



RAPPORT ANNUEL 2023-2024

Sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes et
l'amélioration de la qualité des
services des établissements
publics et privés et
des autorités régionales

Elisabeth Robert
Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services
CIUSSS de la Capitale-Nationale

Québec 

Table des matières

Mot de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services	4
Régime d'examen des plaintes et ses assises légales	5
Mission et valeurs	5
Rôles et responsabilités	5
Mandat de la commissaire	6
Faits saillants	7
Chapitre 1 Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services	8
1.1. Bilan des dossiers de plainte	8
1.2. Protecteur du citoyen	9
1.3. Bilan des dossiers d'intervention	9
1.4. Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »	10
1.4.1. Loi visant à lutter contre la maltraitance	10
1.4.2. Niveau de traitement des motifs de maltraitance	11
1.4.3. Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance	12
1.4.4. Situations de maltraitance selon l'instance visée	13
1.5. Bilan des dossiers d'assistance.....	13
1.6. Bilan des demandes de consultation	14
1.7. Mesures et recommandations	14
1.7.1. Mesures apportées selon une plainte ou une intervention.....	14
1.7.2. Mesures et recommandations de la commissaire	15
1.7.3. Recommandations	16
1.8. Description des autres fonctions de la commissaire.....	17
Chapitre 2 Rapport d'activités du médecin examinateur	19
2.1. Bilan des dossiers de plaintes médicales	19

2.2. Mesures et recommandations	20
Chapitre 3 Rapport des activités du comité de révision	21
3.1. Mot de la présidente du comité de révision	21
3.2. Bilan des activités du comité de révision	22
3.3. Mesures et recommandations	22
Conclusion	23
Annexe1 : Rapport annuel - Les Jardins du Haut St-Laurent Inc.	24
Annexe 2 : Rapport annuel - Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardins	30
Annexe 3 : Rapport annuel - Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes	36
Annexe 4 : Rapport annuel - Centre d'accueil le Programme de Portage	42
Annexe 5 : Rapport annuel - Centre d'hébergement Du Boisé Ltée	45
Annexe 6 : Rapport annuel - Hôpital Ste-Monique Inc	49
Annexe 7 : Rapport annuel - Centre hospitalier Saint-François Inc.	53
Annexe 8 : Rapport annuel - CHSLD Wendake	55
Annexe 9 : Rapport annuel - La Champenoise Corporation Notre-Dame de Bon-Secours	60
Annexe 10 : Rapport annuel - Centre d'hébergement d'Assise	63
Annexe 11 : Rapport annuel - Centre d'hébergement Saint-Jean-Eude	69
Annexe 12 : Rapport annuel - CHSLD Domaine Saint-Dominique S.E.C.	75
Annexe 13 : Rapport annuel - Maison Legault	83
Annexe 14 : Rapport annuel - Maison Michel Sarrazin	85
Annexe 15 : Rapport annuel - CHSLD Vigi Saint-Augustin	87



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

À titre de nouvelle commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale, je me sens privilégiée et fière de vous présenter mon premier rapport annuel 2023-2024 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Également, le lecteur trouvera en annexe, les rapports annuels des quinze (15) établissements privés de la région de la Capitale-Nationale confiés à la commissaire, en respect 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.

Bien au-delà de l'obligation légale, ce rapport signifie l'engagement que nous avons, mon équipe et moi, de rendre compte de nos activités. Plus important encore, il informe le lecteur, par des données significatives, de la nature des insatisfactions de nos usagers, et surtout, de la nature des mesures correctives découlant des plaintes adressées à notre commissariat.

Je crois par-dessus tout à la valeur ajoutée de l'expérience vécue par les usagers comme matière précieuse à explorer pour améliorer nos services. Je crois aussi à la contribution des directions, des équipes cliniques et administratives, pour trouver les meilleures solutions lorsque des écarts de qualité sont constatés. En même temps, j'ai le souci que les plaintes servent à alimenter les comités de vigilance et de la qualité, pour qu'ils exercent pleinement leur rôle.

À l'aube d'une transition importante du système de santé et des services sociaux, vers une nouvelle gouvernance et une loi qui modifie également le régime d'examen des plaintes, je suis convaincue que ces nouvelles dispositions entraîneront une répercussion positive pour la qualité des soins et des services, puisqu'elles ont été pensées au bénéfice de l'utilisateur.

En terminant, je tiens à souligner le fait que ma fonction de commissaire serait impossible à réaliser sans mon équipe exceptionnelle : Marjorie Dumas et Caroline Vallée, commissaires adjointes, Mélanie Clément, Hélène Brunet, Vicky Archambault, Anne-Sophie Lavoie, Maria-Élisabeth Bourgault, conseillères, ainsi que Sandra Cloutier, Mélanie Giroux, Marie-Claire Latulippe, Daniel Fortin et Ibtissam Boukdir, techniciens en administration. Je ne pourrais passer sous silence le travail remarquable des médecins examinateurs, les docteurs André Garon, Pierre Hamel, Michel Lizotte, Stéphanie Paradis, Serge Desaulniers et Monique Parent, ainsi que la présidente du comité de révision, madame Sylvie Dillard et les membres de ce comité.

Nous avons le souci de travailler avec les directions et les équipes de manière collaborative et efficace. Nous accueillons donc toute suggestion visant à s'améliorer dans notre fonctionnement.

Bonne lecture!

Elisabeth Robert
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Régime d'examen des plaintes et ses assises légales

Mission et valeurs

Ayant pour mission de s'assurer du respect et de l'application du régime d'examen des plaintes, la commissaire s'assure également de promouvoir la qualité des services et le respect des droits des usagers. Inspirée par les valeurs organisationnelles du CIUSSS de la Capitale-Nationale, ses actions et ses réflexions reposent sur des valeurs dont les principales se déclinent ainsi: la bienveillance, le respect, la collaboration, la responsabilisation et l'audace. Ces valeurs se traduisent dans l'exécution de son rôle et de ses responsabilités, tant auprès des usagers, que des employés et des gestionnaires, des partenaires et de l'ensemble de la population.

Rôles et responsabilités

En vertu des pouvoirs qui leur sont conférés par la LSSSS, la commissaire, les commissaires adjointes ainsi que les médecins examinateurs sont responsables envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers dans le cadre de leurs fonctions et du traitement diligent de leurs plaintes. Ils exercent, notamment, les responsabilités suivantes :

- appliquer la procédure d'examen des plaintes en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement;
- assurer la promotion de l'indépendance de son rôle, ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes et du code d'éthique;
- examiner avec diligence une plainte, dès sa réception;
- saisir toute instance visée lorsque, en cours d'examen, une pratique ou une conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire et ainsi formuler toute recommandation à cet effet dans ses conclusions;
- informer, dans un délai de 45 jours, l'auteur de la plainte des conclusions motivées accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées et indiquer les modalités de recours auprès du Protecteur du citoyen ou du comité de révision dans le cas d'une plainte médicale;
- dresser au moins une fois par année un bilan de leurs activités et s'il y a lieu, présenter les mesures recommandées pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits;

De plus, la commissaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale est responsable de la réception et du traitement des signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, à l'égard des installations des établissements situés sur son territoire.

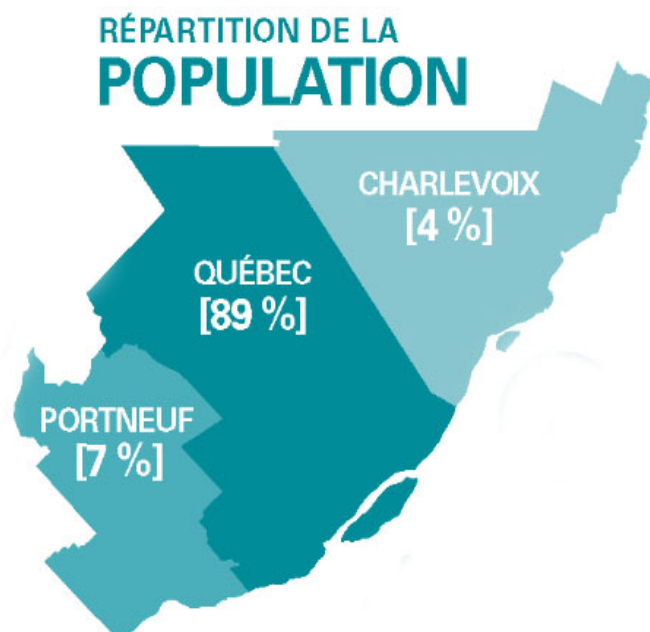
Note aux lecteurs :

Il importe de préciser que ce rapport a été préparé à partir de données fournies par le logiciel : Système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services SIGPAQS en date du 2 mai 2024. Cette application assure l'uniformisation de la présentation des données statistiques sur les plaintes des différents établissements du réseau de la santé. À ma connaissance, les données qui y sont protégées et y sont consignées au moment opportun, sont approuvées et m'assurent de produire un rapport fiable et correspondent aux situations traitées entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024.

Mandat de la commissaire

La commissaire répond aux insatisfactions qui concernent tous les services du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ces services sont offerts dans plus de 200 installations (CLSC, Centre d'hébergement, centre de réadaptation, etc.). De plus, la commissaire répond également aux insatisfactions des usagers pour les établissements ou services suivants :

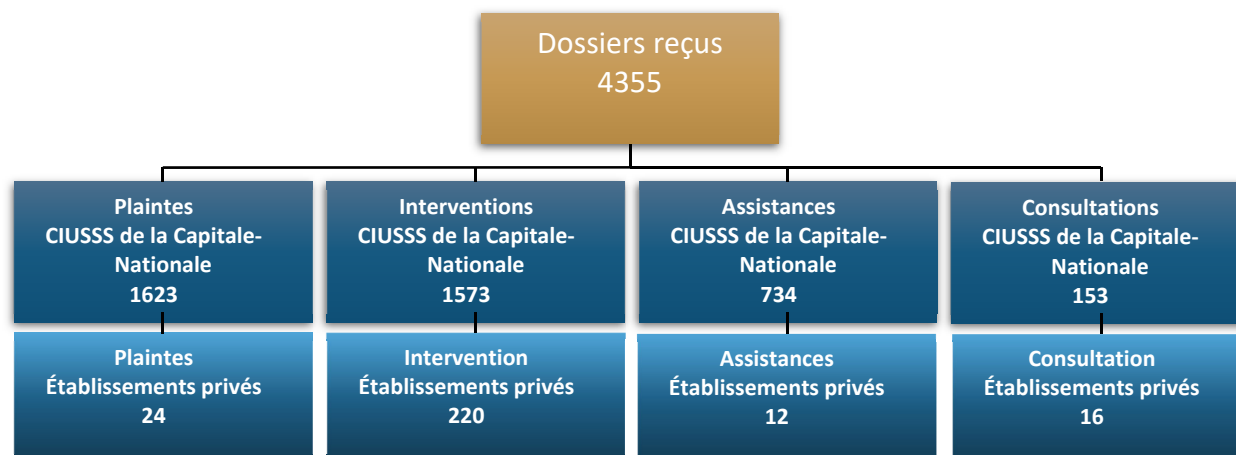
- Ressources intermédiaires (RI);
- Ressources de type familial (RTF);
- Résidences privées pour aînés (RPA);
- Ressources d'hébergement en dépendances et jeu pathologique (RHDJP);
- Services préhospitaliers d'urgence;
- Organismes communautaires financés par le programme de soutien aux organismes communautaires;
- Les services santé de l'établissement de détention de Québec.



La Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers des services des établissements privés (2020, chapitre 24) est en vigueur depuis le 1^{er} juin 2021. Ainsi, l'examen des plaintes incluant les plaintes médicales et les signalements de maltraitance des quinze (15) établissements privés de la région est sous la responsabilité de la commissaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

- | | |
|---|---|
| ➤ Centre d'accueil le Programme de Portage; | ➤ CHSLD Domaine Saint-Dominique S.E.C.; |
| ➤ Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes; | ➤ Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi Saint-Augustin; |
| ➤ Centre d'hébergement d'Assise; | ➤ Hôpital Ste-Monique inc.; |
| ➤ Centre d'hébergement du Boisé Ltée; | ➤ Jardins du Haut Saint-Laurent (1992) Inc.; |
| ➤ Centre d'hébergement St-Jean-Eudes; | ➤ La Champenoise Corporation Notre-Dame de Bon-Secours; |
| ➤ Centre hospitalier Saint-François inc.; | ➤ La Maison Michel Sarrazin; |
| ➤ Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin Inc.; | ➤ CHSLD de Wendake. |
| ➤ Centre d'hébergement et de soins de longue durée de La Maison Legault inc.; | |

Faits saillants



Globalement, les faits saillants du bilan d'activités se résument comme suit :

	2023-2024	2022-2023	
Nombre total de dossiers conclus	4124	4366	↓
Dossiers de plaintes conclus	1596	1602	↓
Motifs de dossiers de plaintes conclus	2180	2181	↓
Délai de conclusion des plaintes	97%	93%	↑
Dossiers transmis au 2e palier - Protecteur du citoyen	68	52	↑
Dossiers d'interventions conclus	1579	1324	↑
Motifs de dossiers d'interventions conclus	1943	1730	↑
Mesures d'amélioration initiées plaintes et interventions	1684	1678	↑
Assistances	734	985	↓
Consultations	153	232	↓
Nombre de plaintes reçues ayant le motif maltraitance	54	23	↑
Nombre de signalements reçus ayant le motif maltraitance	1031	739	↑
Dossiers de plaintes médicales conclus	62	142	↓
Plaintes médicales transmises au Comité de révision	2	11	↓

* Ce tableau exclut les plaintes des 15 établissements privés. Ces données se retrouvent en annexe dans chacun de leur rapport annuel.

Chapitre 1 Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1.1. Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'utilisateur a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Nombre de plaintes comparativement à l'année précédente

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété (rejetées, refusées, abandonnées)	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
2023-2024	90	1623	600	1596	117	20
2022-2023	66	1 626	502	1 602	90	26

Le traitement de 97.12 % des dossiers de plainte a été complété à l'intérieur du délai de 45 jours prescrit par le législateur. Ce pourcentage était de 93 % à l'exercice précédent. Ce résultat est grandement attribuable à la diligence de l'équipe du Commissariat et à la recherche active de l'amélioration de nos processus de travail.

Pour les situations où il y a eu un dépassement du délai prescrit par la Loi, le plaignant est systématiquement informé par écrit et son droit de recours au Protecteur du citoyen dans une telle circonstance lui est expliqué.

Précision sur le niveau de traitement non complété

Le tableau recense les raisons justifiant que certains dossiers ne sont pas entièrement complétés.

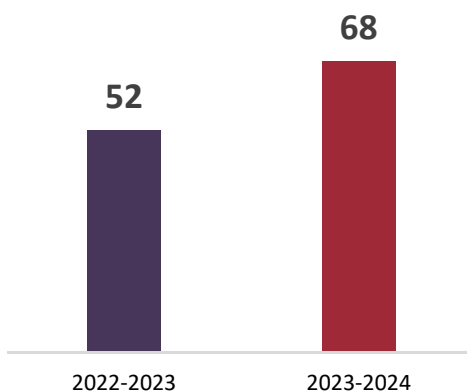
Niveau de traitement non complété	Nombre de dossiers
Absence de consentement de l'utilisateur ou de son représentant	4
Autre	23
Désistement	46
Hors compétence	375
Intervention inutile	65
Peur des représailles	1
Problème réglé avant la fin de l'examen	15
Refus de collaborer	43
Rejeté sur examen sommaire	28

1.2. Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions de leur plainte rendues par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Au total, c'est 4 % du volume des dossiers de plainte conclus au Commissariat qui ont été portés à l'attention du Protecteur du citoyen comparativement à 3% à l'exercice précédent.

Dossiers de plaintes transmis au Protecteur du citoyen



Le Protecteur du citoyen a rendu ses conclusions pour 60 dossiers, dont 8 ont conduit à des recommandations. En d'autres termes, le Protecteur du citoyen a estimé que 87% des dossiers examinés par la commissaire ne requièrent pas de mesures supplémentaires.

Par ailleurs, les conclusions transmises ne correspondent pas nécessairement à des dossiers transmis pour l'année en cours. Certains dossiers ont été transmis en 2021 et d'autres en 2022.

1.3. Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2023-2024	65	1573	1579	59
2022-2023	60	1329	1324	65

Motifs de plaintes et d'interventions

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	390	18%	58	3%	448	11%
Aspect financier	25	1%	17	1%	42	1%
Droits particuliers	483	22%	85	4%	568	14%
Maltraitance	63	3%	1160	60%	1223	30%
Organisation du milieu et ressources matérielles	207	9%	180	9%	387	9%
Relations interpersonnelles	302	14%	84	4%	386	9%
Soins et services dispensés	707	32%	358	18%	1065	25%
Autre	3	1%	1	1%	4	1%
Total	2180	100%	1943	100%	4123	100%

Outre la maltraitance qui sera abordée dans la section suivante, la qualité des soins et services dispensés demeure la catégorie la plus importante avec 26 % des motifs d'insatisfaction. Sont ici en cause, principalement, les habiletés techniques et professionnelles ainsi que l'absence de suivi. Le portrait des insatisfactions est similaire aux années précédentes.

1.4. Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

1.4.1. Loi visant à lutter contre la maltraitance

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité édicte des mesures pour faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concerté.

Cette loi confie à la commissaire la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. De plus, elle protège également la confidentialité et l'immunité des personnes qui signalent de bonne foi pour éviter les représailles.

La déclaration d'une situation de maltraitance consiste à transmettre, verbalement ou par écrit, des renseignements relatifs à la situation présumée ou confirmée de maltraitance.

Nombre de dossiers ayant au moins un motif lié à la maltraitance comparativement à l'année précédente

Nombre de dossier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes				
2023-2024	3	66	65	4
2022-2023	5	29	31	3
Interventions				
▪ Sur constats				
2023-2024	1	5	5	1
2022-2023	0	0	0	0
▪ Sur signalements				
2023-2024	30	1162	1155	37
2022-2023	20	948	938	30
Total 2023-2024	34	1233	1225	42

L'augmentation significative du nombre de signalements faits à la commissaire démontre l'évolution de l'application de la politique visant la lutte contre la maltraitance de l'établissement et la proactivité régionale de promotion de la bientraitance.

1.4.2. Niveau de traitement des motifs de maltraitance

Le tableau suivant met en lumière que la maltraitance se présente essentiellement sous la forme de signalements. Chaque signalement est considéré sérieusement et, lorsque requis, des mesures sont mises en place pour faire cesser la maltraitance. Au terme de l'analyse, les dossiers indiqués « sans mesures » signifient que la maltraitance s'est avérée non fondée.

Niveau de traitement des plaintes et d'interventions selon les motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous- total	Avec mesure	Sans mesure	Sous- total	
Plaintes	4	7	0	1	12	21	30	51	63
Interventions	4	22	0	0	26	964	170	1134	1160
Total	8	29	0	1	38	985	200	1185	1223

1.4.3. Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Nombre de motifs de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance matérielle ou financière	3	5%	128	11%	131	11%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	3	5%	37	3%	40	3%
Maltraitance physique	28	43%	789	68%	817	67%
Maltraitance psychologique	23	37%	114	10%	137	11%
Maltraitance sexuelle	3	5%	49	4%	52	4%
Violation des droits	3	5%	43	4%	46	4%
Total	63	100%	1160	100%	1223	100%

Nombre de motifs de plaintes et d'interventions selon le type d'auteur

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un dispensateur de service	33	52%	288	25%	321	26%
Par un proche ou un tiers	4	6%	218	19%	222	18%
Par un usager	26	42%	654	56%	680	56%
Total	63	100%	1160	100%	1223	100%

Mesures selon les situations de maltraitance

Pareillement aux dossiers de plaintes ou d'interventions, les mesures d'amélioration peuvent être ciblées uniquement pour l'utilisateur (individuelle) ou pour un ensemble d'utilisateurs (systémique).

Mesure	Total des mesures
À portée individuelle	955
À portée systémique	122
Total	1077

1.4.4. Situations de maltraitance selon l'instance visée

Les données suivantes démontrent que les signalements obligatoires en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance sont effectués par les établissements soumis à cette Loi. Les données des CLSC ont été isolées afin de documenter les situations pour les usagers étant à domicile ou dans une résidence et que l'auteur de la maltraitance est un proche ou un tiers.

Les données des CHSLD privés ne sont pas comptabilisées dans le rapport, à l'exception de ce tableau (voir annexes pour consulter les rapports annuels respectifs).

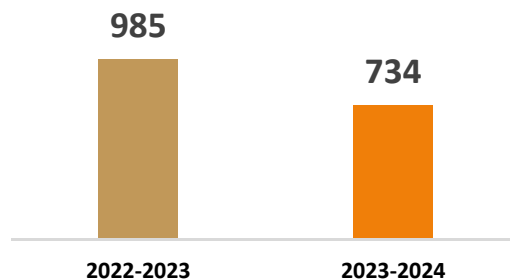
Nombre des dossiers et pourcentage des situations de maltraitance selon l'instance visée

Instance visée	Total des dossiers conclus	Proportion (%)
CIUSSS Capitale Nationale - Installations et CLSC (ex. CHSLD, CLSC, CH, RAC)	737	60%
Entités privées (CHSLD privés-conventionnés ou non)	200	16%
Résidences privées pour aînés (RPA)	161	13%
Ressources de type familial (RTF)	12	1%
Ressources intermédiaires (RI)	108	9%
Autres milieux (hors compétence)	7	1%
Total	1225	100%

1.5. Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance concernant l'accès à un soin ou à un service.

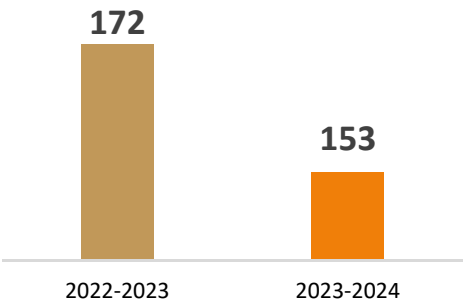
Nombre d'assistances comparativement à l'année précédente



1.6. Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d’avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l’application du régime d’examen des plaintes, des droits des usagers ou de l’amélioration de la qualité des services.

Nombre de demandes de consultation comparativement à l’année précédente



1.7. Mesures et recommandations

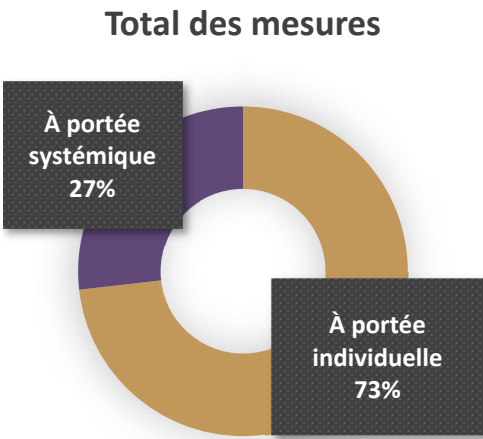
1.7.1. Mesures apportées selon une plainte ou une intervention

Une mesure peut prendre la forme d’une recommandation adressée par la commissaire, d’une mesure corrective applicable immédiatement ou d’un engagement d’un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation.

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les autres mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d’une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Types de mesures apportées selon une plainte et une intervention conclue

Catégorie de motif dossiers d'intervention	À portée individuelle	À portée systémique
Accessibilité	21	34
Aspect financier	2	1
Droits particuliers	28	35
Maltraitance (Loi)	955	122
Orientation du milieu et ressources matérielles	30	71
Relations interpersonnelles	89	35
Soins et services dispensés	108	153
Total	1233	451



1.7.2. Mesures et recommandations de la commissaire

Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et les interventions

À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures appliquées avec la collaboration des directions en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Motif et nombre de mesures	Précision du motif	Exemple de mesure pour ce motif
Accessibilité 55 mesures	Difficulté d'accès aux services formellement requis	Coordination avec le CHU de Québec pour la planification des rendez-vous de retrait de perfuseur pour les patients qui reçoivent des traitements de chimiothérapie.
Aspect financier 3 mesures	Information / sensibilisation d'un intervenant	Information transmise à l'intervenant sur les coûts du transport ambulancier et des exceptions existantes.
Droits particuliers 63 mesures	Droits particuliers \ Sécurité \ De l'utilisateur \ Facteurs de risques propres à l'utilisateur non considéré	Accompagnement et formation des intervenants de la ressource
Maltraitance (Loi) 1077 mesures	Maltraitance physique	Usager ayant agressé a été relocalisé dans un autre milieu Mesures disciplinaires auprès de l'employé visé à la suite de l'enquête administrative
Organisation du milieu 101 mesures	Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Biens personnels \ Perte	Rappel aux employés de la Politique relative à la protection des biens personnels, au traitement des réclamations et à la disposition des biens non réclamés
Relations interpersonnelles 124 mesures	Communication et attitude	Inviter tous les employés de l'équipe visée à effectuer la formation sur la civilité dans la plateforme ENAP.
Soins et services 261 mesures	Soins et services dispensés \ Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail) \ Habiletés techniques et professionnelles	Révision du processus d'accueil des nouveaux employés, révision des documents de référence destinés aux employés

1.7.3. Recommandations

Énoncé des recommandations émises (10)

Avis 1 : Cet avis de recommandation donne suite à l'examen d'une plainte sur la qualité des services d'une résidence privée pour aînés. L'analyse a permis d'objectiver des écarts dans la pratique relative au suivi de l'état de santé d'un résident à la suite d'une chute. Ces recommandations ont été adressées à la direction de la RPA.

Que la direction de votre établissement :

- R-1.** Applique une tenue de dossier du résident conforme au Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés;
- R-2.** Réalise le suivi post-chute selon la pratique attendue;
- R-3.** Complète le rapport d'accident en cas de chute et complète le registre;
- R-4.** Respecte l'entente de collaboration en cours avec le soutien à domicile du CIUSSS de la Capitale-Nationale, incluant la complétion de l'avis à transmettre au CIUSSS en application de l'article 51, lorsque requis, et l'avis lors d'un changement de la condition de santé d'un résident, comme une chute;
- R-5.** S'assure, lorsqu'un résident présente des symptômes psychologiques et comportementaux de la démence (SCPD), qu'une approche adaptée soit utilisée en tout temps, incluant la gestion des refus lors d'une opposition aux soins et le document au dossier;
- R-6.** Utilise un outil de suivi des soins d'assistance pour les préposés aux bénéficiaires pour vérifier si le soin a été fait ou non;
- R-7.** Démontre à la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique et au commissariat aux plaintes et à la qualité des services que les recommandations adressées ont été implantées de manière satisfaisante.

Avis 2 : Cet avis de recommandation donne suite à l'examen d'une plainte dont le motif porte sur l'admission des résidents présentant des comportements agressifs à l'unité prothétique d'un centre d'hébergement. Ces recommandations ont été adressées à la direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées, volet hébergement.

Que votre direction :

- R1.** S'assure que les critères d'admissibilité à l'unité prothétique permettent une cohabitation sécuritaire des résidents tant physique que psychologique;
- R2.** S'assure que les critères d'admissibilité et d'exclusion à l'admission soient respectés lors du processus d'admission;
- R3.** Prévoit des mécanismes de relocalisation lorsqu'un résident présente des symptômes comportementaux et psychologiques liés à la démence et qu'il ne correspond plus aux critères d'admissibilité de l'unité prothétique, et ce, après s'être assurée que toutes les mesures favorisant son adaptation ont été réalisées.

Le nombre de mesures comparativement aux recommandations s'explique par le fait que la commissaire favorise l'application des mesures d'amélioration (individuelle ou systémique) à la formulation des recommandations. Les mesures d'amélioration sont appliquées rapidement et les résultats sont plus immédiats pour les usagers concernés.

1.8. Description des autres fonctions de la commissaire

Les responsabilités de la commissaire comportent aussi la diffusion d'information relative aux droits et aux obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Ces activités sont réalisées en collaboration avec les commissaires adjoints.

Autres fonctions de la commissaire	Nombre	%
Promotion \ Information		
▪ Loi de lutte contre la maltraitance	2	5%
▪ Régime et procédure d'examen des plaintes	4	10%
▪ Autre (communications avec les établissements privés)	3	7.5%
Sous total	9	22.5%
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
▪ Participation au comité de vigilance et de la qualité	24	57.50%
Sous-total	23	57.5%
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
▪ Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	0	0%
▪ Collaboration avec les comités des usagers / résidents	2	5%
▪ Autre (Regroupement)	6	15%
Sous-total	8	20%
Total	40	100%

La commissaire participe à toutes les rencontres du comité de vigilance et de la qualité (CVQ) et elle délègue celles des établissements privés aux commissaires adjointes. Elle y présente un bilan trimestriel qui vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. Elle fait état des mesures d'amélioration à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers. De plus, elle dresse une fois par année un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services.

Au cours de l'exercice 2023-2024, la commissaire et son équipe ont assumé de façon continue, auprès des différents acteurs, les responsabilités liées à la promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes :

- Rencontre avec certaines directions de l'établissement, visites d'établissements privés et RPA pour promouvoir le régime d'examen des plaintes, de maintenir la collaboration et présenter un bilan des activités du commissariat spécifique à leurs secteurs d'activités. Ces échanges permettent d'améliorer nos modes de fonctionnement et de trouver des pistes d'amélioration continue pour les soins et les services.
- Participation au comité pour l'élaboration de la procédure pour l'application de la *Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute personne majeure en situation de vulnérabilité* de l'établissement.
- Présentation du régime d'examen des plaintes et le rôle de la commissaire à diverses assemblées générales annuelles de comité d'usagers et des résidents.
- Rencontre de concertation avec le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Capitale-Nationale.
- Participation aux activités du regroupement provincial des commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

Chapitre 2 Rapport d'activités du médecin examinateur

2.1. Bilan des dossiers de plaintes médicales

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée par toute personne, auprès de la commissaire, relativement à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Nombre de plaintes médicales comparativement à l'année précédente

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété (rejetées, refusées, abandonnées)	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
2023-2024	3	62	43	62	3	28
2022-2023	10	135	70	142	3	21

Précision sur le niveau de traitement non complété

Le tableau recense les raisons justifiant que certains dossiers ne sont pas entièrement complétés.

Niveau de traitement non complété	Nombre de dossiers
Autre	3
Désistement	4
Hors compétence	2
Intervention inutile	2
Refus de collaborer	2
Rejeté sur examen sommaire	30

Motifs des plaintes médicales

Motifs	Nombre de motifs
Aspect financier	2
Droits particuliers	5
Relations interpersonnelles	15
Soins et services dispensés	59
Autre	3
Total	84

2.2. Mesures et recommandations

Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures

Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures les plus utilisées pour ce motif
Relations interpersonnelles <i>2 mesures</i>	▪ Accentuer vos efforts pour assurer une écoute bienveillante et plus active des besoins et attentes de la personne hébergée, de sa famille et des membres de l'équipe soignante. ▪ Conjointement avec la pharmacie, assurer un leadership auprès des membres de l'équipe de soins pour que tous accroissent leur vigilance dans la polypharmacie chez la personne âgée.
Soins et services dispensés <i>3 mesures</i>	▪ Nommer clairement et sans tarder au cogestionnaire médico-administratif concerné les difficultés rencontrées dans sa prestation de soins médicaux.

Énoncé des recommandations (2)

Ces recommandations ont été soumises à la direction des services professionnels au terme de l'examen de la plainte médicale dont le motif était relatif à l'ordonnance de garde en établissement.

1. Soumettre à un comité approprié de votre département le dossier de l'utilisateur à des fins de révision de la qualité, l'évaluation concernant l'état de dangerosité, dans le cadre d'une demande d'ordonnance pour une garde provisoire en établissement de 30 jours.
2. Communiquer avec la Direction des affaires juridiques, institutionnelles et corporatives, et des communications afin de s'assurer des bonnes pratiques relatives aux ordonnances de garde en l'établissement.

Chapitre 3 Rapport des activités du comité de révision

3.1. Mot de la présidente du comité de révision

Le comité de révision est composé de trois (3) membres, soit deux (2) médecins de l'établissement et un administrateur du conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale, qui agit à titre de président du comité. Les deux médecins sont nommés par le conseil d'administration sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au terme de sa révision, le comité doit communiquer, par écrit, un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur et à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le comité de révision peut être appelé à conclure l'une des options suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- Requérir de ce dernier qu'il effectue un complément d'examen;
- Recommander au médecin ou aux parties toute mesure de nature à les réconcilier;
- Acheminer, lorsque requis, une copie de la plainte au CMDP pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cet effet.

La décision du comité de révision est finale.

Enfin, la LSSSS prévoit que le comité de révision doit transmettre 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 et de ses conclusions.

Durant cet exercice, les membres se sont réunis de façon virtuelle à deux reprises. Dans tous les cas, les usagers ont été rencontrés par les membres, ce qui a permis de recevoir leurs commentaires et de leur donner des explications supplémentaires. Le comité de révision a confirmé les conclusions au médecin examinateur dans les deux cas. Dans un des cas, il a été demandé des correctifs pour certains éléments à la conclusion du médecin examinateur.

À titre de présidente, je tiens à remercier très sincèrement les médecins membres et substituts du comité de révision pour leur disponibilité et leur engagement, tout au long de l'exercice 2023-2024. Je veux aussi remercier la commissaire et sa technicienne en administration pour leur appui précieux à ce processus visant, avant tout, à assurer la meilleure qualité de service aux personnes qui sont traitées dans notre établissement.

Sylvie Dillard, présidente

3.2. Bilan des activités du comité de révision

Comme prévu par la Loi, pour les plaintes médicales, une personne peut se prévaloir de son droit de recours en deuxième instance auprès du comité de révision de l'établissement. Ce chapitre présente les principaux résultats du rapport d'activités du comité de révision.

Nombre de plaintes révisées comparativement à l'année précédente

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété (rejetées, refusées, abandonnées)	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
2023-2024	4	2	1	6	0	50
2022-2023	1	11	2	8	4	49

Dès le moment où un usager ou un professionnel se prévaut de son droit de soulever ses insatisfactions auprès du comité de révision, ce dernier dispose de 60 jours pour rendre ses conclusions. Le délai a été respecté pour tous les dossiers.

Pour le dossier rejeté, le comité de révision a fait la suggestion en cohérence avec celle du médecin examinateur de faire appel au besoin au centre d'assistance et d'accompagnement des plaintes de la Capitale-Nationale.

3.3. Mesures et recommandations

Énoncé des recommandations (2)

Des avis de recommandations ont résulté à la suite de l'examen d'un dossier de plainte médicale dont le motif était relatif à une insatisfaction de l'auteur envers un médecin qui exerçait une fonction de gestion.

L'examen de ces plaintes a mené à la formulation de deux recommandations adressées à l'établissement:

1. Que la procédure d'application de la Politique sur la promotion de la civilité et la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail précise clairement, que lorsqu'une plainte est adressée contre un médecin à titre de gestionnaire, c'est le Service de la qualité de vie au travail qui a compétence pour traiter la plainte et non le médecin examinateur.
2. Que les médecins examinateurs disposent des connaissances requises pour le traitement adéquat de plaintes dans le cadre de la Politique sur la promotion de la civilité et la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail et sa mise en œuvre.

Conclusion

Je souhaite exprimer ma profonde gratitude pour le travail remarquable de mon équipe et des différentes directions qui ont œuvré avec dévouement pour le bénéfice des usagers et de leurs proches.

Au terme de ma première année en tant que commissaire, j'ai pu établir des constats qui m'ont permis de définir une vision précise pour nos activités de l'année à venir.

Porter plainte : une expérience positive pour le citoyen

Une des valeurs essentielles du commissariat est de veiller à ce que chaque personne qui s'adresse au commissariat ait une expérience positive de sa démarche, indépendamment de l'issue de nos examens. Il est impératif de fournir un environnement respectueux et empathique aux personnes qui ont eu le courage de se tourner vers nous pour partager leurs expériences qui, selon leur perspective, n'a pas été au rendez-vous vis-à-vis de la qualité attendue. Le dépôt d'une plainte doit être considéré comme une opportunité pour l'établissement de recueillir la perception de l'utilisateur et d'améliorer les soins et services, le cas échéant.

Les plaintes et les signalements : une information de gestion des plus précieuses

À l'heure où se multiplient les indicateurs et les mécanismes de suivi de la qualité, les plaintes constituent une source d'information non négligeable pour l'évaluation qualitative et quantitative des soins et des services offerts par l'établissement.

Nous prévoyons la mise en place de nouveaux mécanismes pour mieux répertorier les problématiques systémiques. En collaboration avec la DQÉPÉ, des outils sont en cours de développement pour identifier et partager ces informations avec les directions concernées qui pourraient soutenir leur prise de décisions. Les activités du commissariat doivent pouvoir contribuer aux efforts des gestionnaires pour maintenir et améliorer la satisfaction des usagers dans l'établissement.

Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux : les plaintes des usagers adressées aux plus hautes instances de Santé Québec

La nouvelle loi adoptée en décembre 2023 vise à rendre le système de santé plus efficace. Elle introduit le commissaire national aux plaintes et à la qualité des services, et un comité national de vigilance et de qualité. Cela assure une vision globale des insatisfactions ce qui est essentiel pour identifier les motifs récurrents des insatisfactions et les enjeux systémiques qui se dégagent des plaintes des usagers.

Plusieurs nouveautés de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux renforcent la crédibilité du régime d'examen des plaintes aux yeux des usagers et donnent un levier stratégique additionnel à sa portée sur l'amélioration de l'efficacité des services. J'aurai l'occasion d'y revenir dans mon prochain rapport annuel.

En terminant, je tiens à souligner le soutien et l'engagement indéfectibles de la haute direction et du comité de vigilance et de la qualité du CIUSSS de la Capitale-Nationale envers le processus d'examen des plaintes et le traitement des cas de maltraitance. Ce soutien et cet engagement sont gages de la valeur ajoutée de ces processus pour notre établissement et d'une réelle amélioration continue des services.



Élisabeth Robert

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Annexe1 : Rapport annuel - Les Jardins du Haut St-Laurent Inc.

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'usager a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Nombre de plaintes en comparaison à l'année précédente

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
2023-2024	0	0	0	0	0	N/A
2022-2023	1	2	0	3	0	39

2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Nombre de plaintes transmises au Protecteur du citoyen comparativement à l'année précédente

Dossiers de plaintes transmis	Nombre
2023-2024	1
2022-2023	0

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2023-2024	0	16	16	0
2022-2023	0	27	27	0

Motifs de plaintes et d'interventions

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	0%	0	0%	0	0%
Aspect financier	0	0%	0	0%	0	0%
Droits particuliers	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance	0	0%	17	100%	17	100%
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0%	0	0%	0	0%
Relations interpersonnelles	0	0%	0	0%	0	0%
Soins et services dispensés	0	0%	0	0%	0	0%
Total	0	0%	17	100%	17	100%

4 Mesures et orientations

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Tableau 4 : Types de mesures apportées selon une plainte ou une intervention

Mesures	Total des mesures (plaintes et interventions conclues)
À portée individuelle	16
À portée systémique	0

5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Cette loi confie aux commissaires la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Nombre de dossier ayant au moins un motif lié à la maltraitance en comparaison à l'année précédente

Nombre de dossier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	1	1	0
Interventions				
▪ Sur constats				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
▪ Sur signalements				
2023-2024	0	16	16	0
2022-2023	0	19	19	0
Total 2023-2024	0	16	16	0

Niveau de traitement des motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous- total	Avec mesure	Sans mesure	Sous- total	
Plaintes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	16	0	16	16
Total	0	0	0	0	0	16	0	16	16

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance matérielle ou financière	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance physique	0	0%	16	94%	16	94%
Maltraitance psychologique	0	0%	1	6%	1	6%
Maltraitance sexuelle	0	0%	0	0%	0	0%
Violation des droits	0	0%	0	0%	0	0%
Total	0	0%	17	100%	17	100%

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions selon le type d'auteur

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un dispensateur de service	0	0%	3	18%	3	18%
Par un proche ou un tiers	0	0%	0	0%	0	0%
Par un usager	0	0%	14	82%	14	82%
Total	0	0%	17	100%	17	100%

Mesures selon les situations de maltraitance

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les autres mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Mesure	Total des mesures (interventions conclues)
À portée individuelle	16
À portée systémique	0

Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions

Mesures d'amélioration	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures pour ce motif
Maltraitance 16 mesures	▪ Implication technicien service social, routine occupationnelle ▪ Enquête et mesures disciplinaires

6 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance concernant l'accès à un soin ou à un service.

Tableau 11 : Nombre d'assistances comparativement à l'année précédente

Années	Nombre de dossiers
2023-2024	1
2022-2023	0

7 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Aucune demande de consultation tout comme l'année précédente.

8 Implications locales de la commissaire

Au cours de cet exercice, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Durant cet exercice, la commissaire a assisté à une rencontre et a délégué trois rencontres à une commissaire adjointe pour la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Lors de ces rencontres, le bilan trimestriel y est présenté. Celui-ci vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. S'il y a lieu, la commissaire adjointe dépose les recommandations et fait état des mesures d'amélioration à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers. Une fois par année, elle y présente un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qui est soumis au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucun dossier de plainte médicale n'a été adressé au médecin examinateur tout comme l'année précédente.

Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision tout comme l'année précédente.

Annexe 2 : Rapport annuel - Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'usager a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Nombre de plaintes en comparaison à l'année précédente

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété (Rejetées, refusées, abandonnées)	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
2023-2024	0	1	0	1	0	24
2022-2023	0	5	1	5	0	27

2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen comparativement à un dossier l'année précédente.

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2023-2024	1	23	24	0
2022-2023	1	35	35	1

Motifs de plaintes et d'interventions

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	0%	0	0%	0	0%
Aspect financier	1	100%	0	0%	1	4%
Droits particuliers	0	0%	1	4%	1	4%
Maltraitance	0	0%	25	92%	25	88%
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0%	1	4%	1	4%
Relations interpersonnelles	0	0%	0	0%	0	0%
Soins et services dispensés	0	0%	0	0%	0	0%
Total	0	0%	27	100%	28	100%

4 Mesures et orientations

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Tableau 4 : Types de mesures apportées selon une plainte ou une intervention

Mesures	Total des mesures (plaintes et interventions conclues)
À portée individuelle	25
À portée systémique	0
Total	25

5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Cette loi confie aux commissaires la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Nombre de dossiers ayant au moins un motif lié à la maltraitance en comparaison à l'année précédente

Nombre de dossier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions				
▪ Sur constats				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
▪ Sur signalements				
2023-2024	0	25	25	0
2022-2023	0	26	26	0

Niveau de traitement des motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous- total	Avec mesure	Sans mesure	Sous- total	
Plaintes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	25	0	25	25

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance matérielle ou financière	0	0%	2	8%	2	8%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance physique	0	0%	19	76%	19	76%
Maltraitance psychologique	0	0%	3	12%	3	12%
Maltraitance sexuelle	0	0%	1	4%	1	4%
Violation des droits	0	0%	0	0%	0	0%
Total	0	0%	25	100%	25	100%

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions selon le type d'auteur

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un dispensateur de service	0	0%	4	16%	4	16%
Par un proche ou un tiers	0	0%	2	8%	2	8%
Par un usager	0	0%	19	76%	19	76%
Total	0	0%	25	100%	25	100%

Mesures selon les situations de maltraitance

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les autres mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Mesure	Total des mesures (interventions conclues)
À portée individuelle	25
À portée systémique	0

Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions

Mesures d'amélioration	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures pour ce motif
Maltraitance 25 mesures	- Plan de gestion des comportements, routine occupationnelle - Présentation des capsules de Philippe Voyer aux employés - Enquête et mesures disciplinaires

6 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance concernant l'accès à un soin ou à un service.

Tableau 11 : Nombre d'assistances comparativement à l'année précédente

Années	Nombre de dossiers
2023-2024	2
2022-2023	0

7 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Années	Nombre de dossiers
2023-2024	3
2022-2023	0

8 Implications locales de la commissaire

Au cours de cet exercice, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement. Durant cet exercice, la commissaire a assisté à une rencontre et a délégué trois rencontres à une commissaire adjointe pour la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Lors de ces rencontres, le bilan trimestriel y est présenté. Celui-ci vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. S'il y a lieu, la commissaire adjointe dépose les recommandations et fait état des mesures d'amélioration à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers. Une fois par année, elle y présente un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qui est soumis au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucun dossier de plainte médicale n'a été adressé au médecin examinateur tout comme l'année précédente.

Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision tout comme l'année précédente.

Annexe 3 : Rapport annuel - Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'usager a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Nombre de plaintes en comparaison à l'année précédente

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété (rejetées, refusées, abandonnées)	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
2023-2024	0	1	0	1	0	36
2022-2023	0	1	0	1	0	30

2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen tout comme l'année précédente.

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2023-2024	0	17	17	0
2022-2023	1	5	6	0

Motifs de plaintes et d'interventions

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	0%	0	0%	0	0%
Aspect financier	0	0%	0	0%	0	%
Droits particuliers	0	0%	0	0%	0	%
Maltraitance	1	100%	18	82%	19	83%
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0%	0	0%	0	0%
Relations interpersonnelles	0	0%	0	0%	0	0%
Soins et services dispensés	0	0%	4	18%	4	17%
Total	1	100%	22	100%	23	100%

4 Mesures et orientations

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Tableau 4 : Types de mesures apportées selon une plainte ou une intervention

Mesures	Total des mesures (plaintes et interventions conclues)
À portée individuelle	18
À portée systémique	0

5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Cette loi confie aux commissaires la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Nombre de dossiers ayant au moins un motif lié à la maltraitance en comparaison à l'année précédente

Nombre de dossier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes				
2023-2024	0	1	1	0
2022-2023	0	1	1	0
Interventions				
▪ Sur constats				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
▪ Sur signalements				
2023-2024	0	13	13	0
2022-2023	0	6	6	0
Total 2023-2024	0	14	14	0

Niveau de traitement des motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous- total	Avec mesure	Sans mesure	Sous- total	
Plaintes	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Interventions	0	0	0	0	0	12	1	13	13
Total	0	0	0	0	0	13	1	14	14

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance matérielle ou financière	0	0%	2	11%	2	11%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance physique	1	100%	11	61%	12	63%
Maltraitance psychologique	0	0%	5	28%	5	26%
Maltraitance sexuelle	0	0%	0	0%	0	0%
Violation des droits	0	0%	0	0%	0	0%
Total	1	100%	18	100%	19	100%

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions selon le type d'auteur

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un dispensateur de service	1	100%	11	61%	12	63%
Par un proche ou un tiers	0	0%	3	17%	3	16%
Par un usager	0	0%	4	22%	4	21%
Total	1	100%	18	100%	19	100%

Mesures selon les situations de maltraitance

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les autres mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Mesure	Total des mesures (interventions conclues)
À portée individuelle	18
À portée systémique	0

Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions

Mesures d'amélioration	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures pour ce motif
Maltraitance 18 mesures	▪ Prise en charge de la situation par le service social ▪ Sensibilisation du personnel au respect de l'approche adaptée et de la tolérance zéro envers la maltraitance ▪ Proche rencontré et prise de conscience de son geste inapproprié.

6 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance concernant l'accès à un soin ou à un service.

Tableau 11 : Nombre d'assistances comparativement à l'année précédente

Années	Nombre de dossiers
2023-2024	1
2022-2023	3

7 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Aucune demande de consultation tout comme l'année précédente.

8 Implications locales de la commissaire

Le commissaire du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal agit comme représentant des CISSS et CIUSSS partenaires de Vigi Santé.

Pour l'exercice, quatre rencontres se sont tenues. Pour ces rencontres, la commissaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale élabore un bilan trimestriel qui vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. De plus, elle dresse une fois par année un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qu'elle soumet au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucun dossier de plainte médicale n'a été adressé au médecin examinateur tout comme l'année précédente.

Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision tout comme l'année précédente.

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'utilisateur a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Nombre de plaintes comparativement à l'année précédente

Les deux plaintes adressées à la commissaire n'ont pas été complétées. Les raisons sont précisées au tableau suivant.

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété (rejetées, refusées, abandonnées)	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
2023-2024	0	2	2	2	0	20
2022-2023	0	0	0	0	0	0

Précision sur le niveau de traitement non complété

Niveau de traitement non complété	Nombre de dossiers
Absence de consentement de l'utilisateur ou de son représentant	0
Autre	0
Désistement	0
Hors compétence	1
Intervention inutile	0
Peur des représailles	0
Problème réglé avant la fin de l'examen	0
Refus de collaborer	0
Rejeté sur examen sommaire	1

2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Nombre de plaintes transmises au Protecteur du citoyen comparativement à l'année précédente

Dossiers de plaintes transmis au Protecteur du citoyen	Nombre
2023-2024	1
2022-2023	1

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Aucun dossier d'intervention n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

4 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Elle confie à la commissaire la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Aucun dossier avec le motif maltraitance n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

5 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance concernant l'accès à un soin ou à un service.

Nombre d'assistances comparativement à l'année précédente

Années	Nombre de dossiers
2023-2024	1
2022-2023	0

6 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Aucune demande de consultation n'a été adressée à la commissaire.

7 Implications locales de la commissaire

Le commissaire du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal agit comme représentant des CISSS et CIUSSS partenaires de Portage.

Pour l'exercice, trois rencontres se sont tenues. Pour ces rencontres, la commissaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale élabore un bilan trimestriel qui vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. De plus, elle dresse une fois par année un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qu'elle soumet au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucun dossier de plainte médicale n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble des dossiers de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision tout comme l'année précédente.

Annexe 5 : Rapport annuel - Centre d'hébergement Du Boisé Ltée

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'usager a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Aucun dossier de plainte n'a été soumis au Protecteur du citoyen tout comme l'année précédente.

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Le dossier indiqué dans ce tableau concerne un signalement de maltraitance. Les précisions se retrouvent dans la section 1.4.

Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2023-2024	0	1	1	0
2022-2023	0	5	5	0

4 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Elle confie à la commissaire la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Nombre de dossiers ayant au moins un motif lié à la maltraitance en comparaison à l'année précédente

Nombre de dossiers	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions				
• Sur constats				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
• Sur signalements				
2023-2024	0	1	1	0
2022-2023	0	2	2	0

Niveau de traitement des motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Plaintes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Total	0	0	0	0	0	1	0	1	1

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance matérielle ou financière	0	0%	1	100%	1	100%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance physique	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance psychologique	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance sexuelle	0	0%	0	0%	0	0%
Violation des droits	0	0%	0	0%	0	0%
Total	0	0%	1	100%	1	100%

Nombre de motifs des plaintes et des interventions selon le type d'auteur

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un dispensateur de service	0	0%	0	0%	0	0%
Par un proche ou un tiers	0	0%	1	100%	1	100%
Par un usager	0	0%	0	0%	0	0%
Total	0	100%	1	100%	20	100%

Mesures selon les situations de maltraitance

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les autres mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Mesure	Total des mesures (interventions conclues)
À portée individuelle	1
À portée systémique	0

Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions

Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures pour ce motif
Maltraitance 1 mesure	▪ Institution financière avisée de la situation

5 Bilan des dossiers d'assistance

Une assistance est une demande d'aide pour formuler une plainte ou pour accéder à un soin ou à un service.

Aucune demande d'assistance n'a été adressée à la commissaire.

6 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence à la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Une consultation a été effectuée comparativement à aucune l'année précédente

7 Implications locales de la commissaire

Durant cet exercice, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Le bilan trimestriel présenté vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. Il fait état des mesures d'amélioration à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers. De plus, la commissaire dresse une fois par année un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qu'elle soumet au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

Durant l'exercice 2023-2024, trois rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont eu lieu.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucune situation n'a été portée à l'attention du médecin examinateur.

Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucune situation n'a été portée à l'attention du comité de révision.

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'usager a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Aucun dossier de plainte n'a été soumis au Protecteur du citoyen tout comme l'année précédente.

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Les dossiers indiqués dans ce tableau concernent des signalements de maltraitance. Les précisions se retrouvent dans la section suivante, 1.4.

Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2023-2024	0	10	10	0
2022-2023	0	6	6	0

4 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Elle confie à la commissaire la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Nombre de dossiers ayant au moins un motif lié à la maltraitance en comparaison à l'année précédente

Nombre de dossiers	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions				
• Sur constats				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
• Sur signalements				
2023-2024	0	10	10	0
2022-2023	0	7	7	0

Niveau de traitement des motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Plaintes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	10	0	0	10
Total	0	0	0	0	0	10	0	0	10

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	0	0	0	0	0
Maltraitance matérielle ou financière	0	0	0	0	0	0
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0	0	0	0	0
Maltraitance physique	0	0	10	100%	10	100%
Maltraitance psychologique	0	0	0	0	0	0
Maltraitance sexuelle	0	0	0	0	0	0
Violation des droits	0	0	0	0	0	0
Total	0	0%	10	100%	10	100%

Nombre de motifs des plaintes et des interventions selon le type d'auteur

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un dispensateur de service	0	0%	1	10%	1	10%
Par un proche ou un tiers	0	0%	0	0%	0	0%
Par un usager	0	0%	9	90%	9	90%
Total	0	0%	10	100%	10	100%

Mesures selon les situations de maltraitance

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Mesure	Total des mesures (interventions conclues)
À portée individuelle	10
À portée systémique	0

Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions

Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures pour ce motif
Maltraitance 10 mesures	▪ Relocalisation de l'usager ▪ Activités occupationnelles proposées ▪ Enquête administrative et mesures disciplinaires à l'employé

5 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance pour accéder à un soin ou à un service.

Aucune demande d'assistance n'a été adressée à la commissaire.

6 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence à la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Aucune demande de consultation n'a été adressée à la commissaire.

7 Implications locales de la commissaire

Durant cet exercice, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Au cours de l'exercice 2023-2024, deux (2) rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont eu lieu.

Lors de ces rencontres, le bilan trimestriel y est présenté. Il vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. S'il y a lieu, la commissaire adjointe dépose les recommandations et fait état des mesures d'amélioration à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers. Une fois par année, elle y présente un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qui est soumis au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucune situation n'a été portée à l'attention du médecin examinateur.

Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucune situation n'a été portée à l'attention du Comité de révision.

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'usager a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Aucun dossier de plainte n'a été soumis au Protecteur du citoyen tout comme l'année précédente.

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Un (1) dossier d'intervention a été reçu et conclu cette année tout comme l'année précédente.

Ce dossier étant un dossier contenant un motif de maltraitance sera précisé à la section dédiée aux dossiers avec le motif maltraitance.

4 Mesures et recommandations de la commissaire

Dans le contexte où il n'y a eu aucun examen de dossier, aucune mesure d'amélioration ou de recommandation n'a été formulée pour cet exercice.

Aucune mesure et recommandation n'a été formulée pour cet exercice.

5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Elle confie à la commissaire la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Un dossier d'intervention sur signalement de maltraitance a été reçu et conclu. Il s'agissait d'un signalement ayant comme motifs de la maltraitance physique de la part d'un dispensateur de services.

Aucune mesure n'a été mise en place, considérant que cette situation s'est avérée non fondée.

6 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance pour accéder à un soin ou à un service.

Aucune demande d'assistance n'a été adressée à la commissaire.

7 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence à la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Aucune demande de consultation n'a été adressée à la commissaire.

8 Implications locales de la commissaire

Durant cet exercice, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

En cours de l'exercice 2023-2024, une rencontre du comité de vigilance et de la qualité a eu lieu.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucune situation n'a été portée à l'attention du médecin examinateur.

Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucune situation n'a été portée à l'attention du comité de révision

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'usager a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Aucun dossier de plainte n'a été soumis au Protecteur du citoyen tout comme l'année précédente.

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Les dossiers indiqués dans ce tableau concernent des signalements de maltraitance. Les précisions se retrouvent dans la section 1.4.

Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2023-2024	0	16	16	0
2022-2023	0	0	0	0

4 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Elle confie à la commissaire la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Nombre de dossiers ayant au moins un motif lié à la maltraitance en comparaison à l'année précédente

Nombre de dossiers	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	1	1	0
Interventions				
▪ Sur constats				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
▪ Sur signalements				
2023-2024	0	16	16	0
2022-2023	0	0	0	0
Total 2023-2024	0	16	16	0

Niveau de traitement des motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous- total	Avec mesure	Sans mesure	Sous- total	
Plaintes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	15	1	0	16
Total	0	0	0	0	0	15	1	0	16

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance matérielle ou financière	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance physique	0	0%	12	75%	12	75%
Maltraitance psychologique	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance sexuelle	0	0%	3	19%	3	19%
Violation des droits	0	0%	1	6%	1	6%
Total	0	0%	16	100%	16	100%

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions selon le type d'auteur

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un dispensateur de service	0	0%	1	6%	1	6%
Par un proche ou un tiers	0	0%	0	0%	0	0%
Par un usager	0	0%	15	94%	15	94%
Total	0	0%	16	100%	16	100%

Mesures selon les situations de maltraitance

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Mesure	Total des mesures (interventions conclues)
À portée individuelle	15
À portée systémique	0

Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions

Mesures d'amélioration	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures pour ce motif
Maltraitance 15 mesures	▪ Interprète sollicité et rehausseur de son pour obtenir un consentement libre et éclairé de la résidente ▪ Surveillance augmentée pour éviter le risque d'agression physique

5 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance pour accéder à un soin ou à un service.

Aucune demande d'assistance n'a été adressée à la commissaire.

6 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Aucune demande de consultation n'a été adressée à la commissaire.

7 Implications locales de la commissaire

Durant cet exercice, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Au cours de l'exercice 2023-2024, deux rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont eu lieu. Le bilan trimestriel y est présenté. Il vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. De plus, la commissaire adjointe dépose les recommandations et fait état des mesures d'amélioration à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers. Une fois par année, elle y présente un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qui est soumis au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

Chapitre 4 Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucun dossier de plainte médicale n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

Chapitre 5 Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble des dossiers de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision tout comme l'année précédente.

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'utilisateur a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

2 Protecteur du citoyen

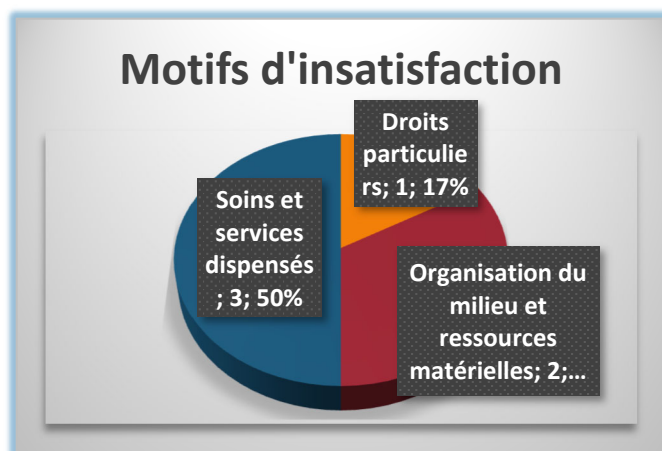
Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen.

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Un dossier d'intervention a été reçu et conclu cette année, comparativement à aucun l'année précédente. Comme illustré, ce dossier comportait 6 motifs d'insatisfaction.



4 Mesures et orientations

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les autres mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Une mesure à portée individuelle a été mise en place : ajustement technique et matériel.

5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Elle confie à la commissaire la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Aucun dossier avec le motif maltraitance n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

6 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance pour accéder à un soin ou à un service.

Aucune demande d'assistance n'a été adressée à la commissaire.

7 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Aucune demande de consultation n'a été adressée à la commissaire.

8 Implications locales de la commissaire

Durant cet exercice, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Au cours de l'exercice 2023-2024, quatre (4) rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont eu lieu.

Lors de ces rencontres, le bilan trimestriel y est présenté. Celui-ci vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. S'il y a lieu, la commissaire adjointe dépose les recommandations et fait état des mesures d'amélioration à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers. Une fois par année, elle y présente un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qui est soumis au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucun dossier n'a été adressé à l'attention du médecin examinateur.

Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucun dossier n'a été adressé à l'attention du comité de révision.

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'utilisateur a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Nombre de plaintes en comparaison à l'année précédente

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété (rejetées, refusées, abandonnées)	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
2023-2024	0	4	0	4	0	33
2022-2023	0	3	1	3	0	20

2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen.

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2023-2024	0	16	16	0
2022-2023	0	3	3	0

Motifs de plaintes et d'interventions

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	0%	0	0%	0	0%
Aspect financier	0	0%	0	0%	0	0%
Droits particuliers	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance	0	0%	16	94%	16	72%
Organisation du milieu et ressources matérielles	2	40%	1	6%	3	14%
Relations interpersonnelles	0	0%	0	0%	0	0%
Soins et services dispensés	3	60%	0	0%	3	14%
Total	5	100%	17	100%	22	100%

4 Mesures et orientations

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les autres mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Tableau 4 : Types de mesures apportées selon une plainte ou une intervention

Mesures	Total des mesures (plaintes et interventions conclues)
À portée individuelle	19
À portée systémique	2
Total	21

5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Cette loi confie aux commissaires la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Nombre de dossiers ayant au moins un motif lié à la maltraitance en comparaison à l'année précédente

Nombre de dossiers	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	1	1	0
Interventions				
▪ Sur constats				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
▪ Sur signalements				
2023-2024	0	16	16	0
2022-2023	0	2	2	0
Total 2023-2024	0	16	16	0

Niveau de traitement des motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous- total	Avec mesure	Sans mesure	Sous- total	
Plaintes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	16	0	16	16
Total	0	0	0	0	0	16	0	16	16

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance matérielle ou financière	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance physique	0	0%	13	81%	13	81%
Maltraitance psychologique	0	0%	3	19%	3	19%
Maltraitance sexuelle	0	0%	0	0%	0	0%
Violation des droits	0	0%	0	0%	0	0%
Total	0	0%	16	100%	16	100%

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions selon le type d'auteur

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un dispensateur de service	0	0%	2	12%	2	12%
Par un proche ou un tiers	0	0%	0	0%	0	0%
Par un usager	0	0%	14	88%	14	88%
Total	0	0%	16	100%	16	100%

Mesures selon les situations de maltraitance

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les autres mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Mesure	Total des mesures (interventions conclues)
À portée individuelle	16
À portée systémique	0

Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions

Mesures d'amélioration	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures pour ce motif
Maltraitance 16 mesures	▪ Enquête administrative et retrait de l'employé du milieu de travail pour la durée de l'enquête ▪ Augmentation de la surveillance pour éviter une agression physique

6 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance concernant l'accès à un soin ou à un service.

Tableau 11 : Nombre d'assistances comparativement à l'année précédente

Années	Nombre de dossiers
2023-2024	1
2022-2023	0

7 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Aucune demande de consultation n'a été adressée à la commissaire.

8 Implications locales de la commissaire

Au cours de cet exercice, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Lors de ces rencontres, le bilan trimestriel y est présenté. Celui-ci vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. S'il y a lieu, la commissaire adjointe dépose les recommandations et fait état des mesures d'amélioration à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers. Une fois par année, elle y présente un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qui est soumis au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

Au cours de l'exercice 2023-2024, une rencontre du comité de vigilance et de la qualité a eu lieu.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucun dossier de plainte médicale n'a été adressé au médecin examinateur tout comme l'année précédente.

Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision tout comme l'année précédente.

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'usager a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Le délai de traitement s'explique par un dossier qui a été traité en 76 jours. L'examen des trois autres dossiers a respecté le délai prescrit par la loi, soit moins de 45 jours.

Nombre de plaintes en comparaison à l'année précédente

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété (rejetées, refusées, abandonnées)	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
2023-2024	0	4	0	4	0	45
2022-2023	0	0	0	0	0	0

2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen.

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2023-2024	1	55	56	0
2022-2023	0	7	6	1

Motifs de plaintes et d'interventions

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	0%	0	0%	0	0%
Aspect financier	0	0%	0	0%	0	0%
Droits particuliers	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance	1	33%	55	96%	56	93%
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0%	1	2%	1	2%
Relations interpersonnelles	2	67%	0	0%	2	3%
Soins et services dispensés	0	0%	1	2%	1	2%
Total	3	100%	57	100%	60	100%

4 Mesures et orientations

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les autres mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Types de mesures apportées selon une plainte ou une intervention

Mesures	Total des mesures (plaintes et interventions conclues)
À portée individuelle	56
À portée systémique	3
Total	59

5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Cette loi confie aux commissaires la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Nombre de dossiers ayant au moins un motif lié à la maltraitance en comparaison à l'année précédente

Nombre de dossiers	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes				
2023-2024	0	1	1	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions				
▪ Sur constats				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
▪ Sur signalements				
2023-2024	0	55	55	0
2022-2023	0	7	7	0
Total 2023-2024	0	56	56	0

Niveau de traitement des motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous- total	Avec mesure	Sans mesure	Sous- total	
Plaintes	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Interventions	0	0	0	0	0	52	3	55	55
Total	0	0	0	0	0	53	3	56	56

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance matérielle ou financière	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0%	1	2%	1	1%
Maltraitance physique	0	0%	53	96%	53	95%
Maltraitance psychologique	1	100%	1	2%	2	4%
Maltraitance sexuelle	0	0%	0	0%	0	0%
Violation des droits	0	0%	0	0%	0	0%
Total	1	100%	55	100%	56	100%

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions selon le type d'auteur

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un dispensateur de service	0	0%	6	11%	6	11%
Par un proche ou un tiers	0	0%	3	5%	3	5%
Par un usager	1	100%	46	84%	47	84%
Total	1	100%	55	100%	56	100%

Mesures selon les situations de maltraitance

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les autres mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Mesure	Total des mesures (plainte et interventions conclues)
À portée individuelle	54
À portée systémique	0

Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions

Mesures d'amélioration	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures pour ce motif
Maltraitance 53 mesures	▪ Surveillance de l'utilisateur augmentée ▪ Enquête et mesures disciplinaires envers les employés concernés ▪ Rencontre avec le tiers pour sensibilisation, visite interdite sur le département indéterminée
Relations interpersonnelles 3 mesures	▪ Amélioration du plan de communication adapté aux besoins l'utilisateur
Soins et services dispensés 3 mesures	▪ Rappel de respecter la réorganisation des soins lorsque manque d'effectif dans l'attente des résultats du recrutement intensif

6 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance concernant l'accès à un soin ou à un service.

Aucune demande d'assistance n'a été adressée à la commissaire.

7 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Nombre de consultation comparativement à l'année précédente

Années	Nombre de dossiers
2023-2024	4
2022-2023	0

8 Implications locales de la commissaire

Au cours de cet exercice, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Au cours de l'exercice 2023-2024, une rencontre du comité de vigilance et de la qualité a eu lieu.

Lors de ces rencontres, le bilan trimestriel y est présenté. Celui-ci vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. S'il y a lieu, la commissaire adjointe dépose les recommandations et fait état des mesures d'amélioration à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers. Une fois par année, elle y présente un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qui est soumis au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucun dossier de plainte médicale n'a été adressé au médecin examinateur tout comme l'année précédente.

Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision tout comme l'année précédente.

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'utilisateur a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Nombre de plaintes comparativement à l'année précédente

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété (rejetées, refusées, abandonnées)	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
2023-2024	7	9	9	15	1	46
2022-2023	0	17	2	10	7	34

Ce sont quatre dossiers de plainte qui ont dépassé le délai de 45 jours prescrit par le législateur. Pour les situations où il y a eu un dépassement du délai prescrit par la Loi, le plaignant est systématiquement informé par écrit et son droit de recours au Protecteur du citoyen dans une telle circonstance lui est expliqué.

Précision sur le niveau de traitement non complété

Le tableau recense les raisons justifiant que certains dossiers ne sont pas entièrement complétés.

Niveau de traitement non complété	Nombre de dossiers
Absence de consentement de l'utilisateur ou de son représentant	0
Autre	0
Désistement	0
Hors compétence	6
Intervention inutile	2
Peur des représailles	0
Problème réglé avant la fin de l'examen	1
Refus de collaborer	0
Rejeté sur examen sommaire	0

2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Nombre de plaintes transmises au Protecteur du citoyen comparativement à l'année précédente

Dossiers de plaintes transmis au Protecteur du citoyen	Nombre
2023-2024	1
2022-2023	1

Le Protecteur du citoyen a rendu ses conclusions pour le dossier cité dans le tableau et les recommandations ont été réalisées par l'établissement.

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2023-2024	2	31	30	3
2022-2023	1	35	34	2

Motifs de plaintes et d'interventions

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	1	5%	1	3%	2	3%
Aspect financier	7	33%	1	3%	8	14%
Droits particuliers	6	29%	5	14%	11	19%
Maltraitance	2	10%	18	49%	20	34%
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	5%	4	11%	5	9%
Relations interpersonnelles	0	0%	2	5%	2	3%
Soins et services dispensés	4	18%	6	15%	10	18%
Total	21	100%	37	100%	58	100%

Mesures apportées selon une plainte ou une intervention

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les autres mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Mesures	Total des mesures (plaintes et interventions conclues)
À portée individuelle	19
À portée systémique	16
Total	35

4 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Elle confie à la commissaire la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Nombre de dossiers ayant au moins un motif lié à la maltraitance comparativement à l'année précédente

Nombre de dossiers	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes				
2023-2024	1	1	2	0
2022-2023	0	3	2	1
Interventions				
▪ Sur constats				
2023-2024	1	0	1	0
2022-2023	0	2	1	1
▪ Sur signalements				
2023-2024	0	18	17	1
2022-2023	0	25	25	0
Total 2023-2024	2	19	20	1

Niveau de traitement des plaintes et d'interventions selon les motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Plaintes	0	1	0	0	1	1	0	1	2
Interventions	0	0	0	0	0	13	5	18	18
Total	0	1	0	0	1	14	5	19	20

Nombre de motifs de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance matérielle ou financière	1	50%	0	0%	1	5%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	1	50%	3	17%	4	20%
Maltraitance physique	0	0%	1	6%	1	5%
Maltraitance psychologique	0	0%	11	61%	11	55%
Maltraitance sexuelle	0	0%	3	17%	3	15%
Violation des droits	0	0%	0	0%	0	0%
Total	2	100%	18	100%	20	100%

Nombre de motifs de plaintes et d'interventions selon le type d'auteur

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un dispensateur de service	1	50%	13	72%	14	70%
Par un proche ou un tiers	1	50%	5	28%	6	30%
Par un usager	0	0%	0	0%	0	0%
Total	2	100%	18	100%	20	100%

Mesures selon les situations de maltraitance

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les autres mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Mesure	Total des mesures
À portée individuelle	12
À portée systémique	5
Total	16

Aucune mesure n'a découlé des dossiers de plaintes.

1.1

Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions

Mesures (plaintes et interventions)	
Total des mesures : 35	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures les plus utilisées pour ce motif
Droits particuliers <i>7 mesures</i>	▪ Plan de communication mis en place pour informer les usagers des changements
Maltraitance <i>17 mesures</i>	▪ Mise en place d'une surveillance de la complétion des notes relative à : L'amélioration en ce qui concerne la quantité d'observations et d'évaluations des plaies et la complétion des plans de traitements.
Organisation du milieu et ressources matérielles <i>2 mesures</i>	▪ Disponibilité pour le personnel d'un tableau pour les préférences alimentaires des usagers
Relations interpersonnelles <i>2 mesures</i>	▪ Trajectoire de communication mise en place avec la proche aidante
Soins et services dispensés <i>7 mesures</i>	▪ Mise en place du programme interprofessionnel de prévention et de soins de la peau et des plaies, Sensibilisation aux préposés aux bénéficiaires (PAB) par les deux PAB accompagnateurs du Domaine Saint-Dominique

Énoncé des recommandations (8)

Cet avis de recommandations donne suite à l'examen d'une plainte dont le motif est relatif à de la négligence quant à la gestion du risque de chute et la gestion des chutes à l'endroit d'un usager.

Que le CHSLD Domaine Saint-Dominique démontre que :

Les recommandations déposées par la conseillère cadre en soins infirmiers du CIUSSS de la Capitale-Nationale soient réalisées de façon complète et satisfaisante, notamment :

R-1 Que le personnel infirmier du CHSLD Domaine Saint-Dominique reçoive de la formation et de l'accompagnement sur :

- La démarche clinique, l'évaluation ainsi que l'examen clinique;
- La prise en compte des signes atypiques gériatriques dans l'évaluation;
- L'utilisation optimale du Plan thérapeutique infirmier;
- L'évaluation et le suivi de la douleur;
- Le repérage, les interventions et le suivi du délirium;
- La collaboration interprofessionnelle lors de situations complexes.

R-2 Que la documentation soit mise en place (politiques et procédures) encadrant la prévention du déconditionnement, prévention des chutes et les suivis post-chutes et que le personnel du CHSLD Domaine Saint-Dominique soignant reçoive de la formation et de l'accompagnement à ce sujet.

R-3 Que le personnel soignant du CHSLD Domaine Saint-Dominique bénéficie d'outils nécessaires pour la mobilisation sécuritaire des usagers ayant chuté (formation, appareil de levage sécuritaire).

Les recommandations déposées par la conseillère-cadre en santé physique de la Direction des services multidisciplinaires du CIUSSS de la Capitale-Nationale soient réalisées de façon complète et satisfaisante, notamment :

R-4 Que la direction du CHSLD Domaine Saint-Dominique soutienne ses équipes dans l'acquisition d'une approche de collaboration interprofessionnelle incluant la mise en place de rencontres de concertation et d'animation de plans d'intervention interdisciplinaires pour les cas complexes.

R-5 Que l'ensemble des intervenants du CHSLD Domaine Saint-Dominique connaissent et appliquent les principes entourant l'approche de base relative à la gestion des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence et du délirium.

R-6 Que la direction du CHSLD Domaine Saint-Dominique revoie son processus d'attribution des équipements de façon à clarifier les rôles et les responsabilités des acteurs impliqués en s'assurant que la procédure administrative n'implique pas de délais compromettant la sécurité de l'utilisateur en contexte d'urgence.

R-7 Que la technologue en physiothérapie du CHSLD Domaine Saint-Dominique puisse obtenir du soutien spécifique quant à sa tenue de dossiers de façon à respecter les exigences légales et permettant de suivre en temps réel les interventions apportées au cours de son suivi.

R-8 Que ce cas vécu soit amené à l'équipe en cas traceur dans une optique d'amélioration continue et de façon à intégrer les notions de responsabilités partagées et autres éléments clés entourant l'intervention en situation complexe.

5 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance concernant l'accès à un soin ou à un service.

Nombre d'assistances comparativement à l'année précédente

Années	Nombre de dossiers
2023-2024	3
2022-2023	8

6 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Nombre de demandes de consultation comparativement à l'année précédente

Années	Nombre de dossiers
2023-2024	3
2022-2023	0

7 Implications locales de la commissaire

Durant cet exercice, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Au cours de l'exercice 2023-2024, trois (3) rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont eu lieu.

Le bilan trimestriel y est présenté. Il vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. De plus, la commissaire adjointe dépose les recommandations et fait état des mesures d'amélioration à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers. Une fois par année, elle y présente un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qui est soumis au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucun dossier de plainte médicale n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble des dossiers de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision tout comme l'année précédente.

Annexe 13 : Rapport annuel - Maison Legault

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'utilisateur a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Aucun dossier de plainte n'a été soumis au Protecteur du citoyen tout comme l'année précédente.

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Aucun dossier d'intervention n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

4 Mesures et recommandations de la commissaire

Dans le contexte où il n'y a eu aucun examen de dossier, aucune mesure d'amélioration ou de recommandation n'a été formulée pour cet exercice.

5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Elle confie à la commissaire la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Aucun dossier avec le motif maltraitance n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

6 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance pour accéder à un soin ou à un service.

Aucune demande d'assistance n'a été adressée à la commissaire.

7 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Aucune demande de consultation n'a été adressée à la commissaire.

8 Implications locales de la commissaire

Durant cet exercice, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Pour l'exercice 2023-2024, une rencontre du comité de vigilance et de la qualité a eu lieu.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucune situation n'a été portée à l'attention du médecin examinateur.

Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucune situation n'a été portée à l'attention du comité de révision.

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'usager a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Aucun dossier de plainte n'a été soumis au Protecteur du citoyen tout comme l'année précédente.

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Aucun dossier d'intervention n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

4 Mesures et recommandations de la commissaire

Dans le contexte où il n'y a eu aucun examen de dossier, aucune mesure d'amélioration ou de recommandation n'a été formulée pour cet exercice.

5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Elle confie à la commissaire la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Aucun dossier avec le motif maltraitance n'a été adressé à la commissaire tout comme l'année précédente.

6 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance pour accéder à un soin ou à un service.

Aucune demande d'assistance n'a été adressée à la commissaire.

7 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Aucune demande de consultation n'a été adressée à la commissaire.

8 Implications locales de la commissaire

Durant cet exercice, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Au cours de l'exercice 2023-2024, quatre (4) rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont eu lieu. Le bilan trimestriel y est présenté. Il vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. Une fois par année, elle y présente un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qui est soumis au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès à la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucune situation n'a été portée à l'attention du médecin examinateur.

Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucune situation n'a été portée à l'attention du comité de révision.

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 Bilan des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'usager a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Nombre de plaintes en comparaison à l'année précédente

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété (rejetées, refusées, abandonnées)	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
2023-2024	0	3	0	3	0	27
2022-2023	0	0	0	0	0	0

2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen tout comme l'année précédente.

3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2023-2024	0	33	33	0
2022-2023	0	13	13	0

Motifs de plaintes et d'interventions

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	0%	0	0%	0	0%
Aspect financier	0	0%	0	0%	0	0%
Droits particuliers	0	0%	1	3%	1	3%
Maltraitance	0	0%	32	91%	32	80%
Organisation du milieu et ressources matérielles	2	40%	0	0%	2	5%
Relations interpersonnelles	1	20%	1	3%	2	5%
Soins et services dispensés	2	40%	1	3%	3	7%
Total	5	100%	35	100%	40	100%

4 Mesures et orientations

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Tableau 4 : Types de mesures apportées selon une plainte ou une intervention

Mesures	Total des mesures (plaintes et interventions conclues)
À portée individuelle	33
À portée systémique	3
Total	36

5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Cette loi confie aux commissaires la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Nombre de dossiers ayant au moins un motif lié à la maltraitance en comparaison à l'année précédente

Nombre de dossiers	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions				
▪ Sur constats				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
▪ Sur signalements				
2023-2024	0	32	32	0
2022-2023	0	12	12	0
Total 2023-2024	0	32	32	0

Niveau de traitement des motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous- total	Avec mesure	Sans mesure	Sous- total	
Plaintes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	32	0	32	32

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance matérielle ou financière	0	0%	1	3%	1	3%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance physique	0	0%	16	50%	16	50%
Maltraitance psychologique	0	0%	3	9%	3	9%
Maltraitance sexuelle	0	0%	12	38%	12	38%
Violation des droits	0	0%	0	0%	0	0%
Total	0	0%	32	100%	32	100%

Nombre de motifs des plaintes et d'interventions selon le type d'auteur

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un dispensateur de service	0	0%	0	0%	0	0%
Par un proche ou un tiers	0	0%	4	12%	4	12%
Par un usager	0	0%	28	88%	28	88%
Total	0	0%	32	100%	32	100%

Mesures selon les situations de maltraitance

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les mesures ayant une portée systémique visent à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Mesure	Total des mesures (interventions conclues)
À portée individuelle	32
À portée systémique	0

Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions

Mesures (plaintes et interventions)	
Total des mesures : 36	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures les plus utilisées pour ce motif
Maltraitance 32 mesures	- Relocalisation de l'usager - Démarche de priorisation pour une chambre privée
Organisation du milieu et ressources matérielles 2 mesures	Communication avec la Direction de la vaccination pour obtenir le formulaire pour procéder à la demande de clinique mobile pour la vaccination.
Relations interpersonnelles 1 mesure	Rappel aux équipes de l'importance de communiquer avec clarté au représentant légal/usager les informations sur les procédures de soins notamment lors de l'admission.
Soins et services dispensés 1 mesure	Plan de travail refait afin de mieux détailler les actions à poser lors des transferts. Personnel rencontré et sensibilisé.

6 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance concernant l'accès à un soin ou à un service.

Nombre d'assistances comparativement à l'année précédente

Années	Nombre de dossiers
2023-2024	1
2022-2023	3

7 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Aucune demande de consultation tout comme l'année précédente.

8 Implications locales de la commissaire

Le commissaire du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal agit comme représentant des CISSS et CIUSSS partenaires de Vigi Santé.

Pour l'exercice, quatre rencontres se sont tenues. Pour ces rencontres, la commissaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale élabore un bilan trimestriel qui vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. De plus, elle dresse une fois par année un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qu'elle soumet au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Aucun dossier de plainte médicale n'a été adressé au médecin examinateur tout comme l'année précédente.

Rapport d'activités du comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision tout comme l'année précédente.