

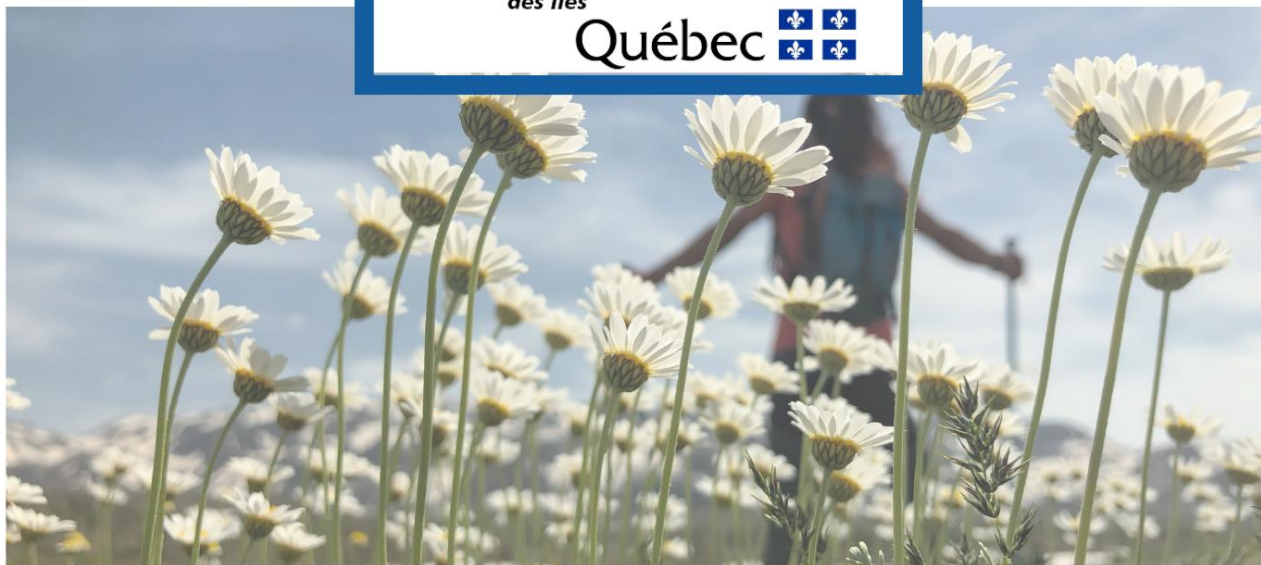
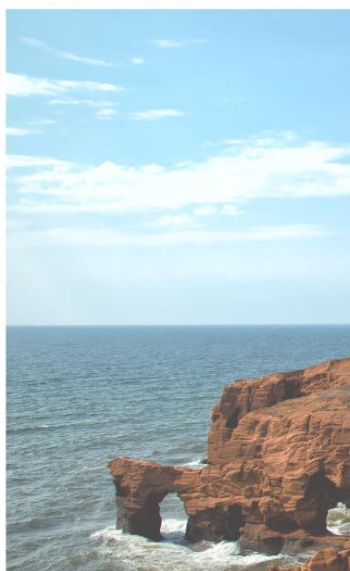


**RAPPORT
SUR L'APPLICATION
DE LA PROCÉDURE
D'EXAMEN DES
PLAINTES ET
L'AMÉLIORATION
DE LA QUALITÉ DES
SERVICES**

2023-2024

*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 2023-2024 a été adopté par le conseil d'administration le 29 juin 2024.

Vous trouverez le rapport annuel de gestion 2023-2024, le rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2023-2024, 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 Canada | Gouvernement du Canada

ISSN 2818-4904

Titre clé : Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services ... (Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles)

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 2023-2024 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 pharmaciens
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

Au cours de l'année 2023-2024 le nombre de dossiers reçus est resté relativement stable si on compare à l'année précédente, soit 42 par rapport à 46 en 2022-2023.

Nous avons donc traité 42 dossiers soit une diminution de 9 %. Le nombre de plaintes médicales quant à lui, est passé de 5 à 8 pour l'exercice 2023-2024, soit une augmentation importante.

La Politique sur la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne en situation de vulnérabilité a eu un impact direct sur le nombre de signalements au commissaire au cours de l'exercice précédent et continue d'avoir le même impact cette année, le nombre de dossiers étant demeuré identique.

Le régime d'examen des plaintes semble dorénavant bien compris par les usagers, leurs proches ainsi que par les membres du personnel qui n'hésitent plus à référer au commissaire afin de permettre l'expression des insatisfactions vécues par les usagers. Nous constatons la même évolution en ce qui a trait aux plaintes médicales que plusieurs hésitaient à formuler il y a quelques années à peine.

Je désire souligner la collaboration du personnel, des gestionnaires et des membres de la direction ayant été interpellés dans le traitement des plaintes. Je tiens également à remercier la participation du médecin-examineur pour son excellente contribution et sa collaboration à l'examen des plaintes. Son engagement est déterminant pour l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que pour le respect des droits des usagers.

Finalement, je remercie les usagers qui prennent le temps de porter à notre attention leurs insatisfactions, ce qui nous permet de déceler et de 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.



A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines.

Sophie-Anne Girardin
Commissaire 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 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 : 42
- Nombre de plaintes : 13
- Nombre de plaintes concernant des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques : 8
- Nombre d'interventions (maltraitance) : 12
- Nombre d'assistances faites auprès des usagers : 9
- Délai moyen pour le traitement des plaintes : 24 jours
(21 plaintes au total, incluant les médicales)

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
2023-2024	0	13	0	12	1	22 jours

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

Recours au Protecteur du citoyen

Aucun dossier n'a été acheminé au Protecteur du citoyen durant l'exercice 2023-2024.

Les interventions

Bilan du traitement des plaintes par dossier

Les interventions sont les dossiers de signalement des cas de maltraitance et parviennent principalement du CHSLD Eudore-LaBrie, soit 7 interventions sur 12. Les 5 autres proviennent de RPA (2 dossiers), de RI (2 dossiers) et de RTF (1 dossier).

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
2023-2024	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, soit 57 % des dossiers. Les usagers ont des attentes plus élevées que le niveau de services rendus. La conclusion qui se dégage est que la communication est parfois déficiente : trop rapide, pas assez explicite et souvent dans un langage que l'utilisateur n'arrive pas toujours à saisir.

Quant aux interventions associées à la maltraitance, nous sommes principalement aux prises avec un problème de violence entre usagers. Les solutions sont souvent inadaptées à notre milieu qui n'a pas à sa disposition les lieux physiques appropriés à cette problématique. Également, les usagers font preuve d'une certaine violence entre eux, bien que celle-ci soit involontaire et réponde plus ou moins à la définition de la maltraitance.

MOTIF	PLAINTES		INTERVENTIONS		TOTAL	%
	NOMBRE	%	NOMBRE	%		
Accessibilité	2	10 %				6 %
Aspect financier	-		-		-	
Droits particuliers	-		-		-	
Maltraitance (loi)	-		12	100 %		36 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	3	14 %	-		-	9 %
Relations interpersonnelles	3	14 %	-		-	9 %
Soins et services dispensés	12	57 %	-		-	37 %
Autre (plainte médicale non retenue)	1	5 %	-		-	3 %
Total	21	100 %	12	100 %	33	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	23
À portée systémique	10
Total	33

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
2023-2024				
Interventions	-	-	-	-
Sur constat				
2022-2023				
2023-2024				
Sur signalement				
2022-2023	0	12	12	0
2023-2024		12	12	0
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 divers motifs pour l'exercice 2023-2024 alors que lors de l'exercice précédent, le principal motif était celui de la violence psychologique ou physique entre usagers. En effet, cette année, ce sont 4 dossiers sur 12 qui comportent ce motif. Les 8 autres ont pour motifs la maltraitance organisationnelle (6 dossiers), la maltraitance financière (1 dossier) et la maltraitance sexuelle (1 dossier).

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	0	-	12	0	0	12
Total	0	0	0	0	0	12	0	0	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	-	10	-	10	83 %
Par un proche ou un tiers	0	-	2	-	2	17 %
Par un usager	0	-	0	-	0	0
TOTAL	0	0	12	0	12	100 %

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	-	-	1	-	1	8 %
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	-	-	6	-	6	50 %
Maltraitance physique	-	-	4	-	4	34 %
Maltraitance psychologique	-	-	-	-	-	-
Maltraitance sexuelle	-	-	1	-	1	8 %
Violation des droits	-	-	-	-	-	-
TOTAL	0	0	12	0	12	100 %

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

Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

Les mesures et les orientations prises ont été les suivantes :

- Rencontre avec l'équipe de soins
- Augmentation de la surveillance du résident agressif
- Mise en place d'un filet de sécurité
- Offre de services et/ou de soins au résident agressé
- Implication des familles des deux parties en cause
- Mise en place du plan d'intervention et suivis de celui-ci
- Fermeture de RI et de RTF
- Congédiement

MESURE/MOTIF MALTRAITANCE	DOSSIERS PLAINTES ET INTERVENTIONS CONCLUS
À portée individuelle	10
À portée systémique	2
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 principalement 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.

Au cours de l'exercice 2023-2024, ce sont surtout des cas de maltraitance entre usagers qui se sont produits au sein de l'établissement

INSTANCE VISÉE	DOSSIERS CONCLUS	PROPORTION (%)
Installation (CHSLD – publics)	7	30 %
Entité privée (CHSLD privés conventionnés ou non)	11	48 %
Résidence privée pour personnes âgées (RPA)	2	9 %
Ressource de type familial (RTF)	1	4 %
Ressource intermédiaire (RI)	2	9 %
Autres milieux		
Total	23	100 %

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

Neuf 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 formulées. D'ailleurs, deux formations ont été développées et offertes aux responsables des RPA, RI et RTF au cours de l'exercice actuel.

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 2023-2024, le médecin examinateur est le Dr Richard Bernier, anciennement directeur du programme d'évacuations aéromédicales du Québec et actuellement médecin en traumatologie au CHU de Québec-Université Laval.

La plainte médicale réfère 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
2023-2024	0	8	0	7	1	30 jours

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

Comité de révision

Aucun cas n'a été soumis au comité de révision pour 2023-2024

Constats et recommandations systémiques

Les démarches systémiques entreprises sont :

- Améliorer la communication envers l'utilisateur dans tous les secteurs d'activités
- Faciliter l'accès aux services disponibles par de l'information compréhensible
- Appliquer rigoureusement les plans d'intervention
- Faire les suivis des plans d'interventions qui s'imposent
- Respecter les corridors de services
- Améliorer les mécanismes d'admission et de transfert d'unité

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes
et l'amélioration de la qualité des services pour l'année 2023-
2024 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 2023-2024 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 2023-2024.

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	6
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.....	7
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 pharmaciens
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 aux plaintes et à la qualité des services

En 2023-2024, nous constatons une augmentation du nombre de dossiers totaux reçus, soit de 7 au cours de l'exercice précédent à 15 pour la période en cours. De ces dossiers 13 ont été ouverts au CHSLD Plaisance et deux à la RPA du même établissement. Le nombre de dossiers de maltraitance est passé de 3 à 9, soit une augmentation importante. La plupart des cas de maltraitance touchent des usagers entre eux.

Les modifications et les ajouts à la *politique 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 souhaite mentionner la collaboration du personnel, du gestionnaire d'établissement 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 corriger certains éléments. 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.

Sophie-Anne Girardin
Commissaire 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 : 15
- Nombre de plaintes : 5
- Nombre de plaintes concernant des problèmes administratifs ou organisationnels, qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques : 0
- Nombre d'interventions (maltraitance) : 9
- Nombre d'assistances faites auprès des usagers : 1
- Délai moyen pour le traitement des plaintes : 16 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)
2023-2024	0	5	0	5	0	16 JOURS

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

Recours au Protecteur du citoyen

Aucun dossier n'a été soumis au Protecteur du citoyen au cours de la dernière année.

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
2023-2024	0	9	9	0

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

Motifs des plaintes et des interventions

L'établissement a traité quatre plaintes et neuf dossiers d'intervention en maltraitance. Deux des plaintes visaient également de la maltraitance envers un usager. La plupart des dossiers de maltraitance ont été des cas de violence physique entre usagers. Un seul visait la maltraitance financière.

MOTIF	PLAINTES		INTERVENTIONS		TOTAL	%
	NOMBRE	%	NOMBRE	%		
Accessibilité	-	-	-	-	-	-
Aspect financier			1	11 %	1	6.6 %
Droits particuliers	-	-	-	-	-	
Maltraitance (Loi)	2	40 %	7	78 %	9	60 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	-	-	1	11 %	1	6.6 %
Relations interpersonnelles	1	20 %		-	1	6.6 %
Soins et services dispensés	2	40 %	-	-	2	13.3 %
Autre	-	-	-	-	1	6.6 %
TOTAL	5	100	9	100	15	100

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

Mesures et orientations pour traitement particulier

L'ensemble des dossiers traités au cours de la période touchaient majoritairement des cas de maltraitance dont le traitement et les recommandations ont été à portée individuelle.

MESURE/MOTIF	DOSSIERS PLAINTES ET INTERVENTIONS CONCLUS
À portée individuelle	14
À portée systémique	1
TOTAL	15

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				
2023-2024	0	2	2	0
INTERVENTIONS	-	-	-	-
SUR CONSTATS				
2023-2024				
SUR SIGNALEMENTS	0	9	9	0
2022-2023				
TOTAL	0	11	11	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

	TRAITEMENT NON COMPLÉTÉ					TRAITEMENT COMPLÉTÉ			TOTAL
	ABANDONNÉ	CESSÉ	REFUSÉ	REJETÉ SUR EXAMEN SOMMAIRE	SOUS-TOTAL	AVEC MESURE	SANS MESURE	SOUS-TOTAL	
Plaintes	0	0	0	0	0	2	0	2	2
Interventions	0	0	0	0	0	9	0	9	9
TOTAL	0	0	0	0	0	11	0	11	11

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	1	50 %	5	56 %	5	45 %
Par un proche ou un tiers	1	50 %	4	44 %	5	45 %
Par un usager	0	-	0	-	1	10 %
TOTAL	2	100	9	100	11	100

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		-	1	11 %	1	9 %
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	1	50 %	1	11 %	2	18 %
Maltraitance physique	1	50 %	7	78 %	8	73 %
Maltraitance psychologique	-	-	-	-	-	
Maltraitance sexuelle	-	-	-	-	-	
Violation des droits	-	-	-	-	-	
TOTAL	2	100	9	100	11	100

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	11
À PORTÉE SYSTÉMIQUE	0
TOTAL	11

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

Les demandes d'assistance et les consultations

Il y a eu une demande d'assistance et aucune demande de consultation au cours de l'année.

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, 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 au cours de cette période.

Constats et recommandations systémiques

- Améliorer la communication envers l'utilisateur dans tous les secteurs d'activités ;
- 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 des politiques et 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.