

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services 2022-2023



Le Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services 2022-2023 est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches :

363, route Cameron
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2
Téléphone : 418 386-3363

Ce document a été adopté par le conseil d'administration lors de la séance extraordinaire du 20 septembre 2023.

Le présent document est disponible sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse suivante :
www.cisssca.com.

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

ISBN : 978-2-550-95874-1
© Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2023

Table des matières

Les faits saillants au cours de l'exercice 2022-2023.....	17
Le portrait du CISSS de Chaudière-Appalaches	19
Introduction	21
Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales.....	22
Chapitre 1	23
Le rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité des services 2022-2023.....	23
1.1 Bilan des dossiers de plaintes du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.....	24
1.2 Motifs de plaintes et d'interventions pour les installations du CISSS de Chaudière-Appalaches et autres instances.....	27
1.3 Bilan des dossiers d'interventions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.....	30
1.4 Bilan des dossiers d'assistance et de consultation	32
1.5 Mesures d'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que du respect des droits des usagers	34
1.6 Bilan des dossiers examinés pour le volet maltraitance.....	35
1.7 Mesures d'amélioration pour le motif maltraitance	38
1.8 Description des autres activités du bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services	39
1.9 Les participations statutaires des commissaires	39
Chapitre 2	41
Le rapport d'activités des médecins examinateurs 2022-2023.....	41
2.1 Bilan des activités des médecins examinateurs.....	42
2.2 Plaintes à caractère médical transmises au CMDP	45
Chapitre 3	47
Le rapport du comité de révision 2022-2023	47
3.1 Comité de révision.....	48
3.2 Bilan des activités du comité de révision.....	49
Chapitre 4	51
Les rapports d'activités des établissements privés 2022-2023	51
Mot des commissaires / faits saillants.....	52
Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales.....	52

4.1 Bilan des dossiers pour le Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis	53
Les plaintes.....	53
Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement.....	53
Les interventions.....	53
Bilan des dossiers d'interventions.....	53
Motifs des plaintes et des interventions.....	54
Volet Maltraitance.....	54
Mesures et orientations pour traitement particulier.....	55
Les demandes d'assistance et les consultations.....	55
Les autres activités du commissaire adjoint.....	56
Rapport du médecin examinateur.....	56
Conclusion.....	56
4.2 Bilan des dossiers pour le Centre d'hébergement Champlain-Chanoine-Audet	57
Les plaintes.....	57
Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement.....	57
Les interventions.....	57
Bilan des dossiers d'interventions.....	57
Motifs des plaintes et des interventions.....	58
Volet Maltraitance.....	58
Mesures et orientations pour traitement particulier.....	59
Les demandes d'assistance et les consultations.....	59
Les autres activités du commissaire.....	59
Rapport du médecin examinateur.....	60
Conclusion.....	60
4.3 Bilan des dossiers pour le Centre d'hébergement Champlain-de-l'Assomption	61
Les plaintes.....	61
Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement.....	61
Les interventions.....	61
Bilan des dossiers d'interventions.....	61
Motifs des plaintes et des interventions.....	62
Volet Maltraitance.....	62
Mesures et orientations pour traitement particulier.....	63
Les demandes d'assistance et les consultations.....	63
Les autres activités du commissaire.....	64
Rapport du médecin examinateur.....	64
Conclusion.....	64
4.4 Bilan des dossiers pour le CHSLD Pavillon Bellevue	65
Les plaintes.....	65
Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement.....	65
Les interventions.....	65
Bilan des dossiers d'interventions.....	65

Motifs des plaintes et des interventions	66
Volet Maltraitance	66
Mesures et orientations pour traitement particulier	67
Les demandes d'assistance et les consultations	67
Les autres activités du commissaire adjoint.....	67
Rapport du médecin examinateur	68
Conclusion	68
4.5 Bilan des dossiers pour le CHSLD Vigi Notre-Dame-de-Lourdes	69
Les plaintes.....	69
Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement.....	69
Les interventions	69
Bilan des dossiers d'interventions.....	69
Motifs des plaintes et des interventions	70
Volet Maltraitance	70
Mesures et orientations pour traitement particulier	70
Les demandes d'assistance et les consultations	71
Les autres activités du commissaire	71
Rapport du médecin examinateur	71
Conclusion	72
4.6 Bilan des dossiers pour le Centre Le Portage Saint-Malachie	73
Les plaintes.....	73
Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement.....	73
Les interventions	73
Bilan des dossiers d'interventions.....	73
Motifs des plaintes et des interventions	74
Volet Maltraitance	74
Mesures et orientations pour traitement particulier	75
Les demandes d'assistance et les consultations	75
Les autres activités du commissaire adjoint.....	75
Rapport du médecin examinateur	76
Conclusion	76
Annexes	77
Annexe 1 - Types de dossiers	78
Annexe 2 - Motifs de plaintes et d'interventions	79
Annexe 3 - Liste des droits des usagers.....	80

Liste des tableaux

Tableau 1	Mission des installations assujetties au régime de traitement des plaintes	19
Tableau 2	Comparatif des dossiers de plaintes avec les années antérieures.....	24
Tableau 3	Bilan des dossiers de plaintes selon les missions ou instances visées	25
Tableau 4	Comparatif des principaux motifs de plaintes et d'interventions (tableau par catégories des motifs)	26
Tableau 5	Dossiers de plaintes traités par le Protecteur du citoyen selon les catégories de motifs.....	28
Tableau 6	Bilan des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai de 45 jours	28
Tableau 7	Comparatif des dossiers d'interventions avec les années antérieures	30
Tableau 8	Bilan des dossiers d'interventions selon les missions ou instances visées	30
Tableau 9	Bilan des dossiers d'assistance et de consultation conclues.....	32
Tableau 10	Bilan du nombre de dossiers de plaintes et d'interventions traités selon le type d'assistant.....	32
Tableau 11	Mesures d'amélioration formulées.....	34
Tableau 12	Bilan concernant le type de dossier dont les motifs réfèrent à de la maltraitance	35
Tableau 13	Plaintes et interventions référents à de la maltraitance selon la mission ou l'instance visée	36
Tableau 14	Bilan des dossiers selon l'auteur dont les motifs réfèrent à de la maltraitance	36
Tableau 15	Motifs de plaintes et d'interventions selon le type de maltraitance	37
Tableau 16	Mesures d'amélioration appliquées selon le type de maltraitance.....	38
Tableau 17	Activités relatives à l'exercice des autres fonctions.....	40
Tableau 18	Bilan des dossiers de plaintes médicales selon l'étape de l'examen.....	42
Tableau 19	Comparatif avec les années antérieures	42
Tableau 20	Bilan des dossiers de plaintes médicales selon l'étape de l'examen et l'instance visée	42
Tableau 21	Bilan des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen	43
Tableau 22	Bilan des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon l'auteur	43
Tableau 23	Bilan des dossiers de plaintes médicales selon le niveau de traitement et les motifs	44
Tableau 24	Bilan des dossiers de plaintes médicales en 2 ^e instance selon l'étape de l'examen	49
Tableau 25	Évolution du bilan des dossiers de plaintes médicales en 2 ^e instance selon l'étape de l'examen.....	49
Tableau 26	Bilan des dossiers de plaintes médicales en 2 ^e instance dont l'examen a été conclu selon le motif.....	49
Tableau 27	Bilan des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen	50
Tableau 28	Bilan des dossiers de plaintes	53
Tableau 29	Bilan des dossiers d'interventions	53
Tableau 30	Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclus selon leur catégorie en 2022-2023.....	54
Tableau 31	Mesures d'amélioration formulées.....	55
Tableau 32	Bilan des dossiers de plaintes médicales	56
Tableau 33	Bilan des dossiers de plaintes	57

Tableau 34	Bilan des dossiers d'interventions	57
Tableau 35	Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclus selon leur catégorie en 2022-2023.....	58
Tableau 36	Mesures d'amélioration formulées.....	59
Tableau 37	Bilan des dossiers de plaintes médicales	60
Tableau 38	Bilan des dossiers de plaintes	61
Tableau 39	Bilan des dossiers d'interventions	61
Tableau 40	Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclus selon leur catégorie en 2022-2023.....	62
Tableau 41	Mesures d'amélioration formulées.....	63
Tableau 42	Bilan des dossiers de plaintes médicales	64
Tableau 43	Bilan des dossiers de plaintes	65
Tableau 44	Bilan des dossiers d'intervention	65
Tableau 45	Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclus selon leur catégorie en 2022-2023.....	66
Tableau 46	Bilan des dossiers de plaintes médicales	68
Tableau 47	Bilan des dossiers de plaintes	69
Tableau 48	Bilan des dossiers d'interventions	69
Tableau 49	Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclus selon leur catégorie en 2022-2023.....	70
Tableau 50	Mesures d'amélioration formulées.....	71
Tableau 51	Bilan des dossiers de plaintes médicales	72
Tableau 52	Bilan des dossiers de plaintes	73
Tableau 53	Bilan des dossiers d'interventions	73
Tableau 54	Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclus selon leur catégorie en 2022-2023.....	74
Tableau 55	Bilan des dossiers de plaintes médicales	76

Liste des figures

Figure 1	Motifs de plaintes et d'interventions	27
----------	---	----

Liste des acronymes

CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CAPQS	Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CPQS	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CR	Centre de réadaptation
CRDI-TSA	Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme
CRDP	Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique
L'A-DROIT	Organisme communautaire de promotion et défense de droits en santé mentale
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
OC	Organisme communautaire
RHTJP	Ressource d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique
RI	Ressource intermédiaire
RPA	Résidence privée pour aînés
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
RTF	Ressource de type familial
SPU	Services préhospitaliers d'urgence

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

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2022-2023. 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 Chaudière-Appalaches. Vous trouverez dans ce document le bilan annuel des activités du Commissariat, des médecins examinateurs et du comité de révision. De plus, le dernier chapitre présente les rapports d'activités des six établissements privés conventionnés et non conventionnés de la région.

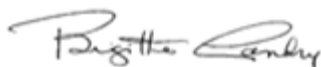
Au cours de l'année 2022-2023, l'équipe a traité 1834 dossiers, qui se répartissent en 640 plaintes, 645 interventions, 470 assistances et 79 consultations. En grande partie, les dossiers conclus proviennent de la mission en centre hospitalier de soins généraux et spécialisés.

Au-delà des chiffres qui sont présentés dans ce rapport annuel, je tiens particulièrement à souligner tous les efforts qui sont consacrés par les membres de mon équipe et saluer la qualité exemplaire de leur travail. Durant l'année, ils ont analysé et réalisé avec rigueur, le traitement diligent de plusieurs situations d'insatisfaction tout en demeurant mobilisés afin de servir les intérêts des usagers. Je tiens à les remercier et à leur dire que je suis extrêmement fière de ce qu'ils accomplissent au quotidien. Permettez-moi de vous présenter les membres actuels : Sylvain Tremblay, commissaire adjoint, Dominick Blier, Josianne Carrier, Steve Gagné, Annik Mercier et Julie Vallières, délégués(es), Annick Bouchard, Audrey Lemieux, Amélie Langlois, et Nathalie Tanguay, techniciennes en administration ainsi que nos retraités, Marlène Caron et André Roy pour leur temps et leur disponibilité.

Les membres de l'équipe du CPQS, tout comme moi, témoignons de notre reconnaissance et tenons à remercier tous les gestionnaires du CISSS de Chaudière-Appalaches et des établissements privés, les membres du personnel, pour leur contribution exceptionnelle à l'examen des dossiers et dont l'engagement a été déterminant pour l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que le respect des droits des usagers.

Je tiens à adresser un merci spécial aux membres du comité de vigilance et de la qualité pour leur disponibilité et leur engagement. Merci aussi aux membres des comités d'usagers et de résidents qui contribuent à la promotion des droits des usagers et nous signalent certaines situations, ainsi qu'au CAAP.

En terminant, je vous invite à prendre connaissance de ce rapport annuel des établissements publics et privés et des autorités régionales et vous souhaite une agréable lecture.



Brigitte Landry
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Les faits saillants au cours de l'exercice 2022-2023

Légende

Par rapport à l'an passé : ↑ augmentation ↓ diminution = comparable

↑	de 3 %	1939	Nombre de dossiers traités en 2022-2023
↑	de 20 %	651	Plaintes reçues en première instance au bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
↑		887	Motifs de plaintes conclues
↑		92 %	Des dossiers de plaintes concernent les services offerts dans le CISSS de Chaudière-Appalaches
=		345	Mesures correctives
↑		37 %	Des mesures correctives à portée individuelle
↓		63 %	Des mesures correctives à portée systémique
↑		55	Dossiers transmis au 2 ^e palier au Protecteur du citoyen
↓		0	Dossier transmis pour étude à des fins disciplinaires
↓	de 12 %	672	Interventions reçues à la suite d'un signalement ou initiées par le bureau du commissaire
↓		779	Motifs ayant conduit à l'ouverture de dossiers d'interventions
↓		359	Mesures correctives
=		47 %	Des mesures correctives à portée individuelle
=		53 %	Des mesures correctives à portée systémique
↑	de 18 %	470	Assistances
↑	de 16 %	79	Consultations
↓	de 3 %	115	Plaintes reçues en première instance par les médecins examinateurs
↓		136	Motifs de plaintes conclues
↑		17	Mesures correctives
↓		6	Dossiers transmis au 2 ^e palier au comité de révision
↑		8	Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

Le portrait du CISSS de Chaudière-Appalaches

Le CISSS de Chaudière-Appalaches regroupe près d'une centaine d'installations réparties dans 136 municipalités, dont les villes de Lévis, Saint-Georges, Sainte-Marie, Montmagny et Thetford Mines. Il s'agit de l'ensemble des établissements du réseau public de la région, dont la superficie totale est de 15 071 km².

En vertu du régime d'examen des plaintes, le bureau de la commissaire traite les plaintes et insatisfactions des usagers sur les services de santé et de services sociaux qu'ils ont reçus, auraient dû recevoir, reçoivent ou requièrent de la part du CISSS de Chaudière-Appalaches et des autres installations suivantes :

Tableau 1
Mission des installations assujetties au régime de traitement des plaintes

Hôpitaux
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
Centres d'hébergement publics
Établissements privés visés par la Loi 52
Centres locaux de services communautaires
Services en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme
Services de réadaptation en dépendance
Services de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation
Services de réadaptation en déficience physique
Ressources intermédiaires ou de type familial liées par entente avec l'établissement
Organismes communautaires reconnus en santé et services sociaux
Résidences privées pour aînés
Ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique
Entreprises ambulancières
Le service régional Info-Santé et Info-Social 811

Introduction

Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS), le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services (CAPQS), ainsi que les médecins examinateurs, sont responsables envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers dans le cadre de leurs fonctions et du traitement diligent de leurs plaintes. Ils exercent, notamment, les fonctions suivantes :

- appliquer la procédure d'examen des plaintes en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement;
- assurer la promotion de l'indépendance de son rôle, ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes et du code d'éthique;
- examiner avec diligence une plainte, dès sa réception;
- saisir toute instance visée lorsqu'en cours d'examen, une pratique ou une conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire et formule toute recommandation à cet effet dans ses conclusions;
- informer, dans un délai de 45 jours, le plaignant des conclusions motivées auxquelles ils sont arrivés, accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées et indique les modalités de recours auprès du Protecteur du citoyen ou du comité de révision dans le cas d'une plainte médicale;
- dresser, au moins une fois par année, un bilan de leurs activités.

Ayant pour mission de s'assurer du respect et de l'application du régime d'examen des plaintes, l'équipe de la commissaire s'assure également de promouvoir la qualité des services et le respect des droits des usagers. Inspirée par les valeurs organisationnelles du CISSS de Chaudière-Appalaches, leurs actions et leurs réflexions reposent sur des valeurs dont les principales se déclinent ainsi : l'équité, l'humanisme et la collaboration. Ces valeurs se traduisent dans l'exécution de leur rôle et de leurs responsabilités, tant auprès des usagers, des partenaires que de l'ensemble de la population.

Droit de réserve

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

Chapitre 1

Le rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité des services 2022-2023

1.1 Bilan des dossiers de plaintes du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Tableau 2
Comparatif des dossiers de plaintes avec les années antérieures

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 2 ^e palier
2022-2023	45	651	640	56	55
2021-2022	34	541	530	45	42
2020-2021	24	432	422	34	32

Plaintes reçues

Au cours du présent exercice, le bureau du commissaire a reçu 651 dossiers de plaintes se traduisant par une augmentation observée de 20 % du nombre de dossiers par rapport à l'année précédente (541).

Plaintes conclues

Nous soulignons aussi cette augmentation dans le nombre de dossiers de plaintes conclues. En effet, 640 dossiers de plaintes ont été conclus comparativement à 530 l'an dernier.

Plaintes transmises au 2^e palier (Protecteur du citoyen)

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen agit en recours de 2^e instance après que la situation ait été examinée par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Ainsi, cette année, 55 dossiers lui ont été transmis comparativement à 42 dossiers l'an dernier.

Tableau 3
Bilan des dossiers de plaintes selon les missions ou instances visées

Missions ou instances visées	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)	258	40	249	39	7
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	35	5	35	5	5
Centre local de services communautaires (CLSC)	153	24	153	24	6
Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ et CRJDA)	135	21	125	20	29
Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (CRDI-TSA)	8	1	9	1	0
Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique (CRDP)	7	1	8	1	1
Sous-total (installations du CISSS)	596	92 %	579	90 %	48
Résidence privée pour aînés (RPA)	30	4	35	6	0
Organisme communautaire et avec entente (OC)	7	1	8	1	2
Ressource de type familial (RTF)	0	0	0	0	0
Ressource intermédiaire (RI)	7	1	8	1	3
Services préhospitaliers d'urgence (SPU)	0	0	0	0	1
Autre	11	2	10	2	1
Sous-total (autres instances)	55	8 %	61	10 %	7
TOTAL	651	100 %	640	100 %	55

Durant le présent exercice, 92 % des plaintes reçues concernent les soins et services offerts dans les installations du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Encore cette année, une bonne majorité des dossiers de plaintes reçues et conclues proviennent de la mission hospitalière (CHSGS) représentant 43 % des dossiers conclus dans les installations du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Les résidences privées pour aînés (RPA) occupent une fois de plus le premier rang des dossiers reçus et conclus concernant les autres instances qui sont sous la juridiction du commissariat. Les RPA représentent 57 % des dossiers conclus pour ces autres instances.

Tableau 4
Comparatif des principaux motifs de plaintes et d'interventions (tableau par catégories des motifs)

Catégories des motifs	2022-2023				2021-2022			
	Plaintes	Interventions	Total	%	Plaintes	Interventions	Total	%
Accessibilité	223	92	315	19	134	125	259	16
Aspect financier	25	31	56	3	25	23	48	3
Droits particuliers	126	77	203	12	69	52	121	8
Maltraitance (Loi)	7	193	200	12	11	182	193	12
Organisation du milieu et ressources matérielles	59	92	151	9	90	120	210	13
Relations interpersonnelles	141	50	191	12	109	68	177	11
Soins et services dispensés	301	238	539	32	238	273	511	32
Autres	5	6	11	1	32	45	77	5
TOTAL	887	779	1666	100 %	708	888	1596	100 %

Nous constatons une légère augmentation de 4 % du nombre de motifs des plaintes et des interventions en comparaison avec l'an dernier. Les soins et les services dispensés demeurent encore la catégorie la plus importante avec 32 % des motifs d'insatisfaction. L'accessibilité aux services se présente comme étant la deuxième catégorie des motifs traités. Les droits particuliers, les relations interpersonnelles ainsi que les motifs d'insatisfaction qui réfèrent à de la maltraitance arrivent au troisième rang avec 12 % des motifs.

Pour la catégorie des soins et des services dispensés, les insatisfactions les plus souvent exprimées portent sur :

- les habiletés techniques et professionnelles (capacité de base à bien faire le travail);
- les décisions et interventions liées à l'application de la discrétion confiée à la DPJ;
- l'absence de suivi dans la continuité des soins et services requis.

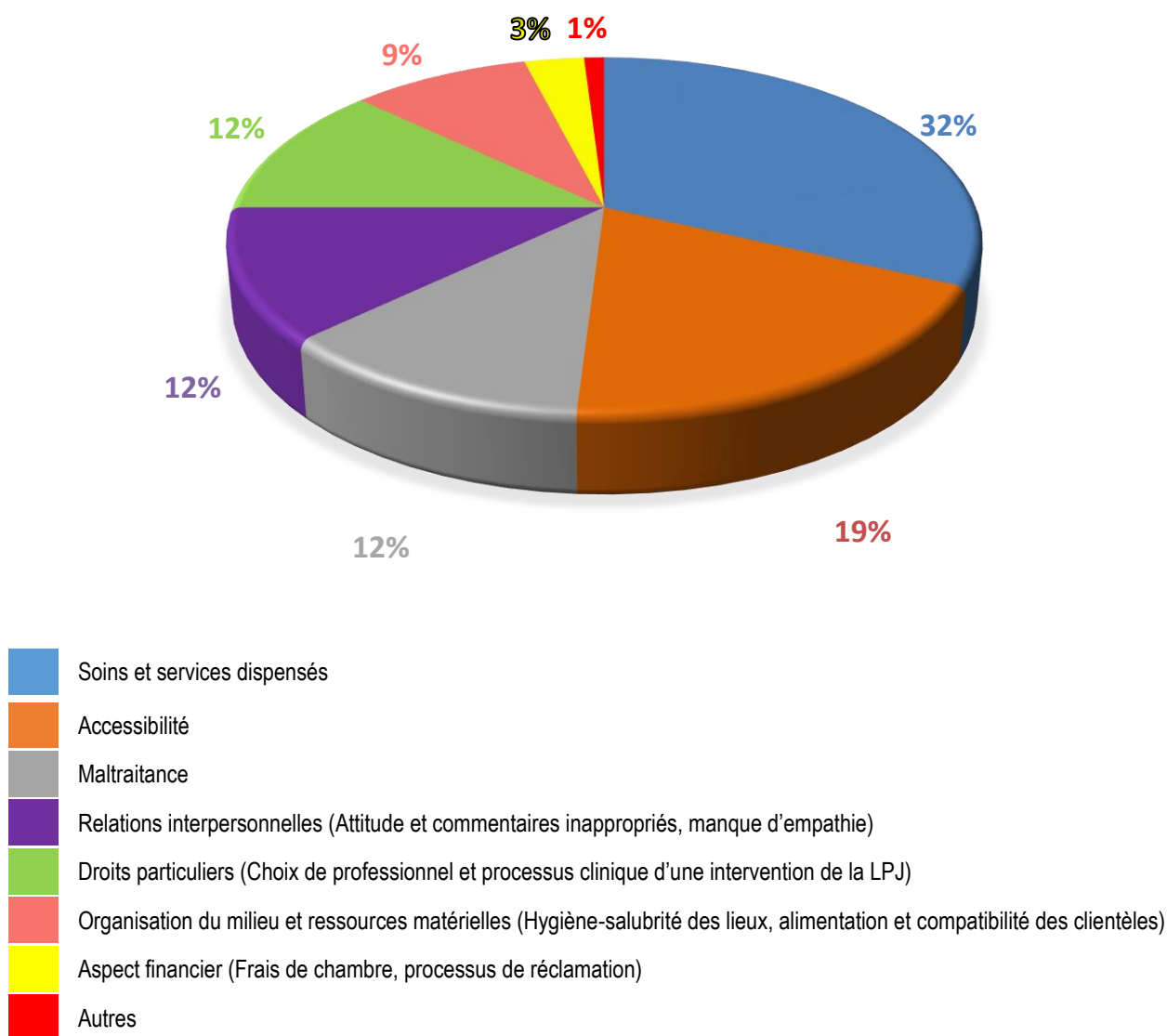
Pour la catégorie portant sur l'accessibilité, les motifs d'insatisfaction concernent surtout :

- les difficultés d'accès aux services formellement requis;
- les temps d'attente pour obtenir un rendez-vous;
- les délais sur les listes d'attentes pour des soins / services / programmes.

1.2 Motifs de plaintes et d'interventions pour les installations du CISSS de Chaudière-Appalaches et autres instances

Les motifs¹ des 640 dossiers de plaintes et 645 dossiers d'interventions ayant été conclus au cours de la dernière année sont présentés ici par ordre d'importance : les soins et services dispensés 32 %, l'accessibilité aux soins et aux services 19 %, la maltraitance (Loi) 12 %, les relations interpersonnelles 12 %, les droits particuliers 12 %, l'organisation du milieu 9 %, les aspects financiers 3 % et autres 1 %.

Figure 1
Motifs de plaintes et d'interventions



¹ Voir les définitions des motifs de plaintes et d'insatisfactions à l'Annexe 2

Tableau 5
Dossiers de plaintes traités par le Protecteur du citoyen selon les catégories de motifs

Catégorie de motifs	Nombre de motifs	%
Accessibilité	7	10
Aspect financier	2	3
Droits particuliers	15	21
Maltraitance (Loi)	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	6	8
Relations interpersonnelles	19	27
Soins et services dispensés	21	30
Autres	1	1
TOTAL	71	100 %

Pour les 55 dossiers qui ont été transmis au Protecteur du citoyen, ce sont 71 motifs d'insatisfaction qui ont été retenus pour examen. De ces motifs, 27 ont conduit à la formulation de recommandations d'amélioration qui sont majoritairement à portée systémique, soit 38 % des motifs examinés. Ainsi, 62 % des éléments traités par le bureau du commissaire et qui ont été soumis en deuxième instance ne nécessitaient pas de mesures supplémentaires.

Tableau 6
Bilan des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai de 45 jours

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	52	8
De 4 à 15 jours	145	23
De 16 à 30 jours	151	24
De 31 à 45 jours	181	28
Sous-total	529	83 %
De 46 à 60 jours	37	5
De 61 à 90 jours	51	8
De 91 à 180 jours	18	3
181 jours et plus	5	1
Sous-total	111	17 %
TOTAL	640	100 %

Pour l'exercice 2022-2023, 83 % des dossiers ont été traités dans le délai prescrit de 45 jours et moins, ce qui représente une amélioration notable comparativement à 75 % pour l'année précédente. Cette performance mérite d'être saluée de nouveau compte tenu de l'augmentation de 21 % du nombre de dossiers reçus et traités durant l'année. Ce résultat démontre une fois de plus, l'engagement et la qualité du travail de l'équipe du bureau du commissaire, qui par leur rigueur, leur souci d'assurer une rapidité d'intervention, d'action et de suivis, parvient

malgré une hausse de dossiers à traiter, à répondre aux usagers dans le souci du délai prescrit. Il est important de souligner que ce délai moyen de traitement de plaintes est passé de 39 à 32 jours et demeure toujours inférieur à celui prescrit par la Loi.

En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou une conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le bureau du 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 mises en place en vertu de l'article 37 de la LSSSS.

Au cours de l'année 2022-2023, aucun dossier n'a été transmis pour étude à des fins disciplinaires.

1.3 Bilan des dossiers d'interventions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Tableau 7
Comparatif des dossiers d'interventions avec les années antérieures

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
2022-2023	66	672	645	93
2021-2022	55	767	755	67
2020-2021	48	657	650	55

Le nombre de dossiers d'interventions reçus et conclus a diminué légèrement cette année. En effet, 672 dossiers d'interventions ont été ouverts cette année comparativement à 767 l'an dernier. Cela représente une diminution de 12 % pour les dossiers reçus et 15 % pour les dossiers traités.

Tableau 8
Bilan des dossiers d'interventions selon les missions ou instances visées

Missions ou instances visées	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice	
	Nombre	%	Nombre	%
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)	172	26	168	26
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	91	14	82	13
Centre local de services communautaires (CLSC)	125	19	115	18
Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ et CRJDA)	69	10	61	9
Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (CRDI-TSA)	15	2	14	2
Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique (CRDP)	2	-	1	-
Sous-total (Installations du CISSS)	474	71 %	441	68 %
Résidence privée pour aînés (RPA)	105	16	111	17
Organisme communautaire et avec entente (OC)	5	1	5	1
Ressource de type familial (RTF)	13	2	11	2
Ressource intermédiaire (RI)	23	3	26	4
Ressource d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique (RHTJP)	2	-	1	-
Services préhospitaliers d'urgence (SPU)	5	1	5	1
Autre	45	6	45	7
Sous-total (autres instances)	198	29 %	204	32 %
TOTAL	672	100 %	645	100 %

Encore cette année, 68 % des dossiers d'interventions traités concernent les soins et services offerts dans les installations du CISSS de Chaudière-Appalaches. Les autres instances visées totalisent 32 % des dossiers traités.

La mission hospitalière (CHSGS) occupe le premier rang pour les dossiers d'intervention reçus (26 %). Le nombre de dossiers reçus concernant les CLSC vient au deuxième rang (19 %) et les CHSLD viennent occuper le troisième rang (14 %).

Comme pour les dossiers de plaintes, les dossiers d'interventions traités concernant les RPA occupent aussi le premier rang, représentant ainsi 53 % des dossiers reçus pour ces autres instances.

1.4 Bilan des dossiers d'assistance et de consultation

Tableau 9
Bilan des dossiers d'assistance et de consultation conclues

Demandes d'assistance	Nombre
Aide à la formulation d'une plainte	139
Aide concernant un soin ou un service	114
Aide à la rédaction d'une plainte	217
Nombre d'assistances auprès des usagers	470

Demandes de consultation	Nombre
Avis	16
Consultations	63
Nombre total de demandes de consultation	79

L'an passé, le nombre d'assistances auprès des usagers était de 399. Cette année, ce nombre a connu une augmentation appréciable, totalisant 470 demandes. Il est aussi constaté qu'une aide à la rédaction est de plus en plus apportée par le bureau du commissaire.

En ce qui concerne les demandes de consultation, 79 dossiers ont été traités en cours d'année comparativement à 68 en 2021-2022.

Tableau 10
Bilan du nombre de dossiers de plaintes et d'interventions traités selon le type d'assistant

Qualité de l'assistant	Nombre
CAAP	103
Comité des usagers / résidents	8
L'A-DROIT	1
Famille / Proche	16
Autres (représentant, gestionnaire, intervenant)	203

Le CAAP, L'A-DROIT et les comités des usagers/résidents de l'établissement ainsi que d'autres personnes peuvent soutenir et assister l'utilisateur ou leur représentant dans la démarche pour le dépôt de leur insatisfaction, pendant le traitement et aussi après qu'elle soit conclue par l'installation. Le tableau ci-dessus présente l'état des dossiers traités dont les usagers ont eu recours aux services de personnes ou des partenaires pour les assister et les accompagner.

En 2022-2023, 63 dossiers de plaintes, 26 dossiers d'intervention, 13 dossiers de plaintes médicales et 1 dossier au comité de révision ont été conclus pour des usagers ayant été accompagnés par le CAAP de Chaudière-Appalaches dans leurs démarches.

1.5 Mesures d'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que du respect des droits des usagers

Un même motif peut comporter plus d'une mesure d'amélioration. Par ailleurs, une mesure peut prendre la forme d'une recommandation, d'une mesure corrective appréciable immédiatement ou d'un engagement d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation.

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. La mesure à portée individuelle n'a généralement d'effet que pour la personne concernée et vise à régler une situation particulière. La mesure à portée systémique vise à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les futurs usagers du service. Ainsi, pour les 1285 dossiers de plaintes et d'interventions conclus, de nombreuses mesures d'amélioration ont été formulées. À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures d'amélioration réalisées ou en cours d'actualisation présentées au tableau suivant.

Tableau 11
Mesures d'amélioration formulées

Motifs/ Nombre de mesures	Catégories de mesures	Mesures d'amélioration
Accessibilité 114 mesures	Délai/accès téléphonique/Info santé	Élaborer et diffuser une trajectoire d'intervention postchute destinée au milieu de vie dans la communauté (RI-RTF-RPA) qui est applicable en tout temps et en présence, ou non, de personnel de soins dans le milieu.
	Difficulté d'accès aux services formellement requis	Réévaluer l'admissibilité de l'usagère aux services de soins infirmiers du SAD, considérant son profil actuel.
Aspect financier 29 mesures	Facturation de soins et services	Conclure avec les résidents ou leur représentant légal, une entente écrite lorsqu'un service est ajouté à ceux déjà inscrits au bail.
Droits particuliers 52 mesures	Confidentialité concernant l'accès au dossier de l'usager	S'assurer qu'un rappel soit fait auprès de l'infirmière concernée, de même qu'à tous les membres de l'équipe, concernant leur obligation en lien avec la confidentialité du dossier des usagers.
Organisation du milieu et ressources matérielles 70 mesures	Règles et procédure du milieu	Faire appliquer la directive ministérielle permettant les sorties extérieures en CHSLD en lien avec la gestion des éclosions COVID-19.
	Sécurité et protection/Biens personnels/Perte	S'assurer qu'un rappel soit fait à l'ensemble de l'équipe de l'urgence concernant l'obligation de remplir la feuille de gestion des effets personnels de l'usager et de la consigner au dossier.
Relations interpersonnelles 110 mesures	Communication et attitude	Planifier une rencontre avec l'employée concernée afin de lui signifier des attentes claires sur les attitudes et les comportements attendus de sa part auprès des usagers.
	Manque d'écoute	Faire un rappel aux membres de l'équipe sur les attentes en matière de courtoisie, en cohérence avec le guide des valeurs de l'établissement.
Soins et services dispensés 176 mesures	Continuité/orientation inappropriée	Rappeler au personnel administratif d'appliquer la procédure mise en place en mars 2021 en lien avec l'analyse des demandes de service en chirurgie d'un jour par le CRDS.
	Organisation des soins et services (systémique)	Réévaluer les besoins des usagers inscrits au SAD de façon à s'assurer que leurs besoins sont toujours en adéquation avec la nouvelle offre de service.

1.6 Bilan des dossiers examinés pour le volet maltraitance

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a comme objectif de prévenir, de lutter contre la maltraitance et de renforcer la surveillance de la qualité des services de santé et services sociaux. Elle édicte des mesures qui visent notamment à faciliter la dénonciation et favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant les cas de maltraitance. Cette Loi confie au commissaire la responsabilité de traiter les plaintes, les signalements effectués dans le cadre de la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne en situation de vulnérabilité. La politique de lutte contre la maltraitance est venue renforcer notre engagement du droit de la personne majeure en situation de vulnérabilité, de vivre en toute quiétude.

Au cours de la dernière année, nous tenons à souligner le travail des intervenants de première ligne ainsi que les proches aidants et familles qui nous ont contactés, préoccupés par le bien-être des personnes vulnérables et qui ont fait des signalements concernant des gestes de négligence et de maltraitance. De plus, le bureau du commissaire tient à saluer la qualité et l'ampleur des travaux qui ont été réalisés par le comité stratégique organisationnel de lutte à la maltraitance dans le cadre de la révision de la politique de l'établissement.

Tableau 12
Bilan concernant le type de dossier dont les motifs réfèrent à de la maltraitance

Type de dossier	Nombre de dossiers reçus	
	2022-2023	2021-2022
Plaintes	6	9
Interventions (signalements)	175	176
Assistances	2	3
Consultations	9	9
TOTAL	192	197

Durant l'exercice, le tableau ci-dessus démontre que le bureau du commissaire a reçu 6 dossiers de plaintes et 175 signalements en lien avec de la maltraitance. Ce nombre est comparable à l'année dernière.

Tableau 13
Plaintes et interventions référents à de la maltraitance selon la mission ou l'instance visée

Mission ou instance visée	Nombre reçus	%
CHSGS	4	2
CHSLD	42	23
CLSC	33	18
CR	7	4
RI-RTF	19	11
RPA	47	26
AUTRES MILIEUX	29	16
TOTAL	181	100 %

En ce qui a trait à l'instance visée, la majeure partie des signalements ou plaintes en lien avec de la maltraitance qui ont été reçus concernaient les RPA (26 %), les CHSLD (23 %) et aussi en provenance des CLSC en lien avec le soutien à domicile (18 %).

Tableau 14
Bilan des dossiers selon l'auteur dont les motifs réfèrent à de la maltraitance

Type de maltraitance / Auteur	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un dispensateur de service	5	71	86	45	91	46
Par un proche ou un tiers	0	0	86	45	86	43
Par un usager	2	29	21	10	23	11
TOTAL	7	100 %	193	100 %	200	100 %

Dans la majorité des situations traitées (46 %), la maltraitance provenait d'un dispensateur de service, donc d'un employé, d'un membre du personnel de l'installation liée à l'établissement. Dans les autres cas, la maltraitance provenait d'une personne proche (43%) et d'un autre usager (11 %).

Tableau 15
Motifs de plaintes et d'interventions selon le type de maltraitance

Motifs / Type de maltraitance	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	0	0	0	0	0
Maltraitance matérielle ou financière	0	0	54	28	54	27
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	1	14	19	10	20	10
Maltraitance physique	2	29	72	37	74	37
Maltraitance psychologique	3	43	29	15	32	16
Maltraitance sexuelle	1	14	18	9	19	9
Violation des droits	0	0	1	1	1	1
TOTAL	7	100 %	193	100 %	200	100 %

Dans le contexte de la maltraitance, les dossiers analysés peuvent comporter plus d'un motif. Au total, ce sont 200 motifs répartis selon les types de maltraitance qui ont été examinés et qui ont donné lieu à l'application de 148 mesures d'amélioration. La forme de maltraitance la plus fréquente est celle de la maltraitance physique (37 % des cas), suivie de la maltraitance matérielle ou financière (27 %), psychologique (16 %), maltraitance organisationnelle (10 %), sexuelle (9 %) et violation des droits (1 %).

1.7 Mesures d'amélioration pour le motif maltraitance

À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures d'amélioration ou de recommandations à portée individuelle ou systémique appliquées à la suite de la prise en charge des situations de maltraitance en vue d'améliorer la sécurité et la protection des personnes vulnérables.

Tableau 16
Mesures d'amélioration appliquées selon le type de maltraitance

Type de maltraitance / Nombre de mesures	Catégories de mesures	Mesures d'amélioration
Maltraitance physique 55 mesures	Amélioration des mesures de sécurité et de protection	Obtenir les services d'un agent de sécurité pour les prochaines semaines au CHSLD pour assurer la surveillance du résident agresseur.
	Encadrement des intervenants	Mesures disciplinaires appliquées envers l'employé.
Maltraitance matérielle et financière 36 mesures	Amélioration des mesures de sécurité et de protection	Démarche faite auprès de la RPA afin de mettre en place des mesures afin d'assurer la sécurité des avoirs des résidents.
Maltraitance psychologique 23 mesures	Collaboration avec le réseau	Planifier un échange entre le responsable de la RPA et la travailleuse sociale impliquée au suivi du dossier afin de s'assurer que l'approche auprès de l'usagère soit optimale.
Maltraitance organisationnelle 17 mesures	Amélioration des mesures de sécurité et de protection	Suivi rigoureux à réaliser concernant les soins et la qualité de la résidence privée, réévaluation de la clientèle par la direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées concernant une suspicion de négligence.
Maltraitance sexuelle 16 mesures	Amélioration des mesures de sécurité et de protection	Présence d'un intervenant pivot auprès de l'usagère afin de l'accompagner avec son consentement dans des démarches pour des services du CAVAC et le dépôt d'une plainte policière.
Violation des droits 1 mesure	Information et sensibilisation des intervenants	Sensibilisation faite auprès du personnel d'assistance et de soins en CHSLD afin de s'assurer du respect concernant le sommeil et les habitudes de vie des résidents.

1.8 Description des autres activités du bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Au cours de la dernière année, les commissaires et les délégués de son équipe ont tenu des rencontres avec les différents auteurs des plaintes et les représentants des organismes en cause. Ils ont également échangé avec les différents gestionnaires du CISSS de Chaudière-Appalaches ainsi que les partenaires de la région afin de faire connaître le mandat et les responsabilités du bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Concrètement, voici quelques représentations ou activités diverses effectuées, entre autres, dans le but de favoriser l'engagement envers l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes :

- participation à la révision de la politique visant à lutter contre la maltraitance;
- participation aux rencontres du comité régional d'orientation de la lutte contre la maltraitance et à différentes tables concernant la maltraitance sur le territoire;
- rédaction d'articles dans le journal VieLien et le Bulletin Le Passager par le CAPQS;
- participation à l'assemblée générale de comités d'usagers;
- présence aux rencontres lors de visites ministérielles réalisées dans les CHSLD;
- rencontres virtuelles et échanges organisés par le bureau du commissaire avec des gestionnaires de différentes directions.

1.9 Les participations statutaires des commissaires

Engagement au niveau provincial

La commissaire a assisté aux différentes rencontres organisées par la Commissaire-conseil au Régime d'examen des plaintes. De plus, les membres de son équipe ont aussi participé à diverses rencontres et se sont impliqués au sein du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec.

Comité de vigilance et de la qualité

À titre de membre du comité de vigilance et de la qualité, la commissaire avec la participation du commissaire adjoint ont fait la présentation du bilan de leurs activités lors des rencontres, présentant ainsi les faits saillants et les recommandations formulées à la suite d'examen des dossiers visant l'amélioration de la qualité des soins et des services.

Assemblée générale annuelle du CISSS

La CPQS a utilisé ce moment privilégié pour présenter en mode virtuel le bilan annuel des activités réalisées.

Le tableau ci-dessous indique l'état des activités relatives à l'exercice des autres fonctions réalisées au bureau du commissaire.

Tableau 17
Activités relatives à l'exercice des autres fonctions

Autres fonctions	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	3	5
Loi de lutte contre la maltraitance	11	14
Régime et procédure d'examen des plaintes	8	10
Autres	4	5
Sous-total	26	34 %
Communication au conseil d'administration (en séance)		
Attentes du conseil d'administration	0	0
Autre	0	0
Sous-total	0	0 %
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	6	8
Sous-total	6	8 %
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	6	8
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0
Soutien aux commissaires locaux	24	32
Autre	14	18
Sous-total	44	58 %
TOTAL	76	100 %

Chapitre 2

Le rapport d'activités des médecins examinateurs 2022-2023

2.1 Bilan des activités des médecins examinateurs

Les médecins examinateurs exercent des fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident. Le présent rapport fait état des activités des médecins examinateurs pour l'année 2022-2023. Ce bilan quantitatif est basé sur des données statistiques et n'est donc, d'aucune mesure, de nature qualitative. Au cours de cette dernière année, les situations portées à l'attention des médecins examinateurs ont permis l'analyse et la conclusion de 101 dossiers de plaintes médicales.

Tableau 18
Bilan des dossiers de plaintes médicales selon l'étape de l'examen

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2 ^e palier
18	115	101	32	6

Tableau 19
Comparatif avec les années antérieures

Exercice	Nombre de dossiers de plaintes médicales reçues et conclues	
	Plaintes reçues	Plaintes conclues
2022-2023	115	101
2021-2022	119	118
2020-2021	111	107

Durant le présent exercice, nous sommes en présence d'une diminution de 3 % du nombre de plaintes reçues par les médecins examinateurs comparativement à l'année dernière. Il est à noter que 101 dossiers de plaintes médicales ont été conclus comparativement à 118 dossiers pour l'année précédente.

Tableau 20
Bilan des dossiers de plaintes médicales selon l'étape de l'examen et l'instance visée

Instance visée	En cours de traitement au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
CHSGS	17	113	98	32
CHSLD	1	0	1	0
CLSC	0	2	2	0
TOTAL	18	115	101	32

Tableau 21
Bilan des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0
De 4 à 15 jours	7	7
De 16 à 30 jours	35	34
De 31 à 45 jours	17	17
Sous-total	59	58
De 46 à 60 jours	16	16
De 61 à 90 jours	19	19
De 91 à 180 jours	6	6
181 jours et plus	1	1
Sous-total	42	42
TOTAL	101	100 %

À la lecture du tableau, 58 % des plaintes ont été traitées dans le délai prescrit par la loi, soit un délai de 45 jours ou moins, alors qu'il était à 51 % l'an dernier. Il est important de souligner que ce délai s'est amélioré et que le délai moyen de traitement est de 47 jours pour la présente période. Nous ne saurions passer sous silence la rigueur et l'apport considérable des médecins examinateurs permettant d'optimiser le traitement des dossiers. Toutefois, dans tous les cas où l'étude du dossier dépassait les 45 jours, les plaignants ont été avisés par un avis écrit d'une demande de délai additionnel.

Tableau 22
Bilan des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon l'auteur

Auteur	Nombre*	%
Usager	73	72
Représentant	24	23
Tiers	5	5
TOTAL	102	100 %

Ce tableau nous indique que dans 72 % des dossiers de plaintes médicales traités, c'est l'utilisateur qui a porté plainte. Pour les autres dossiers, l'utilisateur a été représenté soit par un représentant ou un tiers.

* Le nombre d'auteurs peut être supérieur au nombre de dossiers conclus puisqu'il peut y avoir plus d'un auteur (usager, représentant ou tiers) par dossier.

Tableau 23
Bilan des dossiers de plaintes médicales selon le niveau de traitement et les motifs

Catégorie de motifs	Traitement non complété	Traitement complété			Total des motifs
	Rejeté sur examen sommaire Abandonné par l'utilisateur Cessé Refusé	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Accessibilité	3	0	6	6	9
Aspect financier	0	0	2	2	2
Droits particuliers	0	2	13	15	15
Maltraitance	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	2	23	25	25
Soins et services dispensés	12	13	60	73	85
Autre	0	0	0	0	0
TOTAL	15	17	104	121	136

Les médecins examinateurs ont traité et conclu 101 dossiers comportant 136 motifs d'insatisfaction et ont formulé 17 mesures d'amélioration. La majorité des motifs concernent les soins et les services dispensés représentant 63 % des motifs de plaintes traités et portent sur l'évaluation et le jugement professionnel à 26 %. Pour ce qui est des relations interpersonnelles, les motifs d'insatisfaction traités sont en lien avec la communication et l'attitude.

Il existe plusieurs raisons pour lesquelles le traitement d'un dossier de plainte médicale peut ne pas être complété. Par exemple, le traitement de la plainte peut être cessé en cas d'abandon par l'utilisateur et en l'absence de son consentement. 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 15 dossiers n'a pas été complétée.

Conformément à la LSSSS, la plainte est transmise au professionnel visé afin qu'il présente ses observations. Pour 76 % des motifs de plaintes médicales, le traitement a été complété sans mesure. Dans la majorité des cas, l'analyse et les explications du médecin examinateur ont permis de clarifier les situations problématiques.

Mesures d'amélioration

Les recommandations ou mesures d'amélioration peuvent être à portée individuelle ou à portée systémique. La mesure à portée individuelle n'a généralement d'effet que pour l'utilisateur concerné et vise à régler une situation particulière. Tandis que la mesure à portée systémique vise à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

En 2022-2023, le nombre de mesures d'amélioration est passé à 17 comparativement à 12 pour l'année précédente. Les soins et les services dispensés et les relations interpersonnelles ont généré 15 mesures à portée individuelle et systémique représentant ainsi 88 % de l'ensemble des mesures d'amélioration des plaintes médicales traitées.

2.2 Plaintes à caractère médical transmises au CMDP

Au cours de l'exercice 2022-2023, 8 dossiers de plainte ont été transmis au CMDP pour études à des fins disciplinaires.



Dr André Lavoie, médecin examinateur



Dr Claude Tessier, médecin examinateur



Dr Jean-François Noël, médecin examinateur



Dr Nader Hanna, médecin examinateur

Chapitre 3

Le rapport du comité de révision 2022-2023

3.1 Comité de révision

Le comité de révision est composé de trois membres, soit deux médecins de l'établissement et un administrateur du conseil d'administration du CISSS de Chaudière-Appalaches, lequel agit à titre de président du comité.

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer 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 les normes professionnelles. Au terme de sa révision, le comité doit communiquer, par écrit, un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le comité de révision peut être appelé à conclure l'une des options suivantes :

- confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- requérir de ce dernier qu'il effectue un complément d'examen;
- recommander au médecin ou aux parties toute mesure de nature à les réconcilier;
- lorsque requis, une copie de la plainte est acheminée au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du Québec (ci-après CMDP) pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin.

La décision du comité de révision est finale et ne peut être révisée.

Comme le prévoit la Loi sur les services de santé et les services sociaux (article 57), le comité de révision transmet au conseil d'administration, au CMDP et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, au moins une fois par année, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision de ses conclusions.

Le présent rapport se veut un bilan du travail effectué par le comité de révision au cours de l'année 2022-2023.

NOM	Représentation
M. Yves Genest	Président du comité de révision des plaintes médicales
D ^r Pierre Guillemette	Beauce
D ^r Simon Drouin	Beauce
D ^{re} Jacinthe Rousseau	CRDP
D ^r Sylvain Dion	Etchemins
D ^r Mark Lamer	Etchemins
D ^{re} Marie-Chantal Côté	Lévis
D ^{re} Judith Trudeau	Lévis
D ^{re} Virginie Quirion	Montmagny
D ^{re} Michelle Boulanger	Montmagny
D ^r Marc Boulianne	Thetford
D ^r Philippe Lavigne	Thetford

3.2 Bilan des activités du comité de révision

Comme prévu par la loi, pour les plaintes médicales, une personne peut se prévaloir de son droit de recours en deuxième instance auprès du comité de révision de l'établissement.

Tableau 24
Bilan des dossiers de plaintes médicales en 2^e instance selon l'étape de l'examen

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
1	6	4	3

Quatre dossiers de plaintes ont été conclus par le comité de révision comparativement à neuf, l'année dernière.

Tableau 25
Évolution du bilan des dossiers de plaintes médicales en 2^e instance selon l'étape de l'examen

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
2022-2023	1	6	4	3
2021-2022	0	9	8	1
2020-2021	6	3	9	0

Tableau 26
Bilan des dossiers de plaintes médicales en 2^e instance dont l'examen a été conclu selon le motif

Catégorie de motifs	Nombre de motifs	Avec mesures	Sans mesure	%
Accessibilité	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0
Droits particuliers	1	1	0	13
Maltraitance	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	1	1	0	13
Soins et services dispensés	6	1	5	74
TOTAL	8	3	5	100 %

Pour les motifs de plaintes traités par le comité de révision, trois mesures d'amélioration à portée individuelle ont été formulées. Deux d'entre elles s'adressaient à un médecin examinateur afin d'effectuer un complément d'examen et un complément de rapport. L'autre mesure concernait la transmission d'un dossier au CMDP pour étude à des fins disciplinaires.

Tableau 27
Bilan des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 60 jours	3	75
De 61 à 90 jours	1	25
De 91 à 180 jours	0	0
181 jours et plus	0	0
TOTAL	4	100 %

En 2022-2023, 75 % des dossiers ont été traités dans un délai de moins de 60 jours, et ce, tel que défini dans la loi. Le comité de révision a transmis ses conclusions dans un délai moyen de 42 jours.

2023-05-12

Date



Président du comité de révision

Chapitre 4

Les rapports d'activités des établissements privés 2022-2023

**Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis
Centre d'hébergement Champlain-Chanoine-Audet
Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption
CHSLD Pavillon Bellevue
CHSLD Vigi Notre-Dame-de-Lourdes
Centre Le Portage Saint-Malachie**

Mot des commissaires / faits saillants

Nous vous présentons le bilan fait par la commissaire et le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches pour les établissements privés suivants :

- Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis;
- Centre d'hébergement Champlain-Chanoine-Audet;
- Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption;
- CHSLD Vigi Notre-Dame-de-Lourdes;
- CHSLD Pavillon Bellevue;
- Centre Le Portage Saint-Malachie.

Ce rapport présente les différentes situations examinées en vertu du Régime d'examen des plaintes prévu à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Celles-ci ont été accueillies au bureau du commissaire sous forme de plainte, de signalement ou de plainte médicale.

Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales

Le commissaire est responsable, envers le conseil d'administration, d'assurer le respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. En plus de traiter les insatisfactions des usagers sur les services de santé et des services sociaux qu'ils ont reçus, auraient dû recevoir, reçoivent ou requièrent de la part du CISSS de Chaudière-Appalaches, il a également la responsabilité de traiter les insatisfactions qui concernent les établissements privés. Ainsi, tel que le prévoit 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, le commissaire territorial est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes, et de recevoir les signalements de maltraitance.

4.1 Bilan des dossiers pour le Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis

Les plaintes

Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Tableau 28
Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	3	0	3	0	52
2021-2022	0	3	0	3	0	35
2020-2021	0	0	0	0	0	0

Plaintes reçues et conclues

Au cours du présent exercice, le bureau du commissaire a reçu et traité trois dossiers de plainte.

Recours au Protecteur du citoyen

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen agit en recours de 2^e instance après que la situation ait été examinée par le commissaire. Ainsi, cette année, aucun dossier ne lui a été transmis.

Les interventions

Bilan des dossiers d'interventions

Tableau 29
Bilan des dossiers d'interventions

Interventions	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
2022-2023	0	5	5	0
2021-2022	0	4	4	0
2020-2021	0	0	0	0

Dossiers reçus et conclus

Pour l'exercice 2022-2023, le bureau du commissaire a reçu et traité cinq dossiers d'intervention.

Motifs des plaintes et des interventions

Concernant les motifs d'insatisfaction examinés en 2022-2023, les soins et services dispensés est la catégorie la plus importante avec 46 % des motifs traités.

Tableau 30
Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclus
selon leur catégorie en 2022-2023

MOTIFS	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	1	17	0	0	1	9
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0
Maltraitance (Loi)	0	0	2	40	2	18
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	17	1	20	2	18
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	4	66	1	20	5	46
Autre	0	0	1	20	1	9
TOTAL	6	100 %	5	100 %	11	100 %

Volet Maltraitance

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité édicte des mesures qui visent notamment à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance. Cette Loi confie aux commissaires la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Durant l'exercice, le commissaire adjoint a traité deux dossiers en lien avec de la maltraitance.

Mesures et orientations pour traitement particulier

Un même motif peut comporter plus d'une mesure d'amélioration. Par ailleurs, une mesure peut prendre la forme d'une recommandation, d'une mesure corrective appréciable immédiatement ou d'un engagement d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation.

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. La mesure à portée individuelle n'a généralement d'effet que pour la personne concernée et vise à régler une situation particulière. La mesure à portée systémique vise à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les futurs usagers du service. Ainsi, pour les huit dossiers de plaintes et d'interventions conclus, des mesures d'amélioration à portée systémique ont été formulées. À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures d'amélioration réalisées et présentées au tableau suivant.

Tableau 31
Mesures d'amélioration formulées

Motifs/ Nombre de mesures	Catégories de mesures	Mesures d'amélioration
Maltraitance 2 mesures	Encadrement des intervenants	Application de mesures disciplinaires.
Autre 1 mesure	Politiques et règlements	Appliquer les directives ministérielles en lien avec l'accueil des proches aidants dans le milieu, concernant l'exemption du port du masque.
Soins et services dispensés 4 mesures	Protocole clinique administratif	Rehausser la fréquence des audits de qualité réalisés en lien avec la qualité des soins d'hygiène.
	Politiques et règlements	Poursuivre l'implantation du Programme milieu de vie.

Les demandes d'assistance et les consultations

Les demandes d'assistance et de consultation permettent aux usagers, à la population, aux partenaires et aux employés des établissements de recevoir de l'information, du soutien et des conseils relevant de la compétence du commissaire. Ils peuvent ainsi être guidés ou orientés vers les instances les plus aptes à répondre à leurs besoins.

Pour cette année, une seule demande d'assistance a été formulée.

Les autres activités du commissaire adjoint

En plus des fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes, d'autres activités font 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 des services, le commissaire adjoint a participé à trois rencontres du comité de vigilance. Ces rencontres ont notamment permis aux membres du comité de recevoir un bilan des différents dossiers traités et de faire le suivi des mesures correctives découlant des dossiers de plaintes et d'interventions conclues.

Rapport du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès du 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Tableau 32
Bilan des dossiers de plaintes médicales

Plaintes d'ordre médical	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	1	0	1	0	41
2020-2021	0	0	0	0	0	0

Au cours de cette année, aucune plainte n'a été portée à l'attention du médecin examinateur.

Conclusion

À l'instar de l'année précédente, l'analyse des différents dossiers s'est réalisée sous le signe de la coopération. Le commissaire adjoint tient à souligner l'excellente collaboration des gestionnaires du centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis ainsi que des différents acteurs concernés au centre administratif du Groupe Champlain. Les situations soumises au bureau du commissaire ont été examinées avec diligence, ce qui a permis d'apporter des mesures correctives pertinentes. Par ailleurs, nous percevons facilement l'intérêt et le souci du personnel de l'établissement à contribuer à l'amélioration de la qualité des services.

4.2 Bilan des dossiers pour le Centre d'hébergement Champlain-Chanoine-Audet

Les plaintes

Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Tableau 33
Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	1	0	1	0	31
2021-2022	1	0	0	1	0	0
2020-2021	1	0	0	0	1	0

Plaintes reçues et conclues

Au cours du présent exercice, le bureau du commissaire a reçu et traité un dossier de plainte.

Recours au Protecteur du citoyen

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen agit en recours de 2^e instance après que la situation ait été examinée par le commissaire. Ainsi, cette année, aucun dossier ne lui a été transmis.

Les interventions

Bilan des dossiers d'interventions

Tableau 34
Bilan des dossiers d'interventions

Interventions	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
2022-2023	0	4	4	0
2021-2022	0	4	4	0
2020-2021	0	0	0	0

Dossiers reçus et conclus

Pour l'exercice 2022-2023, le bureau du commissaire a reçu et traité quatre dossiers d'intervention.

Motifs des plaintes et des interventions

Pour les motifs d'insatisfaction examinés en 2022-2023, des insatisfactions ont été exprimées concernant l'application des directives ministérielles en lien avec la pandémie COVID-19.

Tableau 35
Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclus
selon leur catégorie en 2022-2023

MOTIFS	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0
Maltraitance (Loi)	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	1	25	1	20
Relations interpersonnelles	0	0	1	25	1	20
Soins et services dispensés	1	100	0	0	1	20
Autre / Pandémie COVID-19	0	0	2	50	2	40
TOTAL	1	100 %	4	100 %	5	100 %

Volet Maltraitance

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité édicte des mesures qui visent notamment à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance. Cette Loi confie aux commissaires la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Durant l'exercice, la commissaire n'a traité aucun dossier en lien avec de la maltraitance.

Mesures et orientations pour traitement particulier

Un même motif peut comporter plus d'une mesure d'amélioration. Par ailleurs, une mesure peut prendre la forme d'une recommandation, d'une mesure correctrice appréciable immédiatement ou d'un engagement d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation.

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

Ainsi, pour les dossiers conclus, quatre mesures d'amélioration ont été formulées. Voici le libellé de quelques mesures d'amélioration réalisées et présentées au tableau suivant.

Tableau 36
Mesures d'amélioration formulées

Motifs/ Nombre de mesures	Catégories de mesures	Mesures d'amélioration
Relations interpersonnelles 1 mesure	Encadrement des intervenants	Rencontre de l'employé afin de faire cesser son comportement inapproprié à l'égard des proches de la résidente.
Soins et services dispensés 1 mesure	Évaluation et jugement professionnel	Réévaluer les besoins en considérant les attentes et le consentement de la résidente.
Autres / Pandémie COVID-19 1 mesure	Règles et procédures du milieu	Appliquer les directives ministérielles permettant les sorties extérieures des résidents en CHSLD en lien avec la gestion des éclosions COVID-19.

Les demandes d'assistance et les consultations

Les demandes d'assistance et de consultation permettent aux usagers, à la population, aux partenaires et aux employés des établissements de recevoir de l'information, du soutien et des conseils relevant de la compétence du commissaire. Ils peuvent ainsi être guidés ou orientés vers les instances les plus aptes à répondre à leurs besoins. Pour cette année, aucune demande d'assistance et de consultation n'a été formulée.

Les autres activités du commissaire

En plus des fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes, d'autres activités font partie intégrante de la fonction de commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Cette année la commissaire n'a pas été en mesure d'être présente à l'invitation reçue par le comité des usagers du CHSLD qui démontre un dynamisme remarquable lors de l'activité promotionnelle organisée pour les résidents.

Rapport du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès du 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Tableau 37
Bilan des dossiers de plaintes médicales

Plaintes d'ordre médical	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0
2020-2021	0	0	0	0	0	0

Au cours de cette année, aucune plainte n'a été traitée par le médecin examinateur.

Conclusion

La commissaire tient à souligner la collaboration toujours présente de la coordonnatrice des opérations du Centre d'hébergement Chanoine-Audet. Les situations signalées au bureau du commissaire ont été examinées avec diligence, permettant une fois de plus d'apporter des mesures correctives visant à améliorer la qualité des soins et des services auprès des résidents.

4.3 Bilan des dossiers pour le Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption

Les plaintes

Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Tableau 38
Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0
2020-2021	0	0	0	0	0	0

Plaintes reçues et conclues

Au cours du présent exercice, le bureau du commissaire n'a reçu aucun dossier de plainte.

Recours au Protecteur du citoyen

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen agit en recours de 2^e instance après que la situation ait été examinée par le commissaire. Ainsi, cette année, aucun dossier ne lui a été transmis.

Les interventions

Bilan des dossiers d'interventions

Tableau 39
Bilan des dossiers d'interventions

Interventions	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
2022-2023	0	8	8	0
2021-2022	0	4	4	0
2020-2021	0	0	0	0

Dossiers reçus et conclus

Pour l'exercice 2022-2023, le bureau du commissaire a fait l'analyse de huit dossiers d'interventions.

Motifs des plaintes et des interventions

Concernant les motifs d'insatisfaction examinés en 2022-2023, la maltraitance est la catégorie représentant 60 % des motifs traités.

Tableau 40
Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclus
selon leur catégorie en 2022-2023

MOTIFS	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	0	1	10	1	10
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0
Maltraitance (Loi)	0	0	6	60	6	60
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	2	20	2	20
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	1	10	1	10
Autre / Pandémie COVID-19	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	10	100 %	10	100 %

Volet Maltraitance

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité édicte des mesures qui visent notamment à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance. Cette Loi confie aux commissaires la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Durant l'exercice, la commissaire a traité six dossiers en lien avec des signalements de maltraitance.

Mesures et orientations pour traitement particulier

Un même motif peut comporter plus d'une mesure d'amélioration. Par ailleurs, une mesure peut prendre la forme d'une recommandation, d'une mesure corrective appréciable immédiatement ou d'un engagement d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation.

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

Ainsi, pour les huit dossiers d'interventions conclus, six mesures d'amélioration ont été mises en place. Voici le libellé de quelques mesures d'amélioration réalisées et présentées au tableau suivant.

Tableau 41
Mesures d'amélioration formulées

Motifs/ Nombre de mesures	Catégories de mesures	Mesures d'amélioration
Maltraitance 3 mesures	Amélioration des mesures de sécurité et protection	Transfert du résident dans une autre chambre.
	Élaboration / révision / application	Présence de l'équipe SCPD du CISSS de Chaudière-Appalaches pour procéder à l'évaluation d'un résident qui a agressé un autre résident.
	Encadrement de l'intervenant	Suspension du préposé aux bénéficiaires.

Les demandes d'assistance et les consultations

Les demandes d'assistance et de consultation permettent aux usagers, à la population, aux partenaires et aux employés des établissements de recevoir de l'information, du soutien et des conseils relevant de la compétence du commissaire. Ils peuvent ainsi être guidés ou orientés vers les instances les plus aptes à répondre à leurs besoins.

Pour cette année, aucune demande d'assistance et de consultation n'a été formulée.

Les autres activités du commissaire

En plus des fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes, d'autres activités font partie intégrante de la fonction de commissaire aux plaintes et à la qualité des services. À l'automne 2022, la commissaire a eu le privilège d'être invitée au CHSLD par le comité des usagers afin de faire une présentation sur les droits des usagers.

Rapport du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès du 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Tableau 42
Bilan des dossiers de plaintes médicales

Plaintes d'ordre médical	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0
2020-2021	0	0	0	0	0	0

Au cours de cette année, aucune plainte n'a été traitée par le médecin examinateur.

Conclusion

La commissaire tient à souligner la collaboration importante de la coordonnatrice des opérations du Centre d'hébergement de l'Assomption ainsi que de la conseillère-cadre à la gestion intégrée de la qualité du groupe Champlain. Les situations signalées au bureau du commissaire ont toujours été examinées avec diligence, permettant une fois de plus d'apporter des mesures correctives visant à améliorer la qualité des soins et des services auprès des résidents.

4.4 Bilan des dossiers pour le CHSLD Pavillon Bellevue

Les plaintes

Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Tableau 43
Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0
2020-2021	0	0	0	0	0	0

Plaintes reçues et conclues

Au cours du présent exercice, le bureau du commissaire n'a reçu aucune plainte.

Recours au Protecteur du citoyen

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen agit en recours de 2^e instance après que la situation ait été examinée par le commissaire. Cette année, aucun dossier ne lui a été transmis.

Les interventions

Bilan des dossiers d'interventions

Tableau 44
Bilan des dossiers d'intervention

Interventions	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
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	4	4	0
2020-2021	0	0	0	0

Dossiers reçus et conclus

Pour l'exercice 2022-2023, le bureau du commissaire n'a reçu aucun dossier d'intervention.

Motifs des plaintes et des interventions

Aucun motif d'insatisfaction n'a été examiné en 2022-2023.

Tableau 45
Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclus
selon leur catégorie en 2022-2023

MOTIFS	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0
Maltraitance (Loi)	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0
Autre (Pandémie)	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

Volet Maltraitance

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité édicte des mesures qui visent notamment à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance. Cette Loi confie aux commissaires la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Durant l'exercice, le commissaire adjoint n'a traité aucun dossier en lien avec de la maltraitance.

Mesures et orientations pour traitement particulier

Un même motif peut comporter plus d'une mesure d'amélioration. Par ailleurs, une mesure peut prendre la forme d'une recommandation, d'une mesure corrective appréciable immédiatement ou d'un engagement d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation.

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

Cette année, en l'absence de traitement de dossier, aucune mesure n'a été formulée.

Les demandes d'assistance et les consultations

Les demandes d'assistance et de consultation permettent aux usagers, à la population, aux partenaires et aux employés des établissements de recevoir de l'information, du soutien et des conseils relevant de la compétence du commissaire. Ils peuvent ainsi être guidés ou orientés vers les instances les plus aptes à répondre à leurs besoins.

Pour cette année, aucune demande d'assistance et de consultation n'a été formulée.

Les autres activités du commissaire adjoint

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

Le commissaire adjoint a participé à trois rencontres du comité de vigilance. Bien que le celui-ci n'ait traité aucun dossier au Pavillon Bellevue, ces rencontres ont notamment permis aux membres du comité d'échanger sur l'ensemble des activités du personnel de l'établissement visant l'amélioration continue de la qualité des soins et des services.

Le commissaire adjoint a aussi participé à l'assemblée générale du comité des résidents du Pavillon Bellevue. Ce fut l'occasion pour lui de présenter la nature de ses fonctions.

Rapport du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès du 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Tableau 46
Bilan des dossiers de plaintes médicales

Plaintes d'ordre médical	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0
2020-2021	0	0	0	0	0	0

Au cours de cette année, aucune plainte n'a été portée à l'attention du médecin examinateur.

Conclusion

Malgré que le bureau du commissaire n'ait pas été sollicité par les résidents ou leur famille au cours de la dernière année, les contacts entre le commissaire adjoint et la responsable des ressources humaines et du service à la clientèle du Pavillon Bellevue ont été constants pour échanger de l'information.

Par ailleurs, à travers les rencontres du comité de vigilance et de la qualité des services, nous avons facilement perçu le souci de chacun à s'investir au bénéfice des résidents.

4.5 Bilan des dossiers pour le CHSLD Vigi Notre-Dame-de-Lourdes

Les plaintes

Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Tableau 47
Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	1	0	1	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0
2020-2021	0	0	0	0	0	0

Plaintes reçues et conclues

Au cours du présent exercice, le bureau du commissaire a traité un dossier de plainte.

Récours au Protecteur du citoyen

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen agit en recours de 2^e instance après que la situation ait été examinée par le commissaire. Ainsi, cette année, aucun dossier ne lui a été transmis.

Les interventions

Bilan des dossiers d'interventions

Tableau 48
Bilan des dossiers d'interventions

Interventions	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
2022-2023	0	5	5	0
2021-2022	0	1	1	0
2020-2021	0	0	0	0

Dossiers reçus et conclus

Pour l'exercice 2022-2023, le bureau du commissaire a reçu et traité cinq dossiers d'intervention.

Motifs des plaintes et des interventions

En 2022-2023, l'organisation du milieu ainsi que les soins et services dispensés sont les catégories les plus importantes avec 27 % des motifs d'insatisfaction examinés.

Tableau 49
Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclus
selon leur catégorie en 2022-2023

MOTIFS	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	1	33	0	0	1	9
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	1	12	1	9
Maltraitance (Loi)	0	0	2	25	2	19
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	3	39	3	27
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	2	67	1	12	3	27
Autre / Pandémie COVID-19	0	0	1	12	1	9
TOTAL	3	100 %	8	100 %	11	100 %

Volet Maltraitance

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité édicte des mesures qui visent notamment à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance. Cette Loi confie aux commissaires la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Durant l'exercice, la commissaire a traité deux dossiers en lien avec de la maltraitance.

Mesures et orientations pour traitement particulier

Un même motif peut comporter plus d'une mesure d'amélioration. Par ailleurs, une mesure peut prendre la forme d'une recommandation, d'une mesure corrective appréciable immédiatement ou d'un engagement d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation.

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. La mesure à portée individuelle n'a généralement d'effet que pour la personne concernée et vise à régler une situation particulière. La mesure à portée systémique vise à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les futurs usagers du service. Ainsi, pour les dossiers conclus, sept mesures d'amélioration ont été formulées. Voici le libellé de quelques mesures d'amélioration réalisées et présentées au tableau suivant.

Tableau 50
Mesures d'amélioration formulées

Motifs/ Nombre de mesures	Catégories de mesures	Mesures d'amélioration
Maltraitance 1 mesure	Ajustement des activités professionnelles	Rappel fait lors d'une rencontre au comité de soins infirmiers concernant la formation sur la douleur.
Autre /Pandémie 1 mesure	Encadrement des intervenants	Rappel fait par la gestionnaire au coach PCI afin de s'assurer de la consigne précise en lien avec le port du masque de procédure.
Organisation du milieu et ressources matérielles 3 mesures	Ajout de services ou ressources humaines	Embauche d'un buandier ou service de buanderie externe et/ou autres alternatives afin de répondre au besoin du CHSLD.
	Protocole clinique ou administratif	Rappel fait aux équipes concernant la surveillance en continu des textures données aux résidents.

Les demandes d'assistance et les consultations

Les demandes d'assistance et de consultation permettent aux usagers, à la population, aux partenaires et aux employés des établissements de recevoir de l'information, du soutien et des conseils relevant de la compétence du commissaire. Ils peuvent ainsi être guidés ou orientés vers les instances les plus aptes à répondre à leurs besoins.

Pour cette année, aucune demande d'assistance et de consultation n'a été formulée.

Les autres activités du commissaire

En plus des fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes, d'autres activités font partie intégrante de la fonction de commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Cette année aucune activité promotionnelle n'a été réalisée dans le milieu par la commissaire.

Rapport du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès du 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Tableau 51
Bilan des dossiers de plaintes médicales

Plaintes d'ordre médical	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0
2020-2021	0	0	0	0	0	0

Au cours de cette année, aucune situation n'a été portée à l'attention du médecin examinateur.

Conclusion

La commissaire tient à remercier et aussi à souligner la collaboration toujours présente de la directrice des activités d'établissement et responsable des soins infirmiers du CHSLD. Les situations signalées au bureau du commissaire ont été examinées avec diligence, permettant une fois de plus d'apporter des mesures correctives visant à améliorer la qualité des soins et des services auprès des résidents.

4.6 Bilan des dossiers pour le Centre Le Portage Saint-Malachie

Les plaintes

Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Tableau 52
Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	1	0	20
2020-2021	0	0	0	0	0	0

Plaintes reçues et conclues

Au cours du présent exercice, le bureau du commissaire n'a reçu aucune plainte.

Recours au Protecteur du citoyen

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen agit en recours de 2^e instance après que la situation ait été examinée par le commissaire. Cette année, aucun dossier ne lui a été transmis

Les interventions

Bilan des dossiers d'interventions

Tableau 53
Bilan des dossiers d'interventions

Interventions	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
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	6	6	0
2020-2021	0	0	0	0

Dossiers reçus et conclus

Pour l'exercice 2022-2023, le bureau du commissaire n'a reçu aucun dossier d'intervention.

Motifs des plaintes et des interventions

Aucun motif d'insatisfaction n'a été examiné en 2022-2023.

Tableau 54
Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclus
selon leur catégorie en 2022-2023

MOTIFS	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0
Maltraitance (Loi)	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0
Autre / Pandémie COVID-19	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

Volet Maltraitance

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité édicte des mesures qui visent notamment à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance. Cette Loi confie aux commissaires la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Durant l'exercice, le commissaire adjoint n'a traité aucun dossier en lien avec de la maltraitance.

Mesures et orientations pour traitement particulier

Un même motif peut comporter plus d'une mesure d'amélioration. Par ailleurs, une mesure peut prendre la forme d'une recommandation, d'une mesure corrective appréciable immédiatement ou d'un engagement d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation.

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

Cette année, en l'absence de traitement de dossier, aucune mesure n'a été formulée.

Les demandes d'assistance et les consultations

Les demandes d'assistance et de consultation permettent aux usagers, à la population, aux partenaires et aux employés des établissements de recevoir de l'information, du soutien et des conseils relevant de la compétence du commissaire. Ils peuvent ainsi être guidés ou orientés vers les instances les plus aptes à répondre à leurs besoins.

Pour cette année, aucune demande d'assistance et de consultation n'a été formulée également.

Les autres activités du commissaire adjoint

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

Le commissaire adjoint a participé à une rencontre du comité de vigilance. Bien que le celui-ci n'a traité aucun dossier au Centre Le Portage, cette rencontre a notamment permis aux membres du comité d'échanger sur l'ensemble des activités du personnel de l'établissement visant l'amélioration continue de la qualité des soins et des services.

Rapport du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès du 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Tableau 55
Bilan des dossiers de plaintes médicales

Plaintes d'ordre médical	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0
2020-2021	0	0	0	0	0	0

Au cours de cette année, aucune plainte n'a été traitée par le médecin examinateur.

Conclusion

Le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a pas été sollicité au cours de la dernière par les usagers du Centre Le Portage. Cependant, nous souhaitons garder contact avec les usagers ainsi qu'avec les employés et les gestionnaires de cet établissement. D'ailleurs, je souligne le souci de la directrice de cette installation à faire connaître l'existence du Régime d'examen des plaintes et à promouvoir la présence du commissaire adjoint dans sa ressource.

Annexes

ANNEXE 1 - Types de dossiers

Les commissaires aux plaintes et à la qualité des services examinent les plaintes et insatisfactions portées à son attention et ils répondent aux demandes d'assistance et de consultation de la population et des professionnels du réseau de la santé.

Plainte

Concerne une insatisfaction exprimée auprès des commissaires aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident

Concerne une insatisfaction exprimée auprès des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, par toute personne, relativement à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Assistance

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

Intervention

Enquête initiée par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services à la suite de faits rapportés ou observés, et qu'ils jugent avoir des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés.

Consultation

Concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

ANNEXE 2 - Motifs de plaintes et d'interventions

Accessibilité et continuité

Concerne les modalités des mécanismes d'accès.

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

Aspect financier

Concerne la contribution financière des utilisateurs à certains services selon les normes prévues par la loi :

- facture d'hôpital;
- facture d'ambulance;
- contribution au placement;
- aide matérielle et financière (maintien à domicile, répit-dépannage, etc.).

Droits particuliers

Concerne l'obligation d'informer adéquatement les utilisateurs :

- sur leur état de santé;
- sur les services offerts;
- sur les droits, recours et obligations.

Concerne le droit des utilisateurs :

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

Organisation du milieu et des ressources matérielles

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

- mixité des clientèles;
- hygiène et salubrité;
- propreté des lieux;
- sécurité et protection.

Relations interpersonnelles

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

Soins et services dispensés

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

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

ANNEXE 3 - Liste des droits des usagers

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

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec 

www.cisss-ca.gouv.qc.ca

