



**Droit  
au  
coeur**

**RAPPORT ANNUEL**

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

**CISSS de la Montérégie-Centre**

Respect  
Collaboration  
Engagement  
Accessibilité  
Intégrité  
Pertinence  
Équité  
Performance



**2023-2024**

Québec 

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Web du Centre intégré de santé et de services sociaux : [www.santemc.qc.ca](http://www.santemc.qc.ca)

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes et est utilisé dans le seul but d'alléger le texte. Les pourcentages arrondis peuvent modifier le total de certains calculs.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

Bibliothèque et Archives Canada, 2024

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

Adopté par le conseil d'administration le 13 juin 2024.

Rédaction par Louise Hardy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Ce document est un complément qualitatif au rapport statutaire sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits du CISSS de la Montérégie-Centre, issu du Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), pour la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024. Le dépôt de ce document vise à satisfaire l'alinéa 10 de l'article 33 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2).

© CISSS de la Montérégie-Centre, 2024

« La compassion n'est utile que si elle est mise en pratique. Elle doit devenir la clé de notre relation aux autres, le fondement de nos pensées et de nos actions ».

— Dalai-Lama

## Table des matières

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Liste des acronymes.....                                                                           | 4  |
| Mot de la commissaire .....                                                                        | 5  |
| 2023-2024 en un coup d’œil .....                                                                   | 6  |
| Portrait global du commissariat .....                                                              | 7  |
| Mandat de la commissaire .....                                                                     | 8  |
| Plaintes générales .....                                                                           | 10 |
| Portrait des plaintes générales durant l’exercice .....                                            | 10 |
| Les motifs de plaintes générales.....                                                              | 10 |
| Portrait des plaintes générales selon la mission des installations .....                           | 11 |
| Démarches d’amélioration et recommandations .....                                                  | 12 |
| Délai de traitement des plaintes générales conclues .....                                          | 12 |
| Les dossiers de plaintes générales transmis au 2 <sup>e</sup> palier – Protecteur du citoyen ..... | 13 |
| Interventions .....                                                                                | 13 |
| Portrait des dossiers d’intervention durant l’exercice .....                                       | 14 |
| Les motifs des interventions .....                                                                 | 14 |
| Portrait des interventions selon la mission des installations .....                                | 15 |
| Assistances .....                                                                                  | 15 |
| Consultations .....                                                                                | 18 |
| Le volet maltraitance .....                                                                        | 18 |
| Promotion et autres fonctions .....                                                                | 20 |
| Constat .....                                                                                      | 21 |

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Plaintes médicales .....                                                                           | 23 |
| Portrait des plaintes médicales durant l'exercice .....                                            | 23 |
| Les motifs de plaintes médicales .....                                                             | 23 |
| Démarches d'amélioration et recommandations des médecins examinateurs .....                        | 24 |
| Délai de traitement des plaintes médicales conclues .....                                          | 24 |
| Dossiers transmis au CMDP à des fins disciplinaires .....                                          | 25 |
| Comité de révision .....                                                                           | 27 |
| Membres du comité de révision .....                                                                | 27 |
| Portrait des plaintes médicales transmises au 2 <sup>e</sup> palier .....                          | 27 |
| Délai de traitement des dossiers en révision .....                                                 | 28 |
| Mot de la présidente du comité de révision .....                                                   | 29 |
| CHSLD privés conventionnés et non conventionnés .....                                              | 31 |
| Faits saillants 2023-2024 .....                                                                    | 31 |
| Portrait des plaintes générales durant l'exercice .....                                            | 32 |
| Les motifs de plaintes générales.....                                                              | 32 |
| Démarches d'amélioration et recommandations .....                                                  | 32 |
| Délai de traitement des plaintes générales conclues .....                                          | 33 |
| Les dossiers de plaintes générales transmis au 2 <sup>e</sup> palier – Protecteur du citoyen ..... | 33 |
| Portrait des interventions durant l'exercice.....                                                  | 33 |
| Les motifs des interventions .....                                                                 | 34 |
| Assistances .....                                                                                  | 34 |
| Consultations .....                                                                                | 35 |
| Le volet maltraitance .....                                                                        | 35 |

|                                                                                                                                                                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Portrait des plaintes médicales durant l'exercice .....                                                                                                                                                                             | 36 |
| Centre d'expertise et de formation des médecins examinateurs .....                                                                                                                                                                  | 37 |
| Comité Service-conseil .....                                                                                                                                                                                                        | 37 |
| Comité Qualité & cohérence .....                                                                                                                                                                                                    | 38 |
| Comité de développement professionnel .....                                                                                                                                                                                         | 38 |
| Annexe 1 – Définitions des différents termes utilisés .....                                                                                                                                                                         | 39 |
| Types de dossiers .....                                                                                                                                                                                                             | 39 |
| Catégories de motifs .....                                                                                                                                                                                                          | 39 |
| Annexe 2 – Responsabilités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ..                                                                                                                                           | 41 |
| Annexe 3 – Rapports annuels sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des CHSLD privés conventionnés et non conventionnés du territoire de la Montérégie-Centre ..... | 42 |
| CHSLD Vigi Brossard .....                                                                                                                                                                                                           | 44 |
| CHSLD Vigi Montérégie .....                                                                                                                                                                                                         | 49 |
| Centre d'accueil Marcelle-Ferron .....                                                                                                                                                                                              | 54 |
| Manoir Soleil .....                                                                                                                                                                                                                 | 61 |
| CHSLD Marguerite-Rocheleau .....                                                                                                                                                                                                    | 66 |
| CHSLD de Saint-Jean-sur-Richelieu .....                                                                                                                                                                                             | 73 |
| CHSLD Argyle .....                                                                                                                                                                                                                  | 80 |
| CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf .....                                                                                                                                                                                               | 87 |

## Liste des acronymes

|         |                                                                                                        |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C. A.   | Conseil d'administration                                                                               |
| CAAP    | Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes                                                   |
| CEFME   | Centre d'expertise et de formation des médecins examinateurs                                           |
| CH      | Centre hospitalier                                                                                     |
| CHSLD   | Centre d'hébergement et de soins de longue durée                                                       |
| CISSS   | Centre intégré de santé et de services sociaux                                                         |
| CISSSMC | Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre                                 |
| CLSC    | Centre local de services communautaires                                                                |
| CMDP    | Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens                                                         |
| CPQS    | Commissariat aux plaintes et à la qualité des services                                                 |
| GMF-UMF | Groupes de médecine de famille – Unités de médecine familiale                                          |
| HCLM    | Hôpital Charles-Le Moyne                                                                               |
| HHR     | Hôpital du Haut-Richelieu                                                                              |
| LAPVIC  | Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement |
| LSSSS   | Loi sur les services de santé et les services sociaux                                                  |
| MSSS    | Ministère de la Santé et des Services sociaux                                                          |
| OC      | Organismes communautaires                                                                              |
| REP     | Régime d'examen des plaintes                                                                           |
| RI      | Ressources intermédiaires                                                                              |
| RLS     | Réseau local de services                                                                               |
| RPA     | Résidences privées pour aînés                                                                          |
| RHD     | Ressources privées d'hébergement en toxicomanie, dépendance et jeu pathologique                        |
| RTF     | Ressources de type familial                                                                            |
| SIGPAQS | Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services          |
| SPU     | Services préhospitaliers d'urgence                                                                     |

## Mot de la commissaire

Avec l'adoption du projet de Loi 15 visant à rendre le système de santé plus efficace, l'année qui s'achève apporte une perspective d'avenir différente pour le réseau de la santé et des services sociaux.

C'est avec conviction que je vous présente le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de la qualité des services du CISSS de la Montérégie-Centre 2023-2024.

Je souligne la confiance soutenue des usagers, de leur famille et des comités des usagers et résidents envers le commissariat. Je tiens à remercier la direction de l'établissement pour sa collaboration et son approche respectueuse et attentive. De plus, je désire souligner l'apport des gestionnaires et de leurs équipes. Je les remercie d'avoir maintenu une excellente collaboration avec nous, et ceci, malgré les nombreux défis auxquels ils doivent faire face quotidiennement.

Par ailleurs, il est important de mentionner que le Centre d'expertise et de formation des médecins examinateurs (CEFME) en est à sa deuxième année d'existence. Plus de dix fiches de bonnes pratiques, guidant le travail des médecins examinateurs, ont été élaborées. Le Comité de développement professionnel a tenu sa toute première séance de formation destinée aux nouveaux médecins examinateurs en novembre dernier. Une hausse de 33 % des consultations a été enregistrée auprès du Service-conseil. Aussi, je tiens à remercier chaleureusement tous les membres du CEFME qui ont fait de ce centre une instance incontournable pour tous les médecins examinateurs et les commissaires aux plaintes de la province.

C'est à travers le regard consciencieux de chacun des membres de l'équipe du commissariat que le régime d'examen des plaintes est exploité à sa pleine valeur et produit son plein potentiel. Je salue et remercie la rigueur et l'engagement démontré au quotidien.

Échanger et dialoguer avec le commissariat est un geste constructif, assurant à la fois le respect des droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux.

Louise Hardy  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

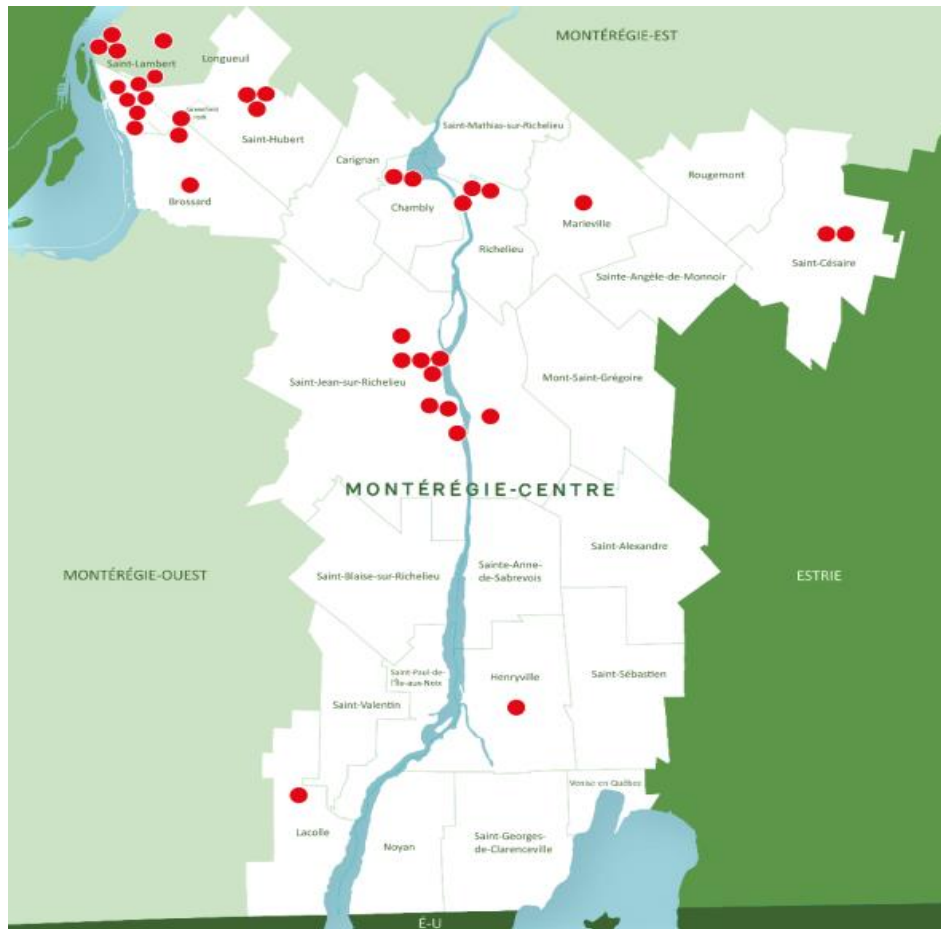


## 2023-2024 en un coup d'œil

|   |      |                                                                                             |
|---|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ↑ | 10 % | 4 715 dossiers conclus                                                                      |
| ↑ | 9 %  | 2 519 assistances                                                                           |
| ↑ | 23 % | 779 plaintes générales et médicales reçues                                                  |
| ↑ | 28 % | 650 plaintes générales conclues par la commissaire                                          |
| ↑ | 45 % | 141 plaintes médicales conclues par les médecins examinateurs                               |
| ↑ | 42 % | 803 dossiers d'intervention ouverts suite à un signalement ou sur constat de la commissaire |
| ↓ | 24 % | 602 consultations                                                                           |

## Portrait global du commissariat

Situé au cœur de la Rive-Sud de Montréal, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Centre couvre une superficie de 1 474 km<sup>2</sup> et compte deux réseaux locaux de services (RLS) : le RLS de Champlain et le RLS du Haut-Richelieu–Rouville. Bordé au sud par la frontière américaine, le CISSSMC est traversé par les autoroutes 10 et 30, et plus de 425 000 personnes résident sur ce territoire.



Le commissariat aux plaintes et à la qualité des services a sous sa responsabilité plus d'une quarantaine d'installations, dont l'Hôpital Charles-Le Moyne (HCLM), l'Hôpital du Haut-Richelieu (HHR), l'Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB), plusieurs CHSLD et CLSC, des GMF-U, une maison de naissance et plusieurs autres. Le CISSSMC compte actuellement près de 13 000 membres du personnel et plus de 800 médecins.<sup>1</sup>

Le commissariat étudie également les insatisfactions et plaintes issues des résidences privées pour aînés, des organismes communautaires, des ressources d'hébergement en

---

<sup>1</sup> Informations tirées du *Rapport annuel de gestion du CISSSMC 2022-2023*.

toxicomanie, dépendance et jeu pathologique, des laboratoires, Info-Santé – Info-Social (811), du Centre de communication santé (911) ainsi que des services préhospitaliers d’urgence de l’ensemble de la Montérégie (auxquels s’ajoutent les RLS de la Pommeraie et de la Haute-Yamaska).

Aussi, depuis le 30 mai 2017 (revue 6 avril 2022), la commissaire assume la responsabilité du traitement des plaintes et des signalements effectués dans le cadre de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Finalement, depuis le 1er juin 2021, la responsabilité des insatisfactions provenant des CHSLD privés conventionnés et non conventionnés du territoire incombe à la commissaire.

## Mandat de la commissaire

De façon globale, le commissariat 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. L'équipe agit comme interlocuteur principal pour traiter les plaintes, les demandes d'assistance, de consultation ainsi que les signalements maltraitance. Elle agit également à titre de conciliatrice et de consultante afin d'orienter les patients et leurs familles vers la démarche ou la ressource appropriée. Une part importante des activités consiste à offrir du soutien dans la résolution de problématiques particulières sans que cela implique nécessairement le dépôt d'une plainte.

Selon la Loi sur les soins de santé et de services sociaux (LSSSS), la commissaire est membre du comité de vigilance et de la qualité du CISSS de la Montérégie-Centre et de ceux des CHSLD privés de son territoire, où s'effectue le suivi des recommandations émises à la suite de l'étude des dossiers de plainte et d'intervention. De plus, la commissaire peut intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance, notamment en ce qui a trait à la maltraitance ou lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Elle participe également à des activités de promotion et d'information concernant le respect des droits des usagers et le régime d'examen des plaintes et la maltraitance envers les aînés et les personnes vulnérables.

L'équipe du commissariat a le devoir d'agir en toute impartialité, indépendance et objectivité. Elle a la responsabilité de préserver la confidentialité des dossiers qui lui sont soumis et doit rendre compte de ses activités dans un rapport annuel déposé au conseil d'administration de l'établissement.

# 1

Rapport d'activités de la  
commissaire aux plaintes et à la  
qualité des services

## Plaintes générales

Les plaintes générales visent l'amélioration de la qualité des soins et des services en lien avec le respect des droits des usagers. Tout usager ou son représentant insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte.

Notons que 21 plaintes, soit 3 % des plaintes conclues, ont été transmises au commissariat par l'intermédiaire de l'organisme communautaire Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) Montérégie. De même, un partenariat solide et respectueux est présent avec les Comités des usagers/de résidents de l'établissement.

### Portrait des plaintes générales durant l'exercice

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 50                                                    | 631                               | 650                                 | 31                                                     | 31                    |
| 2022-2023 | 30                                                    | 528                               | 508                                 | 50                                                     | 24                    |

En plus des 650 plaintes générales conclues :

- 11 ont été abandonnées par le plaignant;
- 4 ont été refusées par la commissaire parce qu'ils ne relevaient pas de sa compétence;
- 2 ont été rejetées sur examen sommaire, faute de faits vraisemblables;
- 5 ont été cessées car les problèmes ont été réglés avant la fin de l'examen.

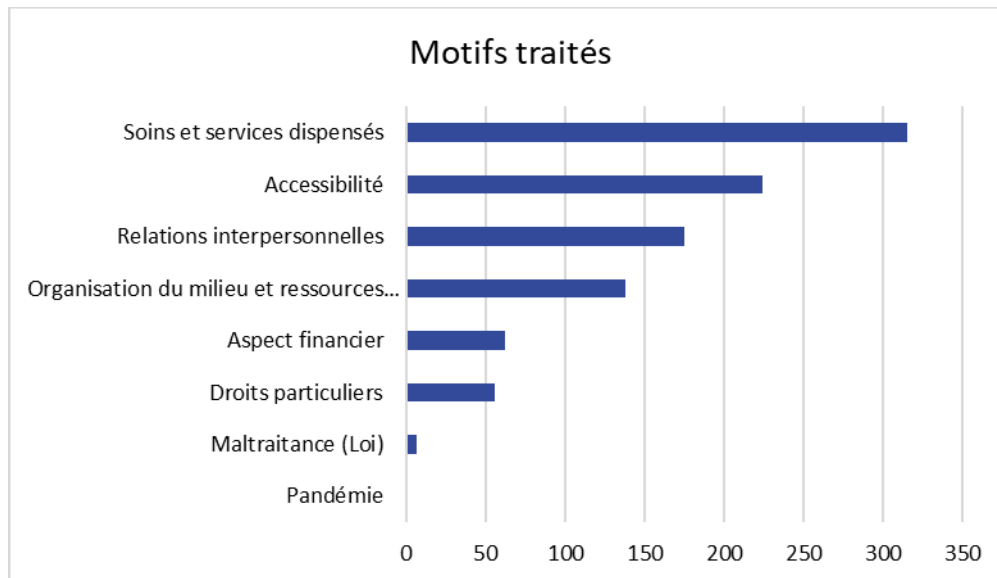
### Les motifs de plaintes générales

Lors du traitement de plaintes générales, les insatisfactions exprimées par les usagers sont répertoriées sous différentes catégories appelées « motifs ». Ces derniers précisent l'objet ou les objets des plaintes et permettent de les réunir selon huit classifications distinctes.

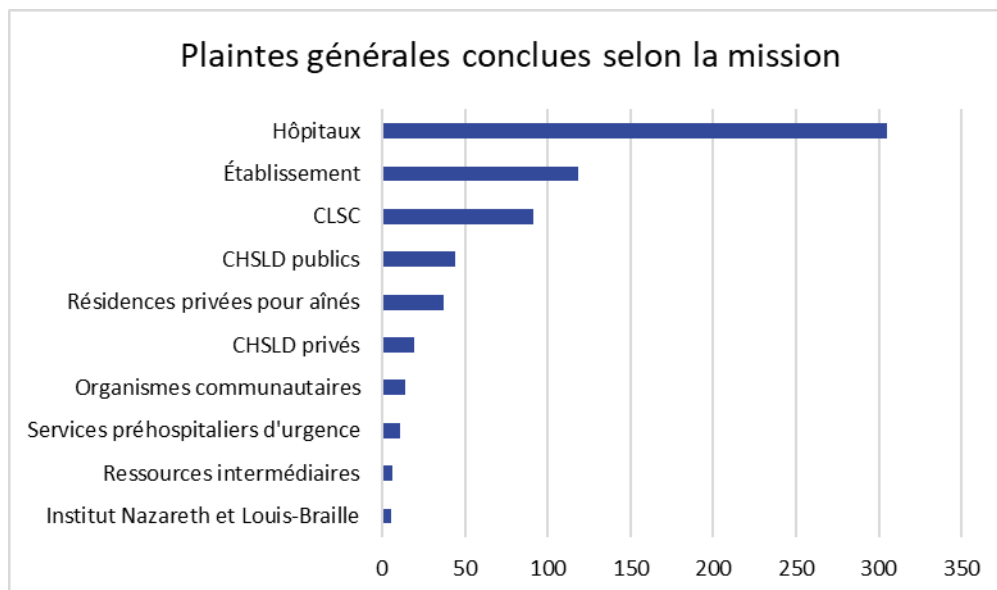
Par ailleurs, le traitement de chaque motif peut donner lieu à l'application de mesure(s) par l'instance visée ou à l'émission de recommandation(s) par la commissaire. Ces mesures et recommandations précisent les ajustements qui ont été ou qui seront réalisés afin d'améliorer la qualité des soins et des services offerts. Aussi, plusieurs motifs peuvent être

analysés lors du traitement d'un même dossier, ce qui explique leur nombre plus élevé que le nombre de plaintes conclues.

Au cours de l'exercice, 978 motifs ont été traités, issus des 650 plaintes conclues.



### Portrait des plaintes générales selon la mission des installations



Durant l'exercice 2023-2024, 89 % des plaintes conclues concernent les soins et les services offerts dans les installations du CISSS de la Montérégie-Centre. Les résidences privées pour aînés occupent le premier rang des dossiers conclus pour les secteurs à missions régionales avec 5.7 %. Les CHSLD privés représentent 2.9 % des plaintes conclues et les services préhospitaliers d'urgence représentent 1.7 %.

## Démarches d'amélioration et recommandations

Les mesures d'amélioration sont de deux ordres : il peut s'agir d'une recommandation de la commissaire ou d'un engagement pris par le gestionnaire afin de corriger une situation ou d'améliorer la qualité des soins et services rendus à la clientèle.

Au cours de l'exercice, 461 mesures ont été déployées :

- Les mesures à portée individuelle, soit 198 (43 %), concernent principalement l'adaptation des soins et services, la sensibilisation des intervenants ainsi que des ajustements financiers;
- Les mesures à portée systémique, soit 263 (57 %), portent principalement sur l'adaptation des soins et services, du milieu, de l'environnement et la révision des procédures.

Lors de l'exercice 2023-2024, la commissaire a émis 60 recommandations en lien avec les plaintes générales. La réalisation de ces recommandations est complétée ou en voie de l'être.

## Délai de traitement des plaintes générales conclues

Conformément à l'article 33, 6<sup>e</sup> alinéa, de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), la commissaire doit informer le plaignant de ses conclusions motivées au plus tard dans les 45 jours suivant la réception de la plainte.

| Délai d'examen    | 2023-2024  |            |
|-------------------|------------|------------|
|                   | Nombre     | %          |
| Moins de 3 jours  | 57         | 8.77       |
| 4 à 15 jours      | 163        | 25.08      |
| 16 à 30 jours     | 233        | 35.85      |
| 31 à 45 jours     | 140        | 21.54      |
| 46 à 60 jours     | 32         | 4.92       |
| 61 à 90 jours     | 21         | 3.23       |
| 91 à 180 jours    | 4          | 0.62       |
| 181 jours et plus | 0          | 0          |
| <b>Total</b>      | <b>650</b> | <b>100</b> |

L'efficacité de notre équipe, la mise en place d'indicateurs de suivi de la performance, l'harmonisation de nos outils de travail et la collaboration des gestionnaires et des équipes, ont grandement contribué à la haute performance en matière de délais de traitement des dossiers de plaintes. En effet, 91 % des dossiers ont été conclus à l'intérieur du délai de 45 jours alloués par la Loi. Le délai moyen de traitement des plaintes est demeuré le même que lors de l'exercice précédent, soit 24 jours.

Enfin, dans les cas où le traitement excède 45 jours, les plaignants sont informés par écrit de la prolongation de l'examen. Parmi les facteurs les plus souvent identifiés, nous notons la complexité et l'indisponibilité d'informations cruciales.

## Les dossiers de plaintes générales transmis au 2<sup>e</sup> palier – Protecteur du citoyen

Si le plaignant est insatisfait des conclusions émises par le commissariat, il peut entreprendre une démarche auprès du Protecteur du citoyen.

Lors de l'exercice 2023-2024, 31 dossiers de plaintes ont été transmis au 2<sup>e</sup> palier, ce qui représente moins de 5 % des dossiers conclus. Soulignons par ailleurs que le Protecteur du citoyen a pris la décision d'intervenir de façon autonome dans trois dossiers portés à son attention, en vertu de l'article 20 de la Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Parmi les 28 dossiers fermés par le Protecteur du citoyen en 2023-2024, les conclusions émises par le commissariat ont été entérinées à 20 reprises. Cinq dossiers ont fait l'objet de recommandations adressées au CISSS de la Montérégie-Centre et ont été réalisées ou sont en voie de l'être.

## Interventions

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services et pour assurer le respect des droits. Ce type de dossier peut donner lieu à la formulation de recommandations.

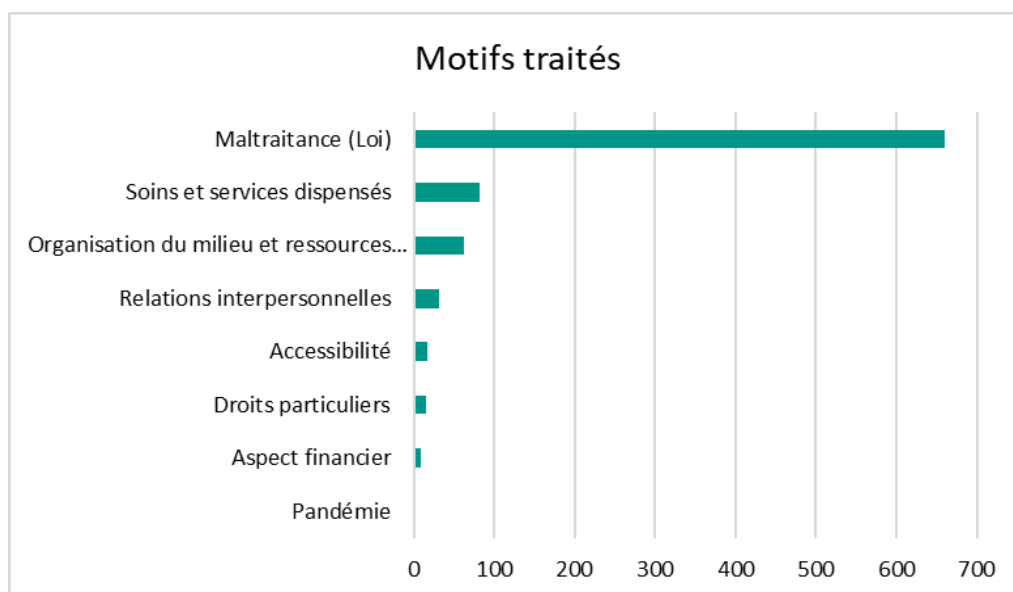
Également, tous les signalements de maltraitance reçus au commissariat sont consignés sous forme de dossiers d'intervention.



## Portrait des dossiers d'intervention durant l'exercice

| Exercice  | Interventions en voie de traitement au début de l'exercice | Interventions ouvertes durant l'exercice | Interventions conclues durant l'exercice | Interventions en cours de traitement à la fin de l'exercice |
|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2023-2024 | 11                                                         | 801                                      | 803                                      | 9                                                           |
| 2022-2023 | 14                                                         | 564                                      | 567                                      | 11                                                          |

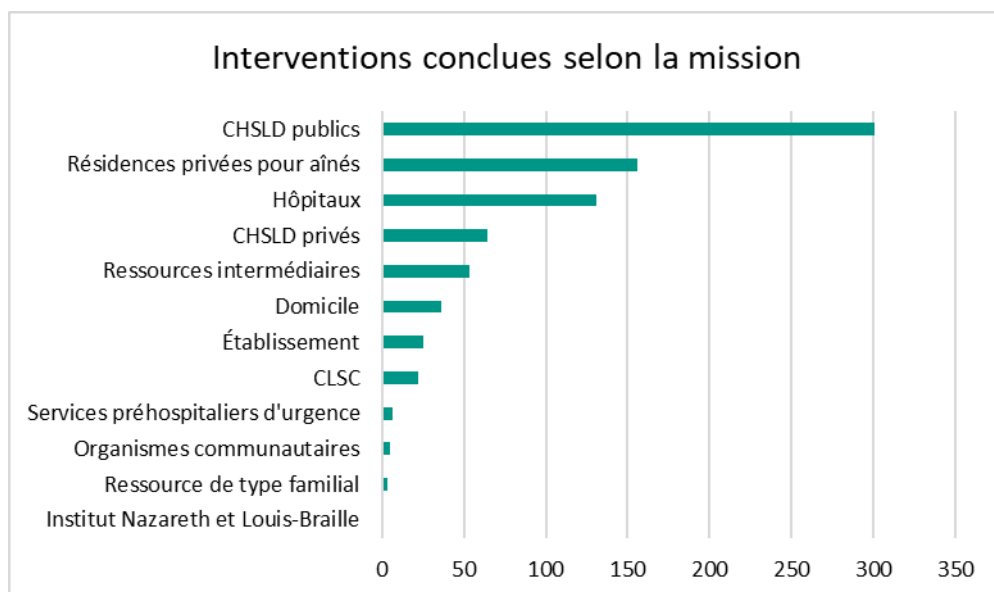
## Les motifs des interventions



Des 803 interventions conclues par la commissaire lors de l'exercice 2023-2024, 878 motifs ont été traités.

La commissaire a émis 23 recommandations à la suite de l'étude des dossiers d'intervention. Ces recommandations visaient notamment l'amélioration des conditions de vie des usagers ainsi que l'organisation des soins et des services.

## Portrait des interventions selon la mission des installations



À eux trois, les CHSLD publics, les résidences privées pour aînés et les hôpitaux représentent plus de 63 % de toutes les interventions conclues en 2023-2024.

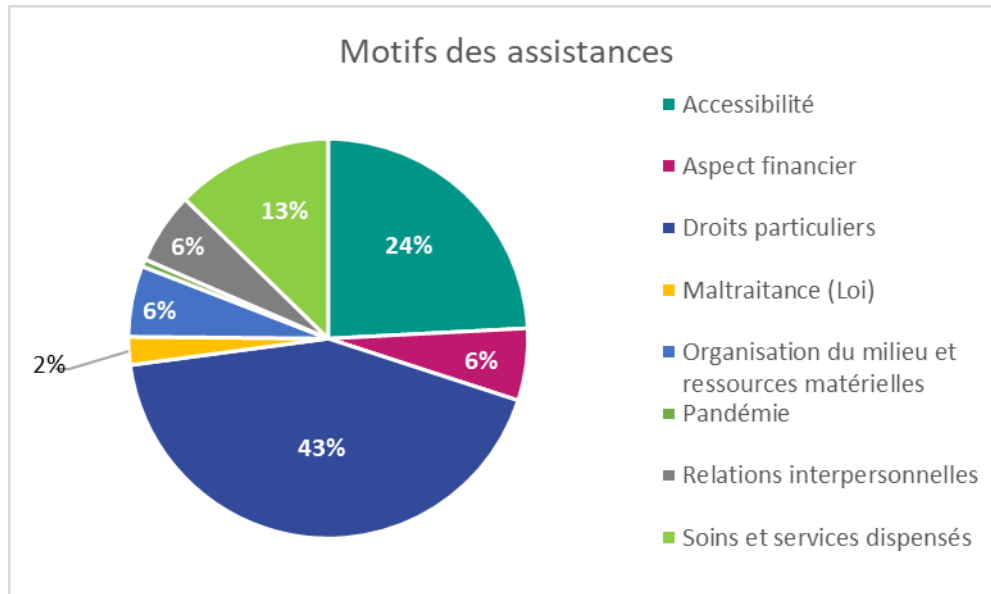
## Assistances

Les assistances forment la majorité des actions du commissariat. Ce sont des demandes d'aide des usagers ou leurs proches qui ont le sentiment d'avoir épuisé les ressources à leur disposition. Ce type d'action procure un soutien proactif et personnalisé auprès de la clientèle et vise la proposition de solutions dynamiques aux problématiques soulevées. Les assistances se soldent rarement par le dépôt d'une plainte et permettent au gestionnaire, en collaboration avec l'équipe du commissariat, d'appliquer sur-le-champ des mesures d'amélioration proposées.

Également, sont comptabilisés dans les assistances tous les commentaires de satisfaction et les remerciements qui nous parviennent des usagers ou de leurs familles. Cette façon de faire permet à la commissaire d'officialiser ces commentaires afin de les partager avec les personnes concernées.

Au nombre de 2 519, les assistances représentent 54 % de tous les dossiers ouverts pendant l'exercice. Les principaux motifs de ces assistances font partie de la catégorie des « Droits particuliers » à près de 43 % (questions sur le régime d'examen des plaintes et les recours possibles).

Issues d'efforts concertés, les assistances ont permis de trouver des solutions concrètes et efficaces aux insatisfactions exprimées par les usagers. Ces derniers conservent toutefois leur droit de déposer une plainte à la suite de ces démarches (délai moyen de traitement : 1 jour).



## Les commentaires de satisfaction et remerciements

Les commentaires positifs de notre clientèle sont toujours grandement appréciés et sont une source de motivation pour le personnel. C'est pourquoi le commissariat répond à chacun de ces commentaires par une lettre personnalisée à leur auteur ainsi qu'au gestionnaire/employé concerné par le message de satisfaction.

Pour l'exercice 2023-2024, nous avons reçu 114 commentaires de satisfaction de la part d'utilisateurs ou de leurs représentants, représentant une hausse de 19 % par rapport à l'exercice précédent :

| Installations/missions                                       | Nombre de commentaires reçus |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Hôpital Charles-Le Moyne                                     | 52                           |
| Commissariat aux plaintes et à la qualité des services       | 13                           |
| Hôpital du Haut-Richelieu                                    | 11                           |
| CLSC – RLS Champlain-Charles-Le Moyne                        | 11                           |
| CHSLD publics et privés                                      | 9                            |
| CLSC – RLS Haut-Richelieu-Rouville                           | 8                            |
| Centre d'expertise et de formation des médecins examinateurs | 6                            |
| Services préhospitaliers d'urgence                           | 3                            |
| Organisme communautaire                                      | 1                            |
| <b>Total</b>                                                 | <b>114</b>                   |

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services tient à remercier tout le personnel pour son dévouement envers la clientèle. L'empathie démontrée fait toute la différence pour les usagers et leur famille.

#### ➞ Quelques exemples de commentaires de satisfaction

- *« Ma femme et moi voulons remercier chaleureusement les infirmières du service de chimiothérapie et celles de la section des prélèvements sanguins. Nos sincères remerciements. »*
- *« Les meilleurs soins, elle les a eus à la fin, à l'hôpital. Changée et lavée dans le respect, et malgré qu'elle semble dormir tout le temps, les préposés et le personnel infirmier lui parlent. Ils sont impeccables. »*
- *« Merci à toute l'équipe du CEFME pour tout ce que vous faites pour supporter les md examinateurs dans leur travail. C'est vraiment apprécié, du travail de pro. »*
- *« Je veux vous faire part de ma reconnaissance pour la prise en charge rapide et un gros merci pour vos bons soins et pour le dévouement exceptionnel de votre personnel. »*
- *« Alors qu'on entend tellement de critiques, permettez-moi de souligner la satisfaction sur la propreté des lieux, mais surtout la qualité de tout le personnel que l'on côtoie lors d'une visite au CLSC. Patience, bienveillance, empathie et écoute illustrent tout le dévouement du personnel à assister la clientèle parfois difficile. Remerciez-les tous et continuez de les encourager. »*

#### ➞ Quelques exemples de commentaires de satisfaction à l'endroit du commissariat

- *« Les éléments que vous m'avez présentés dans cette lettre ont répondu à mes questionnements. Je suis très reconnaissante et je vous remercie infiniment de votre implication rapide et efficace. »*
- *« Je me réjouis que cette plainte ait donné lieu à une amélioration de l'organisation du travail au centre de prélèvements. »*
- *« Je tiens à vous remercier sincèrement pour le suivi de la plainte formulée. Vous avez agi avec vigilance. Il est agréable que les usagers soient considérés. Merci de votre délicatesse. »*

## Consultations

Dans le cadre de ses responsabilités, le commissaire peut conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes ou sur toute autre fonction exercée par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Durant le présent exercice, 602 demandes de consultations ont été reçues, représentant une baisse de 24 % par rapport à l'exercice précédent. Cela peut s'expliquer, en partie, par une plus grande appropriation de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

## Le volet maltraitance

La maltraitance envers les personnes aînées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité peut porter atteinte à leur intégrité physique, psychologique, à leur qualité de vie, de même qu'à leur capacité de jouir de leur patrimoine et de s'épanouir socialement.

Sanctionnée le 30 mai 2017 (refonte en avril 2022), la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité met en place une série de mesures permettant de prévenir, lutter et dénoncer les cas de maltraitance. Afin d'atteindre cet objectif, la Loi oblige les professionnels ayant des raisons de croire qu'un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance à signaler cette situation aux autorités compétentes.

Pour 2023-2024, nous constatons une augmentation de 44 % des dossiers de maltraitance portés à l'attention du commissariat par rapport à l'exercice précédent.

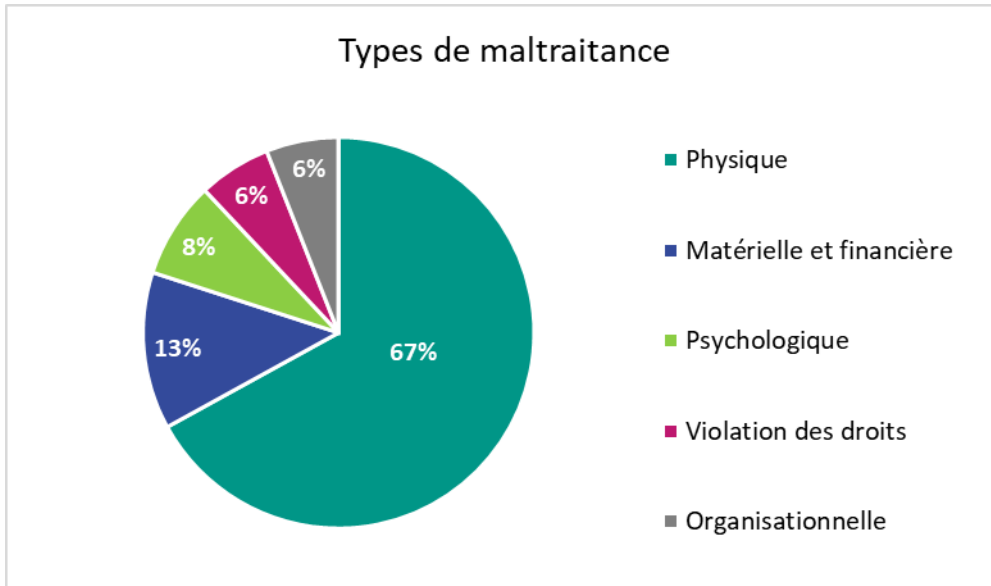
| Nombre de motifs maltraitance traités selon les types de dossiers | Nombre     | %          |
|-------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Assistances                                                       | 57         | 8          |
| Interventions                                                     | 644        | 91         |
| Plaintes générales                                                | 7          | 1          |
| <b>Total</b>                                                      | <b>708</b> | <b>100</b> |

La maltraitance envers les personnes aînées peut être qualifiée de violence ou de négligence. Chaque forme peut se produire selon l'un des six types de maltraitance :

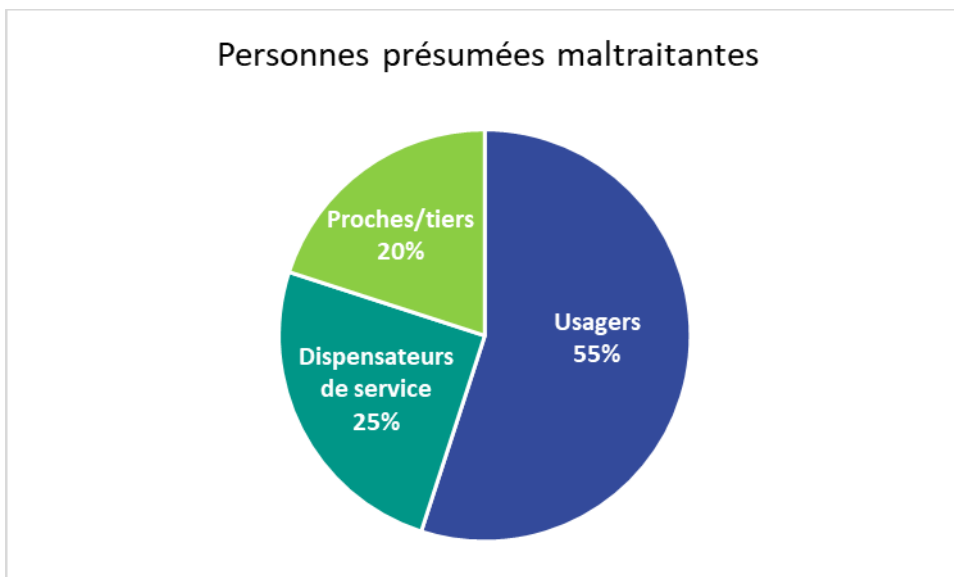
1. Physique (comprend la maltraitance sexuelle);

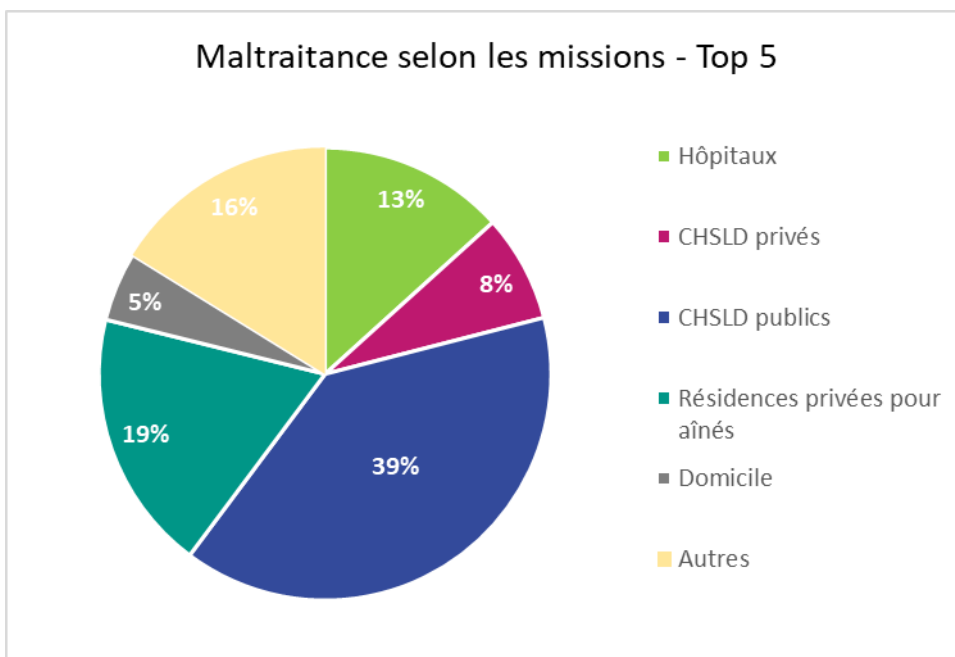
2. Psychologique;
3. Matérielle et financière;
4. Organisationnelle;
5. Discrimination et âgisme;
6. Violation des droits.

Au cours de l'exercice 2023-2024, 726 motifs ont été examinés dans les 708 signalements accueillis par la commissaire.



Pour 2023-2024, la majorité des signalements maltraitance était de type « physique ». Les altercations entre deux usagers demeurant en CHSLD ont largement contribué à cette hausse (gifle, pinçage, coups de poing, etc.).





La lutte contre la maltraitance doit être une priorité pour tous les acteurs concernés. Le commissariat tient à souligner le courage et le travail soutenu des intervenants ainsi que des proches aidants et des familles qui dénoncent la maltraitance.

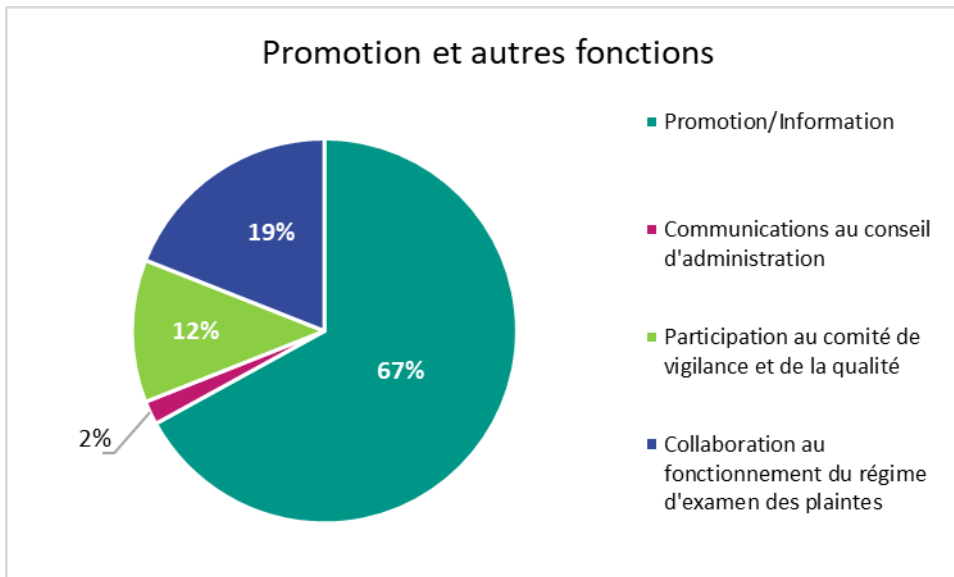
## Promotion et autres fonctions

Le commissariat aux plaintes et à la qualité du CISSS de la Montérégie-Centre a répondu aux exigences de la LSSSS en matière de promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes. Il joue un rôle actif tout en communiquant les valeurs du code d'éthique de l'établissement par le biais des demandes d'assistances et de la gestion des plaintes, ainsi que par la collaboration offerte aux comités des usagers et de résidents.

Le commissariat continue d'établir des liens avec les différents gestionnaires et différents partenaires de la région afin de faire connaître le régime d'examen des plaintes. On recense plus de 226 activités en lien avec la promotion. Concrètement, voici quelques activités effectuées dans le but de favoriser l'engagement envers l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que la promotion des droits des usagers :

- Rencontres avec les membres des comités des usagers et des comités de résidents;
- Participation ponctuelle à différents comités :
  - Comité de vigilance et de la qualité du CISSSMC et de tous les CHSLD privés;
  - Comité EDIA (Équité, diversité, inclusion et accessibilité);
  - Comité sur la maltraitance;
  - Table de concertation Alliance Aîné(e)s de l'agglomération de Longueuil;

- Comité Longueuil Villes Sans racine ni Discrimination (CLVsSRD);
- Promotion de la Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité;
- Vaste campagne de promotion sur le régime d'examen des plaintes (REP) dans toutes les résidences privées pour aînés (RPA) de la Montérégie;
- Participation à des activités de loisirs dans les CHSLD privés afin de faire la promotion du REP;
- Séances d'orientation sur le REP destinée aux nouveaux gestionnaires de l'établissement;
- Diffusion de capsules d'information lors de la Semaine nationale des droits des usagers du réseau et de la santé en novembre 2023;



## Constat

Les activités réalisées dans le cadre de l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des soins et des services pour l'exercice 2023-2024 ont permis de mettre en évidence plusieurs pistes d'amélioration. L'équipe du commissariat a su faire preuve d'une grande disponibilité à l'égard de la population ainsi qu'auprès des employés et gestionnaires de l'établissement ou de toute autre instance ayant sollicité son expertise.

Au-delà des chiffres présentés dans ce rapport, il est essentiel de souligner que chaque action entreprise par les différents acteurs du réseau en faveur des usagers a une portée bien plus grande que ce que l'on pourrait imaginer. Un simple regard, un sourire ou un geste bienveillant peut modifier la perception portée sur les soins reçus et apporter un sentiment de respect et de considération.



# 2

## Rapport d'activités des médecins examineurs

## Plaintes médicales

Les médecins examinateurs sont des membres à part entière du commissariat. Introduits par le Législateur en 2002, ils sont nommés par le conseil d'administration et sont mandatés afin de procéder à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident. Ces plaintes peuvent être formulées par les usagers, leur représentant ou par toute autre personne.

### Portrait des plaintes médicales durant l'exercice

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 15                                                    | 148                               | 141                                 | 22                                                     | 4                     |
| 2022-2023 | 8                                                     | 104                               | 97                                  | 15                                                     | 2                     |

En 2023-2024, 141 plaintes médicales ont été examinées par nos médecins examinateurs, représentant une hausse de plus de 45 % par rapport à l'exercice précédent.

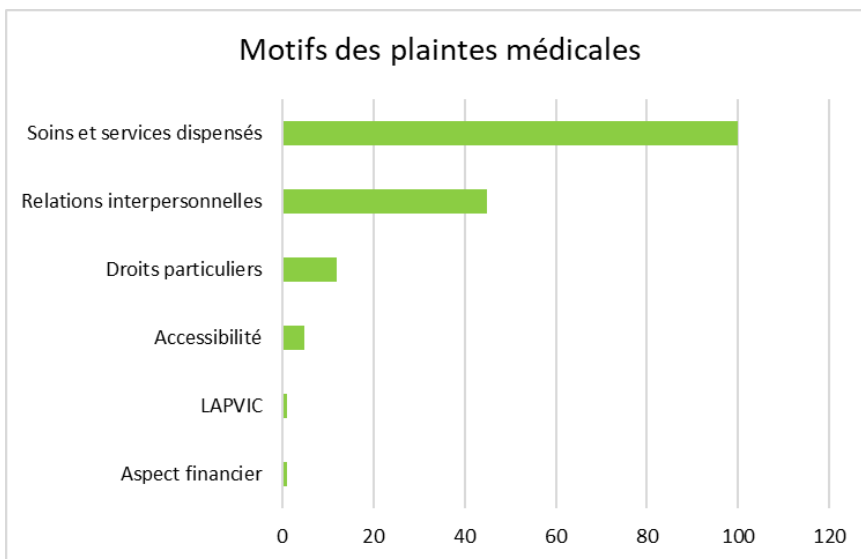
En plus des 141 plaintes médicales conclues :

- 14 ont été abandonnées par le plaignant;
- 2 ont été refusées par le médecin examinateur parce qu'ils ne relevaient pas de sa compétence;
- 24 ont été rejetées sur examen sommaire, après avoir été qualifiées de frivoles, de vexatoires, ou qui ont été faites de mauvaise foi;
- 5 ont été cessées car les problèmes ont été réglés avant la fin de l'examen.

La majorité des plaintes médicales reçues provenait des hôpitaux, soit 92%. Les CLSC et les CHSLD représentent respectivement 5 % et 3 % des plaintes médicales reçues.

### Les motifs de plaintes médicales

Les motifs des plaintes médicales sont les suivantes :



Des 164 motifs traités, le principal motif demeure celui des soins et services dispensés (61 %). Ce sont les évaluations, le jugement professionnel et la qualité des soins physiques qui sont mis en relief par les plaignants.

### Démarches d'amélioration et recommandations des médecins examinateurs

En 2023-2024, 23 recommandations ont été émises par les médecins examinateurs dans 19 dossiers distincts. Également, 19 mesures à portée individuelle et 10 mesures à portée systémique ont été déployées suite à l'étude de ces dossiers.

### Délai de traitement des plaintes médicales conclues

Pour l'exercice 2023-2024, le délai moyen de traitement des plaintes a été de 38 jours, comparativement à 29 jours pour l'exercice précédent. Le nombre de plaintes reçues et conclues, conjugué à la complexité des dossiers, peut expliquer en partie la hausse du délai moyen de traitement.

| Délai d'examen   | 2023-2024  |            |
|------------------|------------|------------|
|                  | Nombre     | %          |
| Moins de 3 jours | 2          | 1.4        |
| 4 à 15 jours     | 21         | 14.8       |
| 16 à 30 jours    | 44         | 31.2       |
| 31 à 45 jours    | 30         | 21.3       |
| 46 à 60 jours    | 22         | 15.6       |
| 61 à 90 jours    | 16         | 11.4       |
| 91 à 180 jours   | 6          | 4.3        |
| <b>Total</b>     | <b>141</b> | <b>100</b> |

## Dossiers transmis au CMDP à des fins disciplinaires

L'examen d'une plainte par un comité de discipline du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) demeure une orientation à la disposition des médecins examinateurs. Cela ne constitue pas une conclusion. Cette orientation reflète la volonté qu'une appréciation par les pairs soit réalisée, compte tenu de la nature des faits portés à son attention.

Parmi les 141 dossiers étudiés, trois dossiers ont été transmis au CMDP pour étude à des fins disciplinaires. Dans ce contexte, tous les 60 jours suivants la réorientation de la plainte, le médecin examinateur a la responsabilité d'informer par écrit le plaignant de l'évolution du dossier.

# 3

Rapport d'activités du comité de  
révision

## Comité de révision

Le comité de révision est institué par le conseil d'administration. Son rôle est de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte par le médecin examinateur de l'établissement.

Au terme de sa révision, le comité de révision doit conclure par une des options suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- Requérir du médecin examinateur un complément d'examen;
- Diriger la plainte pour étude à des fins disciplinaires au CMDP;
- Recommander au médecin examinateur de l'établissement concerné ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

Les conclusions de ce comité sont finales.

Enfin, la LSSSS prévoit que le comité de révision transmette au conseil d'administration, au CMDP et à la commissaire, au moins une fois par année, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision de ses conclusions.

## Membres du comité de révision

Le comité de révision est composé de trois membres réguliers et de trois membres substitués nommés par le conseil d'administration du CISSS de la Montérégie-Centre.

Les membres actifs du comité de révision au 31 mars 2024 sont :

- Madame Françoise Rollin, présidente
- Docteur Pierre Normandin, membre régulier
- Docteur Éric Beauséjour, membre régulier
- Docteure Louise Passerini, membre substitut
- Docteur Yves Perreault, membre substitut
- Docteur Gilles Perreault, membre substitut

## Portrait des plaintes médicales transmises au 2<sup>e</sup> palier

Lors de l'exercice 2023-2024, quatre dossiers de plaintes médicales ont fait l'objet d'une demande de révision.

| Exercice  | En voie de traitement au début de l'exercice | Reçus durant l'exercice | Conclus durant l'exercice | En cours de traitement à la fin de l'exercice |
|-----------|----------------------------------------------|-------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
| 2023-2024 | 0                                            | 4                       | 3                         | 1                                             |
| 2022-2023 | 2                                            | 2                       | 4                         | 0                                             |

Parmi les quatre dossiers reçus et/ou conclus pendant l'exercice :

- Un a été entériné par le comité;
- Un a fait l'objet d'une séance de conciliation entre le médecin examinateur, la plaignante et le médecin visé par la plainte;
- Un a été abandonné par le plaignant;
- Un est en cours de traitement au 31 mars 2024.

### Délai de traitement des dossiers en révision

En regard des dossiers traités, le délai moyen entre la réception de la demande de révision jusqu'à la conclusion du comité de révision est de 59 jours, comparativement à 112 jours en 2022-2023.

## Mot de la présidente du comité de révision

Je tiens personnellement à remercier tous les membres du comité, incluant les membres substitués, pour leur participation au comité ainsi que pour leur disponibilité. Leur humanisme et leur empathie permettent de créer un climat de confiance et de recadrer les informations en apportant un nouvel éclairage aux usagers. La qualité d'écoute de ces médecins est rassurante, désamorçant ainsi des situations parfois problématiques. Leur professionnalisme et vaste expérience alimentent les analyses de dossiers tout en enrichissant les discussions. Les décisions prises ont toujours pour objectif avoué l'amélioration des soins et services offerts à la population.

Également, je souhaite remercier les médecins examinateurs pour leur disponibilité et la commissaire pour son engagement et son soutien constant. Leur contribution facilite grandement les travaux du comité.

Finalement, l'organisation des rencontres demande temps et énergie et le mandat serait impossible à réaliser sans le soutien des techniciennes en administration du commissariat.

C'est toujours un grand plaisir pour moi de participer aux activités de ce comité, car cela me permet de contribuer au plein exercice des droits des usagers, en application des dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Françoise Rollin  
Présidente du comité de révision



# 4

Rapport des CHSLD privés  
conventionnés et non  
conventionnés du territoire de la  
Montérégie-Centre

## CHSLD privés conventionnés et non conventionnés

Le 1<sup>er</sup> juin 2021 marquait l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Cette loi prévoit que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des centres intégrés sont responsables de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés. Elle précise que les commissaires sont également responsables du traitement des signalements effectués dans le cadre de la *Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* adoptée par les établissements privés.

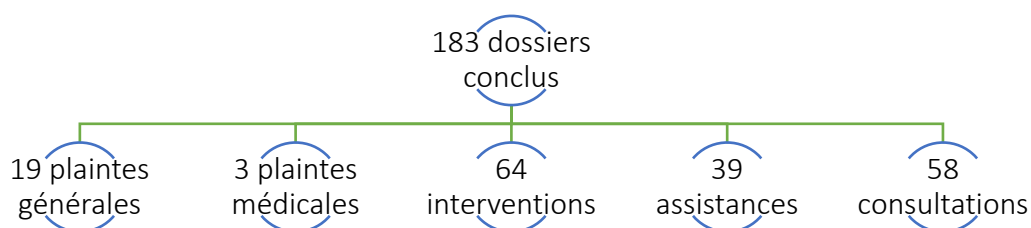
L'article 50.2 de ladite Loi prévoit que les informations que doivent contenir le bilan des activités de la commissaire, le rapport du médecin examinateur et le rapport du comité de révision doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent le centre intégré de santé et de services sociaux de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire.

La commissaire du CISSS de la Montérégie-Centre compte huit CHSLD privés conventionnés et non conventionnés sous sa juridiction :

1. CHSLD Vigî Brossard;
2. CHSLD Vigî Montérégie;
3. Centre d'accueil Marcelle-Ferron;
4. Manoir Soleil;
5. CHSLD Marguerite-Rochelleau;
6. CHSLD de Saint-Jean-sur-Richelieu
7. CHSLD Argyle;
8. CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf.

Des liens de partenariats avec ces huit établissements se sont consolidés et nous sommes heureux de partager une vision commune de la qualité des soins et du respect des usagers.

## Faits saillants 2023-2024



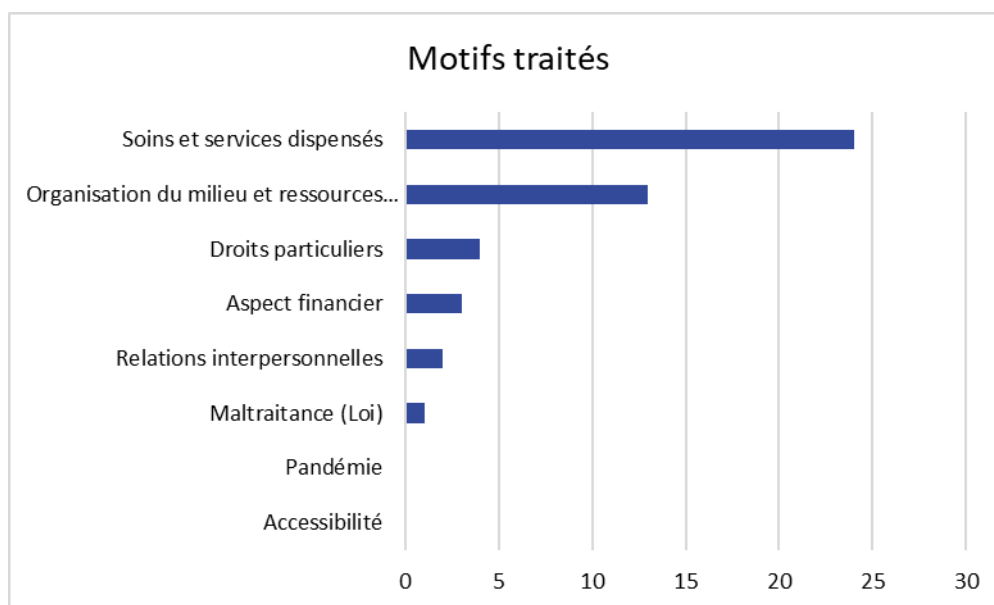
## Portrait des plaintes générales durant l'exercice

La commissaire a conclu 19 plaintes générales en 2023-2024, représentant une baisse de 32 % par rapport à l'exercice précédent.

| Exercice  | 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 | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 2                                        | 18                       | 19                         | 1                                        | 1                     |
| 2022-2023 | 0                                        | 30                       | 28                         | 2                                        | 2                     |

## Les motifs de plaintes générales

Au cours de l'exercice, 47 motifs ont été traités, issus des 19 plaintes conclues.



## Démarches d'amélioration et recommandations

Au cours de l'exercice, 34 mesures ont été déployées par les gestionnaires/exploitants :

- Les mesures à portée individuelle, soit 17 (50 %) concernent principalement l'adaptation des soins et services, l'encadrement, la sensibilisation des intervenants ainsi que des ajustements financiers.
- Les mesures à portée systémique, soit 17 (50 %) portent sur l'adaptation des soins, l'environnement, et la révision des procédures.

Lors de l'exercice 2023-2024, la commissaire a émis 19 recommandations en lien avec les plaintes générales. La réalisation de ces recommandations est complétée ou en voie de l'être.

### Délai de traitement des plaintes générales conclues

| Délai d'examen    | 2023-2024 |            |
|-------------------|-----------|------------|
|                   | Nombre    | %          |
| Moins de 3 jours  | 0         | 0          |
| 4 à 15 jours      | 4         | 21         |
| 16 à 30 jours     | 5         | 26         |
| 31 à 45 jours     | 7         | 37         |
| 46 à 60 jours     | 3         | 16         |
| 61 à 90 jours     | 0         | 0          |
| 91 à 180 jours    | 0         | 0          |
| 181 jours et plus | 0         | 0          |
| <b>Total</b>      | <b>19</b> | <b>100</b> |

### Les dossiers de plaintes générales transmis au 2<sup>e</sup> palier – Protecteur du citoyen

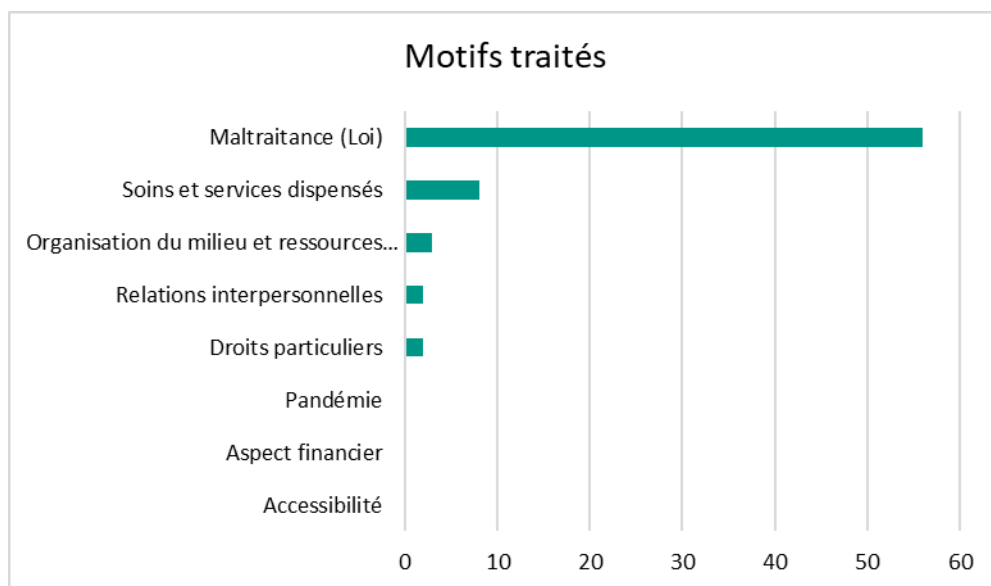
Des 19 plaintes générales conclues, seulement une a été transmise au Protecteur du citoyen et celui-ci a confirmé la conclusion de la commissaire.

### Portrait des interventions durant l'exercice

La commissaire a conclu 64 interventions en 2023-2024, représentant une hausse de 24 % par rapport à l'exercice précédent.

| Exercice  | Interventions en voie de traitement au début de l'exercice | Interventions ouvertes durant l'exercice | Interventions conclues durant l'exercice | Interventions en cours de traitement à la fin de l'exercice |
|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2023-2024 | 4                                                          | 62                                       | 64                                       | 2                                                           |
| 2022-2023 | 3                                                          | 50                                       | 49                                       | 4                                                           |

## Les motifs des interventions



Des 64 interventions conclues par le commissariat lors de l'exercice 2023-2024, 71 motifs ont été traités.

Le commissariat a émis trois recommandations à la suite de l'étude des dossiers d'intervention. Ces recommandations ont permis, notamment, la modification de l'organisation des soins et des services.

## Assistances

Au nombre de 39, les assistances représentent 21 % des dossiers ouverts pendant l'exercice. Les principaux motifs de ces assistances font partie de la catégorie des « Droits particuliers » à plus de 56 % (questions sur le régime d'examen des plaintes et les recours possibles).

Issues d'efforts concertés, les assistances ont permis de trouver des solutions concrètes et efficaces aux insatisfactions exprimées par les usagers. Ces derniers conservent toutefois leur droit de déposer une plainte à la suite de ces démarches (délai moyen de traitement : 1 jour).

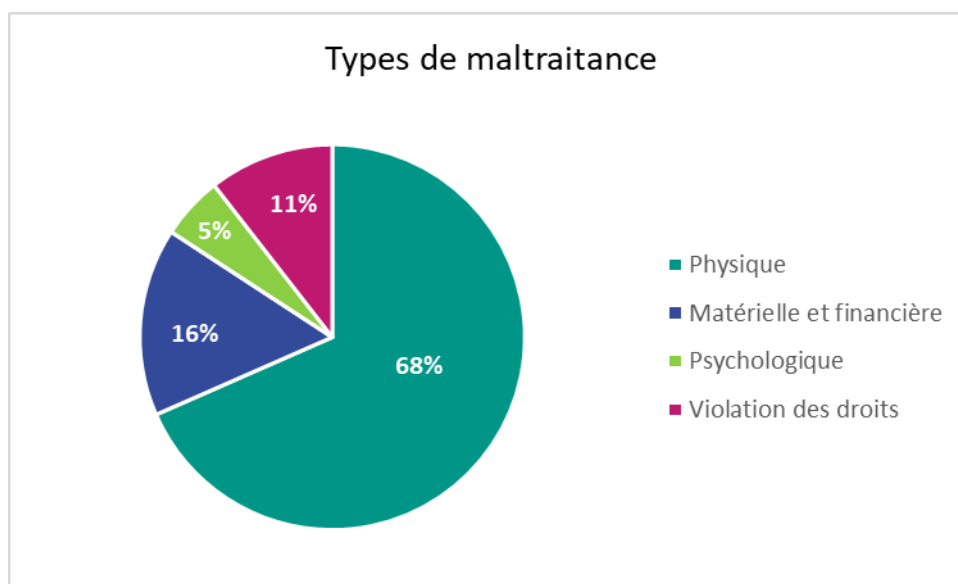
## Consultations

Dans le cadre de son mandat, le commissaire peut conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers, l'amélioration des soins et des services ou toute autre fonction exercée par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Durant le présent exercice, la commissaire a répondu à 62 demandes de consultation de la part des exploitants des CHSLD privés. Le sujet principal était le régime d'examen des plaintes et son fonctionnement.

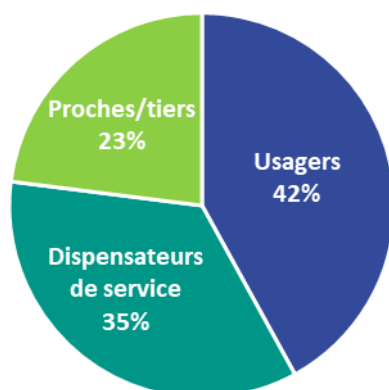
## Le volet maltraitance

Pour 2023-2024, nous constatons une augmentation de 42 % des dossiers de maltraitance.



L'augmentation du nombre de signalements de maltraitance ne résulte pas nécessairement d'une multiplication des situations. Cela peut s'expliquer par le fait que la déclaration des incidents de maltraitance est dorénavant obligatoire.

### Personnes présumées maltraitantes



### Portrait des plaintes médicales durant l'exercice

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 0                                                     | 3                                 | 3                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 1                                 | 1                                   | 0                                                      | 0                     |

Le motif traité dans les trois dossiers de plaintes médicales était celui des soins et services dispensés.

Les rapports annuels de chacun des CHSLD privés se trouvent en annexe 3, tel qu'exigé par la Loi.

## Centre d'expertise et de formation des médecins examinateurs

Lancé en 2022, le Centre d'expertise et de formation des médecins examinateurs (CEFME) a été créé afin de valoriser la fonction de médecin examinateur, d'harmoniser les pratiques, de soutenir les activités de formation et de promouvoir l'excellence.

Reconnu par la Table ministérielle des commissaires aux plaintes et à la qualité des services pour son expertise, le CEFME a été qualifié d'entité prometteuse par le Vérificateur général du Québec.

### Comité Service-conseil

Ce comité est composé de trois médecins examinateurs-conseils ayant pour mission de soutenir les médecins examinateurs du Québec tout au long du processus d'examen des plaintes. Ils écoutent, conseillent et partagent leur expertise afin de les aider (les médecins examinateurs ou les commissaires) dans le traitement de dossiers complexes.

| Exercice  | Nombre de consultations |
|-----------|-------------------------|
| 2023-2024 | 61                      |
| 2022-2023 | 47                      |

Les demandes de consultation sont à la hausse pour l'exercice 2023-2024, soit de 30 % par rapport à la première année d'existence du CEFME.

Les principaux sujets des consultations portaient sur :

- Le régime d'examen des plaintes en général;
- Le processus disciplinaire;
- La confidentialité des dossiers;
- Les plaintes visant un médecin dépanneur ou un résident;
- L'aide médicale à mourir;
- L'incivilité et le harcèlement;
- La Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (PL15).

Enfin, ce comité a tenu la toute première session Questions & Réponses destinée aux médecins examinateurs et aux commissaires. Cette activité pédagogique a permis d'échanger sur des cas particuliers ou complexes que vivent les médecins examinateurs dans leur pratique quotidienne. Cette activité a été accréditée par le Centre de formation continue de la Faculté de médecine et des sciences de la santé de l'Université de Sherbrooke.



## Comité Qualité & cohérence

Ce comité est composé de médecins examinateurs chevronnés, comptant plusieurs années de pratique dans le réseau de la santé et des services sociaux. Sa mission est de promouvoir l'excellence en matière d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité de soins et des services en harmonisant les pratiques des médecins examinateurs.

La création de fiches de bonnes pratiques est le principal outil utilisé pour parvenir à cet objectif. En 2023-2024, quatre nouvelles fiches ont été déployées, en plus des six premières fiches qui ont été adoptées et diffusées lors de l'exercice précédent :

- CEFME-006 L'examen d'une plainte contre un médecin résident;
- CEFME-007 La plainte pour harcèlement;
- CEFME-008 La plainte pour incivilité;
- CEFME-009 L'indépendance professionnelle du médecin examinateur.

Actuellement, le comité travaille à l'élaboration d'une fiche portant sur le secret professionnel et la confidentialité. De plus, le comité est en processus de révision des fiches de bonnes pratiques afin de les rendre conformes à la Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux (LGSSSS).

Finalement, la commissaire tient à remercier le Docteur André Garon, médecin examinateur et ex-coordonnateur du Comité Qualité & cohérence. Son expertise, ses grandes connaissances du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que son travail acharné ont grandement contribué au succès de ce comité, faisant rayonner le CISSS de la Montérégie-Centre à travers tout le Québec.

## Comité de développement professionnel

La mission de ce comité est d'offrir une formation initiale aux nouveaux médecins examinateurs, de même que des formations ciblées visant à soutenir les médecins examinateurs.

## Annexe 1 – Définitions des différents termes utilisés

Les définitions suivantes sont largement inspirées du Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), application web créée par le MSSS et utilisée par le commissariat. Son utilisation permet la compilation des statistiques et des activités réalisées. Les définitions sont modelées afin d'assurer une compréhension commune.

### Types de dossiers

#### **Plainte générale**

Insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit, par un usager ou son représentant, auprès d'un commissaire à l'endroit des services reçus, requis ou qu'il aurait dû recevoir.

#### **Plainte médicale**

Insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par toute personne, relativement à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident.

#### **Intervention**

De sa propre initiative, un commissaire aux plaintes et à la qualité des services intervient à la suite de faits rapportés ou observés et lorsqu'il juge avoir des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés.

#### **Assistance**

Deux types de données sont consignées en assistance : les demandes d'aide d'utilisateurs qui ont le sentiment d'avoir épuisé les ressources à leur disposition et les commentaires de satisfaction. De plus, comme le logiciel SIGPAQS ne permet pas la compilation des commentaires de satisfaction des utilisateurs, les entrer en assistance nous permet d'officialiser ces commentaires.

#### **Consultation**

Demande formulée par un professionnel dans le cadre du traitement d'un dossier ou en vue d'obtenir plus d'information sur le régime d'examen des plaintes, la promotion de celui-ci et le respect des droits des utilisateurs.

### Catégories de motifs

#### **Accessibilité**

Absence de services ou de ressources, délais, difficultés d'accès, refus de services.

#### **Aspect financier**

Allocation de ressources matérielles et financières, facturation, frais de déplacement, de transport ou d'hébergement, legs et sollicitation, processus de réclamation.

**Droits particuliers**

Accès au dossier de l'utilisateur et au dossier de plainte, assistance ou accompagnement, choix du professionnel ou de l'établissement, consentement, droit à l'information, à un accommodement raisonnable, de communiquer, de porter plainte, de recours ou linguistique, participation de l'utilisateur ou de son représentant, représentation, sécurité.

**Maltraitance (Loi)**

Maltraitance psychologique, physique, sexuelle, matérielle ou financière, organisationnelle, âgisme, violation des droits. Violence ou négligence. Maltraitance intentionnelle ou non intentionnelle.

**Organisation du milieu et des ressources matérielles**

Alimentation, compatibilité des clientèles, conditions d'intervention ou de séjour adapté, confort et commodité, équipement et matériel, hygiène, salubrité, désinfection, organisation spatiale, règles et procédures du milieu, sécurité et protection.

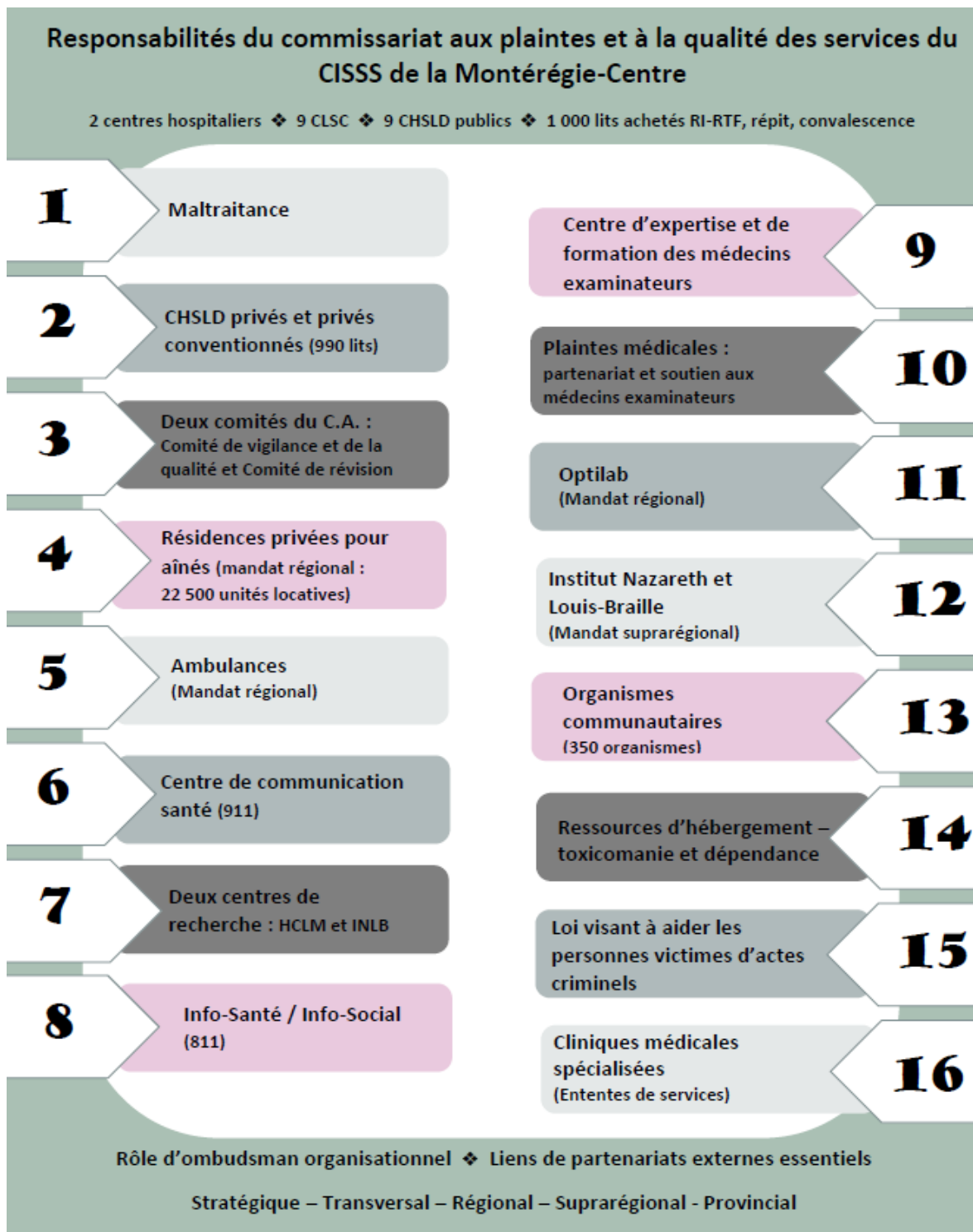
**Relations interpersonnelles**

Attitude, communication, discrimination-racisme, fiabilité, disponibilité, respect, abus.

**Soins et services dispensés**

Compétence technique et professionnelle, continuité, décision clinique, organisation des soins et services, traitement, intervention, services.

## Annexe 2 – Responsabilités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services



### Annexe 3 – Rapports annuels sur l’application de la procédure d’examen des plaintes et de l’amélioration de la qualité des services des CHSLD privés conventionnés et non conventionnés du territoire de la Montérégie-Centre

1. CHSLD Vigi Brossard;
2. CHSLD Vigi Montérégie;
3. Centre d’accueil Marcelle-Ferron;
4. Manoir Soleil;
5. CHSLD Marguerite-Rocheleau;
6. CHSLD de Saint-Jean-sur-Richelieu
7. CHSLD Argyle;
8. CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf.



## CHSLD Vigi Brossard

5955, boul. Grande-Allée  
Brossard (Québec) J4Z 3S3

### RAPPORT ANNUEL

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

Présenté par

Louise Hardy  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des  
services du CISSS de la Montérégie-Centre



## CHSLD Vigi Brossard

Le 1<sup>er</sup> juin 2021 marquait l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Cette loi prévoit que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des centres intégrés sont responsables de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés. Elle précise que les commissaires sont également responsables du traitement des signalements effectués dans le cadre de la *Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* adoptée par les établissements privés.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services vous présente le bilan des activités du commissariat accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le CHSLD Vigi Brossard est un établissement privé conventionné qui compte 66 résidents.

## Rapport d'activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

### Plaintes générales

Les plaintes générales visent l'amélioration de la qualité des soins et des services en lien avec le respect des droits des usagers. Tout usager ou son représentant insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 1                                 | 1                                   | 0                                                      | 0                     |

En 2023-2024, l'établissement n'a reçu aucune plainte et il n'y a pas eu de transfert de dossier au Protecteur du citoyen.

## Interventions

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Également, tous les signalements de maltraitance reçus au commissariat sont consignés sous forme de dossiers d'intervention.

| Exercice  | Interventions en voie de traitement au début de l'exercice | Interventions ouvertes durant l'exercice | Interventions conclues durant l'exercice | Interventions en cours de traitement à la fin de l'exercice |
|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2023-2024 | 0                                                          | 2                                        | 2                                        | 0                                                           |
| 2022-2023 | 0                                                          | 1                                        | 1                                        | 0                                                           |

En 2023-2024, la commissaire a ouvert deux interventions, la maltraitance étant le motif de ces deux interventions. Deux mesures à portée individuelle ont été déployées par l'établissement.

## Assistances

Les assistances sont des demandes d'aide des usagers ou de leurs proches qui ont le sentiment d'avoir épuisé les ressources à leur disposition. Ce type d'action procure un soutien proactif et personnalisé auprès de la clientèle et vise la proposition de solutions dynamiques aux problématiques soulevées. Les assistances se soldent rarement par le dépôt d'une plainte et permettent au gestionnaire, en collaboration avec l'équipe du commissariat, d'appliquer sur-le-champ des mesures d'amélioration proposées.

Également, sont comptabilisés dans les assistances tous les commentaires de satisfaction et les remerciements qui nous parviennent des usagers ou de leurs familles. Cette façon de faire permet à la commissaire d'archiver ces commentaires afin de les partager avec les personnes concernées.

En 2023-2024, le commissariat a répondu à trois demandes d'assistances. Les trois motifs étaient les suivants :



1. Relations interpersonnelles;
2. Organisation du milieu et des ressources matérielles;
3. Droits particuliers.

## Consultations

Dans le cadre de son mandat, le commissaire peut conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers, l'amélioration des soins et des services ou toute autre fonction exercée par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Durant le présent exercice, la commissaire a répondu à trois demandes de consultations en lien avec cet établissement.

## Autres fonctions de la commissaire

Le commissariat aux plaintes et à la qualité du CISSS de la Montérégie-Centre doit répondre aux exigences de la LSSSS, soit l'article 33 et les suivants, en matière de promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes.

| Autres fonctions                                                | Nombre |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| Promotion/information                                           | 1      |
| Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes |        |
| Communication au conseil d'administration                       |        |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité           | 4      |

## Rapport d'activités des médecins examinateurs

Les médecins examinateurs sont des membres essentiels du commissariat. Introduits par le Législateur en 2002, ils sont nommés par le conseil d'administration du CISSS de la Montérégie-Centre et sont mandatés afin de procéder à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident. Ces plaintes peuvent être formulées par les usagers, ou leur représentant, ou toute autre personne ayant un intérêt.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |

En 2023-2024, aucune plainte médicale n'a été reçue.

## Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision est institué par le conseil d'administration et son rôle est de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte par le médecin examinateur de l'établissement.

Au terme de sa révision, le comité de révision doit conclure par une des options suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- Requérir un complément d'examen du médecin examinateur;
- Diriger la plainte pour étude à des fins disciplinaires au CMDP;
- Recommander au médecin examinateur de l'établissement concerné ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

Les conclusions de ce comité sont finales.

En 2023-2024, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

## Conclusion

Nous tenons à remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel du CHSLD Vigi Brossard qui veillent, au quotidien, à la santé et au mieux-être de nos aînés.

Ce document est un complément qualitatif au rapport statutaire sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, issu du Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), pour la période s'étalonnant du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.



# CHSLD Vigi Montérégie

2042, boul. Marie  
Saint-Hubert (Québec) J4T 2B4

## RAPPORT ANNUEL

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

Présenté par

Louise Hardy  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des  
services du CISSS de la Montérégie-Centre



## CHSLD Vigî Montérégie

Le 1<sup>er</sup> juin 2021 marquait l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Cette loi prévoit que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des centres intégrés sont responsables de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés. Elle précise que les commissaires sont également responsables du traitement des signalements effectués dans le cadre de la *Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* adoptée par les établissements privés.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le CHSLD Vigî Montérégie est un établissement privé conventionné qui compte 90 résidents.

## Rapport d'activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

### Plaintes générales

Les plaintes générales visent l'amélioration de la qualité des soins et des services en lien avec le respect des droits des usagers. Tout usager ou son représentant insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 1                                 | 1                                   | 0                                                      | 0                     |

En 2023-2024, l'établissement n'a reçu aucune plainte et il n'y a pas eu de transfert de dossier au Protecteur du citoyen.

## Interventions

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Également, tous les signalements de maltraitance reçus au commissariat sont consignés sous forme de dossiers d'intervention.

| Exercice  | Interventions en voie de traitement au début de l'exercice | Interventions ouvertes durant l'exercice | Interventions conclues durant l'exercice | Interventions en cours de traitement à la fin de l'exercice |
|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2023-2024 | 0                                                          | 1                                        | 1                                        | 0                                                           |
| 2022-2023 | 0                                                          | 0                                        | 0                                        | 0                                                           |

En 2023-2024, la commissaire a ouvert qu'une seule intervention. Les relations interpersonnelles et les soins et services dispensés ont été les deux motifs traités dans cette intervention. Aucune mesure n'a été nécessaire.

## Assistances

Les assistances sont des demandes d'aide des usagers ou de leurs proches qui ont le sentiment d'avoir épuisé les ressources à leur disposition. Ce type d'action procure un soutien proactif et personnalisé auprès de la clientèle et vise la proposition de solutions dynamiques aux problématiques soulevées. Les assistances se soldent rarement par le dépôt d'une plainte et permettent au gestionnaire, en collaboration avec l'équipe du commissariat, d'appliquer sur-le-champ des mesures d'amélioration proposées.

Également, sont comptabilisés dans les assistances tous les commentaires de satisfaction et les remerciements qui nous parviennent des usagers ou de leurs familles. Cette façon de faire permet à la commissaire de conserver une trace de ces commentaires afin de les partager avec les personnes concernées.

En 2023-2024, il n'y a eu aucune demande d'assistance pour cet établissement.

## Consultations

Dans le cadre de son mandat, le commissaire peut conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers, l'amélioration des soins et des services ou toute autre fonction exercée par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

En 2023-2024, il n'y a eu aucune demande de consultation pour cet établissement.

## Autres fonctions de la commissaire

Le commissariat aux plaintes et à la qualité du CISSS de la Montérégie-Centre doit répondre aux exigences de la LSSSS, soit l'article 33 et les suivants, en matière de promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes.

| Autres fonctions                                                | Nombre |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| Promotion/information                                           | 1      |
| Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes |        |
| Communication au conseil d'administration                       |        |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité           | 4      |

## Rapport d'activités des médecins examinateurs

Les médecins examinateurs sont des membres essentiels du commissariat. Introduits par le Législateur en 2002, ils sont nommés par le conseil d'administration du CISSS de la Montérégie-Centre et sont mandatés afin de procéder à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident. Ces plaintes peuvent être formulées par les usagers, ou leur représentant, ou toute autre personne ayant un intérêt.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |

En 2023-2024, aucune plainte médicale n'a été reçue.



## Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision est institué par le conseil d'administration et son rôle est de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte par le médecin examinateur de l'établissement.

Au terme de sa révision, le comité de révision doit conclure par une des options suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- Requérir un complément d'examen du médecin examinateur;
- Diriger la plainte pour étude à des fins disciplinaires au CMDP;
- Recommander au médecin examinateur de l'établissement concerné ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

Les conclusions de ce comité sont finales.

En 2023-2024, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

## Conclusion

Nous tenons à remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel du CHSLD Vigi Montérégie qui veillent, au quotidien, à la santé et au mieux-être de nos aînés.

Ce document est un complément qualitatif au rapport statutaire sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, issu du Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), pour la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.



# Centre d'accueil Marcelle-Ferron

8600, boul. Marie-Victorin  
Brossard (Québec) J4X 1A1



## RAPPORT ANNUEL

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

Présenté par

Louise Hardy  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des  
services du CISSS de la Montérégie-Centre



## Centre d'accueil Marcelle-Ferron

Le 1<sup>er</sup> juin 2021 marquait l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Cette loi prévoit que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des centres intégrés sont responsables de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés. Elle précise que les commissaires sont également responsables du traitement des signalements effectués dans le cadre de la *Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* adoptée par les établissements privés.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le Centre d'accueil Marcelle-Ferron est un établissement privé conventionné qui compte 273 résidents.

## Rapport d'activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

### Plaintes générales

Les plaintes générales visent l'amélioration de la qualité des soins et des services en lien avec le respect des droits des usagers. Tout usager ou son représentant insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 1                                                     | 2                                 | 3                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 7                                 | 6                                   | 1                                                      | 0                     |

En 2023-2024, la commissaire a conclu trois plaintes générales pour cet établissement, représentant une baisse de 50 % par rapport à l'exercice précédent. Aucune plainte n'a été transmise au Protecteur du citoyen.

Les motifs examinés dans ces trois dossiers de plaintes étaient :

- L'organisation du milieu et ressources matérielles (1);
- Les relations interpersonnelles (1);
- Les soins et services dispensés (7).

Cinq mesures ont été déployées par l'exploitant : deux à portée individuelle et trois à portée systémique.

### Délai de traitement des plaintes générales conclues

Conformément à l'article 33, 6<sup>e</sup> alinéa, de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), la commissaire doit informer le plaignant de ses conclusions motivées au plus tard dans les 45 jours suivant la réception de la plainte.

| Délai d'examen    | 2023-2024 |            |
|-------------------|-----------|------------|
|                   | Nombre    | %          |
| Moins de 3 jours  | 0         | 0          |
| 4 à 15 jours      | 0         | 0          |
| 16 à 30 jours     | 1         | 33.33      |
| 31 à 45 jours     | 1         | 33.33      |
| 46 à 60 jours     | 1         | 33.33      |
| 61 à 90 jours     | 0         | 0          |
| 91 à 180 jours    | 0         | 0          |
| 181 jours et plus | 0         | 0          |
| <b>Total</b>      | <b>3</b>  | <b>100</b> |

Pour 2023-2024, le délai moyen de traitement a été de 41 jours.

### Interventions

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Également, tous les signalements de maltraitance reçus au commissariat sont consignés sous forme de dossiers d'intervention.

| Exercice  | Interventions en voie de traitement au début de l'exercice | Interventions ouvertes durant l'exercice | Interventions conclues durant l'exercice | Interventions en cours de traitement à la fin de l'exercice |
|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2023-2024 | 0                                                          | 33                                       | 33                                       | 0                                                           |
| 2022-2023 | 0                                                          | 28                                       | 28                                       | 0                                                           |

En 2023-2024, on remarque une légère hausse des interventions ouvertes par la commissaire, soit près de 18 % de plus. Pour l'examen de ces dossiers, 34 motifs ont été traités, 30 étant celui de la maltraitance. Les autres ont été :

- L'organisation du milieu et ressources matérielles (1);
- Les relations interpersonnelles (1);
- Les soins et services dispensés (2).

## Assistances

Les assistances sont des demandes d'aide des usagers ou de leurs proches qui ont le sentiment d'avoir épuisé les ressources à leur disposition. Ce type d'action procure un soutien proactif et personnalisé auprès de la clientèle et vise la proposition de solutions dynamiques aux problématiques soulevées. Les assistances se soldent rarement par le dépôt d'une plainte et permettent au gestionnaire, en collaboration avec l'équipe du commissariat, d'appliquer sur-le-champ des mesures d'amélioration proposées.

Également, sont comptabilisés dans les assistances tous les commentaires de satisfaction et les remerciements qui nous parviennent des usagers ou de leurs familles. Cette façon de faire permet à la commissaire d'archiver ces commentaires afin de les partager avec les personnes concernées.

En 2023-2024, la commissaire a répondu à sept demandes d'assistance pour cet établissement. Les motifs de ces assistances étaient :

- L'aspect financier (1);
- Les droits particuliers (4);
- L'organisation du milieu et ressources matérielles (1);
- Les soins et services dispensés (1).

## Consultations

Dans le cadre de son mandat, le commissaire peut conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers, l'amélioration des soins et des services ou toute autre fonction exercée par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

En 2023-2024, la commissaire a répondu à 12 demandes de consultation pour cet établissement.

## Le volet maltraitance

Sanctionnée le 30 mai 2017, la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité met en place une série de mesures permettant de prévenir, lutter et dénoncer les cas de maltraitance.

Afin d'atteindre cet objectif, la loi oblige les professionnels ayant des raisons de croire qu'un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance, à signaler cette situation aux autorités compétentes.

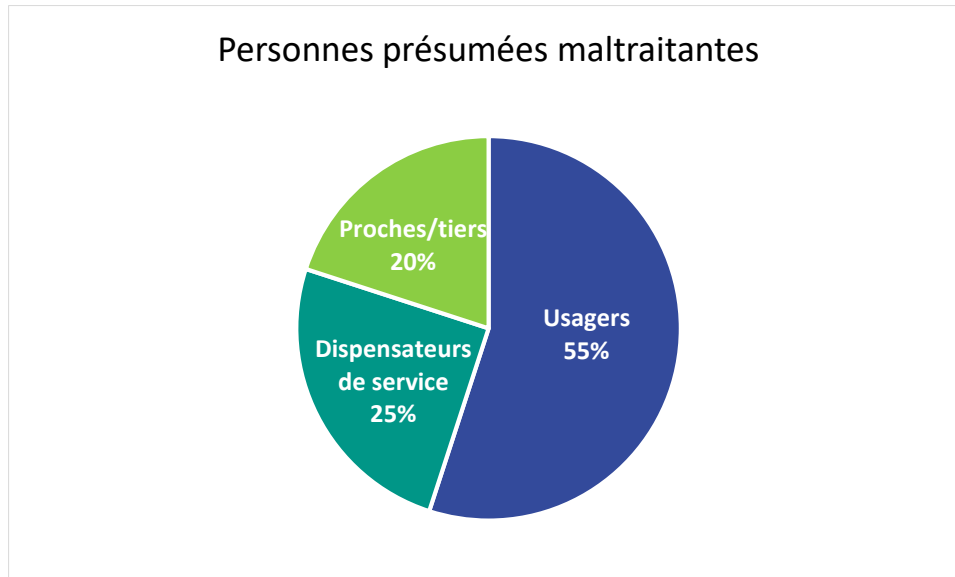
Pour 2023-2024, nous constatons une légère augmentation de 7 % des signalements de maltraitance portés à l'attention du commissariat par rapport à l'exercice précédent.

La maltraitance peut se produire selon l'une des six formes suivantes :

1. Physique (comprend la maltraitance sexuelle);
2. Psychologique;
3. Matérielle et financière;
4. Organisationnelle;
5. Discrimination et âgisme;
6. Violation des droits.

| Type de maltraitance     | Nombre    | %          |
|--------------------------|-----------|------------|
| Physique                 | 23        | 77         |
| Violation des droits     | 5         | 17         |
| Matérielle et financière | 2         | 6          |
| <b>Total</b>             | <b>30</b> | <b>100</b> |

Par ailleurs, bien cerner les personnes présumées maltraitantes permet de mettre en place les mesures appropriées pour mettre fin à la maltraitance. En effet, mieux saisir les dynamiques à l'œuvre dans ces situations constitue un point de départ important afin de moduler les interventions.



Finalement, 29 mesures ont été déployées par l'exploitant : 27 à portée individuelle et deux à portée systémique.

## Autres fonctions de la commissaire

Le commissariat aux plaintes et à la qualité du CISSS de la Montérégie-Centre doit répondre aux exigences de la LSSSS, soit l'article 33 et les suivants, en matière de promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes.

| Autres fonctions                                                | Nombre |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| Promotion/information                                           | 1      |
| Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes |        |
| Communication au conseil d'administration                       |        |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité           | 4      |

## Rapport d'activités des médecins examinateurs

Les médecins examinateurs sont des membres essentiels du commissariat. Introduits par le Législateur en 2002, ils sont nommés par le conseil d'administration du CISSS de la Montérégie-Centre et sont mandatés afin de procéder à l'examen de toute plainte qui

concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident. Ces plaintes peuvent être formulées par les usagers, ou leur représentant, ou toute autre personne ayant un intérêt.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 0                                                     | 1                                 | 1                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |

En 2023-2024, une seule plainte médicale a été reçue mais la plaignante s'est désistée.

### Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision est institué par le conseil d'administration et son rôle est de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte par le médecin examinateur de l'établissement.

Au terme de sa révision, le comité de révision doit conclure par une des options suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- Requérir un complément d'examen du médecin examinateur;
- Diriger la plainte pour étude à des fins disciplinaires au CMDP;
- Recommander au médecin examinateur de l'établissement concerné ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

Les conclusions de ce comité sont finales.

En 2023-2024, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

### Conclusion

Nous tenons à remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel du Centre d'accueil Marcelle-Ferron qui veillent, au quotidien, à la santé et au mieux-être de nos aînés.

Ce document est un complément qualitatif au rapport statutaire sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, issu du Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), pour la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.



## Manoir Soleil

125, rue Daigneault  
Chambly (Québec) J3L 1G7

### RAPPORT ANNUEL

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

Présenté par

Louise Hardy  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des  
services du CISSS de la Montérégie-Centre



## Manoir Soleil

Le 1<sup>er</sup> juin 2021 marquait l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Cette loi prévoit que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des centres intégrés sont responsables de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés. Elle précise que les commissaires sont également responsables du traitement des signalements effectués dans le cadre de la *Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* adoptée par les établissements privés.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le Manoir Soleil est un établissement privé non conventionné qui compte 69 résidents.

## Rapport d'activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

### Plaintes générales

Les plaintes générales visent l'amélioration de la qualité des soins et des services en lien avec le respect des droits des usagers. Tout usager ou son représentant insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 1                                 | 1                                   | 0                                                      | 0                     |

En 2023-2024, l'établissement n'a reçu aucune plainte et il n'y a pas eu de transfert de dossier au Protecteur du citoyen.



## Interventions

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Également, tous les signalements de maltraitance reçus au commissariat sont consignés sous forme de dossiers d'intervention.

| Exercice  | Interventions en voie de traitement au début de l'exercice | Interventions ouvertes durant l'exercice | Interventions conclues durant l'exercice | Interventions en cours de traitement à la fin de l'exercice |
|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2023-2024 | 0                                                          | 1                                        | 1                                        | 0                                                           |
| 2022-2023 | 0                                                          | 1                                        | 1                                        | 0                                                           |

En 2023-2024, la commissaire a ouvert une intervention, la maltraitance matérielle ou financière par un proche était le motif de cette intervention. Une mesure à portée individuelle a été déployée par l'établissement.

## Assistances

Les assistances sont des demandes d'aide des usagers ou de leurs proches qui ont le sentiment d'avoir épuisé les ressources à leur disposition. Ce type d'action procure un soutien proactif et personnalisé auprès de la clientèle et vise la proposition de solutions dynamiques aux problématiques soulevées. Les assistances se soldent rarement par le dépôt d'une plainte et permettent au gestionnaire, en collaboration avec l'équipe du commissariat, d'appliquer sur-le-champ des mesures d'amélioration proposées.

Également, sont comptabilisés dans les assistances tous les commentaires de satisfaction et les remerciements qui nous parviennent des usagers ou de leurs familles. Cette façon de faire permet à la commissaire de conserver une trace de ces commentaires afin de les partager avec les personnes concernées.

En 2023-2024, deux assistances ont été comptabilisées pour cet établissement. Il s'agit de deux messages de remerciements et de satisfaction à l'endroit du personnel. Les familles

d’usagers nous disaient être très satisfaites des soins et services prodigués à leurs proches ainsi que du personnel toujours souriant et accueillant.

## Consultations

Dans le cadre de son mandat, le commissaire peut conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d’examen des plaintes, le respect des droits des usagers, l’amélioration des soins et des services ou toute autre fonction exercée par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

En 2023-2024, on compte sept consultations pour cet établissement.

## Autres fonctions de la commissaire

Le commissariat aux plaintes et à la qualité du CISSS de la Montérégie-Centre doit répondre aux exigences de la LSSSS, soit l’article 33 et les suivants, en matière de promotion des droits des usagers et du régime d’examen des plaintes.

| Autres fonctions                                                | Nombre |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| Promotion/information                                           | 1      |
| Collaboration au fonctionnement du régime d’examen des plaintes |        |
| Communication au conseil d’administration                       |        |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité           | 2      |

## Rapport d’activités des médecins examinateurs

Les médecins examinateurs sont des membres essentiels du commissariat. Introduits par le Législateur en 2002, ils sont nommés par le conseil d’administration du CISSS de la Montérégie-Centre et sont mandatés afin de procéder à l’examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu’un résident. Ces plaintes peuvent être formulées par les usagers, ou leur représentant, ou toute autre personne ayant un intérêt.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l’exercice | Plaintes reçues durant l’exercice | Plaintes conclues durant l’exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l’exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |

En 2023-2024, aucune plainte médicale n’a été reçue.

## Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision est institué par le conseil d'administration et son rôle est de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte par le médecin examinateur de l'établissement.

Au terme de sa révision, le comité de révision doit conclure par une des options suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- Requérir un complément d'examen du médecin examinateur;
- Diriger la plainte pour étude à des fins disciplinaires au CMDP;
- Recommander au médecin examinateur de l'établissement concerné ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

Les conclusions de ce comité sont finales.

En 2023-2024, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

## Conclusion

Nous tenons à remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel du Manoir Soleil qui veillent, au quotidien, à la santé et au mieux-être de nos aînés.

Ce document est un complément qualitatif au rapport statutaire sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, issu du Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), pour la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.



# CHSLD Marguerite-Rocheleau

8105, boul. Cousineau  
Saint-Hubert (Québec) J3Z 0G6



## RAPPORT ANNUEL

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

Présenté par

Louise Hardy  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des  
services du CISSS de la Montérégie-Centre

## CHSLD Marguerite-Rochelleau

Le 1<sup>er</sup> juin 2021 marquait l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Cette loi prévoit que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des centres intégrés sont responsables de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés. Elle précise que les commissaires sont également responsables du traitement des signalements effectués dans le cadre de la *Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* adoptée par les établissements privés.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le CHSLD Marguerite-Rochelleau est un établissement privé conventionné qui compte 112 résidents.

## Rapport d'activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

### Plaintes générales

Les plaintes générales visent l'amélioration de la qualité des soins et des services en lien avec le respect des droits des usagers. Tout usager ou son représentant insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 0                                                     | 3                                 | 3                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 3                                 | 3                                   | 0                                                      | 0                     |

En 2023-2024, la commissaire a conclu trois plaintes générales pour cet établissement, identique à l'exercice précédent. Aucune plainte n'a été transmise au Protecteur du citoyen.

Les motifs examinés dans ces trois dossiers de plaintes étaient :

- L'organisation du milieu et ressources matérielles (3);
- Les droits particuliers (1);
- Les soins et services dispensés (2).

Cinq mesures ont été déployées par l'exploitant : trois à portée individuelle et deux à portée systémique, toutes en lien avec l'adaptation des soins et services.

### Délai de traitement des plaintes générales conclues

Conformément à l'article 33, 6<sup>e</sup> alinéa, de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), la commissaire doit informer le plaignant de ses conclusions motivées au plus tard dans les 45 jours suivant la réception de la plainte.

| Délai d'examen    | 2023-2024 |            |
|-------------------|-----------|------------|
|                   | Nombre    | %          |
| Moins de 3 jours  | 0         | 0          |
| 4 à 15 jours      | 1         | 33         |
| 16 à 30 jours     | 2         | 67         |
| 31 à 45 jours     | 0         | 0          |
| 46 à 60 jours     | 0         | 0          |
| 61 à 90 jours     | 0         | 0          |
| 91 à 180 jours    | 0         | 0          |
| 181 jours et plus | 0         | 0          |
| <b>Total</b>      | <b>3</b>  | <b>100</b> |

Pour 2023-2024, le délai moyen de traitement a été de 20 jours.

### Interventions

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Également, tous les signalements de maltraitance reçus au commissariat sont consignés sous forme de dossiers d'intervention.

| Exercice  | Interventions en voie de traitement au début de l'exercice | Interventions ouvertes durant l'exercice | Interventions conclues durant l'exercice | Interventions en cours de traitement à la fin de l'exercice |
|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2023-2024 | 0                                                          | 10                                       | 9                                        | 0                                                           |
| 2022-2023 | 1                                                          | 2                                        | 3                                        | 0                                                           |

En 2023-2024, on remarque une hausse des interventions conclues par la commissaire, soit 200 % de plus. L'ensemble des interventions sont des signalements maltraitance.

## Assistances

Les assistances sont des demandes d'aide des usagers ou de leurs proches qui ont le sentiment d'avoir épuisé les ressources à leur disposition. Ce type d'action procure un soutien proactif et personnalisé auprès de la clientèle et vise la proposition de solutions dynamiques aux problématiques soulevées. Les assistances se soldent rarement par le dépôt d'une plainte et permettent au gestionnaire, en collaboration avec l'équipe du commissariat, d'appliquer sur-le-champ des mesures d'amélioration proposées.

Également, sont comptabilisés dans les assistances tous les commentaires de satisfaction et les remerciements qui nous parviennent des usagers ou de leurs familles. Cette façon de faire permet à la commissaire de conserver une trace de ces commentaires afin de les partager avec les personnes concernées.

En 2023-2024, la commissaire a répondu à quatre demandes d'assistance pour cet établissement. Les motifs de ces assistances étaient :

- La maltraitance (1);
- Les droits particuliers (1);
- L'organisation du milieu et ressources matérielles (1);
- Les soins et services dispensés (1).

## Consultations

Dans le cadre de son mandat, le commissaire peut conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers, l'amélioration des soins et des services ou toute autre fonction exercée par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

En 2023-2024, la commissaire a répondu à trois demandes de consultation pour cet établissement, toutes étaient en lien avec des questionnements sur le régime d'examen des plaintes.

## Le volet maltraitance

Sanctionnée le 30 mai 2017, la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité met en place une série de mesures permettant de prévenir, lutter et dénoncer les cas de maltraitance.

Afin d'atteindre cet objectif, la loi oblige les professionnels, même ceux étant liés par le secret professionnel, ayant des raisons de croire qu'un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance, à signaler cette situation aux autorités compétentes.

Pour 2023-2024, nous constatons une hausse considérable des signalements de maltraitance portés à l'attention du commissariat par rapport à l'exercice précédent, soit de 200 %.

La maltraitance peut se produire selon l'une des six formes suivantes :

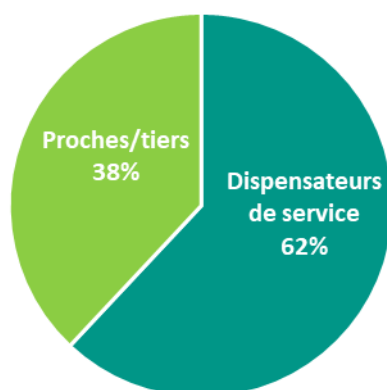
1. Physique (comprend la maltraitance sexuelle);
2. Psychologique;
3. Matérielle et financière;
4. Organisationnelle;
5. Discrimination et âgisme;
6. Violation des droits.

| Type de maltraitance     | Nombre    | %          |
|--------------------------|-----------|------------|
| Physique                 | 7         | 54         |
| Psychologique            | 3         | 23         |
| Matérielle et financière | 3         | 23         |
| <b>Total</b>             | <b>13</b> | <b>100</b> |

Par ailleurs, bien cerner les personnes présumées maltraitantes permet de mettre en place les mesures appropriées pour mettre fin à la maltraitance. En effet, mieux saisir les dynamiques à l'œuvre dans ces situations constitue un point de départ important afin de moduler les interventions.



### Personnes présumées maltraitantes



Finalement, 12 mesures ont été déployées par l’exploitant : 11 à portée individuelle et une à portée systémique. Le respect des droits et l’adaptation des soins et services étaient en lien avec ces mesures.

### Autres fonctions de la commissaire

Le commissariat aux plaintes et à la qualité du CISSS de la Montérégie-Centre doit répondre aux exigences de la LSSSS, soit l’article 33 et les suivants, en matière de promotion des droits des usagers et du régime d’examen des plaintes.

| Autres fonctions                                                | Nombre |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| Promotion/information                                           | 1      |
| Collaboration au fonctionnement du régime d’examen des plaintes |        |
| Communication au conseil d’administration                       |        |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité           | 4      |

### Rapport d’activités des médecins examinateurs

Les médecins examinateurs sont des membres essentiels du commissariat. Introduits par le Législateur en 2002, ils sont nommés par le conseil d’administration du CISSS de la Montérégie-Centre et sont mandatés afin de procéder à l’examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu’un résident. Ces plaintes peuvent être formulées par les usagers, ou leur représentant, ou toute autre personne ayant un intérêt.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |

En 2023-2024, aucune plainte médicale n'a été reçue.

## Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision est institué par le conseil d'administration et son rôle est de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte par le médecin examinateur de l'établissement.

Au terme de sa révision, le comité de révision doit conclure par une des options suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- Requérir un complément d'examen du médecin examinateur;
- Diriger la plainte pour étude à des fins disciplinaires au CMDP;
- Recommander au médecin examinateur de l'établissement concerné ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

Les conclusions de ce comité sont finales.

En 2023-2024, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

## Conclusion

Nous tenons à remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel du CHSLD Marguerite-Rochelleau qui veillent, au quotidien, à la santé et au mieux-être de nos aînés.

Ce document est un complément qualitatif au rapport statutaire sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, issu du Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), pour la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.



## CHSLD de Saint-Jean-sur-Richelieu

40, rue Labrèche  
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 0J3

### RAPPORT ANNUEL

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

Présenté par

Louise Hardy  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des  
services du CISSS de la Montérégie-Centre



## CHSLD de Saint-Jean-sur-Richelieu

Le 1<sup>er</sup> juin 2021 marquait l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Cette loi prévoit que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des centres intégrés sont responsables de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés. Elle précise que les commissaires sont également responsables du traitement des signalements effectués dans le cadre de la *Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* adoptée par les établissements privés.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le CHSLD de Saint-Jean-sur-Richelieu est un établissement privé qui compte 66 résidents.

## Rapport d'activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

### Plaintes générales

Les plaintes générales visent l'amélioration de la qualité des soins et des services en lien avec le respect des droits des usagers. Tout usager ou son représentant insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 1                                                     | 2                                 | 3                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 5                                 | 4                                   | 1                                                      | 0                     |

En 2023-2024, la commissaire a conclu trois plaintes générales pour cet établissement, représentant une baisse 25 % par rapport à l'exercice précédent. Aucune plainte n'a été transmise au Protecteur du citoyen.

Les motifs examinés dans ces trois dossiers de plaintes étaient :

- L'organisation du milieu et ressources matérielles (3);
- Les droits particuliers (1);
- Les soins et services dispensés (4).

Six mesures ont été déployées par l'exploitant : deux à portée individuelle et quatre à portée systémique. Ces mesures étaient principalement en lien avec l'adaptation des soins et services ainsi que du milieu et l'environnement.

## Délai de traitement des plaintes générales conclues

Conformément à l'article 33, 6e alinéa, de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), la commissaire doit informer le plaignant de ses conclusions motivées au plus tard dans les 45 jours suivant la réception de la plainte.

| Délai d'examen    | 2023-2024 |            |
|-------------------|-----------|------------|
|                   | Nombre    | %          |
| Moins de 3 jours  | 0         | 0          |
| 4 à 15 jours      | 0         | 0          |
| 16 à 30 jours     | 1         | 33.3       |
| 31 à 45 jours     | 1         | 33.3       |
| 46 à 60 jours     | 1         | 33.3       |
| 61 à 90 jours     | 0         | 0          |
| 91 à 180 jours    | 0         | 0          |
| 181 jours et plus | 0         | 0          |
| <b>Total</b>      | <b>3</b>  | <b>100</b> |

Pour 2023-2024, le délai moyen de traitement a été de 37 jours.

## Interventions

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Également, tous les signalements de maltraitance reçus au commissariat sont consignés sous forme de dossiers d'intervention.

| Exercice  | Interventions en voie de traitement au début de l'exercice | Interventions ouvertes durant l'exercice | Interventions conclues durant l'exercice | Interventions en cours de traitement à la fin de l'exercice |
|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2023-2024 | 0                                                          | 3                                        | 3                                        | 0                                                           |
| 2022-2023 | 0                                                          | 2                                        | 2                                        | 0                                                           |

En 2023-2024, on remarque une légère hausse des interventions conclues par la commissaire, soit 50 % de plus. Les motifs traités dans ces interventions étaient :

- Droits particuliers (1);
- Maltraitance (2);
- Soins et services dispensés (1).

Quatre mesures ont été déployées par l'exploitant, toutes à portée individuelle. Ces mesures étaient principalement en lien avec l'adaptation des soins et services et le respect des droits des usagers.

## Assistances

Les assistances sont des demandes d'aide des usagers ou de leurs proches qui ont le sentiment d'avoir épuisé les ressources à leur disposition. Ce type d'action procure un soutien proactif et personnalisé auprès de la clientèle et vise la proposition de solutions dynamiques aux problématiques soulevées. Les assistances se soldent rarement par le dépôt d'une plainte et permettent au gestionnaire, en collaboration avec l'équipe du commissariat, d'appliquer sur-le-champ des mesures d'amélioration proposées.

Également, sont comptabilisés dans les assistances tous les commentaires de satisfaction et les remerciements qui nous parviennent des usagers ou de leurs familles. Cette façon de faire permet à la commissaire de conserver une trace de ces commentaires afin de les partager avec les personnes concernées.

En 2023-2024, la commissaire a répondu à trois demandes d'assistance pour cet établissement. Les motifs de ces assistances étaient les droits particuliers (2) et la maltraitance (1).

## Consultations

Dans le cadre de son mandat, le commissaire peut conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers, l'amélioration des soins et des services ou toute autre fonction exercée par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

En 2023-2024, la commissaire a répondu à deux demandes de consultation pour cet établissement, toutes étaient en lien avec des questionnements sur le régime d'examen des plaintes.

## Le volet maltraitance

Sanctionnée le 30 mai 2017, la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité met en place une série de mesures permettant de prévenir, lutter et dénoncer les cas de maltraitance.

Afin d'atteindre cet objectif, la loi oblige les professionnels, même ceux étant liés par le secret professionnel, ayant des raisons de croire qu'un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance, à signaler cette situation aux autorités compétentes.

Pour 2023-2024, deux signalements de maltraitance ont été portés à l'attention du commissariat. Le premier était un signalement de violation des droits par un proche/tiers et le second était un signalement de maltraitance financière par un proche également.

## Autres fonctions de la commissaire

Le commissariat aux plaintes et à la qualité du CISSS de la Montérégie-Centre doit répondre aux exigences de la LSSSS, soit l'article 33 et les suivants, en matière de promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes.

| Autres fonctions                                                | Nombre |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| Promotion/information                                           | 1      |
| Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes |        |
| Communication au conseil d'administration                       |        |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité           | 4      |

## Rapport d'activités des médecins examinateurs

Les médecins examinateurs sont des membres essentiels du commissariat. Introduits par le Législateur en 2002, ils sont nommés par le conseil d'administration du CISSS de la Montérégie-Centre et sont mandatés afin de procéder à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident. Ces plaintes peuvent être formulées par les usagers, ou leur représentant, ou toute autre personne ayant un intérêt.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |

En 2023-2024, aucune plainte médicale n'a été reçue.

## Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision est institué par le conseil d'administration et son rôle est de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte par le médecin examinateur de l'établissement.

Au terme de sa révision, le comité de révision doit conclure par une des options suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- Requérir un complément d'examen du médecin examinateur;
- Diriger la plainte pour étude à des fins disciplinaires au CMDP;
- Recommander au médecin examinateur de l'établissement concerné ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

Les conclusions de ce comité sont finales.

En 2023-2024, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.



## Conclusion

Nous tenons à remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel du CHSLD de Saint-Jean-sur-Richelieu qui veillent, au quotidien, à la santé et au mieux-être de nos aînés.

Ce document est un complément qualitatif au rapport statutaire sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, issu du Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), pour la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.



## CHSLD Argyle

33, av. Argyle  
St-Lambert (Québec) J4P 3P5



### RAPPORT ANNUEL

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

Présenté par

Louise Hardy  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des  
services du CISSS de la Montérégie-Centre

## CHSLD Argyle

Le 1<sup>er</sup> juin 2021 marquait l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Cette loi prévoit que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des centres intégrés sont responsables de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés. Elle précise que les commissaires sont également responsables du traitement des signalements effectués dans le cadre de la *Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* adoptée par les établissements privés.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le CHSLD Argyle est un établissement privé conventionné qui compte 120 résidents.

## Rapport d'activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

### Plaintes générales

Les plaintes générales visent l'amélioration de la qualité des soins et des services en lien avec le respect des droits des usagers. Tout usager ou son représentant insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 1                                                     | 4                                 | 4                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 7                                 | 7                                   | 0                                                      | 0                     |

En 2023-2024, la commissaire a conclu quatre plaintes générales pour cet établissement, représentant une baisse de 43 % par rapport à l'exercice précédent. Aucune plainte n'a été transmise au Protecteur du citoyen.

Les motifs examinés dans ces trois dossiers de plaintes étaient :

- L'aspect financier (2);
- L'organisation du milieu et ressources matérielles (1);
- Les droits particuliers (2);
- Les soins et services dispensés (5).

Sept mesures ont été déployées par l'exploitant : trois à portée individuelle et quatre à portée systémique. Ces mesures portaient essentiellement sur l'adaptation des soins et services ainsi que sur la formation des employés.

## Délai de traitement des plaintes générales conclues

Conformément à l'article 33, 6<sup>e</sup> alinéa, de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), la commissaire doit informer le plaignant de ses conclusions motivées au plus tard dans les 45 jours suivant la réception de la plainte.

| Délai d'examen    | 2023-2024 |            |
|-------------------|-----------|------------|
|                   | Nombre    | %          |
| Moins de 3 jours  | 0         | 0          |
| 4 à 15 jours      | 0         | 0          |
| 16 à 30 jours     | 1         | 25         |
| 31 à 45 jours     | 2         | 50         |
| 46 à 60 jours     | 1         | 25         |
| 61 à 90 jours     | 0         | 0          |
| 91 à 180 jours    | 0         | 0          |
| 181 jours et plus | 0         | 0          |
| <b>Total</b>      | <b>4</b>  | <b>100</b> |

Pour 2023-2024, le délai moyen de traitement a été de 39 jours.

## Interventions

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Également, tous les signalements de maltraitance reçus au commissariat sont consignés sous forme de dossiers d'intervention.

| Exercice  | Interventions en voie de traitement au début de l'exercice | Interventions ouvertes durant l'exercice | Interventions conclues durant l'exercice | Interventions en cours de traitement à la fin de l'exercice |
|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2023-2024 | 1                                                          | 7                                        | 7                                        | 1                                                           |
| 2022-2023 | 2                                                          | 6                                        | 7                                        | 1                                                           |

En 2023-2024, la commissaire a conclu sept interventions, identique à l'année précédente. Pour l'examen de ces dossiers, huit motifs ont été traités :

- Les droits particuliers (1);
- La maltraitance (2);
- L'organisation du milieu et ressources matérielles (2);
- Les soins et services dispensés (3).

Deux mesures ont été déployées par l'exploitant : une à portée individuelle sur le respect des droits et une à portée systémique sur l'adaptation des soins et services.

## Assistances

Les assistances sont des demandes d'aide des usagers ou de leurs proches qui ont le sentiment d'avoir épuisé les ressources à leur disposition. Ce type d'action procure un soutien proactif et personnalisé auprès de la clientèle et vise la proposition de solutions dynamiques aux problématiques soulevées. Les assistances se soldent rarement par le dépôt d'une plainte et permettent au gestionnaire, en collaboration avec l'équipe du commissariat, d'appliquer sur-le-champ des mesures d'amélioration proposées.

Également, sont comptabilisés dans les assistances tous les commentaires de satisfaction et les remerciements qui nous parviennent des usagers ou de leurs familles. Cette façon de faire permet à la commissaire de conserver une trace de ces commentaires afin de les partager avec les personnes concernées.

En 2023-2024, la commissaire a répondu à 13 demandes d'assistance pour cet établissement. Les motifs de ces assistances étaient :

- L'aspect financier (1);
- Les droits particuliers (7);
- L'organisation du milieu et ressources matérielles (2);
- Les soins et services dispensés (3).

## Consultations

Dans le cadre de son mandat, le commissaire peut conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers, l'amélioration des soins et des services ou toute autre fonction exercée par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

En 2023-2024, la commissaire a répondu à sept demandes de consultation pour cet établissement, la presque totalité avait le fonctionnement du régime d'examen des plaintes comme sujet.

## Le volet maltraitance

Sanctionnée le 30 mai 2017, la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité met en place une série de mesures permettant de prévenir, lutter et dénoncer les cas de maltraitance.

Afin d'atteindre cet objectif, la loi oblige les professionnels, même ceux étant liés par le secret professionnel, ayant des raisons de croire qu'un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance, à signaler cette situation aux autorités compétentes.

Pour 2023-2024, trois signalements de maltraitance ont été portés à l'attention du commissariat. Deux étaient des signalements de maltraitance physique par un dispensateur de services et un était un signalement de maltraitance financière par un proche.

## Autres fonctions de la commissaire

Le commissariat aux plaintes et à la qualité du CISSS de la Montérégie-Centre doit répondre aux exigences de la LSSSS, soit l'article 33 et les suivants, en matière de promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes.

| Autres fonctions                                                | Nombre |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| Promotion/information                                           | 1      |
| Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes |        |
| Communication au conseil d'administration                       |        |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité           | 4      |

## Rapport d'activités des médecins examinateurs

Les médecins examinateurs sont des membres essentiels du commissariat. Introduits par le Législateur en 2002, ils sont nommés par le conseil d'administration du CISSS de la Montérégie-Centre et sont mandatés afin de procéder à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident. Ces plaintes peuvent être formulées par les usagers, ou leur représentant, ou toute autre personne ayant un intérêt.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |

En 2023-2024, aucune plainte médicale n'a été reçue.

## Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision est institué par le conseil d'administration et son rôle est de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte par le médecin examinateur de l'établissement.

Au terme de sa révision, le comité de révision doit conclure par une des options suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- Requérir un complément d'examen du médecin examinateur;
- Diriger la plainte pour étude à des fins disciplinaires au CMDP;
- Recommander au médecin examinateur de l'établissement concerné ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

Les conclusions de ce comité sont finales.

En 2023-2024, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

## Conclusion

Nous tenons à remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel du CHSLD Argyle qui veillent, au quotidien, à la santé et au mieux-être de nos aînés.

Ce document est un complément qualitatif au rapport statutaire sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, issu du Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), pour la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.





## CHSLD Saint-Lambert- sur-le-Golf

555, chemin Tiffin  
St-Lambert (Québec) J4P 3G2



### RAPPORT ANNUEL

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

Présenté par

Louise Hardy  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des  
services du CISSS de la Montérégie-Centre

## CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf

Le 1<sup>er</sup> juin 2021 marquait l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Cette loi prévoit que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des centres intégrés sont responsables de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés. Elle précise que les commissaires sont également responsables du traitement des signalements effectués dans le cadre de la *Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* adoptée par les établissements privés.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf est un établissement de type PPP (Partenariat Public Privé) qui compte 200 résidents.

## Rapport d'activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

### Plaintes générales

Les plaintes générales visent l'amélioration de la qualité des soins et des services en lien avec le respect des droits des usagers. Tout usager ou son représentant insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 0                                                     | 7                                 | 6                                   | 1                                                      | 1                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 5                                 | 5                                   | 0                                                      | 2                     |

En 2023-2024, la commissaire a conclu six plaintes générales pour cet établissement, soit une de plus que l'exercice précédent. Une plainte a été transmise au Protecteur du citoyen. Les soins et services dispensés étaient remis en question, mais le Protecteur du citoyen a fermé le dossier sans émettre de recommandation.

Les motifs examinés dans ces six dossiers de plaintes étaient :

- L'aspect financier (1);
- La maltraitance (1);
- Les relations interpersonnelles (1);
- L'organisation du milieu et ressources matérielles (5);
- Les soins et services dispensés (8).

Neuf mesures ont été déployées par l'exploitant : cinq à portée individuelle et quatre à portée systémique. Ces mesures portaient essentiellement sur l'adaptation des soins et services, sur l'adaptation de milieu et de l'environnement ainsi que sur le respect des droits.

### Délai de traitement des plaintes générales conclues

Conformément à l'article 33, 6<sup>e</sup> alinéa, de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), la commissaire doit informer le plaignant de ses conclusions motivées au plus tard dans les 45 jours suivant la réception de la plainte.

| Délai d'examen    | 2023-2024 |            |
|-------------------|-----------|------------|
|                   | Nombre    | %          |
| Moins de 3 jours  | 0         | 0          |
| 4 à 15 jours      | 3         | 50         |
| 16 à 30 jours     | 0         | 0          |
| 31 à 45 jours     | 3         | 50         |
| 46 à 60 jours     | 0         | 0          |
| 61 à 90 jours     | 0         | 0          |
| 91 à 180 jours    | 0         | 0          |
| 181 jours et plus | 0         | 0          |
| <b>Total</b>      | <b>6</b>  | <b>100</b> |

Pour 2023-2024, le délai moyen de traitement a été de 28 jours.

### Interventions

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Également, tous les signalements de maltraitance reçus au commissariat sont consignés sous forme de dossiers d'intervention.

| Exercice  | Interventions en voie de traitement au début de l'exercice | Interventions ouvertes durant l'exercice | Interventions conclues durant l'exercice | Interventions en cours de traitement à la fin de l'exercice |
|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2023-2024 | 3                                                          | 5                                        | 8                                        | 0                                                           |
| 2022-2023 | 0                                                          | 10                                       | 7                                        | 3                                                           |

En 2023-2024, la commissaire a conclu huit interventions, une de plus que l'année précédente. Pour l'examen de ces dossiers, neuf motifs ont été traités :

- La maltraitance (7);
- Les soins et services dispensés (2).

Sept mesures ont été déployées par l'exploitant : six à portée individuelle sur le respect des droits principalement, et une à portée systémique sur le respect des droits des usagers.

## Assistances

Les assistances sont des demandes d'aide des usagers ou de leurs proches qui ont le sentiment d'avoir épuisé les ressources à leur disposition. Ce type d'action procure un soutien proactif et personnalisé auprès de la clientèle et vise la proposition de solutions dynamiques aux problématiques soulevées. Les assistances se soldent rarement par le dépôt d'une plainte et permettent au gestionnaire, en collaboration avec l'équipe du commissariat, d'appliquer sur-le-champ des mesures d'amélioration proposées.

Également, sont comptabilisés dans les assistances tous les commentaires de satisfaction et les remerciements qui nous parviennent des usagers ou de leurs familles. Cette façon de faire permet à la commissaire de conserver une trace de ces commentaires afin de les partager avec les personnes concernées.

En 2023-2024, la commissaire a répondu à sept demandes d'assistance pour cet établissement. Les motifs de ces assistances étaient :

- Les droits particuliers (5);
- Les relations interpersonnelles (1);
- Les soins et services dispensés (1).

## Consultations

Dans le cadre de son mandat, le CPQS peut conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers, l'amélioration des soins et des services ou toute autre fonction exercée par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

En 2023-2024, la commissaire a répondu à 24 demandes de consultation pour cet établissement, la presque totalité avait le fonctionnement du régime d'examen des plaintes comme sujet.

## Le volet maltraitance

Sanctionnée le 30 mai 2017, la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité met en place une série de mesures permettant de prévenir, lutter et dénoncer les cas de maltraitance.

Afin d'atteindre cet objectif, la loi oblige les professionnels, même ceux étant liés par le secret professionnel, ayant des raisons de croire qu'un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance, à signaler cette situation aux autorités compétentes.

Pour 2023-2024, sept signalements de maltraitance ont été portés à l'attention du commissariat. Six étaient des signalements de maltraitance physique : deux par un dispensateur de service et quatre par un autre usager. Le septième signalement en était un de maltraitance matérielle ou financière par un proche.

## Autres fonctions de la commissaire

Le commissariat aux plaintes et à la qualité du CISSS de la Montérégie-Centre doit répondre aux exigences de la LSSSS, soit l'article 33 et les suivants, en matière de promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes.

| Autres fonctions                                                | Nombre |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| Promotion/information                                           | 1      |
| Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes |        |
| Communication au conseil d'administration                       |        |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité           | 4      |

## Rapport d'activités des médecins examinateurs

Les médecins examinateurs sont des membres essentiels du commissariat. Introduits par le Législateur en 2002, ils sont nommés par le conseil d'administration du CISSS de la Montérégie-Centre et sont mandatés afin de procéder à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident. Ces plaintes peuvent être formulées par les usagers, ou leur représentant, ou toute autre personne ayant un intérêt.

| Exercice  | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice | 2 <sup>e</sup> palier |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2023-2024 | 0                                                     | 2                                 | 2                                   | 0                                                      | 0                     |
| 2022-2023 | 0                                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                                      | 0                     |

En 2023-2024, deux plaintes médicales ont été examinées par nos médecins examinateurs. Elles portaient principalement sur la qualité des soins et services dispensés. Aucune faute professionnelle n'a été notée par le médecin examinateur, mais dans un dossier, il a demandé à ce que l'épisode de soins remis en cause soit discuté en revue de morbidité et de mortalité afin d'en soutirer les apprentissages nécessaires.

## Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision est institué par le conseil d'administration et son rôle est de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte par le médecin examinateur de l'établissement.

Au terme de sa révision, le comité de révision doit conclure par une des options suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- Requérir un complément d'examen du médecin examinateur;
- Diriger la plainte pour étude à des fins disciplinaires au CMDP;
- Recommander au médecin examinateur de l'établissement concerné ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

Les conclusions de ce comité sont finales.

En 2023-2024, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

## Conclusion

Nous tenons à remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel du CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf qui veillent, au quotidien, à la santé et au mieux-être de nos aînés.

Ce document est un complément qualitatif au rapport statutaire sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, issu du Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), pour la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.