

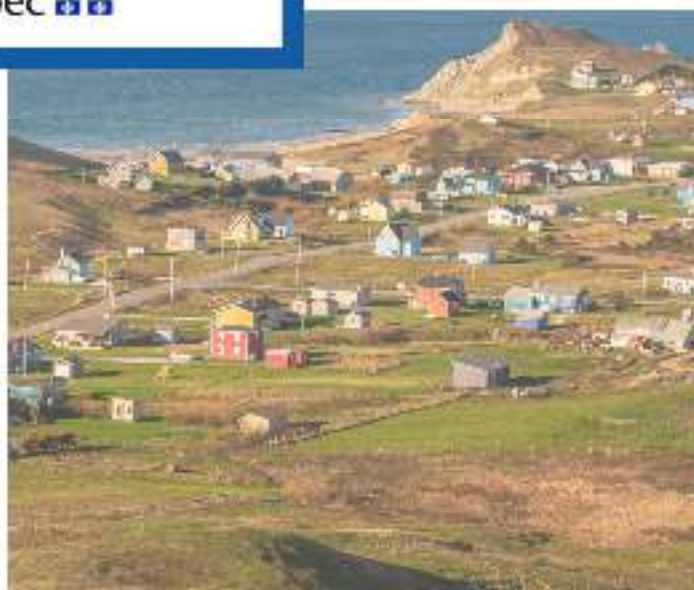
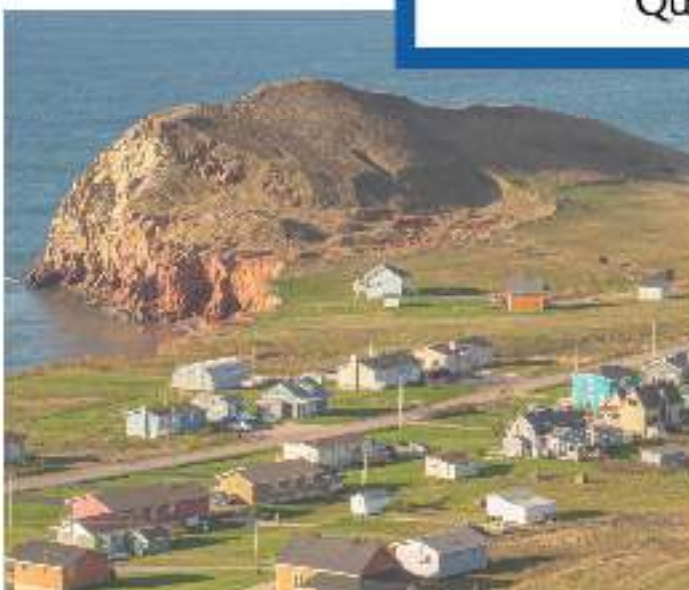


RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

2022-2023

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Îles

Québec 



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

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

Le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2022-2023 a été adopté par le conseil d'administration lors de la séance ordinaire du 12 juin 2023.

Vous trouverez le rapport annuel de gestion 2022-2023, le rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2022-2023, ainsi que plusieurs informations concernant l'organisation de nos services sur le site Internet de notre établissement à l'adresse suivante : <http://www.cisssdesiles.com>

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023
ISBN : 978-2-550-94879-7 (version numérique)
[@cisss des îles 2023](#)

Table des matières

Liste des acronymes	4
Mot de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services/Faits saillants	5
Présentation du régime d'examen des plaintes et définitions des concepts relatifs aux dossiers des CPQS.....	6
Les plaintes.....	6
Bilan des activités.....	6
Recours au Protecteur du citoyen.....	6
Les interventions.....	7
Bilan du traitement des plaintes par dossier	7
Motifs des plaintes et des interventions	7
Mesures et orientations pour traitement particulier	8
Volet maltraitance	8
Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance.....	9
Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance.....	9
Situation de maltraitance selon l'instance visée (milieu de vie).....	10
Les demandes d'assistance et les consultations	10
Les autres activités du commissaire.....	10
Rapport du médecin examinateur	11
Comité de révision	11
Constats et recommandations systémiques	11
Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services pour l'année 2022-2023 au CHSLD des Îles-de-la-Madeleine inc.....	12

Liste des acronymes

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

Mot de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services/Faits saillants

Le fait saillant de l'année 2022-2023 est l'augmentation significative du nombre de dossiers reçus. Nous avons traité 46 dossiers, soit une augmentation de 12 %. À première vue, cette hausse d'activités est liée au plus grand nombre de signalements de maltraitance provenant principalement du CHSLD Eudore-LaBrie. Nous sommes passés d'une moyenne de 3 cas, les années passées, à 12 cette année.

Les modifications et les ajouts à la *Politique-cadre de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne en situation de vulnérabilité* ont eu un impact direct sur les signalements. À titre d'exemple : considérer qu'un résident en CHSLD soit l'initiateur de la maltraitance accroît le nombre de signalements. L'aspect positif de cette modification est l'augmentation des interventions de prévention et l'élaboration de plans d'intervention, afin de diminuer les stimulus qui provoquent les manifestations d'agressivité.

Je veux souligner la collaboration du personnel, des gestionnaires et des membres de la direction ayant été interpellés dans le traitement des plaintes. Également, je tiens à remercier le médecin examinateur pour sa contribution à l'examen des plaintes et dont l'engagement est déterminant pour l'amélioration de la qualité des soins et des services, ainsi que pour le respect des droits des usagers. Je remercie les usagers qui prennent le temps de porter à notre attention leurs insatisfactions, ce qui nous permet de déceler et corriger les problèmes vécus. Je ne peux passer sous silence l'apport de la Présidence-direction générale, du conseil d'administration et du comité de vigilance et de la qualité du CISSS des Îles, qui rendent possible l'amélioration des soins et services.



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

Présentation du régime d'examen des plaintes et définitions des concepts relatifs aux dossiers des CPQS

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

Rôle et responsabilités :

- Appliquer la procédure d'examen des plaintes en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement ;
- Assurer la promotion de l'indépendance de son rôle, ainsi que la promotion du régime des plaintes ;
- Examiner avec diligence une plainte, dès sa réception ;
- Appliquer la procédure pour le traitement des plaintes en situation de maltraitance ;
- Maintenir et développer des collaborations avec les usagers et les différents intervenants dans l'établissement et ceux dans la communauté.

Les plaintes

Bilan des activités

- Nombre total de dossiers reçus : 46
- Nombre de plaintes : 16
- Nombre de plaintes concernant des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques : 5
- Nombre d'interventions (maltraitance) : 12
- Nombre d'assistances faites auprès des usagers : 13
- Délai moyen pour le traitement des plaintes : 19 jours

PLAINTES	EN COURS D'EXAMEN AU DÉBUT DE L'EXERCICE	REÇUES DURANT L'EXERCICE	TRAITEMENT NON COMPLÉTÉ (REJETÉES, REFUSÉES, ABANDONNÉES)	CONCLUES DURANT L'EXERCICE	EN COURS D'EXAMEN À LA FIN DE L'EXERCICE	DÉLAIS DE TRAITEMENT MOYEN (NOMBRE DE JOURS)
2022-2023	0	16	3	16	0	19 jours

Source : Rapports statutaires -Établissements : 1-A-1 et 1-H.

Recours au Protecteur du citoyen

Deux dossiers ont été acheminés au Protecteur du Citoyen. Un dossier a été fermé, car le problème était résolu. Nous sommes en attente de la réponse pour le second dossier.

Les interventions

Bilan du traitement des plaintes par dossier

Les interventions sont les dossiers de signalement des cas de maltraitance. Ils parviennent tous du CHSLD Eudore-LaBrie.

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

INTERVENTIONS	EN COURS D'EXAMEN AU DÉBUT DE L'EXERCICE	REÇUES DURANT L'EXERCICE	CONCLUES DURANT L'EXERCICE	EN COURS D'EXAMEN À LA FIN DE L'EXERCICE
2022-2023	0	12	12	0

Source : Rapports statutaires -Établissements : 2-A-1.

Motifs des plaintes et des interventions

Il apparaît évident dans ce tableau que la majorité des motifs de plaintes sont principalement envers les soins et services dispensés. Les usagers ont des attentes plus élevées que le service rendu. La conclusion qui se dégage est que la communication est déficiente, trop rapide, pas assez explicite et souvent dans un langage non adapté à l'utilisateur. Quant aux interventions associées à la maltraitance, nous sommes aux prises avec un problème d'agression entre usagers. Les solutions sont souvent inadaptées à notre milieu, car la configuration des lieux physiques n'est pas idéale pour cette problématique.

MOTIF	PLAINTES		INTERVENTIONS		TOTAL	%
	NOMBRE	%	NOMBRE	%		
Accessibilité	5	31,25			5	17,85
Aspect financier	-		-		-	
Droits particuliers	-		-		-	
Maltraitance (loi)	-		12		12	42,85
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	6,25	-		1	3,57
Relations interpersonnelles	-		-		-	
Soins et services dispensés	10	62,25	-		10	35,71
Autre	-		-		-	
Total	16	100	12		28	100

Source : Rapports statutaires -Établissements : 1-F-1 et 2-F.

Mesures et orientations pour traitement particulier

MESURE/MOTIF	DOSSIERS PLAINTES ET INTERVENTIONS CONCLUES
À portée individuelle	13
À portée systémique	25
Total	38

Source : Rapports statutaires -Établissements : 1-G-1 et 2-G

Volet maltraitance

	EN COURS D'EXAMEN AU DÉBUT DE L'EXERCICE	REÇUS DURANT L'EXERCICE	CONCLUS DURANT L'EXERCICE	EN COURS D'EXAMEN À LA FIN DE L'EXERCICE
Plaintes				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022				
Interventions	-	-	-	-
Sur constat				
2022-2023				
2021-2022				
Sur signalement				
2022-2023	0	12	12	0
2021-2022				
Total	-	12	12	0

Source : Les rapports actuels 1-A-2 et 2-A-2 permettent d'extraire le nombre de motifs seulement, et non le nombre de dossiers. L'extraction manuelle est requise pour distinction : -Sur constat et - Sur signalement.

Les dossiers d'interventions comportent un motif distinct (11 sur 12) et c'est celui de la violence physique envers des résidents par un résident agressif. La situation s'améliore un temps, mais n'est pas stable. La vigilance demeure primordiale afin d'éviter le passage à l'acte.

Niveau de traitement des motifs de maltraitance

	TRAITEMENT NON COMPLÉTÉ					TRAITEMENT COMPLÉTÉ			TOTAL
	ABANDONNÉ	CESSÉ	REFUSÉ	REJETÉ SUR EXAMEN SOMMAIRE	SOUS- TOTAL	AVEC MESURE	SANS MESURE	SOUS- TOTAL	
Plaintes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Interventions	0	0	0	2	-	12	0	0	12
Total	0	0	0	2	2	12	0	12	12

Source : Rapports statutaires -Établissements : 1-F-1 et 2-F.

Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

TYPE DE MALTRAITANCE (ORIGINE-PROVENANCE-AUTEUR)	PLAINTES		INTERVENTIONS		TOTAL	%
	NB DE MOTIFS	%	NB DE MOTIFS	%		
Par un dispensateur de service	0	-	1	-	1	2,01
Par un proche ou un tiers	0	-	0	-	0	-
Par un usager	0	-	11	-	11	23,09
TOTAL	0	0	12	0	12	26,08

Source : Rapports statutaires -Établissements : 1-F-1 et 2-F.

TYPE DE MALTRAITANCE (SOUS-MOTIF)	PLAINTES		INTERVENTIONS		TOTAL	%
	NB DE MOTIFS	%	NB DE MOTIFS	%		
Discrimination et âgisme	-	-	-	-	-	-
Maltraitance matérielle ou financière	-	-	-	-	-	-
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	-	-	1	-	1	2,01
Maltraitance physique	-	-	11	-	11	23,09
Maltraitance psychologique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance sexuelle	-	-	-	-	-	-
Violation des droits	-	-	-	-	-	-
TOTAL	0	0	12	0	12	26,08

Source : Rapports statutaires -Établissements : 1-F-1 et 2-F.

Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

La majorité (11 sur 12) des signalements de maltraitance proviennent du CHSLD Eudore-LaBrie. Ils sont le produit d'une agression physique commise par un résident envers d'autres résidents. Les mesures et les orientations prises ont été les suivantes :

- Rencontre avec l'équipe de soins
- Augmenter la surveillance du résident agressif
- Mettre en place un filet de sécurité
- Offrir des services et/ou des soins au résident agressé
- Rencontre avec l'IUGM et recommandations
- Impliquer les familles des deux parties impliquées
- Mise en place du plan d'intervention.

MESURE/MOTIF MALTRAITANCE	DOSSIERS PLAINTES ET INTERVENTIONS CONCLUS
À portée individuelle	12
À portée systémique	0
Total	12

Source : Rapports statutaires -Établissements : 1-G-1 et 2-G.

Situation de maltraitance selon l'instance visée (milieu de vie)

Au CHSLD Eudore-LaBrie (public), la maltraitance se manifeste par de la violence physique d'un résident envers d'autres résidents.

Au CHSLD des Îles-de-la-Madeleine (privé), durant la première année d'existence, les maltraitements ont été au niveau organisationnel. Des rencontres et des discussions avec les gestionnaires ont permis d'expliquer clairement le rôle que l'établissement joue dans la qualité des services à rendre aux résidents. Une amélioration est constatée et pour l'année 2022-2023, ce sont deux cas d'abus financier et un autre de violence physique par un résident.

INSTANCE VISÉE	DOSSIERS CONCLUS	PROPORTION (%)
Installation (CHSLD – publics)	11	
Entité privée (CHSLD privés conventionnés ou non)	2	
Résidence privée pour personnes âgées (RPA)	0	
Ressource de type familial (RTF)		
Ressource intermédiaire (RI)	1	
Autres milieux		
Total	14	

Source : Rapports statutaires -Établissements : Inexistant

Données « Instance visée » à extraire manuellement pour motif particulier maltraitance.

Autres milieux incluent : Établissement et installations publics, Organisme (avec entente), Organisme communautaire, Ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique, Services préhospitaliers d'urgence, ou autre.

Les demandes d'assistance et les consultations

Treize (13) dossiers ont été traités en assistance. Les principaux motifs sont des demandes d'information pour l'accès aux services : par exemple GAP, SAD, procédure et référence pour l'obtention d'un service, etc.

Les consultations proviennent des chefs de service et des gestionnaires, dans une démarche de révision de politiques ou de nouvelles procédures à instaurer. Des demandes de formation et d'information sur les nouvelles politiques comme la maltraitance ou autres sont sollicitées.

Les autres activités du commissaire

Le nombre d'heures utilisées pour les autres activités est de 95 heures, une moyenne de 2 heures par semaine. Ces heures sont principalement partagées entre la formation, les rencontres d'information et les divers comités CA, CVQ, Table ministérielle, RCPQS, les relations avec les organismes communautaires, la participation aux assemblées générales annuelles (AGA) du Comité des usagers et du comité des résidents, etc.

Rapport du médecin examinateur

Pour l'année 2022-2023, le médecin examinateur est le D^r Richard Bernier, directeur du programme d'évacuations aéromédicales du Québec et directeur adjoint des services professionnels et affaires médicales du CHU de Québec-Université Laval.

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

PLAINTES D'ORDRE MÉDICAL	EN COURS D'EXAMEN AU DÉBUT DE L'EXERCICE	REÇUS DURANT L'EXERCICE	TRAITEMENT NON COMPLÉTÉ	CONCLUS DURANT L'EXERCICE	EN COURS D'EXAMEN À LA FIN DE L'EXERCICE	DÉLAI DE TRAITEMENT MOYEN (NOMBRE DE JOURS)
2022-2023	0	5	0	5	0	25 jours

Source : Rapports statutaires MDPR -Établissements : 1-A-1 et 1-H.

Comité de révision

Aucun cas n'a été soumis au comité de révision pour 2022-2023.

Constats et recommandations systémiques

Les démarches systémiques entreprises sont :

- Améliorer de la communication envers l'utilisateur dans tous les secteurs d'activités ;
- Suivre la politique sur l'utilisation du cellulaire au travail ;
- Faciliter l'accès aux services disponibles par de l'information compréhensible ;
- Appliquer rigoureusement les plans d'interventions ;
- Faire les suivis des plans d'interventions qui s'imposent.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services pour l'année 2022-2023 au CHSLD des Îles-de-la-Madeleine inc.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services pour l'année 2022-2023 au CHSLD des Îles-de-la-Madeleine inc.



CHSLD des Îles-de-la-Madeleine inc.
596, chemin Principal
Cap-aux-Meules (Québec) G4T 1G1

Téléphone : 418 986-4422
info@residenceplaisance.com

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits pour l'année 2022-2023, présenté par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et adopté par le conseil d'administration de Résidence Plaisance des Îles inc. le 14 juin 2023.

Table des matières

Liste des acronymes	3
Mot de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.....	4
Présentation du régime d'examen des plaintes et définitions des concepts relatifs aux dossiers des CPQS.....	5
Les plaintes.....	5
Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement	5
Recours au Protecteur du citoyen.....	5
Les interventions.....	6
Bilan des interventions	6
Motifs des plaintes et des interventions	6
Mesures et orientations pour traitement particulier	6
Volet Maltraitance	7
Niveau de traitement des motifs de maltraitance	7
Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance.....	7
Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance	8
Les demandes d'assistance et les consultations	8
Les autres activités du commissaire.....	8
Rapport du médecin examinateur	8
Constats et recommandations systémiques	8

Liste des acronymes

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

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

En 2022-2023, nous constatons une diminution des dossiers de maltraitance organisationnelle. La formation, l'information ainsi que la prise de conscience des intervenants et de la direction ont permis de constater qu'un établissement peut établir des politiques et des procédures qui peuvent créer des conditions de maltraitance même involontaire.

Les modifications et les ajouts à la *politique-cadre de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne en situation de vulnérabilité*, ont eu un impact sur les signalements. À titre d'exemple : considérer qu'un résident en CHSLD soit l'initiateur de la maltraitance accroît le nombre de signalements. L'aspect positif de cette modification est l'augmentation des interventions de prévention et l'élaboration des plans d'interventions, afin de diminuer les stimulus qui provoquent les situations d'agressivité.

Je veux souligner la collaboration du personnel, du gestionnaire et de la direction ayant été interpellés dans le traitement des plaintes. Je remercie les résidents et leurs familles qui prennent le temps de porter à notre attention leurs insatisfactions, ce qui nous permet de déceler et corriger les insatisfactions vécues. Je ne peux passer sous silence l'apport du conseil d'administration et du comité de vigilance et de la qualité du CHSLD des Îles-de-la-Madeleine, qui rendent possible l'amélioration des soins et services.

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

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

Présentation du régime d'examen des plaintes et définitions des concepts relatifs aux dossiers des CPQS

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

Rôle et responsabilités :

- Appliquer la procédure d'examen des plaintes, en recommandant au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement ;
- Assurer la promotion de l'indépendance de son rôle, ainsi que la promotion du régime des plaintes ;
- Examiner avec diligence une plainte, dès sa réception ;
- Appliquer la procédure pour le traitement des plaintes en situation de maltraitance ;
- Maintenir et développer des collaborations avec les usagers et les différents intervenants dans l'établissement.

Les plaintes

Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

- Nombre total de dossiers reçus : 7
- Nombre de plaintes : 2
- Nombre de plaintes concernant des problèmes administratifs ou organisationnels, qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques : 0
- Nombre d'interventions (maltraitance) : 3
- Nombre d'assistances faites auprès des usagers : 2
- Délai moyen pour le traitement des plaintes : 28 jours

PLAINTES	EN COURS D'EXAMEN AU DÉBUT DE L'EXERCICE	REÇUS DURANT L'EXERCICE	TRAITEMENT NON COMPLÉTÉ (REJETÉES, REFUSÉES, ABANDONNÉES)	CONCLUS DURANT L'EXERCICE	EN COURS D'EXAMEN À LA FIN DE L'EXERCICE	DÉLAI DE TRAITEMENT MOYEN (NOMBRE DE JOURS)
2022-2023	0	2	0	2	0	28

Source : Rapports statutaires -Établissements : 1-A-1 et 1-H.

Recours au Protecteur du citoyen

Un dossier a été transmis au Protecteur du Citoyen. Nous sommes en attente de la conclusion et des recommandations s'il y a lieu.

Les interventions

Bilan des interventions

Les interventions sont les dossiers de signalement des cas de maltraitance et viennent du CHSLD des Îles-de-la-Madeleine.

INTERVENTIONS	EN COURS D'EXAMEN AU DÉBUT DE L'EXERCICE	REÇUS DURANT L'EXERCICE	CONCLUS DURANT L'EXERCICE	EN COURS D'EXAMEN À LA FIN DE L'EXERCICE
2022-2023	0	3	3	0

Source : Rapports statutaires -Établissements : 2-A-1.

Motifs des plaintes et des interventions

L'établissement a connu des problèmes importants de gestion financière. L'impact a été de créer une évaluation inexacte des frais d'hébergement et un retard de remboursement de ces frais. Dans le dossier des interventions (maltraitance), les causes sont variables : maltraitance physique par un usager, suspicion d'abus financier.

MOTIF	PLAINTES		INTERVENTIONS		TOTAL	%
	NOMBRE	%	NOMBRE	%		
Accessibilité	-	-	-	-	-	-
Aspect financier	1	14,28	-	-	1	14,28
Droits particuliers	-	-	-	-	-	-
Maltraitance (Loi)	-	-	3	42,85	3	42,85
Organisation du milieu et ressources matérielles	-	-	-	-	-	-
Relations interpersonnelles	-	-	-	-	-	-
Soins et services dispensés	1	14,28	-	-	-	-
Autre	-	-	-	-	-	-
TOTAL	2		3		4	57,14

Source : Rapports statutaires -Établissements : 1-F-1 et 2-F.

Mesures et orientations pour traitement particulier

L'intervention et la recommandation principale à portée systémique concernent la gestion financière et l'analyse des frais d'hébergement requis.

Les résidents ont des attentes plus élevées que le service rendu. La conclusion qui se dégage est que la communication est déficiente : trop rapide, pas assez explicite et souvent dans un langage non adapté à l'usager.

MESURE/MOTIF	DOSSIERS PLAINTES ET INTERVENTIONS CONCLUS
À portée individuelle	3
À portée systémique	1
TOTAL	4

Source : Rapports statutaires -Établissements : 1-G-1 et 2-G.

Volet Maltraitance

	EN COURS D'EXAMEN AU DÉBUT DE L'EXERCICE	REÇUS DURANT L'EXERCICE	CONCLUS DURANT L'EXERCICE	EN COURS D'EXAMEN À LA FIN DE L'EXERCICE
PLAINTES				
2022-2023	0	0	0	0
INTERVENTIONS	-	-	-	-
SUR CONSTATS				
2022-2023				
SUR SIGNALEMENTS	3	3	3	0
2022-2023				
TOTAL	3	3	3	0

Source : Les rapports actuels 1-A-2 et 2-A-2 permettent d'extraire le nombre de motifs seulement, et non le nombre de dossiers. L'extraction manuelle est requise pour distinction : -Sur constat et - Sur signalement.

Niveau de traitement des motifs de maltraitance

Une correction a été apportée à la gestion financière et semble avoir donné des résultats positifs.

	TRAITEMENT NON COMPLÉTÉ					TRAITEMENT COMPLÉTÉ			TOTAL
	ABANDONNÉ	CESSÉ	REFUSÉ	REJETÉ SUR EXAMEN SOMMAIRE	SOUS-TOTAL	AVEC MESURE	SANS MESURE	SOUS-TOTAL	
Plaintes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Interventions	0	0	0	0	0	3	0	3	3
TOTAL	0	0	0	0	0	3	0	3	3

Source : Rapports statutaires -Établissements : 1-F-1 et 2-F.

Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

TYPE DE MALTRAITANCE (ORIGINE-PROVENANCE-AUTEUR)	PLAINTES		INTERVENTIONS		TOTAL	%
	NB DE MOTIFS	%	NB DE MOTIFS	%		
Par un dispensateur de service	-	-		-		-
Par un proche ou un tiers	-	-	2	28,57	2	28,57
Par un usager	0	-	1	14,28	1	14,28
TOTAL	0	0	3		3	42,85

Source : Rapports statutaires -Établissements : 1-F-1 et 2-F.42

TYPE DE MALTRAITANCE (SOUS-MOTIF)	PLAINTES		INTERVENTIONS		TOTAL	%
	NB DE MOTIFS	%	NB DE MOTIFS	%		
Discrimination et âgisme	-	-	-	-	-	-
Maltraitance matérielle ou financière	-	-	2	-	2	28,57
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	-	-	-	-	-	
Maltraitance physique	-	-	1	-	1	14,28
Maltraitance psychologique	-	-	-	-	-	
Maltraitance sexuelle	-	-	-	-	-	
Violation des droits	-	-	-	-	-	
TOTAL	0	0	3	0	3	42,85

Source : Rapports statutaires -Établissements : 1-F-1 et 2-F.

Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

MESURE/MOTIF MALTRAITANCE	DOSSIERS PLAINTES ET INTERVENTIONS CONCLUS
À PORTÉE INDIVIDUELLE	2
À PORTÉE SYSTÉMIQUE	1
TOTAL	3

Source : Rapports statutaires -Établissements : 1-G-1 et 2-G.

Les demandes d'assistance et les consultations

Deux dossiers ont été traités en assistance. Les motifs sont des demandes d'aide pour l'obtention d'un service ou pour une information concernant un service. Les consultations proviennent du chef de service, dans une démarche de révision de politiques ou de nouvelles procédures à instaurer. Des demandes de formation et d'information sur les nouvelles politiques comme la maltraitance ou autres sont sollicitées.

Les autres activités du commissaire

Des heures sont principalement partagées entre la formation, les rencontres d'information et les divers comités, le CA, le CVQ, les Tables ministérielles, RCPQS, les relations avec les organismes communautaires, la participation aux assemblées générales annuelles (AGA) du comité des usagers et du comité des résidents, etc.

Rapport du médecin examinateur

Aucun dossier n'a été traité par le médecin examinateur

Constats et recommandations systémiques

Les démarches systémiques entreprises sont :

- Améliorer de la communication envers l'utilisateur dans tous les secteurs d'activités ;
- Suivre la politique sur l'utilisation du cellulaire au travail ;
- Faciliter l'accès aux services disponibles par de l'information compréhensible ;
- Appliquer rigoureusement les plans d'interventions ;
- Faire les suivis des plans d'interventions qui s'imposent ;
- Assurer un suivi conséquent sur les politiques et les procédures mises en place par l'établissement, afin de s'assurer de l'impact positif de ceux-ci sur la qualité de vie du résident.