RAPPORT ANNUEL
2021-2022

COMMISSARIAT AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE-EST

Québec

Déposé au Comité de vigilance le 31 mai 2022.

Déposé au Conseil d'administration du CISSS de la Montérégie-Est le 14 juin 2022.

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

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

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

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

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

Données découlant du rapport SIGPAQS

(Système d'information sur la gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services)

Table des matières

Liste des figures 6
Liste des tableaux 6
INTRODUCTION 8
MOT DE LA COMMISSAIRE ET DE LA COMMISSAIRE ADJOINTE 9
LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES 11
MANDAT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 11
Intervenants désignés pour le traitement des plaintes 12
Plaintes médicales 12
Comité de révision 12
CHAPITRE 1 13
FAITS SAILLANTS 2021-2022 14
Les plaintes reçues 14
1. Les plaintes du commissariat aux plaintes et à la qualité des services 16
1.1 Dossiers de plaintes reçues 16
1.1.1 Plaintes conclues selon le niveau de traitement et motifs 16
1.1.2 Nombre de plaintes reçues selon la mission/classe/type de l'instance visée 17
1.2 Motifs des plaintes traitées 17
1.2.1 Motifs des plaintes par mission 18
1.3 Mesures correctives 20
1.3.1 Répartition des mesures correctives 21
1.3.2 Recommandations 21
1.4 Délai pour le traitement des plaintes 24
1.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires 24
1.6 Plaintes et motifs de plaintes ayant fait l'objet d'un recours au Protecteur du citoyen 25
2. Interventions effectuées 31
2.1 Portrait des interventions effectuées par la commissaire 31
2.1.1 Nombre d'interventions effectuées 31
2.2 Motifs ayant mené à l'intervention de la commissaire 31
2.3 Assistances 32
2.4 Consultations 32
2.5 Plaintes et signalements de maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité 33

2.6 Autres fonctions de la commissaire et de la commissaire adjointe 35
2.7 Satisfaction des usagers 37
CHAPITRE 2 42
MOT DES MÉDECINS EXAMINATEURS 43
1. Plaintes à caractère médical 44
1.1 Dossiers de plaintes médicales reçues 44
1.1.1 Plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, selon le niveau de traitement et motifs 44
1.1.2 Nombre de plaintes reçues selon la mission de l'instance visée 45
1.2 Motifs des plaintes traitées à caractère médical 45
1.3 Motifs de plaintes à caractère médical ayant donné lieu à des mesures correctives 46
1.4 Délai pour le traitement des plaintes traitées par les médecins examinateurs 46
1.5 Plaintes à caractère médical transmises au CMDP 47
CHAPITRE 3 48
MOT DE LA PRÉSIDENTE DU COMITÉ DE RÉVISION 49
1. Composition du Comité de révision 50
1.1 Membres du Comité de révision 50
1.2 Nombre de rencontres du Comité de révision 50
2. Dossiers étudiés par le Comité de révision 50
2.1 Motifs des demandes de révision 51
2.2 Conclusions et recommandations du Comité de révision 51
2.3 Délai de traitement des demandes de révision 52
CHAPITRE 4 53
1. CHSLD Accueil-du-Rivage 54
1.1 Plainte 54
1.2 Intervention 54
1.3 Assistance 54
1.4 Autres activités de la commissaire ou de la commissaire adjointe 54
2. CHSLD Résidence Sorel-Tracy 55
2.1 Plainte 55
2.2 Intervention 55
2.3 Assistance 55
2.4 Autres activités de la commissaire 55
3. CHSLD Argyle Longueuil 56

3.1 Plainte 56
3.2 Intervention 56
3.3 Assistance 56
3.4 Autres activités de la commissaire 56
4. CHSLD Champlain des Pommetiers 57
4.1 Plainte 57
4.1.2 Plainte médicale 57
4.2 Intervention 57
4.3 Assistance 58
4.4 Autres activités de la commissaire 58
Annexe I - CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE OU D'UNE INSATISFACTION 59
Annexe II – LEXIQUE 60
Définition des motifs de plainte 60
Définition des types de dossiers 61

Liste des figures

FIGURE 1. DOSSIERS OUVERTS SELON LE TYPE POUR L'EXERCICE 2020-2021 14
FIGURE 2. REPARTITION DES PLAINTES REÇUES PAR MISSION 15
FIGURE 3. COMPARATIF ANNUEL DE LA REPARTITION DES PLAINTES REÇUES SELON LA MISSION DE L'INSTANCE VISEE 17
FIGURE 4. SOMMAIRE DES MOTIFS DE PLAINTE POUR L'ETABLISSEMENT 18
FIGURE 5. REPARTITION DES MOTIFS DE PLAINTE POUR LA MISSION DES SOINS GENERAUX ET SPECIALISES 18
FIGURE 6. REPARTITION DES MOTIFS DE PLAINTE POUR LA MISSION CLSC 19
FIGURE 7. REPARTITION DES MOTIFS DE PLAINTE POUR LA MISSION JEUNESSE 19
FIGURE 8. REPARTITION DES MOTIFS DE PLAINTE POUR LA MISSION CHSLD 20
FIGURE 9. REPARTITION DES PLAINTES MEDICALES REÇUES SELON LA MISSION DE L'INSTANCE VISEE 45
FIGURE 10. REPARTITION DES PLAINTES MEDICALES TRAITEES SELON LE MOTIF DE LA PLAINTE 45
FIGURE 11. REPARTITION DES DEMANDES DE REVISION SELON LE MOTIF 51

Liste des tableaux

TABLEAU 1. COMPARATIF DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ETAPE DE L'EXAMEN 16
TABLEAU 2. COMPARATIF ANNUEL DU NIVEAU DE TRAITEMENT DES MOTIFS REÇUS 16
TABLEAU 3. COMPARATIF ANNUEL DU NOMBRE DE MOTIFS DES PLAINTES CONCLUES OU FERMEES 17
TABLEAU 4. MOTIFS DE PLAINTE AYANT DONNE LIEU A DES MESURES CORRECTIVES 20
TABLEAU 5. MESURES CORRECTIVES SELON L'INSTIGATEUR DE LA MESURE 21
TABLEAU 6. REPARTITION DES RECOMMANDATIONS SELON LA MISSION 21
TABLEAU 7. REPARTITION DES RECOMMANDATIONS SELON LE MOTIF DE PLAINTE 22
TABLEAU 8. DELAI D'EXAMEN DES PLAINTES 24
TABLEAU 9. REPARTITION DES MOTIFS DE PLAINTES TRAITEES AU 2E PALIER SELON LE MOTIF DE PLAINTE 25
TABLEAU 10. LISTE DES RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN 30
TABLEAU 11. COMPARATIF ANNUEL DES INTERVENTIONS EFFECTUEES 31
TABLEAU 12. REPARTITION DES INTERVENTIONS EFFECTUEES SELON LE MOTIF. 31
TABLEAU 13. TYPES D'ASSISTANCES REALISEES 32
TABLEAU 14. REPARTITION DES DOSSIERS DE MALTRAITANCE SELON LA NATURE DU DOSSIER 33
TABLEAU 15. MOTIFS DES PLAINTES ET SIGNALEMENTS DE MALTRAITANCE DES DOSSIERS REÇUS EN 2021-2022 34
TABLEAU 16. SOMMAIRE DES NIVEAUX DE TRAITEMENT DES MOTIFS DES DOSSIERS CONCLUS EN 2021-2022 34
TABLEAU 17. DETAIL DES ACTIVITES LIEES AUX AUTRES FONCTIONS DE LA COMMISSAIRE. 36
TABLEAU 18. COMPARATIF DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ETAPE DE L'EXAMEN 44
TABLEAU 19. COMPARATIF ANNUEL DU NIVEAU DE TRAITEMENT DES PLAINTES REÇUES (MOTIFS) 44
TABLEAU 20. MOTIFS DE PLAINTES MEDICALES AYANT DONNE LIEU A DES MESURES CORRECTIVES 46
TABLEAU 21. DELAI D'EXAMEN DES PLAINTES PAR LES MEDECINS EXAMINATEURS 46
TABLEAU 22. COMPARATIF DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ETAPE DE L'EXAMEN 50
TABLEAU 23. NIVEAU DE TRAITEMENT ET RECOMMANDATIONS DU COMITE DE REVISION 51
TABLEAU 24. DELAI D'EXAMEN DES PLAINTES PAR LE COMITE DE REVISION 52
TABLEAU 25. PLAINTES REÇUES POUR LE CHSLD ACCUEIL-DU-RIVAGE 54
TABLEAU 26. DOSSIERS D'INTERVENTIONS POUR LE CHSLD ACCUEIL-DU-RIVAGE 54
TABLEAU 27. PLAINTES REÇUES POUR LE CHSLD RESIDENCE SOREL-TRACY. 55

TABLEAU 28. DOSSIERS D'INTERVENTIONS POUR LE CHSLD RESIDENCE SOREL-TRACY 55
TABLEAU 29. PLAINTES REÇUES POUR LE CHSLD ARGYLE LONGUEUIL. 56
TABLEAU 30. DOSSIERS D'INTERVENTIONS POUR LE CHSLD ARGYLE LONGUEUIL. 56
TABLEAU 31. PLAINTES REÇUES POUR LE CHSLD CHAMPLAIN DES POMMETIERS. 57
TABLEAU 32. DOSSIERS D'INTERVENTIONS POUR LE CHSLD CHAMPLAIN DES POMMETIERS. 57

INTRODUCTION

Le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2021-2022 se veut une reddition de comptes conformément aux dispositions applicables de la Loi sur les services de santé et services sociaux.

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

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

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

MOT DE LA COMMISSAIRE ET DE LA COMMISSAIRE ADJOINTE

C'est avec plaisir que nous vous présentons le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice financier 2021-2022. Ce rapport fait état des activités réalisées au cours de la dernière année, par l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est (CISSSME). Vous trouverez dans ce document le détail des demandes faites et le bilan des activités du Commissariat, des médecins examinateurs et du Comité de révision.

Le 1er juin 2021 entrait en vigueur 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 au sens de l'article 99 de la LSSSS. Le commissariat aux plaintes du CISSS de la Montérégie-Est a donc le mandat de traiter les plaintes des usagers et leurs proches envers les établissements privés de son territoire et de recevoir les signalements de maltraitance.

Nous avons quatre établissements privés sur notre territoire :

- L'Accueil Du Rivage à Saint-Antoine-sur-Richelieu;
- La Résidence Sorel-Tracy à Sorel-Tracy;
- Le CHSLD Champlain Les Pommetiers à Beloeil;
- Le CHSLD Argyle à Longueuil;

Nous avons eu l'opportunité de rencontrer les dirigeants de ces établissements et de débuter notre collaboration dans le cadre du règlement du CISSS de la Montérégie-Est sur la procédure d'examen des plaintes des usagers. Vous trouverez au chapitre quatre de ce présent rapport annuel, une section distincte pour chaque établissement privé.

Comme l'année dernière, la situation sanitaire a eu de l'impact au commissariat aux plaintes. Des appels concernaient encore les mesures restrictives pour les proches aidants et les visiteurs en CHSLD et dans les centres hospitaliers. Les équipes terrain devaient s'ajuster continuellement aux directives ministérielles, mais également avoir de l'agilité en cas d'éclosion et respecter également les consignes de l'équipe de prévention et contrôle des infections. Le commissariat a dû intervenir à quelques reprises au cours de l'année pour demander des assouplissements dans l'application des consignes afin que des usagers aient un proche auprès d'eux.

Autre sujet qui a occasionné plusieurs appels et courriels en 2021-2022, c'est le dépistage de la COVID-19 et la vaccination. Les citoyens désiraient de l'information, voulaient se plaindre des délais à obtenir le résultat d'un test COVID, du choix des clientèles prioritaires pour la vaccination, de la difficulté à avoir des rendez-vous sur Clic-Santé ou au téléphone, de comment

se déroulait la vaccination (attente, attitude du personnel, distanciation non respectée) et également la mise en place du passeport vaccinal et l'obligation de présenter celui-ci comme visiteur, par exemple.

L'équipe du commissariat a soutenu en donnant de l'information, en rassurant sur la disponibilité du vaccin pour tous, en expliquant comment aller naviguer sur Clic-Santé, en informant sur les cliniques sans rendez-vous, en prenant les commentaires sur le fonctionnement des cliniques afin de les acheminer aux gestionnaires pour apporter de l'amélioration, etc. Nous avons pu compter sur la grande collaboration des gestionnaires des cliniques de dépistage et de vaccination pour répondre à nos questionnements et résoudre rapidement les situations d'exceptions. Notre présence aux comités de gestion stratégique COVID nous a permis de bien suivre les différentes orientations de la gestion de la pandémie et ainsi mieux accompagner notre équipe dans les réponses à donner.

Un autre outil précieux pour le commissariat a été la page Facebook du CISSS de la Montérégie-Est ainsi que le site internet de l'établissement. L'équipe des communications tenait les informations à jour sur la vaccination. Aussitôt que l'annonce était faite pour le prochain groupe prioritaire par le ministère de la Santé, l'information était diffusée avec le calendrier des prochaines étapes sur les réseaux sociaux. Sur le site internet, nous avions accès à la liste des cliniques sans rendez-vous et les horaires. Nous avons fait la promotion de ces sites à la clientèle pour qu'elle ait accès facilement à de l'information contemporaine, juste et pertinente.

En communiquant avec le commissariat aux plaintes et à la qualité des services, la population et les usagers ont donc contribué à l'amélioration de la qualité des soins et des services en favorisant la mise en place de 346 mesures correctives. Nous tenons à remercier l'ensemble des usagers et leurs représentants qui prennent le temps de porter à notre attention leurs insatisfactions. Des 346 mesures correctives, 294 mesures étaient initiées par les gestionnaires avec leur équipe pour améliorer la qualité des soins et services. Nous considérons qu'ils sont très souvent les mieux placés pour proposer des mesures concrètes et réalistes.

En terminant, les résultats du présent rapport ont été obtenus grâce à l'engagement, la rigueur, le professionnalisme et la qualité exemplaire du travail de chaque membre de notre équipe. Ils se joignent à nous pour vous inviter à prendre connaissance du portrait annuel pour l'exercice 2021-2022, qui se veut le reflet du regard critique que portent les usagers sur les services rendus par le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est. En vous souhaitant bonne lecture.

Nathalie Deschênes
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

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

LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

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

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

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

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

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

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

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

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

d'autres, les gestionnaires ont déjà répondu à la demande de l'usager ou se sont engagés à faire des changements appropriés. Les recommandations sont déposées au Comité de vigilance et de la qualité et par la suite, au conseil d'administration, et ce, conformément à son mandat.

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

Intervenants désignés pour le traitement des plaintes

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	Nathalie Deschênes
Commissaire adjointe aux plaintes et la qualité des services	Marie-France Chalifoux
Technicienne administrative	Justine Laporte-Cosette
Technicienne administrative	Vanessa Decelles
Conseiller aux plaintes et à la qualité des services	Marie-Josée Viens intérim
Conseillère aux plaintes et à la qualité des services	Caroline Plante
Conseillère aux plaintes et à la qualité des services	Sandra Day
Conseillère aux plaintes et à la qualité des services	Caroline Beaulac
Agente administrative	Stéphany Gonzalez-Coimbra Nathalie Boucher intérim

Plaintes médicales

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

Comité de révision

Présidente	Lise Lord
Médecin	Docteure Patricia Caron
Médecin	Docteure Sandra Delisle
Médecin ad hoc	Docteure Élise Bergeron

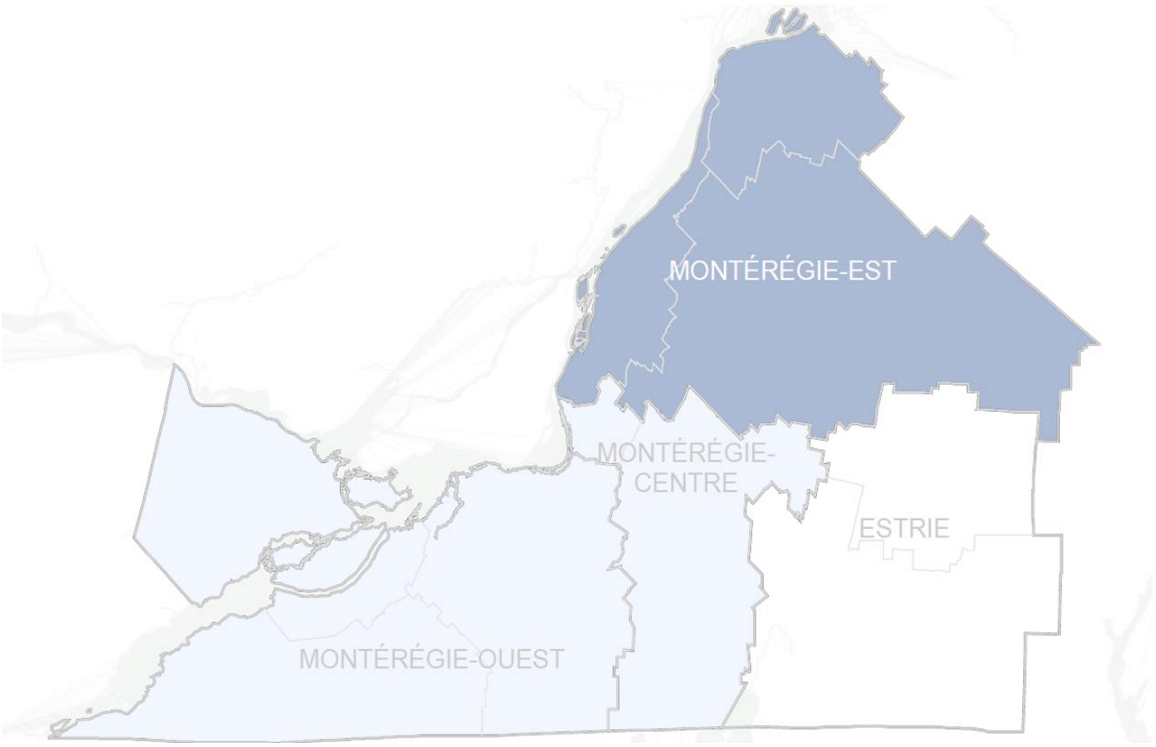
Nos bureaux sont situés au 1215 Chemin du Tremblay, bureau 220, local 2270. La commissaire se déplace dans les centres d'hébergement et dans les autres installations sur demande ou lorsque nécessaire.

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

CHAPITRE 1

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

2021-2022



FAITS SAILLANTS 2021-2022

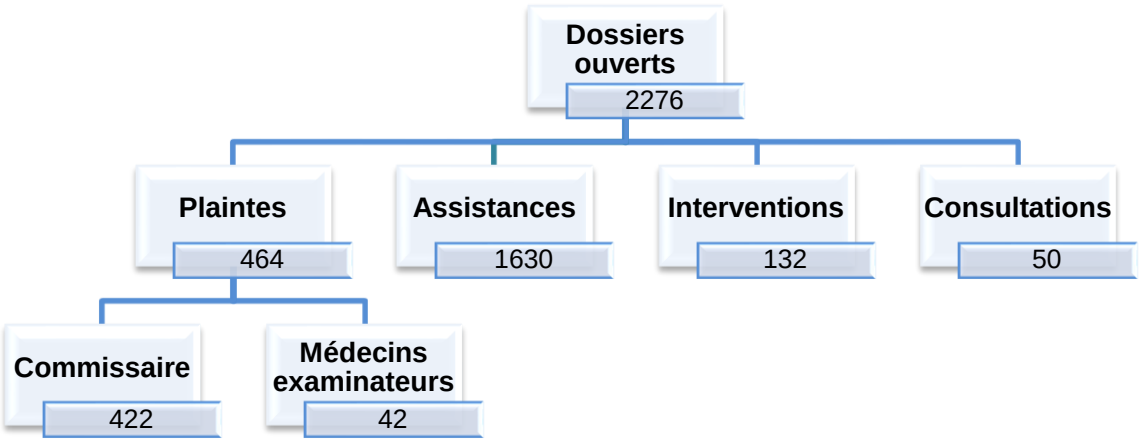


Figure 1. Dossiers ouverts selon le type pour l'exercice 2021-2022

Cette année, au bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, nous avons procédé à l'ouverture de 2276 dossiers de plaintes, d'assistances, d'interventions et de consultations, ce qui représente une diminution de 7 % comparativement à l'an dernier mais une hausse de 16 % comparativement à l'année 2019-2020.

Nous avons traité encore cette année plusieurs dossiers en assistance afin d'assister rapidement les usagers et les familles dans l'obtention de réponses et du soutien dans leur parcours de soins et services.

Les plaintes reçues

Le volume des plaintes reçues au CISSS de la Montérégie-Est et traitées par la commissaire totalise 422 plaintes dont la répartition est la suivante :

- 61,4 % pour la mission CHSGS (Centre hospitalier), soit 259 plaintes ;
- 14,9 % pour la mission CLSC, soit 63 plaintes ;
- 13,3 % pour la mission CPEJ (Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse), soit 56 plaintes ;
- 7,3 % pour la mission CHSLD (Hébergement et soins longue durée), soit 31 plaintes ;
- 3,1 % pour la mission CRJDA (Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation), soit 13 plaintes.

Veuillez noter que pour se conformer aux missions déclinées à l'art. 79 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, nous avons inclus à la mission CLSC les plaintes en ressources intermédiaires (RI) et les plaintes de l'établissement de détention de Sorel-Tracy.

- 22 plaintes en RI
- 3 plaintes de l'établissement de détention de Sorel-Tracy.

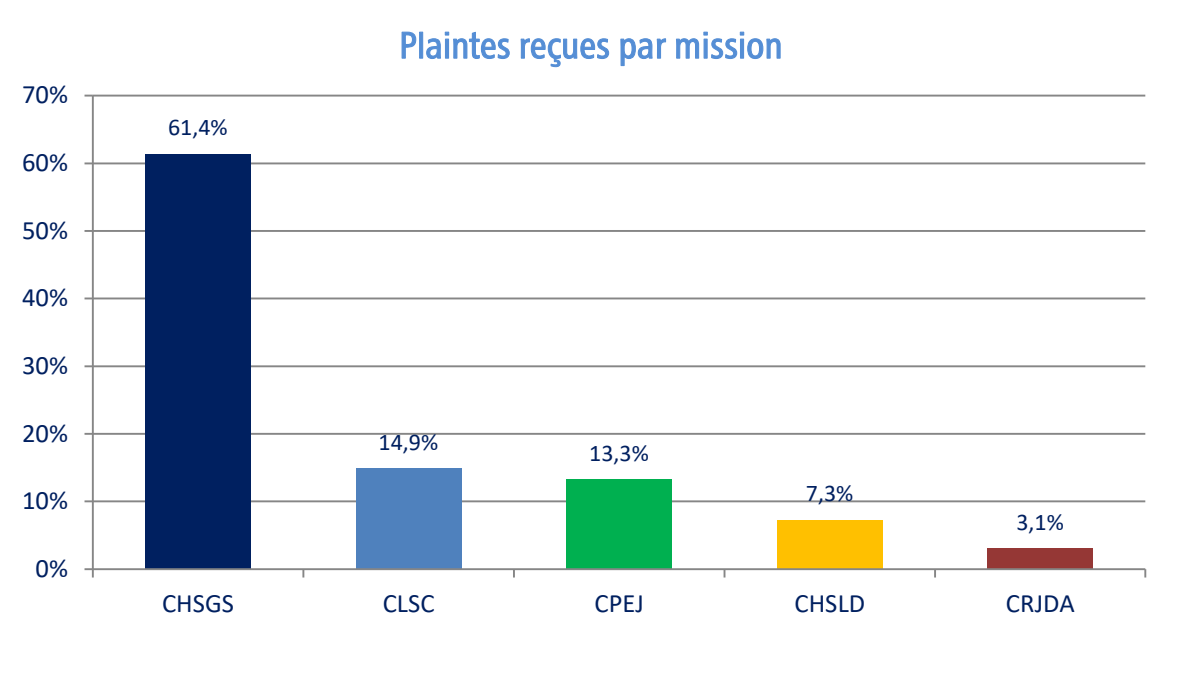


Figure 2. Répartition des plaintes reçues par mission

1. Les plaintes du commissariat aux plaintes et à la qualité des services

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2e palier	
	Nombre	Δ%	Nombre	Δ%	Nombre	Δ%	Nombre	Δ%	Nombre	Δ%
2021-2022	32	-6%	422	-18%	422	-18%	32	0	50	32%
2020-2021	34	-61 %	515	-40 %	517	-43 %	32	-6 %	38	-38 %
2019-2020	87	23 %	853	10 %	906	19 %	34	-61 %	61	22 %

Tableau 1. Comparatif des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen

Nous avons reçu 18% moins de plaintes cette année.

1.1 Dossiers de plaintes reçues

NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété	Traitement complété			TOTAL
	Rejeté sur examen sommaire Abandonné par l'usager Cessé Refusé	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
2021-2022	18	240	315	555	573
2020-2021	20	235	430	665	685
2019-2020	43	645	539	1184	1227

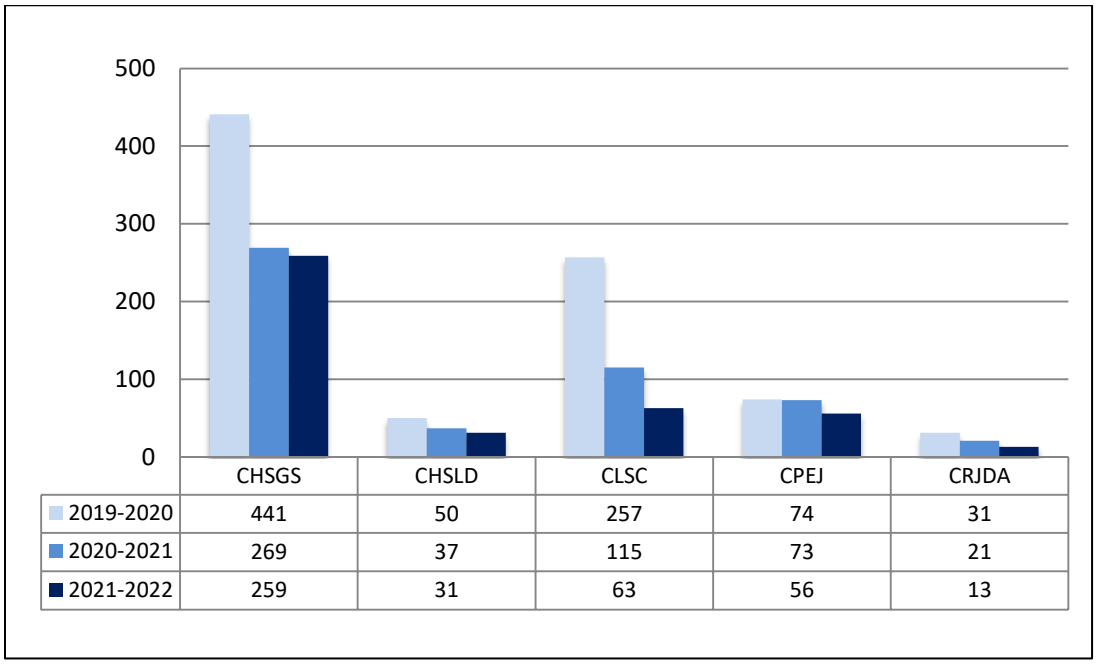
Tableau 2. Comparatif annuel du niveau de traitement des motifs reçus

1.1.1 Plaintes conclues selon le niveau de traitement et motifs

Il existe plusieurs raisons pour lesquelles le traitement d'un dossier de plainte peut ne pas être complété. Par exemple, un plaignant peut se désister, entre autres si le problème se règle de lui-même en cours d'examen. Le traitement de la plainte peut être cessé en cas d'absence de consentement de l'usager (lorsque la plainte est formulée par un tiers) ou d'absence de collaboration de celui-ci. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut également rejeter une plainte sur examen sommaire lorsqu'elle juge que celle-ci est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Cette année, l'étude de 18 dossiers n'a ainsi pas été complétée.

Une fois le traitement de la plainte complété, plusieurs motifs peuvent être identifiés pour un même dossier. Le traitement de chacun de ces motifs peut se terminer sans mesure, avec l'application d'une ou plusieurs mesures par l'instance visée par la plainte ou par la formulation d'une ou plusieurs recommandations de la commissaire ou de la commissaire adjointe.

1.1.2 Nombre de plaintes reçues selon la mission/classe/type de l'instance visée



	CHSGS	CHSLD	CLSC	CPEJ	CRJDA
2019-2020	441	50	257	74	31
2020-2021	269	37	115	73	21
2021-2022	259	31	63	56	13

Figure 3. Comparatif annuel de la répartition des plaintes reçues selon la mission de l'instance visée

Encore cette année, nous avons une baisse substantielle (45%) des plaintes en CLSC. En 2019-2020, l'harmonisation des critères de priorité pour les prélèvements avait générés de nombreuses plaintes. En 2020-2021, la mise en place des rendez-vous pour les prélèvements avait également apporté un nombre important de plaintes. Ces changements semblent maintenant bien intégrés par les usagers des CLSC et nous recevons peu de plaintes concernant ces changements.

1.2 Motifs des plaintes traitées

C'est une fois qu'un dossier de plainte a été conclu ou fermé que l'ensemble des motifs ayant mené à la plainte est connu. C'est donc à partir des dossiers de plainte conclus ou fermés qu'il est possible d'élaborer un portrait statistique significatif. Ainsi, les données présentées dans les pages qui suivent sont tirées du nombre de dossiers traités et conclus.

MOTIFS	2021-2022 (Variation)		2020-2021	2019-2020
Accessibilité	**72**	▼	165	262
Aspect financier	**106**	▲	58	190
Droits particuliers	**32**	▲	28	84
Maltraitance (Loi)	**2**	▼	3	4
Organisation du milieu et ressources matérielles	**50**	▼	71	115
Relations interpersonnelles	**91**	▼	98	164
Soins et services dispensés	**198**	▼	241	363
Autre	**4**	▲	1	2
TOTAL	**555**	▼	665	1184

Tableau 3. Comparatif annuel du nombre de motifs des plaintes conclues ou fermées

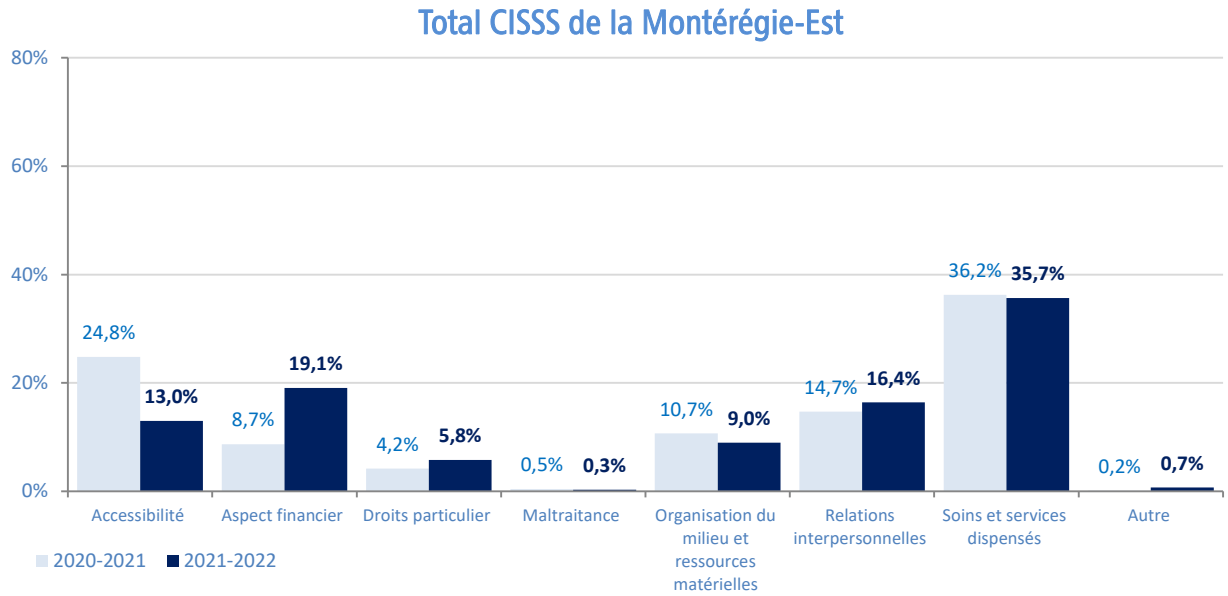


Figure 4. Sommaire des motifs de plainte pour l'établissement

L'aspect financier est passé de 16,1% des plaintes en 2019-2020 à 8,7% en 2020-2021, car les usagers ne pouvaient pas faire de choix de chambre en milieu hospitalier dû à la pandémie. Au cours de l'année 2021-2022, les choix de chambre ont repris, ce qui explique l'augmentation des plaintes sur l'aspect financier.

1.2.1 Motifs des plaintes par mission

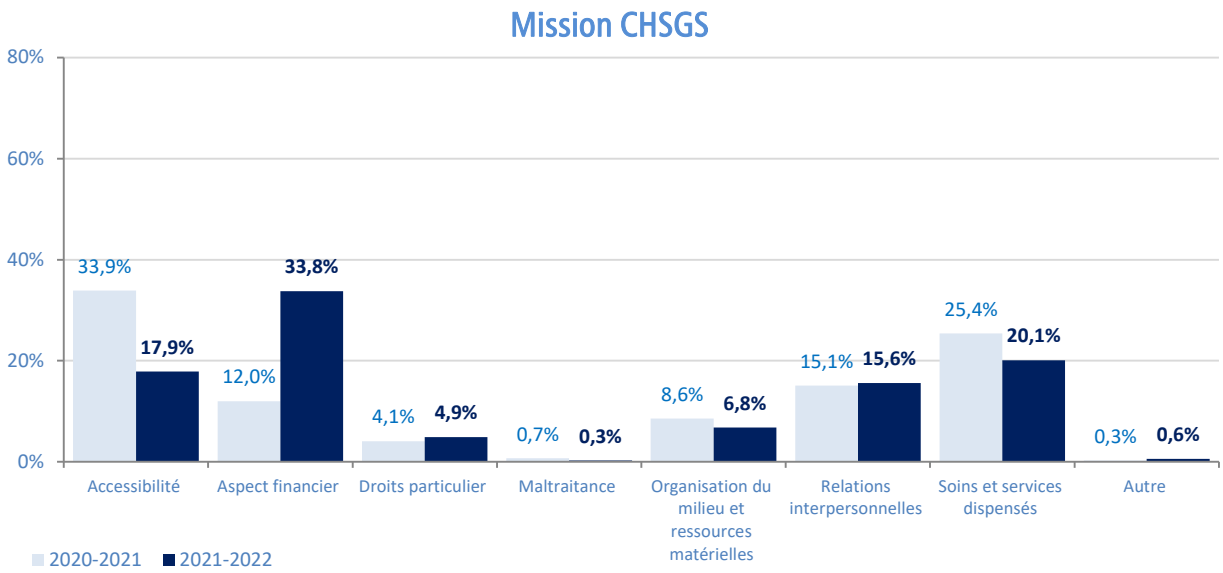


Figure 5. Répartition des motifs de plainte pour la mission des soins généraux et spécialisés

Pour l'année 2021-2022, l'aspect financier est le motif de plaintes le plus important, pour 33,8 % de celles-ci. Ce motif inclut les plaintes des frais de chambre, mais également les frais pour les soins et services aux non-résidents.

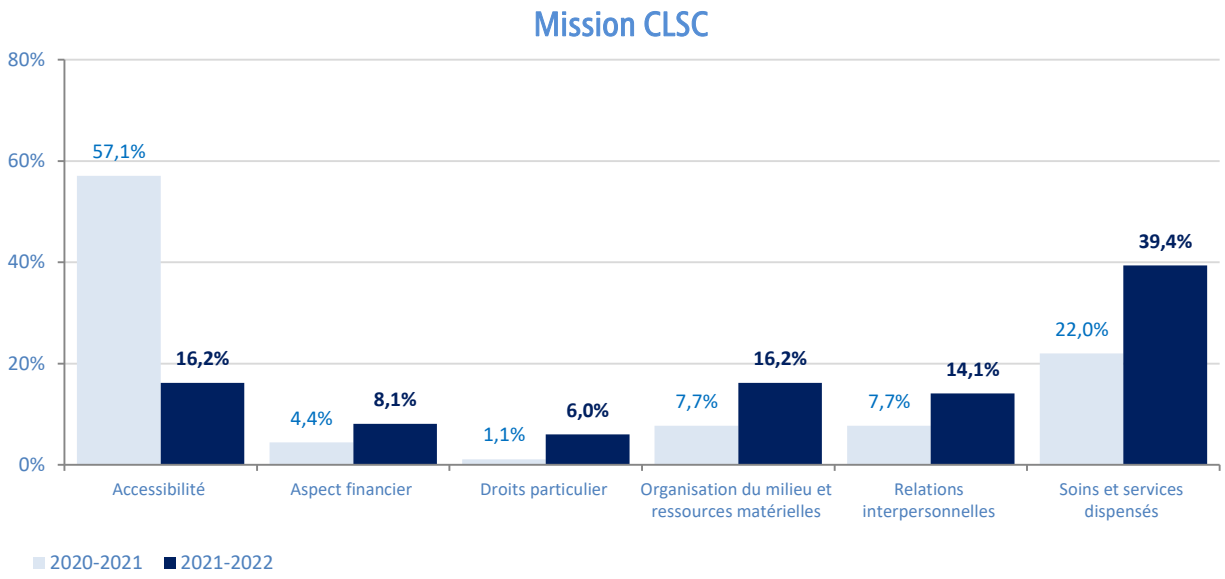


Figure 6. Répartition des motifs de plainte pour la mission CLSC

En CLSC, les plaintes ont touché majoritairement les soins et services dispensés, plus précisément les soins faits, la compétence technique et professionnelle et l'évaluation professionnelle qui est utilisée pour octroyer le nombre d'heures de services octroyés.

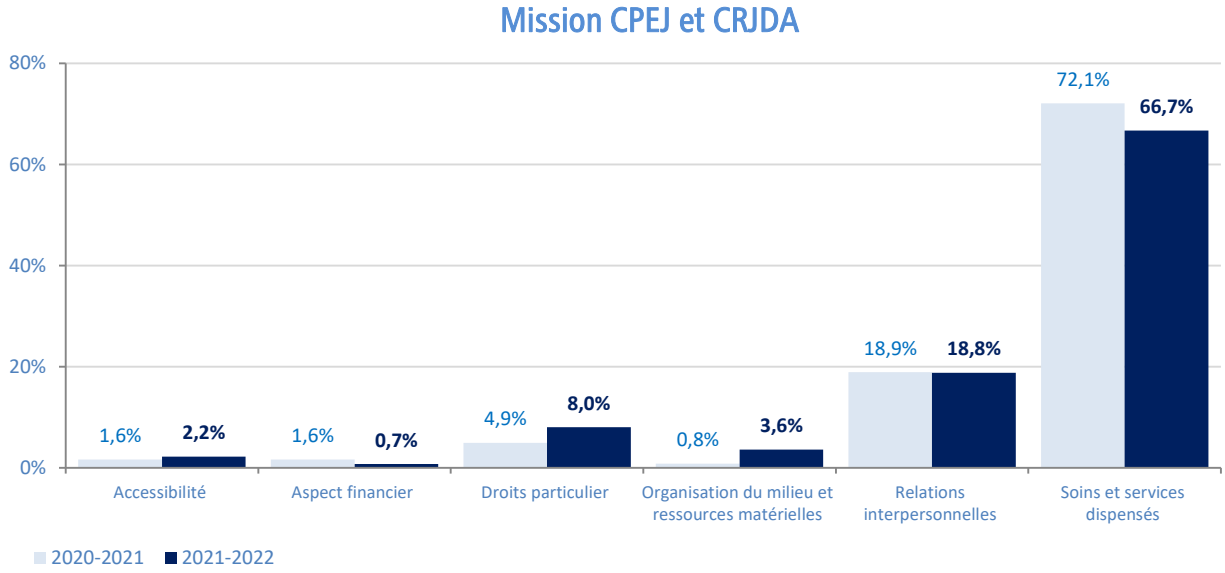


Figure 7. Répartition des motifs de plainte pour la mission jeunesse

Pour la mission jeunesse (CPEJ et CRJDA), 66,7 % des plaintes concernaient les soins et services dispensés. Les parents se plaignent en très grande majorité des décisions cliniques.

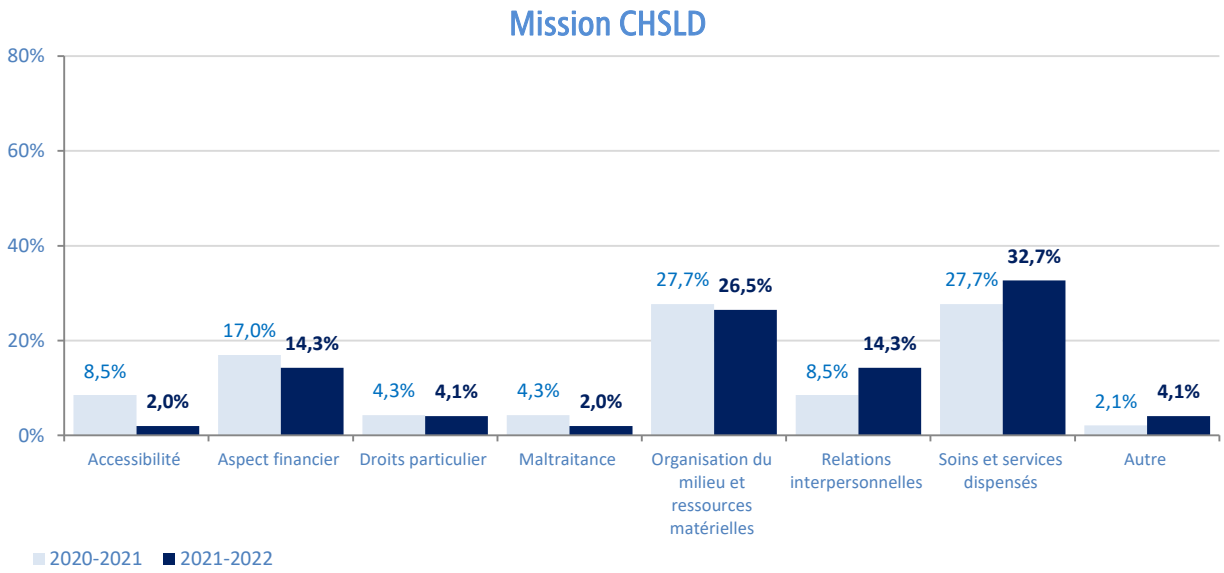


Figure 8. Répartition des motifs de plainte pour la mission CHSLD

Cette année, le bilan des motifs est semblable à l'année dernière. Les deux motifs importants demeurent les soins et services dispensés en particulier pour les soins de la vie quotidienne, mais également l'organisation du milieu et des ressources matérielles. Les deux plaintes ayant comme motif autre, sont en lien avec les mesures mises en place due à la pandémie.

1.3 Mesures correctives

MOTIFS	À portée individuelle		À portée systémique		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Accessibilité	7	2,02 %	21	6,07 %	28	8,09 %
Aspect financier	38	10,98 %	9	2,6 %	47	13,58 %
Droits particuliers	7	2,02 %	8	2,31 %	15	4,33 %
Maltraitance (Loi)	2	0,58 %	0	0 %	2	0,58 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	10	2,89 %	26	7,52 %	36	10,41 %
Relations interpersonnelles	50	14,45 %	27	7,80 %	77	22,25 %
Soins et services dispensés	53	15,32 %	86	24,86%	139	40,18 %
Autre	0	0 %	2	0,58 %	2	0,58 %
TOTAL	**167**	**48,26 %**	**179**	**51,74 %**	**346**	**100%**

Tableau 4. Motifs de plainte ayant donné lieu à des mesures correctives

Les 555 motifs de plaintes (tableau 3) ont donné lieu à 346 mesures correctives. Elles ont touché majoritairement les soins et services dispensés et les relations interpersonnelles.

1.3.1 Répartition des mesures correctives

MESURES CORRECTIVES	2021-2022	2020-2021
Application de mesure(s) par l'instance visée par la plainte	294	250
Recommandations de la commissaire aux plaintes	52	58
TOTAL	**346**	**308**

Tableau 5. Mesures correctives selon l'instigateur de la mesure

Nous distinguons deux catégories de mesures correctives. Il y a, d'une part, l'application des mesures correctives par l'instance visée par la plainte, qui résulte des interventions réalisées par les gestionnaires. Fréquemment, les gestionnaires interviennent immédiatement lorsqu'ils sont informés des motifs d'une plainte. Ces mesures consistent majoritairement à intervenir en rencontre individuelle, en réunion de service ou par une note de service auprès d'un employé ou de l'équipe de travail afin d'apporter des changements ou rappeler des procédures ou des responsabilités. Il arrive que le gestionnaire ait déjà pris action avant même de recevoir la plainte. Il peut également prendre action sur la réception de celle-ci ou s'engager à appliquer une mesure corrective.

D'autre part, suite à l'analyse d'une plainte, la commissaire peut formuler des recommandations visant l'amélioration des soins et des services. Conformément au Règlement sur la procédure d'examen des plaintes et en vertu du mandat confié au Comité de vigilance et de la qualité, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services présente de façon périodique à ce comité l'ensemble des recommandations découlant de l'application de la procédure d'examen des plaintes.

Un suivi rigoureux de l'application de ces mesures d'amélioration est exercé auprès de chacune des instances et des directions concernées. Le dossier de plainte ou d'intervention est fermé lorsque les mesures ont été réalisées. Une telle façon de faire s'inscrit dans un objectif d'amélioration continue de la qualité des soins et des services rendus à l'usager et à ses proches.

1.3.2 Recommandations

MISSION	Nombre de recommandations	%
CHSGS	32	61,54 %
CHSLD	4	7,69 %
CLSC	9	17,31 %
CPEJ	5	9,61 %
CRJDA	2	3,85 %
TOTAL	**52**	**100 %**

Tableau 6. Répartition des recommandations selon la mission.

Parmi les 346 mesures correctives mises en place durant l'exercice 2021-2022, 52 émanent de recommandations formulées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

MOTIFS	Nombre de recommandations	%
Accessibilité	1	1,92 %
Aspect financier	28	53,85 %
Droits particuliers	4	7,69 %
Maltraitance (Loi)	0	0 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	7	13,46 %
Relations interpersonnelles	0	0 %
Soins et services dispensés	12	23,08 %
Autre	0	0 %
TOTAL	**52**	**100 %**

Tableau 7. Répartition des recommandations selon le motif de plainte

À titre informatif, voici le libellé de quelques recommandations formulées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Mission CHSGS

- Que le service Santé maternelle et des enfants mette les actions nécessaires pour que l'ensemble des gestionnaires et des employés soit bien informés sur les règles de facturations applicables pour les usagers qui ne sont pas couverts par la RAMQ ;
- Qu'une affiche soit installée afin d'indiquer que l'entrée principale est accessible aux usagers à mobilité réduite;
- Que la facturation pour le choix de chambre soit annulée car l'usager n'était pas apte à faire un choix éclairé ;
- Que la facturation pour le choix de chambre soit réduit de 50% en raison d'informations erronées de la part d'une nouvelle employée aux comptes clients ;
- Que la direction des soins critiques s'assure d'avoir un mécanisme en place permettant en tout temps d'objectiver, par écrit, l'obtention d'une ordonnance médicale avant tout congé, sortie ou transfert d'un usager à l'extérieur de l'unité des soins intensifs;
- Qu'un rappel soit fait aux répartiteurs du service des transports la procédure concernant le retour des rendez-vous des usagers ;
- Que les actions à faire par le personnel concerné lors d'un rendez-vous d'un l'usager à l'extérieur de l'unité nécessitant un transport du CISSSME soit reprécisé par la gestionnaire au personnel de l'unité ;
- Qu'un rappel soit fait auprès des intervenants complétant les demandes de transport d'indiquer dans la demande toutes les informations en lien avec la condition clinique de l'usager ;
- Que le chef des urgences rappelle à son équipe les critères de surveillance du soluté chez la clientèle pédiatrique.

Mission CLSC

- Que des questions concernant le plan de soins soient ajoutées aux audits de qualité dans une ressource intermédiaire ;
- Qu'un store fonctionnel soit installé dans la chambre de l'usager en ressource intermédiaire;
- Que la note de l'intervenant qui fait référence à une plainte soit enlevée du dossier de l'usager et qu'un rappel général soit fait à l'équipe;
- Qu'un rappel soit fait auprès des préposées aux bénéficiaires de procéder au ramassage et changement quotidien des serviettes dans les chambres de la ressource intermédiaire ;
- Que pour le prochain mois, le chef d'équipe au ménage, mette en place des tournées visuelles pour s'assurer de la qualité du travail exécuté.

Mission CHSLD

- Que la direction adjointe à l'hébergement établisse un algorithme de communication en contexte de pénurie de personnel impliquant du délestage d'activités en situation ponctuelle non planifiée et que cela soit animé auprès du personnel;
- Que dans un objectif de planification du délestage, les différents outils de réflexion élaborés en collaboration avec la DSI soient réanimés auprès des équipes ;
- Qu'une recherche soit réalisée afin de trouver des partenaires réseau pour les loisirs adaptés à l'usager.

Mission CPEJ et CRJDA

- Qu'une intervenante soit rencontrée afin de revoir les standards de pratique en matière d'évaluation et d'orientation;
- Que l'intervenante soit rencontrée afin de revoir avec elle les grands principes d'une entrevue non suggestive auprès des enfants ;
- Que le coordonnateur de l'accès à l'hébergement puisse reprendre avec son équipe une situation afin de faire les apprentissages requis et d'identifier un mécanisme infaillible pour respecter l'article 7 de la DPJ lors de la décision d'un déplacement d'enfant ;
- Que la chef de service rencontre l'intervenante afin de lui signifier les attentes de l'établissement en regard de ses responsabilités professionnelles quant au droit à l'information des usagers ;
- Que la direction adjointe des services psychosociaux dans la communauté et partenariat puisse améliorer le processus d'accompagnement sur le placement/déplacement des jeunes lors de la période de vacance des principaux acteurs, en particulier lors de transfert inter-établissement.

1.4 Délai pour le traitement des plaintes

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	15	3,55 %
4 à 15 jours	62	14,69 %
16 à 30 jours	122	28,91 %
31 à 45 jours	175	41,47 %
Sous-total	**374**	**88,62 %**
46 à 60 jours	37	8,77 %
61 à 90 jours	8	1,90 %
91 à 180 jours	2	0,47 %
181 jours et plus	1	0,24 %
Sous-total	**48**	**11,38 %**
TOTAL	**422**	**100 %**

Tableau 8. Délai d'examen des plaintes

Le délai moyen du traitement des plaintes a été de 31 jours pour l'exercice 2021-2022. La proportion des plaintes dont l'examen a été conclu à l'intérieur du délai de 45 jours prévu par la Loi est passée de 88,60 % en 2020-2021 à 88,62 % en 2021-2022.

Il arrive parfois que l'examen d'une plainte demande plus de temps afin de permettre une analyse optimale des éléments de plainte. Lorsque cela est nécessaire, le plaignant est informé des raisons de ce délai et de l'avancement de l'examen de la plainte.

1.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, la commissaire saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme, de la société ou la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, pour une étude plus approfondie, un suivi du dossier et des mesures appropriées à être mis en place, le tout en vertu de l'article 37 de la Loi. La commissaire peut formuler des recommandations à cet effet dans ses conclusions.

Au cours de l'année 2021-2022, nous n'avons transféré aucun dossier de plainte dont les motifs méritaient une étude à des fins disciplinaires. Nous avons reçu la conclusion dans un dossier à la satisfaction de la commissaire.

1.6 Plaintes et motifs de plaintes ayant fait l'objet d'un recours au Protecteur du citoyen

La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit qu'un usager qui est en désaccord avec les conclusions du bureau du commissariat aux plaintes et à la qualité des services au sujet d'une plainte peut adresser sa plainte au Protecteur du citoyen en deuxième instance.

Nous avons transmis 50 dossiers en deuxième instance au Protecteur du citoyen au cours de l'année 2021-2022.

Pour la même période, l'établissement a reçu les conclusions du Protecteur du citoyen pour 47 dossiers traités en deuxième instance. Le tableau suivant fait état pour 2021-2022 des motifs qui ont été traités par le Protecteur du citoyen à la demande du plaignant.

MOTIFS	Nombre de motifs	%
Accessibilité	6	10,17 %
Aspect financier	18	30,51 %
Droits particuliers	5	8,47 %
Maltraitance (Loi)	0	0,00 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	6	10,17 %
Relations interpersonnelles	7	11,86 %
Soins et services dispensés	17	28,82 %
Autre	0	0,00%
TOTAL	**59**	**100%**

Tableau 9. Répartition des motifs de plaintes traitées au 2e palier selon le motif de plainte

Après avoir pris connaissance des documents relatifs aux dossiers de plaintes transmis pour étude, le Protecteur du citoyen a fermé 35 dossiers en venant aux mêmes conclusions que la commissaire aux plaintes et n'a formulé aucune recommandation.

Finalement, 20 recommandations ont été formulées pour douze dossiers. Quinze des recommandations concernent l'aspect financier, soit les frais ambulanciers, les frais aux non-résidents ou les frais suite à un choix de chambre en milieu hospitalier. L'établissement a donné suite à la majorité des recommandations, à la satisfaction du protecteur du citoyen. Pour deux dossiers de plainte, l'établissement a refusé de mettre en œuvre certaines des recommandations car celles-ci allaient à l'encontre des directives écrites du Ministère de la santé et des services sociaux. De plus, le protecteur a retiré une recommandation suite à des informations additionnelles.

MOTIFS	Action/mesure	Recommandation	Suivi
Soins et services dispensés \ Décision clinique \ Évaluation et jugement professionnels	Recommandation d'ordre systémique	D'encadrer la pratique et le jugement clinique en ce qui a trait au port de la jaquette, au retrait des sous-vêtements et des effets personnels lors d'une consultation à l'urgence pour la clientèle en santé mentale.	Politique et procédure sont en développement et seront transmises au Protecteur du citoyen suite à leur adoption.
Accessibilité \ Refus de services \ Soins / services / programmes	Mesure corrective	Appliquer le principe de gratuité à l'usager visé par la présente plainte conformément à la Politique de soutien à domicile: Chez soi le premier choix, pour les heures de services telles qu'évaluées par le CLSC Longueuil-Ouest en octobre 2020 (5h30/sem), et ce, rétroactivement à la date à partir de laquelle l'usager en a assumé les frais entièrement.	Suite aux explications données, le Protecteur du citoyen a retiré cette recommandation.
Aspect financier \ Facturation \ À des non-résidents du Québec	Mesure corrective	Annuler la moitié de la facture transmise à l'usager non-résident.	La facture a été corrigée.
Aspect financier \ Facturation \ À des non-résidents du Québec	Recommandation d'ordre systémique	Informer les usagers non-résidents de la tarification en vigueur avant le triage.	Des affiches ont été mises à l'admission des centres hospitaliers pour informer les non-résidents des principaux tarifs en vigueur, en particulier pour les soins aux urgences.
Aspect financier \ Facturation \ À des non-résidents du Québec	Mesure corrective	Transmettre à l'usagère une facture révisée de 12 486$.	L'usagère non-résidente avait payé une nuit de trop en soins intensifs. La facturation a été revue.

MOTIFS	Action/mesure	Recommandation	Suivi
Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Frais transport ambulancier	Mesure corrective	Remboursement de la facture d'ambulance.	Réalisée L'usager a reçu un remboursement.
Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Frais transport ambulancier	Recommandation d'ordre systémique	Modifier, la lettre-type utilisée par le CISSS pour aviser les usagers de 65 ans et plus de la facturation d'un transport ambulancier évalué comme n'étant pas médico-socialement nécessaire afin d'y retirer la phrase « Notons que l'évaluation de la nécessité médico-sociale est effectuée au moyen des outils déjà existants permettant la priorisation de la clientèle dans les services d'urgence au Québec. »	La lettre a été modifiée pour refléter la réalité où le jugement du contexte et des circonstances sont également pris en compte et pas seulement les outils pour déterminer la priorisation aux urgences.
Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Frais transport ambulancier	Recommandation d'ordre systémique	Cesser, la facturation aux personnes âgées de 65 ans et plus du premier transport ambulancier évalué comme étant non socio-médicalement nécessaire, mais les aviser d'une facturation si la situation se présentait à nouveau.	L'établissement a refusé de mettre en œuvre cette recommandation car elle est non conforme avec les directives en vigueur.
Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Frais transport ambulancier	Mesure corrective	Annuler la facture du transport ambulancier.	La facture a été annulée.
Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Frais transport ambulancier	Recommandation d'ordre systémique	Cesser de facturer les transports ambulanciers pour les 65 ans au motif qu'elles ont quitté l'urgence sans avoir vu le médecin.	L'établissement a refusé de mettre en œuvre cette recommandation car elle est non conforme avec les directives en vigueur.

MOTIFS	Action/mesure	Recommandation	Suivi
Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Frais transport ambulancier	Recommandation d'ordre systémique	Supprimer les critères d'exemption pour les 65 ans et plus et les remplacer par des critères de facturation.	L'établissement a refusé de mettre en œuvre cette recommandation car elle est non conforme avec les directives en vigueur.
Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Frais transport ambulancier	Recommandation d'ordre systémique	Modifier le dépliant en retirant le passage de l'usager qui quitte sans avoir vu le médecin.	L'établissement a refusé de mettre en œuvre cette recommandation car elle est non conforme avec les directives en vigueur.
Aspect financier \ Frais d'hébergement / placement \ Frais de chambre	Mesure corrective	Remboursement de la facture pour les frais de chambre.	L'usager a reçu un remboursement.
Aspect financier \ Frais d'hébergement / placement \ Frais de chambre	Mesure corrective	Annuler les frais de chambres qui ont été facturés à l'usagère.	La facture a été annulée.

MOTIFS	Action/mesure	Recommandation	Suivi
Aspect financier \ Frais d'hébergement / placement \ Frais de chambre	Mesure corrective	Annuler la facture d'un montant de 1 440,36 $ pour une chambre semi-privée à l'Hôpital.	La facture a été annulée.
Aspect financier \ Frais d'hébergement / placement \ Frais de chambre	Mesure corrective	Remboursement de la facture pour les frais de chambre.	L'usager a reçu un remboursement.
Aspect financier \ Frais d'hébergement / placement \ Frais de chambre	Mesure corrective	Annuler la facture relative aux frais de chambre pour la période du 31 août au 7 septembre 2021.	La facture a été annulée.

MOTIFS	Action/mesure	Recommandation	Suivi
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Règles et procédures du milieu \ Choix des chambres	Recommandation d'ordre systémique	Dans le formulaire de choix de chambre, cesser de cocher, dès le départ, que la copie du formulaire et le feuillet d'information ont été remis à l'usager.	Le formulaire n'est plus pré-complété. Si les documents n'ont pas été remis, les éléments ne sont pas cochés.
Organisation du milieu et ressources matérielles \ Règles et procédures du milieu \ Choix des chambres	Recommandation d'ordre systémique	Modifier la procédure lors d'un choix de chambre fait par autorisation verbale.	En cours de réalisation.
Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Soins d'assistance A.V.Q., A.V.D. et civique	Mesure corrective	D'allouer à l'usager un soin d'hygiène partielle supplémentaire de façon hebdomadaire.	Le soutien à domicile a mis en place le soin d'hygiène supplémentaire.

Tableau 10. Liste des recommandations formulées par le Protecteur du citoyen

2. Interventions effectuées

2.1 Portrait des interventions effectuées par la commissaire

2.1.1 Nombre d'interventions effectuées

EXERCICE	En cours de traitement au début de l'exercice		Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice	
	Nombre	Δ%	Nombre	Δ%	Nombre	Δ%	Nombre	Δ%
2021-2022	**15**	**114%**	**132**	**-8%**	**139**	**2%**	**8**	**-47%**
2020-2021	**7**	**0**	**144**	**64 %**	**136**	**55 %**	**15**	**114 %**
2019-2020	**7**	**-46 %**	**88**	**2 %**	**88**	**-4 %**	**7**	**0 %**

Tableau 11. Comparatif annuel des interventions effectuées

Du nombre de dossiers conclus, quatre dossiers d'interventions ont été ouverts sur le constat fait par la commissaire ou son adjointe et 135 dossiers ont été ouverts suite à un signalement, en particulier de maltraitance (voir section 2.5). Pour dix dossiers ouverts, l'examen n'a pas été complété car rejeté sur examen sommaire, abandonné par le signalant, cessé ou refusé.

2.2 Motifs ayant mené à l'intervention de la commissaire

MOTIFS	Nombre	%
Accessibilité	0	0 %
Aspect financier	2	1,50 %
Droits particuliers	2	1,50 %
Maltraitance (Loi)	92	69,18 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	6	4,51 %
Relations interpersonnelles	6	4,51 %
Soins et services dispensés	17	12,78 %
Autre	8	6,02 %
TOTAL	**133**	**100 %**

Tableau 12. Répartition des interventions effectuées selon le motif.

Cent trente-trois motifs ont été traités relatifs aux dossiers d'intervention conclus durant l'exercice.

Ces interventions auront permis la mise en place de 78 mesures correctives.

2.3 Assistances

ASSISTANCES	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte (AS)	669	35,74 %
Aide concernant un soin ou un service (AS)	961	51,34 %
Aide à la formulation d'une plainte (PL)	242	12,93 %
TOTAL	**1872**	**100 %**

Tableau 13. Types d'assistances réalisées

La commissaire doit porter assistance à tout usager qui désire porter plainte. Pour l'exercice 2021-2022, 242 assistances ont été effectuées dans le cadre du traitement d'un dossier de plainte (PL), principalement pour rédiger celle-ci.

Les assistances peuvent consister à aider l'usager dans la formulation d'une plainte à l'égard d'un établissement ou d'une ressource dont le traitement des plaintes relève d'une autre région ou d'une autre instance, par exemple une résidence privée pour aînés ou un médecin exerçant dans une clinique privée. Parfois, les usagers ou leurs proches cherchent à obtenir des informations sur le processus de plainte.

Les demandes d'assistance peuvent également provenir de personnes qui souhaitent obtenir un soin ou un service et qui veulent de l'information sur la façon de faire. Certains usagers veulent également partager une suggestion d'amélioration, sans toutefois que cette situation découle d'une insatisfaction.

Encore cette année, nous avons un nombre important d'assistances qui s'explique par les mesures mises en place dans la cadre de la pandémie ou des questionnements en lien avec les tests de dépistage ou la vaccination contre la COVID-19. Le système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services nous a permis cette année de bien répertorier les demandes d'assistance concernant la pandémie. Nous avons reçu 231 appels ou courriels à cet effet.

2.4 Consultations

Les consultations sont des dossiers où l'avis de la commissaire est demandé sur une ou plusieurs questions, principalement sur les droits des usagers, ainsi que le régime d'examen des plaintes.

Les demandes de consultation peuvent provenir de personnes œuvrant dans l'établissement, par exemple un employé, un chef de service ou de département, ou encore un membre du Comité des usagers.

Des personnes à l'extérieur de l'établissement peuvent également consulter la commissaire aux plaintes, par exemple les commissaires aux plaintes des autres régions, des journalistes, des membres d'un bureau de député ou encore, du bureau du Protecteur du citoyen.

Pour la période 2021-2022, 50 dossiers de consultation ont été reçus et traités.

2.5 Plaintes et signalements de maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité

L'Assemblée nationale du Québec a adopté et sanctionné le 30 mai 2017 la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Tel que prévu à l'article 14 de la Loi, nous vous dressons le bilan traitant spécifiquement des plaintes et des signalements reçus ainsi que les interventions concernant des cas de maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité, sans divulguer l'identité de la personne qui a fait une plainte ou un signalement.

TYPE DE DOSSIER	Amorcés durant l'exercice
Plaintes	2
Interventions	96
TOTAL	98

Tableau 14. Répartition des dossiers de maltraitance selon la nature du dossier

Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, se produit de façon intentionnelle ou non, dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée ou vulnérable.

Le signalement des situations de maltraitance est obligatoire pour les usagers en centre d'hébergement et de soins de longue durée, ainsi que toutes les personnes inaptes protégées (tutelle, curatelle ou mandat de protection homologué), peu importe leur lieu de résidence.

Toute autre situation concernant une personne âgée ou vulnérable peut être signalée volontairement, soit à la police, au CISSS ou à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. La politique dont s'est doté le CISSS de la Montérégie-Est indique également que l'établissement exige que tout cas de maltraitance perpétrée par un employé de l'établissement soit signalé à la commissaire.

Les différentes situations de maltraitance vécues par une personne aînée peuvent être associées à l'un ou plusieurs des 7 types suivants :

- maltraitance psychologique;
- maltraitance physique;
- maltraitance sexuelle;
- maltraitance matérielle ou financière;
- maltraitance organisationnelle;
- âgisme;
- violation des droits.

MOTIFS	Nombre
Maltraitance par un dispensateur de services ou un usager[(1)]	
Maltraitance organisationnelle (soins et services) – négligence	1
Maltraitance psychologique – violence	11
Maltraitance psychologique – négligence	12
Maltraitance physique – violence	17
Maltraitance physique – négligence	22
Maltraitance sexuelle – violence	3
Maltraitance sexuelle – négligence	1
SOUS-TOTAL :	**67**
Maltraitance par un proche ou un tiers	
Maltraitance matérielle ou financière – violence	7
Maltraitance matérielle ou financière – négligence	6
Maltraitance psychologique – violence	2
Maltraitance physique – violence	2
Maltraitance physique – négligence	12
Maltraitance sexuelle – violence	2
Maltraitance sexuelle – négligence	1
Violation des droits – négligence	1
SOUS-TOTAL :	**33**
TOTAL	**100**

Tableau 15. Motifs des plaintes et signalements de maltraitance des dossiers reçus en 2021-2022

[(1)] Les 67 motifs de maltraitance par un dispensateur de service ou un usager se déclinent ainsi :

- 41 employés du CISSS de la Montérégie-Est pour 55 motifs ;
- 6 employés en ressource intermédiaire, en ressource de type familiale ou à contrat pour 6 motifs ;
- 6 usagers pour 6 motifs.

NIVEAU DE TRAITEMENT	Nombre
Traitement non complété : Abandonné par l'usager, Cessé, Refusé, Rejeté sur examen sommaire	5
Traitement complété sans mesure identifiée	34
Traitement complété avec mesure identifiée	58
TOTAL	**97**

Tableau 16. Sommaire des niveaux de traitement des motifs des dossiers conclus en 2021-2022

Pour les 2 dossiers de plainte de maltraitance conclus durant l'exercice concernant des employés du CISSS de la Montérégie-Est des mesures disciplinaires ont été mises en place.

Pour la majorité des signalements de maltraitance par dispensateur de services ou par un usager, des mesures ont été mises en place par le gestionnaire en collaboration avec les ressources humaines selon le contexte. À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures

identifiées pour mettre fin aux situations de maltraitance qui ont été signalées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

- Évaluation des besoins et relocalisation de l'usager maltraitant;
- Relocalisation de l'employé sur une autre unité;
- Formation et encadrement « coaching »;
- Mesures disciplinaires (ex. attentes signifiées, suspension sans solde, congédiement).

Lorsque la maltraitance s'est avérée non-fondée suite à la vérification des faits le dossier est alors complété sans mesure.

Dans les situations où le signalement de maltraitance envers un usager concerne un tiers, l'équipe clinique prend en charge la situation de maltraitance et travaille en étroite collaboration avec l'usager ou son représentant ainsi que ses proches pour mettre fin à la maltraitance. À titre indicatif, voici quelques mesures identifiées lorsque la prise en charge clinique ne suffit pas à mettre fin à la maltraitance :

- Ouverture d'un régime de protection;
- Signalement au curateur public;
- Soutien aux proches ;
- Demande d'hébergement de l'usager afin d'assurer les soins et services adaptés.

2.6 Autres fonctions de la commissaire et de la commissaire adjointe

En plus des fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes, d'autres activités font aussi partie intégrante de la fonction de commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des soins et services et dans le respect des droits individuels et collectifs, la commissaire a participé à sept rencontres du Comité de vigilance et de la qualité du CISSS de la Montérégie-Est. Ces rencontres ont notamment permis aux membres du comité de recevoir un bilan des différents dossiers traités par l'équipe de la commissaire et de faire état du suivi des recommandations découlant des plaintes conclues.

La commissaire ou son adjointe ont également participées à deux comités de vigilance dans un des CHSLD privés.

La présence de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et de la commissaire adjointe fut sollicitée lors de visites ministérielles de centres d'hébergement.

Dans le cadre de l'accueil des nouveaux gestionnaires, la commissaire et la commissaire adjointe ont effectué une dizaine de présentations sur le régime d'examen des plaintes et sur la maltraitance, dans le but de faire connaître nos services.

À l'automne 2021, en mode virtuel, les rencontres familles ont repris dans les CHSLD. La commissaire ou son adjointe ont participé à toutes les rencontres. C'est un moment pour promouvoir le régime d'examen des plaintes mais également pour entendre les résidents et leur famille sur leurs questionnements, préoccupations et leur reconnaissance des services rendus.

Tout au long de l'année, la commissaire a des rencontres statutaires avec la présidente-directrice générale ou le président-directeur général afin d'être informée des projets à venir et de partager des préoccupations en lien avec l'amélioration de la qualité des services.

Durant l'année 2021-2022, la commissaire adjointe s'est impliquée dans deux comités relevant du Ministère de la santé et des services sociaux plus spécifiquement du Commissaire-Conseil :

- Comité des utilisateurs SIGPAQS ;
- Comité de travail avec la formation continue partagée : *Exercice des fonctions du commissaire aux plaintes et à la qualité des services*.

Pour sa part, la commissaire s'est impliquée à la table nationale des commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Voici un aperçu du temps consacré aux autres fonctions de la commissaire et de la commissaire adjointe :

AUTRES FONCTIONS	Nombre d'activités
Promotion / Information	
Droits et obligations des usagers	0
Loi de lutte contre la maltraitance	5
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0
Régime et procédure d'examen des plaintes	22
Autre	0
Sous-total	**27**
Communications au conseil d'administration (en séance)	
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	1
Attentes du conseil d'administration	0
Autre	1
Sous-total	**2**
Participation au Comité de vigilance et de la qualité	
Participation au Comité de vigilance et de la qualité	9
Sous-total	**9**
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes	
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	19
Collaboration avec les comités des usagers/résidents	4
Soutien aux commissaires locaux	5
Autre	11
Sous-total	**39**
TOTAL	**77**

Tableau 17. Détail des activités liées aux autres fonctions de la commissaire.

2.7 Satisfaction des usagers

Le bureau du commissariat aux plaintes et à la qualité des services reçoit également des messages des usagers qui souhaitent témoigner de leur satisfaction quant aux soins et services qu'ils ont reçus. Ces messages sont transmis aux équipes concernées.

À titre d'exemple, vous trouverez quelques-uns des nombreux messages reçus durant la période 2021-2022.

2021-08-26

Unité des naissances – Hôpital Pierre-Boucher

«À tout le personnel du centre des naissances de l'hôpital Pierre-Boucher,

Nous tenons à vous remercier pour l'accompagnement et le support dont vous nous avez fait preuve lors de la naissance de notre premier enfant, ainsi que les bons soins que vous nous avez prodigués durant notre séjour hospitalier.

La naissance de notre petit Charles-Olivier, surtout dans un contexte de césarienne d'urgence, a été une épreuve chargée en émotions (de toutes sortes), en apprentissage et en adaptation pour nous. En ce sens, nous tenions à souligner comment votre soutien et votre assistance, et ce, malgré les mesures sanitaires et le manque de personnel avec lesquelles vous deviez composer quotidiennement, a fait une énorme différence pour nous.

Nous gardons un souvenir agréable de tous les intervenants que nous avons croisé durant notre séjour à l'hôpital Pierre-Boucher. Nous vous remercions, bien humblement, pour l'apport positif que vous apportez à cette expérience unique que nous avons vécue.»

2022-02-20

Unité d'hospitalisation brève (UHB) – Hôpital Pierre-Boucher

«J'ai été hospitalisée dans votre établissement pour malaise cardiaque. Je veux remercier les anges qui m'ont redonné la vie à 80 ans. Merci pour la belle vie que j'apprécie tellement grâce à cette équipe merveilleuse. Merci pour la qualité de votre personnel.»

2022-03-19

Imagerie médicale – Hôpital Honoré-Mercier

«Merci, merci, merci.

Merci de prendre soin de nous, merci d'être là quand on a besoin de vous.

Ma famille a été consciente de tout ce que vous avait fait. Vous êtes de très bonnes personnes. »

2022-01-05

CLSC des Patriotes

«J'aimerais vous faire part de notre reconnaisse des services donnés à mon père.

Son Inhalothérapeute, pour son professionnalisme, sa disponibilité et respect. Mon père l'aimait beaucoup. Elle lui faisait toujours sentir comme s'il était la personne la plus importante.

Également j'aimerais remercier les dames qui se sont occupées de son hygiène que mon père appelait affectueusement « ses laveuses ». Elles étaient toutes très professionnelles et surtout humaines.

Mon père repose maintenant en paix. Sans votre support il n'aurait pas pu resté aussi longtemps à son domicile ce qui était tellement important pour lui.

Gros Merci !!»

2021-10-25

CHSLD René-Levesque

«Bonjour à vous,

Depuis maintenant presque un an, notre père a été placé au CHSLD René-Lévesque, suite à une chute qu'il avait faite à la Résidence privée où il demeurait.

À plusieurs reprises, soit lors de son plan d'intervention, des suivis avec le médecin ou encore chaque fois que nous avons eu la chance de parler avec les infirmières et préposées qui prennent soin de lui, nous ne pouvons que vanter les bons soins qu'il reçoit. L'annonce du non-retour à sa résidence a été tout un choc pour nous, ses trois enfants. Ce qui se disait sur les CHSLD dans les actualités à ce moment-là et notre méconnaissance des lieux n'étaient guère encourageants pour être honnête avec vous. Par contre, aujourd'hui nous prenons le temps de vous acheminer ceci, après avoir assisté à la réunion annuelle des familles. Car des félicitations et des bravos, il n'y en a jamais trop.

Encore une fois, nous voulons que vous sachiez que l'équipe du 2B, infirmières comme préposées sont merveilleuses avec notre papa.

Jamais nous, mes frères et moi, n'avons senti la fatigue, la fin d'un quart de travail, une surcharge de travail ou l'absence de personnel avoir une incidence sur leur attitude et leurs soins.»

2021-05-23

CLSC des Seigneuries de Varennes

«Au personnel concerné du CLSC de Varennes,

Mme G.S ainsi que toutes les nièces et neveux de M. G.L vous remercient du fond du cœur pour les soins attentionnés prodigués à Monsieur G.L pour l'accompagner en fin de vie.

Merci pour votre rapidité à répondre aux demandes, pour votre efficacité, votre professionnalisme.

Un merci particulier à Mme A.D, pour son écoute bienveillante et son souci de rendre moins pénible la fin de vie de notre oncle et ami.

Vous avez fait une différence.»

2021-12-22

CHSLD Mgr-Coderre

«Les préposés, infirmières, médecin et bénévoles ont été remarquables durant le séjour de mon père qui s'est malheureusement terminé le 9 décembre à la suite de son décès.

Il a été soigné avec respect et a reçu beaucoup d'amour du personnel tant dévoué.»

2021-09-24

Orthopédie – Hôpital Pierre-Boucher

«Bonjour,

Très important pour moi que vous sachiez que je suis reconnaissante et enchantée de l'excellent service que je reçois lors de mes visites chez vous !

Le personnel est accueillant, serviable et à l'écoute. Toujours prêt à nous aider !

Merci beaucoup !»

2022-01-07

Clinique du sein – Hôpital Honoré-Mercier

« J'ai subi une opération le 23 décembre dernier, et je vous avoue que j'étais super inquiète de rentrer en chirurgie. J'ai vécu un accueil des plus chaleureux, des soins de haute qualité, mon chirurgien prend soin de ses patientes avec douceur, délicatesse, il est rassurant avant la chirurgie et après la chirurgie.

Un personnel médical des plus attentionnés, un suivi téléphonique le 25 décembre pour savoir comment j'allais... j'en suis restée bouché bée, et quoi dire de cette merveilleuse infirmière qui nous donne de précieux conseils et un service rapide.

Mille Mercis à mon chirurgien et toute son équipe, vous avez encore la passion du travail accompli et ça se voit ! »

2021-05-03

Centre multifonctionnel Francine Gadbois (vaccination)

J'ai été vaccinée cet avant-midi. Je tiens à transmettre mes remerciements et à faire connaitre ma satisfaction pour la qualité de l'accueil et du travail effectué par toutes les personnes présentes.

Efficacité, rapidité et accueil humain étaient présents et ce dans le respect des normes sanitaires.

J'ai grandement apprécié.

2021-11-03

Centre de crise l'Accès

«Bonjour,

La présente a pour but de vous féliciter pour l'embauche de bon personnel pour le Centre de crise L'Accès. Étant moi-même en Ressources Humaines, je comprends qu'il est ardu d'embaucher du personnel de qualité. C'est pourquoi il est essentiel pour moi de vous signifier que l'un des membres de votre équipe a fait un travail exceptionnel, exemplaire et impressionnant lorsque j'ai dû avoir recours aux Services du centre de crise.

Il a réussi à calmer mon état en faisant preuve d'une grande empathie, d'une écoute active et de beaucoup de compréhension. Il a su désamorcer mon état et m'éclairer sur des solutions.

J'ai été heureuse du dénouement de cet appel. Non seulement cette conversation m'a remise dans un esprit psychologique qui est hors de danger pour ma sécurité, mais elle a également su apaiser mes proches qui se préoccupent de mon équilibre, mais qui ne savent pas comment m'aider à gérer mes maux. »

2021-04-18

Soins intensifs – Hôpital Honoré-Mercier

«Bonjour,

J'aimerais prendre quelques minutes en ces temps difficiles pour remercier toute l'équipe qui s'est occupée de mon oncle qui est décédé de la covid-19. L'équipe a été d'une grande générosité envers lui.

Vous avez mis en place les communications nécessaires pour que mon oncle parte entouré des siens, soit par « facetime » ou par téléphone. Leur écoute, l'accueil et le soutien ont grandement aidé toute la famille. Un merci tout spécial à l'infirmière qui a chanté la chanson préférée de mon oncle What a wonderful world. Vous avez été des anges de douceur.

J'ai une pensée toute spéciale pour votre équipe qui accompagne jour après jour les gens dans la maladie comme dans la mort.

Alors dans les moments difficiles, les journées où le moral n'est pas au rendez-vous souvenez-vous de la gratitude que nous avons pour vous.»

2022-03-16

Imagerie médicale – Hôpital Pierre-Boucher

«Bonjour,

J'ai accompagné mon conjoint pour son rendez-vous ce 16 mars à l'imagerie médicale (scan).

Nous tenons à vous remercier tant pour l'accueil de la réceptionniste et tous les autres intervenants rencontrés.

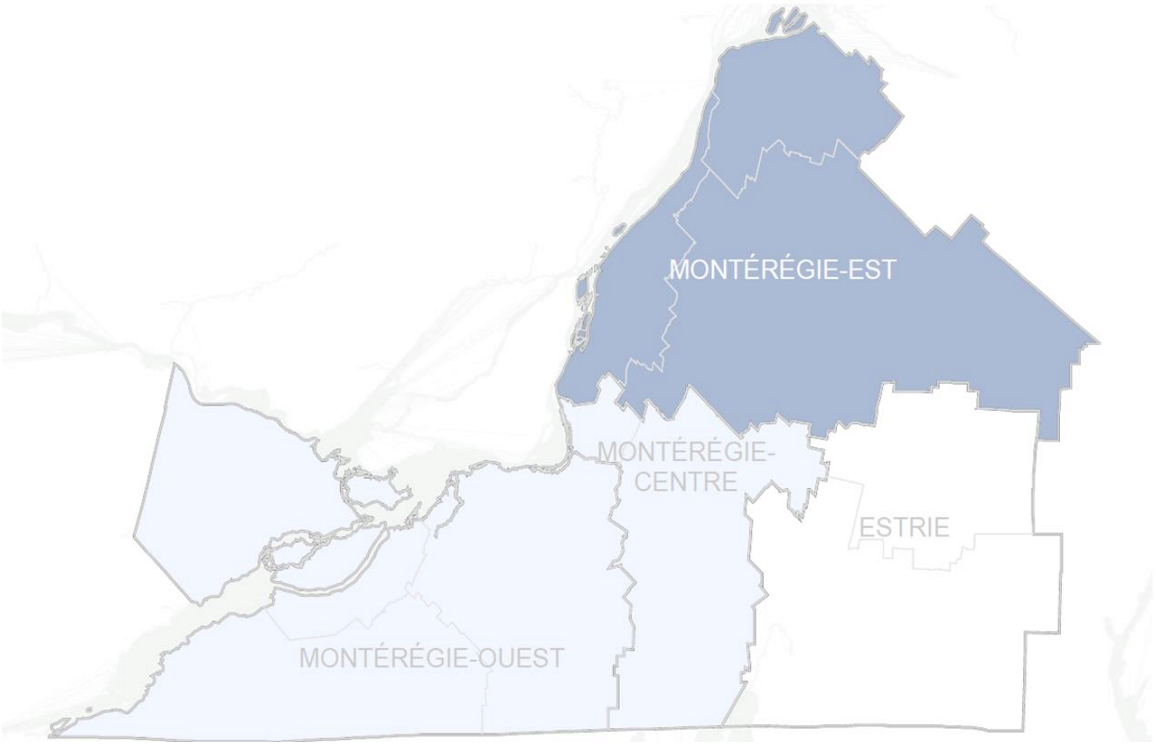
Nous nous sommes sentis rassurés et entre bonnes mains.

Merci encore!»

CHAPITRE 2

RAPPORT DES MÉDECINS EXAMINATEURS

2021-2022



MOT DES MÉDECINS EXAMINATEURS

En cette deuxième année de pandémie, la gestion des plaintes médicales est moins importante qu'avant la pandémie, mais semblable à l'année dernière soit : 42 nouveaux dossiers comparativement à 45 en 2020-2021. La production d'actes électifs chirurgicaux ou d'investigations invasives fut et est encore réduite, ce qui a évidemment réduit la fréquence des complications, erreurs et inconforts qui y sont reliés.

Nous avons suppléé lorsque possible aux demandes d'informations des patients et familles en révisant les dossiers médicaux et les informant des suivis diagnostiques ou de soins qui les attendent après le congé. Ces renseignements ont eu tendance à ne pas être transmis, être égarés ou oubliés. Parfois, les suivis diagnostics ou thérapeutiques ont été accomplis hors des hôpitaux, via des partenaires comme les CLSC, les cliniques médicales privées, à un débit et pour des mandats différents qu'auparavant, augmentant les besoins et difficultés de rapports ou autres documents.

Nos échanges avec les usagers et plaignants nous indiquent que les proches sont beaucoup moins présents auprès des malades et que cela les inquiète beaucoup. Il a été souvent difficile pour les soignants de développer un partenariat avec eux, de bien les renseigner particulièrement pour les enjeux de consentement, de refus et de niveaux de soins, pour les suivis après la survenue de complications ou d'évolutions défavorables.

La qualité et la quantité d'informations disponibles aux usagers et leurs proches ont toujours été un défi et une source d'insatisfaction pour ceux-ci. Depuis le début de la pandémie, encore maintenant, après 5 vagues, l'enjeu des communications doit être priorisé par tous les soignants, en interdisciplinaire, particulièrement pour les clients âgés ou autrement vulnérables.

Vivement que les délestages cessent et que les retards dans les investigations et les soins se réduisent dans les semaines et mois qui viennent.

Dr Martin Pham Dinh
Médecin examinateur

Dr Marcel M. Boucher
Médecin examinateur

1. Plaintes à caractère médical

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2e palier	
	Nombre	Δ%	Nombre	Δ%	Nombre	Δ%	Nombre	Δ%	Nombre	Δ%
2021-2022	**5**	**25%**	**42**	**-7%**	**42**	**-5%**	**5**	**0%**	**3**	**-40%**
2020-2021	4	-88%	45	-53%	44	-65%	5	25%	5	-17%
2019-2020	33	83%	95	-17%	124	24%	4	-88%	6	-14%

Tableau 18. Comparatif des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen

1.1 Dossiers de plaintes médicales reçues

1.1.1 Plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, selon le niveau de traitement et motifs

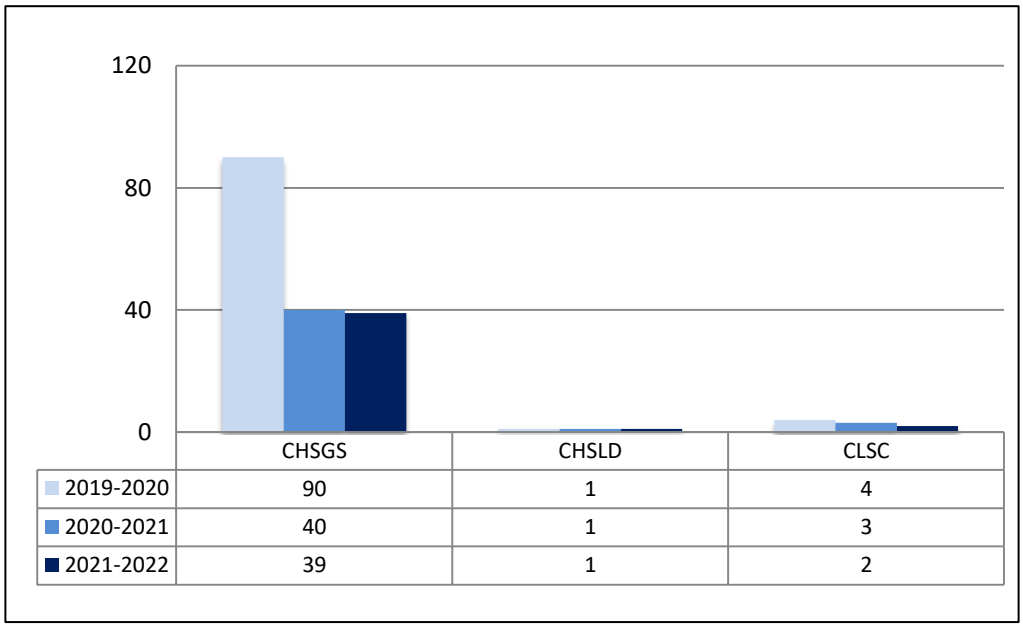
NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété	Traitement complété			TOTAL
	Rejeté sur examen sommaire Abandonné par l'usager Cessé Refusé	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
2021-2022	**12**	**4**	**36**	**40**	**52**
2020-2021	6	9	31	40	46
2019-2020	20	14	114	128	148

Tableau 19. Comparatif annuel du niveau de traitement des plaintes reçues (motifs)

Il existe plusieurs raisons pour lesquelles le traitement d'un dossier de plainte peut ne pas être complété. Par exemple, un plaignant peut se désister, entre autres si le problème se règle de lui-même en cours d'examen. Le traitement de la plainte peut être cessé en cas d'absence de consentement de l'usager (lorsque la plainte est formulée par un tiers) ou d'absence de collaboration de celui-ci. Le médecin examinateur peut également rejeter une plainte sur examen sommaire lorsqu'il juge que celle-ci est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Cette année, l'étude de douze dossiers n'a ainsi pas été complétée.

Conformément aux dispositions de la Loi sur les Services de santé et les services sociaux, la plainte est transmise au professionnel visé afin qu'il présente ses observations. Dans 90% des dossiers de plaintes médicales, le traitement a été complété sans mesure. Les explications du médecin examinateur ont permis de clarifier les situations problématiques.

1.1.2 Nombre de plaintes reçues selon la mission de l'instance visée



	CHSGS	CHSLD	CLSC
2019-2020	90	1	4
2020-2021	40	1	3
2021-2022	39	1	2

Figure 9. Répartition des plaintes médicales reçues selon la mission de l'instance visée

1.2 Motifs des plaintes traitées à caractère médical

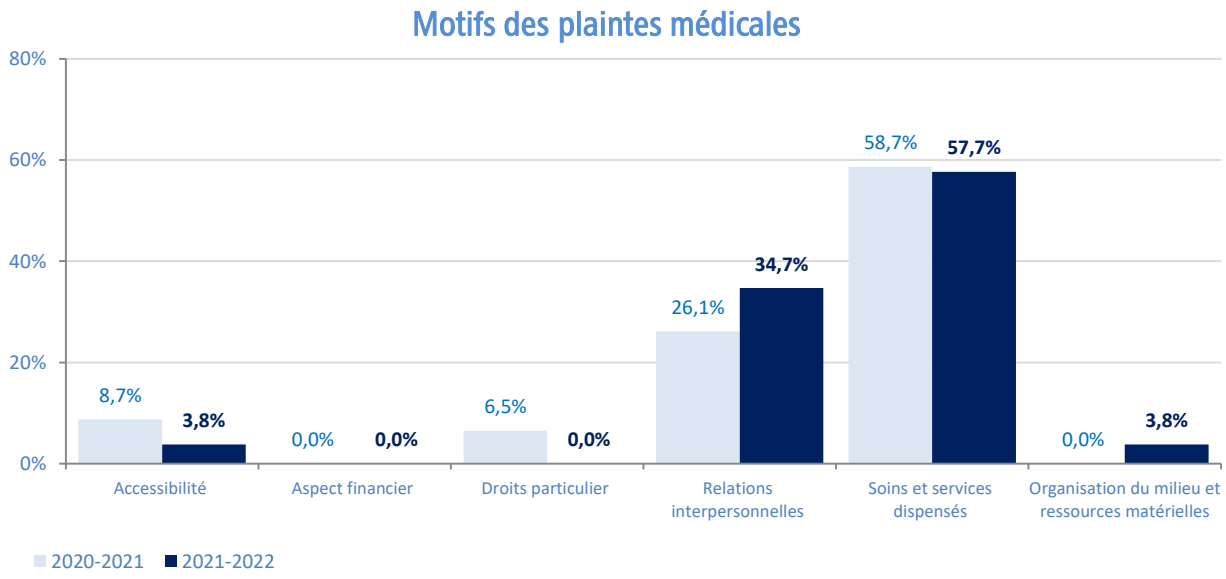


Figure 10. Répartition des plaintes médicales traitées selon le motif de la plainte

1.3 Motifs de plaintes à caractère médical ayant donné lieu à des mesures correctives

MOTIFS	À portée individuelle		À portée systémique		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Soins et services dispensés	1	20,00 %	4	80,00 %	5	100 %
TOTAL	**1**	**20,00 %**	**4**	**80,00 %**	**5**	**100 %**

Tableau 20. Motifs de plaintes médicales ayant donné lieu à des mesures correctives

À titre indicatif, voici le libellé d'une recommandation faite dans quelques dossiers par les médecins examinateurs :

- Que le dossier de l'usager soit étudié par le Comité d'évaluation de l'acte médical du département de médecine générale du CISSS de la Montérégie-Est pour que les enseignements pertinents y soient identifiés et partagés entre les professionnels de la santé qui sont concernés par le type de situation.

Dans plusieurs dossiers il n'y a pas de mesures d'amélioration formelles mais le traitement de la plainte a sensibilisé le médecin visé au vécu de l'usager et ce qui peut améliorer dans sa pratique en particulier sur le plan de l'attitude et de l'écoute.

1.4 Délai pour le traitement des plaintes traitées par les médecins examinateurs

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	3	7,14 %
4 à 15 jours	12	28,57 %
16 à 30 jours	6	14,29 %
31 à 45 jours	9	21,43 %
Sous-total	**30**	**71,43 %**
46 à 60 jours	11	26,19 %
61 à 90 jours	1	2,38 %
91 à 180 jours	0	0 %
181 jours et plus	0	0 %
Sous-total	**12**	**28,57 %**
TOTAL	**42**	**100 %**

Tableau 21. Délai d'examen des plaintes par les médecins examinateurs

À la lecture du tableau, nous constatons que 71,43 % des plaintes ont été traitées dans le délai prescrit par la loi, soit un délai de 45 jours ou moins, alors qu'il était de 84,09 % l'an dernier. Le délai moyen de traitement est de 30 jours.

Il est important de souligner que la difficulté à respecter ce délai de traitement de 45 jours prévu par la loi peut être expliqué en partie par les délais variables auxquels les médecins visés transmettent leurs observations.

Toutefois, dans tous les cas où l'étude du dossier dépassait le délai de 45 jours prévu par la loi, les plaignants en sont avisés par un avis verbal ou écrit.

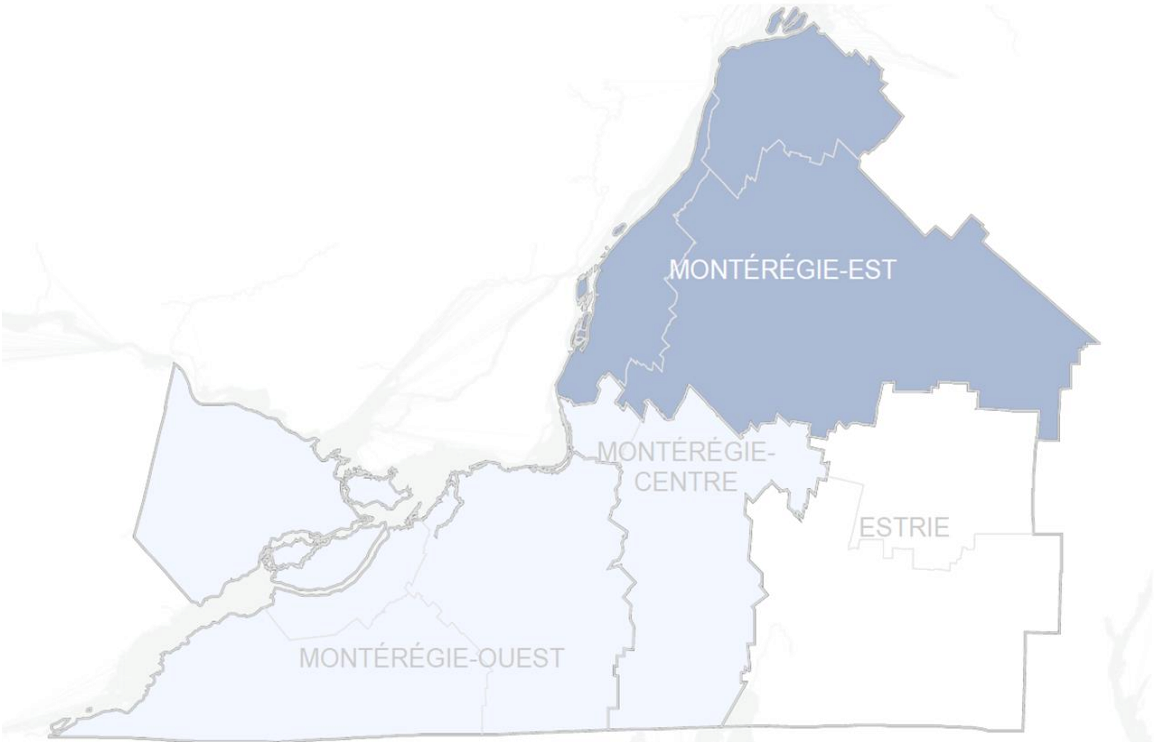
1.5 Plaintes à caractère médical transmises au CMDP

Au cours de l'exercice 2021-2022, aucun dossier de plainte n'a été transmis au CMDP pour étude à des fins disciplinaires.

CHAPITRE 3

RAPPORT DU COMITÉ DE RÉVISION

2021-2022



MOT DE LA PRÉSIDENTE DU COMITÉ DE RÉVISION

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel du Comité de révision du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est, comme le prévoit la Loi sur les services de santé et les services sociaux (article 57).

Ce comité a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'usager par le médecin examinateur. Il prend connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'usager, s'assure que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et des normes professionnelles, qu'elles sont motivées et suffisamment détaillées. L'usager, le professionnel concerné et le médecin examinateur sont invités à partager leur point de vue avec les membres du Comité de révision lors de la rencontre prévue à cette fin.

Au terme de sa révision, le comité communique par écrit un avis motivé à l'usager, au professionnel concerné, au médecin examinateur et à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, et ce, dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision.

Le Comité de révision transmet au Conseil d'administration de l'établissement, avec copie au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il le juge nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision, de ses conclusions ainsi que des délais de traitements de ses dossiers. Il peut en outre formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par l'établissement.

Le présent rapport se veut un bilan du travail effectué par le Comité de révision au cours de l'année 2021-2022.

Madame Lise Lord
Présidente du comité de révision
CISSS de la Montérégie-Est

1. Composition du Comité de révision

Le Comité de révision est composé de trois membres nommés par le Conseil d'administration de l'établissement, ainsi qu'un membre Ad Hoc disponible lors d'un conflit d'intérêts.

Le président est nommé parmi les membres du conseil d'administration qui ne sont pas à l'emploi du CISSS de la Montérégie-Est ou qui n'y exercent pas leur profession. Les autres membres sont nommés parmi les médecins, dentistes ou pharmaciens qui exercent leur profession au CISSS de la Montérégie-Est. Ces nominations sont faites sur recommandation du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement.

1.1 Membres du Comité de révision

Les membres du Comité de révision pour l'exercice financier 2021-2022 sont :

Présidente	Lise Lord
Médecin	Docteure Patricia Caron
Médecin	Docteure Sandra Delisle
Médecin ad hoc	Docteure Élise Bergeron

1.2 Nombre de rencontres du Comité de révision

Au cours de l'année 2021-2022, il y a eu 3 rencontres du Comité de révision.

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	
	Nombre	Δ%	Nombre	Δ%	Nombre	Δ%	Nombre	Δ%
2021-2022	0	-100%	3	-40 %	3	-63 %	0	-100 %
2020-2021	3	50 %	5	-17 %	8	60 %	0	-100 %
2019-2020	2	0 %	6	-14 %	5	-29 %	3	50 %

Tableau 22. Comparatif des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen

2. Dossiers étudiés par le Comité de révision

En cours d'exercice, le Comité de révision a reçu trois demandes de révision. Deux provenaient du secteur hospitalier et une en CLSC.

2.1 Motifs des demandes de révision

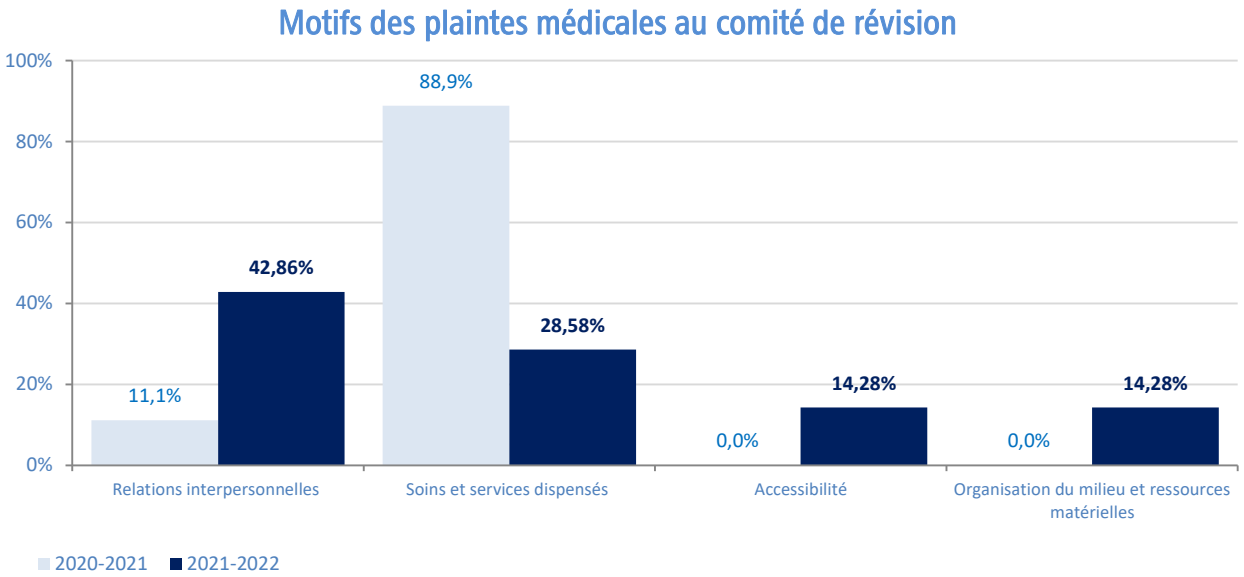


Figure 11. Répartition des demandes de révision selon le motif

Sept motifs de plaintes ont été traités par le Comité de révision. Trois des motifs concernaient l'attitude du médecin visé et deux motifs concernaient la décision clinique prise par le médecin.

2.2 Conclusions et recommandations du Comité de révision

PROCESSUS D'EXAMEN	Nombre
Examen non complété	0
Demande de complément d'examen	0
Études pour fins disciplinaires	0
Recommandations de mesures pour réconcilier	0
Confirmation des conclusions du médecin examinateur	3

Tableau 23. Niveau de traitement et recommandations du Comité de révision

Parmi les trois dossiers de plaintes médicales traitées, le Comité de révision, motifs à l'appui, a confirmé les conclusions du médecin examinateur dans les trois dossiers à l'étude.

2.3 Délai de traitement des demandes de révision

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 60 jours	3	100 %
61 à 90 jours	0	0 %
91 à 180 jours	0	0 %
181 jours et plus	0	0 %
TOTAL	**3**	**100 %**

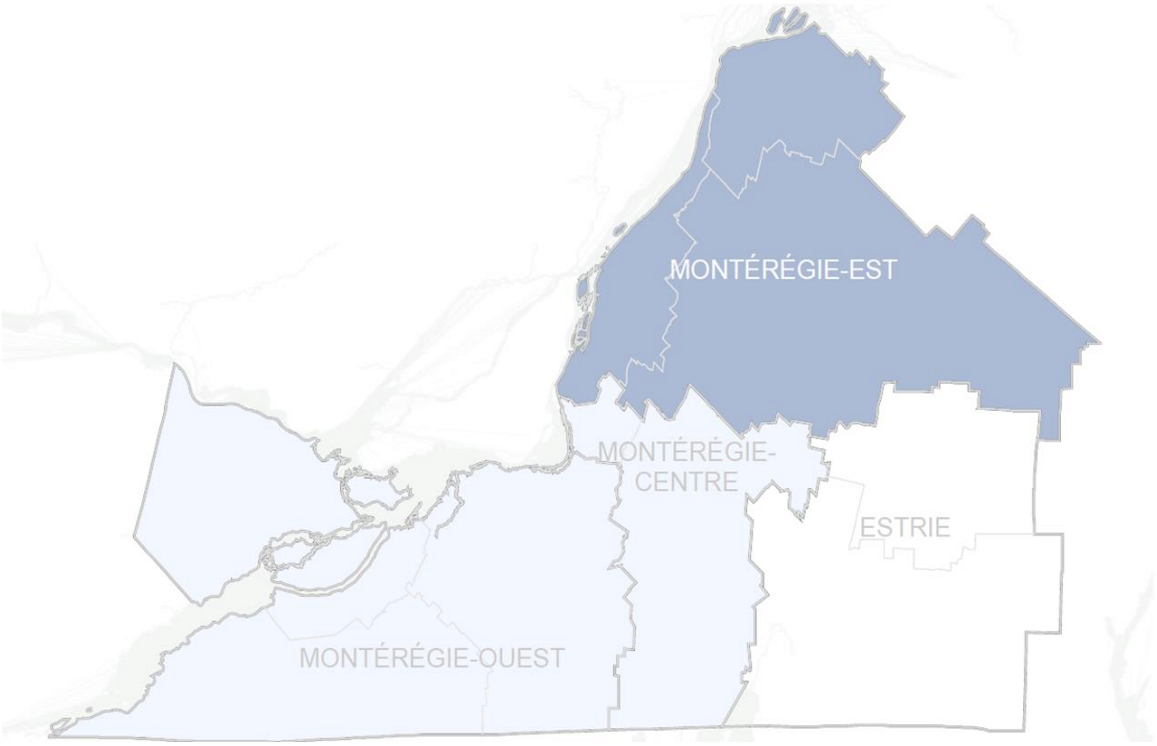
Tableau 24. Délai d'examen des plaintes par le Comité de révision

CHAPITRE 4

Application du régime d'examen des plaintes

CHSLD privés du territoire du CISSS de la Montérégie-Est

2021-2022



1. CHSLD Accueil-du-Rivage

1.1 Plainte

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2021-2022	0	1	1	0	0

Tableau 25. Plaintes reçues pour le CHSLD Accueil-du-Rivage

La plainte reçue avait comme motif : droit particulier. Elle a été traitée en 21 jours. Aucune recommandation ou mesure d'amélioration n'a été mise en place suite à la plainte.

1.2 Intervention

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2021-2022	0	1	1	0

Tableau 26. Dossiers d'interventions pour le CHSLD Accueil-du-Rivage

Le dossier d'intervention a été ouvert suite à un signalement concernant de la maltraitance faite par un employé. La situation a été traitée par l'établissement avec diligence à la satisfaction du commissariat aux plaintes.

1.3 Assistance

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

1.4 Autres activités de la commissaire ou de la commissaire adjointe

Depuis l'actualisation le 1er juin 2021 de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes, la commissaire n'a participé à aucune activité de promotion du régime d'examen des plaintes. Par ailleurs, la commissaire adjointe est membre du comité de vigilance et elle a participé à deux rencontres.

2. CHSLD Résidence Sorel-Tracy

2.1 Plainte

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2021-2022	0	0	0	0	0

Tableau 27. Plaintes reçues pour le CHSLD Résidence Sorel-Tracy.

2.2 Intervention

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2021-2022	0	0	0	0

Tableau 28. Dossiers d'interventions pour le CHSLD Résidence Sorel-Tracy

2.3 Assistance

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

Du soutien a été apporté à un membre de famille pour de l'information générale concernant des programmes gouvernementaux d'aide financière.

2.4 Autres activités de la commissaire

Depuis l'actualisation le 1er juin 2021 de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes, la commissaire n'a participé à aucune activité de promotion du régime d'examen des plaintes. La commissaire est membre du comité de vigilance, mais il n'y a eu aucune rencontre du comité depuis le 1er juin 2021.

3. CHSLD Argyle Longueuil

3.1 Plainte

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2021-2022	0	0	0	0	0

Tableau 29. Plaintes reçues pour le CHSLD Argyle Longueuil.

3.2 Intervention

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2021-2022	0	0	0	0

Tableau 30. Dossiers d'interventions pour le CHSLD Argyle Longueuil.

3.3 Assistance

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

3.4 Autres activités de la commissaire

Depuis l'actualisation le 1er juin 2021 de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes, la commissaire n'a participé à aucune activité de promotion du régime d'examen des plaintes.

C'est la commissaire du CISSS de la Montérégie-Centre qui est membre du comité de vigilance.

4. CHSLD Champlain des Pommetiers

4.1 Plainte

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2021-2022	0	3	3	0	3

Tableau 31. Plaintes reçues pour le CHSLD Champlain des Pommetiers.

Les plaintes reçues avaient comme motifs : droit particulier, organisation du milieu, relations interpersonnelles et soins et services dispensés.

Les plaintes ont toutes été traitées en moins de 45 jours.

Une mesure d'amélioration a été mise en place suite à l'analyse d'une plainte. Il s'agissait de faire une note de service aux familles concernant les règles d'accès pour les proches suite aux directives ministérielles dans la période plus restrictive due à la pandémie.

Les trois plaintes traitées par le Protecteur du citoyen n'ont fait l'objet d'aucune recommandation.

4.1.2 Plainte médicale

Une plainte médicale a été reçue et traitée durant l'exercice.

Aucune recommandation ou mesure d'amélioration n'a été mise en place suite à la plainte.

4.2 Intervention

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2021-2022	0	7	6	1

Tableau 32. Dossiers d'interventions pour le CHSLD Champlain des Pommetiers.

Les dossiers d'intervention ont été ouverts suite à des signalements concernant de la maltraitance faite par deux employés pour six des dossiers et par un proche-aidant pour le septième dossier.

Les situations visant des employés ont été traitées par l'établissement avec diligence à la satisfaction du commissariat aux plaintes.

4.3 Assistance

Nous avons traité trois dossiers d'assistance au cours de l'année.

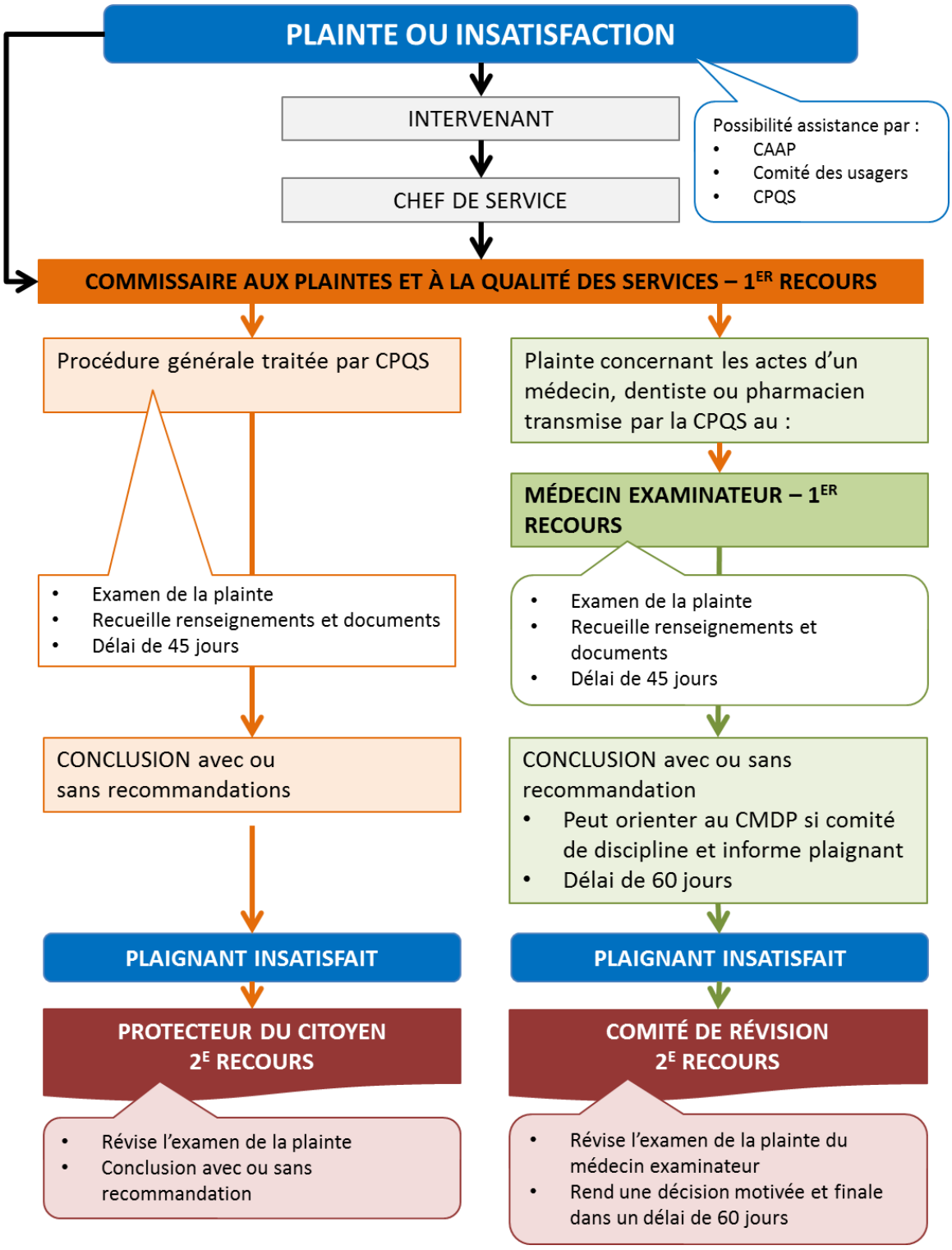
Les assistances avaient pour but d'informer et de clarifier certaines en mesures en particulier en lien avec la pandémie.

4.4 Autres activités de la commissaire

Depuis l'actualisation le 1er juin 2021 de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes, la commissaire n'a participé à aucune activité de promotion du régime d'examen des plaintes.

C'est la commissaire du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal qui est membre du comité de vigilance.

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



Annexe II – LEXIQUE

Définition des motifs de plainte

L'accessibilité

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

Les soins et les services dispensés

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

Les relations interpersonnelles

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

L'organisation du milieu et les ressources matérielles

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

L'aspect financier

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

Les droits particuliers

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

Définition des types de dossiers

Plainte

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

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

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

Assistance

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

Aide concernant un soin ou un service

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

Intervention

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

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

Consultation

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

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

Québec