



# RAPPORT ANNUEL 2023-2024

**Examen des plaintes et amélioration de la  
qualité des services**



**Commissaire aux plaintes  
et à la qualité des services**

# Table des matières



Notre rôle et l'objectif de ce rapport .....	3
Un moment pour dire merci!.....	4
En un coup d'œil.....	5
Rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.....	6
Rapport des médecins examinateurs.....	25
Rapport du comité de révision.....	30
Annexes.....	32

# Notre rôle



## Contribuer à la qualité des soins

L'équipe du commissaire aux plaintes et à la qualité des services s'assure du **respect des droits** des usagers et de **l'examen diligent de leurs plaintes**. Elle reçoit les insatisfactions des usagers avec **empathie**, puis les analyse de manière **neutre et confidentielle** afin de contribuer à la qualité des soins.

## L'objectif de ce rapport

### Présenter un portrait de l'année

Ce document présente le **bilan des insatisfactions** reçues du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024. Il comprend :

- le rapport du **commissaire** aux plaintes et à la qualité des services
- le rapport des **médecins examinateurs**
- le rapport du **comité de révision**

# Un moment pour dire **merci!**



Bien que notre mission soit centrée sur les insatisfactions, nous recevons également des remerciements de la part d'usagers et de familles. Nous partageons ici quelques-uns de ces remerciements, en soutien aux intervenants et gestionnaires du CHU

## **Merci**

*Je trouve très important de souligner le professionnalisme de chaque personne qui m'a accompagnée ou aidée. Chacune de ces personnes connaissait son métier et était rassurante*

## **Merci**

*Je suis une usagère régulière et je me sens un peu comme « chez nous » au CHU. J'obtiens toujours un excellent service. Le personnel est toujours gentil et aimable. Il prend le temps et répond toujours très bien à mes demandes et à mes besoins*

## **Merci**

*Je souhaite vous remercier pour les soins donnés, votre humanisme, votre empathie, votre écoute et vos mots d'encouragement. Votre attitude a permis de traverser plus facilement ce moment difficile*

## **Merci**

*Je suis très satisfaite des soins reçus. J'ai été accueillie par des gens chaleureux, encourageants et compréhensifs à mon égard*

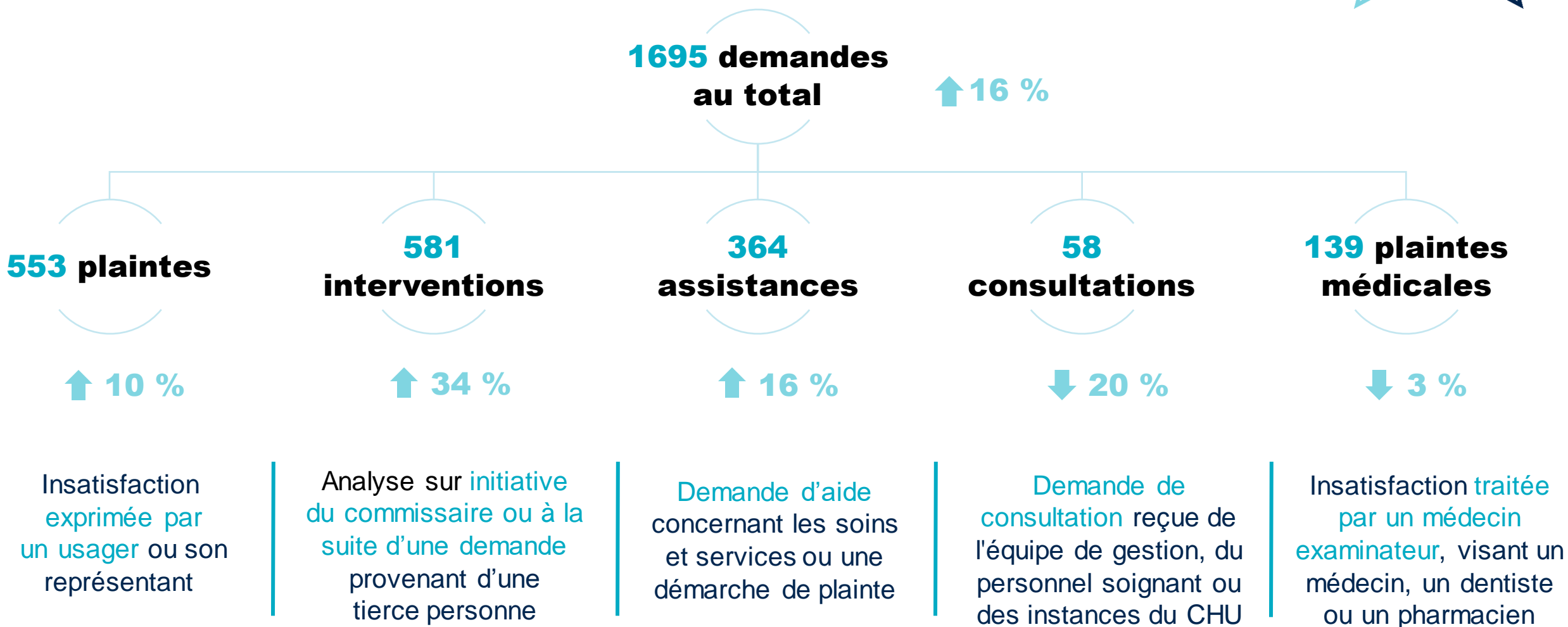
## **Merci**

*Je souhaite mentionner l'amabilité de l'ensemble du personnel, leur grande politesse et leur extrême gentillesse*

## **Merci**

*Merci pour votre attention et vos bons soins!*

# En un coup d'œil



# Rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité des services



# Plaintes et interventions – Par hôpital



32%

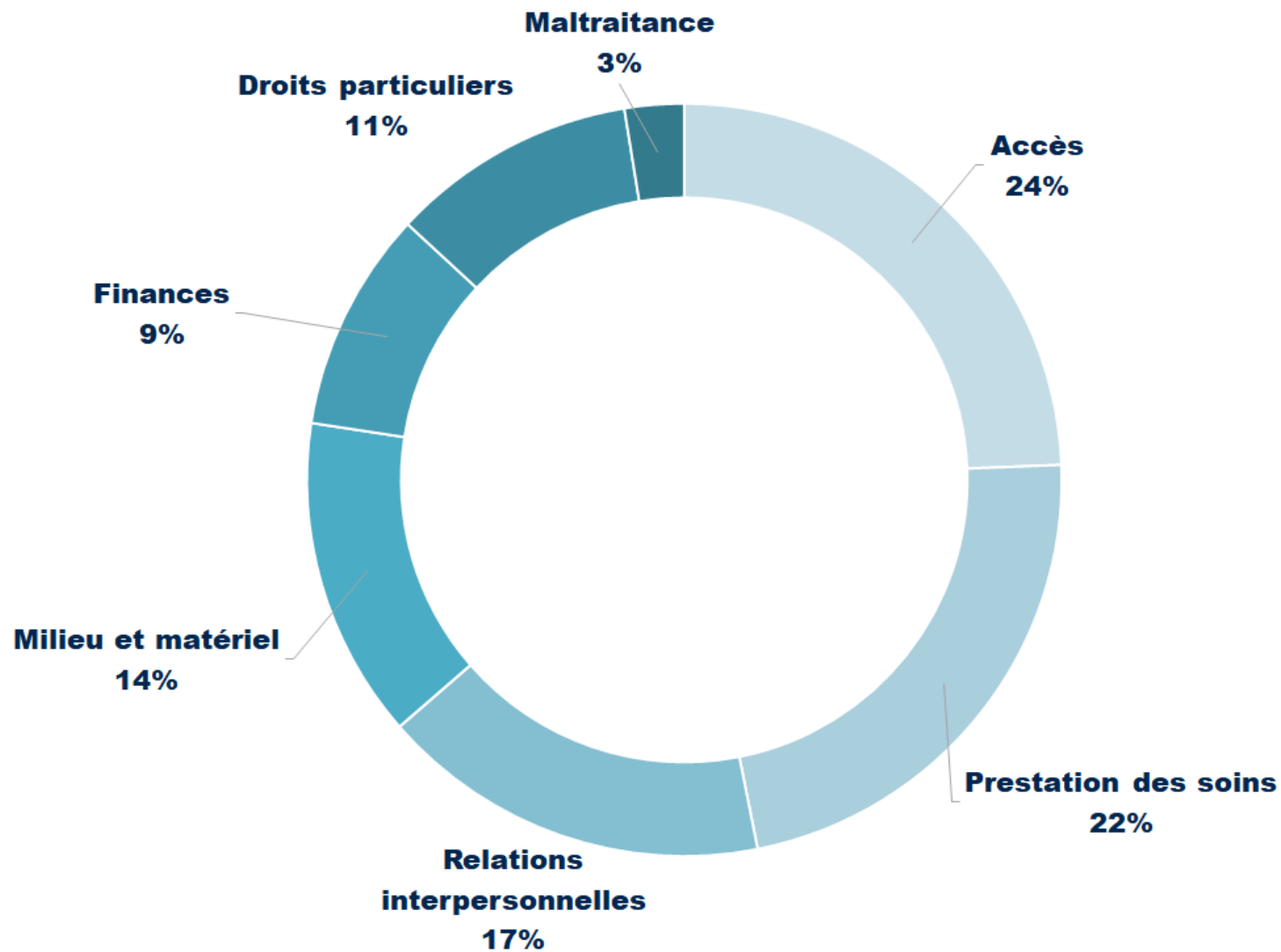
21%

20%

15%

12%

# Plaintes et interventions – Sujets généraux



# En un coup d'œil



Décision clinique Refus de services Difficulté d'accès

Absence de service ou de ressource Confort et commodité Continuité  
Hygiène-salubrité-désinfection Règles-procédures Alimentation

Consentement Facturation Droit à l'information

Processus de réclamation

Équipement et matériel

Accès au dossier

Sécurité-protection

Respect

Droit linguistique Abus

Frais de déplacement / transport

Communication

Frais d'hébergement / placement

Compétence technique et professionnelle

Discrimination-racisme

Traitement-intervention

Délais

Organisation spatiale

Compatibilité des clientèles

Choix du professionnel



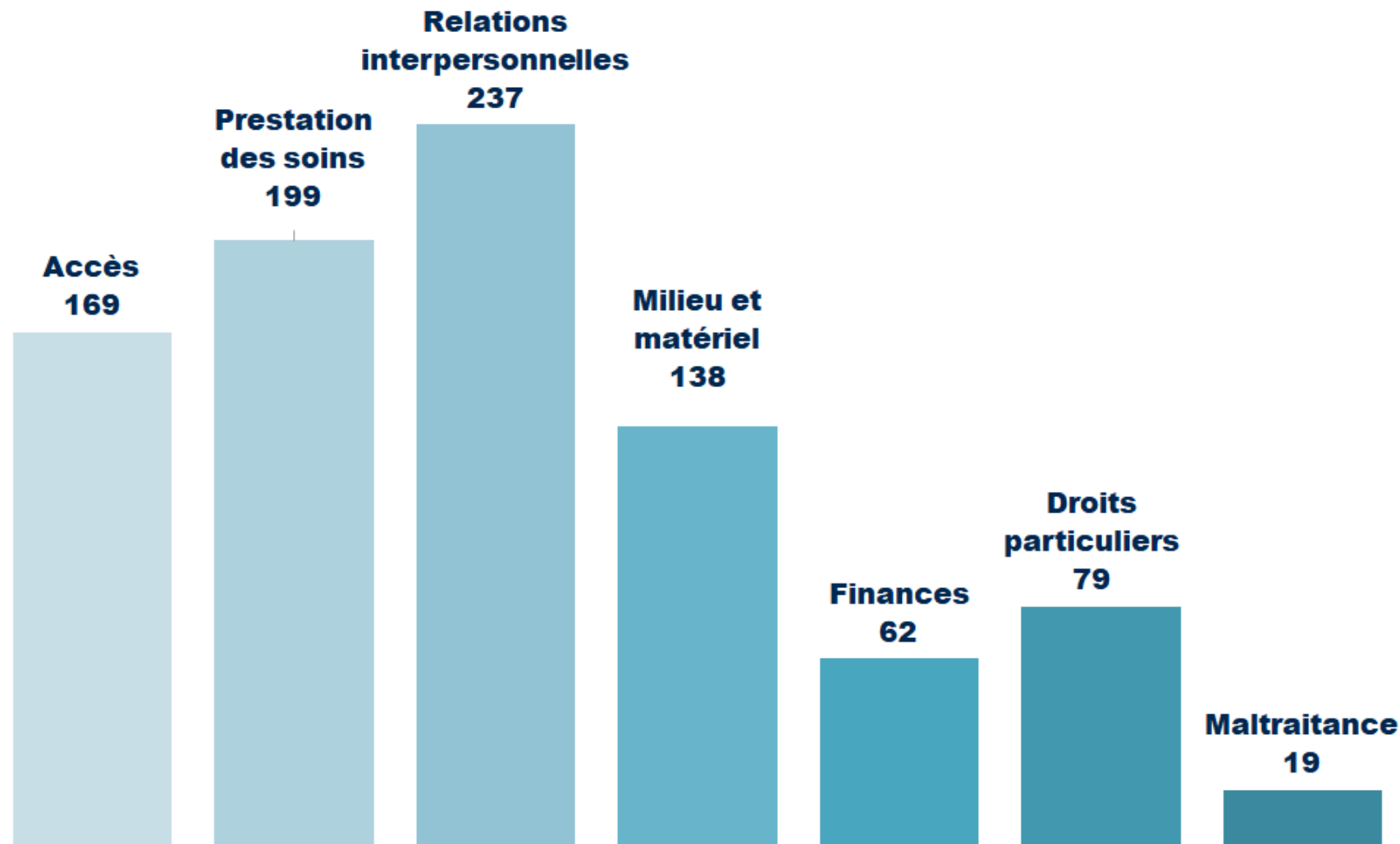
**+ de 900**

mesures  
d'améliorations  
au total

Incluant  
**70**

recommandations  
implantées ou en cours  
d'implantation dans le  
respect des échéanciers  
fixés

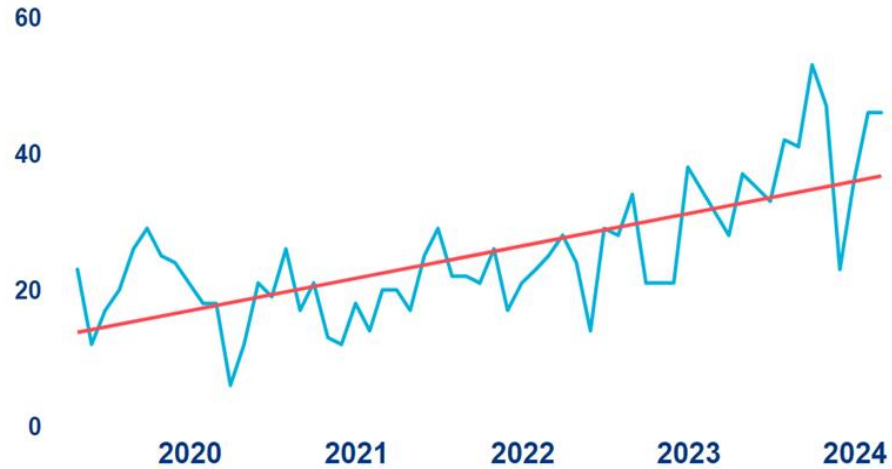
Pour plus d'informations,  
voir l'annexe I



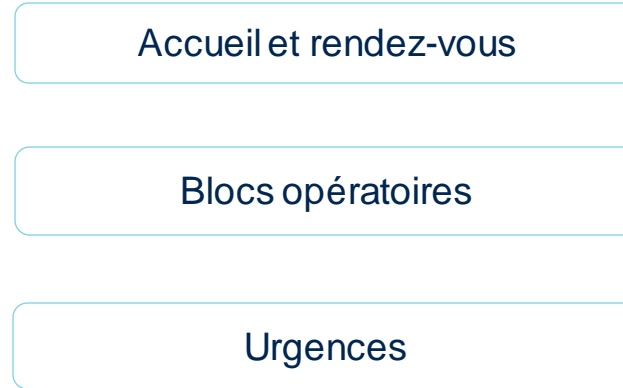
# Plaintes et interventions – Accès



## Évolution



## Principaux secteurs



## Principaux motifs



**169** améliorations obtenues

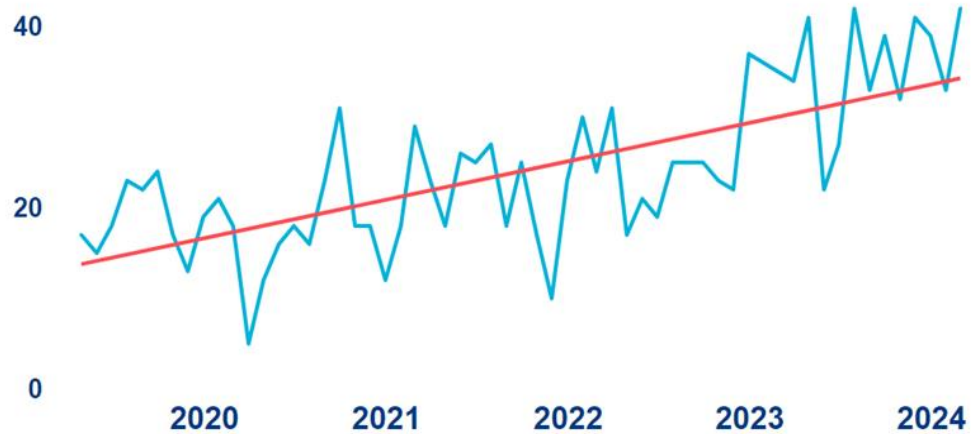
## Exemples d'améliorations

- ✓ Favoriser l'accès aux lignes téléphoniques pour les usagers en attente
- ✓ Rappeler aux équipes les bonnes pratiques d'interaction avec les usagers en attente
- ✓ Réviser les procédures et les pratiques d'attribution des rendez-vous
- ✓ S'assurer que le niveau de priorité des rendez-vous des usagers est adéquatement pris en compte
- ✓ Développer des outils d'information et de communication avec la clientèle

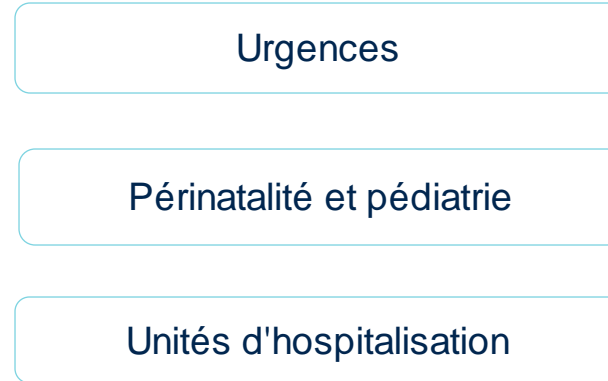
# Plaintes et interventions – Prestation des soins



## Évolution



## Principaux secteurs

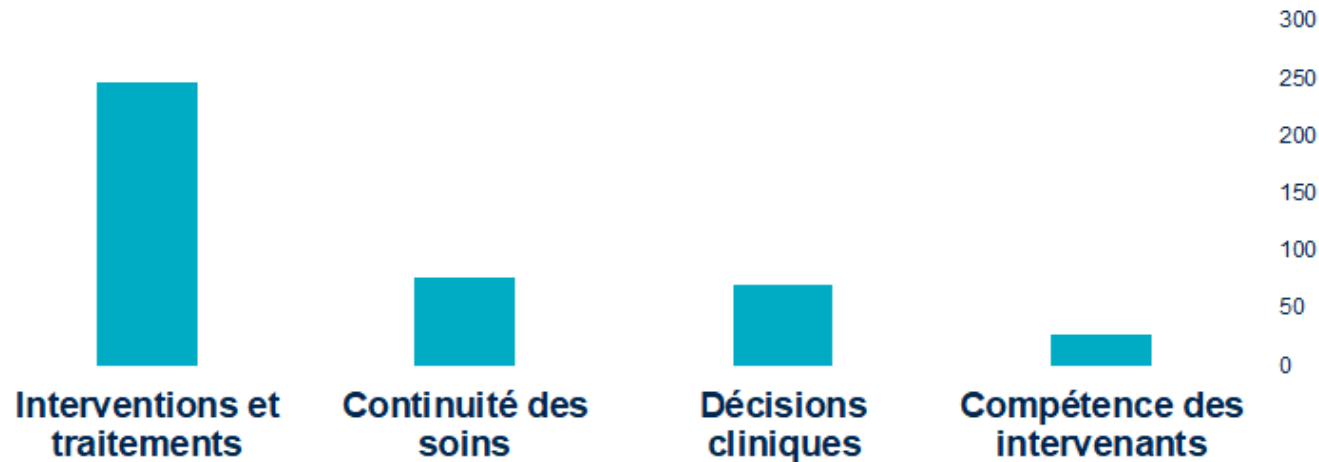


**199** améliorations obtenues

## Exemples d'améliorations

- ✓ Améliorer la qualité des informations fournies sur les interventions et les trajectoires de soins
- ✓ Former les intervenants sur le soutien à l'allaitement et l'accompagnement à la naissance
- ✓ Assurer la qualité des pratiques de triage et de priorisation à l'urgence
- ✓ Documenter adéquatement les soins et services fournis dans les dossiers des usagers
- ✓ Appliquer les mesures de contrôle dans le respect des règles et protocoles applicables

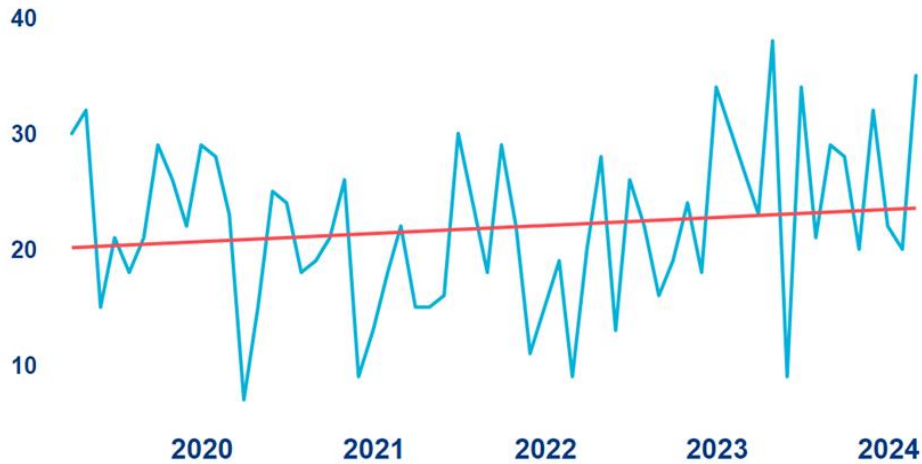
## Principaux motifs



# Plaintes et interventions – Interpersonnel



## Évolution



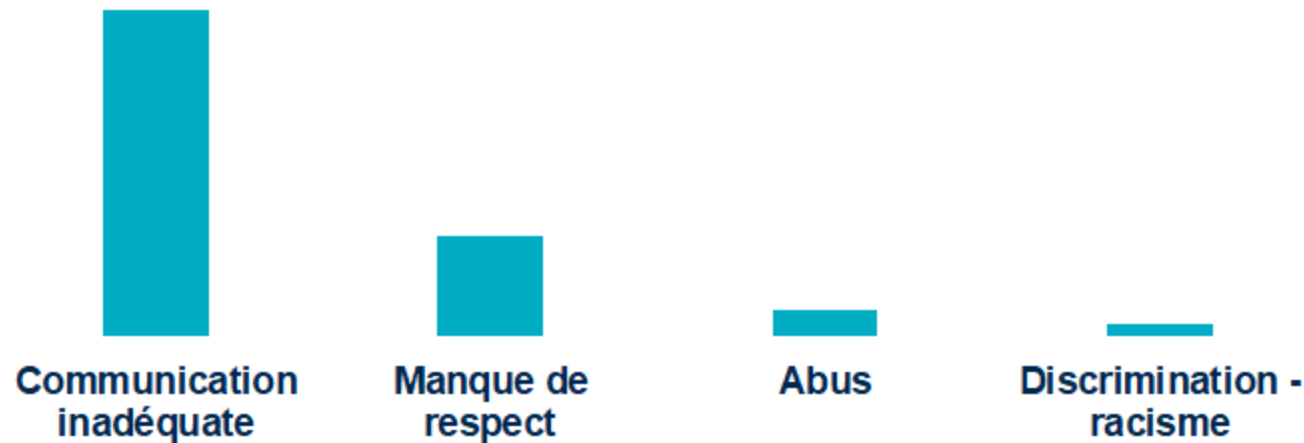
## Principaux secteurs

Urgences

Consultations externes

Imagerie médicale

## Principaux motifs



**237** améliorations obtenues

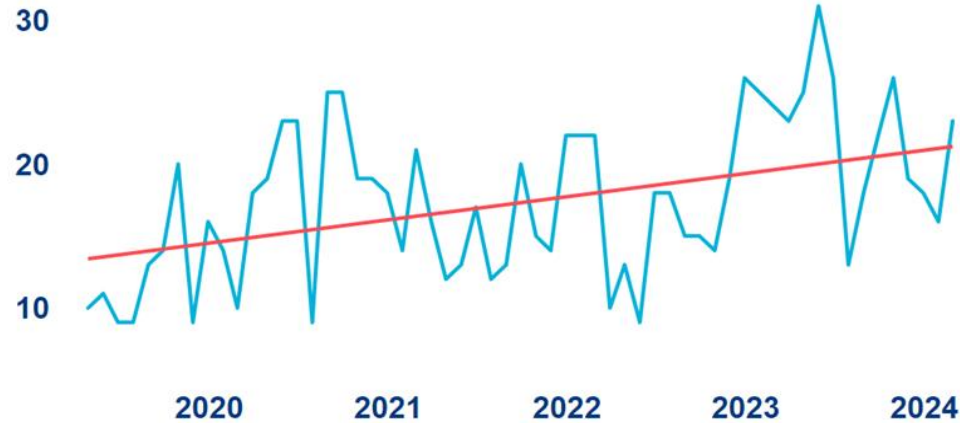
## Exemples d'améliorations

- ✓ Former et outiller le personnel sur les bonnes pratiques relationnelles auprès de divers profils de clientèle
- ✓ Rappeler au personnel visé ses obligations de civilité
- ✓ Diffuser l'information sur les comportements attendus de la part des intervenants
- ✓ Transférer des situations de nature disciplinaire au service des ressources humaines
- ✓ Effectuer l'accompagnement et le suivi auprès des membres concernés du personnel

# Plaintes et interventions – Milieu et matériel



## Évolution



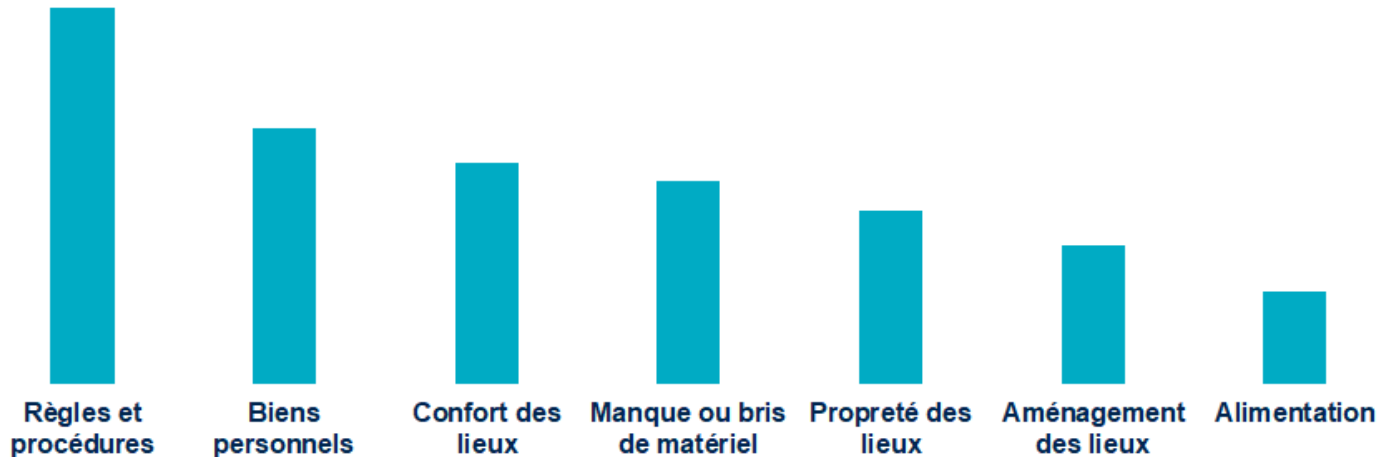
## Principaux secteurs

Entretien des bâtiments

Hygiène et salubrité

Sécurité et stationnements

## Principaux motifs



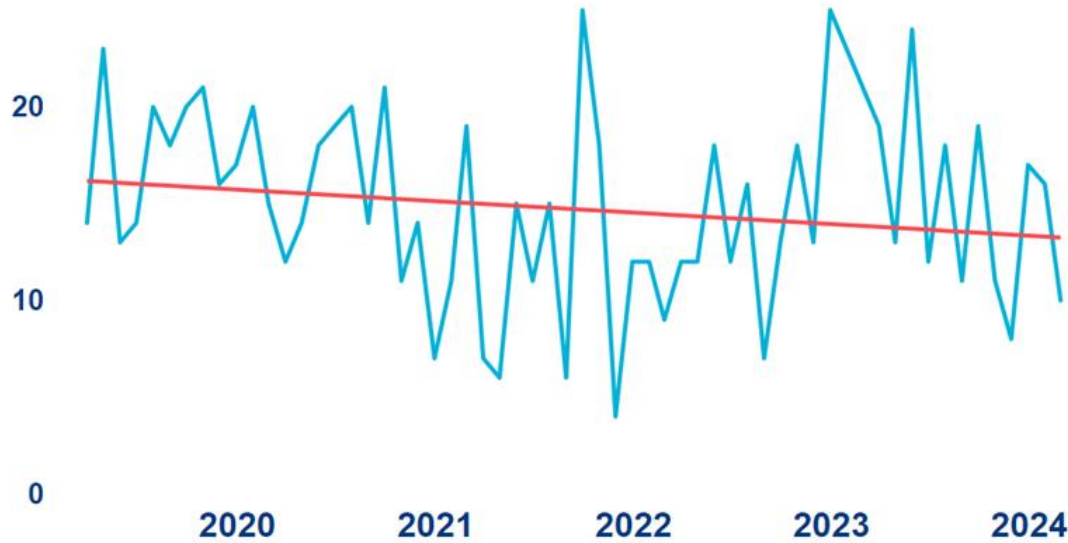
**138** améliorations obtenues

## Exemples d'améliorations

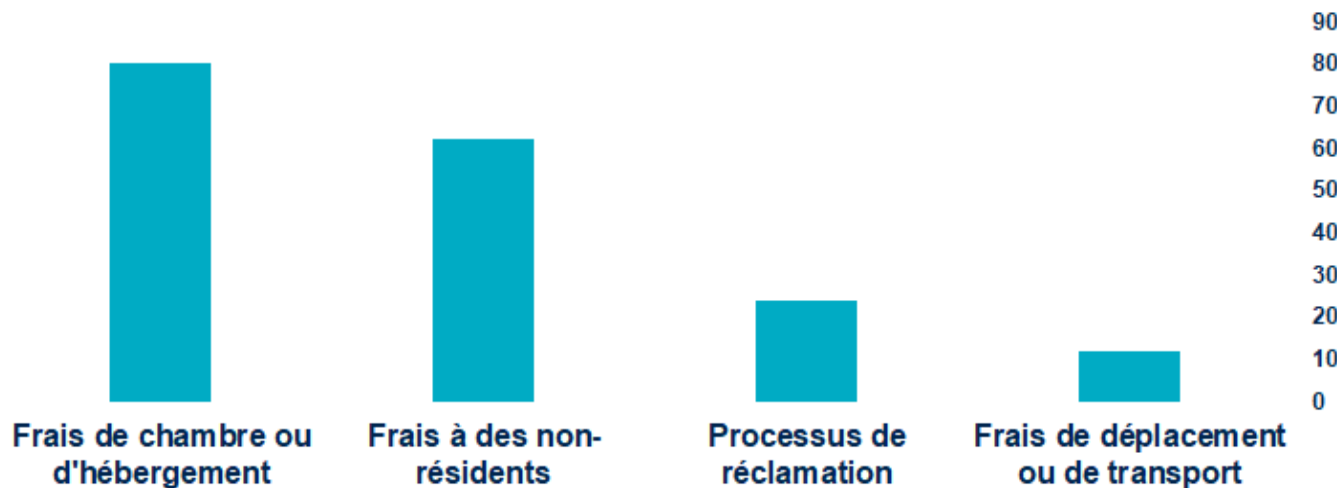
- ✓ Effectuer des rappels au personnel concernant l'application de différentes règles et procédures
- ✓ Protéger les biens personnels contre les pertes et les vols
- ✓ Personnaliser l'application des règles et procédures selon la situation clinique particulière des usagers
- ✓ Favoriser la présence des proches-aidants en fonction des règles applicables et des heures de visite
- ✓ Atténuer les effets de la cohabitation de clientèles aux profils variés



## Évolution



## Principaux sujets



**62** améliorations obtenues

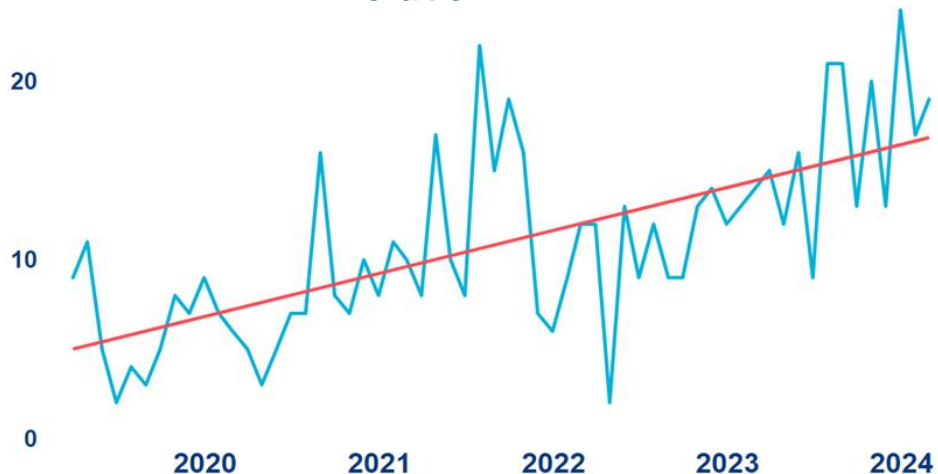
### Exemples d'améliorations

- ✓ Réviser ou annuler la facturation des frais d'occupation des chambres
- ✓ Réviser ou annuler la facturation des soins à des non-résidents du Québec
- ✓ Rembourser les frais associés à l'utilisation du transport adapté
- ✓ Réviser ou annuler la facturation émise pour l'obtention de soins ou de services non assurés
- ✓ Appliquer adéquatement la politique de déplacement des usagers

# Plaintes et interventions – Droits particuliers



## Évolution



## Principaux secteurs

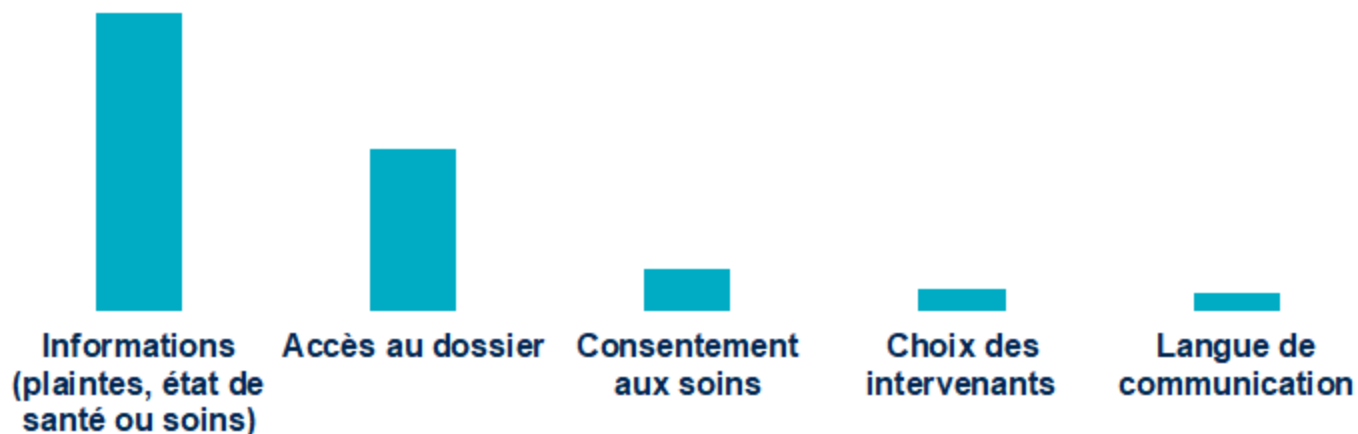


**132** améliorations obtenues

## Exemples d'améliorations

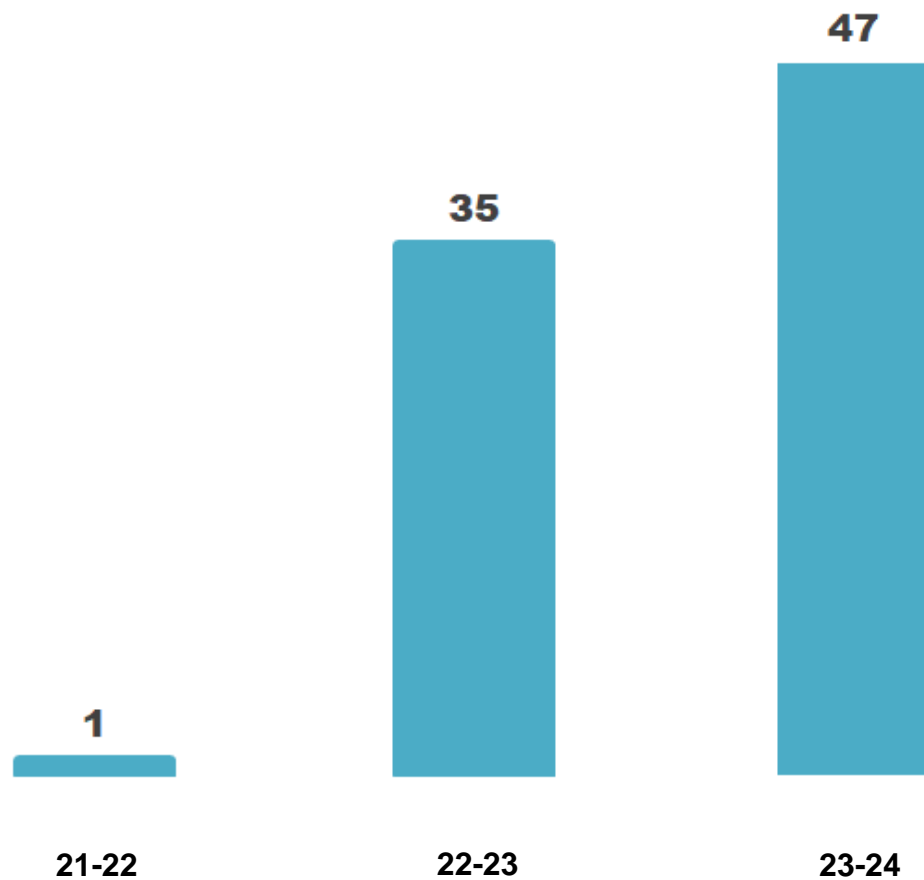
- ✓ Rappeler au personnel de soins de déclarer tout incident ou accident
- ✓ Encadrer le personnel dans l'obtention du consentement auprès de différents profils de clientèles
- ✓ Fournir l'information juste et adéquate à l'utilisateur ou à son représentant
- ✓ S'assurer que les règles et procédures de protection de la confidentialité sont appliquées correctement

## Principaux motifs

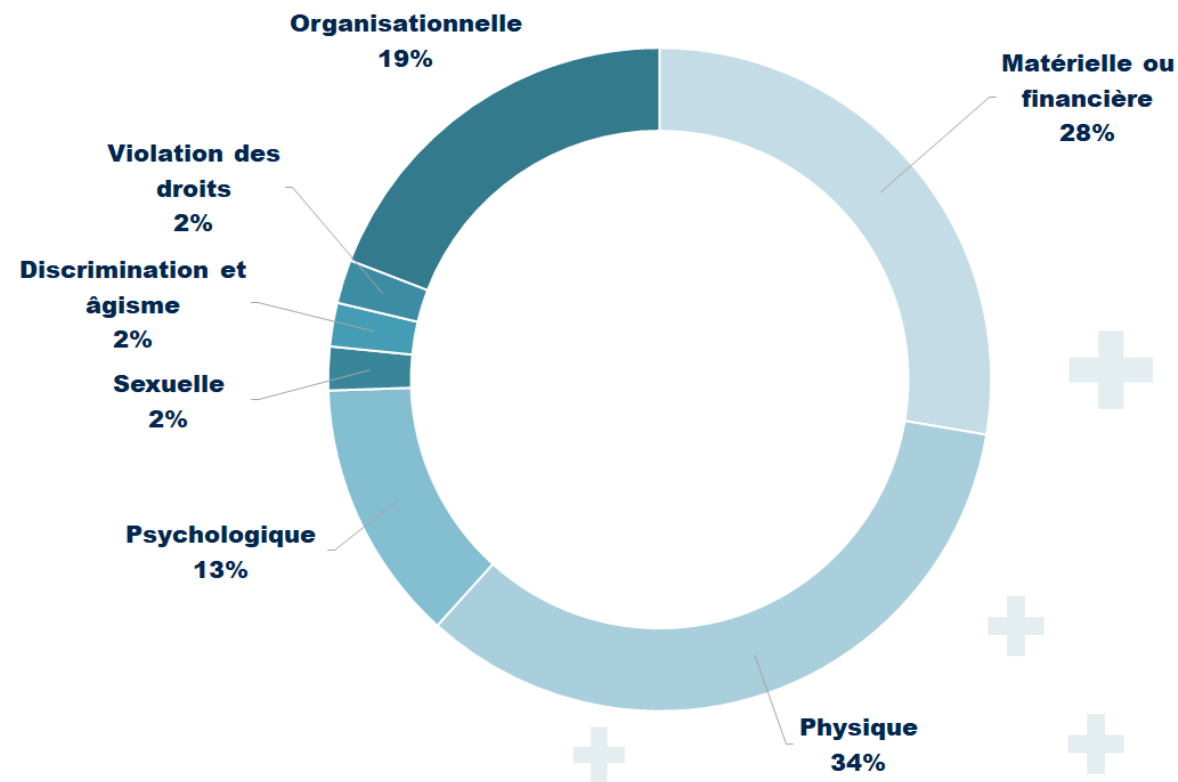




## Évolution du nombre de motifs



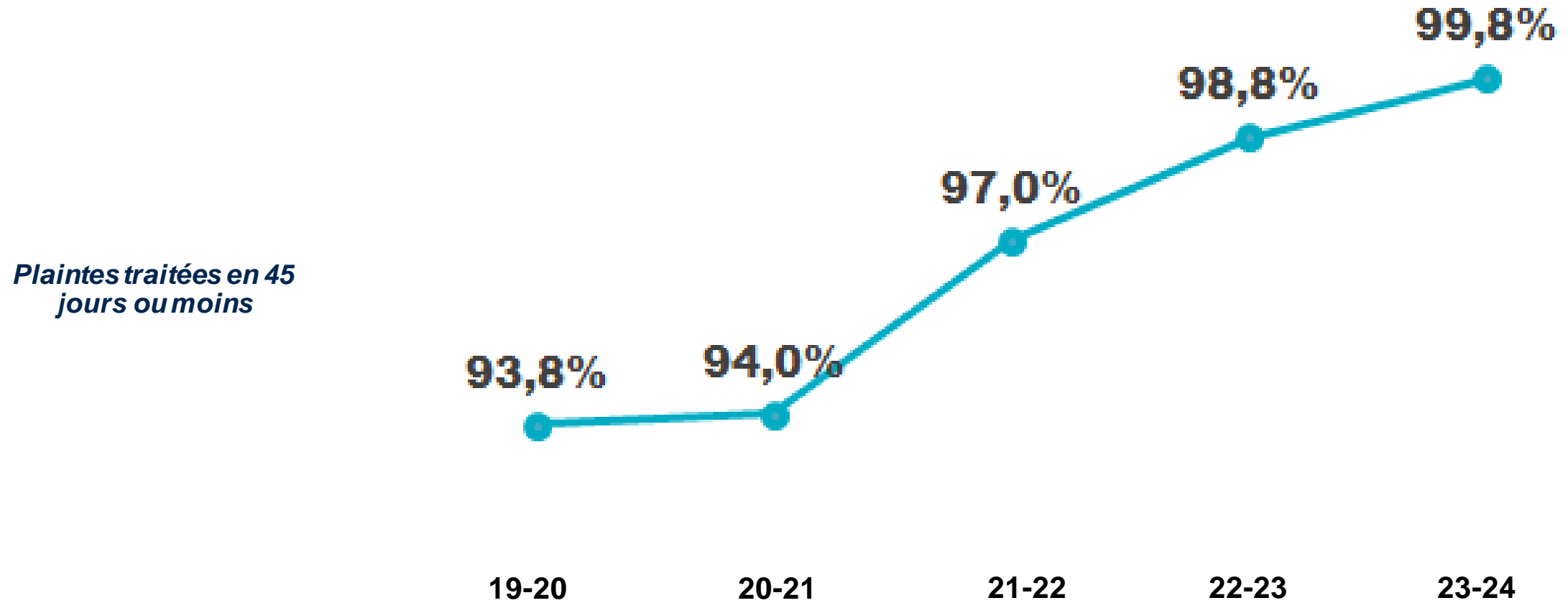
## Types de maltraitance



# Délais de réponse aux plaintes



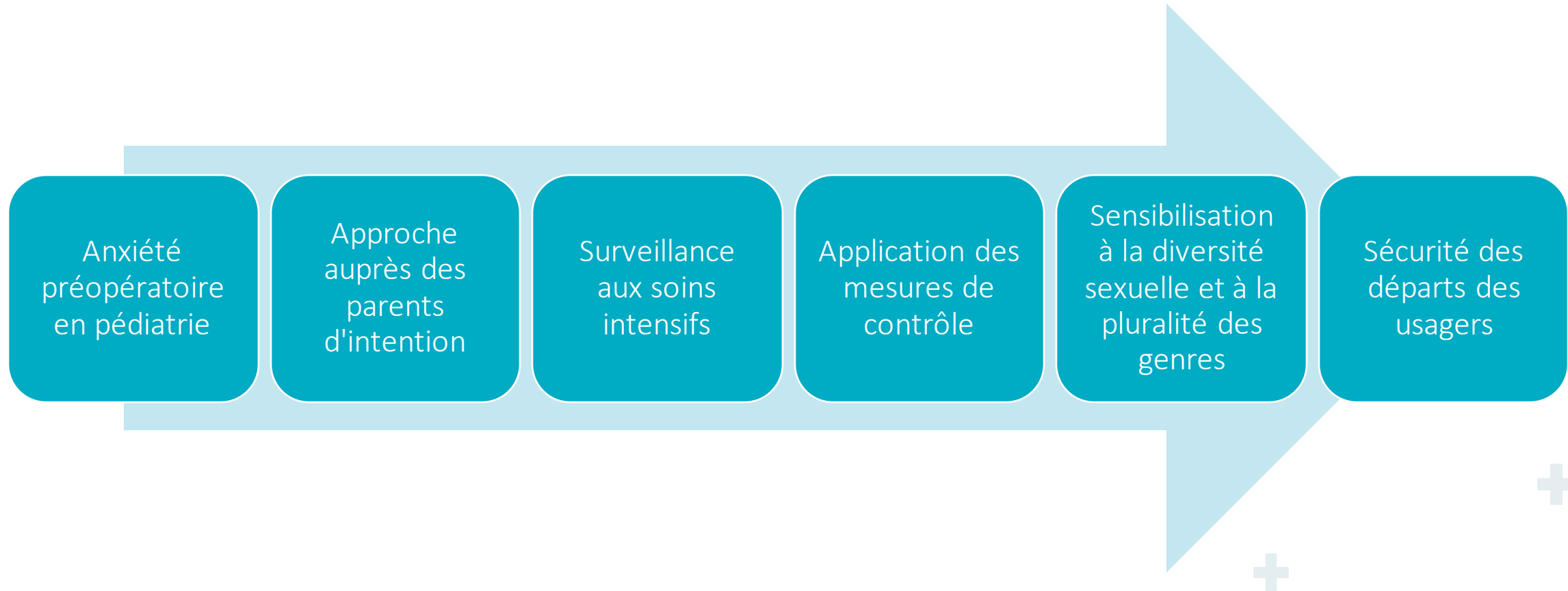
Les plaintes doivent être traitées dans un **délai maximal de 45 jours**. Lorsque ce délai ne peut pas être respecté (complexité ou délais d'obtention des informations), le **plaignant en est toujours informé**



# Plaintes et interventions – **Systemique**



Des interventions de nature systémique sont aussi réalisées par l'équipe du commissaire sur des enjeux multifactoriels. Ces interventions permettent d'identifier des améliorations aux soins et services fournis à des groupes significatifs d'utilisateurs. Voici quelques exemples de sujets traités cette année

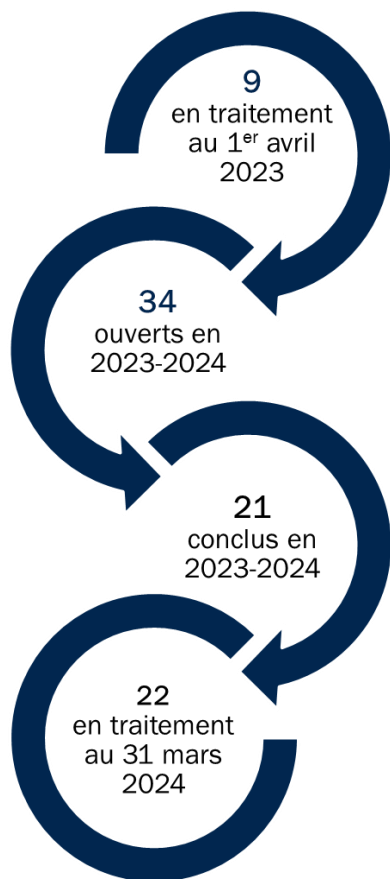


# Dossiers au **Protecteur du citoyen**

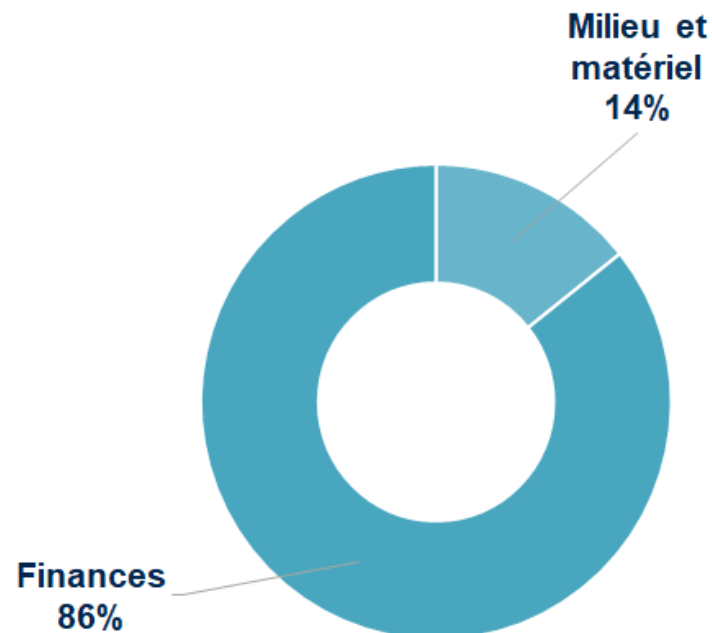


L'usager insatisfait du traitement de sa plainte peut s'adresser au Protecteur du citoyen, lequel peut également mener une intervention de sa propre initiative

## Suivi des dossiers



## Sujets des recommandations



**74%** des conclusions confirmées par le Protecteur du citoyen

- ❑ En cours d'année, 21 dossiers ont été conclus par le Protecteur du citoyen
- ❑ Les conclusions du commissaire ont été confirmées dans 74 % des cas
- ❑ Le Protecteur du citoyen a formulé 22 recommandations. Elles concernent les finances (86 %) ainsi que le milieu et le matériel (14 %)
- ❑ L'annexe III fournit plus de détails au sujet des recommandations formulées par le Protecteur du citoyen

# Bilan des assistances

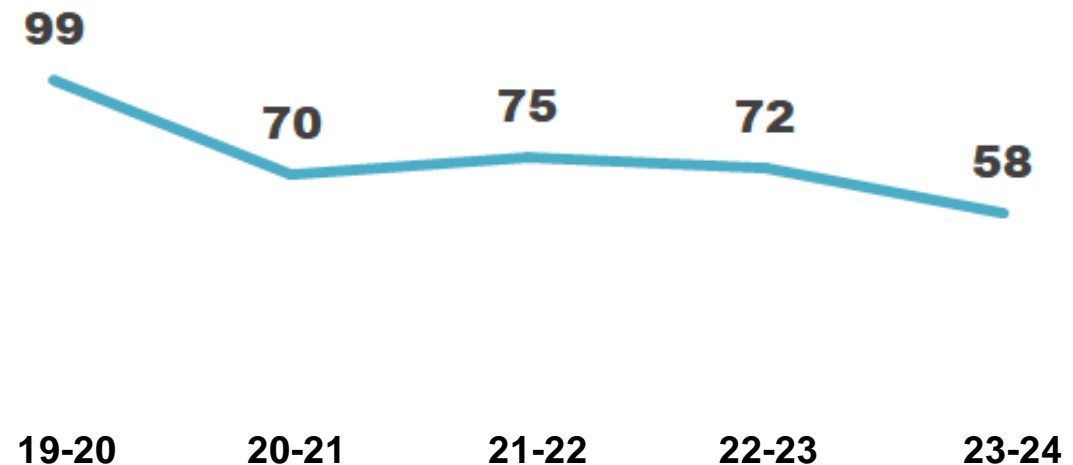


Les assistances permettent d'aider les usagers au sujet d'un soin ou service ainsi que pour la formulation d'une insatisfaction



# Bilan des consultations

Les consultations sont des demandes d'avis reçues de l'équipe de gestion ou du personnel soignant du CHU



# 136 activités de promotion et de suivi



57 actions de promotion et d'information

- Droits et obligations des usagers
- Loi sur la lutte contre la maltraitance
- Code d'éthique
- Régime d'examen des plaintes

6 participations au comité de vigilance

- Tableaux de bord sur les insatisfactions
- Suivi des recommandations et des situations préjudiciables
- Vigie sur la qualité des soins, les droits des usagers et les insatisfactions

6 présences au conseil d'administration

- Bilan des plaintes et insatisfactions
- Nomination de médecins examinateurs
- Présentation de contenus jugés d'intérêt par les membres

67 collaborations au régime des plaintes

- Collaboration avec le comité des usagers
- Table ministérielle des commissaires
- Regroupement provincial des commissariats
- Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes
- Association des responsables de la gestion des plaintes

# Réalisations 2023-2024



## Efficienc e et optimisation

- Renforcement de la culture d'amélioration continue dans le traitement des insatisfactions
- Simplification des outils et processus
- Milieu de travail axé sur le bien-être et la rétention

## Recherche et enseignement

- Projet de recherche avec les universités Laval et de Sherbrooke sur la qualité des soins et le régime d'examen des plaintes
- Participation à un cours en ligne obligatoire en service social

## Code d'éthique et maltraitance

- Participation étroite aux travaux de renouvellement du code d'éthique
- Contribution à l'adoption d'une nouvelle politique et à la promotion sur la maltraitance

## Médecins examinateurs

- Accompagnement étroit des médecins examinateurs (formation, discussions de cas, espace collaboratif)
- Optimisation et soutien au comité de révision

## Valorisation des données

- Analyse des données sur les insatisfactions dans une optique d'intelligence d'affaires
- Dynamisation du rapport annuel
- Contribution positive aux travaux du Comité de vigilance et de la qualité

## Promotion

- Amélioration de l'affichage sur les cinq sites du CHU
- Collaboration étroite avec le comité des usagers
- Solidification des liens avec les partenaires internes et externes

# Priorités 2024-2025



## Transformation liée au projet de Loi 15

- Influencer les changements à venir en accompagnant les membres de l'équipe dans la transition vers la mise en place du projet de Loi 15

## Équité, diversité et inclusion

- Sensibiliser l'équipe du commissaire à l'équité, la diversité et l'inclusion dans la prestation des soins et le traitement des insatisfactions

## Bien-être et rétention

- Promouvoir un milieu de travail axé sur le bien-être et la rétention des membres de l'équipe du commissaire

## Lutte à la maltraitance

- Contribuer aux travaux de mise à jour du code d'éthique et à l'implantation d'une culture de lutte contre la maltraitance

## Valorisation des données

- Mettre en valeur les données sur les insatisfactions afin de soutenir les décisions stratégiques de l'établissement

## Promotion et communication

- Maintenir les efforts de communication et de promotion des services du commissaire, en partenariat avec le comité des usagers

## Recherche et enseignement

- Poursuivre les efforts de collaboration avec les milieux de la recherche et de l'enseignement

## Amélioration continue

- Optimiser, sur une base continue, les outils et processus de réponse aux demandes reçues

# Rapport des médecins examineurs

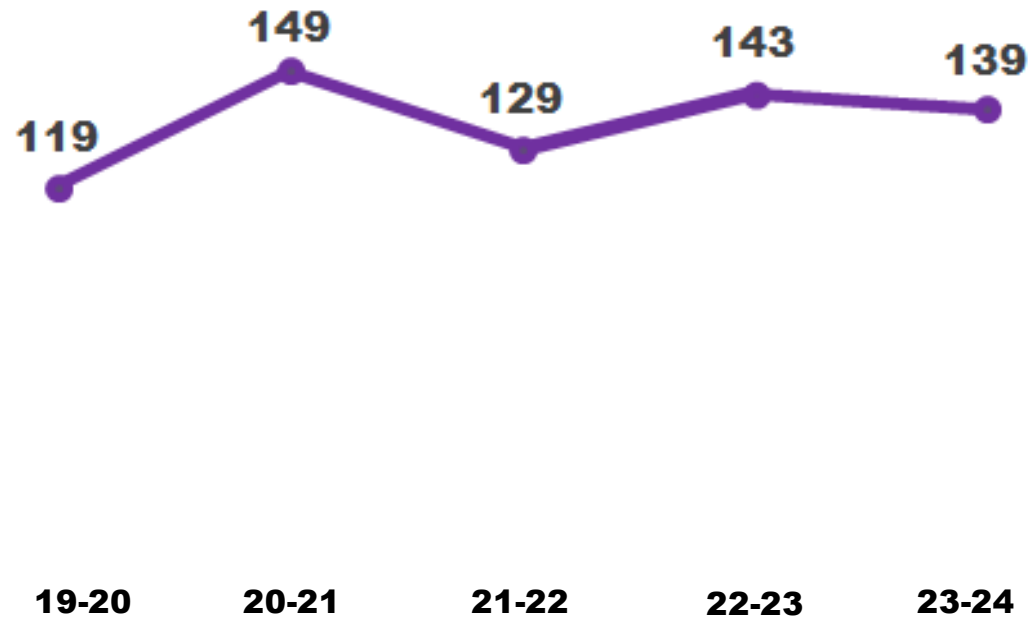


# Plaintes médicales - Aperçu général

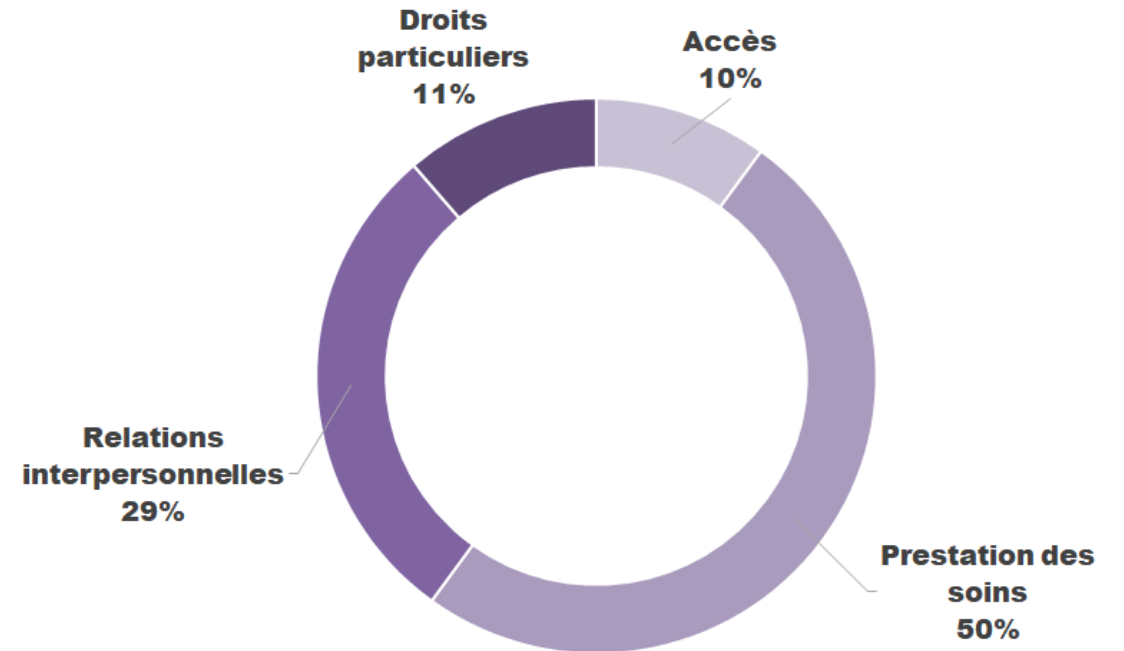


Cette section fait le bilan des plaintes traitées par les médecins examinateurs en 2023-2024. Ces plaintes visent des médecins, dentistes et pharmaciens

## Évolution des demandes



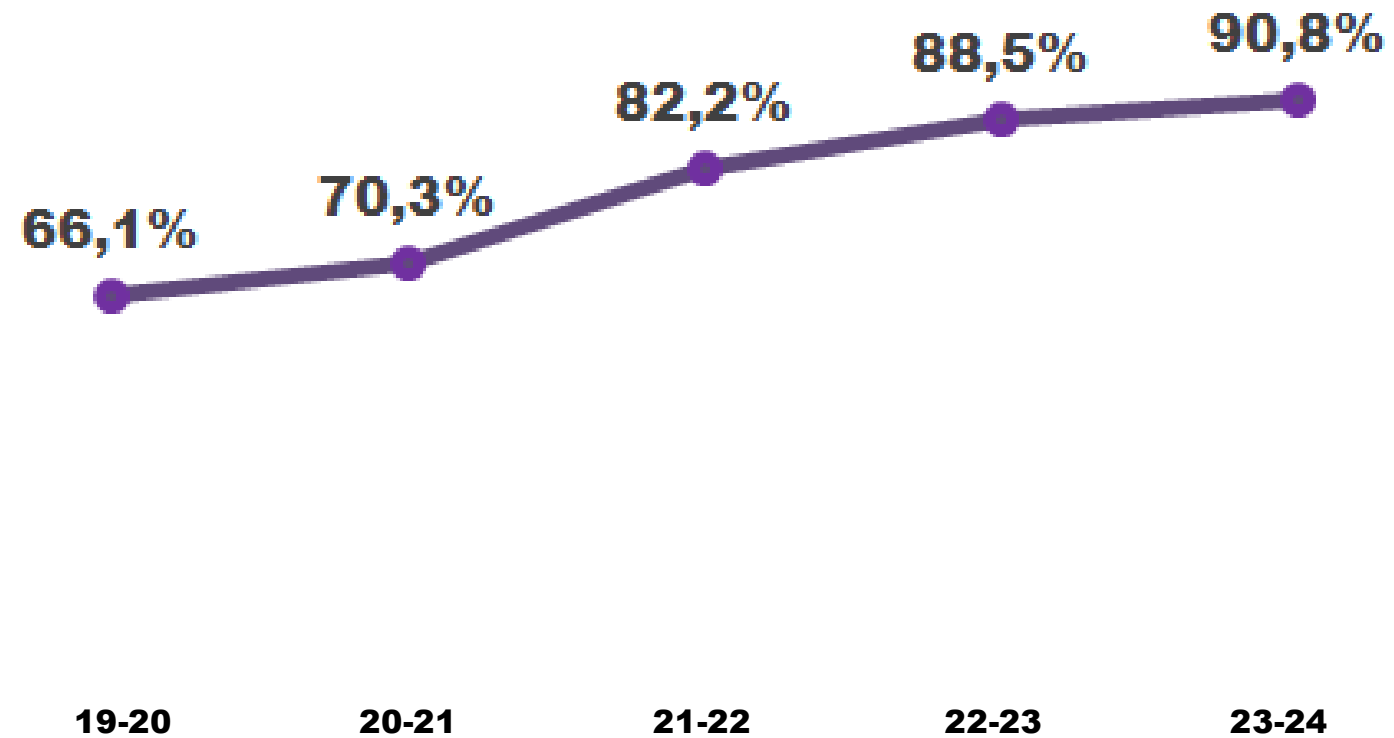
## Principaux sujets



# Respect des délais



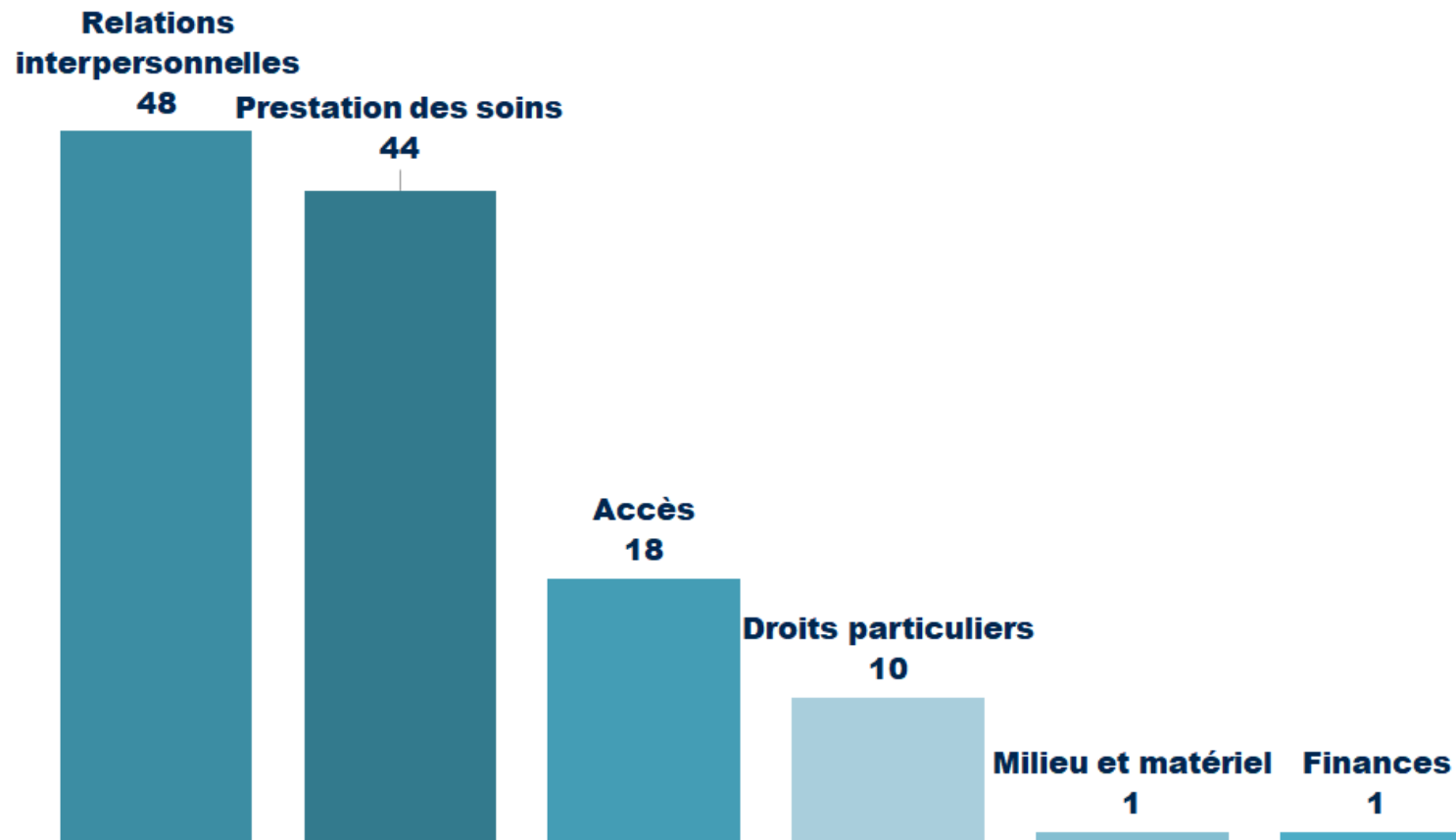
*Plaintes traitées par  
les médecins  
examineurs en 45  
jours ou moins*





**122**  
mesures  
d'améliorations

Incluant  
**31**  
recommandations  
détaillées à  
l'annexe IV

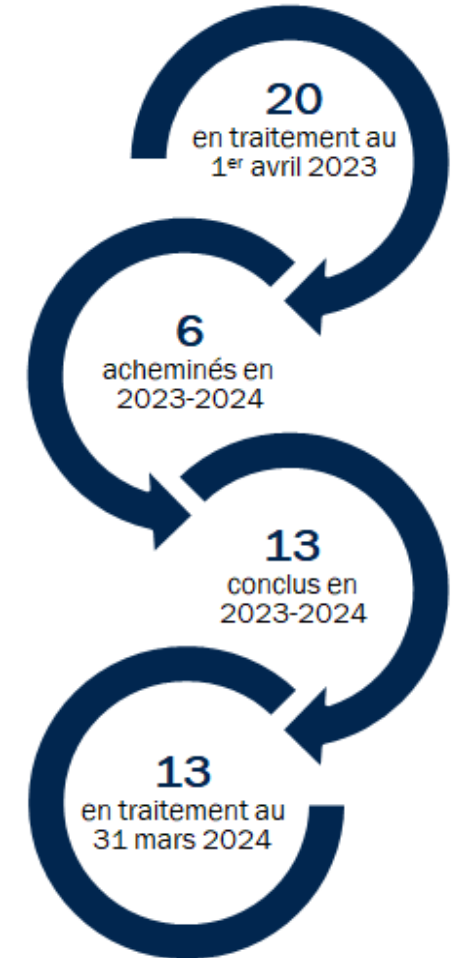
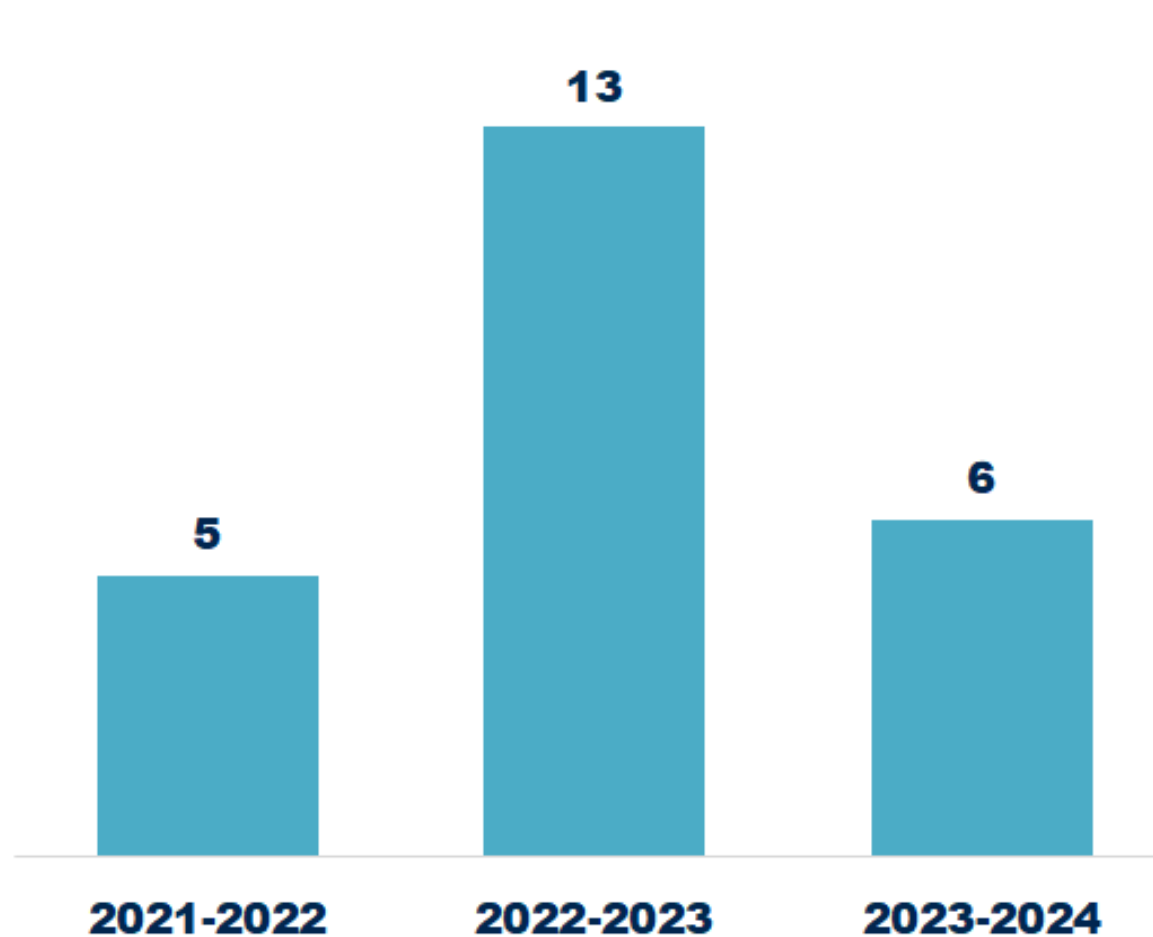


# Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)

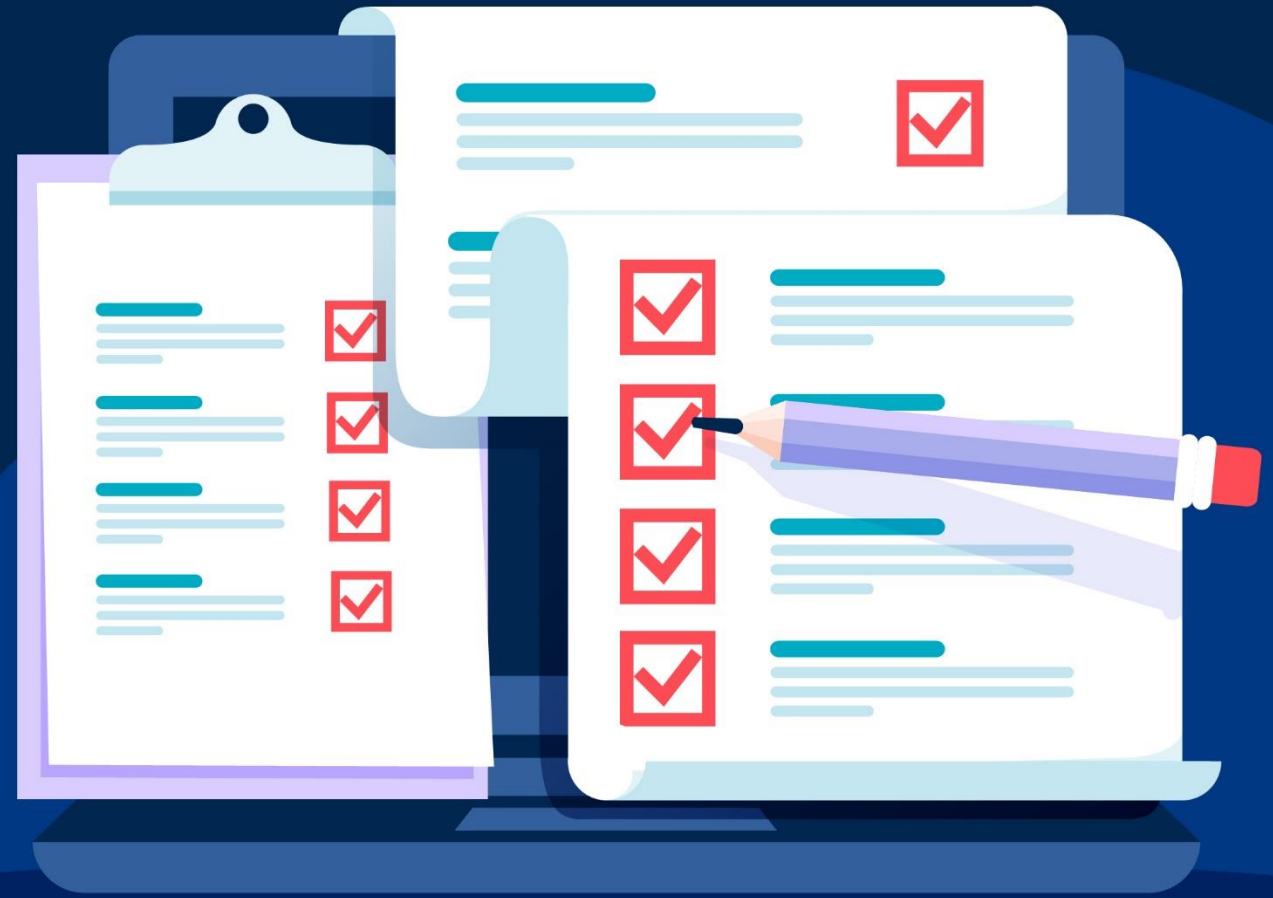


Les médecins examinateurs peuvent décider d'acheminer une plainte au CMDP pour étude à des fins disciplinaires

Nombre de dossiers acheminés au CMDP



# Rapport du comité de révision

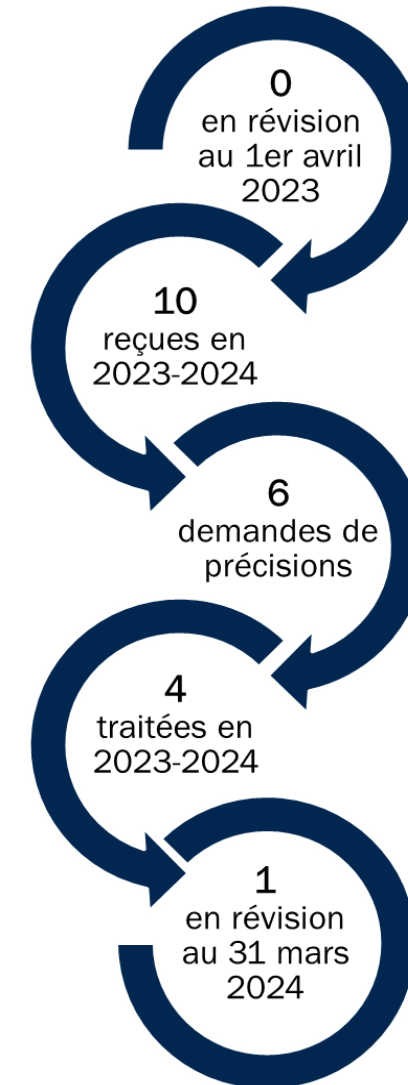


# Bilan du comité de révision



Le comité de révision doit, lorsque le plaignant ou le médecin visé le demande, réviser la démarche d'analyse du médecin examinateur. Il est formé de trois membres désignés par le conseil d'administration, dont deux médecins

- ❑ Au 1<sup>er</sup> avril 2023, aucun dossier était à l'étude par le comité de révision du CHU
- ❑ Au cours de l'année 2023-2024, 10 nouvelles demandes de révision ont été reçues
- ❑ Pour 6 de ces demandes, des précisions ont été demandées à la personne et elle a été encouragée à s'adresser au Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)
- ❑ Le comité a traité 4 dossiers en cours d'année pour lesquels il a confirmé les conclusions du médecin examinateur, et un dossier demeurait en traitement au 31 mars 2024
- ❑ Le délai maximal de 60 jours a été respecté pour tous les dossiers reçus par le comité de révision



# Annexes



# Annexe I – Commissaire



- ❑ L'équipe du commissaire a formulé **70 recommandations** cette année
- ❑ Ces recommandations sont **implantées ou en cours d'implantation**, dans le respect des échéances fixées

Sujets	Nombre	Principaux objets
Finances	57	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajuster ou annuler la facturation émise pour des frais de chambre, des frais de transport ou des frais à des non-résidents</li></ul>
Milieu et matériel	6	<ul style="list-style-type: none"><li>• Approche et accompagnement auprès des parents d'intention en tenant compte de l'ensemble des dimensions éthiques et législatives et des pratiques cliniques probantes en la matière</li><li>• Réduction de l'anxiété préopératoire auprès de la clientèle pédiatrique</li></ul>
Prestation des soins	5	<ul style="list-style-type: none"><li>• Surveillance des usagers sur l'unité des soins intensifs</li><li>• Application des mesures de contrôle, particulièrement en ce qui concerne la documentation et la surveillance</li><li>• Sécurité des contextes de départ des usagers, en particulier ceux en situation de vulnérabilité</li></ul>
Relations interpersonnelles	2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibilisation du personnel à la réalité des personnes en transition de genre</li><li>• Identification et mise en place de mesures organisationnelles permettant d'offrir aux usagers de la diversité sexuelle et de la pluralité de genre un milieu de soins plus inclusif</li></ul>

# Annexe II – Données détaillées sur la maltraitance



Cette annexe fournit des données plus détaillées sur la maltraitance, tel que l'exige l'article 14 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (I-6.3)

	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
<b>Plaintes</b>				
<b>2023-2024</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
<b>Interventions</b>	-	-	-	-
<b>2023-2024</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>49</b>	<b>47</b>	<b>3</b>

Source: SIGPAQS, Tableau 1-A-2 et Tableau 2-A-2

# Annexe II – Données détaillées sur la maltraitance (suite)



	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
<b>Plaintes</b>	0	0	1	0	1	2	8	10	11
<b>Interventions</b>	0	1	0	0	1	12	23	35	36
<b>Total</b>	0	1	1	0	2	14	31	45	47

Source: SIGPAQS, Tableau 1-F-1 et Tableau 2-F

Type de maltraitance (Origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
<b>Par un dispensateur de service</b>	11	100	16	44,4	27	57,4
<b>Par un proche ou un tiers</b>	0	0	20	55,6	20	42,6
<b>Par un usager</b>	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	11	100	36	100	47	100

Source: SIGPAQS, Tableau 1-F-1 et Tableau 2-F

# Annexe II – Données détaillées sur la maltraitance (suite)



Type de maltraitance (Sous-motif)	Plaintes		Interventions		TOTAL	%
	# de motifs	%	# de motifs	%		
Discrimination et âgisme	1	9,1	0	0	1	2,1
Maltraitance matérielle ou financière	1	9,1	12	33,3	13	27,7
Maltraitance organisationnelle	1	9,1	8	22,2	9	19,1
Maltraitance physique	6	54,5	10	27,8	16	34,0
Maltraitance psychologique	1	9,1	3	8,3	4	8,5
Maltraitance sexuelle	1	9,1	2	5,6	3	6,4
Violation des droits	0	0	1	2,8	1	2,1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

Source: SIGPAQS, Tableau 1-F-1 et Tableau 2-F

MESURE/MOTIF MALTRAITANCE	Total dossiers plaintes et interventions conclus
À portée individuelle	11
À portée systémique	10
<b>Total</b>	<b>21</b>

Source: SIGPAQS, Tableau 1-G-1 et Tableau 2-G

# Annexe III – Protecteur du citoyen



□ Le Protecteur du citoyen a formulé **22 recommandations** en cours d'année.

Catégorie	Nombre	Principaux sujets
<b>Recommandations implantées à la satisfaction du Protecteur du citoyen</b>		
Finances	12	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compensation financière des frais encourus par les usagers devant recevoir une hémodialyse à domicile (frais de déplacement et de stationnement en cours de formation, frais des travaux et d'électricité)</li><li>• Remboursement des frais de transport d'un usager ayant été déplacé en transport médical adapté</li><li>• Annulation ou ajustement de la facture d'usagers pour l'occupation de chambres</li></ul>
Milieu et matériel	3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion des effets personnels des usagers transférés vers l'urgence psychiatrique du CHUL</li><li>• Remboursement des vêtements perdus par une usagère vers l'urgence psychiatrique du CHUL</li></ul>
<b>Recommandations en cours de suivi avec le Protecteur du citoyen</b>		
Finances	7	<ul style="list-style-type: none"><li>• Application de la Politique ministérielle de déplacement des usagers</li><li>• Processus de complétion du formulaire de choix de chambre</li><li>• Informations transmises sur les frais de chambre au moment du choix et en cours de séjour</li><li>• Facturation des frais associés aux différents types de chambres sur les unités de soins</li><li>• Informations indiquées au formulaire de choix de chambre</li></ul>

# Annexe IV – Recommandations des médecins examinateurs



- ❑ Les médecins examinateurs ont formulé **31 recommandations** en cours d'année
- ❑ Ces recommandations sont **implantées ou en cours d'implantation**, dans le respect des échéances fixées

Catégorie	Nombre	Principaux objets
Accès	5	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transfert de dossier à un autre médecin spécialiste</li><li>• Suivi des temps-réponse dans l'analyse des spécimens de pathologie</li><li>• Complétion adéquate des dossiers</li></ul>
Milieu et matériel	1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion de l'anxiété préopératoire en pédiatrie</li></ul>
Relations interpersonnelles	13	<ul style="list-style-type: none"><li>• Élaboration de règlements identifiant les pratiques médicales et les modes de fonctionnement en pédiatrie</li><li>• Formation sur la prévention de l'incivilité et le harcèlement</li><li>• Définition de créneaux de pratique appropriés</li></ul>
Prestation des soins	10	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processus d'analyse des spécimens en pathologie</li><li>• Analyses de cas à des fins d'amélioration des pratiques médicales</li></ul>
Droits particuliers	2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Révision du processus de messagerie</li><li>• Déclaration des incidents et accidents survenus au cours des soins</li></ul>