les premiers motifs (47 %), mettant en cause l'évaluation et le jugement professionnel, ainsi que le choix de médication. Viennent ensuite les problèmes liés à la continuité (35 %), notamment l'absence de suivi et le congé ou fin de services prématurés;
- Les relations interpersonnelles (30 % des motifs) sont également un élément sensible pour les usagers. Les insatisfactions en regard de la communication et des attitudes (manque d'écoute, manque d'empathie, commentaires inappropriés, etc.) sont ici évoquées pour plus de 56 % des motifs liés aux relations

interpersonnelles. Le manque de respect envers la personne génère quant à lui près de 15 % des motifs liés aux relations interpersonnelles;

- Enfin et en matière de droits particuliers, le droit à l'information sur l'état de santé est évoqué pour la moitié de ces motifs;
- Quant au niveau de traitement des motifs de plainte, l'examen de 25 % d'entre eux, soit 35 motifs, n'a pas été complété. Ces motifs ont été, dans l'ordre, soit cessés (hors compétence pour la majorité, problème réglé avant la fin de l'examen, autre), abandonnés par le plaignant (problème réglé avant la fin de l'examen pour dix motifs, désistement), rejetés sur examen sommaire (plaintes frivoles, vexatoires ou formulées de mauvaise foi) ou refusés par le médecin examinateur (hors compétence);
- Les 75 dossiers de plaintes traités par le médecin examinateur comportaient 138 motifs;
- Ces plaintes auront concerné 68 médecins et 7 résidents.

Les délais d'examen des plaintes

<i>Délai d'examen</i>	<i>Nombre de plaintes</i>	<i>Pourcentage</i>
<i>Moins de 3 jours</i>	1	<i>25 % des plaintes ont été traitées à l'intérieur des délais légaux</i>
<i>4 à 15 jours</i>	1	
<i>16 à 30 jours</i>	10	
<i>31 à 45 jours</i>	7	
<i>Sous-total</i>	19	
<i>46 à 60 jours</i>	6	<i>Le traitement de 75 % des plaintes a excédé les délais légaux</i>
<i>61 à 90 jours</i>	10	
<i>91 à 180 jours</i>	24	
<i>181 jours et plus</i>	16	
<i>Sous-total</i>	56	
Total	75	100 %

Tableau 14 - Les délais d'examen des plaintes en 2021-2022

Les délais de traitement présentés dans ce rapport correspondent aux délais réels de traitement des plaintes, ce qui inclut le temps de l'évaluation effectuée par le médecin examinateur coordonnateur. Ce dernier procède à l'ouverture et à l'analyse préliminaire de tous les dossiers afin d'en déterminer la priorité. Les plaintes révélant une situation urgente ou concernant un usager particulièrement vulnérable sont priorisées. Le dossier est ensuite assigné à un médecin examinateur qui en fera l'examen détaillé.

Bien que tout soit mis en œuvre par le médecin examinateur afin d'offrir aux plaignants un traitement diligent de leur plainte, les délais de traitement dépendent de nombreux facteurs sur lesquels le médecin examinateur n'a que peu de contrôle (disponibilité du professionnel visé par la plainte, nombre d'objets à analyser, nombre de professionnels impliqués dans une même situation, complexité de la plainte et temps d'analyse, etc.).

Par ailleurs, trois des dossiers dont le délai excède 181 jours sont des plaintes que le médecin examinateur avait antérieurement transférées au CMDP pour une étude à des fins disciplinaires. Dans les trois cas, les professionnels visés ont présenté leur démission, rendant les processus disciplinaires caducs. Notons qu'à l'étape de l'évaluation disciplinaire, le médecin examinateur doit informer le plaignant de l'évolution des travaux du comité de discipline à tous les 60 jours, mais il ne possède aucun contrôle sur l'avancée de ces travaux. Ainsi, en excluant les dossiers de cette catégorie, dont les délais de traitement furent respectivement de 1297, 433 et 463 jours, le délai moyen de traitement pour l'ensemble des plaintes est de 136 jours. Ce délai était de 145 jours à l'exercice précédent.

Au terme de l'exercice financier, deux plaintes étaient toujours sous analyse par un comité de discipline. Leurs délais encourus au 31 mars étaient respectivement de 801 et de 493 jours.

Les dossiers transmis pour une étude à des fins disciplinaires

Au cours de l'exercice 2021-2022, le médecin examinateur n'a orienté aucun dossier de plainte au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pour une étude à des fins disciplinaires.

Les recommandations du médecin examinateur

- Aucune mesure corrective n'a été formulée par le médecin examinateur pour 74 % des motifs de plainte analysés. En revanche, 26 % des motifs dont l'étude a été complétée se sont soldés par une mesure;
- Une mesure corrective a une portée individuelle lorsqu'elle touche un seul usager alors qu'elle est à portée systémique lorsqu'elle vise à prévenir la répétition d'une lacune pouvant toucher un ensemble d'utilisateurs. Pour l'exercice 2021-2022, les mesures furent systémiques dans une proportion de 88 %;
- Certaines mesures correctives comme l'information, la sensibilisation et les rappels à la vigilance constituent davantage une mise en garde faite au professionnel visé. Lorsque les enjeux soulevés sont plus importants ou nécessitent un suivi auprès du comité de vigilance et de la qualité, le médecin examinateur formule une recommandation individuelle ou systémique;
- L'amélioration des communications, l'information et la sensibilisation des intervenants, ainsi que l'adoption, la révision ou l'application d'un protocole clinique ou administratif demeurent les mesures correctives les plus souvent appliquées;

À l'instar du suivi des recommandations de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le suivi des recommandations des médecins examinateurs par le comité de vigilance et de la qualité n'a pu être réalisé après le 8 novembre 2021, la réunion prévue le 10 février 2022 ayant été annulée. Ainsi, les données présentées dont le comité a pu prendre connaissance entre le 1^{er} avril 2021 et le 8 novembre 2021 sont les suivantes.

Mesures d'amélioration complétées en réponse aux recommandations

- Clarification de la procédure et rappel des rôles et responsabilités lors d'une demande de consultation et de prise en charge demandée par l'urgentologue à la suite de la tenue d'un comité morbidité-mortalité portant sur le congé donné par le médecin spécialiste (ci-bas);
- Amélioration des communications entre les urgentologues du CIUSSS NIM et les orthopédistes du CHU Ste-Justine pour assurer une prise en charge optimale des utilisateurs qui leur sont transférés;
- Élaboration d'un dépliant à l'intention des utilisateurs pour les informer des signes et symptômes à surveiller à la suite de l'installation d'une attelle, ainsi que des modalités de suivi en cas de bris;
- Clarification et diffusion au personnel et aux médecins de l'urgence de la procédure relative à une demande de consultation au psychiatre de garde lorsque ce dernier est physiquement absent;
- Amélioration des pratiques infirmières relatives à la confection d'attelles en fibre de verre et de plâtre à l'urgence : module de formation développé et intégré dans le plan de formation régulier, rappel de l'obligation de faire vérifier l'attelle par le médecin, et dépliant élaboré à l'intention des utilisateurs;

- Présentation clinique en réunion de service, comité morbidité-mortalité ou comité d'évaluation de l'acte médical pour revoir des situations cliniques problématiques :
 - Occlusion intestinale à la suite d'une cure de hernie de la paroi abdominale,
 - Congé donné par le médecin spécialiste plutôt que par l'urgentologue, dans un contexte où l'urgentologue détenait des informations importantes pour la planification du congé,
 - Décès secondaire à une ischémie et une nécrose de la paroi gastrique et hémorragies intra-abdominales, dans un contexte de transfert d'un autre centre hospitalier pour une hernie hiatale incarcérée dans le thorax,
 - Contestation d'un diagnostic par un usager à la suite d'une chute avec impact crânien,
 - Hydronéphrose et insuffisance rénale nécessitant une intervention (double J), peu après un congé de l'urgence,
 - Gestion de la douleur et communications difficiles dans un contexte post-chirurgie orthopédique,
 - Complications médicales liées à la Covid-19 à la suite du congé de l'urgence et ayant entraîné une hospitalisation subséquente, et éventuellement le décès.

Recommandations qui demeurent en suivi par le comité de vigilance et de la qualité

- Certaines conditions ou complications dont les médecins peuvent tirer des apprentissages (recommandations de présentation clinique en réunion de service, de comité morbidité-mortalité ou de comité d'évaluation de l'acte médical) :
 - Contestation d'un usager relativement à la décision de congé médical et difficultés de communication avec l'équipe soignante, dans une situation complexe,
 - Lithiase urinaire non diagnostiquée à l'urgence,
 - Hémorragie à la suite de la résection d'un polype durant une colonoscopie;
- L'évaluation de la pertinence d'élaborer et d'utiliser des formulaires permettant de documenter le consentement des usagers à une chirurgie;
- Le suivi sécuritaire des résultats d'examen radiologiques et de laboratoire;
- La communication aux usagers des informations, notamment sur les délais à prévoir, lors du report d'une chirurgie ou d'un transfert interhospitalier;
- L'exploration, avec le soutien du contentieux et du comité d'éthique, des avenues de résolution possibles des situations d'écart majeur entre les niveaux de soins demandés par les usagers ou leurs proches et les niveaux de soins jugés appropriés par les équipes soignantes;
- L'amélioration de certaines pratiques dans le cadre des interventions pour cataracte : élaboration d'un protocole opératoire type commun pour les diverses installations du CIUSSS, production d'un protocole précis et détaillé en cas de chirurgie complexe ou compliquée; révision des modalités de gestion de la liste d'attente et de documentation de la priorisation par le médecin pour assurer le suivi adéquat des dossiers; information systématique aux usagers des délais d'attente prévisibles;
- La mise en place de modalités d'accompagnement des proches dans les jours et semaines qui suivent le geste à intention suicidaire d'un usager;
- La surveillance de la qualité de la pratique d'un médecin.

De plus, de nouvelles recommandations ont été adressées à la direction, recommandations qui n'avaient pas encore été présentées au comité de vigilance et de la qualité à la fin de l'exercice financier. Ces recommandations portent sur :

- Certaines conditions ou complications dont les médecins peuvent tirer des apprentissages (recommandations de présentation clinique en réunion de service, de comité morbidité-mortalité ou de comité d'évaluation de l'acte médical) :
 - Fractures de hanche non diagnostiquées à l'urgence,

- Complications médicales ayant nécessité l'hospitalisation dans un autre établissement à la suite du congé d'un patient atteint de Covid-19,
 - Insatisfactions à l'égard du choix du lieu d'hébergement, et de la qualité des soins;
- Le respect de la dignité, de l'intimité et de la confidentialité lors de l'annonce d'un diagnostic à un usager;
- Les pratiques relatives à l'information transmise avant une procédure plus compliquée et risquée;
- L'amélioration des communications avec la clientèle atteinte de Covid-19 :
 - L'approche empathique,
 - Les explications sur les risques et indications de consulter de nouveau (validation de la compréhension et remise de documentation);
- L'amélioration des compétences dans la prise en charge du diabète;
- L'amélioration des communications professionnelles;
- La qualité et la continuité des services, notamment pour la gestion de la douleur dans un contexte de soins palliatifs en CHSLD.

Mot de la présidente du comité de révision

Le 31 mars 2022, le comité de révision du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal a terminé son septième mandat avec fierté. Celui-ci a été instauré après l'entrée en vigueur de la Loi 10 modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales, ce qui a constitué un tournant majeur pour la gouvernance de l'établissement.

Le comité de révision est constitué de trois membres : docteur André Beaupré, docteur Laurent Côté et moi-même. Monsieur Normand Décarie, président sortant, a quitté ses fonctions le 31 mars 2022 après avoir accompagné le comité de révision au cours de ses six premiers mandats. Selon les termes prévus à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le président est nommé parmi les membres indépendants du conseil d'administration du CIUSSS NIM. Pour leur part, les médecins sont nommés parmi les membres du CMDP et exercent leur profession au sein du CIUSSS NIM.

Nos principales fonctions consistent à :

- Réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte d'un usager ou d'un professionnel par le médecin examinateur, laquelle plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;
- S'assurer que les motifs des conclusions du médecin examinateur se fondent sur le respect des droits et des normes professionnelles et que l'examen des plaintes a été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité;
- Accomplir nos fonctions selon les délais prescrits par la Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- Transmettre au conseil d'administration un rapport annuel des motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision;
- Formuler des recommandations dans notre rapport annuel ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques dispensés dans l'établissement.

Nous avons amorcé notre mandat pour l'exercice 2021-2022 avec beaucoup d'énergie et d'intérêt. Nos objectifs ont été dans l'ensemble atteints, malgré des délais de traitement qui excèdent les exigences du législateur.

Après notre septième année d'exercice, je peux affirmer que le comité est efficace et rigoureux dans l'exercice d'analyse des dossiers qui lui sont présentés. De plus, nous avons tous à cœur l'intérêt de l'usager et l'amélioration continue de la qualité des soins et services.

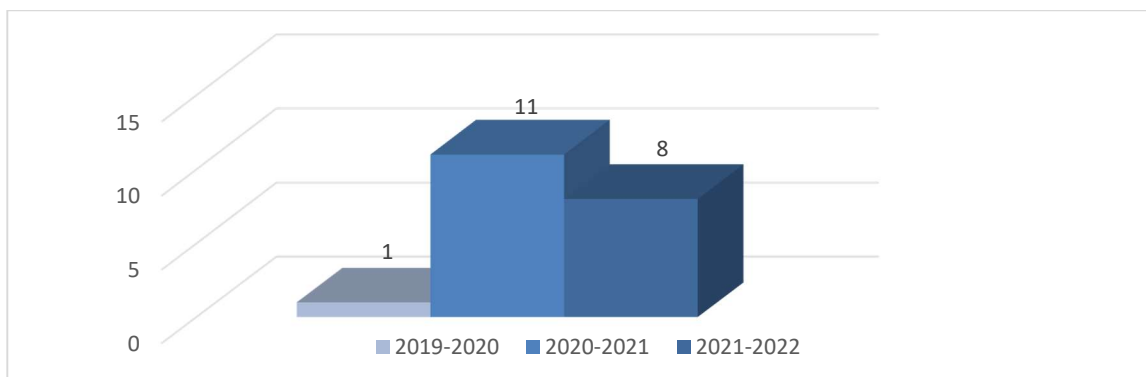
Finalement, je tiens à remercier les membres du comité pour leur disponibilité, dévouement et engagement, ainsi que l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, qui m'ont tous épaulée dans mes fonctions.

La présidente du comité de révision,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Roux', with a stylized flourish extending to the right.

Marianne Le Roux

Le nombre de demandes reçues



Graphique 13 - Évolution des plaintes soumises au comité de révision au cours des trois dernières années

Huit nouveaux dossiers ont été soumis au comité de révision au cours de l'exercice 2021-2022, auxquels s'ajoutent deux dossiers déjà actifs au début de l'exercice. Le comité de révision aura complété l'étude de neuf de ces dossiers, dont les motifs, à l'origine, étaient les suivants :

Catégorie de motif de plainte	Nombre	Détail
Droits particuliers	4	- Droit à l'information sur l'état de santé
Relations interpersonnelles	1	- Manque d'écoute
	1	- Manque d'empathie
	1	- Propos offensants
Soins et services dispensés	1	- Habiletés techniques et professionnelles
	1	- Absence de suivi
	2	- Congé ou fin de service prématuré
	3	- Évaluation et jugement professionnels
	1	- Interventions
Total		15 objets

Tableau 15 - Les motifs de plainte soumis au comité de révision en 2021-2022

Les conclusions motivées du comité de révision

Dans les neuf dossiers pour lesquels le comité de révision a rendu son avis final, les conclusions du médecin examinateur ont été confirmées. Au terme de l'exercice financier, l'étude d'un dossier demeurerait à compléter. Le comité de révision n'a formulé aucune recommandation particulière au cours de l'exercice 2021-2022.

Les délais de traitement

Dès le moment où un plaignant ou un professionnel se prévaut de son droit de soulever ses insatisfactions auprès du comité de révision, ce dernier dispose de 60 jours pour rendre ses conclusions. Le délai moyen de traitement des dossiers par le comité de révision en 2021-2022 fut de 106 jours, considérant les enjeux de disponibilité des membres dans le difficile contexte de pandémie. Les plaignants avaient été préalablement avisés de possibles retards dans le traitement de leur demande par rapport au délai prévu dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Nous ne saurions terminer ce rapport annuel sans laisser la parole aux usagers et à leurs familles, lesquels parfois nous expriment leur reconnaissance pour les soins et les services qu'ils ont reçus de la part d'un employé ou d'une équipe. Ces témoignages mettent en relief ce qui est important à leurs yeux et ce qui constitue la base d'une expérience de services positive.

Ainsi, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a reçu et traité une cinquantaine de marques de reconnaissance durant la période de référence, chacune visant souvent plusieurs employés ou équipes. Voici quelques-uns des témoignages reçus, en débutant par ceux associés à la pandémie. Ces derniers illustrent bien qu'à travers leur lot d'épreuves, des usagers et familles ont su reconnaître les efforts des artisans du CIUSSS NIM.

« Je n'ai pas recroisé l'infirmière qui s'est occupée de moi durant mon accouchement et je tenais à la remercier. Grâce à [employée], j'ai eu un accouchement dans les meilleures conditions. Elle était à l'écoute de nos besoins (ballon, barre, tamiser lumières, enlever horloge, etc.) et très attentionnée. Un accouchement est un moment très intense et je suis très satisfaite de son soutien durant ce moment. »

« (...) nous avons reçu hier notre première dose du vaccin contre la COVID-19 au Centre de vaccination de Cartierville. Nous tenons à vous dire que nous avons été favorablement impressionnés par l'organisation et le fonctionnement du site. Nous tenons donc à adresser nos félicitations aux personnes qui ont organisé et pensé ce site, mais aussi à tout le personnel qui était présent, affable, efficace sans être stressant. Ils étaient en nombre suffisant et tout roulait dans une ambiance rassurante et cordiale. »

« (...) Docteur [nom] a une capacité extraordinaire autant sur le plan humain que de compétence professionnelle. Il semble se soucier de mon bien-être psychologique. Je ne le dérange pas pour rien, mais, lorsque j'ai besoin d'avoir des réponses ou du support, docteur [nom] me rappelle le jour même. (...) Il s'est toujours organisé pour s'assurer que j'aie accès aux examens nécessaires et opération en fonction de ma condition dans des délais exceptionnels (...). »

« Le 14 janvier 2021, mon conjoint et moi avons été intoxiqués au monoxyde de carbone. Nous avons été transportés à l'urgence de l'Hôpital Jean-Talon et rapidement, il a été décidé de nous transférer à l'Hôpital Sacré-Coeur. C'est là que la médecin pneumologue est venue à notre rencontre et a été très chaleureuse. Nous nous sommes tout de suite sentis en confiance par ses bons mots rassurants et sa bonne humeur, malgré le contexte probablement très difficile lié à la COVID-19. Nous souhaitons donc la remercier de nous avoir offert les meilleurs services qu'on pouvait espérer en nous proposant un traitement en chambre hyperbare. Elle a aussi demandé des radiographies pour mon pied, car en perdant connaissance lors de l'intoxication, je me suis fracturé le pied. Merci. »

« J'ai dû me présenter pendant plusieurs semaines au CLSC St-Laurent (...) pour y faire changer un pansement suite à une chirurgie mineure. Je devais y aller tous les jours puis tous les deux jours; j'ai donc eu l'occasion de me faire traiter par plusieurs infirmières. Or, elles ont TOUTES été très gentilles à mon égard et m'ont offert une excellente prestation, de jour comme de soir en passant par les fins de semaine. Je tenais à le souligner et à les remercier chaleureusement pour leur professionnalisme, leur gentillesse et leurs bons soins. Il est essentiel pour moi de vous en faire part et je vous serais très reconnaissante de leur transmettre mon message ainsi qu'à leurs supérieurs. En ces temps difficiles, il est d'autant plus important de saluer leur bon travail et de valoriser leurs efforts. »

Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin

Le 3 décembre 2019, la ministre Marguerite Blais présentait le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. La loi, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2021, prévoit notamment que les plaintes et interventions concernant le Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin doivent être examinées par la Commissaire du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Ainsi, les données présentées dans ce rapport concernent la période du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022, le conseil d'administration du centre d'hébergement ayant déjà adopté le rapport final pour la période du 1^{er} avril au 31 mai 2021, présenté par le Commissaire qui était en fonction avant l'entrée en vigueur de la loi.

Le traitement des plaintes

<i>Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Plaintes reçues durant l'exercice</i>	<i>Plaintes conclues durant l'exercice</i>	<i>Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
2	0	2	0

Tableau 16 - Les plaintes reçues et conclues en 2021-2022

- Deux plaintes étaient en cours d'examen au début de la période concernée par le présent bilan. Ces deux plaintes, qui concernaient au total trois motifs distincts, ont été conclues par madame Marielle Dion, qui occupait la fonction de commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour l'établissement jusqu'à l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes le 1^{er} juin 2022. Aucune autre plainte n'a été reçue au cours de l'exercice.
- Les trois motifs de plainte présentés par les usagers concernaient des difficultés d'accès aux services formellement requis, le respect des règles et procédures du milieu et la perte de biens personnels;
- Ces trois motifs ont été conclus avec mesures correctives;
- Les deux plaintes conclues en cours d'exercice ont été traitées par madame Dion à l'intérieur des délais légaux prévus par le législateur.

Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2021-2022. Le Protecteur n'a rendu aucune conclusion également au cours de cet exercice.

Le traitement des interventions

<i>Interventions en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Interventions amorcées durant l'exercice</i>	<i>Interventions conclues durant l'exercice</i>	<i>Interventions en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
0	1	1	0

Tableau 17 - Les interventions amorcées et conclues en 2021-2022

- Au cours de l'exercice 2021-2022, une seule intervention a été amorcée, à l'initiative de la Commissaire à la suite d'observations ou de constats;
- La situation ayant fait l'objet d'une intervention concernait une situation de maltraitance potentielle.

Les mesures correctives (plaintes et interventions)

- Six mesures correctives auront résulté de l'examen par madame Dion des trois motifs de plaintes;
- Trois de ces mesures furent individuelles (ajustement professionnel, élaboration ou révision d'un protocole et ajustement financier);
- Les trois autres mesures furent systémiques (information et sensibilisation des intervenants, amélioration des mesures de sécurité et de protection, adoption ou révision d'un protocole).

Les demandes d'assistance

- Au cours de l'exercice 2021-2022, deux demandes d'assistance ont été traitées;
- Une des demandes concernait l'organisation des soins et services et le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services aura intercedé en faveur de l'utilisateur;
- Quant à l'autre demande, elle concernait une situation potentielle d'abus qui s'est avérée non fondée.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Comme mentionné précédemment, la situation ayant fait l'objet d'une intervention sur initiative par la Commissaire concernait la maltraitance physique potentielle (violence) par un dispensateur de services. L'utilisateur lui-même était à l'origine du signalement. Après examen, il n'y aura pas eu nécessité de mettre en place des mesures correctives, la situation de maltraitance s'étant avérée non fondée. Toutefois, un engagement aura été pris afin d'assurer la réévaluation médicale de l'utilisateur et d'assurer des démarches en vue de l'ouverture d'un régime de protection.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes, ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités. Au cours de l'exercice 2021-2022, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a réalisé les activités suivantes :

- Analyse des implications de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés;
- Élaboration d'un plan d'action global pour adresser les divers impératifs et enjeux soulevés par cette nouvelle loi (exemple : demandes de clarification de certaines obligations après du ministère de la Santé et des Services sociaux);
- Élaboration de procédures pour assurer une transition efficace (exemple : procédure pour le transfert des archives de dossiers de plainte des établissements privés) et clarifier les responsabilités des divers commissaires (exemple : procédure de collaboration des commissaires des regroupements d'établissement);
- Entrevues avec le Commissaire en fonction pour l'établissement avant le 1^{er} juin 2021, en préparation de la transition;
- Présentation de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes et du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM aux représentants des directions de tous les établissements du territoire du CIUSSS NIM;
- Transfert des archives (cinq ans) des dossiers de plaintes et interventions gardés par l'établissement ou le Commissaire en fonction avant le 1^{er} juin 2021, vers le Commissariat du CIUSSS NIM;
- Mise à jour du SIGPAQS (intégration, vérification et correction des données de l'établissement);
- Mise à jour du site Internet du CIUSSS NIM;
- Transmission de directives à l'établissement pour assurer la communication aux usagers des informations relatives au régime d'examen des plaintes, et les nouvelles coordonnées pour contacter le Commissaire (exemple : lien vers la section du Commissariat du CIUSSS NIM à intégrer au site Internet de l'établissement, dépliants et affiches à rendre disponibles, etc.);
- Participation à une rencontre du comité de vigilance et de la qualité;
- Rencontre de concertation avec la Commissaire du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal qui est membre du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le Centre d'hébergement St-Vincent-Marie

Le 3 décembre 2019, la ministre Marguerite Blais présentait le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. La loi, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2021, prévoit notamment que les plaintes et interventions concernant le Centre d'hébergement St-Vincent-Marie doivent être examinées par la Commissaire du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Ainsi, les données présentées dans ce rapport concernent la période du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022, le conseil d'administration du centre d'hébergement ayant déjà adopté le rapport final pour la période du 1^{er} avril au 31 mai 2021, présenté par le Commissaire qui était en fonction avant l'entrée en vigueur de la loi.

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a traité aucun dossier au cours de l'exercice 2021-2022 et n'a émis aucune recommandation. Aucun signalement n'a été reçu en application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes, ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités. Au cours de l'exercice 2021-2022, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a réalisé les activités suivantes :

- Analyse des implications de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés;
- Élaboration d'un plan d'action global pour adresser les divers impératifs et enjeux soulevés par cette nouvelle loi (exemple : demandes de clarification de certaines obligations auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux);
- Élaboration de procédures pour assurer une transition efficace (exemple : procédure pour le transfert des archives de dossiers de plainte des établissements privés) et clarifier les responsabilités des divers commissaires (exemple : procédure de collaboration des commissaires des regroupements d'établissement);
- Entrevues avec le Commissaire en fonction pour l'établissement avant le 1^{er} juin 2021, en préparation de la transition;
- Présentation de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes et du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM aux représentants des directions de tous les établissements du territoire du CIUSSS NIM;
- Transfert des archives (cinq ans) des dossiers de plaintes et interventions gardés par l'établissement ou le Commissaire en fonction avant le 1^{er} juin 2021, vers le Commissariat du CIUSSS NIM;
- Mise à jour du SIGPAQS (intégration, vérification et correction des données de l'établissement);
- Mise à jour du site Internet du CIUSSS NIM;
- Transmission de directives à l'établissement pour assurer la communication aux usagers des informations relatives au régime d'examen des plaintes, et les nouvelles coordonnées pour contacter le Commissaire

(exemple : lien vers la section du Commissariat du CIUSSS NIM à intégrer au site Internet de l'établissement, dépliants et affiches à rendre disponibles, etc.).

Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le Centre métropolitain de chirurgie plastique Inc.

Le 3 décembre 2019, la ministre Marguerite Blais présentait le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. La loi, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2021, prévoit notamment que les plaintes et interventions concernant le Centre métropolitain de chirurgie plastique Inc. doivent être examinées par la Commissaire du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Ainsi, les données présentées dans ce rapport concernent la période du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022, le conseil d'administration du centre ayant déjà adopté le rapport final pour la période du 1^{er} avril au 31 mai 2021, présenté par le Commissaire qui était en fonction avant l'entrée en vigueur de la loi.

Le traitement des plaintes

<i>Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Plaintes reçues durant l'exercice</i>	<i>Plaintes conclues durant l'exercice</i>	<i>Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
0	1	0	1

Tableau 18 - Les plaintes reçues et conclues en 2021-2022

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a reçu une plainte au cours de l'exercice 2021-2022. Cette plainte, qui concerne un suivi post-chirurgical, était toujours en cours d'analyse à la fin de l'exercice.

Le recours au Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen, ayant été antérieurement saisi d'un dossier de plainte en deuxième instance, a décliné compétence quant au motif soulevé par le plaignant et a conséquemment procédé à la fermeture du dossier.

Le traitement des interventions

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a initié aucun dossier d'intervention au cours de l'exercice 2021-2022 et n'a émis aucune recommandation.

Les demandes d'assistance

Au cours de l'exercice 2021-2022, une seule demande d'assistance a été reçue et traitée. Elle portait sur un refus de services et des clarifications ont été apportées au demandeur.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a traité aucun dossier en application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes, ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités. Au cours de l'exercice 2021-2022, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a réalisé les activités suivantes :

- Analyse des implications de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés;
- Élaboration d'un plan d'action global pour adresser les divers impératifs et enjeux soulevés par cette nouvelle loi (exemple : demandes de clarification de certaines obligations après du ministère de la Santé et des Services sociaux);
- Élaboration de procédures pour assurer une transition efficace (exemple : procédure pour le transfert des archives de dossiers de plainte des établissements privés) et clarifier les responsabilités des divers commissaires (exemple : procédure de collaboration des commissaires des regroupements d'établissement);
- Entrevues avec le Commissaire en fonction pour l'établissement avant le 1^{er} juin 2021, en préparation de la transition;
- Présentation de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes et du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM aux représentants des directions de tous les établissements du territoire du CIUSSS NIM;
- Transfert des archives (cinq ans) des dossiers de plaintes et interventions gardés par l'établissement ou le Commissaire en fonction avant le 1^{er} juin 2021, vers le Commissariat du CIUSSS NIM;
- Mise à jour du SIGPAQS (intégration, vérification et correction des données de l'établissement);
- Mise à jour du site Internet du CIUSSS NIM;
- Transmission de directives à l'établissement pour assurer la communication aux usagers des informations relatives au régime d'examen des plaintes, et les nouvelles coordonnées pour contacter le Commissaire (exemple : lien vers la section du Commissariat du CIUSSS NIM à intégrer au site Internet de l'établissement, dépliants et affiches à rendre disponibles, etc.);
- Participation à une rencontre du comité de vigilance et de la qualité;
- Rencontres avec la directrice de l'établissement, et avec des intervenants-clé (travailleur social et assistante infirmière-chef) pour mieux cerner les besoins particuliers de la clientèle, et discuter des besoins de formation de l'équipe du Commissariat.

Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le CHSLD Vigi Marie-Claret

Le 3 décembre 2019, la ministre Marguerite Blais présentait le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. La loi, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2021, prévoit notamment que les plaintes et interventions concernant le CHSLD Vigi Marie-Claret doivent être examinées par la Commissaire du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Ainsi, les données présentées dans ce rapport concernent la période du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022, le conseil d'administration du CHSLD ayant déjà adopté le rapport final pour la période du 1^{er} avril au 31 mai 2021, présenté par le Commissaire qui était en fonction avant l'entrée en vigueur de la loi.

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a traité aucun dossier au cours de l'exercice 2021-2022 et n'a émis aucune recommandation. Aucun signalement n'a été reçu en application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes, ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités. Au cours de l'exercice 2021-2022, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a réalisé les activités suivantes :

- Analyse des implications de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés;
- Élaboration d'un plan d'action global pour adresser les divers impératifs et enjeux soulevés par cette nouvelle loi (exemple : demandes de clarification de certaines obligations auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux);
- Élaboration de procédures pour assurer une transition efficace (exemple : procédure pour le transfert des archives de dossiers de plainte des établissements privés) et clarifier les responsabilités des divers commissaires (exemple : procédure de collaboration des commissaires des regroupements d'établissement);
- Entrevues avec le Commissaire en fonction pour l'établissement avant le 1^{er} juin 2021, en préparation de la transition;
- Présentation de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes et du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM aux représentants des directions de tous les établissements du territoire du CIUSSS NIM;
- Transfert des archives (cinq ans) des dossiers de plaintes et interventions gardés par l'établissement ou le Commissaire en fonction avant le 1^{er} juin 2021, vers le Commissariat du CIUSSS NIM;
- Mise à jour du SIGPAQS (intégration, vérification et correction des données de l'établissement);
- Mise à jour du site Internet du CIUSSS NIM;
- Transmission de directives à l'établissement pour assurer la communication aux usagers des informations relatives au régime d'examen des plaintes, et les nouvelles coordonnées pour contacter le Commissaire

(exemple : lien vers la section du Commissariat du CIUSSS NIM à intégrer au site Internet de l'établissement, dépliants et affiches à rendre disponibles, etc.);

- Rencontre de concertation avec le Commissaire du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal qui est membre du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour l'Hôpital Marie-Clarac des Sœurs de la Charité de Ste-Marie (1995) Inc.

Le 3 décembre 2019, la ministre Marguerite Blais présentait le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. La loi, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2021, prévoit notamment que les plaintes et interventions concernant l'Hôpital Marie-Clarac des Sœurs de la Charité de Ste-Marie (1995) Inc. doivent être examinées par la Commissaire du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Ainsi, les données présentées dans ce rapport concernent la période du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022, le conseil d'administration de l'hôpital ayant déjà adopté le rapport final pour la période du 1^{er} avril au 31 mai 2021, présenté par le Commissaire qui était en fonction avant l'entrée en vigueur de la loi.

Le traitement des plaintes

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a traité aucun dossier de plainte au cours de l'exercice 2021-2022 et n'a émis aucune recommandation.

Le recours au Protecteur du citoyen

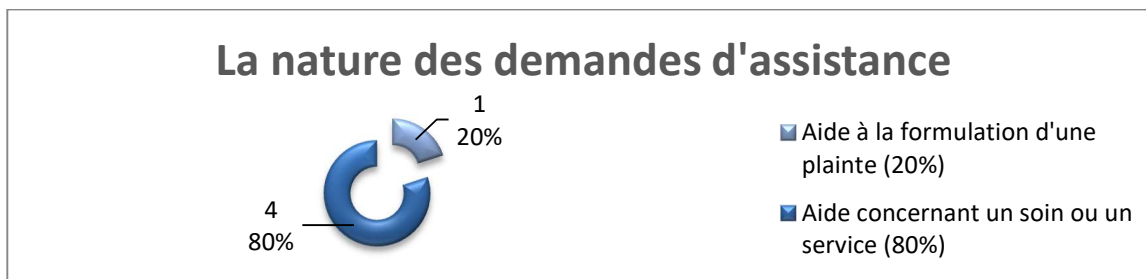
Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2021-2022. Le Protecteur n'a rendu aucune conclusion également au cours de cet exercice.

Le traitement des interventions

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a initié aucun dossier d'intervention au cours de l'exercice 2021-2022 et n'a émis aucune recommandation.

Les demandes d'assistance

Au cours de cette portion de l'exercice financier 2021-2022, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a reçu et traité cinq demandes d'assistances, lesquelles se répartissaient comme suit :



Graphique 14 - La nature des demandes d'assistance en 2021-2022

- Une des demandes d'assistance concernait l'aspect financier (facturation de formulaires et documents);
- Une seconde a permis de donner des informations sur les notions de maltraitance;
- Les trois autres demandes concernaient les soins et services dispensés (les habiletés techniques et professionnelles ainsi que les traitements et interventions);
- La majorité des demandes ont été répondues par la transmission d'une information adéquate au demandeur.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a traité aucun dossier dans le cadre de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes, ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités. Au cours de l'exercice 2021-2022, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a réalisé les activités suivantes :

- Analyse des implications de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés;
- Élaboration d'un plan d'action global pour adresser les divers impératifs et enjeux soulevés par cette nouvelle loi (exemple : demandes de clarification de certaines obligations après du ministère de la Santé et des Services sociaux);
- Élaboration de procédures pour assurer une transition efficace (exemple : procédure pour le transfert des archives de dossiers de plainte des établissements privés) et clarifier les responsabilités des divers commissaires (exemple : procédure de collaboration des commissaires des regroupements d'établissement);
- Entrevues avec le Commissaire en fonction pour l'établissement avant le 1^{er} juin 2021, en préparation de la transition;
- Présentation de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes et du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM aux représentants des directions de tous les établissements du territoire du CIUSSS NIM;
- Transfert des archives (cinq ans) des dossiers de plaintes et interventions gardés par l'établissement ou le Commissaire en fonction avant le 1^{er} juin 2021, vers le Commissariat du CIUSSS NIM;
- Mise à jour du SIGPAQS (intégration, vérification et correction des données de l'établissement);
- Mise à jour du site Internet du CIUSSS NIM;
- Transmission de directives à l'établissement pour assurer la communication aux usagers des informations relatives au régime d'examen des plaintes et des nouvelles coordonnées pour contacter le Commissaire (exemple : lien vers la section du Commissariat du CIUSSS NIM à intégrer au site Internet de l'établissement, dépliants et affiches à rendre disponibles, etc.);
- Présentation du Commissariat aux directeurs de l'établissement et informations sur la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS NIM;
- Participation à trois rencontres du comité de vigilance et de la qualité.

Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour Les Cèdres – Centre d'accueil pour personnes âgées

Le 3 décembre 2019, la ministre Marguerite Blais présentait le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. La loi, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2021, prévoit notamment que les plaintes et interventions concernant Les Cèdres – Centre d'accueil pour personnes âgées doivent être examinées par la Commissaire du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Ainsi, les données présentées dans ce rapport concernent la période du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022, le conseil d'administration du centre d'accueil ayant déjà adopté le rapport final pour la période du 1^{er} avril au 31 mai 2021, présenté par le Commissaire qui était en fonction avant l'entrée en vigueur de la loi.

Le traitement des plaintes

<i>Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Plaintes reçues durant l'exercice</i>	<i>Plaintes conclues durant l'exercice</i>	<i>Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
0	1	1	0

Tableau 19 - Les plaintes reçues et conclues en 2021-2022

- Une seule plainte a été reçue au cours de l'exercice 2021-2022. Elle a été conclue au cours de l'exercice;
- Cette plainte comportait deux motifs liés aux droits particuliers et à l'organisation du milieu. Elle a été rejetée par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en l'absence d'un critère de recevabilité : le plaignant n'étant pas le représentant légal de l'usager;
- À la suite d'une analyse préliminaire de la situation, la Commissaire n'a pas jugé requis d'intervenir de sa propre initiative;
- Cette plainte a été traitée dans un délai de quatre jours.

Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2021-2022. Le Protecteur n'a rendu aucune conclusion également au cours de cet exercice.

Le traitement des interventions

<i>Interventions en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Interventions amorçées durant l'exercice</i>	<i>Interventions conclues durant l'exercice</i>	<i>Interventions en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
0	1	1	0

Tableau 20 - Les interventions amorçées et conclues en 2021-2022

- Au cours de l'exercice 2021-2022, une seule intervention a été amorcée et conclue;
- Il s'agissait d'une intervention sur un signalement effectué auprès de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services concernant une situation de maltraitance potentielle.

Les mesures correctives (plaintes et interventions)

La conduite de l'intervention concernant une situation de maltraitance a mené à une mesure corrective présentée dans la section portant sur l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Outre ce dossier, la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services n'a émis aucune recommandation particulière au cours de l'exercice 2021-2022.

Les demandes d'assistance

Au cours de l'exercice 2021-2022, la Commissaire a reçu et traité sept demandes d'assistance qui se répartissaient comme suit :



Graphique 15 - La nature des demandes d'assistance en 2021-2022

- Une demande d'assistance concernait le droit de porter plainte;
- Les six autres demandes concernaient les soins et services dispensés et portaient sur les décisions cliniques, les traitements et interventions, ainsi que la compétence technique et professionnelle;
- Dans la majorité des cas, une information adéquate a été fournie au demandeur.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

- Comme mentionné précédemment, une intervention a été initiée concernant une situation de potentielle maltraitance financière par un membre de la famille du résident;
- Le dévoilement de la situation a été effectué par un gestionnaire de l'établissement dans le cadre d'un signalement obligatoire en matière de maltraitance;
- Tel que prévu par la loi relativement à un acte criminel, il en a résulté un signalement auprès du Service de police de la Ville de Montréal afin qu'une enquête, et des actions subséquentes le cas échéant, soit menée;
- La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a obtenu confirmation que la situation dénoncée n'interférait pas avec les soins et services que requiert le résident, et qu'aucune action de protection n'était requise par l'établissement.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes, ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités. Au cours de l'exercice 2021-2022, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a réalisé les activités suivantes :

- Analyse des implications de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés;
- Élaboration d'un plan d'action global pour adresser les divers impératifs et enjeux soulevés par cette nouvelle loi (exemple : demandes de clarification de certaines obligations après du ministère de la Santé et des Services sociaux);
- Élaboration de procédures pour assurer une transition efficace (exemple : procédure pour le transfert des archives de dossiers de plainte des établissements privés) et clarifier les responsabilités des divers commissaires (exemple : procédure de collaboration des commissaires des regroupements d'établissement);
- Entrevues avec le Commissaire en fonction pour l'établissement avant le 1^{er} juin 2021, en préparation de la transition;
- Présentation de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes et du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM aux représentants des directions de tous les établissements du territoire du CIUSSS NIM;
- Transfert des archives (cinq ans) des dossiers de plaintes et interventions gardés par l'établissement ou le Commissaire en fonction avant le 1^{er} juin 2021, vers le Commissariat du CIUSSS NIM;
- Mise à jour du SIGPAQS (intégration, vérification et correction des données de l'établissement);
- Mise à jour du site Internet du CIUSSS NIM;
- Transmission de directives à l'établissement pour assurer la communication aux usagers des informations relatives au régime d'examen des plaintes, et les nouvelles coordonnées pour contacter le Commissaire (exemple : lien vers la section du Commissariat du CIUSSS NIM à intégrer au site Internet de l'établissement, dépliants et affiches à rendre disponibles, etc.);
- Présentation du Commissariat à la direction de l'établissement, et informations sur la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS NIM;
- Collaboration à la révision de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;
- Concertation avec la direction sur les modalités de signalement et de traitement des situations de maltraitance potentielle;
- Participation à l'assemblée générale annuelle du comité des usagers;
- Participation à trois rencontres du comité de vigilance et de la qualité.

Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la Résidence Angelica

Le 3 décembre 2019, la ministre Marguerite Blais présentait le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. La loi, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2021, prévoit notamment que les plaintes et interventions concernant la Résidence Angelica doivent être examinées par la Commissaire du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Ainsi, les données présentées dans ce rapport concernent la période du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022, le conseil d'administration de la résidence ayant déjà adopté le rapport final pour la période du 1^{er} avril au 31 mai 2021, présenté par le Commissaire qui était en fonction avant l'entrée en vigueur de la loi.

Le traitement des plaintes

La Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services n'a traité aucun dossier de plainte au cours de l'exercice 2021-2022 et n'a émis aucune recommandation.

Le recours au Protecteur du citoyen

Au cours de l'exercice 2021-2022, le Protecteur du citoyen a rendu ses conclusions dans un dossier de plainte, laquelle portait sur la perte d'une prothèse auditive, et a émis des recommandations à l'endroit de l'établissement :

- Donner suite à la recommandation que la Commissaire avait émise à la suite de son examen à l'effet de rembourser à l'usagère la moitié du coût de la prothèse auditive perdue;
- Que les mesures visant à protéger les effets personnels des usagers incapables d'en assurer la protection soit clairement consignées à leur dossier;
- Que l'application de ces mesures fasse l'objet d'un suivi vérifiable;
- Ne plus appliquer, dès la réception des présentes conclusions, les montants maximaux de dédommagement prévus à l'Annexe 1 de la Politique de protection des effets personnels des résidents ou des usagers et gestion de réclamations;
- Modifier, dans les trois mois, l'Annexe 1 de cette politique afin d'en retirer les montants maximaux de dédommagement.

L'établissement s'étant conformé à ces recommandations, le Protecteur du citoyen a procédé à la fermeture du dossier.

Le traitement des interventions

<i>Interventions en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Interventions amorcées durant l'exercice</i>	<i>Interventions conclues durant l'exercice</i>	<i>Interventions en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
0	6	6	0

Tableau 21 - Les interventions amorcées et conclues en 2021-2022

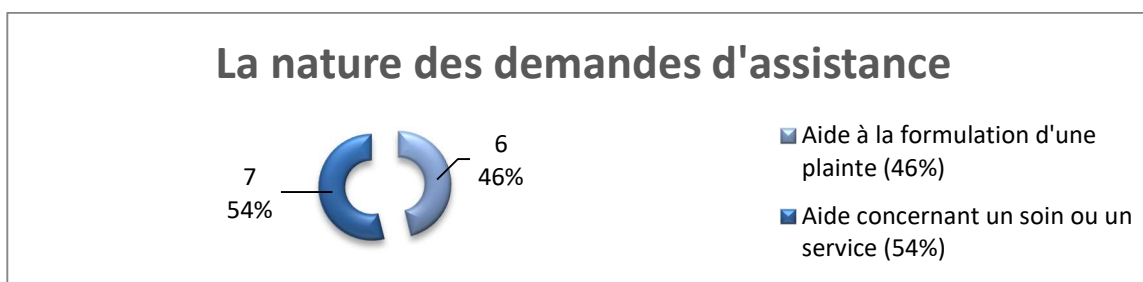
- Au cours de l'exercice 2021-2022, les six interventions conclues tiraient leur origine de signalements reçus au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Les mesures correctives (plaintes et interventions)

- La moitié des motifs d'interventions traités ont conduit à la mise en place d'une mesure corrective, qui sont présentées dans la section portant sur l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Les demandes d'assistance

Au cours de l'exercice 2021-2022, les 13 demandes d'assistance se répartissaient comme suit :



Graphique 16 - La nature des demandes d'assistance en 2021-2022

Quant aux motifs de ces demandes d'assistance, ils furent les suivants :

- Six motifs concernaient les soins et services dispensés (habiletés techniques et professionnelles, organisation des services, traitements et interventions);
- Quatre motifs concernaient les droits particuliers (accès au dossier, choix de l'établissement, droit de porter plainte);
- Les trois autres motifs concernaient les frais de chambre, la salubrité et la désinfection, et l'attitude d'un membre du personnel.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

<i>Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Dossiers reçus durant l'exercice</i>	<i>Dossiers conclus durant l'exercice</i>	<i>Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
0	6	6	0

Tableau 22 - Les dossiers liés à la maltraitance reçus et conclus en 2021-2022

Les motifs liés à la maltraitance	Traitement non complété				Traitement complété		Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
<i>Maltraitance par un dispensateur de services ou un usager</i>							
Matérielle ou financière – négligence	-	-	-	-	-	-	-
Matérielle ou financière – violence	-	-	-	-	-	-	-
Organisationnelle (soins et services) – négligence	-	-	-	-	-	-	-
Physique - négligence	-	-	-	-	-	-	-
Physique - violence	-	-	-	-	1	-	1
Psychologique - violence	-	-	-	-	-	-	-
Sexuelle - violence	-	-	-	-	-	-	-
Violation des droits - violence	-	-	-	-	-	-	-
<i>Maltraitance par un proche ou un tiers</i>							
Matérielle ou financière - négligence	-	-	-	-	-	-	-
Matérielle ou financière - violence	-	-	-	-	2	3	5
Physique - négligence	-	-	-	-	-	-	-
Physique - violence	-	-	-	-	-	-	-
Psychologique - négligence	-	-	-	-	-	-	-
Psychologique - violence	-	-	-	-	-	-	-
Sexuelle - violence	-	-	-	-	-	-	-
Violation des droits - négligence	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	3	3	6

Tableau 23 - Les motifs liés à la maltraitance traités en 2021-2022 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions)

- Comme mentionné précédemment, six interventions ont été amorcées à la suite de signalements de situations de maltraitance potentielle;
- Cinq des six motifs liés à la maltraitance concernaient une situation potentielle d'abus financier par un proche ou un tiers, alors que pour la sixième situation, il s'agissait de maltraitance physique (violence) par un dispensateur de services;
- L'ensemble des signalements a été effectué par un gestionnaire de la Résidence Angelica;
- Dans la moitié de ces situations, la maltraitance s'est avérée fondée et les mesures suivantes ont été appliquées :

- Congédiement de l'employé visé,
 - Transfert au Service de police de la Ville de Montréal. La conduite de l'enquête et la décision de procéder ou non à des actions subséquentes est sous leur juridiction,
 - Mise en œuvre d'un plan de protection, pour le résident, incluant l'ouverture d'un régime de protection, le cas échéant;
- En ce qui a trait aux trois autres situations, où la maltraitance s'est avérée non fondée, il n'y aura pas eu application de mesures correctives.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes, ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités. Au cours de l'exercice 2021-2022, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a réalisé les activités suivantes :

- Analyse des implications de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés;
- Élaboration d'un plan d'action global pour adresser les divers impératifs et enjeux soulevés par cette nouvelle loi (exemple : demandes de clarification de certaines obligations après du ministère de la Santé et des Services sociaux);
- Élaboration de procédures pour assurer une transition efficace (exemple : procédure pour le transfert des archives de dossiers de plainte des établissements privés) et clarifier les responsabilités des divers commissaires (exemple : procédure de collaboration des commissaires des regroupements d'établissement);
- Entrevues avec le Commissaire en fonction pour l'établissement avant le 1^{er} juin 2021, en préparation de la transition;
- Présentation de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes et du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM aux représentants des directions de tous les établissements du territoire du CIUSSS NIM;
- Transfert des archives (cinq ans) des dossiers de plaintes et interventions gardés par l'établissement ou le Commissaire en fonction avant le 1^{er} juin 2021, vers le Commissariat du CIUSSS NIM;
- Mise à jour du SIGPAQS (intégration, vérification et correction des données de l'établissement);
- Mise à jour du site Internet du CIUSSS NIM;
- Transmission de directives à l'établissement pour assurer la communication aux usagers des informations relatives au régime d'examen des plaintes, et les nouvelles coordonnées pour contacter le Commissaire (exemple : lien vers la section du Commissariat du CIUSSS NIM à intégrer au site Internet de l'établissement, dépliants et affiches à rendre disponibles, etc.);
- Présentation du Commissariat à la direction de l'établissement et informations sur la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS NIM;
- Concertation avec la direction sur les modalités de signalement et de traitement des situations de maltraitance potentielle;
- Participation à quatre rencontres du comité de vigilance et de la qualité.

Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la Résidence Berthiaume-Du Tremblay

Le 3 décembre 2019, la ministre Marguerite Blais présentait le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. La loi, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2021, prévoit notamment que les plaintes et interventions concernant la Résidence Berthiaume-Du Tremblay doivent être examinées par la Commissaire du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Ainsi, les données présentées dans ce rapport concernent la période du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022, le conseil d'administration de la résidence ayant déjà adopté le rapport final pour la période du 1^{er} avril au 31 mai 2021, présenté par le Commissaire qui était en fonction avant l'entrée en vigueur de la loi.

Le traitement des plaintes

<i>Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Plaintes reçues durant l'exercice</i>	<i>Plaintes conclues durant l'exercice</i>	<i>Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
0	1	1	0

Tableau 24 - Les plaintes reçues et conclues en 2021-2022

- Une seule plainte a été reçue au cours de l'exercice 2021-2022;
- Cette plainte comportait deux motifs liés à la maltraitance. L'un des deux motifs a été conclu avec une mesure corrective;
- Cette plainte a été conclue au cours de l'exercice dans un délai de 127 jours.

Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2021-2022. Le Protecteur n'a rendu aucune conclusion également au cours de cet exercice.

Le traitement des interventions

<i>Interventions en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Interventions amorcées durant l'exercice</i>	<i>Interventions conclues durant l'exercice</i>	<i>Interventions en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
0	5	5	0

Tableau 25 - Les interventions amorcées et conclues en 2021-2022

- Au cours de l'exercice 2021-2022, les cinq interventions amorcées et conclues l'ont été à la suite d'un signalement reçu au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services;

- Ces cinq interventions comportaient au total neuf motifs, tous liés à la maltraitance;
- Ces neuf motifs auront conduit à des mesures correctives.

Les mesures correctives (plaintes et interventions)

- Le dossier de plainte et les cinq dossiers d'intervention comportaient au total 11 motifs;
- Dix de ces 11 motifs ont généré des mesures correctives : l'encadrement des intervenants (neuf mesures), l'adoption ou la révision d'un protocole clinique ou administratif (deux mesures), l'amélioration des mesures de sécurité et de protection (une mesure);
- Outre ces mesures correctives, la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a émis aucune recommandation particulière au cours de l'exercice 2021-2022.

Les demandes d'assistance

Au cours de l'exercice 2021-2022, aucune demande d'assistance n'a été traitée par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

<i>Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Dossiers reçus durant l'exercice</i>	<i>Dossiers conclus durant l'exercice</i>	<i>Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
0	6	6	0

Tableau 26 - Les dossiers liés à la maltraitance reçus et conclus en 2021-2022

- Les six dossiers traités par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (une plainte et cinq interventions) étaient tous liés à des situations de maltraitance.

Les motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété				Traitement complété		Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
<i>Maltraitance par un dispensateur de services ou un usager</i>							
Matérielle ou financière – négligence	-	-	-	-	-	-	-
Matérielle ou financière – violence	-	-	-	-	-	-	-
Organisationnelle (soins et services) – négligence	-	-	-	-	-	-	-
Physique - négligence	-	-	-	-	3	-	3
Physique - violence	-	-	-	-	3	1	4
Psychologique - négligence	-	-	-	-	1	-	1
Psychologique - violence	-	-	-	-	2	-	2
Sexuelle - violence	-	-	-	-	-	-	-
Violation des droits - violence	-	-	-	-	-	-	-
<i>Maltraitance par un proche ou un tiers</i>							
Matérielle ou financière - négligence	-	-	-	-	-	-	-
Matérielle ou financière - violence	-	-	-	-	-	-	-
Physique - négligence	-	-	-	-	-	-	-
Physique - violence	-	-	-	-	1	-	1
Psychologique - négligence	-	-	-	-	-	-	-
Psychologique - violence	-	-	-	-	-	-	-
Sexuelle - violence	-	-	-	-	-	-	-
Violation des droits - négligence	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	10	1	11

Tableau 27 - Les motifs liés à la maltraitance traités en 2021-2022 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions)

- La majorité des situations de maltraitance concernaient la violence physique (huit motifs sur onze, soit 73 % des motifs), les autres situations se rapportant à de la violence psychologique;
- Pour une des situations, le signalement a été effectué par un membre de la famille. Dans les cinq autres cas, le signalement provenait d'un gestionnaire de l'établissement. Pour deux de ces dossiers, le signalement du gestionnaire faisait suite à une dénonciation effectuée par des membres du personnel;
- La maltraitance s'est avérée fondée dans trois dossiers;
- Les mesures correctives mises en place en regard de ces situations (12 mesures, un seul motif n'ayant pas fait l'objet d'une mesure corrective) auront visé, selon le cas, à faire cesser la situation de maltraitance et à mettre en place des mesures préventives, ou à rétablir le droit des usagers à des services de qualité :
 - Congédiement d'un employé, et retrait de la liste d'employés d'agence autorisés à travailler à la résidence à la suite des manquements identifiés comme de la maltraitance en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité,
 - Révision d'une procédure administrative pour clarifier le mode d'administration d'un médicament,
 - Sensibilisation du personnel relativement à l'importance de sécuriser le positionnement d'un résident avant de le laisser sans supervision,
 - Rappel au personnel des attentes relatives à l'obligation de signaler sans délai toute situation potentielle de maltraitance envers un résident,

- Mise en place de modalités d'encadrement et de surveillance des visites à un résident par les proches pour assurer son bien-être.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes, ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités. Au cours de l'exercice 2021-2022, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a réalisé les activités suivantes :

- Analyse des implications de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés;
- Élaboration d'un plan d'action global pour adresser les divers impératifs et enjeux soulevés par cette nouvelle loi (exemple : demandes de clarification de certaines obligations auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux);
- Élaboration de procédures pour assurer une transition efficace (exemple : procédure pour le transfert des archives de dossiers de plainte des établissements privés) et clarifier les responsabilités des divers commissaires (exemple : procédure de collaboration des commissaires des regroupements d'établissement);
- Entrevues avec le Commissaire en fonction pour l'établissement avant le 1^{er} juin 2021, en préparation de la transition;
- Présentation de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes et du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM aux représentants des directions de tous les établissements du territoire du CIUSSS NIM;
- Transfert des archives (cinq ans) des dossiers de plaintes et interventions gardés par l'établissement ou le Commissaire en fonction avant le 1^{er} juin 2021, vers le Commissariat du CIUSSS NIM;
- Mise à jour du SIGPAQS (intégration, vérification et correction des données de l'établissement);
- Mise à jour du site Internet du CIUSSS NIM;
- Transmission de directives à l'établissement pour assurer la communication aux usagers des informations relatives au régime d'examen des plaintes, et les nouvelles coordonnées pour contacter le Commissaire (exemple : lien vers la section du Commissariat du CIUSSS NIM à intégrer au site Internet de l'établissement, dépliants et affiches à rendre disponibles, etc.);
- Participation à deux rencontres du comité de vigilance et de la qualité;
- Présentation du Commissariat du CIUSSS NIM à l'ensemble des gestionnaires de l'établissement, et informations sur les changements apportés par la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;
- Présentation du Commissariat du CIUSSS NIM aux membres du comité des usagers de l'établissement;
- Collaboration à la révision de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et de la politique sur la gestion proactive des insatisfactions.

Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la Villa Belle Rive Inc.

Au cours de l'exercice 2021-2022, l'entente de service conclue entre le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal et Villa Belle Rive Inc. pour l'attribution de l'ensemble de ses lits s'est poursuivie. Dans ce contexte, et conformément aux dispositions de l'engagement du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal transmis au CIUSSS NIM, la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal assumait pour cette période l'ensemble des responsabilités dévolues aux commissaires aux plaintes pour la clientèle de Villa Belle Rive Inc. Conséquemment, aucun dossier n'a été traité par le Commissariat du CIUSSS NIM au cours de cet exercice.



**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Nord-de-
l'Île-de-Montréal**

Québec 