



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

Du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023

CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Internet du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal à l'adresse suivante :

<https://www.ciussnordmtl.ca/a-propos/publications/#c12302>

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

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023.

ISBN 978-2-550-95552-8 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-95553-5 (version PDF)

Tous droits réservés. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, ou la diffusion de ce document, même partielle, sont interdites sans l'autorisation préalable du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal. Cependant, la reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise à la condition d'en mentionner la source.

Adopté par le conseil d'administration le 26 septembre 2023.

© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal, 2023.

# Table des matières

Introduction .....	1
Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales .....	2
Mot de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services .....	4
Faits saillants pour le CIUSSS NIM .....	6
Faits saillants pour les établissements privés du territoire du CIUSSS NIM .....	7
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le CIUSSS NIM .....	8
Le traitement des plaintes .....	8
Les plaintes reçues et conclues .....	8
Les motifs des plaintes et leur niveau de traitement .....	9
Les délais d'examen des plaintes .....	11
Le recours au Protecteur du citoyen .....	11
Le traitement des interventions .....	13
Les interventions amorcées et conclues .....	13
L'origine des interventions .....	14
Les motifs des interventions et leur niveau de traitement .....	14
Les mesures correctives (plaintes et interventions) .....	16
Les dossiers fermés sans mesures correctives (plaintes et interventions) .....	18
Les dossiers transmis pour une étude à des fins disciplinaires .....	18
Les demandes d'assistance .....	19
La nature des demandes d'assistance .....	19
Les motifs des demandes d'assistance .....	20
Les consultations .....	21
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité .....	22
Les dossiers reçus et conclus en application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance .....	22
Les plaintes et les interventions .....	23
Les motifs liés à la maltraitance .....	25
Les consultations .....	28
Les demandes d'assistance .....	28
Les pistes d'amélioration transmises à la direction du CIUSSS NIM .....	28
Les plaintes et les signalements reçus concernant les établissements privés situés sur le territoire du CIUSSS NIM .....	29
Le traitement des dossiers concernant les soins de santé en établissement de détention .....	29
Les rapports transmis au Ministre de la santé et des services sociaux .....	32
L'impact de la pandémie de Covid-19 sur les activités du Commissariat .....	33
Les autres fonctions de la Commissaire .....	33
Les mesures pour améliorer la satisfaction et le respect des droits des usagers .....	34
Direction générale adjointe santé physique générale et spécialisée .....	35
Direction générale adjointe programmes sociaux et réadaptation .....	35
Direction des ressources financières et de la logistique .....	36

Direction des ressources humaines, des communications, des affaires juridiques et de l'enseignement .....	36
Direction générale .....	37
Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen .....	37
Rapport annuel du médecin examinateur pour le CIUSSS NIM .....	39
Le traitement des plaintes .....	39
Les plaintes reçues et conclues .....	39
Les motifs des plaintes et leur niveau de traitement .....	40
Les délais d'examen des plaintes .....	41
Les dossiers transmis pour une étude à des fins disciplinaires .....	42
Les recommandations du médecin examinateur .....	42
Rapport annuel du comité de révision du CIUSSS NIM .....	44
Le nombre de demandes reçues .....	45
Les conclusions motivées du comité de révision .....	46
Les délais de traitement .....	46
Ce sont leurs mots .....	47
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin .....	49
Le traitement des plaintes .....	49
Le recours au Protecteur du citoyen .....	50
Le traitement des interventions .....	50
Les demandes d'assistance .....	50
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité .....	50
Les autres fonctions de la Commissaire .....	51
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le Centre d'hébergement St-Vincent-Marie .....	52
Le traitement des plaintes .....	52
Le recours au Protecteur du citoyen .....	52
Le traitement des interventions .....	52
Les demandes d'assistance .....	52
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité .....	53
Les autres fonctions de la Commissaire .....	53
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le Centre métropolitain de chirurgie plastique Inc. ....	54
Le traitement des plaintes .....	54
Le recours au Protecteur du citoyen .....	55
Le traitement des interventions .....	55
Les demandes d'assistance .....	55
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité .....	55
Les autres fonctions de la Commissaire .....	55

Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le	
CHSLD Vigi Marie-Claret .....	56
Le traitement des plaintes .....	56
Le recours au Protecteur du citoyen .....	56
Le traitement des interventions .....	56
Les demandes d'assistance .....	56
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité .....	57
Les autres fonctions de la Commissaire .....	57
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour	
L'Hôpital Marie-Clarac des Sœurs de la Charité de Ste-Marie (1995) Inc. ....	58
Le traitement des plaintes .....	58
Le recours au Protecteur du citoyen .....	58
Le traitement des interventions .....	59
Les demandes d'assistance .....	59
Les consultations .....	59
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité .....	60
Les autres fonctions de la Commissaire .....	60
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour	
Les Cèdres – Centre d'accueil pour personnes âgées .....	61
Le traitement des plaintes .....	61
Le recours au Protecteur du citoyen .....	61
Le traitement des interventions .....	61
Les demandes d'assistance .....	61
Les consultations .....	62
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité .....	62
Les autres fonctions de la Commissaire .....	62
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la	
Résidence Angelica .....	63
Le traitement des plaintes .....	63
Le recours au Protecteur du citoyen .....	64
Le traitement des interventions .....	64
Les demandes d'assistance .....	64
Les consultations .....	64
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité .....	65
Les autres fonctions de la Commissaire .....	67
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la	
Résidence Berthiaume-Du Tremblay .....	68
Le traitement des plaintes .....	68
Le recours au Protecteur du citoyen .....	68

Le traitement des interventions .....	69
Les demandes d'assistance .....	69
Les consultations .....	69
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité .....	69
Les autres fonctions de la Commissaire .....	71

## Liste des graphiques et des tableaux

Graphique 1 – Évolution des plaintes reçues et conclues au cours des trois dernières années .....	8
Graphique 2 – Les motifs de plainte traités en 2022-2023 .....	8
Graphique 3 – Plaintes soumises au Protecteur du citoyen au cours des trois dernières années .....	10
Graphique 4 – Évolution des interventions amorcées et conclues au cours des trois dernières années .....	13
Graphique 5 – Les motifs d’intervention traités en 2022-2023 .....	13
Graphique 6 – La nature des demandes d’assistance en 2022-2023 .....	18
Graphique 7 – Les motifs des demandes d’assistance en 2022-2023 .....	19
Graphique 8 – Les motifs des consultations en 2022-2023 .....	20
Graphique 9 – Évolution des plaintes reçues et interventions initiées en maltraitance au cours des trois dernières années .....	22
Graphique 10 – Le caractère fondé ou non fondé des signalements de maltraitance en 2022-2023 .....	25
Graphique 11 – Les motifs des plaintes et interventions traités en établissement de détention en 2022-2023 .....	30
Graphique 12 – Évolution des plaintes reçues et conclues au cours des trois dernières années .....	36
Graphique 13 – Les motifs de plainte traités en 2022-2023 .....	37
Graphique 14 – Évolution des plaintes soumises au comité de révision au cours des trois dernières années .....	42
Graphique 15 – La nature des demandes d’assistance en 2022-2023 .....	47
Graphique 16 – La nature des demandes d’assistance en 2022-2023 .....	56
Graphique 17 – La nature des demandes d’assistance en 2022-2023 .....	61
Graphique 18 – Le caractère fondé ou non fondé des signalements de maltraitance en 2022-2023 .....	63
Graphique 19 – Le caractère fondé ou non fondé des signalements de maltraitance en 2022-2023 .....	68
Tableau 1 – Les plaintes reçues et conclues en 2022-2023 .....	7
Tableau 2 – Les motifs de plainte en 2022-2023 et leur niveau de traitement .....	9
Tableau 3 – Les délais d’examen des plaintes .....	10
Tableau 4 – Les motifs de plainte conclus par le Protecteur du citoyen en 2022-2023 .....	11
Tableau 5 – Les interventions amorcées et conclues en 2022-2023 .....	12
Tableau 6 – Les motifs d’intervention traités en 2022-2023 et leur niveau de traitement .....	14
Tableau 7 – Les mesures correctives appliquées en 2022-2023 .....	16
Tableau 8 – Les actions posées pour les motifs conclus sans mesures correctives en 2022-2023 .....	17
Tableau 9 – Les dossiers liés à la maltraitance reçus et conclus en 2022-2023 .....	22
Tableau 10 – Les motifs liés à la maltraitance traités en 2022-2023 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions) .....	25
Tableau 11 – Les plaintes et interventions reçues et conclues en milieu carcéral en 2022-2023 .....	29
Tableau 12 – Les motifs des plaintes et interventions traitées en milieu carcéral en 2022-2023 et leur niveau de traitement .....	29
Tableau 13 – Les plaintes reçues et conclues en 2022-2023 .....	36
Tableau 14 – Les motifs de plainte traités par le médecin examinateur en 2022-2023 et leur niveau de traitement .....	37

Tableau 15 – Les délais d’examen des plaintes en 2022-2023 .....	38
Tableau 16 – Les motifs de plainte soumis au comité de révision en 2022-2023 .....	42
Tableau 17 – Les plaintes reçues et conclues en 2022-2023 .....	46
Tableau 18 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2022-2023 .....	47
Tableau 19 – Les plaintes reçues et conclues en 2022-2023 .....	51
Tableau 20 – Les plaintes reçues et conclues en 2022-2023 .....	55
Tableau 21 – Les interventions amorcées et conclues en 2022-2023 .....	56
Tableau 22 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2022-2023 .....	57
Tableau 23 – Les plaintes reçues et conclues en 2022-2023 .....	60
Tableau 24 – Les interventions amorcées et conclues en 2022-2023 .....	61
Tableau 25 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2022-2023 .....	62
Tableau 26 – Les motifs liés à la maltraitance traités en 2022-2023 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions) .....	63
Tableau 27 – Les plaintes reçues et conclues en 2022-2023 .....	65
Tableau 28 – Les interventions amorcées et conclues en 2022-2023 .....	66
Tableau 29 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2022-2023 .....	66
Tableau 30 – Les motifs liés à la maltraitance traités en 2022-2023 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions) .....	67

# Liste des acronymes

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

## INTRODUCTION

Le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits pour l'exercice 2022-2023 fait état des activités du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en regard de l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, et, pour un second exercice, de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Ces activités visent à assurer le respect des droits des usagers ainsi que la qualité des soins et services qui leur sont offerts. Il intègre également le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision.

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

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

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

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

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

- Le droit d'être informé de l'existence des services et ressources disponibles et des modalités d'accès à ces services et ressources;
- Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire;
- Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel une personne désire recevoir des services;
- Le droit de recevoir des soins lorsque la vie ou l'intégrité de la personne est en danger;
- Le droit d'être informé sur son propre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins;
- Le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services;
- Le droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée soi-même ou par l'entremise de son représentant;
- Le droit d'accès à son dossier, lequel est confidentiel;
- Le droit de l'utilisateur de participer aux décisions le concernant;
- Le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix pour obtenir des informations sur les services;
- Le droit de porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes des démarches;

- Le droit d'être représenté relativement à tous les droits reconnus advenant l'inaptitude, temporaire ou permanente, à donner son consentement;
- Le droit pour un usager anglophone de recevoir des services en langue anglaise, conformément au programme d'accès gouvernemental.

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

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel faisant état des activités du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services pour l'année 2022-2023. Ce rapport témoigne des efforts mis en œuvre par l'équipe du Commissariat et ses différents collaborateurs afin de veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la qualité des services offerts par les établissements de santé et les résidences privées pour aînés situées sur le territoire du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.

En plus des activités réalisées par le Commissariat pour le CIUSSS NIM, ce rapport présente un bilan de celles réalisées pour les établissements suivants : le Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin, le Centre d'hébergement St-Vincent-Marie, le Centre métropolitain de chirurgie plastique Inc., le CHSLD Vigi Marie-Claret, l'Hôpital Marie-Clarac des Sœurs de la Charité de Ste-Marie (1995) Inc., Les Cèdres – Centre d'accueil pour personnes âgées, la Résidence Angelica, et, enfin, la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

Cette année a encore une fois vu les responsabilités du Commissariat élargies. D'abord, par l'entrée en vigueur, le 6 avril 2022, de la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux. En application de cette loi, un nombre plus grand de citoyens et d'usagers est protégé par une obligation de signaler au Commissariat une situation de maltraitance potentielle les concernant. À la suite du transfert de responsabilité des soins de santé en établissement de détention vers les établissements de santé, nous avons également débuté le 1<sup>er</sup> avril 2022 le traitement des plaintes et signalements des personnes incarcérées dans les établissements de détention de Montréal et de Rivière-des-Prairies.

Les usagers et leurs proches ont été nombreux à nous contacter pour nous faire part de leur expérience ou solliciter notre assistance. Au moment de dresser le bilan annuel de nos activités, mes pensées se tournent vers eux. Nous avons prêté une attention particulière à leur vécu et à leurs attentes. Leurs confidences et leurs histoires nous touchent toujours profondément. Conscients de la contribution de la plainte à leur processus de réparation, de rétablissement ou de deuil, c'est en leur nom que nous intervenons au quotidien. Je tiens à remercier sincèrement notre clientèle pour la confiance qu'elle nous accorde.

J'aimerais également souligner l'engagement toujours exceptionnel de tous les membres de l'équipe du Commissariat. Cette année encore, l'évolution de nos responsabilités a commandé une agilité et un professionnalisme sans failles. Recevoir les témoignages des usagers demande beaucoup d'humilité, mais surtout d'humanité. Je remercie chacun d'entre eux, commissaires adjointes, délégués, techniciens et médecins examinateurs, pour leur patience, leur sensibilité et leur courage. Il en faut pour porter les attentes des citoyens et agir comme facilitateurs et agents de changement dans les établissements sous notre juridiction.

Je tiens, enfin, à remercier les membres des équipes de direction ainsi que les gestionnaires qui sont toujours sensibles à l'expérience des usagers, malgré l'ampleur des défis qu'ils ont à relever quotidiennement. Enfin, les membres des comités de vigilance et de la qualité du CIUSSS NIM et des établissements privés, ainsi que ceux de leur conseil d'administration, de par leur engagement envers la qualité des services et des droits des usagers,

exercent un rôle essentiel dans l'accomplissement du mandat du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, et je les en remercie.

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

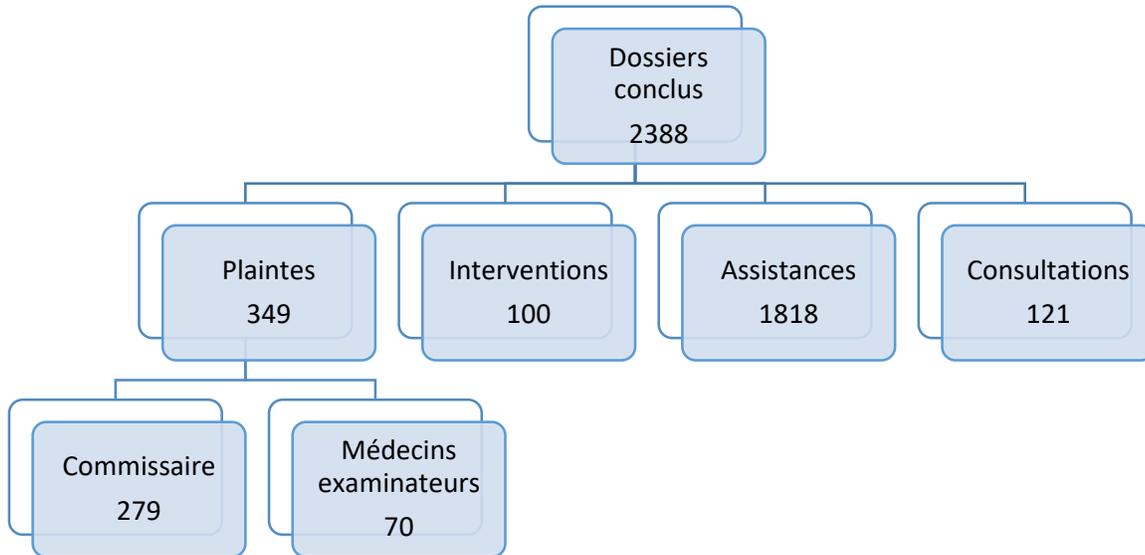
Je vous souhaite une bonne lecture et vous remercie de votre confiance.

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services,



Annick Dallaire

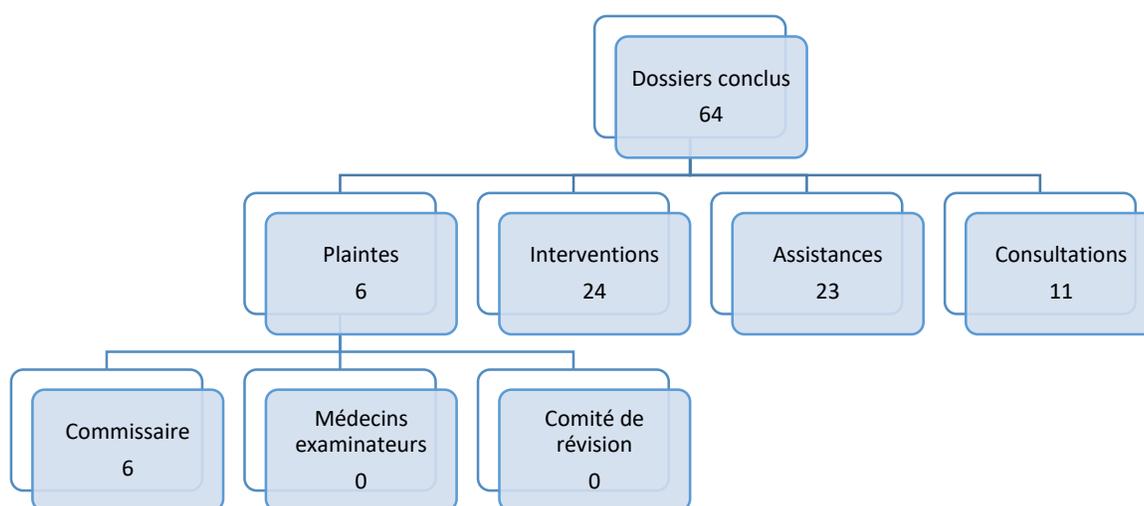
## FAITS SAILLANTS POUR LE CIUSSS NIM



Globalement et en ce qui a trait aux dossiers du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal, les faits saillants de l'exercice 2022-2023 furent les suivants :

- Maintien d'une approche préventive préalablement au dépôt d'une plainte et traitement d'une majorité de situations par le biais d'assistances;
- Nombre de plaintes conclues en légère baisse de 3 % par rapport à l'exercice précédent;
- Augmentation de 93 % des interventions menées par le Commissariat par rapport à l'exercice précédent;
- Dans des proportions en baisse par rapport à celles de l'exercice précédent, 46 % des motifs de plaintes et d'interventions analysés par le Commissariat conduisent à des mesures correctives. Ces mesures sont systémiques dans une proportion de 80 %;
- Maintien relatif du nombre de demandes d'assistance traitées en cours d'année;
- Diminution de 24 % des demandes de consultation documentées par le Commissariat;
- Au total, 2388 dossiers furent conclus en 2022-2023, comparativement à 2456 en 2021-2022, ce qui représente une baisse de 3 % du volume d'activités du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Ces dossiers incluent les plaintes et interventions traitées, les consultations et demandes d'assistance, ainsi que les plaintes visant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident.

## FAITS SAILLANTS POUR LES ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS DU TERRITOIRE DU CIUSSS NIM



Globalement et en ce qui a trait aux dossiers traités pour neuf établissements privés du territoire du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal, les faits saillants de l'exercice 2022-2023 furent les suivants :

- Le nombre de plaintes conclues est en légère augmentation, ce qui peut s'expliquer par le fait que l'exercice financier 2022-2023 fut complet, alors que la période précédente, en comparaison, s'était déroulée du 1<sup>er</sup> juin 2021 au 31 mars 2022;
- Les dossiers d'intervention, pour leur part en forte augmentation (85 %), découlent principalement des obligations liées à l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;
- Aucun dossier n'a été soumis à l'examen du médecin examinateur ou du comité de révision;
- Les établissements privés du territoire sont au nombre de neuf. En ce qui a trait à la Villa Belle Rive Inc. toutefois, qui héberge une clientèle référée par le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, une entente entre cet établissement et le CIUSSS NIM confirme sa responsabilité quant au traitement des demandes qui relèvent du mandat du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services. La Commissaire du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal est donc également la Commissaire membre du comité de vigilance et de la qualité pendant la durée de l'entente, qui est actuellement établie jusqu'au 31 mars 2026.

# BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LE CIUSSS NIM

## Le traitement des plaintes

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

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

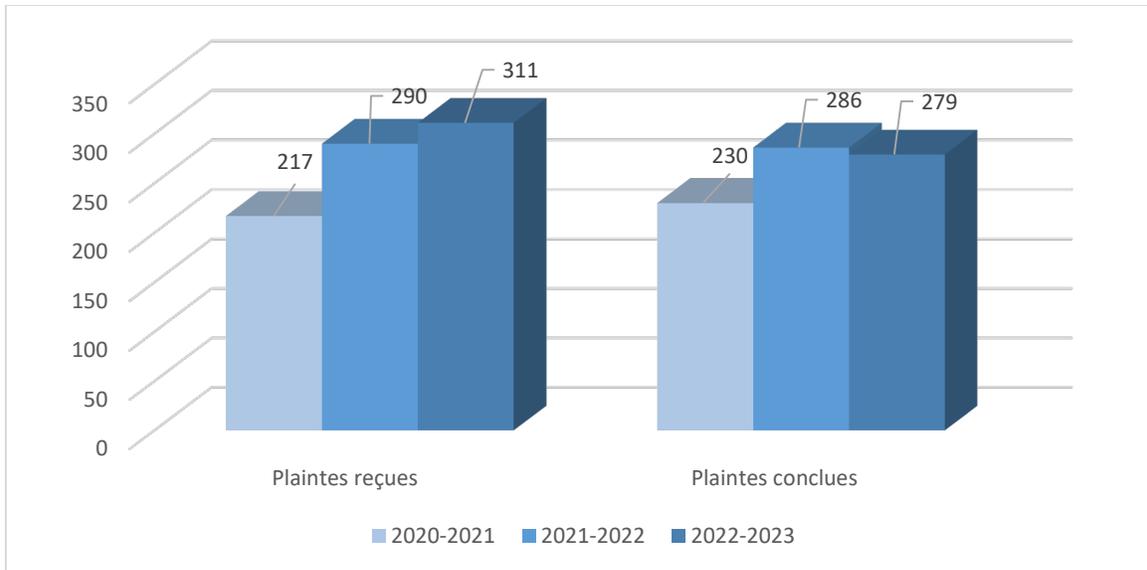
Le législateur a fixé à 45 jours le délai maximal pour le traitement d'une plainte, délai au-delà duquel le plaignant peut s'adresser au Protecteur du citoyen. Le plaignant insatisfait des conclusions rendues peut également s'adresser au Protecteur du citoyen.

## Les plaintes reçues et conclues

<i>Mission de l'installation</i>	<i>Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Plaintes reçues durant l'exercice</i>	<i>Plaintes conclues durant l'exercice</i>	<i>Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
CHSGS / CHSP	25	157	148	34
CHSLD	3	10	12	1
CLSC	3	135	111	27
RPA	2	9	8	3
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>311</b>	<b>279</b>	<b>65</b>

**Tableau 1 – Les plaintes reçues et conclues en 2022-2023**

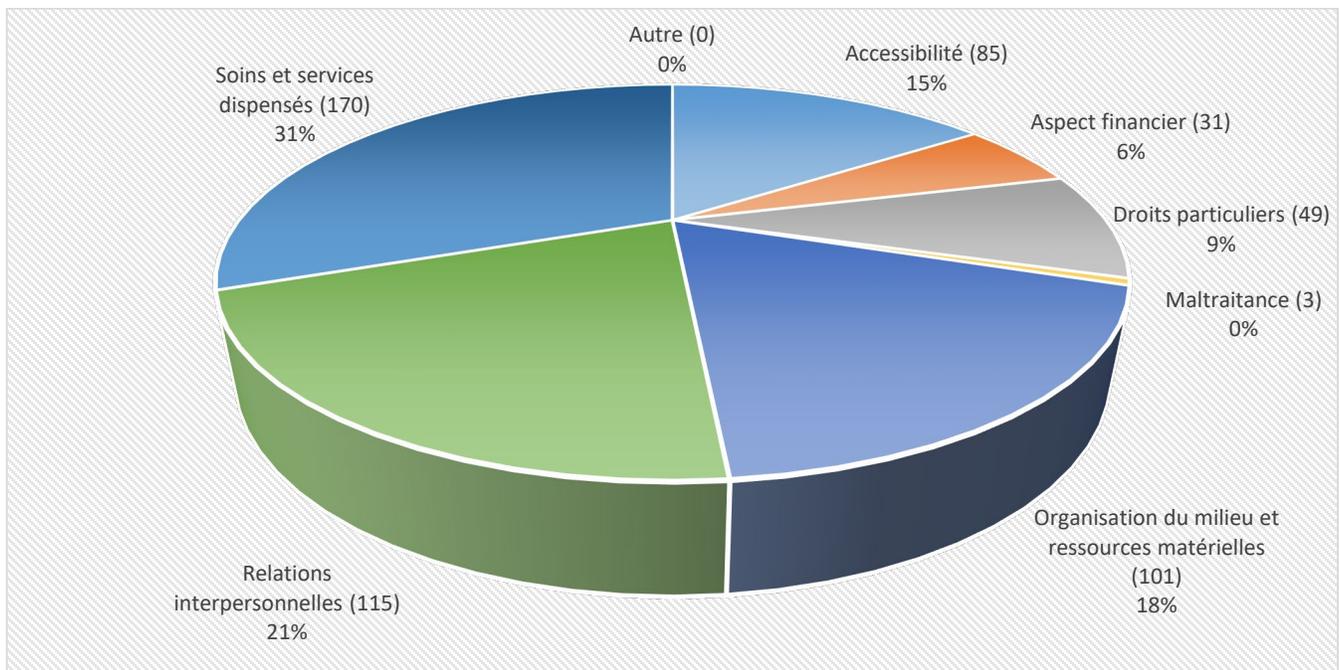
- Les plaintes reçues en provenance des milieux hospitaliers sont relativement stables et représentent une proportion de 50 %;
- Quant à elles, les plaintes reçues en provenance des CHSLD ont diminué de moitié;
- Ce sont les plaintes en CLSC qui ont fortement augmenté, passant de 97 à l'exercice 2021-2022 à 135 à l'exercice 2022-2023. Elles constituent maintenant 43 % des plaintes reçues. Ce taux était de 33 % en 2021-2022, de 29 % en 2020-2021 et de 26 % en 2019-2020. Cette augmentation s'explique par l'intégration des établissements carcéraux aux secteurs couverts par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services;
- Les plaintes reçues en résidences privées pour aînés (RPA) sont stables et représentent 3 % du volume total.



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

- Les plaintes reçues ont augmenté de 7 % au cours de l'exercice 2022-2023;
- Le nombre de plaintes conclues est quant à lui en très légère baisse.

### Les motifs des plaintes et leur niveau de traitement



**Graphique 2 – Les motifs de plainte traités en 2022-2023**

Catégorie de motif de plainte	Traitement non complété				Traitement complété		Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité	1	12	-	-	22	50	85
Aspect financier	-	-	-	-	18	13	31
Droits particuliers	-	5	-	2	23	19	49
Maltraitance (loi)	-	1	-	-	-	2	3
Organisation du milieu...	3	11	-	2	29	56	101
Relations interpersonnelles	2	3	1	3	68	38	115
Soins et services dispensés	6	18	-	4	65	77	170
Autres	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>225</b>	<b>255</b>	<b>554</b>

**Tableau 2 – Les motifs de plainte en 2022-2023 et leur niveau de traitement**

- Au total, ce sont 554 motifs de plainte qui ont été examinés, alors qu'à l'exercice précédent, ils étaient au nombre de 622;
- La répartition des motifs de plainte avait présenté des variations sensibles au cours de la première année de pandémie de Covid-19 (exercice 2020-2021). Au cours de l'exercice 2021-2022, une tendance à un retour aux valeurs antérieures à la pandémie s'était amorcée. Au terme du plus récent exercice financier, nous pouvons maintenant confirmer une stabilisation et un retour aux valeurs habituelles, à quelques variations près;
- Au chapitre des soins et services dispensés, première catégorie de motifs de plainte, les interventions effectuées par le personnel (contention, médication, soins de santé physique ou soins d'assistance, interventions diverses) et les habiletés techniques et professionnelles comptent ensemble pour 46 % des motifs de plainte. Pour leur part, les problèmes liés à la continuité des services comptent pour 24 % de cette catégorie de motifs;
- Les motifs liés aux relations interpersonnelles, seconde catégorie en importance, représentent 21 % des motifs de plainte. Des commentaires inappropriés nous ont été rapportés à 27 reprises par des usagers au cours de l'exercice 2022-2023, ce qui en fait, pour une seconde année, le motif le plus souvent cité (23 % des motifs liés aux relations interpersonnelles). Les manques d'écoute, d'empathie ou d'information viennent en second lieu;
- Quant à l'organisation du milieu et des ressources matérielles, les motifs liés à la sécurité et à la protection, que ce soit des biens personnels, des lieux ou des mécanismes de sécurité (cloches d'appel, etc.), représentent 34 % des motifs de cette catégorie. Les mécanismes de prévention des infections, qui en font partie, n'ont été cités qu'à trois reprises au cours de l'année, après avoir généré plusieurs inquiétudes au cours de la pandémie de Covid-19. Viennent ensuite les insatisfactions liées au volet alimentaire des soins et services, pour 23 % des motifs : organisation des services alimentaires, personnalisation, quantité des aliments, etc.;
- Du côté des motifs liés à l'accessibilité et bien que cette catégorie ne représente que 15 % des motifs de plainte, ce sont 40 usagers qui se seront plaints, au cours de 2022-2023, de difficultés d'accès aux services formellement requis, soit 64 % des motifs liés à l'accessibilité. À ces 40 motifs de plainte, nous devons ajouter les motifs qui auront été traités par le biais d'une demande d'assistance, comme nous le verrons plus loin;
- En ce qui a trait au traitement des motifs de plainte, l'examen d'un peu plus de 13 % d'entre eux n'a pas été complété, ce qui est supérieur au cinq, six ou sept pourcent habituels. Le traitement de plusieurs de

ces motifs a en fait été entrepris, mais cessé en cours d'examen. Plus de la moitié de ces motifs cessés l'ont été en regard de plaintes déposées relativement aux services de santé en milieu carcéral. Le lecteur trouvera les explications nécessaires à la section spécifique du présent rapport consacrée au traitement des dossiers dans ces milieux;

- Quarante et un pourcent des motifs analysés se sont soldés par une mesure corrective, ce qui représente une diminution par rapport à l'exercice 2021-2022, où 50 % des motifs examinés avaient généré une ou des mesures. Ces mesures vous seront présentées plus loin.

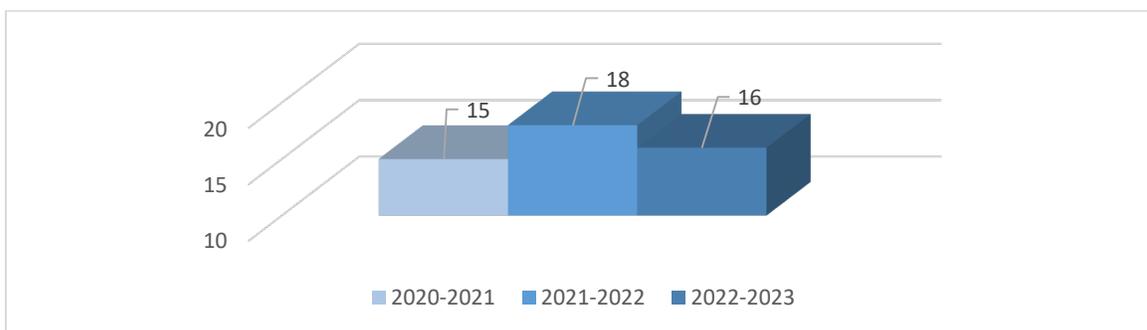
### Les délais d'examen des plaintes

Délai d'examen	Nombre de plaintes	Pourcentage
Moins de 3 jours	14	76 % des plaintes ont été traitées à l'intérieur des délais légaux
4 à 15 jours	28	
16 à 30 jours	38	
31 à 45 jours	133	
<b>Sous-total</b>	<b>213</b>	
46 à 60 jours	9	Le traitement de 24 % des plaintes a excédé les délais légaux
61 à 90 jours	16	
91 à 180 jours	28	
181 jours et plus	13	
<b>Sous-total</b>	<b>66</b>	
<b>Total</b>	<b>279</b>	

Tableau 3 – Les délais d'examen des plaintes

- Le traitement de 213 dossiers a pu être complété à l'intérieur des délais prévus par le législateur, générant un taux de 76 %, toujours en augmentation par rapport aux exercices précédents;
- Conformément à la LSSSS, lorsque le délai de 45 jours ne peut être respecté dans un dossier, le plaignant en est informé par écrit;
- Le Commissariat veille également à prioriser l'examen des dossiers en fonction de l'analyse des risques liés à la situation rapportée dans la plainte.

### Le recours au Protecteur du citoyen



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

Alors que le nombre de dossiers soumis au Protecteur du citoyen au cours de l'exercice 2021-2022 était en hausse par rapport à l'exercice précédent, nous avons assisté en 2022-2023 à une légère baisse. En termes relatifs, les 16 dossiers soumis au Protecteur du citoyen en 2022-2023 représentaient 6 % des plaintes conclues.

Ainsi, 16 plaintes ont été soumises au Protecteur du citoyen pour un examen en deuxième instance au cours de 2022-2023. Onze dossiers émanaient du milieu hospitalier, trois de la mission CLSC, un de la mission CHSLD et un provenait d'une résidence privée pour aînés (RPA). Ces dossiers comportaient à l'origine 61 motifs de plainte.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen a rendu ses conclusions dans 21 dossiers et a procédé, à la suite de nos rappels, à la fermeture de huit autres dossiers pour lesquels nous étions demeurés sans nouvelle quant à leur issue. Ces huit dossiers ont été fermés sans mesures correctives.

En ce qui a trait aux 21 dossiers pour lesquels le Protecteur du citoyen a rendu ses conclusions, ce furent 45 motifs de plainte sur lesquels il aura ainsi statué. De ces 45 motifs, sept ont conduit à des recommandations, soit 16 % des motifs soumis. C'est donc dire que le Protecteur a estimé que 84 % des éléments traités par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, et qui lui ont été soumis pour un examen en deuxième instance, ne requerraient pas de mesures supplémentaires.

<i>Catégorie de motif de plainte</i>	<i>Nombre</i>	<i>Avec mesures / Sans mesures</i>
<i>Accessibilité</i>	6	2 / 4
<i>Aspect financier</i>	1	- / 1
<i>Droits particuliers</i>	5	1 / 4
<i>Maltraitance (loi)</i>	-	-
<i>Organisation du milieu et ressources matérielles</i>	6	- / 6
<i>Relations interpersonnelles</i>	9	- / 9
<i>Soins et services dispensés</i>	18	4 / 14
<i>Autre</i>	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>7 / 38</b>

**Tableau 4 – Les motifs de plainte conclus par le Protecteur du citoyen en 2022-2023**

Ainsi, en cours d'année, le Protecteur du citoyen a émis plusieurs recommandations à l'endroit de l'établissement. Le détail de celles-ci, ainsi que leur suivi, est présenté à la section « les mesures pour améliorer la satisfaction et le respect des droits des usagers » du présent rapport.

Enfin, au cours de l'exercice 2022-2023, le Protecteur du citoyen a initié et conclu deux interventions concernant notamment le CIUSSS NIM :

- La première concernait le transfert d'un adolescent du Centre hospitalier de Lanaudière vers l'Hôpital en santé mentale Rivière-des-Prairies, transfert qui a d'abord été accepté, puis refusé plus tard. L'enquête du Protecteur du citoyen n'aura généré aucune recommandation;
- La seconde concernait également une situation de transfert interétablissements, cette fois de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal vers l'Hôpital général du Lakeshore. Des recommandations auront découlé de l'analyse du Protecteur du citoyen concernant les principes de base et les conditions nécessaires à respecter avant de procéder au transfert d'un usager, ainsi que la transmission des informations sur l'état de l'usager à celui qui le prendra en charge.

Au terme de l'exercice 2022-2023, nous étions toujours en attente des conclusions du Protecteur du citoyen pour sept dossiers de plainte soumis à son analyse en deuxième instance.

## Le traitement des interventions

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

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

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

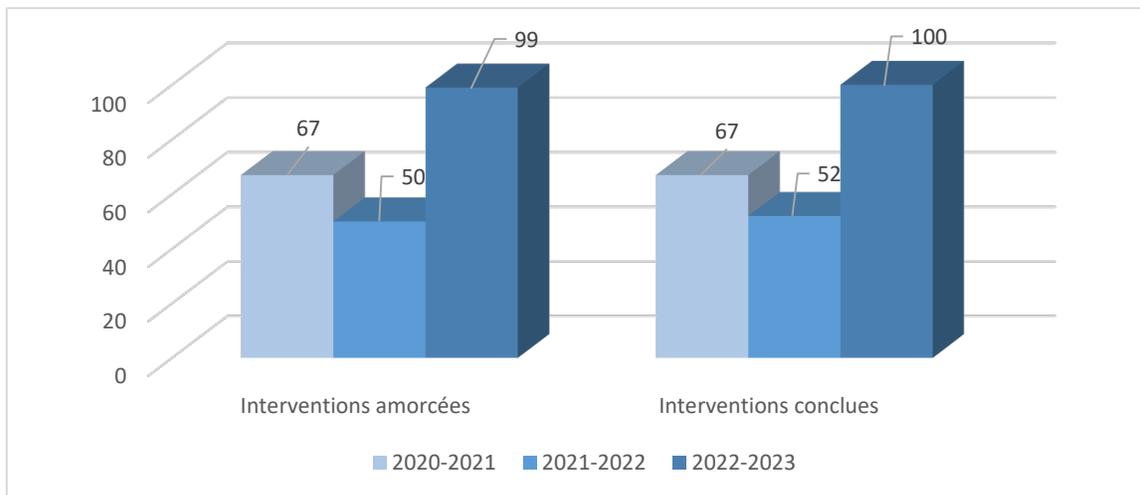
## Les interventions amorcées et conclues

<i>Mission de l'installation</i>	<i>Interventions en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Interventions amorcées durant l'exercice</i>	<i>Interventions conclues durant l'exercice</i>	<i>Interventions en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
CHSGS / CHSP	1	15	16	-
CHSLD	3	42	43	2
CLSC	1	31	30	2
RPA	2	11	11	2
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>6</b>

**Tableau 5 – Les interventions amorcées et conclues en 2022-2023**

- La forte augmentation du nombre d'interventions tant amorcées que conclues s'explique par l'augmentation des signalements reçus en matière de maltraitance, comme nous le verrons plus loin dans cette section;
- Parmi les facteurs en cause dans le choix d'ouvrir un dossier d'intervention, notons une vigilance accrue des membres du Commissariat quant à la recevabilité d'une plainte en lien avec le statut de plaignant (notion de représentant légal). Certaines situations soumises par les plaignants qui ne peuvent déposer une plainte au nom de l'utilisateur sont plutôt traitées en intervention. Cela relève d'initiatives des commissaires, prises sur la base de la gravité ou des risques identifiés lors de l'analyse de la situation signalée;
- L'ouverture d'un dossier d'intervention s'explique également par l'obligation dans certains contextes de signaler à la Commissaire toute situation de maltraitance envers un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité. Cette obligation découle de l'application de la Loi visant à lutter contre la

maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité et est décrite dans une politique propre à l'établissement.

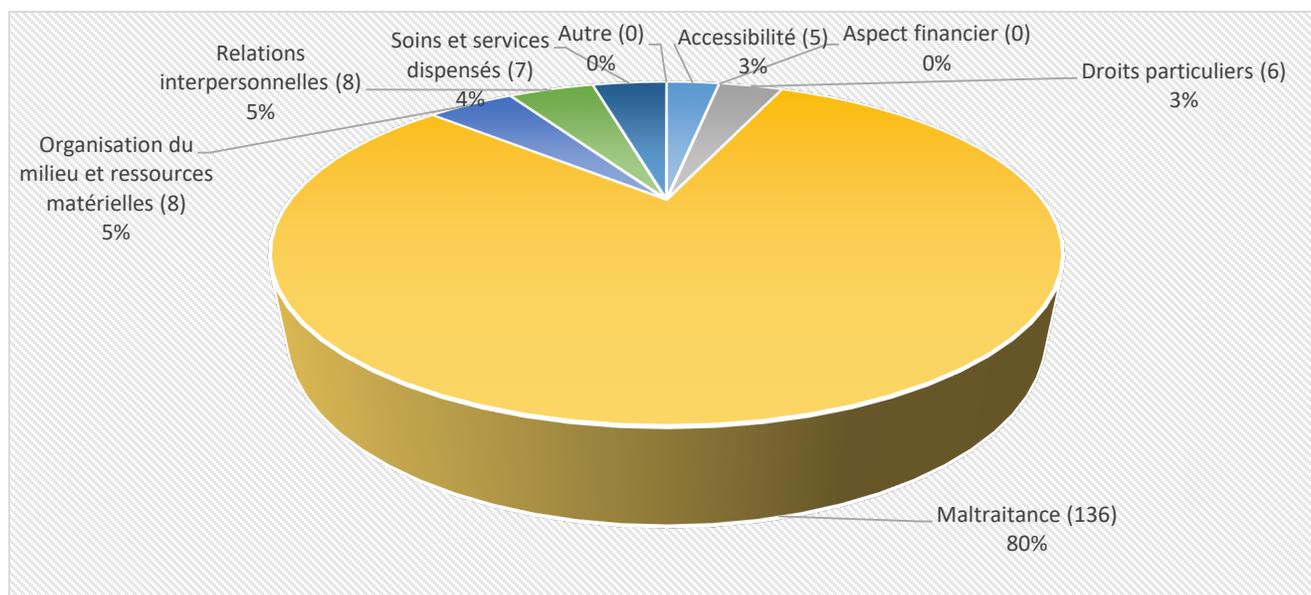


**Graphique 4 – Évolution des interventions amorcées et conclues au cours des trois dernières années**

### L'origine des interventions

Au cours de l'exercice 2022-2023, des 100 interventions conclues, sept avaient été amorcées à l'initiative de la Commissaire ou d'une commissaire adjointe à la suite d'observations ou de constats, alors que 93 interventions avaient été amorcées à la suite d'un signalement reçu au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

### Les motifs des interventions et leur niveau de traitement



**Graphique 5 – Les motifs d'intervention traités en 2022-2023**

Catégorie de motif d'intervention	Traitement non complété				Traitement complété		Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité	-	-	-	-	4	1	5
Aspect financier	-	-	-	-	-	-	-
Droits particuliers	-	1	-	-	-	5	6
Maltraitance (loi)	-	13	-	-	97	26	136
Organisation du milieu...	-	1	-	-	5	2	8
Relations interpersonnelles	-	1	-	-	3	4	8
Soins et services dispensés	-	1	-	-	2	4	7
Autres	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	<b>17</b>	-	-	<b>111</b>	<b>42</b>	<b>170</b>

**Tableau 6 – Les motifs d'intervention traités en 2022-2023 et leur niveau de traitement**

- Les interventions, dont 93 % sont consécutives à un signalement auprès du Commissariat, sont liées à des motifs différents de ceux à l'origine des plaintes. En effet, 80 % des motifs d'intervention concernent la maltraitance. Nous y reviendrons dans une section spécifique du présent rapport;
- En excluant les motifs liés à la maltraitance, on constate que les interventions concernent, davantage que pour les plaintes, les droits particuliers, l'organisation des soins et services et les relations interpersonnelles. En revanche, les soins et services dispensés occupent une moins grande place que pour les plaintes;
- Les motifs liés aux droits particuliers concernent ici l'accès au dossier de l'utilisateur ou au dossier de plainte, tant en termes de confidentialité que de transmission, le choix du professionnel, les droits linguistiques, le droit à l'accompagnement ainsi que le droit à la sécurité;
- Les motifs liés à l'organisation des soins et services touchent à différents aspects de la sécurité et de la protection (biens personnels, mécanismes de prévention des infections, sécurité informationnelle), mais également à l'hygiène et à la salubrité des lieux ainsi qu'au respect des règles;
- Les motifs liés aux relations interpersonnelles sont ici surreprésentés en regard de différents types d'abus : matériel, physique, psychologique, et ce, tant par le fait de membres du personnel que d'un tiers ou d'un autre usager;
- Enfin, les motifs liés aux soins et services sont similaires à ceux que l'on retrouve dans les dossiers de plainte;
- Les motifs d'intervention examinés auront conduit cette année à l'application de mesures correctives pour 65 % d'entre eux, ce qui est supérieur au taux de mesures correctives appliqué aux motifs de plaintes, mais également au taux observé l'an dernier pour les motifs d'intervention, lequel était de 55 %.

## Les mesures correctives (plaintes et interventions)

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

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

- Les mesures à portée systémique, qui visent à prévenir la répétition de la lacune observée et qui touchent, de ce fait, un ensemble d'utilisateurs, ont atteint une proportion de 80 % en 2022-2023. Cette proportion est en hausse constante depuis la création du CIUSSS; elle représentait alors 70 % des mesures correctives. L'évolution démontre les efforts particuliers consentis à évaluer les possibilités d'étendre la portée d'une mesure corrective à davantage d'utilisateurs qui pourraient être concernés par le service ou le soin d'où provient la plainte ou l'intervention. Cette portée systémique des mesures correctives nous permet d'apprécier l'impact du traitement des plaintes ou des interventions sur l'amélioration de la qualité des soins et services offerts par l'établissement;
- L'information et la sensibilisation des intervenants demeure, et de très loin, la mesure systémique la plus fréquemment appliquée (40 %). Viennent ensuite les mesures visant l'encadrement des intervenants, l'amélioration des communications, l'amélioration des mesures de sécurité et de protection;
- En ce qui concerne les mesures à portée individuelle, la relocalisation ou le transfert d'un utilisateur, mais également l'évaluation ou la réévaluation de ses besoins, sont dorénavant les mesures les plus utilisées pour rétablir les droits des utilisateurs;
- Quarante et un pourcent des motifs de plaintes et 65 % des motifs d'interventions ont généré des mesures correctives, alors que ces taux étaient respectivement de 50 % et de 55 % à l'exercice précédent. Cet état de fait s'avère cohérent avec la vision de l'équipe de gestion du Commissariat qui privilégie de présenter les projets d'amélioration des services menés par les différentes directions du CIUSSS NIM dans une perspective éducative et informative, plutôt que découlant directement du traitement des dossiers de plaintes et d'interventions.

<b>Mesures correctives Plaintes et interventions</b>	<b>Accessibilité</b>	<b>Aspect financier</b>	<b>Droits particuliers</b>	<b>Maltraitance (loi)</b>	<b>Organisation du milieu</b>	<b>Relations interpersonnelles</b>	<b>Soins et services dispensés</b>	<b>Autre</b>	<b>Total</b>
<b>Mesures à portée individuelle</b>									
<i>Adaptation des soins et services</i>									
Ajustement professionnel	-	-	-	2	-	-	-	-	2
Amélioration des communications	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Changement d'intervenant	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Collaboration avec le réseau	-	-	-	7	-	-	-	-	7
Encadrement de l'intervenant	-	-	-	5	-	-	1	-	6
Évaluation ou réévaluation des besoins	2	-	-	24	-	-	-	-	26
Relocalisation, transfert d'un usager	-	-	-	28	-	-	-	-	28
Autre	-	1	-	7	-	-	-	-	8
<i>Adaptation milieu / environnement - Autre</i>									
Ajustement financier	1	14	-	-	-	-	-	-	15
Conciliation, intercession, médiation	-	-	-	-	-	2	-	-	2
Information / sensibilisation d'un intervenant	-	-	-	-	-	1	1	-	2
Autre	-	-	-	2	-	-	-	-	2
<b>Sous-total</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>78</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>102</b>
									<b>20%</b>
<b>Mesures à portée systémique</b>									
<i>Adaptation des soins et services</i>									
Ajustement des activités professionnelles	1	-	1	3	-	1	8	-	14
Ajout de services ou ressources humaines	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Amélioration des communications	7	1	1	-	6	10	10	-	35
Collaboration avec le réseau	-	-	-	14	-	-	2	-	16
Élaboration / révision / application	2	-	1	-	1	-	2	-	6
Encadrement des intervenants	-	-	-	24	2	7	5	-	38
Évaluation des besoins	-	-	-	4	2	-	3	-	9
Information sensibilisation intervenants	18	7	24	6	28	56	60	-	199
Réduction du délai	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Autre	-	-	1	6	2	1	3	-	13
<i>Adaptation du milieu et de l'environnement</i>									
Ajustement technique et matériel	1	-	-	-	1	-	1	-	3
Amélioration des conditions de vie	2	-	-	-	1	4	2	-	9
Amélioration mesures sécurité protection	1	-	2	4	4	2	8	-	21
Autre	-	-	-	-	-	-	1	-	1
<i>Adoption, révision, application règle procédure</i>									
Politiques et règlements	-	-	1	1	2	2	4	-	10
Protocole clinique ou administratif	1	1	-	-	2	-	2	-	6
Autre	2	-	-	2	-	-	3	-	7
<i>Ajustement financier</i>									
Communication / promotion	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Formation / supervision	-	-	1	-	-	-	-	-	1
<i>Promotion du régime</i>									
Production de documents	-	-	-	4	-	-	4	-	8
<b>Sous-total</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>32</b>	<b>68</b>	<b>52</b>	<b>83</b>	<b>121</b>	<b>-</b>	<b>401</b>
									<b>80%</b>
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>146</b>	<b>52</b>	<b>87</b>	<b>123</b>	<b>-</b>	<b>503</b>
									<b>100%</b>

**Tableau 7 – Les mesures correctives appliquées en 2022-2023**

## Les dossiers fermés sans mesures correctives (plaintes et interventions)

Comme mentionné précédemment, plusieurs des conclusions émises ou dégagées des plaintes traitées et des interventions menées visent à donner des explications ou des informations sur les situations rapportées et permettent ainsi au plaignant de mieux comprendre la situation à la base de son insatisfaction.

<i>Actions posées – motifs conclus sans mesures correctives Plaintes et interventions</i>	<i>Accessibilité</i>	<i>Aspect financier</i>	<i>Droits particuliers</i>	<i>Maltraitance (loi)</i>	<i>Organisation du milieu</i>	<i>Relations interpersonnelles</i>	<i>Soins et services dispensés</i>	<i>Autre</i>	<i>Total</i>
<i>Assistance (intercession, liaison)</i>	-	-	1	-	-	-	-	-	1
<i>Assistance (conciliation)</i>	-	-	1	-	-	-	-	-	1
<i>Assistance (obtention d'un soin ou service)</i>	-	-	-	1	-	-	-	-	1
<i>Avis</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Conseil</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Demande de complément d'examen</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Démarche d'amélioration</i>	4	-	2	-	8	5	1	-	20
<i>Information - clarification</i>	44	11	15	12	27	27	62	-	198
<i>Information générale</i>	3	2	4	3	20	8	17	-	57
<i>Orientation</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Référence - loi contre la maltraitance (police)</i>	-	-	-	1	-	-	-	-	1
<i>Référence - loi contre la maltraitance (autre autorité)</i>	-	-	-	2	-	-	-	-	2
<i>Transmission de la plainte à l'ordre professionnel</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Aucune action</i>	-	-	1	9	3	2	1	-	16
<i>Autre</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>58</b>	<b>42</b>	<b>81</b>	<b>-</b>	<b>297</b>

**Tableau 8 – Les actions posées pour les motifs conclus sans mesures correctives en 2022-2023**

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

## Les dossiers transmis pour une étude à des fins disciplinaires

Les membres du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services ont acheminé deux dossiers de plainte aux gestionnaires concernés pour une étude à des fins disciplinaires au cours de l'exercice 2022-2023. Il s'agissait de situations où les voies d'amélioration en présence apparaissaient insuffisantes à elles seules pour redresser une situation déficiente en raison de la gravité ou de la récurrence du comportement ou des agissements identifiés.

Par ailleurs, un dossier d'intervention a aussi fait l'objet d'un tel transfert. Toutefois et surtout en ce qui concerne les interventions initiées à la suite d'un signalement d'une situation de maltraitance, il est important de savoir que les autorités compétentes en matière disciplinaire sont souvent impliquées après avoir été saisies de la situation directement par les gestionnaires des secteurs concernés, rendant inutile le transfert de l'enquête par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

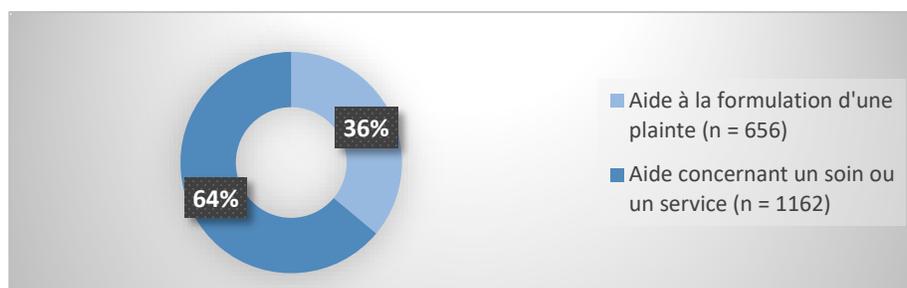
## Les demandes d'assistance

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

Des efforts importants sont consentis afin de respecter un délai de retour d'appel de vingt-quatre à quarante-huit heures auprès des personnes qui sollicitent le Commissariat. Les demandes d'assistance des usagers sont traitées avec diligence, soit dans un délai moyen de deux jours. Ce délai était d'un jour à l'exercice précédent.

## La nature des demandes d'assistance

Au cours de l'exercice 2022-2023, les 1818 demandes d'assistance, en légère baisse de 3,5 % par rapport à l'an dernier, se répartissaient comme suit :

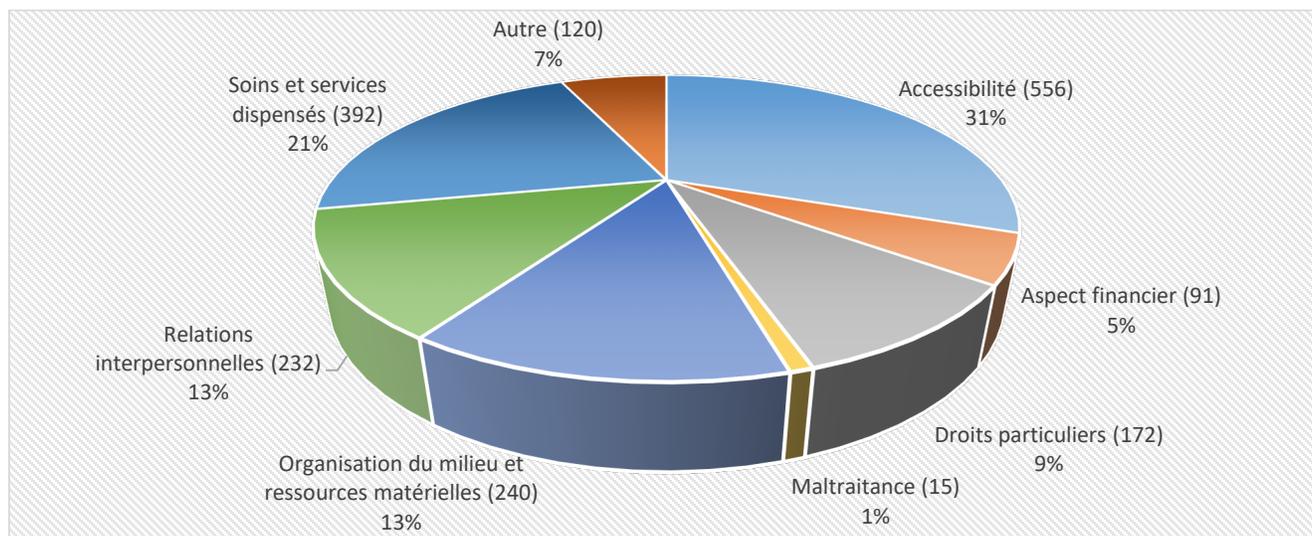


**Graphique 6 – La nature des demandes d'assistance en 2022-2023**

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

## Les motifs des demandes d'assistance

Bien qu'une demande d'assistance porte régulièrement sur plus d'un motif, le logiciel SIGPAQS ne permet d'en enregistrer qu'un seul. Le motif qui apparaît le plus significatif relativement aux attentes du demandeur est privilégié dans ce contexte. Au cours de l'exercice 2022-2023, ces motifs étaient les suivants :



**Graphique 7 – Les motifs des demandes d'assistance en 2022-2023**

- La répartition des motifs des demandes d'assistance a évolué par rapport à celle de 2021-2022 : les demandes liées à l'accessibilité sont en hausse, alors que celles liées aux droits particuliers sont en baisse;
- Si on se réfère au rapport annuel de l'exercice 2019-2020, soit le dernier exercice précédant la pandémie de Covid-19, on peut observer un retour à ces valeurs de référence en ce qui a trait à l'accessibilité, aux aspects financiers, aux droits particuliers ainsi qu'aux soins et services dispensés. Toutefois, nous observons une plus forte proportion de demandes liées à l'organisation du milieu et des ressources matérielles, ainsi qu'aux relations interpersonnelles, ces deux catégories de motifs se maintenant depuis le début de la pandémie;
- Les motifs liés à l'accessibilité, première catégorie en importance, font état de difficultés d'accès aux services dont aux services formellement requis pour 39 % des demandes, en forte hausse par rapport à l'exercice précédent, où ces motifs représentaient alors 29 % des demandes. L'absence de services ou de ressources, ainsi que les listes d'attente, sont également déplorées par la clientèle. De fait, ce sont 37 % des demandes qui concernaient les délais d'accès aux services;
- Les motifs liés aux droits particuliers font état, dans une proportion de 31 %, de demandes liées au droit de porter plainte, mais aussi, dans une proportion de 20 %, du droit à l'information (sur les services et les modes d'accès, sur l'état de santé, sur tout incident ou accident survenu, notamment). Enfin, 13 % des demandes concernent le droit de choisir de l'utilisateur : choix de l'hébergement, sectorisation psychiatrique, choix du professionnel;
- Du côté des motifs liés à l'organisation du milieu et aux ressources matérielles, la sécurité des biens personnels (perte, vol) arrive en tête de liste avec 23 % des demandes, suivie de près par les motifs liés aux règles et procédures du milieu pour 20 % des demandes (présence de règles et procédures, respect

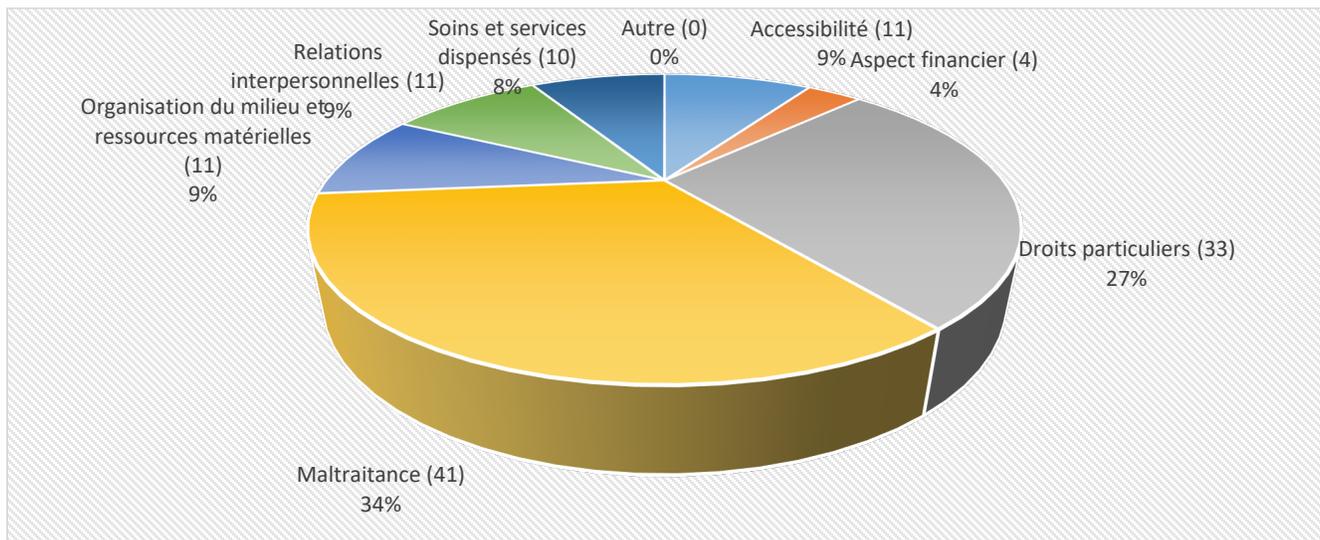
des règles). Cette catégorie de motifs comporte également des demandes liées à l'hygiène et à la salubrité des lieux, ainsi qu'à la disponibilité d'équipement et de matériel;

- Pour sa part, l'aspect des relations interpersonnelles fait largement état d'insatisfactions des usagers en regard des communications et de l'attitude du personnel (attitude non verbale, manque d'écoute, d'empathie, d'information). Tout comme pour les motifs de plainte, les commentaires inappropriés sont fréquemment rapportés par la clientèle et représentent 19 % des demandes liées aux relations interpersonnelles;
- Avec une part non négligeable des motifs de demandes d'assistance, la qualité des soins et services dispensés fait état d'insatisfactions des usagers en regard de la continuité des services (absence de suivi, arrêt de services, congé prématuré, coordination, insuffisance de ressources) pour 29 % des motifs de cette catégorie. En second lieu, 25 % des demandes des usagers ont porté sur les interventions et services qui leur ont été donnés : médication, soins de santé physique ou soins d'assistance, médication, interventions, etc.);
- Enfin et en ce qui concerne l'aspect financier, 38 usagers ont interpellé le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en lien avec le processus de réclamation. Également, 18 usagers ont demandé de l'assistance par rapport à la facturation des services à des non-résidents. Ces deux motifs représentent 62 % des demandes liées à l'aspect financier.

## Les consultations

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

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



**Graphique 8 – Les motifs des consultations en 2022-2023**

- Cent vingt et une consultations ont été réalisées au total (159 à l'exercice précédent), portant sur 125 motifs. Le nombre de consultations est relativement stable d'exercice en exercice;
- Quatre-vingts demandes concernaient un besoin d'information ou de conseil de la part d'un membre du Commissariat, alors que 41 consultations constituaient des avis de plaintes potentielles;
- Cent-une des 121 demandes de consultation, soit 83 %, étaient formulées par des professionnels et des gestionnaires du CIUSSS NIM, les 20 autres demandes ayant été formulées par des personnes et des organismes extérieurs au CIUSSS NIM;
- Trente-quatre pourcent des consultations accordées au cours de l'exercice 2022-2023 portaient sur la maltraitance. Nous y reviendrons plus loin dans le chapitre consacré à cette question;
- Outre la maltraitance, les droits particuliers représentent les motifs les plus fréquents des consultations accordées. Les questions liées à l'application du régime d'examen des plaintes en établissement y sont majoritaires à près de 70 % de ces motifs;
- La seconde tendance que l'on peut observer à l'intérieur d'une catégorie de motifs de plainte concerne l'organisation du milieu et des ressources matérielles : 55 % des consultations de cette catégorie concernent les règles et procédures (heures de visites, respect des règles, etc.);
- Le délai moyen pour conclure une consultation est d'un jour.

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

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

Cette loi confie au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services la responsabilité de traiter les plaintes et de recevoir les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité adoptée par l'établissement. De plus, elle prévoit des mesures à l'égard de la personne qui fait un signalement afin d'assurer la confidentialité des renseignements relatifs à son identité, de la protéger contre les mesures de représailles et de lui accorder une immunité contre les poursuites en cas de signalement de bonne foi.

C'est au début de l'exercice financier, plus précisément le 6 avril 2022, qu'une nouvelle loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance a confirmé des amendements significatifs à plusieurs lois qui teinteront l'interprétation des données présentées dans ce rapport. En effet, il est utile de considérer que l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a élargi l'obligation de signaler les indices de maltraitance à des nouvelles clientèles. Ainsi, en plus des usagers visés en CHSLD, le signalement est également devenu obligatoire pour les usagers habitant en ressources intermédiaires (RI), les personnes vulnérables habitant en résidences privées pour aînés (RPA) et les usagers inaptes selon une évaluation médicale (et non plus seulement ceux qui sont sous un régime de protection ou qui disposent d'un mandat homologué).

Cette loi a également introduit des dispositions permettant de signaler une situation de maltraitance potentielle envers une personne qui n'est pas un usager des services de l'établissement en le référant à un intervenant désigné au sein de l'établissement. Le commissaire a donc dorénavant une voie de passage officielle pour acheminer vers l'intervenant désigné les signalements reçus pour les non-usagers des services, afin qu'ils obtiennent l'aide et le soutien nécessaire. Et finalement, afin de s'assurer que les situations préoccupantes sont prises en charge au plus haut niveau, l'article 33.1 a été ajouté à Loi sur les services de santé et les services sociaux, énonçant l'obligation pour le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de transmettre au Ministre une copie de ses conclusions motivées et recommandations s'il a un motif raisonnable de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers, incluant une telle situation qui découlerait de l'application de pratiques ou de procédures.

Chaque établissement doit ainsi revoir sa politique organisationnelle afin de l'arrimer aux nouvelles dispositions légales. Dans l'attente de la révision de cette nouvelle version, à laquelle le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services collabore, il est important de souligner que les nouvelles dispositions de la loi ont été appliquées au sein de l'équipe du Commissariat dès leur entrée en vigueur. Nos échanges avec les gestionnaires ont ainsi été une occasion de les sensibiliser aux nouvelles règles légales en vigueur.

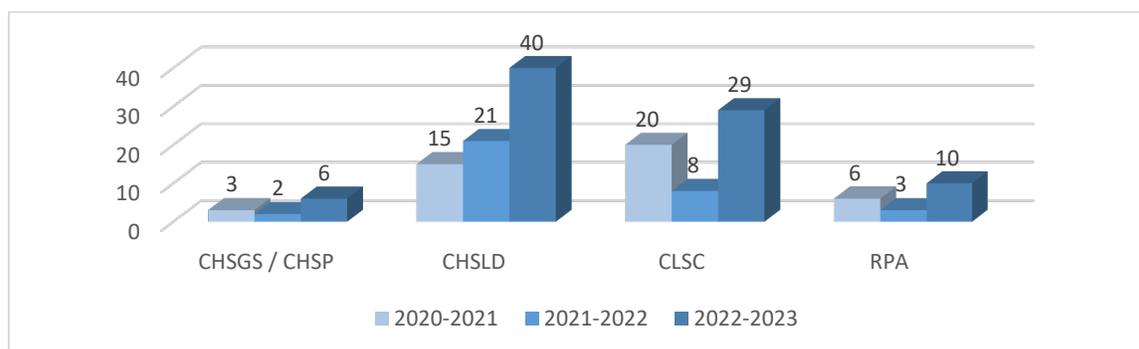
Au cours de l'exercice financier 2022-2023, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM a traité un certain nombre de situations en lien avec l'application de cette loi.

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

### Les plaintes et les interventions

Mission de l'installation	Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice		Dossiers reçus durant l'exercice		Dossiers conclus durant l'exercice		Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice	
	Plainte	Intervention	Plainte	Intervention	Plainte	Intervention	Plainte	Intervention
CHSGS / CHSP	-	-	-	6	-	6	-	-
CHSLD	1	3	-	40	1	41	-	2
CLSC	-	-	2	27	1	25	1	2
RPA	-	2	-	10	-	10	-	2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>83</b>	<b>2</b>	<b>82</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

Tableau 9 – Les dossiers liés à la maltraitance reçus et conclus en 2022-2023



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

- Les dossiers ouverts concernant des motifs de maltraitance sont toujours traités avec un niveau de priorité élevé, et ils ne sont conclus que lorsque la situation de maltraitance a pris fin ou lorsque les mesures mises en place apparaissent adéquates pour protéger la personne, assurer une vigilance sur la situation et ainsi pouvoir intervenir en situation d'urgence;
- Le nombre de dossiers ouverts concernant la maltraitance est en nette progression depuis l'année dernière : de 34 dossiers en 2021-2022 à 85 cette année, il s'agit de 51 dossiers supplémentaires, soit une hausse de 150 %. L'élargissement des clientèles visées par le signalement obligatoire peut certainement expliquer une partie de cette hausse. En effet, comme expliqué plus haut, les professionnels du CIUSSS NIM ont désormais l'obligation de procéder à un signalement pour davantage de personnes visées et ceci se constate particulièrement pour les personnes vivant en RPA ou celles qui sont reconnues inaptes par un médecin et qui reçoivent des services du programme de soutien à domicile d'un CLSC;
- L'analyse de la distribution des dossiers à travers les missions nous permet de constater une augmentation dans tous les milieux, mais plus particulièrement en CHSLD (de 21 dossiers l'an dernier à 40 cette année) et dans le programme de soutien à domicile (de huit dossiers l'an dernier à 28 cette année). Il est utile de savoir que les dossiers examinés en CHSLD incluent les 13 dossiers constitués à la suite des événements médiatisés survenus aux Résidence Floralies Lachine et Lasalle, lesquels ont mené à une enquête du ministère de la Santé et des Services sociaux et à la mise sous tutelle de l'établissement. En ce qui concerne la hausse dans le programme de soutien à domicile, nous croyons pouvoir affirmer que le fait de pouvoir effectuer un signalement de maltraitance pour les personnes vulnérables inaptes, mais sans régime de protection, donne des leviers supplémentaires aux intervenants du CIUSSS NIM pour aider les personnes vulnérables victimes d'abus à domicile;
- Comme pour les années antérieures, notons qu'aucun signalement de maltraitance n'a été porté à notre attention pour des majeurs en situation de vulnérabilité desservis par la Direction des programmes de santé mentale et dépendance. Il y a lieu de se demander si cette sous-représentation peut être liée au fait que jusqu'ici, les ressources et outils développés concernant la maltraitance visent presque exclusivement les personnes âgées;
- De l'ensemble des dossiers conclus au cours de l'exercice (n=84), il demeure intéressant d'analyser d'où proviennent les signalements. Rappelons que chaque établissement a la responsabilité de faire la promotion de la lutte contre la maltraitance et que ceci favorise le repérage par le personnel des situations de maltraitance présumée. Le nombre et la source des signalements permettent de mesurer l'impact des activités de promotion et de formation du personnel. En 2022-2023, la provenance des signalements de maltraitance reçus au CPQS était ainsi distribuée :
  - Soixante et un de gestionnaires (72,6 %),
  - Quatre de professionnels de la santé,
  - Sept de familles, proches ou représentants,
  - Sept de partenaires externes (exemples : Info social 811, ligne d'aide aux aînés, Protecteur du citoyen, etc.),
  - Deux de tierces personnes,
  - Trois de l'utilisateur lui-même;

Il n'est pas surprenant d'observer une prédominance des signalements par les gestionnaires puisqu'au CIUSSS NIM, la politique organisationnelle prévoit qu'un prestataire de soins qui constate un indice de maltraitance doit préférablement en aviser son supérieur en premier lieu, pour assurer une intervention rapide. Ce sont donc habituellement les gestionnaires qui procèdent au signalement au Commissariat

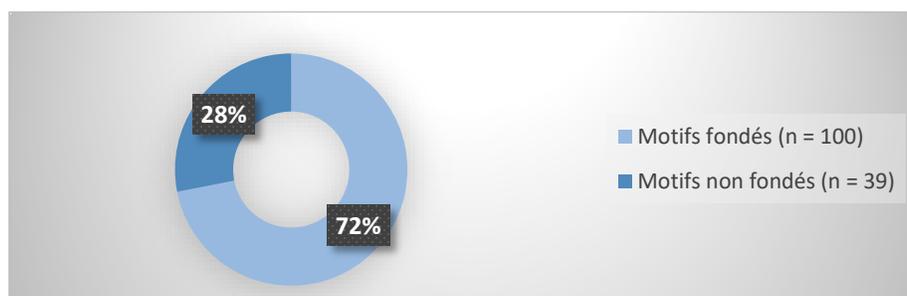
aux plaintes et à la qualité des services, après s’être assurés que les actions prioritaires aient été posées pour assurer la protection de la personne présumée maltraitée.

## Les motifs liés à la maltraitance

<b>Les motifs de maltraitance</b>	<b>Traitement non complété</b>			<b>Traitement complété</b>		<b>Total</b>	
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures		Sans mesures
<b>Maltraitance par un dispensateur de services</b>							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	1	-	1
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	1	-	-	-	1	2
<i>Matérielle ou financière – violence</i>	-	-	-	-	2	1	3
<i>Organisationnelle – négligence</i>	-	5	-	-	11	5	21
<i>Organisationnelle – violence</i>	-	3	-	-	7	1	11
<i>Physique – négligence</i>	-	-	-	-	5	1	6
<i>Physique – violence</i>	-	-	-	-	8	4	12
<i>Psychologique – négligence</i>	-	-	-	-	-	2	2
<i>Psychologique – violence</i>	-	-	-	-	4	3	7
<i>Sexuelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – violence</i>	-	-	-	-	3	1	4
<i>Violation des droits – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Maltraitance par un proche ou tiers</b>							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	1	-	-	2	1	4
<i>Matérielle ou financière – violence</i>	-	1	-	-	12	3	16
<i>Organisationnelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – négligence</i>	-	1	-	-	9	1	11
<i>Physique – violence</i>	-	-	-	-	7	4	11
<i>Psychologique – négligence</i>	-	-	-	-	3	-	3
<i>Psychologique – violence</i>	-	2	-	-	15	-	17
<i>Sexuelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – négligence</i>	-	-	-	-	1	-	1
<i>Violation des droits – violence</i>	-	-	-	-	1	-	1
<b>Maltraitance par un usager</b>							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – violence</i>	-	-	-	-	1	-	1
<i>Organisationnelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – violence</i>	-	-	-	-	2	-	2
<i>Psychologique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Psychologique – violence</i>	-	-	-	-	1	-	1

<i>Sexuelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – violence</i>	-	-	-	-	2	2
<i>Violation des droits – négligence</i>	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – violence</i>	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	<b>14</b>	-	-	<b>97</b>	<b>28</b>
					<b>139</b>	

**Tableau 10 – Les motifs liés à la maltraitance traités en 2022-2023 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions)**



**Graphique 10 – Le caractère fondé ou non fondé des motifs de maltraitance en 2022-2023**

- Il est utile de rappeler ici qu’une plainte ou une intervention peut comporter plus d’un motif, et l’examen d’un motif peut, ou non, se traduire par une ou plusieurs mesures correctives. Il est également important de préciser qu’une mesure corrective retenue au terme d’un examen ne permet pas de conclure sur le fait que la maltraitance soit fondée ou non. En effet, les mesures peuvent viser à combler des lacunes identifiées dans le cadre de l’examen d’une situation, sans qu’elles ne soient nécessairement associées à de la maltraitance;
- Les motifs de signalement ou de plainte relatifs à la maltraitance sont documentés au SIGPAQS en fonction des éléments transmis par le signalant ou le plaignant. Cette année, nous avons examiné 139 motifs de maltraitance. La vérification des faits par les personnes habilitées, et l’analyse réalisée par la suite, permettent de confirmer ou d’infirmar la situation de maltraitance. Ainsi, au cours de l’année 2022-2023, c’est 28 % des motifs de signalements qui se sont avérés non-fondés, ce qui représente une baisse par rapport à l’an dernier (50 %). Rappelons qu’un signalement non-fondé n’est pas inutile. Nos données témoignent que 13 mesures ont été mises en place pour aider les personnes dont le signalement s’est avéré ne pas être fondé. Parmi les mesures mises en place, on remarque notamment : l’actualisation d’un plan de protection avec des partenaires externes, une surveillance accrue par les intervenants lors de visites à domicile, une révision des besoins de l’usager, l’assignation d’un travailleur social;
- Les types de maltraitance signalés à nos bureaux s’avèrent davantage variés cette année. La distribution des motifs de maltraitance enregistrés (fondés ou non) est la suivante :
  - Physique (n=42) : 30 %
  - Organisationnelle (n=32) : 23 %
  - Psychologique (n=30) : 22 %
  - Matérielle ou financière (n=26) : 19 %
  - Sexuelle (n=6) : 4 %
  - Discrimination, âgisme et violation des droits (n=3) : 2 %

- Les situations de maltraitance confirmées par la vérification des faits suivant le signalement présentent une distribution différente. Sur 100 motifs de maltraitance confirmée, la maltraitance physique représente 28 % des formes de maltraitance, suivie par la maltraitance psychologique (21 %) et la maltraitance financière (15 %). Nos données indiquent également un fort taux de maltraitance organisationnelle confirmée (28 %). Rappelons toutefois que 25 des 28 motifs proviennent de la situation particulière des Résidences Floralties Lachine et Lasalle exposée précédemment;
- Outre la situation concernant les Résidences Floralties Lachine et Lasalle, ce sont donc trois situations de maltraitance organisationnelle traitées par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'année qui se sont avérées être fondées. Elles concernaient deux résidences pour aînés et une ressource intermédiaire. Différentes mesures ont été réalisées, et trois recommandations d'ordre systémique ont été formulées dans un des milieux afin d'assurer le bien-être des personnes y habitant. Un de ces milieux a fait l'objet d'une enquête administrative par l'établissement. Il a également été demandé qu'un rappel soit fait à l'ensemble du personnel qui intervient en résidences pour aînés relativement à l'obligation de signaler toute situation de maltraitance potentielle au Commissariat;
- Toujours en excluant les dossiers liés aux Résidences Floralties Lachine et Lasalle et afin de permettre une analyse plus fine des autres motifs de maltraitance confirmés, au nombre de 73, voici quelles sont les personnes reconnues avoir posé des gestes d'abus :
  - 46 proches ou tiers (63 %)
  - 23 dispensateurs de services (32 %)
  - 4 usagers (5 %)
- Il est rassurant de constater que lorsqu'un signalement vise la maltraitance par un employé auprès d'une personne aînée ou d'une personne majeure en situation de vulnérabilité, et que la maltraitance est confirmée par l'enquête, des mesures sont toujours mises en place pour y mettre fin. Ceci témoigne à nos yeux de l'engagement de l'établissement à ne tolérer aucune situation de maltraitance envers sa clientèle. Au cours de l'exercice, parmi les mesures appliquées envers un prestataire de soins, notons celles-ci :
  - Formations diverses (exemples : maltraitance, approche relationnelle)
  - Coaching individualisé sur l'approche aux résidents présentant des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence
  - Suspension temporaire et mise en place d'un plan d'encadrement lors du retour au travail
  - Congédiement
- Notons, enfin, que le délai moyen de traitement d'une plainte ou d'une intervention en matière de maltraitance fut de 30 jours au cours de l'exercice 2022-2023, le délai de traitement médian se situant quant à lui à 18 jours. Même si les premières interventions débutent rapidement, le dossier n'est conclu que lorsque l'ensemble des éléments sont résolus ou sur le point de l'être. Ajoutons que certaines situations sont complexes, particulièrement lorsque la personne vit à domicile ou dans un milieu de vie privé. L'équipe clinique fait alors face à des défis qui nécessitent une prise en charge alliant le respect de l'autodétermination de la personne et son besoin d'être aidée devant la situation d'abus qu'elle vit. Ces situations méritent de prendre le temps requis pour favoriser l'acceptation de l'aide par la personne.

### ***Les consultations***

En plus des plaintes et signalements reçus et examinés, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a aussi été consulté sur des sujets liés à la maltraitance. Ainsi, 41 consultations ont été documentées au cours de l'année, ce qui représente une augmentation de 52 % par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel 27 consultations avaient été documentées.

Principalement initiées par des gestionnaires (68 %) ou des intervenants (22 %) du CIUSSS NIM, les consultations servent à discuter de la situation particulière d'un usager vulnérable qui ne s'avère pas nécessairement visée par une obligation de signalement en vertu de la loi. La consultation permet, par exemple, de valider la bonne compréhension des critères de signalement, ou à mieux comprendre les rôles et responsabilités prévus par la politique organisationnelle.

Bien qu'elles ne permettent pas toujours d'initier une intervention, ces consultations sont des occasions pour le Commissariat de transmettre des informations utiles au personnel et de les orienter vers des ressources pouvant soutenir leur démarche d'accompagnement d'un usager qui vit une situation difficile.

### ***Les demandes d'assistance***

Lorsque le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services est interpellé au sujet de la maltraitance, il arrive de traiter la situation en offrant de l'assistance. Quoique plus rares, les assistances peuvent être utiles lorsque la situation doit être réorientée vers une autre instance, par exemple le Commissariat d'un autre établissement. Dans tous les cas, nous nous assurons d'accompagner la personne qui nous contacte afin qu'elle s'adresse sans difficulté à la bonne personne.

De récents changements législatifs redéfinissent les rôles et les responsabilités de la Ligne aide maltraitance adultes âgés (LAMAA) qui devient le premier répondant pour les questions de maltraitance au Québec. Leurs services sont en déploiement et ceux de Montréal seront disponibles au cours de l'automne 2023. Nous sommes d'avis que ce nouveau service répondra à un grand besoin de la population et aura probablement une incidence à la baisse sur les demandes d'assistance actuellement traitées à nos bureaux.

### **Les pistes d'amélioration transmises à la direction du CIUSSS NIM**

Les situations de maltraitance présumée portées à notre connaissance nous permettent de constater la complexité des actions à entreprendre par divers acteurs. La vérification des faits à la suite d'indices de maltraitance observés, ainsi que les actions à mettre en œuvre pour mettre fin à la situation de maltraitance, sollicite une collaboration interprofessionnelle et intersectorielle ainsi qu'une expertise pointue.

Dans ce contexte, nous observons que les équipes soignantes sont parfois à la recherche de soutien clinique et d'une expertise qu'ils ne savent pas toujours où trouver. Nous avons déjà transmis notre avis à la Direction générale voulant que la mise en place d'un comité d'expert ou d'une structure de soutien clinique propre aux situations de maltraitance pourrait être favorable au développement des compétences collectives en la matière.

Le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027* prévoit par ailleurs :

[la] « mise sur pied de comités stratégiques de lutte contre la maltraitance, ministériels et dans chaque CISSS et CIUSS, afin de mettre en œuvre les obligations découlant de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. »

Nous croyons que ces comités permettront de soutenir le développement des compétences en matière de lutte contre la maltraitance, et d'assurer la mise en place d'actions concertées pour agir de plus en plus efficacement pour protéger les personnes vulnérables.

## **Les plaintes et signalements reçus concernant les établissements privés situés sur le territoire du CIUSSS NIM**

Enfin et en terminant ce volet sur la maltraitance, il est pertinent de rappeler que depuis le 1<sup>er</sup> juin 2022, à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services traite également les signalements en provenance des établissements privés de notre territoire. Même si l'analyse détaillée pour chacun d'eux est distincte du présent rapport, il peut être intéressant de savoir que ce sont 24 signalements qui ont été reçus au total, en comparaison des 14 signalements reçus au cours de l'exercice précédent. Cette augmentation illustre à notre avis la saine collaboration instaurée avec chaque équipe de gestion des établissements visés.

## **Le traitement des dossiers concernant les soins de santé en établissement de détention**

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a intégré, au cours de l'exercice 2022-2023, de nouvelles responsabilités en regard de l'application du régime de traitement des plaintes des usagers du CIUSSS NIM : il s'agit du traitement des insatisfactions des personnes incarcérées recevant des soins de la part du personnel des services de santé œuvrant à l'Établissement de détention de Rivière-des-Prairies, d'une part, et de l'Établissement de détention de Montréal, d'autre part. Nous avons donc procédé aux travaux visant à rendre accessible le régime d'examen des plaintes aux personnes incarcérées, d'abord à l'Établissement de détention de Rivière-des-Prairies à compter du 1<sup>er</sup> avril 2022, puis à l'Établissement de détention de Montréal depuis la mi-décembre 2022.

En date du 31 mars 2023, 123 dossiers, dont une majorité de plaintes, ont été reçus par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Rappelons que les services de santé en milieu carcéral sont des services de première ligne et qu'ils relèvent, conséquemment, de la mission CLSC.

Type de dossier	Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice	Dossiers reçus durant l'exercice	Dossiers conclus durant l'exercice	Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes	-	86	72	14
Interventions	-	1	1	-
<b>Total</b>	-	<b>87</b>	<b>73</b>	<b>14</b>

**Tableau 11 – Les plaintes et interventions reçues et conclues en milieu carcéral en 2022-2023**

Les données présentées dans ce rapport concernent les deux établissements de détention. Toutefois, la grande majorité des dossiers visent les services offerts à l'Établissement de détention de Rivière-des-Prairies. Depuis le début de l'implication du Commissariat à l'Établissement de détention de Montréal en décembre 2022, seulement trois dossiers de plainte ont été ouverts pour cet établissement, ainsi qu'un dossier d'intervention. Cet écart dans les volumes de plaintes reçues s'explique en partie par le fait que nous avons débuté le traitement des plaintes pour cet établissement plus de huit mois après celui de Rivière-des-Prairies.

Néanmoins, considérant le nombre de personnes incarcérées à l'Établissement de détention de Montréal, un volume plus important de demandes était anticipé. Une attention particulière devra être portée au cours de la prochaine année pour s'assurer de l'accessibilité du régime d'examen des plaintes pour la population carcérale de cet établissement.

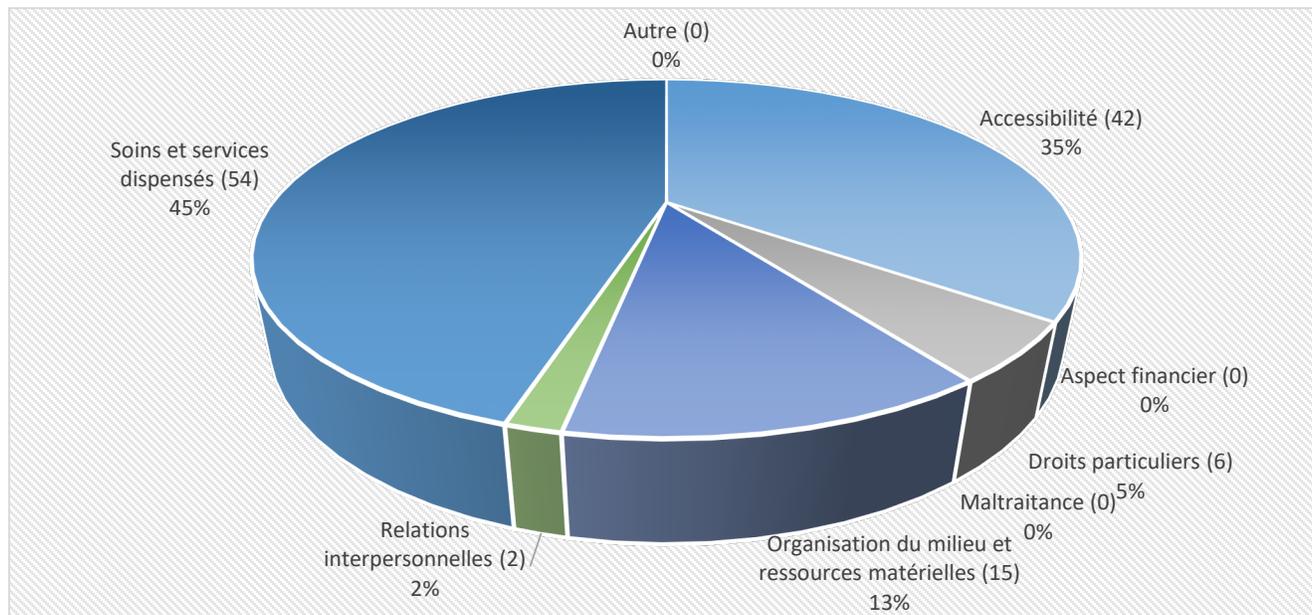
Catégorie de motif de plainte	Traitement non complété				Traitement complété		Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité	-	8	-	-	-	34	42
Aspect financier	-	-	-	-	-	-	-
Droits particuliers	-	2	-	-	-	4	6
Maltraitance (loi)	-	-	-	-	-	-	-
Organisation du milieu...	-	7	-	-	2	6	15
Relations interpersonnelles	-	-	-	-	1	1	2
Soins et services dispensés	-	13	-	1	6	34	54
Autres	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	<b>30</b>	-	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>79</b>	<b>119</b>

**Tableau 12 – Les motifs des plaintes et interventions traitées en milieu carcéral en 2022-2023 et leur niveau de traitement**

En ce qui a trait au traitement des motifs, le tableau ci-haut nous permet de constater que le traitement d'un bon nombre de motifs a été cessé en cours d'examen. Ceci s'explique par les mouvements fréquents des personnes incarcérées, lesquelles sont soit libérées ou transférées vers un autre établissement de détention.

Il est également possible de remarquer que la grande majorité des dossiers (92 %) sont conclus sans mesures correctives ou recommandations. Notre expérience de la dernière année nous a permis de constater qu'il n'est pas rare qu'un usager remplisse un formulaire de plainte alors qu'il est déjà en attente pour recevoir le service, ou que le besoin est déjà en cours d'évaluation. Aussi, dans de nombreux dossiers, il y a certes un délai d'accès aux soins ou services, cependant la raison est hors du contrôle du Service de santé. Par exemple, à plusieurs reprises, des usagers ont exprimé des insatisfactions en lien avec le mode d'administration de la médication (écrasée). Puisque dans chacun de ces dossiers la décision était appuyée sur la procédure en vigueur et relevant

de l'établissement de détention, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services n'avait pas compétence pour intervenir sur la décision prise.



**Graphique 11 – Les motifs des plaintes et interventions traités en établissement de détention en 2022-2023**

- Les motifs liés à l'accessibilité sont ici surreprésentés par rapport aux plaintes dans leur ensemble. Ils constituent 35 % des motifs d'insatisfaction, alors que ce taux est de 15 % pour les plaintes dans leur ensemble. Plus du tiers de ces motifs concerne la difficulté d'accès aux services formellement requis. Cela s'explique notamment par le fait que l'accès aux services dépend non seulement de la capacité du Service de santé à répondre à la demande, mais également du ministère de la Sécurité publique responsable d'escorter les usagers et d'assurer la sécurité dans les établissements de détention;
- La qualité des soins et services est également davantage citée par les plaignants et concerne 45 % des motifs de cette catégorie (31 % pour les plaintes dans leur ensemble). L'absence de suivi concerne 23 des 53 demandes, suivie de près par l'administration des médicaments (18 demandes). Il n'est pas rare qu'une personne incarcérée formule une plainte alors qu'elle est déjà en attente pour une évaluation au Service de santé. Aussi, l'administration de la médication dépend des possibilités de circulation dans l'établissement de détention. Pour diverses raisons ayant un impact sur la sécurité, le ministère de la Sécurité publique doit parfois restreindre les déplacements;
- Quant aux délais de traitement des dossiers, 75 % des plaintes conclues l'ont été à l'intérieur du délai de 45 jours. La courte durée moyenne d'incarcération commande un examen rapide des plaintes, examen qui n'est plus pertinent une fois le plaignant transféré ou libéré.

Les demandes d'assistance traitées au cours de l'exercice 2022-2023 en établissement de détention sont au nombre de 36. Voici quelques exemples de demandes traitées par le biais d'une assistance :

- Plusieurs demandes qui ne relevaient pas de la juridiction du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services ont été reçues. Par exemple, des plaintes ont dû être redirigées vers l'Institut de psychiatrie légale Philippe-Pinel de qui relèvent les psychiatres qui pratiquent dans les deux établissements de

détention. De nombreux usagers ont également été référés vers le ministère de la Sécurité publique pour adresser leurs insatisfactions;

- Dans certains cas, après confirmation que le service demandé et qui faisait l'objet de la plainte était imminent ou en cours, l'utilisateur a été invité à communiquer de nouveau avec le Commissariat si l'insatisfaction demeurerait malgré la prise en charge;
- Finalement, alors qu'il était impossible de comprendre les motifs d'insatisfaction à la lecture du formulaire de plainte, certains usagers ont été invités à préciser leurs insatisfactions.

Cette première année de mise en place de la procédure d'examen des plaintes dans les établissements de détention a demandé de nombreux ajustements. Plusieurs défis subsistent pour assurer une communication efficace et un accès simplifié pour la clientèle. Les démarches se poursuivront au cours du prochain exercice pour assurer un accès adéquat aux personnes incarcérées en temps opportun, mais aussi un apport pertinent à l'amélioration des soins et services offerts à cette clientèle.

## Les rapports transmis au Ministre de la santé et des services sociaux

À la suite de l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux, l'article 33.1 a été ajouté à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Cet article précise ceci :

*« 33.1. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui, dans l'exercice de ses fonctions, a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs, incluant une telle situation qui découlerait de l'application de pratiques ou de procédures, doit transmettre au directeur général de l'établissement concerné ainsi qu'au ministre une copie des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration concerné. »<sup>1</sup>*

En application de cet article 33.1, la Commissaire a transmis au Ministre de la santé et des services sociaux ses conclusions et recommandations faisant suite à un signalement de maltraitance organisationnelle dans une résidence privée pour aînés. Bien que la résidence ait été fermée au moment du signalement, l'examen de la situation a permis de relever des lacunes dans la surveillance du milieu de vie et dans les actions entreprises par le CIUSSS NIM pour protéger la clientèle vulnérable. Les suites accordées par l'établissement aux recommandations ont été à la satisfaction de la Commissaire et des membres du comité de vigilance et de la qualité des services.

---

<sup>1</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux, chapitre s-4.2. Légis Québec, <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/s-4.2>

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

L'impact mesurable de la pandémie de Covid-19 sur les activités du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services fut bien tenu en 2022-2023. Au premier exercice en contexte de pandémie, soit l'exercice 2020-2021, un peu plus de 20 % des situations soumises au Commissariat étaient en lien direct avec la pandémie. Ce pourcentage aura glissé à 12 % en 2021-2022. Pour l'exercice s'étant terminé au 31 mars 2023, ce sont globalement 2 % des dossiers du Commissariat que nous pouvons directement lier à la pandémie. Aucune consultation ne fut donnée sur ce sujet au cours de 2022-2023.

Les motifs de ces demandes concernaient prioritairement, en matière de sécurité et de protection, les mécanismes de prévention des infections.

## Les autres fonctions de la Commissaire

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

Au cours de l'exercice 2022-2023, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a assumé, auprès de différents acteurs, ses responsabilités liées à la promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes, notamment par la mise en œuvre de diverses mesures comme la distribution de dépliants dans toutes les installations du CIUSSS NIM et dans les ressources intermédiaires, par la diffusion de messages télévisuels dans les salles d'attente des centres hospitaliers et des CLSC, ainsi que par la diffusion d'informations sur les sites intranet et Internet du CIUSSS NIM. Toujours soucieux d'être près des usagers et de prêter une oreille attentive à leurs préoccupations, le Commissariat a poursuivi sa collaboration avec les comités d'usagers et de résidents, notamment en invitant la présidente du comité des usagers du centre intégré (CUCI) à rencontrer l'équipe afin de nous partager les enjeux prioritaires identifiés par leurs membres.

Le Commissariat a contribué à différents travaux liés à l'application du régime d'examen des plaintes, notamment ceux visant à clarifier le traitement des plaintes dans le cadre du renouvellement de l'entente d'affiliation entre le CIUSSS NIM et l'Université de Montréal, et à actualiser l'application des nouvelles dispositions découlant de la loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance. Afin de favoriser l'accès au régime d'examen des plaintes aux personnes incarcérées, des processus spécifiques ont été mis en place dans les établissements de détention de Rivière-des-Prairies et de Montréal avec la collaboration des gestionnaires des services de santé. Un projet pilote visant à optimiser le traitement des plaintes par les médecins examinateurs a également sollicité la créativité de l'équipe, en créant une fonction de déléguée aux plaintes dédiée au soutien aux médecins examinateurs.

Le Commissariat est demeuré très engagé encore cette année dans les activités visant à assumer de façon toujours plus efficace et pertinente le rôle qui lui est dévolu par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Ainsi, la Commissaire a participé à toutes les rencontres de la table ministérielle des commissaires aux

plaintes, et a été impliquée dans la rédaction d'un mémoire déposé en commission parlementaire par le Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec relativement au projet de loi 115 visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace. Dans l'objectif de promouvoir la fonction d'ombudsman et de contribuer à l'amélioration des services offerts aux citoyens, la Commissaire s'est également engagée activement tout au long de l'année au sein du conseil d'administration de l'Association des responsables de la gestion des plaintes, en plus de publier un article portant sur la simplification des communications avec les citoyens dans la revue *Rédactologie*<sup>2</sup>

Évidemment, le Commissariat s'est assuré de participer à toutes les rencontres des comités de vigilance et de la qualité dont il est membre afin d'y rendre compte régulièrement des enjeux soulevés par les plaintes et signalements, et des améliorations à mettre en œuvre pour assurer le respect des droits des usagers. Par le biais de ces rencontres, la satisfaction des usagers comme indicateur de la performance organisationnelle a pu être suivie de façon efficace par les conseils d'administration concernés. Également, afin de toujours bien cerner les enjeux liés aux différents projets de l'établissement, la Commissaire a participé de façon régulière aux rencontres du comité de direction du CIUSSS NIM, en plus d'échanger régulièrement avec le personnel de direction des établissements privés. Des présentations ciblées ont également été réalisées auprès de divers acteurs susceptibles d'intervenir auprès de la clientèle, en soutien à la résolution de leurs insatisfactions. Par exemple, une formation a été offerte à l'ensemble des gestionnaires des centres hospitaliers en santé physique dans le cadre de la démarche d'agrément. Les représentants des élus du territoire ont également été rencontrés afin de démystifier le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

En terminant, il importe ici de mentionner la contribution du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services à la mise en œuvre d'un rituel de deuil pour la communauté du CIUSSS, besoin qui a été mis en évidence dès le printemps 2020 par le contexte exceptionnel de la pandémie et les nombreux deuils qui en découlent et qui touchent les usagers, leurs proches, et l'ensemble des employés de l'établissement. À l'initiative de la commissaire, ce projet soutenu par la direction du CIUSSS et sollicitant la collaboration et la mobilisation de nombreux acteurs vise à aménager des jardins de la mémoire sur le site extérieur de chaque CHSLD du CIUSSS NIM. Ces jardins, lieux privilégiés pour célébrer la mémoire des personnes décédées, s'inscrivent en complémentarité avec les autres activités liées aux soins de fin de vie. Le premier jardin de la mémoire a été inauguré à l'automne 2020 au CHSLD Cartierville. Au cours de l'année 2021-2022, les CHSLD Petite-Patrie, St-Laurent, Notre-Dame-de-la-Merci et St-Joseph-de-la-Providence se sont également vu dédier un jardin de la mémoire. Finalement, au cours de l'année 2022-2023, le jardin de la mémoire du CHSLD Laurendeau s'est ajouté. Nous espérons que ces jardins seront source de réconfort pour tous les membres de la communauté du CIUSSS, et qu'ils permettront à terme de reconnaître autant la personne décédée que l'engagement auprès d'elle, de ses proches, et des employés qui l'ont accompagnée avec courage et bienveillance.

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

En cohérence avec l'approche collaborative privilégiée par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, les mesures d'amélioration découlant de l'examen d'une plainte ou d'une intervention font

---

<sup>2</sup> <https://journals.sfu.ca/dwr/index.php/dwr/article/view/1009/919>

habituellement l'objet d'engagements de la part des gestionnaires concernés. Les recommandations et engagements qui soulèvent des enjeux plus importants relativement au respect des droits et à la qualité des services font l'objet d'un suivi au comité de vigilance et de la qualité. Les dossiers qui ont été suivis par le comité de vigilance jusqu'à la mise en place des mesures d'amélioration requises entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023 sont les suivants.

## **Direction générale adjointe santé physique générale et spécialisée**

Mesures d'amélioration complétées en réponse aux recommandations :

- Mesures visant à maintenir les compétences du personnel infirmier dans le cadre des chirurgies oculaires;
- Révision de la procédure d'intervention en cas d'extravasation de produit de contraste lors d'un examen en imagerie médicale;
- Application de la politique organisationnelle relative à la déclaration d'incidents et accidents;
- Mise en place de mesures visant à assurer la qualité et la sécurité de la surveillance clinique des parturientes qui ne sont pas en travail actif sur l'unité mère-enfant;
- Optimisation du processus de prise en charge d'un usager transféré entre deux installations de l'établissement;
- Mise en place d'un formulaire pour assurer la documentation du consentement éclairé aux frais associés aux lentilles ophtalmiques;
- Amélioration de la qualité des interventions pour prévenir, puis soigner une plaie de pression sur une unité de soins;
- Clarification des modalités relatives à la saisie et à la remise de certaines catégories d'effets personnels (armes blanches non prohibées);
- Amélioration de l'efficacité de la communication avec le référent et l'usager à la suite de refus de requêtes urgentes en imagerie;
- Clarification de la procédure d'escalade des communications par le personnel lors de complications majeures dans un contexte où le médecin n'est pas disponible;
- Intégration de la double identification de l'usager dans les pratiques infirmières lors des traitements de chimiothérapie;
- Mise en place de mesures visant à favoriser le respect de la dignité, de l'intimité et de la confidentialité lors de l'annonce d'un diagnostic à un usager;
- Amélioration des pratiques liées à l'évaluation et à la gestion de la douleur;
- Clarification des responsabilités d'un centre médical privé sous entente de services avec le CIUSSS NIM relativement à la déclaration des incidents et accidents;
- Amélioration de la qualité du processus de contrôle de sécurité chirurgicale;
- Révision du processus de commande des implants en orthopédie;
- Formalisation des normes relatives à la télésurveillance dans les salles d'isolement des centres hospitaliers, en respect de la dignité des usagers.

## **Direction générale adjointe programmes sociaux et réadaptation**

Mesures d'amélioration complétées en réponse aux recommandations :

- Amélioration des pratiques relatives à la gestion des sondes urinaires, de la douleur et des plaies dans un centre d'hébergement;
- Mise en place d'une procédure pour assurer une intervention proactive en cas de bris de continuité dans la transmission des fiches de référence par le 811;
- Clarification de la responsabilité du suivi d'un usager en attente d'hébergement, en transit dans un centre d'hébergement privé (lit acheté), lorsque deux CIUSSS montréalais sont impliqués;
- Mise en place de modalités pour assurer la continuité des services de soutien à domicile pour un usager présentant des besoins intensifs et complexes;
- Amélioration du soutien offert aux proches à la suite du geste à intention suicidaire d'un usager;
- Clarification, dans une ressource intermédiaire, des procédures relatives à l'intervention auprès d'une personne dont l'état de santé est préoccupant, ainsi que lors du transfert ambulancier;
- Rappel au personnel de son obligation de signaler au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services toute situation de maltraitance potentielle concernant un résident en situation de vulnérabilité en résidence privée pour aînés;
- Mesures pour assurer la conformité des ententes « RPA + » (sous-traitance de services de soutien à domicile à une résidence privée pour aînés);
- Révision des modalités de gestion des listes d'attente en soutien à domicile : clarification du rôle de la personne responsable de la gestion de la liste d'attente, modalités de gestion dynamique des priorités, gestion des requêtes infirmières en période d'attente, communication interprofessionnelle et information à l'usager.

## **Direction des ressources financières et de la logistique**

Mesures d'amélioration complétées en réponse aux recommandations :

- Annulation et révision de factures en raison de non-conformités du consentement de l'usager, ou d'informations erronées transmises par le personnel relativement aux frais associés aux services.

## **Direction des ressources humaines, des communications, des affaires juridiques et enseignement**

Mesures d'amélioration complétées en réponse aux recommandations :

- Clarification du processus d'accueil des stagiaires en soins infirmiers.

## Direction générale

Mesures d'amélioration complétées en réponse aux recommandations :

- Amélioration de l'accessibilité aux services d'interprétariat pour la clientèle sourde ou malentendante.

## Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen

La commissaire a également présenté aux membres du comité de vigilance et de la qualité les recommandations du Protecteur du citoyen, ainsi que les suivis qui ont été accordés par l'établissement en réponse à ces recommandations.

Au début de l'exercice financier, l'établissement était en attente de la réponse du Protecteur du citoyen quant au suivi accordé à deux recommandations. Celles-ci visaient à clarifier les rôles et responsabilités entre le CIUSSS NIM et le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, ainsi qu'à améliorer le processus de suivi des requêtes relatives aux soins infirmiers devant être dispensés aux usagers hébergés dans les résidences à assistance continue situées sur le territoire du CIUSSS NIM. La clarification des rôles et responsabilités, ainsi que la révision du processus de suivi des requêtes, a finalement permis de répondre aux recommandations à la satisfaction du Protecteur du citoyen.

Vingt-deux nouvelles recommandations ont été adressées à l'établissement au cours de l'exercice, dans six dossiers distincts. Deux de ces dossiers n'étaient pas consécutifs à l'examen en deuxième instance d'une plainte déjà examinée par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, mais découlaient plutôt d'interventions initiées par le Protecteur du citoyen.

Les dossiers qui ont été présentés au comité de vigilance et de la qualité au cours de l'exercice comme ayant été conclus à la satisfaction du Protecteur du citoyen comportaient les recommandations et mesures d'amélioration suivantes :

- Révision du mécanisme de suivi de la fonction d'infirmière au programme de soutien à domicile afin d'assurer la continuité des soins en l'absence du professionnel désigné pour cette fonction au dossier de l'utilisateur;
- Désignation pour un usager d'un intervenant psychosocial à titre d'intervenant pivot au dossier;
- Établissement d'un plan d'intervention assurant notamment la prise en charge des besoins psychosociaux et d'accompagnement d'un usager, et la prise en charge de son besoin d'aide à l'hygiène des cheveux;
- Application du principe de gratuité aux activités de la vie quotidienne et aux activités de la vie domestique, comme le stipule la politique de soutien à domicile;
- Rappel au personnel infirmier de l'importance de prendre connaissance des résultats de laboratoire et des constats médicaux des usagers sous ses soins afin d'être en mesure d'adapter sa surveillance clinique;
- Rappel au personnel infirmier des situations cliniques nécessitant la mise en place d'un bilan sur les *ingesta* et les *excreta*, et mise en place de mesures pour s'assurer que ces bilans sont faits;

- Rappel au personnel infirmier qu'il doit s'abstenir d'administrer tout médicament en cas de doute sur les risques encourus pour les usagers, et qu'il doit communiquer ses constats au prescripteur et noter ces informations au dossier médical;
- Élaboration d'une politique sur la transmission de l'information aux points de transitions des usagers pour : préciser les principes de base et les conditions nécessaires à respecter avant de procéder à un transfert; assurer, lors d'un transfert interétablissement, la transmission des informations sur l'état de l'usager à celui qui le prendra en charge au centre receveur;
- Rappel au personnel infirmier de l'importance de répondre aux prescriptions médicales concernant les exercices de spirométrie et de l'indiquer au dossier médical, même si la prescription est adressée à l'inhalothérapeute;
- Élaboration d'une politique sur la présence des familles, afin que la présence des personnes proches aidantes, partenaires de soins essentiels, soit favorisée et valorisée dès l'admission;
- Rappel au personnel concerné de la possibilité d'interpeler le récréologue ou de transmettre une requête professionnelle à l'intervenant en soins spirituels pour établir les possibilités de soutien aux personnes vulnérables hospitalisées.

Lors de la dernière rencontre du comité de vigilance et de la qualité de l'exercice financier 2022-2023, l'établissement était en attente de la réponse du Protecteur du citoyen quant à sa satisfaction des mesures mises en place à certaines recommandations :

- Rappel au personnel infirmier de l'importance de réaliser une évaluation initiale dès que possible après l'admission d'un usager afin d'évaluer l'ensemble de ses besoins et d'établir les priorités de soins de façon personnalisée;
- Rappel au personnel soignant de l'importance de faire preuve de diligence dans l'application des recommandations des professionnels en ergothérapie concernant l'installation des surfaces thérapeutiques;
- Rappel au personnel soignant relativement au rôle essentiel de chacun des intervenants (préposés aux bénéficiaires, infirmières auxiliaires, infirmières) dans la prévention et la détection des plaies de pression des personnes hospitalisées;
- Mise en place de mesures pour s'assurer que les personnes transférées dans une place d'hébergement transitoire reçoivent en tout temps les soins et les services requis par leur condition (audits sans préavis, suspension des activités prévues à l'entente le temps d'une enquête, registre des problèmes et suivis avec la Ressource, intervenante réseau sur place, etc.);
- Mise en place de modalités, par le biais des ententes contractuelles, pour s'assurer que les installations retenues en vue d'un hébergement transitoire sont en mesure de fournir le matériel médical requis par l'état de santé de l'usager, et fourniture par le CIUSSS NIM au besoin;
- Rappel au personnel infirmier de l'urgence qu'il a l'obligation d'informer la famille dans les plus brefs délais lorsqu'une mesure de contrôle est utilisée, et de consigner l'information au dossier;
- Vérification, notamment par un audit de dossiers, que le personnel des soins intensifs maîtrise l'application des mesures de contrôle en conformité avec la Politique sur l'application exceptionnelle, judicieuse et sécuritaire des mesures de contrôle : contentions, isolement et substances chimiques (PO-10-003).

# RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR POUR LE CIUSSS NIM

## Le traitement des plaintes

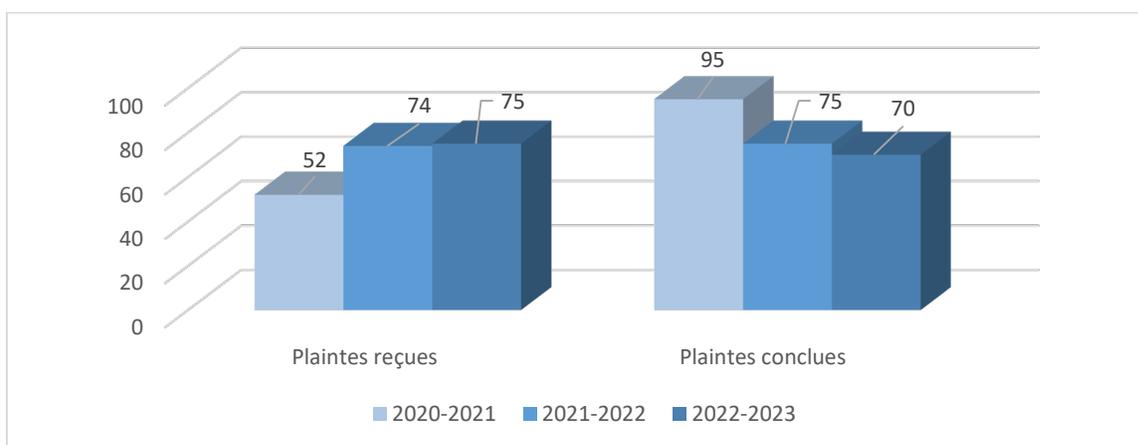
Une plainte est une insatisfaction exprimée par un usager, son représentant ou un proche auprès du personnel du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) sur les services qu’il a reçus, qu’il aurait dû recevoir, qu’il reçoit ou qu’il requiert. Lorsqu’une plainte est formulée à l’endroit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

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

## Les plaintes reçues et conclues

Mission de l’installation	Plaintes en cours d’examen au début de l’exercice	Plaintes reçues durant l’exercice	Plaintes conclues durant l’exercice	Plaintes en cours d’examen à la fin de l’exercice
CHSGS / CHSP	16	72	65	23
CHSLD	-	2	2	-
CLSC	2	1	3	-
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>75</b>	<b>70</b>	<b>23</b>

Tableau 13 – Les plaintes reçues et conclues en 2022-2023

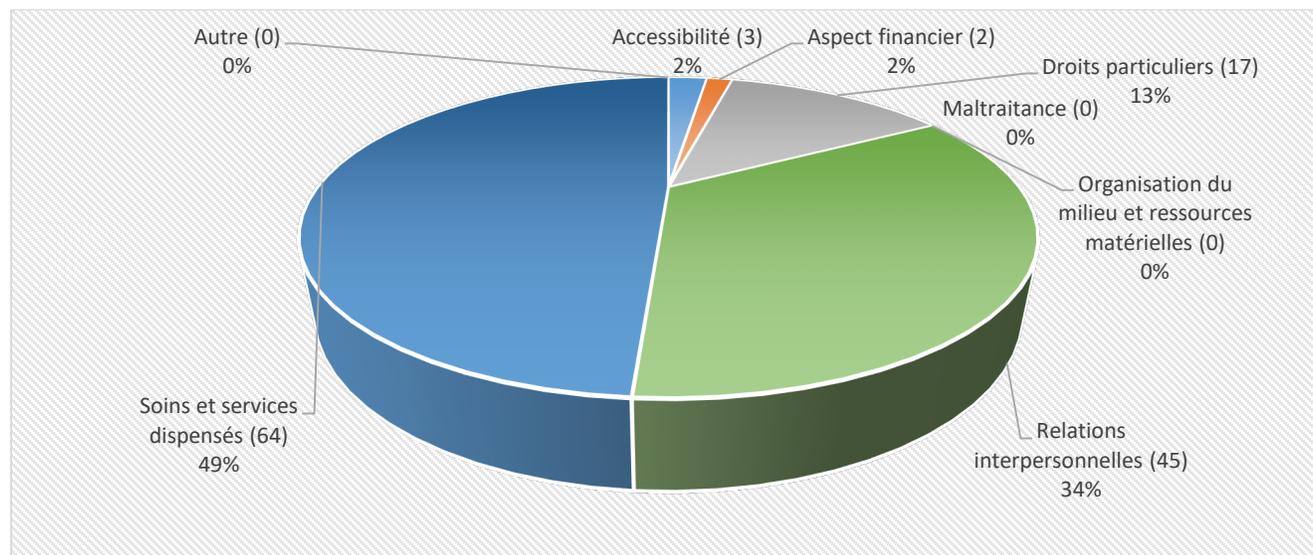


Graphique 12 – Évolution des plaintes reçues et conclues au cours des trois dernières années

- Après avoir connu une baisse de 53 % en 2020-2021, le nombre de plaintes reçues tend à revenir à ses taux antérieurs;
- Le nombre de plaintes conclues se maintient aux niveaux prépandémie pour sa part. Le nombre de plaintes qui étaient toujours en cours d’examen à la fin de l’exercice est en légère augmentation, passant de 18 en 2021-2022 à 23 en 2022-2023;

- La très grande majorité des plaintes proviennent du milieu hospitalier (93 %);
- Une plainte peut comporter plus d'un motif, et l'examen d'un motif peut, ou non, se traduire par une ou plusieurs mesures correctives.

### Les motifs des plaintes et leur niveau de traitement



Graphique 13 – Les motifs de plainte traités en 2022-2023

Catégorie de motif de plainte	Traitement non complété				Traitement complété		Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité	-	-	-	1	2	-	3
Aspect financier	-	-	-	-	2	-	2
Droits particuliers	1	3	-	1	5	7	17
Maltraitance (loi)	-	-	-	-	-	-	-
Organisation du milieu...	-	-	-	-	-	-	-
Relations interpersonnelles	4	3	-	11	11	16	45
Soins et services dispensés	2	4	-	10	11	37	64
Autres	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>60</b>	<b>131</b>

Tableau 14 – Les motifs de plainte traités par le médecin examinateur en 2022-2023 et leur niveau de traitement

- Les motifs liés à la qualité des soins et services dispensés concernent au premier chef l'évaluation et le jugement professionnel (34 % des motifs liés aux soins et services), puis les habiletés techniques et professionnelles (23 %). De façon moins marquée, mais tout de même présente, nous notons les insatisfactions des usagers en regard de l'absence de suivi et du choix de médication;
- Les motifs liés aux relations interpersonnelles, dont la proportion a augmenté au cours de l'exercice 2022-2023, font état d'insatisfactions par rapport à la communication avec les professionnels visés ainsi

qu'à leur attitude. Cette sous-catégorie de motifs compte pour 71 % des insatisfactions des usagers en matière de relations interpersonnelles. Tout comme pour les plaintes traitées par la Commissaire, sont principalement cités ici les commentaires inappropriés, le manque d'information et l'attitude non verbale. Viennent ensuite différents problèmes d'abus (verbaux, d'autorité, etc.), pour 20 % des motifs liés aux relations interpersonnelles;

- Enfin et en matière de droits particuliers, les insatisfactions en regard du consentement libre et éclairé sont ici évoquées dans une proportion de 41 %. Viennent ensuite les insatisfactions liées au droit à l'information sur l'état de santé pour 24 % des motifs. L'obtention d'une attestation ou d'un formulaire complété, la confidentialité et la participation de l'utilisateur ou de son représentant aux décisions affectant son état de santé et de bien-être sont également mentionnées;
- Quant au niveau de traitement des motifs de plainte, l'examen de 31 % d'entre eux, soit 40 motifs, n'a pas été complété. Ce taux était de 25 % à l'exercice précédent. Ces motifs ont été, dans l'ordre, soit rejetés sur examen sommaire (plaintes frivoles, vexatoires ou formulées de mauvaise foi), soit cessés (hors compétence pour la quasi-totalité), soit abandonnés par le plaignant (désistement, problème réglé avant la fin de l'examen);
- Les 70 dossiers de plainte traités par le médecin examinateur comportaient 131 motifs;
- Ces plaintes auront concerné 67 médecins, deux résidents et un pharmacien.

## Les délais d'examen des plaintes

<b>Délai d'examen</b>	<b>Nombre de plaintes</b>	<b>Pourcentage</b>
Moins de 3 jours	1	20 % des plaintes ont été traitées à l'intérieur des délais légaux
4 à 15 jours	10	
16 à 30 jours	-	
31 à 45 jours	3	
<b>Sous-total</b>	<b>14</b>	
46 à 60 jours	3	Le traitement de 80 % des plaintes a excédé les délais légaux
61 à 90 jours	15	
91 à 180 jours	31	
181 jours et plus	7	
<b>Sous-total</b>	<b>56</b>	
<b>Total</b>	<b>70</b>	

**Tableau 15 – Les délais d'examen des plaintes en 2022-2023**

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

Bien que tout soit mis en œuvre par le médecin examinateur afin d'offrir aux plaignants un traitement diligent de leur plainte, les délais de traitement dépendent de nombreux facteurs sur lesquels le médecin examinateur

n'a que peu de contrôle (disponibilité du professionnel visé par la plainte, nombre de motifs à analyser, nombre de professionnels impliqués dans une même situation, complexité de la plainte et temps d'analyse, etc.).

Par ailleurs, deux des dossiers dont le délai excède 181 jours sont des plaintes que le médecin examinateur avait antérieurement transférées au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pour une étude à des fins disciplinaires. Notons qu'à l'étape de l'évaluation disciplinaire, le médecin examinateur doit informer le plaignant de l'évolution des travaux du comité de discipline tous les 60 jours, mais il ne possède aucun contrôle sur l'avancée de ces travaux. Ainsi, en excluant les dossiers de cette catégorie, dont les délais de traitement furent respectivement de 865 et de 561 jours, le délai moyen de traitement pour l'ensemble des plaintes est de 98 jours. Ce délai était de 136 jours en 2021-2022 et de 145 jours en 2020-2021. Nous observons donc une amélioration notable des délais de traitement depuis les trois dernières années.

Au terme de l'exercice financier, trois plaintes étaient toujours sous analyse par un comité de discipline.

### **Les dossiers transmis pour une étude à des fins disciplinaires**

Au cours de l'exercice 2022-2023, le médecin examinateur a transmis trois dossiers au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens en vue de leur examen par un comité de discipline constitué à cette fin.

### **Les recommandations du médecin examinateur**

- Aucune mesure corrective n'a été déterminée à la suite de l'examen de 76 % des motifs de plainte. Toutefois, 24 % des motifs dont l'étude a été complétée se sont soldés par une mesure;
- Une mesure corrective a une portée individuelle lorsqu'elle ne touche qu'un seul usager, alors qu'elle est à portée systémique lorsqu'elle vise à prévenir la répétition d'une lacune pouvant toucher un ensemble d'utilisateurs. Pour l'exercice 2022-2023, les mesures furent systémiques dans une proportion de 85 %;
- Certaines mesures correctives comme l'information, la sensibilisation et les rappels à la vigilance constituent davantage une mise en garde faite au professionnel visé. Lorsque les enjeux soulevés sont plus importants ou nécessitent un suivi auprès du comité de vigilance et de la qualité, le médecin examinateur formule une recommandation individuelle ou systémique;
- L'information et la sensibilisation des intervenants, l'adoption, la révision ou l'application d'un protocole clinique ou administratif, l'ajustement des activités professionnelles ainsi que l'amélioration des communications demeurent les mesures correctives les plus souvent appliquées.

À l'instar du suivi des recommandations du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, le suivi des recommandations des médecins examinateurs a été réalisé par le comité de vigilance et de la qualité. Les dossiers qui ont été suivis par ce comité jusqu'à la mise en place des mesures d'amélioration requises entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023 sont les suivants.

Mesures d'amélioration complétées en réponse aux recommandations :

- Amélioration des compétences d'un professionnel dans la prise en charge du diabète;
- Mise en place de modalités de surveillance de la qualité de la pratique d'un professionnel;
- Amélioration des communications aux usagers, notamment sur les délais à prévoir lors du report d'une chirurgie ou d'un transfert interhospitalier;
- Rappel relatif à l'importance d'assurer le respect de la dignité, de l'intimité et de la confidentialité lors de l'annonce d'un diagnostic à un usager;
- Amélioration des pratiques relatives à l'information transmise avant une procédure plus compliquée et risquée;
- Amélioration de la documentation relative aux chirurgies de la cataracte : développement de protocoles types et documentation détaillée des chirurgies complexes;
- Amélioration de la planification et de la gestion de la liste d'attente, ainsi que de la communication des délais d'attente prévisibles aux usagers, pour les chirurgies de cataractes;
- Amélioration de la qualité et de la continuité des services, notamment pour la gestion de la douleur dans un contexte de soins palliatifs en CHSLD;
- Amélioration des pratiques des médecins relativement à l'obtention du consentement éclairé des usagers;
- Amélioration des communications avec la clientèle atteinte de Covid-19 : approche empathique, explications sur les risques et indications de consulter de nouveau;
- Amélioration des compétences relationnelles de professionnels par le biais de formation;
- Révision et clarification de la procédure d'accès à certains médicaments dans le cadre d'une chirurgie (planification des médicaments qui pourraient être requis pour un usager avec allergies, et efficacité de la communication interservices);
- Amélioration des communications avec les usagers transgenres;
- Rappel des modalités de soutien pour la gestion des discordances entre le niveau de soins souhaité par les proches d'un usager et le niveau de soins jugé approprié par l'équipe soignante;
- Rappel de l'obligation des médecins d'assurer le suivi des résultats d'examen;
- Présentation clinique en réunion de service, comité morbidité-mortalité ou comité d'évaluation de la qualité de l'acte médical pour revoir des situations cliniques problématiques :
  - Infection urinaire non diagnostiquée en raison des enjeux de suivi sécuritaire des résultats d'examen;
  - Hémorragie à la suite de la résection d'un polype durant une colonoscopie;
  - Fractures de hanche non diagnostiquées à l'urgence;
  - Insatisfaction à l'égard du choix du lieu d'hébergement et de la qualité des soins;
  - Lacune au niveau du suivi d'une biopsie positive, ce qui a fait en sorte d'imposer une imposante batterie de tests à l'usager;
  - Contestation d'un usager relativement à la décision du congé médical, et difficultés de communication avec l'équipe soignante dans une situation complexe.

## RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION DU CIUSSS NIM

Le 31 mars 2023, le comité de révision du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal terminait son huitième mandat avec fierté. Ce comité a été instauré après l'entrée en vigueur de la loi 10, loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales, ce qui a constitué un tournant majeur pour la gouvernance de l'établissement.

Le comité de révision est constitué de trois membres : docteur André Beaupré, docteur Laurent Côté et moi-même. Selon les termes prévus à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le président est nommé parmi les membres indépendants du conseil d'administration du CIUSSS NIM. Pour leur part, les médecins sont nommés parmi les membres du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens et exercent leur profession au sein du CIUSSS NIM.

Nos principales fonctions consistent à :

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

Nous avons amorcé notre mandat pour l'exercice 2022-2023 avec beaucoup d'énergie et d'intérêt. Nos objectifs ont été dans l'ensemble atteints, avec une nette amélioration des délais de traitement des dossiers.

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

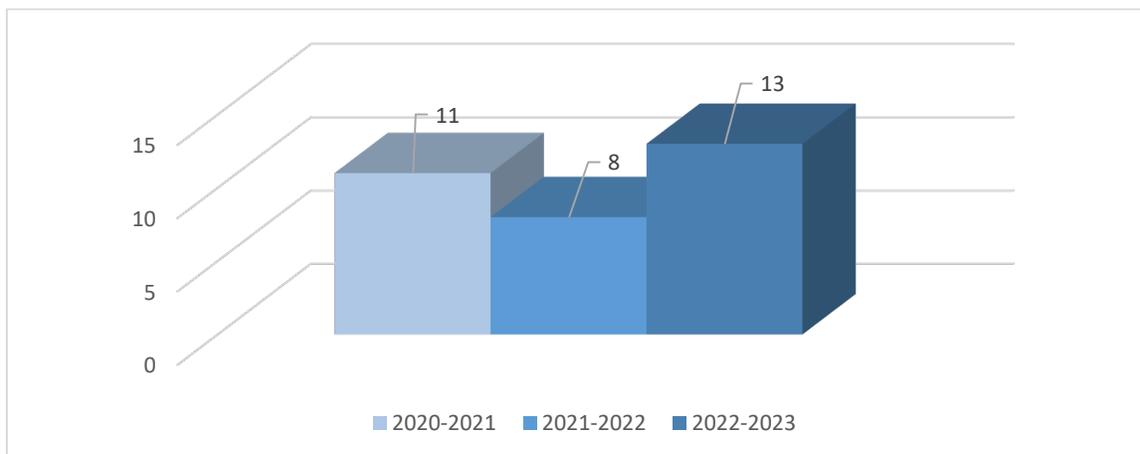
Finalement, je tiens à remercier les membres du comité pour leurs disponibilité, dévouement et engagement, ainsi que l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, qui m'ont tous épaulée dans mes fonctions.

La présidente du comité de révision,



Marianne Le Roux

## Le nombre de demandes reçues



Graphique 14 – Évolution des plaintes soumises au comité de révision au cours des trois dernières années

Treize nouveaux dossiers ont été soumis au comité de révision au cours de l'exercice 2022-2023, auxquels s'ajoutait un dossier déjà actif au début de l'exercice. Le comité de révision aura complété l'étude de treize dossiers, dont les motifs, à l'origine, étaient les suivants :

Catégorie de motif de plainte	Nombre	Détail
Accessibilité	-	
Aspect financier	-	
Droits particuliers	1	- Participation de l'utilisateur ou de son représentant aux décisions affectant son état de santé et de bien-être
Maltraitance (loi)	-	
Organisation du milieu et ressources matérielles	-	
Relations interpersonnelles	10	- Abus d'autorité - Abus verbal - Abus psychologique - Harcèlement psychologique - Menace - Attitude non verbale inappropriée - Commentaires inappropriés (2) - Manque d'information (2)
Soins et services dispensés	16	- Respect du Code des professions - Absence de suivi (6) - Choix de médication (2) - Évaluation et jugement professionnels (7)
Autre	-	
<b>Total</b>		<b>27 motifs</b>

Tableau 16 – Les motifs de plainte soumis au comité de révision en 2022-2023

## **Les conclusions motivées du comité de révision**

Dans les treize dossiers pour lesquels le comité de révision a rendu son avis final, les conclusions du médecin examinateur ont été confirmées. Au terme de l'exercice financier, un seul dossier était actif. Le comité de révision n'a formulé aucune recommandation particulière au cours de l'exercice 2022-2023.

## **Les délais de traitement**

Dès le moment où un plaignant ou un professionnel se prévaut de son droit de soulever ses insatisfactions auprès du comité de révision, ce dernier dispose de 60 jours pour rendre ses conclusions. Le délai moyen de traitement des dossiers par le comité de révision en 2022-2023 fut de 57 jours. Sur les 13 dossiers conclus par le comité, trois dossiers excédaient les délais légaux de traitement, atteignant respectivement 63, 71 et 147 jours. Si on exclut ces trois dossiers, les délais moyens de traitement des dix dossiers restants ont été de 46 jours. Cela constitue une nette amélioration si on considère que le délai moyen de l'exercice précédent était de 106 jours.

## CE SONT LEURS MOTS...

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

Ainsi, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a reçu et traité plus d'une quarantaine de marques de reconnaissance durant la période de référence, chacune visant souvent plusieurs employés ou équipes. Voici quelques-uns des témoignages reçus.

*« J'ai subi l'ablation de la vésicule biliaire [date] sous les soins du docteur [nom]. C'est la première fois que j'écris une telle lettre, mais je ne peux passer sous silence, la qualité des soins que j'ai reçus. D'abord, l'accueil au 3<sup>e</sup> étage, respect, gentillesse... Mon infirmière [nom], une perle! Il y avait aussi [nom], infirmière, qui supervisait la formation de trois futures infirmières auxiliaires. Une équipe formidable [...] deux femmes généreuses et rassurantes. On veut toujours rencontrer des infirmières comme elles. Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas! Une fois au bloc opératoire, j'ai eu droit à la plus gentille inhalothérapeute qui a pris beaucoup de délicatesse à installer le cathéter dans mon bras, je n'ai rien senti! Elle a pris son temps et m'a expliqué qu'elle ne voulait pas me faire de mal et tenait compte que j'étais à jeun. C'était ma troisième chirurgie à vie et pour les deux autres chirurgies subies antérieurement, les réveils ont été pénibles, c'est donc la salle de réveil qui me faisait le plus peur. J'en ai discuté avec l'anesthésiste, il m'a dit qu'il prendrait les mesures nécessaires pour que le réveil se passe bien. Il a tenu parole et je n'ai pas eu de douleur au réveil. [...] Merci à vous tous, que ce soit le brancardier, les préposés, etc. J'ai eu un service cinq étoiles. C'était ma première expérience à l'Hôpital Fleury et je n'ai que de bons commentaires! Ce matin [nom], mon infirmière, m'a appelée pour prendre de mes nouvelles, je n'en reviens pas! SVP, transmettez mes commentaires à votre formidable équipe, je vous suis très reconnaissante. »*

*« Notre mère [nom] séjournait au CHSLD Laurendeau depuis [date]. Elle est décédée [date]. Une période éprouvante pour la famille puisque nous savions que c'était son dernier séjour. Mais nous avons été encouragées par l'arrivée de l'infirmière praticienne spécialisée en soins infirmiers, l'IPS. Son apport a fait en sorte que nous avons constaté une différence dans la communication avec les proches aidants. Sa présence avec le médecin traitant assure également une collaboration accrue rendant le travail plus efficace pour toute l'équipe soignante. Bref, nous avons été privilégiées de connaître cette IPS, ce médecin exceptionnel et les infirmières qui l'ont côtoyée. [...] »*

*« J'arrive au CLSC de Saint-Laurent pour des prélèvements, ce matin [date]. J'ai donc eu contact avec la réception principale et le centre de prélèvement. J'ai pu observer des dizaines de situations, en attendant mon retour en transport adapté de la STM. Je suis impressionnée par l'ensemble, et particulièrement :*

- *La rapidité à trouver une solution au problème – chaque personne est accueillie avec respect et attention. On lui donne la chance d'exprimer sa difficulté, puis, à partir de sa date de naissance, on identifie*

*correctement sa situation (rendez-vous, vaccination, enfants ou adultes) en vérifiant si elle a bien compris la situation;*

- *L'adaptation à la complexité due à la diversité des langues et des cultures : chacun est traité avec rigueur, attention et fermeté. Aucune allusion aux différences. Constamment, des membres du personnel remettent dans l'ordre les personnes déconcertées, hésitantes ou perdues. Tout se fait dans le sourire, la douceur et la patience;*
- *Aucun laisser-aller n'est permis dans les relations humaines et la précision des rendez-vous;*
- *Le personnel des prélèvements est précis, ordonné, explique clairement les marches à suivre en vérifiant constamment si c'est compris.*

*Si tout se passait comme à ce CLSC, l'on pourrait dire que le système de santé québécois va très bien! »*

*« Le [date] j'ai donné naissance à mon premier garçon [nom] par un accouchement provoqué, et ce serait très dommage que cette excellente expérience passe inaperçue. Le service était au-delà de nos attentes et le personnel était au-delà de leurs obligations professionnelles, autrement dit, des anges sur terre. J'aimerais les remercier et les encourager à conserver leurs qualités humaines et leurs compétences professionnelles remarquables. Moi, mon mari, et ma mère sommes très reconnaissants, très heureux, et très satisfaits de notre expérience au sein de l'unité mère et enfants de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal. »*

Remerciements de la fille d'une usagère admise au CHSLD Notre-Dame-de-la-Merci en soins postaigus :

*« Les soins médicaux prodigués par docteur [nom] : ce médecin se démarque par son humanisme, sa grande disponibilité et son écoute. Elle a su nous rassurer tout au long de l'épisode de soins. Je recevais presque chaque semaine un appel de sa part pour me donner des nouvelles de ma mère. Le jour de son congé, nous avons eu droit à sa visite. Elle a pris le temps de nous expliquer les prescriptions, etc., et me remettre une copie du dossier pour le médecin traitant de ma mère. Bref, je n'ai que de bons mots à dire à son sujet! Elle est extraordinaire! Le personnel infirmier : ma mère a eu quelques chutes et à chaque fois j'ai reçu un appel de l'infirmière pour m'informer de l'évènement. Les préposés aux bénéficiaires : ma mère était assez autonome malgré tout. Dans l'ensemble les soins étaient adéquats. Certaines personnes se sont toutefois démarquées par leur approche, mais malheureusement je ne me souviens pas de leur nom. La physiothérapie : très professionnelle. Excellente! Ma mère a pu retourner à la maison avec l'équipement requis (marchette), et avec des directives claires, axées sur sa sécurité. J'ai aussi eu la chance de lui parler avant le congé de ma mère. Idem pour l'ergothérapeute. »*

# BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LE CENTRE D’HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-GOUIN

Le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d’examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant le Centre d’hébergement Champlain-de-Gouin soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l’établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l’application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour le Centre d’hébergement Champlain-de-Gouin.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, est le premier à faire état d’un exercice financier complet.

## Le traitement des plaintes

Plaintes en cours d’examen au début de l’exercice	Plaintes reçues durant l’exercice	Plaintes conclues durant l’exercice	Plaintes en cours d’examen à la fin de l’exercice
-	5	2	3

**Tableau 17 – Les plaintes reçues et conclues en 2022-2023**

- Aucune plainte n’avait été reçue à l’exercice précédent (du 1<sup>er</sup> juin 2021 au 31 mars 2022); il s’agit ici d’une augmentation que nous accueillons avec une marque de confiance des résidents et de leurs familles à l’égard du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services;
- En ce qui a trait aux deux plaintes conclues, l’une d’elles concernait un signalement de maltraitance et a été conclue avec une mesure corrective. Nous y reviendrons dans la section portant sur la maltraitance;
- La seconde plainte portait sur la qualité des aliments et a été conclue sans mesure corrective. Des explications auront été fournies au plaignant;
- Les délais de traitement de ces deux dossiers furent de moins de 45 jours, respectant les exigences du législateur en la matière.

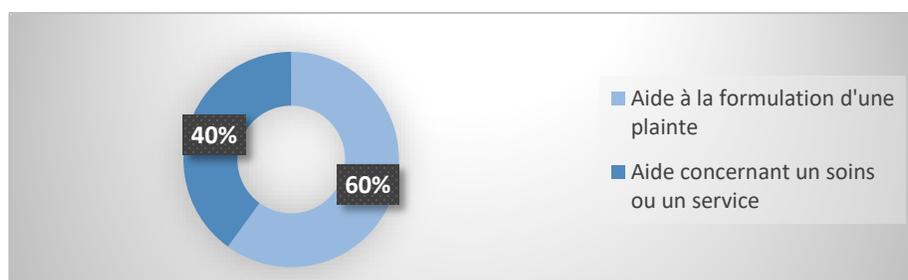
## Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2022-2023. Le Protecteur n'a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

## Le traitement des interventions

Aucun dossier d'intervention n'a été initié au cours de l'exercice financier 2022-2023.

## Les demandes d'assistance



*Graphique 15 – La nature des demandes d'assistance en 2022-2023*

- Cinq demandes d'assistance ont été déposées et traitées au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services;
- Trois de ces demandes étaient liées à un besoin d'aide pour formuler une plainte, et les deux autres, un besoin d'aide concernant un soin ou un service;
- Les motifs concernés relevaient de l'organisation des soins et des services (confort de la chambre), des soins et services dispensés (évaluation et jugement professionnel, soins d'assistance), et de l'aspect financier;
- Ces demandes ont été traitées et conclues dans un délai moyen de trois jours.

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

Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice	Dossiers amorcés durant l'exercice	Dossiers conclus durant l'exercice	Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	2	1	1

*Tableau 18 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2022-2023*

- Deux dossiers de plainte ont été ouverts en regard de la maltraitance au cours de l'exercice. Il était question de maltraitance physique et financière par des prestataires de services;

- Au terme de l'analyse, une plainte s'est avérée fondée et a entraîné une mesure corrective, soit l'encadrement de l'intervenant (mesure disciplinaire – congédiement de l'employé concerné);
- L'autre plainte, déposée quelques jours avant la fin de l'exercice financier, était toujours en cours d'examen au moment de clore cet exercice. Des vérifications immédiates avaient toutefois été réalisées afin d'assurer la sécurité de la personne.

## **Les autres fonctions de la Commissaire**

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

Au cours de l'exercice 2022-2023, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder.

Au cours du prochain exercice, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services compte œuvrer davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes au sein de l'établissement, mais également à mieux faire connaître la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la politique de l'établissement qui en découle. Nous croyons en effet que le peu de signalements reçus par rapport à la maltraitance témoigne d'une possible méconnaissance des dispositions en la matière.

# **BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LE CENTRE D’HÉBERGEMENT ST-VINCENT-MARIE**

Le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d’examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant le Centre d’hébergement St-Vincent-Marie soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l’établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l’application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour le Centre d’hébergement St-Vincent-Marie.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, est le premier à faire état d’un exercice financier complet.

## **Le traitement des plaintes**

Aucune plainte n’a été reçue ou traitée au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en 2022-2023.

## **Le recours au Protecteur du citoyen**

Aucune plainte n’a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2022-2023. Le Protecteur n’a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

## **Le traitement des interventions**

Aucun dossier d’intervention n’a été initié ou conclu en 2022-2023.

## **Les demandes d’assistance**

Seule une demande d’assistance a été traitée par le Commissariat aux plaintes pour le Centre d’hébergement Saint-Vincent-Marie au cours de l’exercice financier 2022-2023. Il s’agissait d’une demande d’aide à la formulation d’une plainte concernant la perte de biens personnels, en l’occurrence des vêtements.

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

Aucun signalement n'a été reçu en matière de maltraitance au cours de l'exercice.

### **Les autres fonctions de la Commissaire**

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

Au cours de l'exercice 2022-2023, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder.

Au cours du prochain exercice, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services compte œuvrer davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes au sein de l'établissement, mais également à mieux faire connaître la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la politique de l'établissement qui en découle. Nous croyons en effet que le peu de signalements reçus par rapport à la maltraitance témoigne d'une possible méconnaissance des dispositions en la matière.

# BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LE CENTRE MÉTROPOLITAIN DE CHIRURGIE PLASTIQUE INC.

Le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant le Centre métropolitain de chirurgie plastique Inc. soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour le Centre métropolitain de chirurgie plastique Inc.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, est le premier à faire état d'un exercice financier complet.

## Le traitement des plaintes

Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice
1	1	2	-

**Tableau 19 – Les plaintes reçues et conclues en 2022-2023**

- Les deux plaintes conclues au cours de l'exercice comportaient huit motifs au total;
- Ces motifs furent de l'ordre de l'accessibilité (listes d'attente), des droits particuliers (droit à l'information sur les services et les modes d'accès), de l'organisation du milieu et des ressources matérielles (compatibilité des clientèles basée sur le sexe et présence de règles et procédures), des relations interpersonnelles (attitude non verbale inappropriée), des soins et services dispensés (habiletés techniques et professionnelles, coordination des services avec le réseau, organisation des services au sein de l'établissement);
- De ces huit motifs, six furent conclus avec une mesure corrective, dont toutes furent à portée systémique. Ces mesures visaient l'adaptation des soins et services (information et sensibilisation des intervenants (5), l'application de politiques et procédures (2), la collaboration avec le réseau, l'encadrement des intervenants, l'évaluation des besoins et, enfin, la révision de politiques et règlements);

- En ce qui a trait aux motifs conclus sans mesures, de l'aide aura été fournie pour l'obtention d'un soin ou un service pour un dossier, et une clarification de la situation aura été apportée à l'utilisateur, lui permettant de mieux comprendre la situation à l'origine de son insatisfaction;
- Les deux plaintes ont été traitées à l'intérieur des délais légaux, soit en moins de 45 jours.

### **Le recours au Protecteur du citoyen**

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2022-2023. Le Protecteur n'a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

### **Le traitement des interventions**

Aucun dossier d'intervention n'a été initié ou conclu en 2022-2023.

### **Les demandes d'assistance**

Deux demandes d'assistance ont été formulées auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'exercice financier 2022-2023. Ces deux demandes concernaient une aide pour l'obtention d'un soin ou d'un service en regard de l'absence de suivi, notamment.

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

Aucun signalement n'a été reçu en matière de maltraitance au cours de l'exercice.

### **Les autres fonctions de la Commissaire**

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

Au cours de l'exercice 2022-2023, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder. Un formulaire de satisfaction rappelant les modalités pour déposer une plainte est également remis aux usagers, permettant d'assurer l'accessibilité du régime d'examen des plaintes aux usagers.

# **BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LE CHSLD VIGI MARIE-CLARET**

Le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant le CHSLD Vigi Marie-Claret soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour le CHSLD Vigi Marie-Claret.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, est le premier à faire état d'un exercice financier complet.

## **Le traitement des plaintes**

Aucune plainte n'a été reçue ou traitée au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en 2022-2023.

## **Le recours au Protecteur du citoyen**

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2022-2023. Le Protecteur n'a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

## **Le traitement des interventions**

Aucun dossier d'intervention n'a été initié ou conclu en 2022-2023.

## **Les demandes d'assistance**

Aucune demande d'assistance n'a été déposée auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services au cours de la période concernée.

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

Aucun signalement n'a été reçu en matière de maltraitance au cours de l'exercice.

### **Les autres fonctions de la Commissaire**

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

Au cours de l'exercice 2022-2023, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder.

Au cours du prochain exercice, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services compte œuvrer davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes au sein de l'établissement, mais également à mieux faire connaître la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la politique de l'établissement qui en découle. Nous croyons en effet que le peu de signalements reçus par rapport à la maltraitance témoigne d'une possible méconnaissance des dispositions en la matière.

# BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR L'HÔPITAL MARIE-CLARAC DES SŒURS DE LA CHARITÉ DE STE-MARIE (1995) INC.

Le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant l'Hôpital Marie-Clarac des Sœurs de la Charité de Ste-Marie (1995) Inc. soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour l'Hôpital Marie-Clarac des Sœurs de la Charité de Ste-Marie (1995) Inc.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, est le premier à faire état d'un exercice financier complet.

## Le traitement des plaintes

Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	2	-	2

**Tableau 20 – Les plaintes reçues et conclues en 2022-2023**

- Deux plaintes ont été déposées auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en 2022-2023, alors qu'aucune n'avait été formulée à l'exercice précédent;
- Au 31 mars 2023, ces deux plaintes étaient toujours en examen. Les données relatives à leur issue seront connues au prochain rapport.

## Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2022-2023. Le Protecteur n'a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

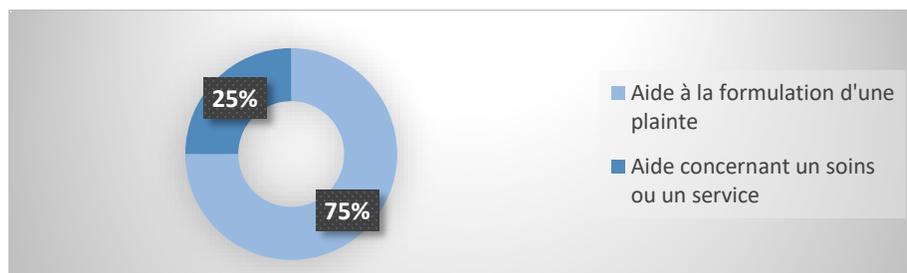
## Le traitement des interventions

Interventions en cours d'examen au début de l'exercice	Interventions amorcées durant l'exercice	Interventions conclues durant l'exercice	Interventions en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	1	-	1

**Tableau 21 – Les interventions amorcées et conclues en 2022-2023**

Une intervention a été initiée par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'exercice. L'examen, qui a débuté quelques jours avant la fin de l'exercice financier, était toujours en cours au moment de clore cet exercice. Des vérifications immédiates avaient toutefois été réalisées afin d'assurer la sécurité de la personne.

## Les demandes d'assistance



**Graphique 16 – La nature des demandes d'assistance en 2022-2023**

Quatre demandes d'assistance ont été déposées au Commissariat en 2022-2023. Ces quatre demandes portaient sur les motifs suivants :

- Les soins et services dispensés (médication);
- Les soins et services dispensés (soins de santé physique);
- L'organisation du milieu et des ressources matérielles (mécanismes de prévention des infections);
- Les relations interpersonnelles (abus verbal).

Pour trois de ces demandes, de l'information aura été fournie au demandeur aux fins de porter plainte, tandis que pour une demande, une démarche d'amélioration a été initiée en regard d'un soin ou d'un service.

## Les consultations

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a été sollicité à deux reprises dans le cadre de consultations. Ces consultations portaient sur les soins et services dispensés ainsi que sur les droits particuliers.

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

Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice	Dossiers amorcés durant l'exercice	Dossiers conclus durant l'exercice	Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	1	-	1

**Tableau 22 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2022-2023**

- Comme mentionné précédemment, un signalement de maltraitance a été formulé auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'année 2022-2023. Ce dossier d'intervention était toujours actif au 31 mars 2023;
- Ce signalement porte sur la maltraitance physique (violence) et psychologique (négligence).

### Les autres fonctions de la Commissaire

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

Au cours de l'exercice 2022-2023, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder. La commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services a participé aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité et a collaboré à la démarche d'agrément en échangeant avec l'un des évaluateurs dans le cadre de la visite de l'établissement.

Au cours du prochain exercice, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services compte œuvrer davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes au sein de l'établissement, mais également à mieux faire connaître la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la politique de l'établissement qui en découle. Nous croyons en effet que le peu de signalements reçus par rapport à la maltraitance témoigne d'une possible méconnaissance des dispositions en la matière.

# **BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LES CÈDRES – CENTRE D’ACCUEIL POUR PERSONNES ÂGÉES**

Le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d’examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant Les Cèdres – Centre d’accueil pour personnes âgées soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l’établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l’application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour Les Cèdres – Centre d’accueil pour personnes âgées.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, est le premier à faire état d’un exercice financier complet.

## **Le traitement des plaintes**

Aucune plainte n’a été reçue ou traitée au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en 2022-2023.

## **Le recours au Protecteur du citoyen**

Aucune plainte n’a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2022-2023. Le Protecteur n’a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

## **Le traitement des interventions**

Aucun dossier d’intervention n’a été initié ou conclu en 2022-2023.

## **Les demandes d’assistance**

Aucune demande d’assistance n’a été déposée auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services au cours de la période concernée.

## Les consultations

Deux consultations ont été offertes à des gestionnaires de l'établissement au cours de l'année. Une de ces consultations portait sur la nécessité ou non de signaler une situation de maltraitance. La seconde consultation concernait également cette loi pour lutter contre la maltraitance, mais sur le volet de son application dans le cadre de la politique interne de l'établissement.

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

Aucun signalement n'a été reçu en matière de maltraitance au cours de l'exercice.

## Les autres fonctions de la Commissaire

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

Au cours de l'exercice 2022-2023, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder. La commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services a réalisé les activités suivantes :

- Participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité;
- Participation à l'assemblée générale annuelle du comité des usagers;
- Présence à l'assemblée générale annuelle de l'établissement;
- Soutien à la rédaction de la politique interne de lutte contre la maltraitance.

Au cours du prochain exercice, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services compte œuvrer davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes au sein de l'établissement, mais également à mieux faire connaître la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la politique de l'établissement qui en découle. Nous croyons en effet que le peu de signalements reçus par rapport à la maltraitance témoigne d'une possible méconnaissance des dispositions en la matière.

# BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LA RÉSIDENCE ANGELICA

Le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant la Résidence Angelica soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour la Résidence Angelica.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, est le premier à faire état d'un exercice financier complet.

## Le traitement des plaintes

Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	3	2	1

**Tableau 23 – Les plaintes reçues et conclues en 2022-2023**

- Aucune plainte n'avait été reçue à l'exercice précédent (du 1<sup>er</sup> juin 2021 au 31 mars 2022); il s'agit ici d'une augmentation que nous accueillons avec une marque de confiance des résidents et de leurs familles à l'égard du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services;
- En ce qui a trait aux deux plaintes conclues, elles portaient sur les motifs suivants : l'accessibilité (délais d'accès aux services), les droits particuliers (droits à la sécurité en regard de facteurs de risque propres à l'utilisateur non considérés), les soins et services dispensés (organisation des soins et services, plan de services, soins d'assistance (2));
- Au total, ce sont six motifs de plainte qui ont été traités. Quatre de ces motifs furent conclus avec un total de huit mesures correctives, dont :
  - L'évaluation ou la réévaluation des besoins de l'utilisateur;
  - L'information et la sensibilisation des intervenants;
  - L'ajout de services ou de ressources humaines;
- Les délais de traitement de ces deux dossiers furent de plus de 45 jours.

## Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2022-2023. Le Protecteur n'a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

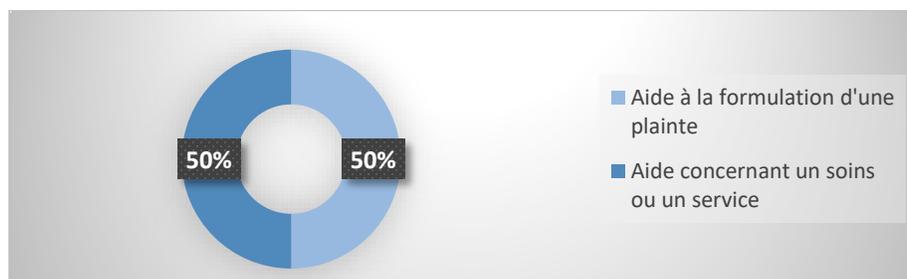
## Le traitement des interventions

Interventions en cours d'examen au début de l'exercice	Interventions amorcées durant l'exercice	Interventions conclues durant l'exercice	Interventions en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	16	16	-

**Tableau 24 – Les interventions amorcées et conclues en 2022-2023**

- Le nombre d'interventions amorcées au cours de l'exercice aura été en forte augmentation, soit à hauteur de 166 %. Les interventions amorcées en 2021-2022 étaient au nombre de six;
- L'ensemble de ces dossiers d'intervention découlent de signalements de situations de maltraitance. Nous analyserons donc ces dossiers un peu plus bas, dans la section spécifique à cette question.

## Les demandes d'assistance



**Graphique 17 – La nature des demandes d'assistance en 2022-2023**

- Huit demandes d'assistance ont été formulées auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en 2023-2023;
- Quatre de ces demandes consistaient à obtenir de l'aide à la formulation d'une plainte;
- Les quatre autres demandes ont permis de mettre la personne en lien avec un gestionnaire qui pouvait répondre aux préoccupations comme le choix de la médication, la qualité des aliments, les démarches de transfert ou le processus de réclamation.

## Les consultations

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a été consulté à cinq reprises au cours de l'exercice 2022-2023. La majorité des consultations concernaient des situations potentielles à adresser dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

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

Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice	Dossiers amorcés durant l'exercice	Dossiers conclus durant l'exercice	Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	16	16	-

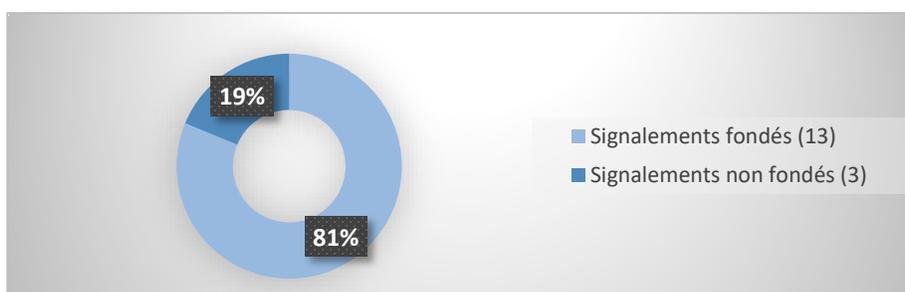
**Tableau 25 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2022-2023**

Comme indiqué plus haut, ce sont 16 signalements qui ont été reçus et traités au cours de l'exercice 2022-2023. Ces signalements portaient sur les motifs suivants :

Les motifs de maltraitance	Traitement non complété			Traitement complété			Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
<b>Maltraitance par un dispensateur de services</b>							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – négligence</i>	-	-	-	-	1	1	2
<i>Organisationnelle – violence</i>	-	-	-	-	-	1	1
<i>Physique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – violence</i>	-	-	-	-	6	1	7
<i>Psychologique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Psychologique – violence</i>	-	-	-	-	4	-	4
<i>Sexuelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Maltraitance par un proche ou tiers</b>							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – violence</i>	-	-	-	-	3	1	4
<i>Organisationnelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Psychologique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Psychologique – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – violence</i>	-	-	-	-	1	-	1
<i>Violation des droits – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Maltraitance par un usager</b>							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-

Matérielle ou financière – violence	-	-	-	-	-	-	-
Organisationnelle – négligence	-	-	-	-	-	-	-
Organisationnelle – violence	-	-	-	-	-	-	-
Physique – négligence	-	-	-	-	-	-	-
Physique – violence	-	-	-	-	-	-	-
Psychologique – négligence	-	-	-	-	-	-	-
Psychologique – violence	-	-	-	-	-	-	-
Sexuelle – négligence	-	-	-	-	-	-	-
Sexuelle – violence	-	-	-	-	-	-	-
Violation des droits – négligence	-	-	-	-	-	-	-
Violation des droits – violence	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>19</b>

**Tableau 26 – Les motifs liés à la maltraitance traités en 2022-2023 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions)**



**Graphique 18 – Le caractère fondé ou non fondé des signalements de maltraitance en 2022-2023**

- Sur les 16 dossiers d’intervention en matière de maltraitance étudiés, 13 se sont avérés fondés, soit 81 % des dossiers. Rappelons que le signalement doit être fait dès que des indices sont constatés et que c’est la vérification des faits qui déterminera si la maltraitance s’avère fondée ou non;
- Les dossiers d’intervention en matière de maltraitance ont compté au total 19 motifs, lesquels représentent les types de maltraitance signalés. De ces 19 motifs au total, 14 se sont avérés fondés à la suite de la vérification des faits. Parmi ceux-ci, les types de maltraitance suivants ont été confirmés :
  - Cinq motifs de maltraitance physique;
  - Quatre motifs de maltraitance psychologique;
  - Trois motifs de maltraitance matérielle ou financière;
  - Un motif de maltraitance organisationnelle;
  - Un motif de maltraitance sexuelle;
- Il est utile de rappeler ici qu’une intervention peut comporter plus d’un motif, et l’examen d’un motif peut, ou non, se traduire par une ou plusieurs mesures correctives. Il est également important de préciser qu’une mesure corrective retenue au terme d’un examen ne permet pas de conclure sur le fait que la maltraitance soit fondée ou non. En effet, les mesures peuvent viser à combler des lacunes identifiées dans le cadre de l’examen de la situation, sans qu’elle ne soient nécessairement associées à de la maltraitance;
- Quinze motifs se sont conclus par une mesure corrective, soit 79 % de l’ensemble des motifs;
- Ce sont au total 32 mesures correctives ou d’amélioration qui ont été appliquées, dont 12 mesures individuelles visant l’usager lui-même (37 %) et 20 mesures systémiques (63 %);
- Il est rassurant de constater que lorsqu’un signalement vise la maltraitance par un employé et que la maltraitance est confirmée par l’enquête, des mesures ont toujours été mises en place pour y mettre

fin. Ceci témoigne à nos yeux de l'engagement de l'établissement à ne tolérer aucune situation de maltraitance envers sa clientèle. Au cours de l'exercice, parmi les mesures appliquées envers un prestataire de soins, notons celles-ci :

- Départ de l'employé visé (exemples : congédiement, retrait de la liste de disponibilité auprès de l'agence de placement, démission);
- Mesures administratives (exemples : suspension, lettre au dossier);
- Formations (exemples : symptômes comportementaux et psychologiques de la démence, application des mesures de contrôle);
- Rappels sur les notions de maltraitance.

## **Les autres fonctions de la Commissaire**

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

Au cours de l'exercice 2022-2023, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder. La commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services a participé aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité et a également rencontré le conseil d'administration de l'établissement pour échanger avec eux sur le régime d'examen des plaintes et les droits des usagers.

Au cours du prochain exercice, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services compte œuvrer davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes au sein de l'établissement, mais également à mieux faire connaître la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la politique de l'établissement qui en découle. Nous croyons en effet que le peu de signalements reçus par rapport à la maltraitance témoigne d'une possible méconnaissance des dispositions en la matière.

# BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LA RÉSIDENCE BERTHIAUME-DU TREMBLAY

Le projet de loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant la Résidence Berthiaume-Du Tremblay soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM. De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, est le premier à faire état d'un exercice financier complet.

## Le traitement des plaintes

Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	1	-	1

*Tableau 27 – Les plaintes reçues et conclues en 2022-2023*

- Une seule plainte a été déposée auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en 2022-2023, tout comme à l'exercice précédent;
- Au 31 mars 2023, cette plainte était toujours en examen. Les données relatives à son issue seront connues au prochain rapport.

## Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2022-2023. Le Protecteur n'a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

## Le traitement des interventions

Interventions en cours d'examen au début de l'exercice	Interventions amorcées durant l'exercice	Interventions conclues durant l'exercice	Interventions en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	8	8	-

**Tableau 28 – Les interventions amorcées et conclues en 2022-2023**

- Huit interventions ont été amorcées et conclues au cours de l'exercice financier 2022-2023, soit trois de plus qu'à l'exercice précédent;
- L'ensemble de ces interventions furent amorcées sur la base d'un signalement à la Commissaire;
- Sept de ces huit interventions portaient sur la maltraitance. Nous y reviendrons à la section traitant de cet aspect spécifique;
- Une des huit interventions concernait le système de cloche d'appel et fut conclue sans mesure corrective.

## Les demandes d'assistance

- Trois demandes d'assistance ont été traitées au cours de la période visée. Elles concernaient toutes une demande d'aide à la formulation d'une plainte;
- Les motifs de ces demandes étaient les suivants : le système de cloche d'appel, l'organisation des services propre à l'établissement, la compatibilité des clientèles en regard des troubles du comportement.

## Les consultations

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a été consulté à deux reprises au cours de l'exercice 2022-2023 afin d'obtenir un conseil ou un éclairage sur une question en particulier. Dans les deux cas, la consultation portait sur le sujet de la maltraitance (maltraitance physique et maltraitance organisationnelle).

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

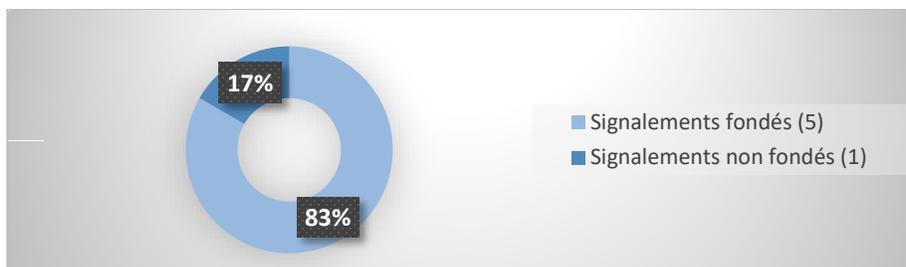
Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice	Dossiers amorcés durant l'exercice	Dossiers conclus durant l'exercice	Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	7	7	-

**Tableau 29 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2022-2023**

Comme indiqué plus haut, ce sont sept signalements en matière de maltraitance qui ont été reçus et traités au cours de l'exercice 2022-2023. Ces signalements portaient sur les motifs suivants :

<b>Les motifs de maltraitance</b>	<b>Traitement non complété</b>			<b>Traitement complété</b>			<b>Total</b>
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
<b>Maltraitance par un dispensateur de services</b>							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – négligence</i>	-	-	-	-	2	-	2
<i>Physique – violence</i>	-	-	-	-	2	-	2
<i>Psychologique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Psychologique – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Maltraitance par un proche ou tiers</b>							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – violence</i>	-	-	-	-	1	-	1
<i>Organisationnelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – violence</i>	-	-	-	-	1	-	1
<i>Psychologique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Psychologique – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Maltraitance par un usager</b>							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Psychologique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Psychologique – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – violence</i>	-	-	-	-	1	-	1
<i>Violation des droits – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	<b>7</b>	-	<b>7</b>

**Tableau 30 – Les motifs liés à la maltraitance traités en 2022-2023 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions)**



**Graphique 19 – Le caractère fondé ou non fondé des signalements de maltraitance en 2022-2023**

- Ces signalements furent effectués par des gestionnaires pour six des sept situations, et par un proche de l’usager pour l’autre situation;
- De ces sept situations où de la maltraitance a été suspectée, cinq se sont avérées fondées, et une non fondée;
- Pour un autre de ces dossiers et bien que la maltraitance n’a pu être confirmée ou infirmée, des mesures correctives auront néanmoins été mises en place afin d’assurer la sécurité du résident concerné;
- Ces sept dossiers comportaient au total sept motifs de plainte. L’ensemble de ces motifs se sont conclus par une ou plusieurs mesures correctives;
- Afin de redresser ces situations, ce sont au total 14 mesures qui ont été appliquées, dont trois mesures individuelles visant à corriger la situation pour un usager en particulier (21 %), et 11 mesures systémiques visant à modifier les façons de faire afin de prévenir la récurrence d’une problématique et qui tendent à toucher à un plus grand nombre d’usagers (79 %);
- Les mesures furent les suivantes :
  - Rappel au personnel de l’importance d’interpeler le personnel infirmier lorsque des retards sont prévisibles dans la réalisation du plan de soins des résidents;
  - Rappel à un membre du personnel de ses obligations relatives à la supervision des services offerts par d’autres membres du personnel;
  - Retrait (2) de la liste d’employés d’agence autorisés à travailler à la résidence à la suite de manquements identifiés comme de la maltraitance en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité;
  - Rappel des attentes, supervision et révision des tâches d’une employée afin d’assurer la qualité des communications et le respect du rythme des résidents lors de la prestation des soins;
  - Sensibilisation du personnel quant à l’approche à privilégier lors de demandes contradictoires des proches d’un résident;
  - Rappel à un membre du personnel de son obligation d’informer tout usager de son droit de porter plainte au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services lorsque ce dernier en énonce le souhait;
  - Mise en place d’un plan de protection pour un résident à risque d’abus financier par un proche.

## Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d’un Commissaire aux plaintes et à la qualité des services comportent aussi la diffusion d’informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d’éthique et celle du régime

d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités.

Au cours de l'exercice 2022-2023, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder. La Commissaire a également réalisé les activités suivantes :

- Rencontre des usagers et de leurs proches à l'occasion de l'assemblée des proches;
- Comité de travail pour optimiser le travail de collaboration dans le cadre des signalements de maltraitance par les gestionnaires;
- Rencontre des évaluateurs du ministère dans le cadre d'une visite ministérielle d'évaluation de la qualité du milieu de vie;
- Participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité.