

# Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

## RAPPORT ANNUEL 2022-2023

Sur l'application de la procédure  
d'examen des plaintes et de l'amélioration  
de la qualité des services



**Porter plainte, c'est poser un geste constructif.**

Québec 

Le Rapport annuel 2022-2023 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits est une production du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Web du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal: [www.ciusss-ouestmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-ouestmtl.gouv.qc.ca)

Dépôt au comité de vigilance le 1<sup>er</sup> juin 2023

Adopté par le conseil d'administration le 13 juin 2023

Commissariat du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal  
160, avenue Stillview  
Pointe-Claire (Québec) H9R 2Y2  
Numéro de téléphone sans frais : 1-844-630-5125  
Courriel : [commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca)

#### Notes

Dans ce document, l'emploi du masculin générique désigne aussi bien les femmes que les hommes et est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Parfois, les pourcentages sont arrondis modifiant ainsi le total de certains calculs.

La reproduction est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

Rédaction par Emmanuel Morin, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Marie-Christine Gélinas, Commissaire adjointe et mise en page par Frantzcia Joseph, Technicienne en administration.

© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux ou CIUSSS, 2023

# TABLE DES MATIÈRES

I.	Mot du commissaire .....	4
II.	Faits saillants .....	5
III.	Portrait de l'établissement .....	7
IV.	Régime d'examen des plaintes .....	7
V.	Analyse des résultats .....	9
	1. Dossiers de plainte.....	14
	2. Dossiers d'intervention.....	15
	3. Dossiers d'assistance .....	16
	4. Dossiers de consultation .....	17
VI.	Bilan des dossiers maltraitance.....	18
VII.	Bilan des dossiers RPA.....	21
VIII.	Autres fonctions du commissaire .....	23
IX.	Protecteur du citoyen .....	24
X.	Objectifs 2023-2024 .....	24
XI.	Conclusion .....	24
XII.	Rapport du médecin examinateur .....	25
XIII.	Rapport du comité de révision.....	26
XIV.	Bilan des dossiers des établissements privés .....	28
XV.	Organigramme de l'équipe du commissaire .....	68

## I. MOT DU COMMISSAIRE

C'est avec un immense plaisir que je vous présente le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'année 2022-2023, un exercice de reddition de compte conformément aux dispositions applicables de la Loi sur les services de santé et services sociaux (RLRQ S-4.2). Nous vous présenterons les activités réalisées au cours de la dernière année par l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest- de-l'Île-de- Montréal (ci-après : CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal).

Un total de 2706 demandes a été traité par notre équipe, dont 576 plaintes et se traduit par une augmentation de 24% comparativement à l'exercice 2021-2022. À ce titre, nous désirons remercier les usagers et leurs proches de nous accorder leur confiance et de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des soins et services. Dans la réalisation de mon mandat, j'ai le privilège d'être accompagné de deux commissaires adjointes compétentes, mesdames Lise Doiron et Marie-Christine Gélinas. Celles-ci m'assistent dans la gestion et le développement d'une jeune équipe talentueuse, apprenante et dédiée à leurs activités. J'aimerais leur transmettre le sentiment de fierté qui m'habite de les voir assurer avec brio l'application, avec diligence et rigueur, de la procédure du traitement des plaintes et des signalements des usagers.

Rappelons que depuis le 6 mai 2022, s'ajoutent aux signalements obligatoires qui doivent être réalisés par les prestataires de soins, les usagers hébergés en ressources intermédiaires et de type familial, les personnes en situation de vulnérabilité qui résident dans une résidence privée pour aînés et les usagers dont l'inaptitude a été constatée par une évaluation médicale. Ces nouvelles mesures viennent bonifier la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (L-6.3, 2022).

Dans le cadre des activités de la campagne de visibilité, notre équipe a mis en place des kiosques à l'hôpital général du Lakeshore et à l'hôpital de LaSalle afin de promouvoir notre rôle. Une expérience enrichissante que nous souhaitons reconduire et permet un dialogue constructif avec les usagers et les divers professionnels. En collaboration avec l'équipe des communications qui nous a permis d'innover, il est maintenant possible pour tout usager de déposer une plainte en ligne. Cette option diversifie les moyens de transmettre une plainte ou de partager des commentaires sur la qualité des soins et services. La page web du commissariat a également été révisée et améliorée afin de simplifier l'expérience lors de la navigation et de la consultation de documents.

Soulignons le travail remarquable de l'ensemble des employés, des gestionnaires et des directions impliqués pour assurer l'implantation et le suivi des mesures d'amélioration tout au long de l'année. Enfin, nous souhaitons remercier les membres du Conseil d'administration, les membres du comité de vigilance et de la qualité et la direction générale pour leur soutien continu dans l'accomplissement de notre mandat.

Le Commissariat préconise une approche constructive et collaborative avec le client, l'utilisateur ou son proche comme véritable partenaire pour trouver des pistes d'amélioration. Dans une perspective de résolution rapide et satisfaisante des préoccupations, notre équipe s'assure que les plaignants et les gestionnaires aient la possibilité d'entrer directement en contact l'un avec l'autre pour la gestion de l'insatisfaction. Autant les clients, les usagers et les proches que les gestionnaires apprécient cette démarche facilitante qui conduit à des solutions concrètes.

Je vous souhaite bonne lecture !



Emmanuel Morin, Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

## II. FAITS SAILLANTS

### Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

- Un total de 2706 dossiers traités (plaintes, plaintes médicales, interventions, consultations et assistances) (diminution de 10 % comparativement à 2021-2022).
- 576 plaintes conclues (augmentation de 24 % comparativement à l'année 2021-2022).
- 84 % des plaintes ont été conclues à l'intérieur du délai de 45 jours (comparativement à 77 % pour l'année 2021-2022).
- 17 plaintes ont été acheminées en deuxième instance au Protecteur du citoyen (comparativement à 19 pour l'année 2021-2022) :
  - 5 rapports du Protecteur du citoyen avec 16 recommandations
- Les trois principaux motifs de plainte concernent :
  - 29 % les soins et les services dispensés;
  - 23 % les relations interpersonnelles;
  - 18 % l'organisation du milieu et des ressources matérielles.
- 100 dossiers d'intervention conclus (augmentation de 104 % comparativement à l'année 2021-2022).
- Les trois principaux motifs d'intervention concernent :
  - 62 % maltraitance (L-6.3);
  - 17 % les soins et les services dispensés;
  - 8 % les droits particuliers.
- 62 dossiers d'intervention sur la maltraitance auprès des aînés ou de personnes adultes en situation de vulnérabilité, comparativement à 25 pour l'année 2021-2022.
- Total des dossiers de maltraitance : 71 (interventions : 62, plaintes : 9)
- 57 % des dossiers de plainte, intervention et plainte médicale ont été complétés avec des mesures visant l'amélioration de la qualité des soins et services (comparativement à 48 % pour l'année 2021-2022).
- 1 631 demandes d'assistance (diminution de 23 % comparativement à l'année 2021-2022).
- 325 demandes de consultation (augmentation de 5 % comparativement à l'année 2021-2022).

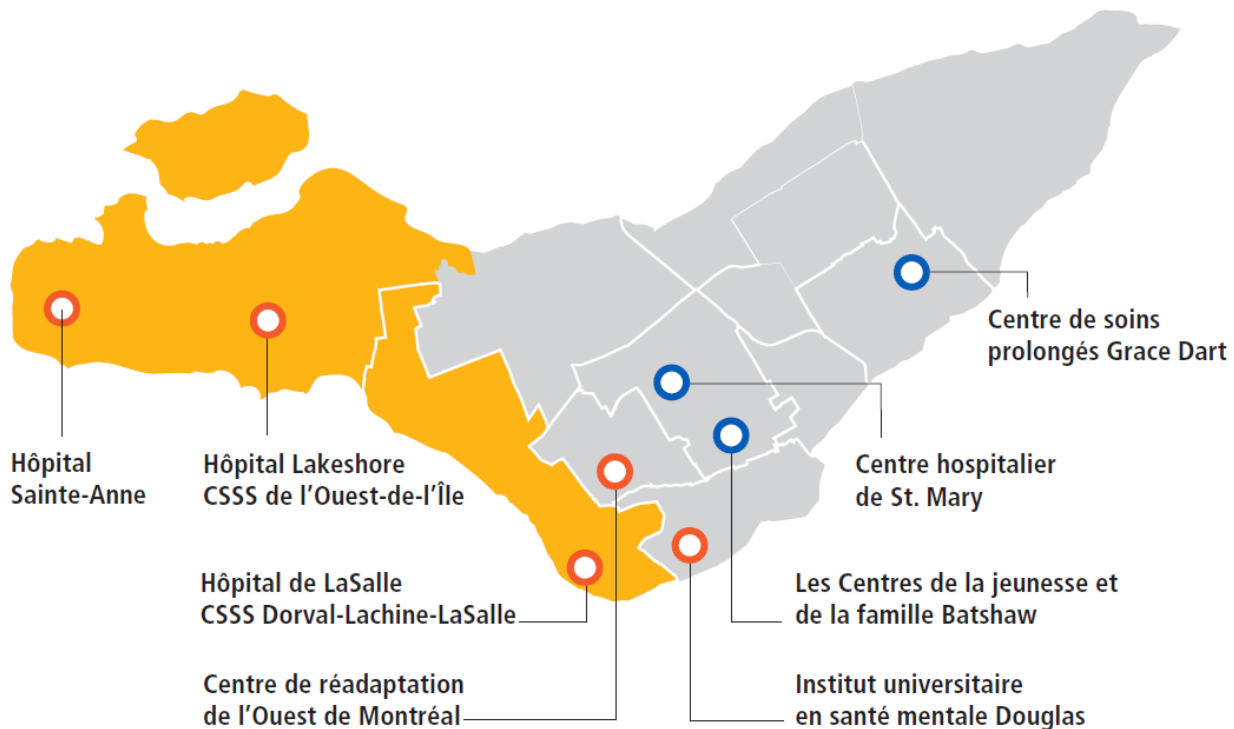
### Médecin examinateur

- 74 plaintes médicales (diminution de 2 % comparativement à l'année 2021-2022).
- 44 % des plaintes médicales ont été traitées à l'intérieur du délai légal de 45 jours (comparativement à 46 % pour l'année 2021-2022).
- 8 plaintes ont été acheminées en deuxième instance au comité de révision (comparativement à 6 pour l'année 2021-2022).
- 4 dossiers de plaintes médicales transmis au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) pour étude à des fins disciplinaires.
- Les deux principaux motifs de plainte médicale concernent :
  - 55 % les soins et les services dispensés;
  - 31 % les relations interpersonnelles.

### **Comité de révision**

- 9 dossiers conclus au comité de révision (aucun changement comparativement à l'année 2021-2022).
- Le délai moyen d'examen au comité de révision a été de 334 jours (comparativement à 328 jours pour l'année 2021-2022).
- 7 dossiers révisés ont permis de confirmer les conclusions du médecin examinateur.
- 2 dossiers ont nécessité un complément d'examen du médecin examinateur.

### III. PORTRAIT DE L'ÉTABLISSEMENT



### IV. RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

À cette fin, il exerce notamment les fonctions suivantes :

1° il applique la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des usagers ; au besoin, il recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes pour l'établissement, y compris la révision de la procédure ;

2° il assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement, diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique visé à l'article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (ci-après LSSSS), afin d'en améliorer la connaissance et assure de plus la promotion du régime d'examen des plaintes et la publication de la procédure visée à l'article 29 ;

3° il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte, y compris auprès du comité de révision visé à l'article 51; il l'informe de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6; il fournit enfin tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'informe de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte en application de l'article 76.2;

4° sur réception d'une plainte d'un usager, il l'examine avec diligence ;

5° en cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte ou d'une intervention, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu; il peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions ;

6° au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, il informe l'usager des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, et indique les modalités du recours que l'usager peut exercer auprès du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux visés à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1); il communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi qu'à la plus haute autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit ;

7° il intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés; il fait alors rapport au conseil d'administration ainsi qu'à toute direction ou à tout responsable concerné d'un service de l'établissement ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services concernés et peut leur recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits ;

8° il donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé par lui en application de l'article 181 ou 181.0.1 ainsi que tout autre conseil ou comité de l'établissement, y compris le comité des usagers ;

9° il dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits ;

10° il prépare et présente au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.10, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que le rapport du médecin examinateur visé à l'article 50 et celui du comité de révision visé à l'article 57.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3). Lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, le commissaire se doit de diriger les personnes formulant ce signalement vers l'instance concernée.

## V. ANALYSE DES RÉSULTATS

TABLEAU 1 - BILAN DES DOSSIERS CONCLUS AU COURS DE L'EXERCICE

	Plaintes	Plaintes médicales	Interventions	Assistances	Consultations	Total
<b>2022-2023</b>	576	74	100	1 631	325	<b>2 706</b>
<b>2021-2022</b>	463	76	49	2 130	308	<b>3 026</b>

TABLEAU 2 - NOMBRE DE MOTIFS AYANT MENÉ À DES MESURES SYSTÉMIQUES ET INDIVIDUELLES (PLAINTES, INTERVENTIONS ET PLAINTES MÉDICALES)

	Plaintes	Interventions	Plaintes médicales	Total	Pourcentage
Soins et services dispensés	168	21	15	204	28,14%
Relations interpersonnelles	127	9	10	146	20,14%
Organisation du milieu et ressources matérielles	109	4	0	113	15,59%
Maltraitance	13	86	0	99	13,66%
Droits particuliers	69	9	2	80	11,03%
Accessibilité	53	1	2	56	7,72%
Aspect financier	19	3	1	23	3,17%
Autre	2	0	2	4	0,55%
<b>TOTAL</b>	<b>560</b>	<b>133</b>	<b>32</b>	<b>725</b>	<b>100%</b>

### Interprétation

➤ **Soins et services dispensés (28 %)**

Se réfèrent aux connaissances et au respect des normes de pratique reconnues par les intervenants ainsi qu'à l'organisation des soins et services (ex. : compétence technique et professionnelle, processus de transferts, décisions et interventions liées à un processus judiciaire, coordination entre les services).

➤ **Relations interpersonnelles (20 %)**

Se réfèrent au « savoir-être » des intervenants à l'endroit de l'utilisateur (ex. : communication / attitude, etc.).

- **Organisation du milieu et ressources matérielles (15 %)**  
Correspond aux problématiques en lien avec l'environnement matériel, physique et humain dans lequel les soins et services sont rendus à l'utilisateur (ex. : règles et procédures du milieu, confort et commodité, hygiène / salubrité / désinfection, alimentation, etc.).
- **Maltraitance (14%)**  
Concerne la Loi visant à lutter contre la maltraitance (L-6.3) et prévoit le signalement ou la divulgation des situations (présumées ou confirmées) de maltraitance.
- **Droits particuliers (11 %)**  
Difficultés liées au respect des droits reconnus aux usagers en vertu de différentes lois (ex. : accès au dossier de l'utilisateur et dossier de plainte, du processus sécuritaire des soins et des services, sur la compréhension du sens d'une intervention au sens de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, droit linguistique, etc.).
- **Accessibilité (8 %)**  
Difficultés liées aux modalités et aux mécanismes d'accès (ex. : soins / services / programmes : listes d'attente / temps d'attente pour obtenir un résultat ou un rapport, services d'urgence : triage / services médicaux, refus de services, rendez-vous, etc.).
- **Aspect financier (3 %)**  
Concerne la contribution financière de l'utilisateur, prévue par la loi, à certains services administratifs ainsi que certaines allocations auxquelles il peut avoir droit (ex. frais d'hébergement / placement, facturation, etc.).

**TABLEAU 3 - BILAN DES DOSSIERS CONCLUS PAR PROGRAMME (PLAINTES, INTERVENTIONS ET PLAINTES MÉDICALES)**

Direction du programme jeunesse	152
Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées	150
Direction des soins infirmiers	121
Direction des services professionnels	107
Direction des programmes santé mentale et dépendances	106
Direction des services multidisciplinaires, de la qualité, de la performance et de la responsabilité populationnelle	49
Direction des services techniques	20
Hors territoire	17
Direction des ressources financières	16
Direction de la protection de la jeunesse	15
Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique	12
Direction générale adjointe amélioration continue, accès et infrastructure	10
Accès, qualité, performance, bureau de projet	6
Direction des ressources informationnelles et génie Biomédical	3
Non spécifié	2
PDGA gestion intégrés des opérations	1
Direction prévention et contrôle infections (PCI)	1
Conseil d'administration	0
<b>TOTAL</b>	<b>788</b>

## Interprétation

Sur la totalité des 750 dossiers conclus, 38 dossiers ciblent plus de deux (2) directions.

### ➤ Direction programme jeunesse (19 %)

Nous observons une augmentation significative des dossiers traités dans cette direction, laquelle totalise 152, comparativement à 104 dossiers lors de l'exercice 2021-2022. Cette hausse marquée est notamment attribuée à une visibilité accrue de l'équipe du commissariat au sein des unités résidentielles des jeunes.

### ➤ Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (19 %)

Cette direction cumule un total de 150 dossiers traités comparativement à 80 dossiers lors de l'exercice 2021-2022. Nous avons traité un volume plus élevé de dossiers d'interventions. Cette tendance est directement liée à la bonification de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (L-6.3).

➤ **Direction des soins infirmiers (15 %)**

Nous constatons une augmentation de près de 100% des dossiers provenant de la direction des soins infirmiers (de 60 à 121 dossiers pour l'exercice 2021-2022), ce que nous attribuons au transfert des trois urgences qui relèvent dorénavant de la direction des soins infirmiers depuis novembre 2022.

➤ **Direction des services professionnels (13 %)**

Par conséquent, nous notons une diminution du volume de dossiers pour cette direction en raison du transfert des trois urgences à la direction des soins infirmiers.

**TABLEAU 4 - RÉPARTITION DES MESURES D'AMÉLIORATION À PORTÉE SYSTÉMIQUE EN COURS DE RÉALISATION PAR TYPE DE MESURE (PLAINTES, INTERVENTIONS ET PLAINTES MÉDICALES)**

	2022-2023		
	Nombre de mesures par motif	Nombre de mesures en cours de réalisation	% des mesures en voie de réalisation
<b>À portée systémique</b>			
Adaptation des soins et services	183	11	6%
Adaptation du milieu et de l'environnement	57	7	12%
Adoption/révision / application de règles et procédures	30	4	13%
Communication / promotion	59	0	0%
Formation / supervision	32	6	19%
Promotion du régime	0	0	-
Respect des droits	7	1	14%
Autre	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>30</b>	<b>8 %</b>

**Interprétation**

- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services présente périodiquement au comité de vigilance, l'ensemble des mesures d'amélioration qui découle de l'application de la procédure d'examen des plaintes conformément au Règlement sur la procédure d'examen des plaintes et en vertu du mandat confié au comité de vigilance et de la qualité.
- Un total de 183 mesures à portée systémique a mené à l'adaptation des soins et services (par exemple : l'ajout de services ou de ressources humaines, information et sensibilisation des intervenants, réduction du délai et amélioration des communications), un total de 57 mesures concernait l'adaptation du milieu

et de l'environnement (par exemple. : l'ajustement technique et matériel, l'amélioration des mesures de sécurité et de protection). Finalement, 59 mesures d'amélioration visaient à améliorer la communication et la promotion.

Voici quelques exemples des mesures d'amélioration mises en place :

➤ **Direction soins infirmiers :**

- ✓ Un nouvel outil d'évaluation sommaire de l'état mental et du niveau de dangerosité sera développé pour les usagers présentant un problème de santé mentale à l'urgence de l'hôpital général Lakeshore ;
- ✓ Suivant une plainte concernant des problèmes d'accessibilité téléphonique aux cliniques externes de l'hôpital général du Lakeshore, la programmation a été revue afin d'aviser les usagers lors des jours fériés ;
- ✓ Le personnel infirmier d'une unité de chirurgie du Centre hospitalier de St. Mary a été sensibilisé au droit des usagers d'être servi en français. Ceux-ci sont invités à demander l'assistance d'un collègue au besoin et s'assurer d'avoir une communication claire et efficace ;
- ✓ Afin d'assurer un congé sécuritaire, le personnel est invité à remplir le formulaire sommaire de congé en section ambulatoire de l'urgence du Centre hospitalier de St. Mary pour les usagers de 75 ans et plus.

➤ **Direction des ressources financières :**

- ✓ L'état de compte a été modifié de façon à indiquer le nom d'un employé responsable ainsi que son poste téléphonique et ainsi faciliter la communication visant à obtenir des clarifications au sujet de leur facturation.

➤ **Direction programme jeunesse :**

- ✓ L'équipe de soutien technique a autorisé l'accès à du contenu web demandé par les jeunes résidents d'un foyer de groupe ;
- ✓ Un rappel courtois a été fait à l'équipe de continuum naissance du Centre hospitalier de St. Mary en regard aux bonnes pratiques en matière de documentation au dossier pour les soins offerts.

➤ **Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées :**

- ✓ Des formations sur les SCPD (Symptômes comportementaux et psychologiques de la démence) ont été données à l'ensemble de l'équipe en CHSLD ;
- ✓ Afin de s'assurer du respect et de l'application du protocole d'hydratation par le personnel soignant, des audits ont été réalisés sur une base régulière ;
- ✓ Une fiche administrative de type aide-mémoire a été conçue afin que chaque intervenant puisse transmettre clairement les informations concernant les coûts d'hébergement publics.

## 1. Dossiers de plainte

	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2 <sup>e</sup> palier
<b>2022-2023</b>	63	568	576	55	17
<b>2021-2022</b>	80	447	463	64	19

### Interprétation

- 576 plaintes, une augmentation de 24 % comparativement à l'année 2021-2022.
- 17 plaintes ont été acheminées en deuxième instance au Protecteur du citoyen, comparativement à 13 pour l'année 2021-2022.
- Les trois principaux motifs de plainte concernent :
  - 29 % les soins et les services dispensés ;
  - 23 % les relations interpersonnelles ;
  - 18 % l'organisation du milieu et des ressources matérielles.

Motif / Niveau de traitement	Traitement non complété		Traitement complété		TOTAL	% total par motif
	Abandonné Cessé Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Avec mesures correctives	Sans mesure corrective		
Accessibilité	11	1	43	45	100	11%
Aspect financier	2	2	17	13	34	4%
Droits particuliers	13	3	58	59	133	14%
Maltraitance	1	0	6	3	10	1%
Organisation du milieu et ressources matérielles	9	3	96	59	167	18%
Relations interpersonnelles	6	3	116	96	221	23%
Soins et services dispensés	22	3	137	116	278	29%
Autre	5	0	2	1	8	1%
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>15</b>	<b>475</b>	<b>392</b>	<b>951</b>	<b>100%</b>

## Interprétation

- 50 % des motifs ont mené à des mesures visant l'amélioration de la qualité des soins et services.
- 9 % des motifs (abandonné, cessé, refusé ou rejeté sur examen sommaire) n'ont pas été complétés.

## 2. Dossiers d'intervention

	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
<b>2022-2023</b>	3	107	100	10
<b>2021-2022</b>	6	46	49	3

- 100 dossiers d'intervention conclus, une augmentation de 104 %, soit un écart de 51 dossiers comparativement à l'année 2021-2022.
- Les trois principaux motifs d'intervention concernent :
  - 62 % maltraitance (L-6.3) ;
  - 17 % les soins et les services dispensés ;
  - 8 % les droits particuliers.

**TABLEAU 8 - LES MOTIFS D'INTERVENTION SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT**

Motif/Niveau de traitement	Traitement non complété		Traitement complété		TOTAL	% total par motif
	Abandonné Cessé Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Avec mesures correctives	Sans mesure corrective		
Accessibilité	0	0	1	0	1	1%
Aspect financier	0	0	1	0	1	1%
Droits particuliers	0	0	8	2	10	8%
Maltraitance (Loi)	0	0	54	22	76	62%
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	4	1	5	4%
Relations interpersonnelles	0	1	5	2	8	7%
Soins et services dispensés	0	0	13	8	21	17%
Autre	0	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>86</b>	<b>35</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>

### Interprétation

- 70 % des motifs de dossier d'intervention ont mené à des mesures visant l'amélioration de la qualité des soins et services.
- 1 % des motifs de dossiers d'intervention (abandonné, cessé, refusé ou rejeté sur examen sommaire) n'ont pas été complétés.

### 3. Dossiers d'assistance

**TABLEAU 9 - BILAN DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES**

	Aide à la formulation d'une plainte (AS et/ou PL)	Aide concernant un soin ou un service	Total
<b>2022-2023</b>	736	895	<b>1 631</b>
<b>2021-2022</b>	552	1 579	<b>2 131</b>

## Interprétation

- 1 631 demandes d'assistance, une diminution de 23 % comparativement à l'année 2021-2022.
- 45 % des demandes d'assistance sont pour une aide à la formulation d'une plainte.
- 55 % des demandes d'assistance sont pour une aide concernant un soin ou un service.

## 4. Dossiers de consultation

TABLEAU 10 - BILAN DES DEMANDES DE CONSULTATION CONCLUES			
	Avis	Consultation	TOTAL
<b>2022-2023</b>	46	279	<b>325</b>
<b>2021-2022</b>	29	279	<b>308</b>

## Interprétation

- 325 demandes de consultation (une augmentation de 5 % comparativement à l'année 2021-2022).
- 86% des dossiers conclus sont des demandes de consultations et 14% sont des demandes d'avis.

## VI. BILAN DES DOSSIERS MALTRAITANCE

TABLEAU 11 - BILAN DES DOSSIERS DE MALTRAITANCE CONCLUS PAR PROGRAMME			
	2021-2022	2022-2023	% écart par rapport à 2021-2022
Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées	21	56	166 %
Direction des programmes santé mentale et dépendances	3	3	0%
Direction des services professionnels	0	3	-
Direction des soins infirmiers	2	3	50 %
Direction des services techniques	0	0	0 %
Direction du programme jeunesse	0	0	0 %
Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique	2	6	200 %
Hors Territoire	1	0	- 100 %
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>71</b>	<b>145 %</b>

**Total des dossiers** : 71 (interventions : 62, plaintes : 9)

**Total des motifs** : 86

Niveaux de traitement des motifs : non complétés 1 (1 %), complétés sans mesure 25 (29 %), complétés avec mesures 60 (70 %).

**TABLEAU 12 - BILAN DES MOTIFS DE MALTRAITANCE - PAR UN DISPENSATEUR DE SERVICES OU UN USAGER**

		2021-2022	2022-2023	% écart par rapport à 2020-2021
<b>Discrimination et âgisme</b>	Négligence	0	0	-
	Violence	0	1	-
<b>Maltraitance matérielle ou financière</b>	Négligence	3	3	0 %
	Violence	1	6	500 %
<b>Maltraitance organisationnelle (Soins et Services)</b>	Négligence	9	14	56 %
<b>Maltraitance physique</b>	Négligence	29	4	-86 %
	Violence	8	19	138 %
<b>Maltraitance psychologique</b>	Négligence	0	1	-
	Violence	11	3	-73%
<b>Maltraitance sexuelle</b>	Négligence	1	1	0 %
	Violence	3	10	233 %
<b>Violation des droits</b>	Violence	0	1	-
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>	<b>63</b>	<b>-3 %</b>

**TABLEAU 13 - BILAN DES MOTIFS DE MALTRAITANCE - PAR UN PROCHE OU UN TIERS**

		2021-2022	2022-2023	% écart par rapport à 2020-2021
<b>Maltraitance matérielle ou financière</b>	Négligence	1	2	50 %
	Violence	2	9	350 %
<b>Maltraitance physique</b>	Négligence	5	0	-100 %
	Violence	1	6	500 %
<b>Maltraitance psychologique</b>	Négligence	1	0	-100 %
	Violence	1	4	300 %
<b>Maltraitance sexuelle</b>	Négligence	1	0	-100 %
	Violence	1	1	0 %
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>22</b>	<b>69 %</b>

### Interprétation

- Un total de 86 motifs de maltraitance dont 1 non complété, une augmentation de 10 % comparativement à l'année 2021-2022.
- Les principaux types de signalements de maltraitance retenus sont :
  - **Par un dispensateur de services ou un usager**
    - Violence physique (19)
    - Négligence organisationnelle (14)
    - Violence sexuelle (10)
  - **Par un proche ou un tiers**
    - Violence matérielle ou financière (9)
    - Violence physique (6)
    - Violence psychologique (4)

## VII. BILAN DES DOSSIERS RPA (résidences privées pour aînés)

TABLEAU 14 - BILAN DES DOSSIERS RPA CONCLUS AU COURS DE L'EXERCICE

	Plaintes	Interventions	Assistances	Total
2022-2023	24	16	11	51
2021-2022	11	10	29	50

TABLEAU 15 - NOMBRE DE MOTIFS AYANT MENÉ À DES MESURES (PLAINTES ET INTERVENTIONS)

	Plaintes	Interventions	Total	Pourcentage
Accessibilité	0	0	0	0 %
Aspect financier	5	0	5	9 %
Droits particuliers	2	0	2	4%
Maltraitance	2	19	21	39 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	8	0	8	15 %
Relations interpersonnelles	0	0	0	0 %
Soins et services dispensés	18	0	18	33 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>19</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

### Interprétation des mesures d'amélioration mises en place

#### ➤ Maltraitance (39 %)

- Assurer la mise en place de la formation en regard de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées et adultes en situation de vulnérabilité (L-6.3) à l'ensemble du personnel de la RPA, et ce, dans les meilleurs délais.
- S'assurer du transfert de la gestion des menus dépenses de l'usagère à la curatrice déléguée afin de faire cesser la maltraitance de la part du dispensateur de service.

#### ➤ Soins et services dispensés (33 %)

- Offrir une formation de mise à niveau aux infirmières et infirmières auxiliaires sur la gestion de la douleur.
- Rappeler à l'équipe traitante de faire une demande de réévaluation au CLSC en ergothérapie lorsque des difficultés de transfert/mobilisation sont observées chez les résidents.
- S'assurer d'implanter une grille de suivi des interventions afin de confirmer la dispensation des soins prévus à l'annexe 6 du bail des résidents.

**Total des dossiers** : 51 (plaintes : 24, interventions : 16, assistances : 11)

**Total des motifs** : 55

Niveaux de traitement des motifs : complétés avec mesures 41 (75 %), sans traitement : 11 (20 %) complétés sans mesure 12 (22 %), non complété 2 (4 %)

Mesures réalisées : 40 (98 %)

Mesures acceptées : 1 (2 %)

Mesures en attente de la réponse : 0 (0 %)

## VIII. AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE

TABLEAU 16 - ÉTAT DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE DES AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE			
Autres fonctions	2021-2022	2022-2023	% écart par rapport à 2020-2021
<b>Promotion / Information</b>			
Droits et obligations des usagers	6	3	-50 %
Loi de lutte contre la maltraitance	14	28	100 %
Code d'éthique	1	0	-100 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	90	69	-23 %
Autres	185	54	-71 %
<b>Sous-total</b>	<b>296</b>	<b>154</b>	<b>-45 %</b>
<b>Communications au conseil d'administration (en séance)</b>			
Bilan des dossiers de plaintes et d'interventions	0	0	-
Attente du conseil d'administration	1	4	300 %
Autre (préciser)	10	0	-100 %
<b>Sous-total</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>-63 %</b>
<b>Participation au comité de vigilance et de la qualité</b>			
Participation au comité de vigilance et de la qualité	30	25	-16 %
<b>Sous-total</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>-16 %</b>
<b>Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes</b>			
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	54	363	572 %
Collaboration avec les comités des usagers/résidents	16	9	-44 %
Soutien aux commissaires locaux	52	64	23 %
Autre (préciser)	52	28	-46 %
<b>Sous-total</b>	<b>174</b>	<b>464</b>	<b>166 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>511</b>	<b>647</b>	<b>26 %</b>

## Interprétation

- Le tableau des autres fonctions représente 754,35 heures pour l'année 2022-2023, une augmentation de 23 % comparativement à l'année 2021-2022.

## IX. PROTECTEUR DU CITOYEN

**TABLEAU 17 - DOSSIERS TRANSMIS AU 2<sup>e</sup> PALIER – PROTECTEUR DU CITOYEN**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>2022-2023</b>	17	3 %
<b>2021-2022</b>	19	4 %

## Interprétation

- Sur 576 plaintes, 17 plaintes ont été transférées en deuxième instance au Protecteur du citoyen (diminution de 10 % comparativement à 2021-2022). Ceci représente un taux de transfert des dossiers en deuxième instance de 3 %.  
5 rapports du Protecteur du citoyen comportant 16 recommandations.

## X. OBJECTIFS 2023-2024

Les objectifs du bureau du Commissariat pour le prochain exercice financier consistent entre autres à :

- Renforcer le mécanisme de collaboration et la gestion efficiente des plaintes et des signalements auprès des directions cliniques et transversales;
- Faire vivre la nouvelle politique sur l'équité, la diversité et la sécurisation culturelle et contribuer à l'adaptation des modalités prévues dans le cadre du régime d'examen des plaintes, notamment par la création et l'implantation d'un poste de commissaire adjoint dédié aux communautés autochtones;
- Assurer la promotion et le recrutement d'une relève des médecins-examineurs et réduire le délai de traitement d'une plainte médicale.

## XI. CONCLUSION

Le Commissariat travaille de concert avec les directions en vue de poursuivre et améliorer le mécanisme de collaboration pour une gestion efficiente des plaintes et des signalements de maltraitance. Nous souhaitons souligner la grande collaboration de l'ensemble des directions pour l'atteinte de cet objectif. Le mot de la fin revient aux usagers, à ceux qui auront eu le courage de nous signaler ce qui ne va pas, ainsi que ce qui ne répond pas à leurs besoins et à leur réalité.

## XII. RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

### MANDAT

Le médecin examinateur exerce les fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident.

Source : a. 44, LSSSS

Le médecin examinateur est responsable envers le Conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident.

Source : a. 42, LSSS

**TABLEAU 18 - BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE MÉDICALE**

	<b>En cours d'examen au début de l'exercice</b>	<b>Reçus durant l'exercice</b>	<b>Conclus durant l'exercice</b>	<b>En cours d'examen à la fin de l'exercice</b>	<b>Transmis au 2<sup>e</sup> palier</b>
<b>2022-2023</b>	9	83	74	18	8
<b>2021-2022</b>	9	76	76	9	6

### Interprétation

- 74 plaintes médicales conclues (diminution de 2 % comparativement à l'année 2021-2022).
- 8 plaintes ont été acheminées en deuxième instance au comité de révision (comparativement à 6 pour l'année 2021-2022).
- Les deux principaux motifs de plainte médicale concernent :
  - 55 % les soins et les services dispensés ;
  - 31 % les relations interpersonnelles.

**TABLEAU 19- LES MOTIFS DE PLAINTÉ MÉDICALE SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT**

Motif/Niveau de traitement	Traitement non complété		Traitement complété		TOTAL	% total par motif
	Abandonné Cessé Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Avec mesures correctives	Sans mesure corrective		
Accessibilité	0	0	2	1	3	3 %
Aspect financier	0	0	1	1	2	2 %
Droits particuliers	0	1	2	6	9	8 %
Maltraitance (Loi)	0	0	0	0	0	0 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0 %
Relations interpersonnelles	4	1	10	18	33	31 %
Soins et services dispensés	1	2	14	42	59	55 %
Autre	0	0	2	0	2	2 %
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>68</b>	<b>108</b>	<b>100 %</b>

### Interprétation

- 29 % des motifs de plainte médicale ont été complétés avec des mesures visant l'amélioration de la qualité des soins et services.
- 8 % des motifs de plainte médicale (abandonné, cessé, refusé ou rejeté sur examen sommaire) n'ont pas été complétés.

## XIII. RAPPORT DU COMITÉ DE RÉVISION

### MANDAT

Sauf lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires, le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur d'un établissement du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux.

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

Source : art. 52, LSSSS

**TABLEAU 20 - BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE MÉDICALE AU COMITÉ DE RÉVISION**

	<b>En cours d'examen au début de l'exercice</b>	<b>Reçus durant l'exercice</b>	<b>Conclus durant l'exercice</b>	<b>En cours d'examen à la fin de l'exercice</b>
<b>2022-2023</b>	9	8	9	8
<b>2021-2022</b>	7	6	4	9

### Interprétation

- 9 dossiers au comité de révision conclus, aucun changement noté comparativement à l'année 2021-2022.
- Le comité de révision a confirmé les conclusions des médecins examinateurs dans 78 % des dossiers. Un complément d'examen a été demandé dans 22 % des dossiers.

## XIV. BILAN DES DOSSIERS DES ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS

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

Du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

**CHSLD Argyle**

300, Rue Stillview, Pointe-Claire

### LES PLAINTES

#### 1. Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Le commissariat n'a reçu aucun dossier de plainte pour l'année 2022-2023.

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2023-2022	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	1	0	1	0	165

#### 2. Recours au Protecteur du citoyen

Aucun recours du protecteur du citoyen pour l'année 2022-2023.

### LES INTERVENTIONS

#### Bilan des interventions

Aucune intervention n'a été traitée pour l'année 2022-2023.

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	2	2	0

## MOTIFS DES PLAINTES ET DES INTERVENTIONS

Aucun motif

### Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclues selon leur catégorie en 2022-2023

MOTIF	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité						
Aspect financier						
Droits particuliers						
Maltraitance (Loi)						
Organisation du milieu et ressources matérielles						
Relations interpersonnelles						
Soins et services dispensés						
Autre						
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Mesures et orientations pour traitement particulier

MESURE/MOTIF	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	0
À portée systémique	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

## VOLET MALTRAITANCE

Le commissariat n'a traité aucun signalement de maltraitance pour l'exercice 2022-2023.

	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
<b>Plaintes</b>				
<b>2022-2023</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>2021-2022</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>Interventions</b>				
<b>Sur constats</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Sur signalements</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 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	
<b>Plaintes</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Interventions</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Aucun dossier de plainte ou d'intervention

Type de maltraitance (Origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
<b>Par un dispensateur de service</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Par un proche ou un tiers</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Par un usager</b>	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Type de maltraitance (Sous-motif)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Discrimination et âgisme	-	-	-	-	-	-
Maltraitance matérielle ou financière	-	-	-	-	-	-
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	-	-	-	-	-	-
Maltraitance physique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance psychologique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance sexuelle	-	-	-	-	-	-
Violation des droits	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

Aucune mesure d'amélioration au cours de l'année 2022-2023

MESURE/MOTIF MALTRAITANCE	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	0
À portée systémique	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

### LES DEMANDES D'ASSISTANCE ET LES CONSULTATIONS

Aucune demande d'assistance et aucune consultation n'a été traitée

### RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

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 (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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

Du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

**CHSLD Bayview Inc**

27, chemin du bord-du-Lac, Pointe Claire

### LES PLAINTES

#### 1. Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Le commissariat n'a reçu aucune plainte pour l'année 2022-2023.

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	1	0	1	0	119

#### 2. Recours au Protecteur du citoyen

Aucun recours du protecteur du citoyen pour l'année 2022-2023.

### LES INTERVENTIONS

#### Bilan des interventions

Aucune intervention n'a été traitée pour l'année 2022-2023.

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0

## MOTIFS DES PLAINTES ET DES INTERVENTIONS

Aucun motif

### Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclue selon leur catégorie en 2022-2023

MOTIF	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité						
Aspect financier						
Droits particuliers						
Maltraitance (Loi)						
Organisation du milieu et ressources matérielles						
Relations interpersonnelles						
Soins et services dispensés						
Autre						
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Mesures et orientations pour traitement particulier

MESURE/MOTIF	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	0
À portée systémique	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

## VOLET MALTRAITANCE

Le commissariat n'a traité aucun signalement de maltraitance pour l'exercice 2022-2023.

	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
<b>Plaintes</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Interventions</b>	-	-	-	-
<b>Sur constats</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Sur signalements</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 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	
<b>Plaintes</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Interventions</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Aucun dossier de plainte ou d'intervention

Type de maltraitance (Origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Par un dispensateur de service	-	-	-	-	-	-
Par un proche ou un tiers	-	-	-	-	-	-
Par un usager	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Type de maltraitance (Sous-motif)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Discrimination et âgisme	-	-	-	-	-	-
Maltraitance matérielle ou financière	-	-	-	-	-	-
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	-	-	-	-	-	-
Maltraitance physique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance psychologique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance sexuelle	-	-	-	-	-	-
Violation des droits	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

### Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

Aucune mesure d'amélioration au cours de l'année 2022-2023

MESURE/MOTIF MALTRAITANCE	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	0
À portée systémique	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

### LES DEMANDES D'ASSISTANCE ET LES CONSULTATIONS

Aucune demande d'assistance et aucune consultation n'a été traitée

### RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

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 (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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

Du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

**CHSLD Bussey Inc**  
2069, Saint-Joseph, Lachine

### LES PLAINTES

#### 1. Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Le commissariat n'a reçu aucun dossier de plainte pour l'année 2022-2023.

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

#### 2. Recours au Protecteur du citoyen

Aucun recours du protecteur du citoyen pour l'année 2022-2023.

### LES INTERVENTIONS

#### Bilan des interventions

Aucune intervention n'a été traitée pour l'année 2022-2023.

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0

## MOTIFS DES PLAINTES ET DES INTERVENTIONS

Aucun motif

### Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclue selon leur catégorie en 2022-2023

MOTIF	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité						
Aspect financier						
Droits particuliers						
Maltraitance (Loi)						
Organisation du milieu et ressources matérielles						
Relations interpersonnelles						
Soins et services dispensés						
Autre						
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Mesures et orientations pour traitement particulier

MESURE/MOTIF	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	0
À portée systémique	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

## VOLET MALTRAITANCE

Le commissariat n'a traité aucun signalement de maltraitance pour l'exercice 2022-2023.

	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
<b>Plaintes</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Interventions</b>				
<b>Sur constats</b>	-	-	-	-
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Sur signalements</b>	-	-	-	-
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 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	
<b>Plaintes</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Interventions</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Aucun dossier de plainte ou d'intervention.

Type de maltraitance (Origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Par un dispensateur de service	-	-	-	-	-	-
Par un proche ou un tiers	-	-	-	-	-	-
Par un usager	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

Type de maltraitance (Sous-motif)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Discrimination et âgisme	-	-	-	-	-	-
Maltraitance matérielle ou financière	-	-	-	-	-	-
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	-	-	-	-	-	-
Maltraitance physique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance psychologique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance sexuelle	-	-	-	-	-	-
Violation des droits	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

Aucune mesure d'amélioration au cours de l'année 2022-2023.

MESURE/MOTIF MALTRAITANCE	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	0
À portée systémique	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

### LES DEMANDES D'ASSISTANCE ET LES CONSULTATIONS

Une (1) demande d'assistance a été traité et aucune consultation.

### RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

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 (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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

Du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

**CHSLD Château sur le Lac**

16289, boul. Gouin Ouest, Ste-Geneviève

### LES PLAINTES

#### 1. Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Le commissariat a reçu deux (2) dossiers de plaintes pour l'année 2022-2023.

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	1	1	0	2	0	50
2021-2022	0	2	0	1	1	1

#### 2. Recours au Protecteur du citoyen

Aucun recours du protecteur du citoyen pour l'année 2022-2023.

### LES INTERVENTIONS

#### Bilan des interventions

Aucune intervention n'a été traitée pour l'année 2022-2023.

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0

## MOTIFS DES PLAINTES ET DES INTERVENTIONS

Deux (2) motifs reliés aux soins et services, un (1) relié à l'organisation du milieu et ressources matérielles et un (1) relié aux relations interpersonnelles.

### Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclues selon leur catégorie en 2022-2023

MOTIFS	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité						
Aspect financier						
Droits particuliers						
Maltraitance (Loi)						
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	25%				25%
Relations interpersonnelles	1	25%				25%
Soins et services dispensés	2	50%				50%
Autre						
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>0</b>	<b>100 %</b>

### Mesures et orientations pour traitement particulier

MESURES/MOTIFS	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	5
À portée systémique	0
<b>Total</b>	<b>5</b>

## VOLET MALTRAITANCE

Le commissariat n'a traité aucun signalement de maltraitance pour l'exercice 2022-2023.

	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
<b>Plaintes</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Interventions</b>	-	-	-	-
<b>Sur constats</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Sur signalements</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 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	
<b>Plaintes</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Interventions</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Aucun dossier de plainte ou d'intervention.

Type de maltraitance (Origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Par un dispensateur de service	-	-	-	-	-	-
Par un proche ou un tiers	-	-	-	-	-	-
Par un usager	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Type de maltraitance (Sous-motif)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Discrimination et âgisme	-	-	-	-	-	-
Maltraitance matérielle ou financière	-	-	-	-	-	-
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	-	-	-	-	-	-
Maltraitance physique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance psychologique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance sexuelle	-	-	-	-	-	-
Violation des droits	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

MESURE/MOTIF MALTRAITANCE	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	0
À portée systémique	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

### LES DEMANDES D'ASSISTANCE ET LES CONSULTATIONS

Deux (2) demandes d'assistance traitées et aucune consultation.

### RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

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 (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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

Du 1er avril 2021 au 31 mars 2022

**CHSLD Les Résidences Florales Lachine**

650, 32e Avenue, Lachine

### LES PLAINTES

#### 1. Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	22	2	22	0	17
2021-2022*	2	2	0	4	0	n/d

\* Pour l'exercice 2021-2022, le total de plainte inclut les dossiers pour les missions CHSLD, RI et RPA

#### 2. Recours au Protecteur du citoyen

Aucun recours du protecteur du citoyen pour l'année 2022-2023.

### LES INTERVENTIONS

#### Bilan des interventions

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2022-2023	0	12	11	1
2021-2022*	0	2	2	0

\* Pour l'exercice 2021-2022, le total d'intervention inclut les dossiers pour les missions CHSLD, RI et RPA

## MOTIFS DES PLAINTES ET DES INTERVENTIONS

Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclues selon leur catégorie en 2022-2023.

MOTIFS	Plaintes		Interventions		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Accessibilité	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	1	4.88%	0	0	1	1.96%
Droits particuliers	3	7.39%	0	0	3	5.88%
Maltraitance (Loi)	9	34.39%	8	66.66%	17	33.33%
Organisation du milieu et ressources matérielles	6	14.63%	1	8.33%	7	13.72%
Relations interpersonnelles	3	7.32%	1	8.33%	4	7.84%
Soins et services dispensés	16	39.02%	2	16.66%	18	35.29%
Autre	1	2.44%	0	0	1	1.96%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

### Mesures et orientations pour traitement particulier

MESURES/MOTIFS	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	33
À portée systémique	56
<b>Total</b>	<b>89</b>

## 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
<b>Plaintes</b>				
2022-2023	0	9	9	0
2021-2022	0	1	1	0
<b>Interventions</b>	-	-	-	-
<b>Sur constats</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Sur signalements</b>				
2022-2023	0	8	8	0
2021-2022	0	2	2	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>0</b>

### 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	
<b>Plaintes</b>	0	1	0	0	1	9	0	9	10
<b>Interventions</b>	0	1	0	0	1	7	1	8	9
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>19</b>

### Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Type de maltraitance (Origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
<b>Par un dispensateur de service</b>	10	100%	8	88.88%	18	95%
<b>Par un proche ou un tiers</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Par un usager</b>	-	-	1	11.11%	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Type de maltraitance (Sous-motif)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Discrimination et âgisme	-	-	-	-	-	-
Maltraitance matérielle ou financière	-	-	-	-	-	-
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	9	90%	5	62.5%	14	77.77%
Maltraitance physique	-	-	2	25%	2	11.11%
Maltraitance psychologique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance sexuelle	1	10%	1	12.5%	2	11.11%
Violation des droits	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

### Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

MESURES/MOTIFS MALTRAITANCE	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	17
À portée systémique	23
<b>Total</b>	<b>40</b>

### LES DEMANDES D'ASSISTANCE ET LES CONSULTATIONS

27 demandes d'assistance et 3 consultations ont été traitées.

### RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

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 (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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

Du 1er avril 2021 au 31 mars 2022

**CHSLD Les Résidences Florales LaSalle**

8200, rue Georges, LaSalle

## LES PLAINTES

### 1. Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	2	26	0	28	0	15
2021-2022*	0	1	0	1	0	n/d

\* Pour l'exercice 2021-2022, le total d'intervention inclut les dossiers pour les missions CHSLD, RI et RPA

### 2. Recours au Protecteur du citoyen

Aucun recours du protecteur du citoyen pour l'année 2022-2023.

## LES INTERVENTIONS

### Bilan des interventions

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2022-2023	0	18	16	2
2021-2022*	0	3	3	0

\* Pour l'exercice 2021-2022, le total d'intervention inclut les dossiers pour les missions CHSLD, RI et RPA

## MOTIFS DES PLAINTES ET DES INTERVENTIONS

Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclues selon leur catégorie en 2022-2023.

MOTIFS	Plaintes		Interventions		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Accessibilité	1	2%	0	0	1	1%
Aspect financier	2	4%	0	0	2	3%
Droits particuliers	2	4%	0	0	2	3%
Maltraitance (Loi)	11	23%	17	90%	28	41%
Organisation du milieu et ressources matérielles	9	18%	1	5%	10	15%
Relations interpersonnelles	4	8%	0	0%	4	6%
Soins et services dispensés	20	41%	1	5%	21	31%
Autre	0	0%	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100 %</b>	<b>19</b>	<b>100 %</b>	<b>68</b>	<b>100 %</b>

### Mesures et orientations pour traitement particulier

MESURES/MOTIFS	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	50
À portée systémique	59
<b>Total</b>	<b>109</b>

## 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
<b>Plaintes</b>				
2022-2023	0	9	9	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Interventions</b>	-	-	-	-
<b>Sur constats</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Sur signalements</b>				
2022-2023	0	15	14	1
2021-2022	0	2	2	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>1</b>

### 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	
<b>Plaintes</b>	0	1	0	0	1	10	1	11	12
<b>Interventions</b>	0	1	0	0	1	17	0	17	18
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>30</b>

### Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Type de maltraitance (Origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Par un dispensateur de service	12	100%	17	95%	29	97%
Par un proche ou un tiers	0	-	1	5%	1	3%
Par un usager	0	-	0	-	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Type de maltraitance (Sous-motif)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	-	0	-	0	-
Maltraitance matérielle ou financière	0	-	5	27.77%	5	16.66%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	10	83.33%	9	50%	19	63.33
Maltraitance physique	2	16.66%	2	11.11%	4	13.3%
Maltraitance psychologique	0	-	0	-	0	-
Maltraitance sexuelle	0	-	2	11.11%	2	6.66%
Violation des droits	0	-	0	-	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

### Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

MESURES/MOTIFS MALTRAITANCE	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	12
À portée systémique	39
<b>Total</b>	<b>51</b>

### LES DEMANDES D'ASSISTANCE ET LES CONSULTATIONS

Vingt (20) demandes d'assistance ont été traitées et aucune consultation.

### RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

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 (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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

Du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

**CHSLD Manoir Beaconsfield**

34, Avenue Woodland, Beaconsfield

### LES PLAINTES

#### 1. Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Le commissariat n'a reçu aucun dossier de plainte pour l'année 2022-2023.

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

#### 2. Recours au Protecteur du citoyen

Aucun recours du protecteur du citoyen pour l'année 2022-2023.

### LES INTERVENTIONS

#### Bilan des interventions

Aucune intervention n'a été traitée pour l'année 2022-2023.

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0

## MOTIFS DES PLAINTES ET DES INTERVENTIONS

### Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclues selon leur catégorie en 2022-2023

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

### Mesures et orientations pour traitement particulier

MESURE/MOTIF	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	0
À portée systémique	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

## VOLET MALTRAITANCE

Le commissariat n'a traité aucun signalement de maltraitance pour l'exercice 2022-2023.

	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
<b>Plaintes</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Interventions</b>	-	-	-	-
<b>Sur constats</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Sur signalements</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 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	
<b>Plaintes</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Interventions</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Aucun dossier de plainte ou d'intervention

Type de maltraitance (Origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Par un dispensateur de service	-	-	-	-	-	-
Par un proche ou un tiers	-	-	-	-	-	-
Par un usager	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Type de maltraitance (Sous-motif)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Discrimination et âgisme	-	-	-	-	-	-
Maltraitance matérielle ou financière	-	-	-	-	-	-
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	-	-	-	-	-	-
Maltraitance physique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance psychologique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance sexuelle	-	-	-	-	-	-
Violation des droits	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

Aucune mesure d'amélioration au cours de l'année 2022-2023

MESURES/MOTIFS MALTRAITANCE	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	0
À portée systémique	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

### LES DEMANDES D'ASSISTANCE ET LES CONSULTATIONS

Aucune demande d'assistance et aucune consultation n'a été traitée.

### RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

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 (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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

Du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

**CHSLD Manoir Ouest de L'Île**

17725, boul. Pierrefonds, Pierrefonds

### LES PLAINTES

#### 1. Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Le commissariat a reçu deux (2) dossiers de plainte pour l'année 2022-2023.

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	2	0	1	1	48
2021-2022	0	0	0	0	0	0

#### 2. Recours au Protecteur du citoyen

Aucun recours du protecteur du citoyen pour l'année 2022-2023.

### LES INTERVENTIONS

#### Bilan des interventions

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2022-2023	0	1	1	0
2021-2022	0	1	1	0

## MOTIFS DES PLAINTES ET DES INTERVENTIONS

### Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclues selon leur catégorie en 2022-2023

MOTIF	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	-	0	-	0	-
Aspect financier	1	33.33%	0	-	1	25%
Droits particuliers	0	-	0	-	0	-
Maltraitance (Loi)	0	-	0	-	0	-
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	-	1	100%	1	25%
Relations interpersonnelles	0	-	0	-	0	-
Soins et services dispensés	2	66.67%	0	-	2	50%
Autre	0	-	0	-	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100 %</b>

### Mesures et orientations pour traitement particulier

MESURES/MOTIFS	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	0
À portée systémique	7
<b>Total</b>	<b>7</b>

## VOLET MALTRAITANCE

Le commissariat n'a traité aucun signalement de maltraitance pour l'exercice 2022-2023.

	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
<b>Plaintes</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Interventions</b>	-	-	-	-
<b>Sur constats</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Sur signalements</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 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	
<b>Plaintes</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Interventions</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Aucun dossier de plainte ou d'intervention.

Type de maltraitance (Origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Par un dispensateur de service	-	-	-	-	-	-
Par un proche ou un tiers	-	-	-	-	-	-
Par un usager	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Type de maltraitance (Sous-motif)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Discrimination et âgisme	-	-	-	-	-	-
Maltraitance matérielle ou financière	-	-	-	-	-	-
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	-	-	-	-	-	-
Maltraitance physique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance psychologique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance sexuelle	-	-	-	-	-	-
Violation des droits	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

Aucune mesure d'amélioration au cours de l'année 2022-2023.

MESURES/MOTIFS MALTRAITANCE	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	0
À portée systémique	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

### LES DEMANDES D'ASSISTANCE ET LES CONSULTATIONS

Une (1) demande d'assistance a été traitée et aucune consultation.

### RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

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 (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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

Du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

**CHSLD VIGI Santé Ltée**

197, Thornhill, Dollard-des-Ormeaux

### LES PLAINTES

#### 1. Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Le commissariat a reçu deux (2) dossiers de plainte pour l'année 2022-2023.

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	2	0	2	0	41
2021-2022	0	2	0	2	0	19

#### 2. Recours au Protecteur du citoyen

Aucun recours du protecteur du citoyen pour l'année 2022-2023.

### LES INTERVENTIONS

#### Bilan des interventions

3 dossiers intervention ont été reçus pour l'année 2022-2023.

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	1	2	3	0
2021-2022	0	1	0	1

## MOTIFS DES PLAINTES ET DES INTERVENTIONS

### Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclues selon leur catégorie en 2022-2023

MOTIF	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	-	1	33.33 %	1	20%
Aspect financier	0	-	0	-	0	-
Droits particuliers	0	-	0	-	0	-
Maltraitance (Loi)	0	-	2	66.67%	2	40%
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	50%	0	-	1	20%
Relations interpersonnelles	0	-	0	-	0	-
Soins et services dispensés	1	50%	0	-	1	20%
Autre	0	-	0	-	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>	<b>5</b>	<b>100 %</b>

### Mesures et orientations pour traitement particulier

MESURES/MOTIFS	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	8
À portée systémique	11
<b>Total</b>	<b>19</b>

## VOLET MALTRAITANCE

Le commissariat a traité deux (2) signalements de maltraitance pour l'exercice 2022-2023.

	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
<b>Plaintes</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Interventions</b>	-	-	-	-
<b>Sur constats</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Sur signalements</b>				
2022-2023	1	1	2	0
2021-2022	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

### 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	
<b>Plaintes</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Interventions</b>	0	0	0	0	0	0	2	2	2
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	2	2	2

### Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Type de maltraitance (Origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Par un dispensateur de service	-	-	1	50%	1	50%
Par un proche ou un tiers	-	-	1	50%	1	50%
Par un usager	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Type de maltraitance (Sous-motif)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Discrimination et âgisme	-	-	-	-	-	-
Maltraitance matérielle ou financière	-	-	1	50%	1	50%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	-	-	-	-	-	-
Maltraitance physique	-	-	1	50%	1	50%
Maltraitance psychologique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance sexuelle	-	-	-	-	-	-
Violation des droits	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

### Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

MESURES/MOTIFS MALTRAITANCE	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	0
À portée systémique	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

### LES DEMANDES D'ASSISTANCE ET LES CONSULTATIONS

Une (1) demande d'assistance a été traitée et aucune consultation.

### RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

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 (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

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

Du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

### CHSLD VIGI Santé Ltée

14775 Boul. de Pierrefonds, Pierrefonds, QC H9H 4Y1

## LES PLAINTES

### 1. Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

Le commissariat a reçu deux (2) dossiers de plainte pour l'année 2022-2023.

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)
2022-2023	0	2	0	2	0	56
2021-2022	0	0	0	0	0	0

### 2. Recours au Protecteur du citoyen

Aucun recours du protecteur du citoyen pour l'année 2022-2023.

## LES INTERVENTIONS

### Bilan des interventions

Un (1) dossier intervention a été reçu pour l'année 2022-2023.

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	1	1	0
2021-2022	0	0	0	0

## MOTIFS DES PLAINTES ET DES INTERVENTIONS

### Ventilation des motifs de plaintes et d'interventions conclues selon leur catégorie en 2022-2023

MOTIF	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	1	50%	0	-	1	33.33%
Aspect financier	0	-	0	-	0	-
Droits particuliers	0	-	0	-	0	-
Maltraitance (Loi)	0	-	1	100%	1	33.33%
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	-	0	-	0	-
Relations interpersonnelles	0	-	0	-	0	-
Soins et services dispensés	1	50%	0	-	1	33.33%
Autre	0	-	0	-	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100 %</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>

### Mesures et orientations pour traitement particulier

MESURES/MOTIFS	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	1
À portée systémique	5
<b>Total</b>	<b>6</b>

## VOLET MALTRAITANCE

Le commissariat a traité un (1) signalement de maltraitance pour l'exercice 2022-2023.

	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
<b>Plaintes</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Interventions</b>	-	-	-	-
<b>Sur constats</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Sur signalements</b>				
2022-2023	0	1	1	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

## 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	
<b>Plaintes</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Interventions</b>	0	0	0	0	0	1	0	1	1
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	1	0	1	1

## Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Type de maltraitance (Origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Par un dispensateur de service	-	-	-	-	-	-
Par un proche ou un tiers	-	-	-	-	-	-
Par un usager	-	-	1	-	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Type de maltraitance (Sous-motif)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Discrimination et âgisme	-	-	-	-	-	-
Maltraitance matérielle ou financière	-	-	-	-	-	-
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	-	-	-	-	-	-
Maltraitance physique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance psychologique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance sexuelle	-	-	1	-	1	100%
Violation des droits	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

### Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

MESURES/MOTIFS MALTRAITANCE	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	0
À portée systémique	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

### LES DEMANDES D'ASSISTANCE ET LES CONSULTATIONS

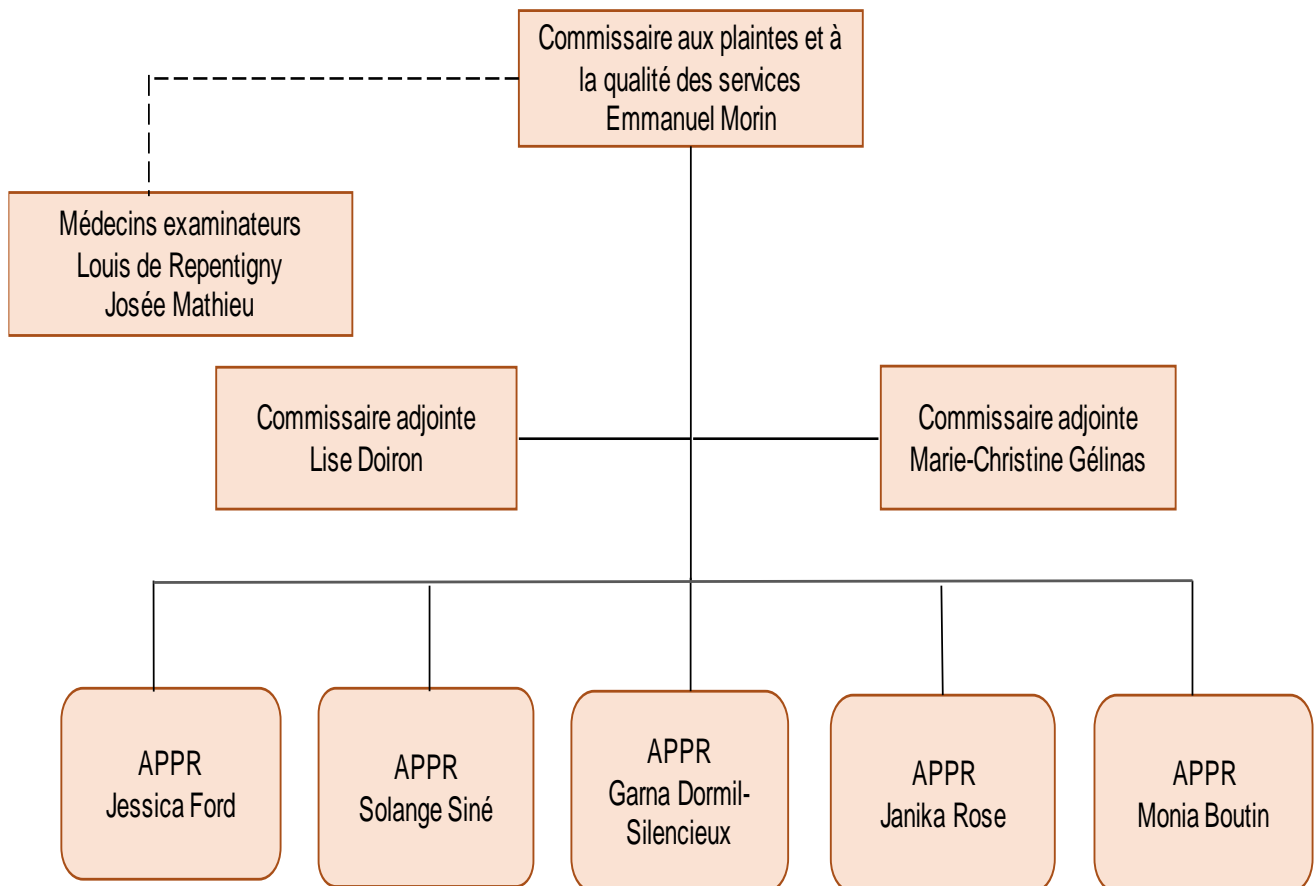
Deux (2) demandes d'assistance ont été traitées et aucune consultation.

### RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

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 (nb de jours)
2022-2023	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0

## XV. ORGANIGRAMME – COMMISSARIAT AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2023



- 1 technicienne en administration
- 5 agentes administratives

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Ouest-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec 