



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

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

POUR
UN MONDE
EN SAN+É

ciusssnordmtl.ca

Québec 

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Internet du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal à l'adresse suivante :

<https://www.ciuSSNordmtl.ca/a-propos/publications>

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024.

ISBN 978-2-550-98279-1 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-98280-7 (version PDF)

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

Adopté par le conseil d'administration le 24 septembre 2024.

© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal, 2024.

Table des matières

Introduction	1
Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales	2
Mot de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	4
Faits saillants pour le CIUSSS NIM	6
Faits saillants pour les établissements privés du territoire du CIUSSS NIM	7
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le CIUSSS NIM	8
Le traitement des plaintes	8
Les plaintes reçues et conclues	8
Les motifs des plaintes et leur niveau de traitement	9
Les délais d'examen des plaintes	11
Le recours au Protecteur du citoyen	12
Le traitement des interventions	13
Les interventions amorcées et conclues	13
L'origine des interventions	14
Les motifs des interventions et leur niveau de traitement	15
Les mesures correctives (plaintes et interventions)	16
Les dossiers fermés sans mesures correctives (plaintes et interventions)	18
Les dossiers transmis pour une étude à des fins disciplinaires	19
Les demandes d'assistance	19
La nature des demandes d'assistance	19
Les motifs des demandes d'assistance	20
Les consultations	21
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	22
Les dossiers reçus et conclus en application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance	23
Les plaintes et les interventions	23
Les motifs liés à la maltraitance	25
Les consultations	28
Les demandes d'assistance	28
Les pistes d'amélioration transmises à la direction du CIUSSS NIM	28
Les plaintes et les signalements reçus concernant les établissements privés situés sur le territoire du CIUSSS NIM	29
Le traitement des dossiers concernant les soins de santé en établissement de détention	29
Les motifs de plainte et les enjeux qui y sont reliés	30
Les enjeux concernant la gestion des mémos	32
Les enjeux concernant la planification des rendez-vous	33
Les demandes d'assistance	33
Les rapports transmis au Ministre de la santé et des services sociaux	34
Les autres fonctions de la Commissaire	35
Les mesures pour améliorer la satisfaction et le respect des droits des usagers	36

Direction générale adjointe santé physique générale et spécialisée	36
Direction générale adjointe programmes sociaux et réadaptation	37
Direction des ressources financières et de la logistique	38
Direction de la qualité, évaluation, performance organisationnelle et éthique	39
Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen	39
Rapport annuel du médecin examinateur pour le CIUSSS NIM	41
Le traitement des plaintes	41
Les plaintes reçues et conclues	41
Les motifs des plaintes et leur niveau de traitement	42
Les délais d'examen des plaintes	43
Les plaintes traitées par le médecin examinateur en milieu de détention	44
Les dossiers transmis pour une étude à des fins disciplinaires	44
Les recommandations du médecin examinateur	44
Rapport annuel du comité de révision du CIUSSS NIM	46
Le nombre de demandes reçues	47
Les conclusions motivées du comité de révision	47
Les délais de traitement	48
Ce sont leurs mots...	49
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le	
Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin	51
Le traitement des plaintes	51
Le recours au Protecteur du citoyen	52
Le traitement des interventions	52
Les demandes d'assistance	52
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	52
Les autres fonctions de la Commissaire	53
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le	
Centre d'hébergement St-Vincent-Marie	54
Le traitement des plaintes	54
Le recours au Protecteur du citoyen	54
Le traitement des interventions	54
Les demandes d'assistance	54
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	55
Les autres fonctions de la Commissaire	55
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le	
Centre métropolitain de chirurgie plastique Inc.	56
Le traitement des plaintes	56
Le recours au Protecteur du citoyen	56
Le traitement des interventions	57
Les demandes d'assistance	57
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	57

Les autres fonctions de la Commissaire	57
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le	
CHSLD Vigi Marie-Claret	59
Le traitement des plaintes	59
Le recours au Protecteur du citoyen	59
Le traitement des interventions	59
Les demandes d'assistance	60
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	60
Les autres fonctions de la Commissaire	60
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour	
L'Hôpital Marie-Clarac des Sœurs de la Charité de Ste-Marie (1995) Inc.	61
Le traitement des plaintes	61
Le recours au Protecteur du citoyen	62
Le traitement des interventions	62
Les demandes d'assistance	62
Les consultations	62
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	63
Les autres fonctions de la Commissaire	63
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour	
Les Cèdres – Centre d'accueil pour personnes âgées	64
Le traitement des plaintes	64
Le recours au Protecteur du citoyen	64
Le traitement des interventions	64
Les demandes d'assistance	65
Les consultations	65
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	65
Les autres fonctions de la Commissaire	66
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la	
Résidence Angelica	67
Le traitement des plaintes	67
Le recours au Protecteur du citoyen	67
Le traitement des interventions	68
Les demandes d'assistance	69
Les consultations	69
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	69
Les autres fonctions de la Commissaire	70
Bilan des activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la	
Résidence Berthiaume-Du Tremblay	71
Le traitement des plaintes	71
Le recours au Protecteur du citoyen	71

Le traitement des interventions	72
Les demandes d'assistance	72
Les consultations	72
Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	72
Les autres fonctions de la Commissaire	75

Liste des graphiques et des tableaux

Graphique 1 – Évolution des plaintes reçues et conclues au cours des trois dernières années	8
Graphique 2 – Les motifs de plainte traités en 2023-2024	9
Graphique 3 – Plaintes soumises au Protecteur du citoyen au cours des trois dernières années	12
Graphique 4 – Évolution des interventions amorcées et conclues au cours des trois dernières années	14
Graphique 5 – Les motifs d’intervention traités en 2023-2024	15
Graphique 6 – La nature des demandes d’assistance en 2023-2024	19
Graphique 7 – Les motifs des demandes d’assistance en 2023-2024	20
Graphique 8 – Les motifs des consultation en 2023-2024	22
Graphique 9 – Évolution des plaintes reçues et interventions initiées en maltraitance au cours des trois dernières années	24
Graphique 10 – Le caractère fondé ou non fondé des motifs de maltraitance en 2023-2024	26
Graphique 11 – Les motifs des plaintes et interventions traités en établissement de détention en 2023-2024	31
Graphique 12 – Évolution des plaintes reçues et conclues au cours des trois dernières années	41
Graphique 13 – Les motifs de plainte traités en 2023-2024	42
Graphique 14 – Évolution des plaintes soumises au comité de révision au cours des trois dernières années	47
Graphique 15 – La nature des demandes d’assistance en 2023-2024	57
Graphique 16 – La nature des demandes d’assistance en 2023-2024	69
Graphique 17 – Le caractère fondé ou non fondé des signalements de maltraitance en 2023-2024	74
Tableau 1 – Les plaintes reçues et conclues en 2023-2024	8
Tableau 2 – Les motifs de plainte en 2023-2024 et leur niveau de traitement	10
Tableau 3 – Les délais d’examen des plaintes	11
Tableau 4 – Les motifs de plainte conclus par le Protecteur du citoyen en 2023-2024	12
Tableau 5 – Les interventions amorcées et conclues en 2023-2024	13
Tableau 6 – Les motifs d’intervention traités en 2023-2024 et leur niveau de traitement	15
Tableau 7 – Les mesures correctives appliquées en 2023-2024	18
Tableau 8 – Les actions posées pour les motifs conclus sans mesures correctives en 2023-2024	18
Tableau 9 – Les dossiers liés à la maltraitance reçus et conclus en 2023-2024	23
Tableau 10 – Les motifs liés à la maltraitance traités en 2023-2024 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions)	26
Tableau 11 – Les plaintes et interventions reçues et conclues en milieu carcéral en 2023-2024	30
Tableau 12 – Les motifs des plaintes et interventions traitées en milieu carcéral en 2023-2024 et leur niveau de traitement	30
Tableau 13 – Les plaintes reçues et conclues en 2023-2024	41
Tableau 14 – Les motifs de plainte traités par le médecin examinateur en 2023-2024 et leur niveau de traitement	42
Tableau 15 – Les délais d’examen des plaintes en 2023-2024	43

Tableau 16 – Les motifs de plainte soumis au comité de révision en 2023-2024	47
Tableau 17 – Les plaintes reçues et conclues en 2023-2024	51
Tableau 18 – Les interventions amorcées et conclues en 2023-2024	52
Tableau 19 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2023-2024	52
Tableau 20 – Les plaintes reçues et conclues en 2023-2024	56
Tableau 21 – Les interventions amorcées et conclues en 2023-2024	59
Tableau 22 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2023-2024	60
Tableau 23 – Les plaintes reçues et conclues en 2023-2024	61
Tableau 24 – Les interventions amorcées et conclues en 2023-2024	62
Tableau 25 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2023-2024	63
Tableau 26 – Les interventions amorcées et conclues en 2023-2024	64
Tableau 27 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2023-2024	65
Tableau 28 – Les plaintes reçues et conclues en 2023-2024	67
Tableau 29 – Les interventions amorcées et conclues en 2023-2024	68
Tableau 30 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2023-2024	69
Tableau 31 – Les plaintes reçues et conclues en 2023-2024	71
Tableau 32 – Les interventions amorcées et conclues en 2023-2024	72
Tableau 33 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2023-2024	72
Tableau 34 – Les motifs liés à la maltraitance traités en 2023-2024 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions)	73

Liste des acronymes

CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CHSP	Centre hospitalier de soins psychiatriques
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CIUSSS NIM	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal
CLSC	Centre local de services communautaires
CPQS	Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
CMDP	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
CUCI	Comité des usagers du centre intégré
DSP	Direction des services professionnels
LAMAA	Ligne aide maltraitance adultes âgés
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
RI	Ressource intermédiaire
RPA	Résidence privée pour âgés
SIGPAQS	Système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services

INTRODUCTION

Le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits pour l'exercice 2023-2024 fait état des activités du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en regard de l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, et, pour un troisième exercice, 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. Ces activités visent à assurer le respect des droits des usagers ainsi que la qualité des soins et services qui leur sont offerts. Il intègre également le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision.

Les données présentées dans ce rapport sont extraites du logiciel Système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), lequel assure la cohérence et l'uniformisation des données présentées par tous les établissements de santé du Québec. L'analyse interprétative tient également compte de données colligées dans des bases de données auxiliaires.

LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES ET SES ASSISES LÉGALES

En vertu des pouvoirs qui leur sont conférés par la loi, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, les commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services, ainsi que les médecins examinateurs, sont responsables envers le conseil d'administration, dans le cadre de leur fonction, du respect des droits des usagers et du traitement diligent des plaintes. Ils exercent, notamment, les fonctions 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 leur rôle, ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes;
- Examiner avec diligence une plainte, dès sa réception;
- Saisir toute instance visée lorsqu'en cours d'examen une pratique ou une conduite d'un membre soulève des questions d'ordre disciplinaire, et formuler toute recommandation à cet effet dans leurs conclusions;
- Dans un délai de 45 jours, informer le plaignant des conclusions motivées auxquelles ils sont arrivés, 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;
- Transmettre au directeur général de l'établissement, ainsi qu'au ministre de la santé, une copie de leurs conclusions motivées et recommandations, lorsqu'ils ont des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers.

Les droits des usagers, comme prévus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux, sont les suivants :

- Le droit d'être informé de l'existence des services et ressources disponibles et des modalités d'accès à ces services et ressources;
- Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire;
- Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel une personne désire recevoir des services;
- Le droit de recevoir des soins lorsque la vie ou l'intégrité de la personne est en danger;
- Le droit d'être informé sur son propre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins;
- Le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services;
- Le droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée soi-même ou par l'entremise de son représentant;
- Le droit d'accès à son dossier, lequel est confidentiel;
- Le droit de l'usager de participer aux décisions le concernant;

- Le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix pour obtenir des informations sur les services;
- Le droit de porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes des démarches;
- Le droit d'être représenté relativement à tous les droits reconnus advenant l'incapacité, temporaire ou permanente, à donner son consentement;
- Le droit pour un usager anglophone de recevoir des services en langue anglaise, conformément au programme d'accès gouvernemental.

MOT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel faisant état des activités du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services pour l'année 2023-2024. Ce rapport témoigne des efforts mis en œuvre par l'équipe du Commissariat et ses différents collaborateurs afin de veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la qualité des services offerts par les établissements de santé et les résidences privées pour aînés situées sur le territoire du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.

En plus des activités réalisées par le Commissariat pour le CIUSSS NIM, ce rapport présente un bilan de celles réalisées pour les établissements suivants : le Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin, le Centre d'hébergement St-Vincent-Marie, le Centre métropolitain de chirurgie plastique Inc., le CHSLD Vigi Marie-Claret, l'Hôpital Marie-Clarac des Sœurs de la Charité de Ste-Marie (1995) Inc., Les Cèdres – Centre d'accueil pour personnes âgées, la Résidence Angelica, et, enfin, la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

Cette année encore, les usagers et leurs proches ont été nombreux à nous contacter pour nous faire part de leur expérience ou solliciter notre assistance. Au moment de dresser le bilan annuel de nos activités, mes pensées se tournent vers eux. Nous avons prêté une attention particulière à leur vécu et à leurs attentes. Leurs confidences et leurs histoires nous touchent toujours profondément. Conscients de la contribution de la plainte à leur processus de réparation, de rétablissement ou de deuil, c'est en leur nom que nous intervenons au quotidien. Je tiens à remercier sincèrement notre clientèle pour la confiance qu'elle nous accorde. Suivant le renforcement des dispositions visant à lutter contre la maltraitance, encore plus de personnes se sont tournées cette année vers le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services pour signaler des situations inacceptables. Cela nous a permis d'intervenir pour protéger et améliorer les conditions de vie de personnes vulnérables. C'est un mandat délicat et important.

J'aimerais également souligner l'engagement toujours exceptionnel de tous les membres de l'équipe du Commissariat. Cette année encore, l'évolution de nos responsabilités a commandé une agilité et un professionnalisme sans failles. Recevoir les témoignages des usagers demande beaucoup d'humilité, mais surtout d'humanité. Je remercie chacun d'entre eux, commissaires adjointes, déléguées et conseillères, personnel administratif et médecins examinateurs, pour leur patience, leur sensibilité et leur courage. Il en faut pour porter les attentes des citoyens et agir comme facilitateurs et agents de changement dans les établissements sous notre juridiction.

Je tiens, enfin, à remercier les membres des équipes de direction ainsi que les gestionnaires qui sont toujours sensibles à l'expérience des usagers, malgré l'ampleur des défis qu'ils ont à relever quotidiennement. Enfin, les membres des comités de vigilance et de la qualité du CIUSSS NIM et des établissements privés, ainsi que ceux de leur conseil d'administration, de par leur engagement envers la qualité des services et les droits des usagers, exercent un rôle essentiel dans l'accomplissement du mandat du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, et je les en remercie.

Je souhaite que ce rapport vous permette de saisir toute l'importance accordée à l'expérience des usagers comme levier d'amélioration de la qualité des services offerts par les établissements de santé du territoire du CIUSSS NIM.

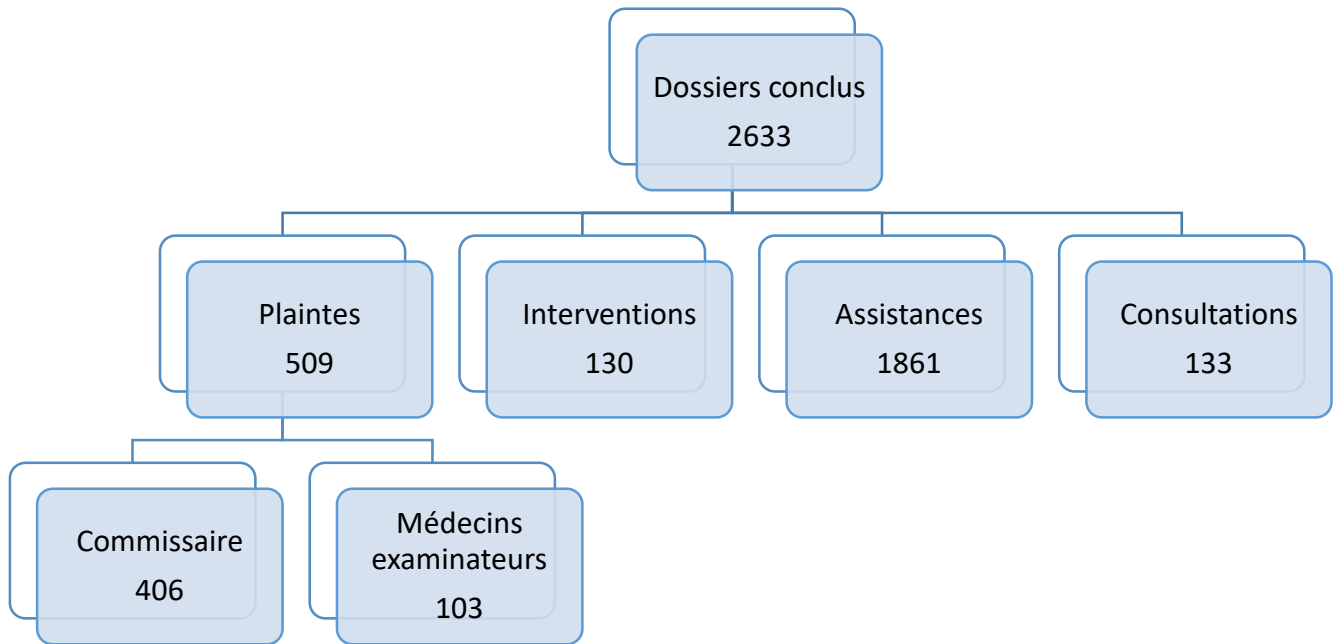
Je vous souhaite une bonne lecture et vous remercie de votre confiance.

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services,



Annick Dallaire

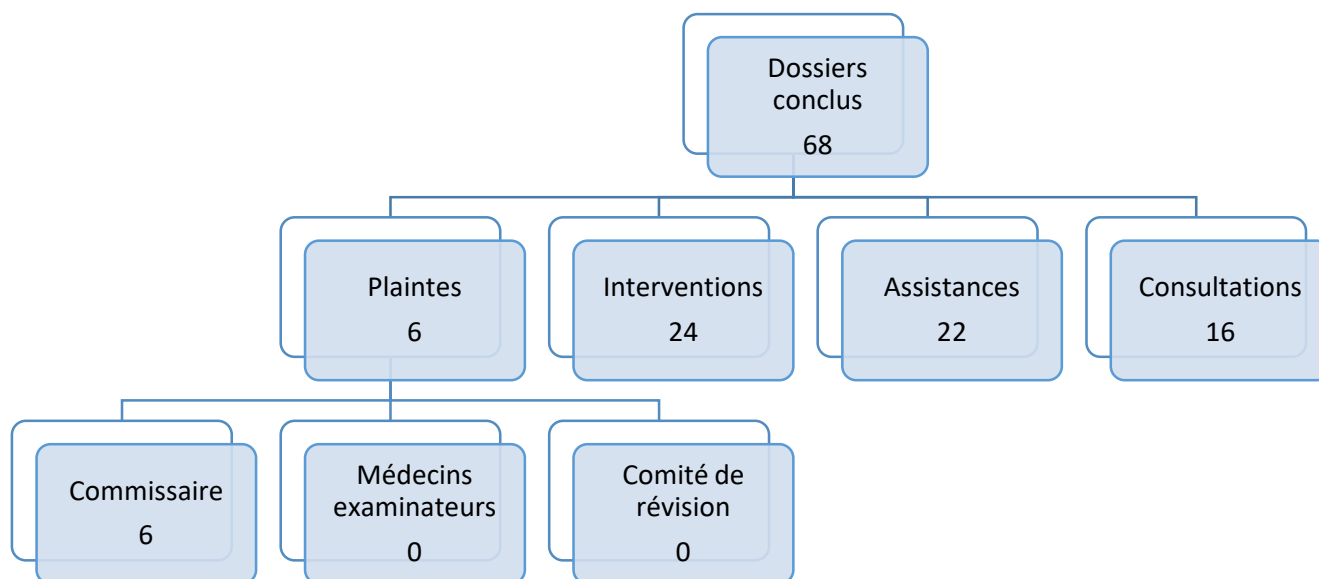
FAITS SAILLANTS POUR LE CIUSSS NIM



Globalement et en ce qui a trait aux dossiers du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal, les faits saillants de l'exercice 2023-2024 furent les suivants :

- Maintien d'une approche préventive préalablement au dépôt d'une plainte et traitement d'une majorité de situations par le biais d'assistances;
- Nombre de plaintes conclues en forte augmentation de 46 % par rapport à l'exercice précédent;
- Augmentation de 30 % des interventions menées par le Commissariat par rapport à l'exercice précédent;
- Avec une légère augmentation par rapport à l'exercice précédent, 56 % des motifs de plaintes et d'interventions analysés par le Commissariat conduisent à des mesures correctives. Ces mesures sont systémiques dans une proportion de 69 %;
- Légère augmentation (2,5 %) du nombre de demandes d'assistance traitées en cours d'année;
- Augmentation de 10 % des demandes de consultation documentées par le Commissariat.

FAITS SAILLANTS POUR LES ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS DU TERRITOIRE DU CIUSSS NIM



Globalement et en ce qui a trait aux dossiers traités pour huit établissements privés du territoire du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal, les faits saillants de l'exercice 2023-2024 furent les suivants :

- Le nombre de plaintes conclues est stable, avec six dossiers annuellement pour les deux plus récents exercices;
- Les dossiers d'intervention sont stables également, avec vingt-quatre dossiers pour les deux plus récents exercices;
- Aucun dossier n'a été soumis à l'examen du médecin examinateur ou du comité de révision;
- Les établissements privés du territoire sont au nombre de neuf. Toutefois, en ce qui a trait au CHSLD Villa Belle Rive Inc., qui héberge une clientèle référée par le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, une entente entre cet établissement et le CIUSSS NIM confirme sa responsabilité quant au traitement des demandes qui relèvent du mandat du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services. La Commissaire du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal est donc également la Commissaire membre du comité de vigilance et de la qualité pendant la durée de l'entente, qui est actuellement établie jusqu'au 31 mars 2026.

BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LE CIUSSS NIM

Le traitement des plaintes

Une plainte est une insatisfaction exprimée par un usager ou son représentant auprès du personnel du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) sur les services qu’il a reçus, qu’il aurait dû recevoir, qu’il reçoit ou qu’il requiert.

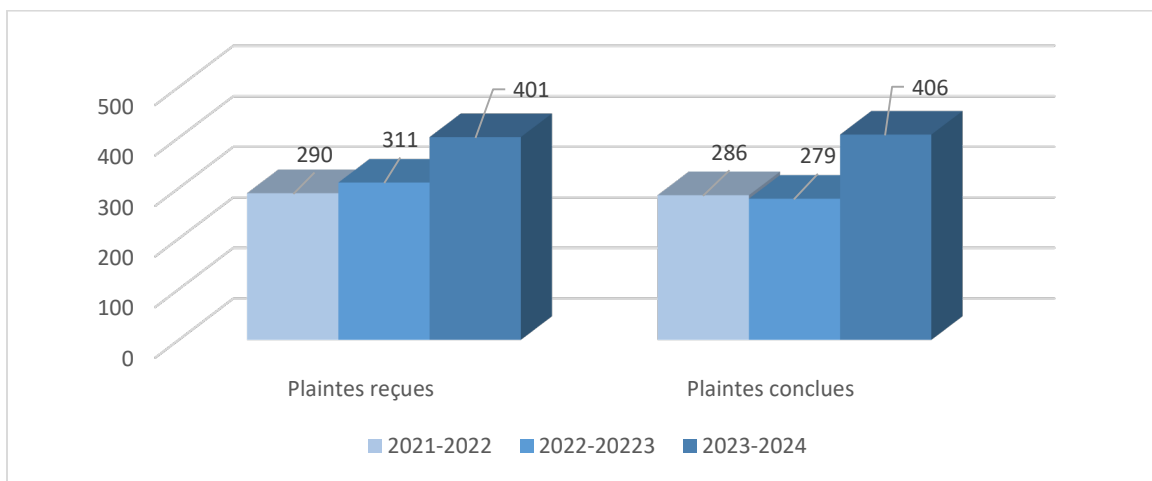
Une plainte peut comporter plus d’un motif, et l’examen d’un motif peut, ou non, se traduire par une ou plusieurs mesures correctives.

Le législateur a fixé à 45 jours le délai maximal pour le traitement d’une plainte, délai au-delà duquel le plaignant peut s’adresser au Protecteur du citoyen. Le plaignant insatisfait des conclusions rendues peut également s’adresser au Protecteur du citoyen.

Les plaintes reçues et conclues

Mission de l'installation	Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice
CHSGS / CHSP	34	196	194	36
CHSLD	1	25	22	4
CLSC	27	172	181	18
RPA	3	8	9	2
Total	65	401	406	60

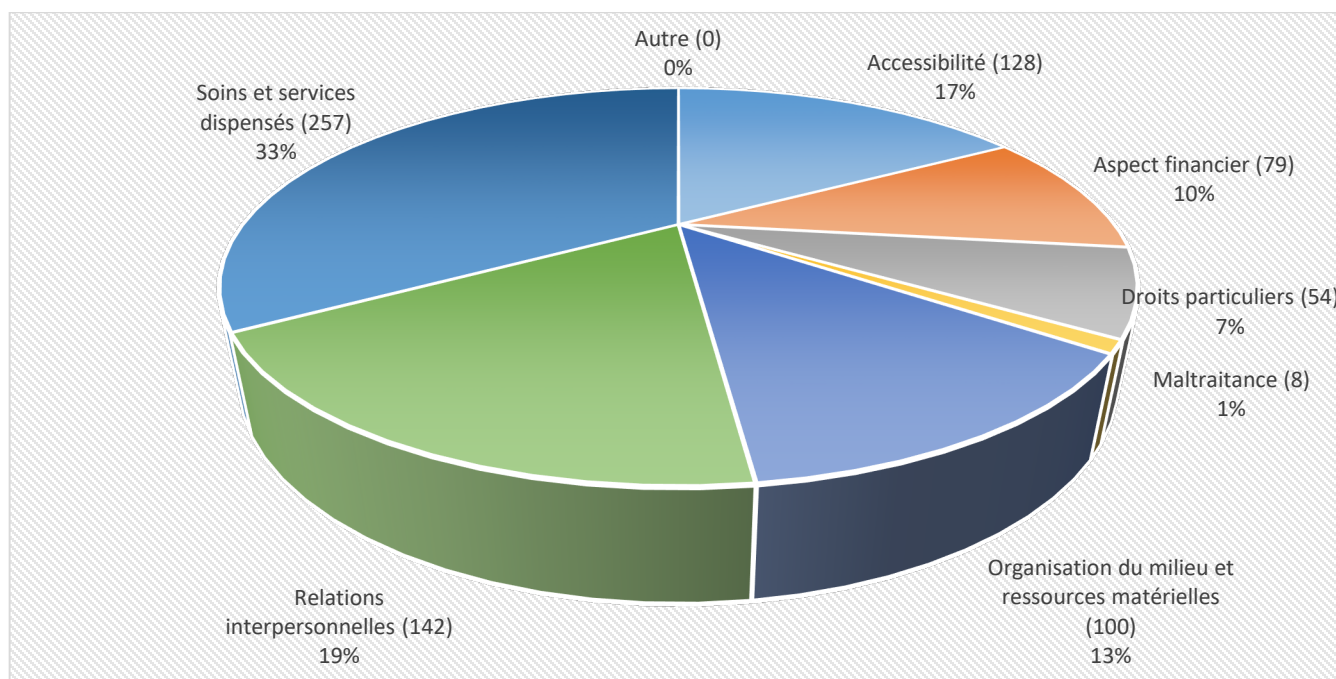
Tableau 1 – Les plaintes reçues et conclues en 2023-2024



Graphique 1 – Évolution des plaintes reçues et conclues au cours des trois dernières années

- Les plaintes reçues ont augmenté de 29 % au cours de l'exercice 2023-2024, soit la plus forte augmentation des récents exercices;
- Cette augmentation concerne tous les secteurs, exception faite des RPA où le nombre demeure stable par rapport à l'exercice précédent;
- Ainsi, en milieu hospitalier, cette augmentation est de 25 %; en CLSC, de 27 %, et en CHSLD, de 150 %. En CHSLD, les données de 2022-2023 indiquaient une baisse de 50 % par rapport à l'exercice précédent;
- En conséquence, le nombre de plaintes conclues en cours d'exercice est aussi en augmentation, pour sa part de 46 %;
- Malgré ces fortes augmentations, l'exercice se sera terminé avec un solde de 60 dossiers dont l'étude demeurerait à être complétée, solde inférieur à celui avec lequel l'exercice a été débuté.

Les motifs des plaintes et leur niveau de traitement



Graphique 2 – Les motifs de plainte traités en 2023-2024

Catégorie de motif de plainte	Traitement non complété				Traitement complété		Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité	3	11	-	-	43	71	128
Aspect financier	2	-	1	-	40	36	79
Droits particuliers	1	1	2	2	36	12	54
Maltraitance (loi)	-	1	-	1	3	3	8
Organisation du milieu...	1	8	-	1	47	43	100
Relations interpersonnelles	3	2	-	-	102	35	142
Soins et services dispensés	2	14	-	3	122	116	257
Autres	-	-	-	-	-	-	-
Total	12	37	3	7	393	316	768

Tableau 2 – Les motifs de plainte en 2023-2024 et leur niveau de traitement

- Au total, ce sont 768 motifs de plainte qui ont été examinés, alors qu'à l'exercice précédent, ils étaient au nombre de 554, ce qui représente une hausse de 39 %;
- La répartition des motifs de plainte avait présenté des variations sensibles au cours de la première année de pandémie de Covid-19 (exercice 2020-2021). Au cours de l'exercice 2021-2022, une tendance à un retour aux valeurs antérieures à la pandémie s'était amorcée, puis confirmée à l'exercice 2022-2023. Pour l'exercice 2023-2024, nous confirmons une stabilisation et un retour aux valeurs antérieures à la pandémie;
- Eût égard à l'augmentation globale de 39 % du nombre de motifs examinés en 2023-2024, toutefois, ce sont les catégories de motifs suivantes qui ont connu les plus fortes augmentations : l'aspect financier (154 %), les soins et services dispensés (51 %), l'accessibilité (50 %);
- Au chapitre de l'aspect financier, la facturation à des non-résidents du Québec compte pour 34 des 79 motifs examinés, soit 43 % des motifs de cette catégorie (ce pourcentage était de 35 % en 2022-2023). En second lieu, les frais de chambre ont généré 17 motifs, suivis par la facturation inadéquate pour 11 motifs;
- Au chapitre des soins et services dispensés, première catégorie de motifs en importance, les interventions effectuées par le personnel (contention, médication, soins de santé physique ou soins d'assistance, interventions diverses) et les habiletés techniques et professionnelles comptent ensemble, de façon stable, pour 46 % des motifs de plainte. Pour leur part, les problèmes liés à la continuité des services comptent pour 33 % de cette catégorie de motifs, ce qui est en augmentation par rapport à l'exercice précédent. De fait, l'absence de suivi auprès de l'utilisateur compte pour 68 % de cette sous-catégorie;
- En matière d'accessibilité, 63 des motifs enregistrés, soit 49 % de cette catégorie, faisaient état de temps d'attente pour obtenir un rendez-vous, de reports de rendez-vous ou de chirurgie, et de respect des délais prescrits. Par ailleurs, 56 usagers se seront plaint, au cours de 2023-2024, de difficultés d'accès aux services formellement requis, voire même de refus de services, pour 44 % des motifs liés à l'accessibilité. À ces motifs de plainte, nous devons ajouter ceux qui auront été traités par le biais d'une demande d'assistance, comme nous le verrons plus loin;
- Les motifs liés aux relations interpersonnelles représentent 19 % des motifs de plainte. Les problèmes d'attitude non verbale et de commentaires inappropriés nous ont été rapportés à 52 reprises par des usagers au cours de l'exercice 2023-2024, ce qui représente 37 % des motifs de cette catégorie. Les manques d'écoute et d'empathie, ainsi que le refus de s'identifier, viennent en second lieu;

- Quant à l'organisation du milieu et des ressources matérielles, les motifs liés à la sécurité et à la protection, que ce soit des biens personnels, des lieux ou des mécanismes de sécurité (cloches d'appel, etc.), représentent 26 % des motifs de cette catégorie. Viennent ensuite les insatisfactions liées aux règles et procédures du milieu (présence de règles et de procédures, respect des règles) pour 22 % des motifs, suivies, enfin, des motifs liés au volet alimentaire (19 %) : organisation des services alimentaires, personnalisation, respect de la diète, quantité des aliments, etc.;
- En ce qui a trait au traitement des motifs de plainte, l'examen de 8 % d'entre eux n'a pas été complété. Le traitement de plusieurs de ces motifs a en fait été entrepris, mais cessé en cours d'examen. Près des trois quarts de ces motifs cessés l'ont été en regard de plaintes déposées relativement aux services de santé en milieu carcéral. Le lecteur trouvera les explications nécessaires à la section spécifique du présent rapport consacrée au traitement des dossiers dans ces milieux;
- Cinquante et un pourcent des motifs analysés se sont soldés par une mesure corrective, ce qui représente un retour aux valeurs habituelles après avoir connu une diminution à l'exercice précédent. Ces mesures vous seront présentées plus loin.

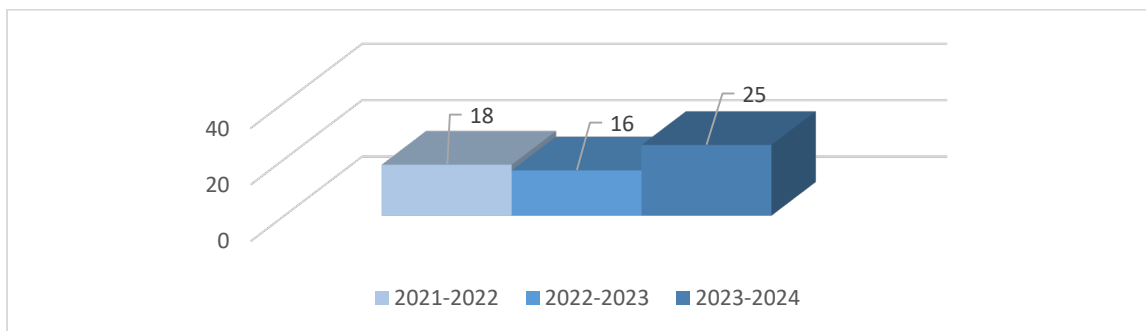
Les délais d'examen des plaintes

<i>Délai d'examen</i>	<i>Nombre de plaintes</i>	<i>Pourcentage</i>
<i>Moins de 3 jours</i>	28	72 % des plaintes ont été traitées à l'intérieur des délais légaux
<i>4 à 15 jours</i>	63	
<i>16 à 30 jours</i>	51	
<i>31 à 45 jours</i>	150	
<i>Sous-total</i>	292	
<i>46 à 60 jours</i>	16	Le traitement de 28 % des plaintes a excédé les délais légaux
<i>61 à 90 jours</i>	31	
<i>91 à 180 jours</i>	41	
<i>181 jours et plus</i>	26	
<i>Sous-total</i>	114	
Total	406	

Tableau 3 – Les délais d'examen des plaintes

- Le traitement de 292 dossiers a pu être complété à l'intérieur des délais prévus par le législateur, générant un taux de 72 %, en légère baisse par rapport à l'exercice 2022-2023 où ce taux était de 76 %;
- Conformément à la LSSSS, lorsque le délai de 45 jours ne peut être respecté dans un dossier, le plaignant en est informé par écrit;
- Le Commissariat veille également à prioriser l'examen des dossiers en fonction de l'analyse des risques liés à la situation rapportée dans la plainte.

Le recours au Protecteur du citoyen



Graphique 3 – Plaintes soumises au Protecteur du citoyen au cours des trois dernières années

Alors que le nombre de dossiers soumis au Protecteur du citoyen au cours de l'exercice 2022-2023 était en baisse par rapport à l'exercice précédent, nous avons assisté en 2023-2024 à une légère hausse. En termes relatifs, les 25 dossiers soumis au Protecteur du citoyen représentaient 6 % des plaintes conclues, tout comme l'étaient les 16 dossiers soumis en 2022-2023.

Ainsi, 25 plaintes ont été soumises au Protecteur du citoyen pour un examen en deuxième instance au cours de 2023-2024. Quinze dossiers émanaient du milieu hospitalier, six de la mission CLSC, trois de la mission CHSLD et un provenait d'une résidence privée pour aînés (RPA). Ces dossiers comportaient à l'origine 94 motifs de plainte, bien que ce ne soit pas tous ces motifs pour lesquels les plaignants se sont adressés au Protecteur du citoyen.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen a rendu ses conclusions dans 18 dossiers et aura statué sur 37 motifs de plainte. De ces 37 motifs, sept ont conduit à des recommandations, soit 19 % des motifs. C'est donc dire que le Protecteur a estimé que 81 % des éléments traités par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, et qui lui ont été soumis pour un examen en deuxième instance, ne requerraient pas de mesures supplémentaires.

Catégorie de motif de plainte	Nombre	Avec mesures / Sans mesures
Accessibilité	4	1 / 3
Aspect financier	6	2 / 4
Droits particuliers	3	- / 3
Maltraitance (loi)	-	- / -
Organisation du milieu et ressources matérielles	9	- / 9
Relations interpersonnelles	4	1 / 3
Soins et services dispensés	11	3 / 8
Autre	-	- / -
Total	37	7 / 30

Tableau 4 – Les motifs de plainte conclus par le Protecteur du citoyen en 2023-2024

Ainsi, en cours d'année, le Protecteur du citoyen a émis plusieurs recommandations à l'endroit de l'établissement. Le détail de celles-ci, ainsi que leur suivi, sont présentés à la section « les mesures pour améliorer la satisfaction et le respect des droits des usagers » du présent rapport.

Enfin, au cours de l'exercice 2023-2024, le Protecteur du citoyen n'a initié aucune intervention concernant le CIUSSS NIM.

Au terme de l'exercice 2023-2024, nous étions toujours en attente des conclusions du Protecteur du citoyen pour quinze dossiers de plainte soumis à son analyse en deuxième instance.

Le traitement des interventions

La Loi sur les services de santé et les services sociaux confère au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou qu'un groupe de personnes a été lésé dans ses droits ou pourrait l'être.

Tout comme dans le cas d'une plainte, une intervention peut comporter plus d'un motif, et l'examen d'un motif peut, ou non, se traduire par une ou plusieurs mesures correctives.

Le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention. Toutefois, la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (PO-16-008) prévoit que la priorisation des cas et le délai d'intervention est modulé selon la gravité de la situation. Un délai de 72 heures est prévu pour aviser la direction concernée par un signalement de maltraitance. Une section spécifique de ce rapport, présentée un peu plus loin, précise les données relatives à ces dossiers.

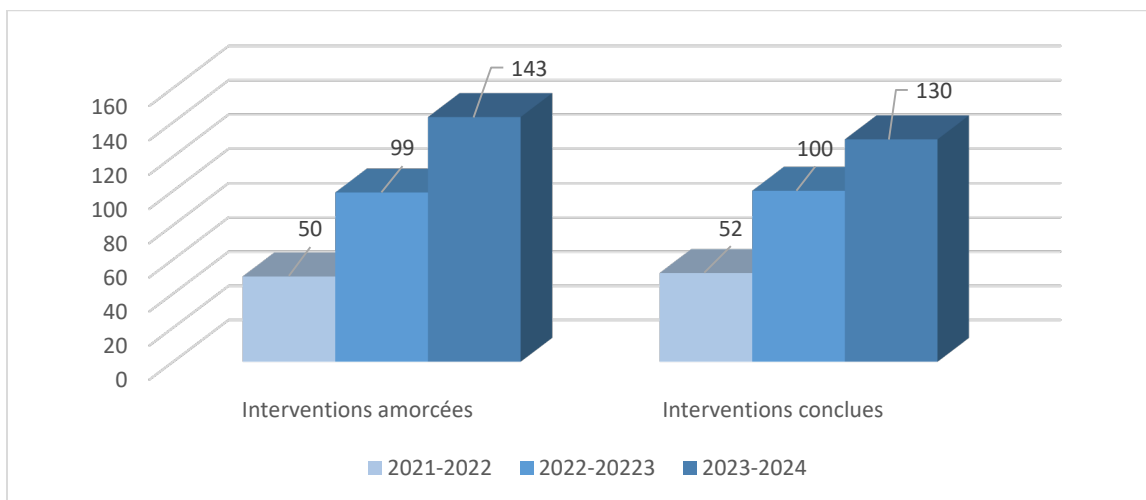
Les interventions amorcées et conclues

<i>Mission de l'installation</i>	<i>Interventions en cours d'examen au début de l'exercice</i>	<i>Interventions amorcées durant l'exercice</i>	<i>Interventions conclues durant l'exercice</i>	<i>Interventions en cours d'examen à la fin de l'exercice</i>
CHSGS / CHSP	-	20	17	3
CHSLD	2	42	41	3
CLSC	2	58	57	3
RPA	2	23	15	10
Total	6	143	130	19

Tableau 5 – Les interventions amorcées et conclues en 2023-2024

- La forte augmentation du nombre d'interventions, tant amorcées (44 %) que conclues (30 %), s'explique par l'augmentation des signalements reçus en matière de maltraitance, comme nous le verrons plus loin dans cette section;
- Parmi les facteurs en cause dans le choix d'ouvrir un dossier d'intervention, notons une vigilance accrue des membres du Commissariat quant à la recevabilité d'une plainte en lien avec le statut de plaignant (notion de représentant). Certaines situations soumises par les plaignants qui ne peuvent déposer une plainte au nom de l'utilisateur sont plutôt traitées en intervention. Cela relève d'initiatives des commissaires, prises sur la base de la gravité ou des risques identifiés lors de l'analyse de la situation signalée;

- L'ouverture d'un dossier d'intervention s'explique également par l'obligation, dans certains contextes, de signaler à la Commissaire toute situation de maltraitance envers un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité. Cette obligation découle de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité et est décrite dans une politique propre à l'établissement.

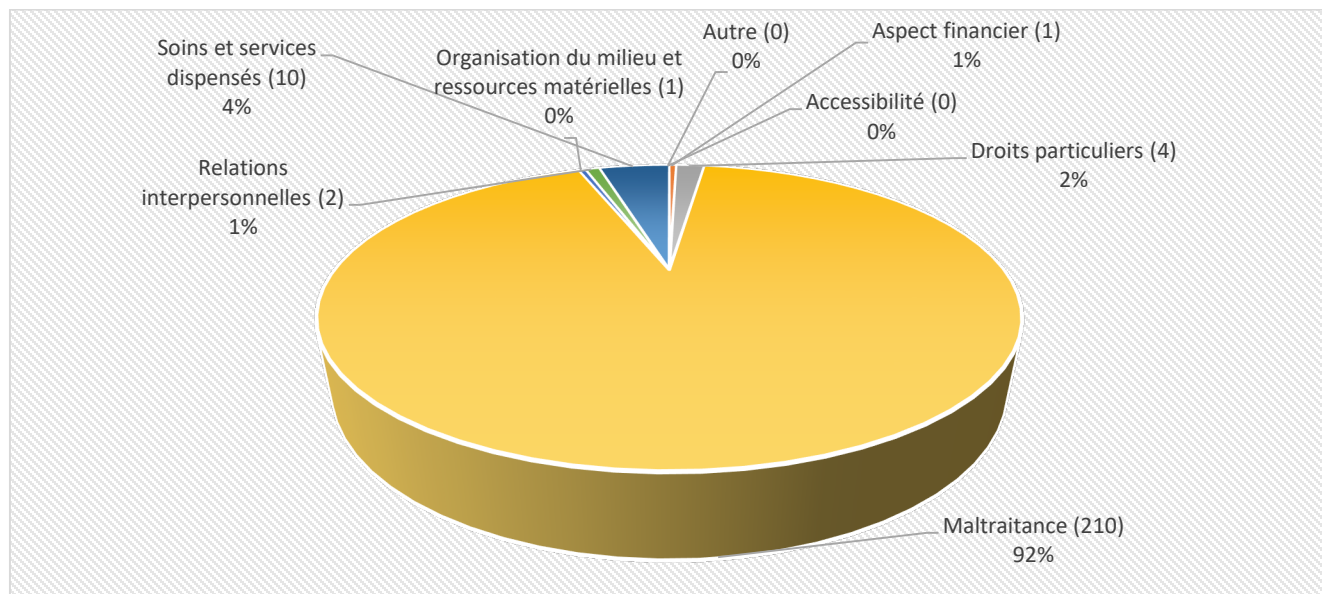


Graphique 4 – Évolution des interventions amorcées et conclues au cours des trois dernières années

L'origine des interventions

Au cours de l'exercice 2023-2024, des 130 interventions conclues, quatre avaient été amorcées à l'initiative de la Commissaire ou d'une commissaire adjointe à la suite d'observations ou de constats, alors que 126 interventions avaient été amorcées à la suite d'un signalement reçu au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Les motifs des interventions et leur niveau de traitement



Graphique 5 – Les motifs d'intervention traités en 2023-2024

Catégorie de motif d'intervention	Traitement non complété				Traitement complété		Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité	-	-	-	-	-	-	-
Aspect financier	-	-	-	-	-	1	1
Droits particuliers	-	1	-	-	2	1	4
Maltraitance (loi)	-	3	-	-	159	48	210
Organisation du milieu...	-	-	-	-	1	-	1
Relations interpersonnelles	-	-	-	-	1	1	2
Soins et services dispensés	-	-	-	-	1	9	10
Autres	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	4	-	-	164	60	228

Tableau 6 – Les motifs d'intervention traités en 2023-2024 et leur niveau de traitement

- Les dossiers d'intervention, dont 97 % sont consécutifs à un signalement auprès du Commissariat, sont liés à des motifs différents de ceux à l'origine des plaintes. En effet, 92 % des motifs d'intervention concernent la maltraitance. Nous y reviendrons dans une section spécifique du présent rapport;
- En excluant les motifs liés à la maltraitance, on constate que les interventions concernent au premier plan les soins et services dispensés, puis les droits particuliers, et, enfin, l'aspect financier et les relations interpersonnelles;
- Au chapitre des soins et services dispensés, il est ici question d'habiletés techniques et de compétences dans les traitements et interventions, de l'évaluation et du jugement professionnels, et de l'organisation des soins et services;

- Les motifs liés aux droits particuliers concernent ici le droit de porter plainte, la participation de l'utilisateur ou de son représentant aux décisions le concernant, la représentation par régime de protection et les aspects liés à la sécurité de l'utilisateur;
- Les motifs d'intervention examinés auront conduit cette année à l'application de mesures correctives pour 72 % d'entre eux, ce qui est supérieur au taux de mesures correctives appliqué aux motifs de plaintes (51 %), mais également au taux observé l'an dernier pour les motifs d'intervention, lequel était de 65 %.

Les mesures correctives (plaintes et interventions)

Des conclusions sont émises pour chaque plainte traitée et sont dégagées de chaque intervention menée. Plusieurs d'entre elles visent à donner des explications ou des informations sur les situations rapportées et permettent ainsi au plaignant de mieux comprendre la situation à la base de son insatisfaction. Nous y reviendrons plus loin. Toutefois, lorsque des correctifs ou améliorations découlant du traitement d'une plainte ou d'une intervention sont nécessaires, des mesures correctives sont alors déterminées.

Du tableau présenté à la page qui suit se dégagent ces constats :

- Les mesures à portée systémique, qui visent à prévenir la répétition de la lacune observée et qui touchent, de ce fait, un ensemble d'utilisateurs, ont atteint une proportion de près de 70 % en 2023-2024. Cette proportion, après avoir connu une hausse l'an dernier, revient aux valeurs de base. L'évolution démontre les efforts particuliers consentis à évaluer les possibilités d'étendre la portée d'une mesure corrective à davantage d'utilisateurs qui pourraient être concernés par le service ou le soin d'où provient la plainte ou l'intervention. Cette portée systémique des mesures correctives nous permet d'apprécier l'impact du traitement des plaintes ou des interventions sur l'amélioration de la qualité des soins et services offerts par l'établissement;
- L'information et la sensibilisation des intervenants demeure, et de très loin, la mesure systémique la plus fréquemment appliquée (43 %). Viennent ensuite les mesures visant l'encadrement des intervenants, l'amélioration des communications, les protocoles cliniques ou administratifs;
- En ce qui concerne les mesures à portée individuelle, l'évaluation ou la réévaluation des besoins, la collaboration avec le réseau, les ajustements professionnels et les ajustement financiers sont les mesures les plus utilisées pour rétablir les droits des usagers;
- Cinquante et un pourcent des motifs de plaintes et 72 % des motifs d'interventions ont généré des mesures correctives, alors que ces taux étaient respectivement de 41 % et de 65 % à l'exercice précédent. Cet état de fait s'avère cohérent avec la vision de l'équipe de gestion du Commissariat qui privilégie de présenter les projets d'amélioration des services menés par les différentes directions du CIUSSS NIM dans une perspective éducative et informative, plutôt que découlant directement du traitement des dossiers de plaintes et d'interventions.

Mesures correctives
Plaintes et interventions

	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Maltraitance (loi)	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	Total
Mesures à portée individuelle									
<i>Adaptation des soins et services</i>									
Ajustement professionnel	-	-	-	30	-	-	1	-	31
Amélioration des communications	-	-	-	2	1	-	-	-	3
Changement d'intervenant	-	-	-	3	-	1	1	-	5
Élaboration / révision / application	-	-	1	-	1	-	-	-	2
Collaboration avec le réseau	-	-	1	45	-	-	-	-	46
Encadrement de l'intervenant	-	-	-	9	-	-	1	-	10
Évaluation ou réévaluation des besoins	3	-	-	71	2	-	3	-	79
Formation du personnel	-	-	-	2	-	-	-	-	2
Relocalisation, transfert d'un usager	-	-	-	16	-	-	-	-	16
Autre	-	-	-	23	-	-	-	-	23
<i>Adaptation milieu / environnement</i>									
Amélioration mesures sécurité et protection	-	-	-	4	-	-	-	-	4
Autre	-	-	-	4	-	-	-	-	4
<i>Ajustement financier</i>									
Conciliation, intercession, médiation	-	28	1	1	-	1	-	-	31
Information / sensibilisation d'un intervenant	-	-	-	3	-	1	-	-	4
Obtention de services	-	3	-	2	-	-	1	-	6
Respect des droits	-	-	2	2	-	-	-	-	4
Autre	1	-	-	7	-	-	-	-	8
Sous-total	4	31	5	224	5	3	7	-	279
									31%
Mesures à portée systémique									
<i>Adaptation des soins et services</i>									
Ajustement des activités professionnelles	2	2	-	4	3	2	3	-	16
Ajout de services ou ressources humaines	1	-	-	2	-	-	1	-	4
Amélioration des communications	8	2	4	-	3	10	12	-	39
Collaboration avec le réseau	2	-	1	3	-	1	1	-	8
Élaboration / révision / application	3	3	-	1	1	1	7	-	16
Encadrement des intervenants	4	1	4	41	4	26	20	-	100
Évaluation des besoins	-	-	-	5	1	1	9	-	16
Information sensibilisation intervenants	20	9	31	16	23	85	85	-	269
Réduction du délai	3	-	-	1	1	-	5	-	10
Autre	1	-	-	2	-	-	-	-	3
<i>Adaptation du milieu et de l'environnement</i>									
Ajustement technique et matériel	-	2	-	-	1	2	3	-	8
Amélioration des conditions de vie	-	-	-	-	7	2	1	-	10
Amélioration mesures sécurité protection	-	-	2	-	2	-	4	-	8
Autre	-	-	-	2	1	-	-	-	3
<i>Adoption, révision, application règle procédure</i>									
Code d'éthique	-	-	-	1	-	4	-	-	5
Politiques et règlements	-	1	8	4	1	-	9	-	23
Protocole clinique ou administratif	3	-	-	5	2	1	21	-	32
Autre	1	1	1	2	3	1	8	-	17
<i>Ajustement financier</i>									
Communication / promotion	1	-	-	-	1	-	-	-	2
Formation / supervision	1	-	2	8	1	8	6	-	26
Respect des droits	-	-	1	-	-	-	-	-	1

Autre	-	-	-	3	-	-	-	-	3
Sous-total	50	21	54	101	55	144	195	-	620
									69%
Total	54	52	59	325	60	147	202	-	899
									100%

Tableau 7 – Les mesures correctives appliquées en 2023-2024

Les dossiers fermés sans mesures correctives (plaintes et interventions)

Comme mentionné précédemment, plusieurs des conclusions émises ou dégagées des plaintes traitées et des interventions menées visent à donner des explications ou des informations sur les situations rapportées et permettent ainsi au plaignant de mieux comprendre la situation à la base de son insatisfaction.

Actions posées – motifs conclus sans mesures correctives Plaintes et interventions	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Maltraitance (loi)	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	Total
Assistance (intercession, liaison)	1	-	1	-	-	-	3	-	5
Assistance (conciliation)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assistance (obtention d'un soin ou service)	1	1	-	-	-	-	3	-	5
Avis	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conseil	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Demande de complément d'examen	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Démarche d'amélioration	1	-	-	-	2	1	5	-	9
Information - clarification	59	33	9	21	29	25	88	-	264
Information générale	9	2	2	5	10	8	20	-	56
Orientation	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Référence - loi contre la maltraitance (police)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Référence - loi contre la maltraitance (autre autorité)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transmission de la plainte à l'ordre professionnel	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aucune action	-	1	1	24	2	2	6	-	36
Autre	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Total	71	37	13	51	43	36	125	-	376

Tableau 8 – Les actions posées pour les motifs conclus sans mesures correctives en 2023-2024

Comme on peut le constater dans le tableau 8, la clarification de la situation vécue par l'utilisateur et l'information qui lui est fournie sont au cœur des efforts des membres du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services lorsqu'un motif de plainte est conclu sans mesures correctives. Ces actions contribuent à une meilleure compréhension de l'utilisateur du fonctionnement complexe du réseau de la santé, de ses règles d'accès aux services, et de ses modalités de dispensation. Également et bien qu'il ne s'agisse pas de mesures correctives à proprement parler, l'examen de certaines situations se solde tout de même par une démarche d'amélioration, à la satisfaction des usagers.

Les dossiers transmis pour une étude à des fins disciplinaires

Les membres du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services ont acheminé un dossier de plainte aux gestionnaires concernés pour une étude à des fins disciplinaires au cours de l'exercice 2023-2024. Il s'agissait d'une situation où les voies d'amélioration en présence apparaissaient insuffisantes à elles seules pour redresser une situation déficiente en raison de la gravité ou de la récurrence du comportement ou des agissements identifiés.

Par ailleurs, un dossier d'intervention a aussi fait l'objet d'un tel transfert. Toutefois et surtout en ce qui concerne les interventions initiées à la suite d'un signalement d'une situation de maltraitance, il est important de savoir que les autorités compétentes en matière disciplinaire sont souvent impliquées après avoir été saisies de la situation directement par les gestionnaires des secteurs concernés, rendant inutile le transfert de l'enquête par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

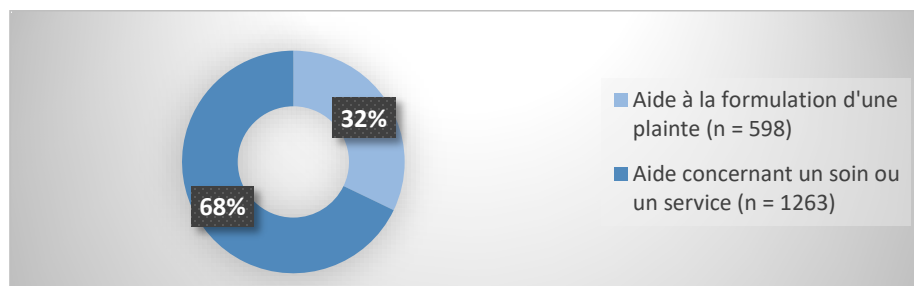
Les demandes d'assistance

Les demandes d'assistance sont des insatisfactions ou des demandes d'aide exprimées auprès du personnel du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services par un usager ou son représentant et qui visent soit l'obtention d'un soin ou d'un service dans un contexte où la personne ne souhaite pas déposer une plainte, soit l'obtention d'aide pour formuler une plainte. Le nombre de demandes d'assistance représente une grande part des activités globales du Commissariat.

Des efforts importants sont consentis afin de respecter un délai de retour d'appel de vingt-quatre à quarante-huit heures auprès des personnes qui sollicitent le Commissariat. Les demandes d'assistance des usagers sont traitées avec diligence, soit dans un délai moyen d'un jour.

La nature des demandes d'assistance

Au cours de l'exercice 2023-2024, les 1861 demandes d'assistance, en légère hausse par rapport à l'an dernier, se répartissaient comme suit :



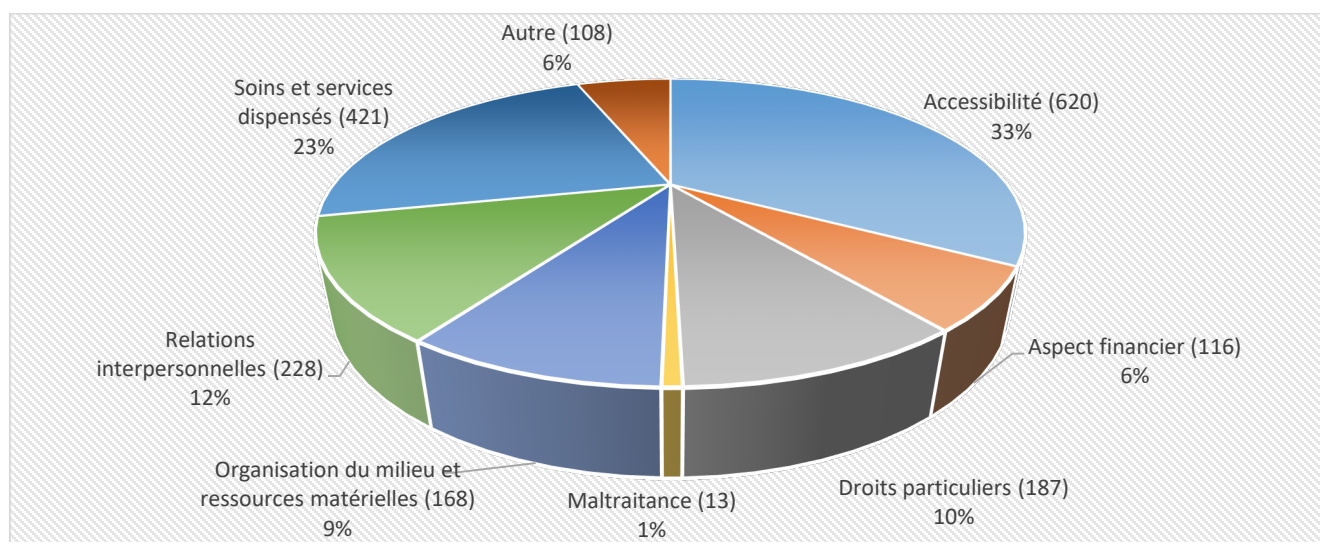
Graphique 6 – La nature des demandes d'assistance en 2023-2024

Cette répartition est sensiblement différente de celle des exercices précédents. Historiquement, l'aide à la formulation d'une plainte constituait entre 40 % et 50 % des demandes d'assistance, et l'aide pour l'obtention d'un service, entre 50 % et 60 % des demandes. Il y a donc eu une augmentation notable des demandes d'aide concernant un soin ou un service.

Cette nouvelle réalité est en partie attribuable à l'attention accrue portée aux attentes des usagers qui souhaitent souvent une réponse rapide à leurs besoins plutôt qu'un examen indépendant d'une situation problématique. Ne sachant souvent pas où s'adresser dans un système de santé d'une grande complexité, le Commissariat contribue à les orienter vers l'instance la plus susceptible de répondre rapidement à leurs besoins.

Les motifs des demandes d'assistance

Bien qu'une demande d'assistance porte régulièrement sur plus d'un motif, le logiciel SIGPAQS ne permet d'en enregistrer qu'un seul. Le motif qui apparaît le plus significatif relativement aux attentes du demandeur est privilégié dans ce contexte. Au cours de l'exercice 2023-2024, ces motifs étaient les suivants :



Graphique 7 – Les motifs des demandes d'assistance en 2023-2024

- La répartition des motifs des demandes d'assistance n'a que peu évolué par rapport à celle de 2022-2023. Les variations de un ou deux pourcent ne sont que peu significatives;
- Les motifs liés à l'accessibilité, première catégorie en importance, font état de difficultés d'accès aux services, dont aux services formellement requis, pour 43 % des demandes, en légère hausse par rapport à l'exercice précédent, où ces motifs représentaient alors 39 % des demandes. Les listes d'attente, ainsi que les refus de services, sont également déplorés par la clientèle;
- Avec une part non négligeable des motifs de demandes d'assistance, la qualité des soins et services dispensés fait état d'insatisfactions des usagers en regard de la continuité des services (absence de suivi, arrêt de services, instabilité ou mouvement de personnel, insuffisance de ressources) pour 29 % des motifs de cette catégorie. En second lieu, 24 % des demandes des usagers ont porté sur les interventions

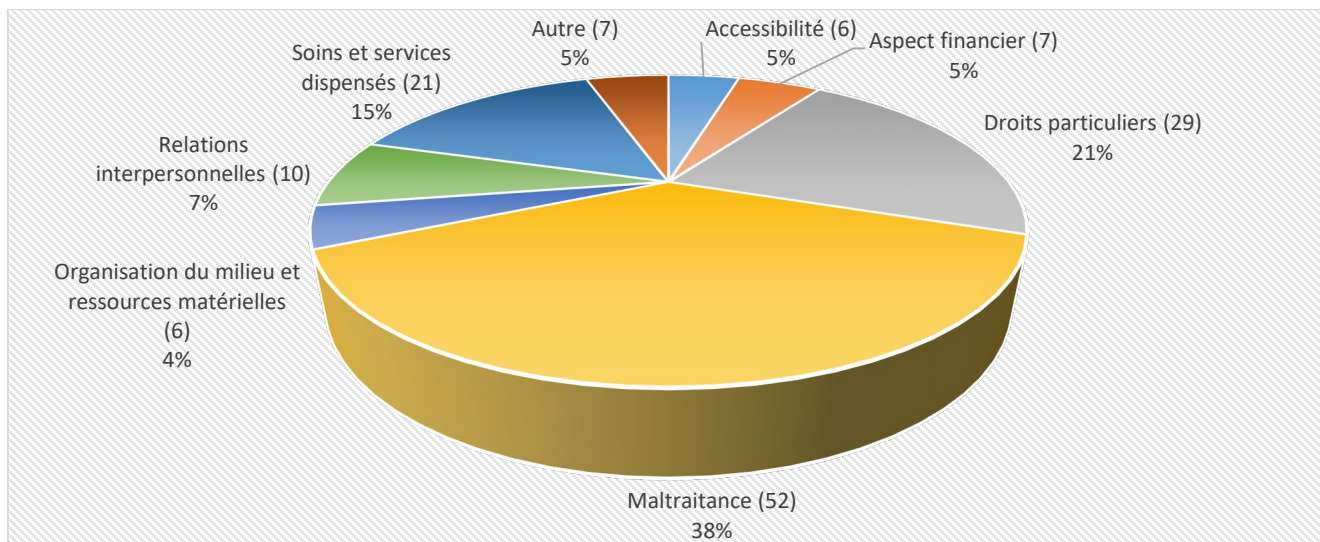
et services qui leur ont été donnés : soins de santé physique, soins d'assistance, médication, interventions, etc.);

- Pour sa part, l'aspect des relations interpersonnelles fait largement état d'insatisfactions des usagers en regard des communications et de l'attitude du personnel (attitude non verbale, manque d'empathie et d'information). Tout comme pour les motifs de plainte, les commentaires inappropriés sont fréquemment rapportés par la clientèle et représentent 18 % des demandes d'assistance liées aux relations interpersonnelles;
- Les motifs liés aux droits particuliers font état, dans une proportion de 33 %, de demandes liées au droit de porter plainte, mais aussi, dans une proportion de 24 %, au droit à l'information (sur les services et les modes d'accès, sur l'état de santé, sur tout incident ou accident survenu, notamment). Enfin, 12 % des demandes concernent le droit de choisir de l'utilisateur : choix de l'hébergement, sectorisation psychiatrique, choix du professionnel;
- Du côté des motifs liés à l'organisation du milieu et aux ressources matérielles, les motifs liés aux règles et procédures du milieu arrivent en tête de liste avec 24 % des demandes (présence de règles et procédures, respect des règles), suivis par la sécurité des biens personnels (perte, vol) pour 20 % des demandes. Cette catégorie de motifs comporte également des demandes liées à l'hygiène et à la salubrité des lieux, ainsi qu'à la disponibilité d'équipement et de matériel;
- Enfin et en ce qui concerne l'aspect financier, 46 usagers ont interpellé le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en lien avec le processus de réclamation. Également, 14 usagers ont demandé de l'assistance par rapport à la facturation des services à des non-résidents. Ces deux motifs représentent 52 % des demandes liées à l'aspect financier.

Les consultations

Les membres du Commissariat sont susceptibles d'être sollicités pour transmettre leur avis ou leurs conseils sur des questions concernant les droits des usagers ou la qualité des services. Ces demandes de consultation proviennent parfois de partenaires externes, mais surtout de gestionnaires ou d'intervenants œuvrant au sein du CIUSSS NIM.

Ces demandes portent souvent sur des situations litigieuses ou conflictuelles où des solutions sont recherchées afin de rétablir la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, et de prévenir le dépôt d'une plainte.



Graphique 8 – Les motifs des consultations en 2023-2024

- Cent trente-trois consultations ont été réalisées au total (121 à l'exercice précédent), portant sur 138 motifs. Le nombre de consultations est relativement stable d'exercice en exercice;
- Quarante-vingt-quatre demandes concernaient un besoin d'information ou de conseil de la part d'un membre du Commissariat, alors que 49 consultations constituaient des avis de plaintes potentielles;
- Cent-six des 133 demandes de consultation, soit 80 %, étaient formulées par des professionnels et des gestionnaires du CIUSSS NIM, les 27 autres demandes ayant été formulées par des personnes et des organismes extérieurs au CIUSSS NIM;
- Trente-neuf pourcent des consultations accordées au cours de l'exercice 2023-2024 portaient sur la maltraitance. Nous y reviendrons plus loin dans le chapitre consacré à cette question;
- Outre la maltraitance, les droits particuliers représentent les motifs les plus fréquents des consultations accordées. Les questions liées à l'application du régime d'examen des plaintes en établissement y sont majoritaires à près de 62 % de ces motifs;
- Le délai moyen pour conclure une consultation est d'un jour.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (ci-après la « Loi visant à lutter contre la maltraitance ») a pour objet de lutter contre cette maltraitance en édictant des mesures qui visent notamment à faciliter la dénonciation des situations et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance.

Cette loi confie au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services la responsabilité de traiter les plaintes et de recevoir les 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 adoptée par l'établissement. De plus, elle prévoit des mesures à l'égard de la personne qui fait un signalement afin d'assurer la confidentialité des

renseignements relatifs à son identité, de la protéger contre les mesures de représailles et de lui accorder une immunité contre les poursuites en cas de signalement de bonne foi.

À la suite de l'adoption, le 6 avril 2022, de la nouvelle loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance, chaque établissement devait revoir sa politique organisationnelle afin de l'arrimer aux nouvelles dispositions légales. Au CIUSSS NIM, le déploiement de la version révisée de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité a été effectué en mars 2024. Ces nouvelles dispositions élargissent l'obligation de signaler les indices de maltraitance à de nouvelles clientèles. Ainsi, en plus des usagers vivant en CHSLD, le signalement est également devenu obligatoire pour les usagers habitant en ressources intermédiaires (RI), les personnes vulnérables habitant en résidences privées pour aînés (RPA) et les usagers inaptes selon une évaluation médicale (et non plus seulement ceux qui sont sous un régime de protection ou qui disposent d'un mandat homologué).

Rappelons qu'afin de s'assurer que les situations préoccupantes sont prises en charge au plus haut niveau, l'article 33.1 a été ajouté à Loi sur les services de santé et les services sociaux, énonçant l'obligation pour le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de transmettre au Ministre une copie de ses conclusions motivées et recommandations s'il a un motif raisonnable de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers, incluant une telle situation qui découlerait de l'application de pratiques ou de procédures.

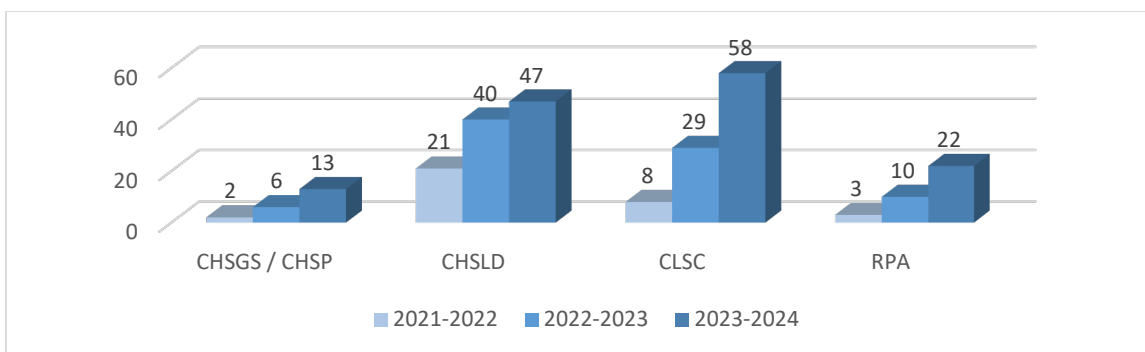
Au cours de l'exercice financier 2023-2024, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM a traité un nombre significatif de situations en lien avec l'application de cette loi.

Les dossiers reçus et conclus en application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance

Les plaintes et les interventions

Mission de l'installation	Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice		Dossiers reçus durant l'exercice		Dossiers conclus durant l'exercice		Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice	
	Plainte	Intervention	Plainte	Intervention	Plainte	Intervention	Plainte	Intervention
CHSGS / CHSP	-	-	2	11	2	9	-	2
CHSLD	-	2	6	41	3	41	3	2
CLSC	1	2	1	57	2	56	-	3
RPA	-	2	1	21	1	14	-	9
Total	1	6	10	130	8	120	3	16

Tableau 9 – Les dossiers liés à la maltraitance reçus et conclus en 2023-2024



Graphique 9 – Évolution des plaintes reçues et interventions initiées en maltraitance au cours des trois dernières années

- Les dossiers ouverts concernant des motifs de maltraitance sont toujours traités avec un niveau de priorité élevé, et ils ne sont conclus que lorsque la situation de maltraitance a pris fin ou lorsque les mesures mises en place apparaissent adéquates pour protéger la personne, assurer une vigilance sur la situation et ainsi pouvoir intervenir en situation d’urgence;
- Le nombre de dossiers ouverts concernant la maltraitance est en constante progression : de 34 dossiers en 2021-2022 à 85 dossiers en 2022-2023, c’est 140 dossiers qui ont été ouverts au cours de l’exercice 2023-2024. Il s’agit de 55 dossiers supplémentaires, soit une hausse de 65 %. L’élargissement des clientèles visées par le signalement obligatoire peut certainement expliquer une partie de cette hausse. En effet, la révision de la politique du CIUSSS NIM introduit l’obligation de procéder à un signalement obligatoire pour davantage de personnes visées;
- L’analyse de la distribution des dossiers à travers les missions de services nous permet de constater une augmentation dans tous les milieux, mais plus particulièrement en mission CLSC, dans le programme de soutien à domicile (de 29 dossiers l’an dernier à 58 cette année). En ce qui a trait à cette hausse, nous croyons pouvoir affirmer que le fait de pouvoir effectuer un signalement de maltraitance pour les personnes vulnérables inaptées, mais sans régime de représentation, donne des leviers supplémentaires aux intervenants du CIUSSS NIM pour aider les personnes vulnérables victimes d’abus à domicile. À l’exception des CHSLD, pour lesquels les signalements de maltraitance sont intégrés aux pratiques depuis plus longtemps, on remarque que chaque milieu a vu son nombre de signalements de maltraitance doubler au cours de l’exercice 2023-2024. Cette tendance était prévisible, et il est permis de croire que cette augmentation progressive se poursuivra au cours des années à venir;
- Nous constatons que les directions qui étaient sous-représentées dans les exercices précédents, c’est-à-dire la Direction des programmes de santé mentale et dépendance, ainsi que la Direction des programmes jeunesse et des activités de santé publique, se voient maintenant intégrées au bilan annuel des dossiers de maltraitance examinés. Ce premier pas est certainement le reflet d’une volonté de ces dernières à s’approprier les obligations associées à la Loi sur la maltraitance et les leviers qu’elle permet;
- De l’ensemble des dossiers conclus au cours de l’exercice, il demeure intéressant d’analyser d’où proviennent les signalements. En excluant les 13 dossiers signalés par des partenaires externes (exemple : LAMAA), c’est 115 signalements qui ont été reçus. Rappelons que chaque établissement a la responsabilité de faire la promotion de la lutte contre la maltraitance et que ceci favorise le repérage par le personnel des situations à risque. Le nombre et la source des signalements permettent de mesurer l’impact des activités de promotion et de formation du personnel. En 2023-2024, la provenance des signalements de maltraitance dont l’examen a été conclu par le Commissariat était ainsi distribuée :
 - Quarante-cinq de gestionnaires (74 %),

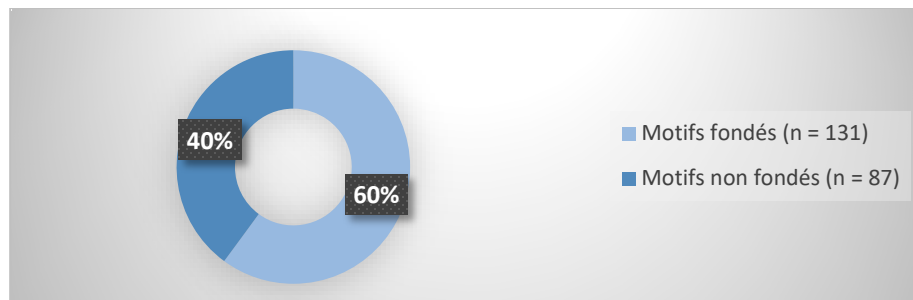
- Six d'employés ou d'intervenants de l'établissement,
- Dix-neuf de familles, proches ou représentants,
- Cinq de l'utilisateur lui-même.

Les motifs liés à la maltraitance

Les motifs de maltraitance	Traitement non complété			Traitement complété		Total	
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures		Sans mesures
Maltraitance par un dispensateur de services							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	1	1	2
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	1	-	1
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	-	-	-	2	-	2
<i>Matérielle ou financière – violence</i>	-	-	-	-	4	2	6
<i>Organisationnelle – négligence</i>	-	-	-	1	8	10	19
<i>Organisationnelle – violence</i>	-	-	-	-	2	1	3
<i>Physique – négligence</i>	-	-	-	-	6	5	11
<i>Physique – violence</i>	-	-	-	-	18	4	22
<i>Psychologique – négligence</i>	-	-	-	-	2	3	5
<i>Psychologique – violence</i>	-	1	-	-	12	-	13
<i>Sexuelle – négligence</i>	-	-	-	-	1	-	1
<i>Sexuelle – violence</i>	-	-	-	-	2	1	3
<i>Violation des droits – négligence</i>	-	-	-	-	1	4	5
<i>Violation des droits – violence</i>	-	1	-	-	-	2	3
Maltraitance par un proche ou tiers							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	-	-	-	10	3	13
<i>Matérielle ou financière – violence</i>	-	1	-	-	32	6	39
<i>Organisationnelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – négligence</i>	-	-	-	-	13	2	15
<i>Physique – violence</i>	-	-	-	-	12	2	14
<i>Psychologique – négligence</i>	-	-	-	-	2	2	4
<i>Psychologique – violence</i>	-	1	-	-	23	1	25
<i>Sexuelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – violence</i>	-	-	-	-	1	-	1
<i>Violation des droits – négligence</i>	-	-	-	-	2	1	3
<i>Violation des droits – violence</i>	-	-	-	-	4	1	5
Maltraitance par un usager							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – violence</i>	-	-	-	-	1	-	1
<i>Psychologique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-

Psychologique – violence	-	-	-	-	-	-
Sexuelle – négligence	-	-	-	-	-	-
Sexuelle – violence	-	-	-	-	2	2
Violation des droits – négligence	-	-	-	-	-	-
Violation des droits – violence	-	-	-	-	-	-
Total	-	4	-	1	162	51
					218	

Tableau 10 – Les motifs liés à la maltraitance traités en 2023-2024 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions)



Graphique 10 – Le caractère fondé ou non fondé des motifs de maltraitance en 2023-2024

- Il est utile de rappeler ici qu’une plainte ou une intervention peut comporter plus d’un motif, et l’examen d’un motif peut, ou non, se traduire par une ou plusieurs mesures correctives. Il est également important de préciser qu’une mesure corrective retenue au terme d’un examen ne permet pas de conclure sur le fait que la maltraitance soit fondée ou non. En effet, les mesures peuvent viser à combler des lacunes identifiées dans le cadre de l’examen d’une situation, sans qu’elles ne soient nécessairement associées à de la maltraitance;
- Les motifs de signalement ou de plainte relatifs à la maltraitance sont documentés au SIGPAQS en fonction des éléments transmis par le signalant ou le plaignant. Cette année, nous avons examiné 218 motifs de maltraitance, soit 57 % plus de motifs qu’à l’exercice précédent;
- La vérification des faits par les personnes habilitées, et l’analyse réalisée par la suite, permettent de confirmer ou d’infirmer la situation de maltraitance. Ainsi, au cours de l’année 2023-2024, c’est 40 % des motifs de signalements qui n’ont pas été jugés fondés. Rappelons qu’un signalement non-fondé n’est pas inutile. Nos données témoignent que 36 mesures ont été mises en place pour aider les personnes dont le signalement n’a pas été jugé fondé. Parmi les mesures mises en place, on remarque notamment : une surveillance accrue par les intervenants lors de visites à domicile, une révision des besoins de l’usager, la formation du personnel, un changement d’intervenant;
- Les types de maltraitance signalés à nos bureaux s’avèrent variés encore cette année. La distribution des motifs de maltraitance enregistrés (fondés ou non) demeure similaire à l’an dernier, soit :
 - Physique (n=63) : 29 %,
 - Organisationnelle (n=22) : 10 %,
 - Psychologique (n=47) : 21 %,
 - Matérielle ou financière (n=60) : 28 %,
 - Sexuelle (n=7) : 3 %,
 - Discrimination, âgisme et violation des droits (n=19) : 9 %;

- Les situations de maltraitance confirmées par la vérification des faits présentent une distribution différente. Sur 131 motifs de maltraitance confirmée, la maltraitance financière est le type de maltraitance le plus fréquent (34 %), suivi par la maltraitance physique (32 %) et la maltraitance psychologique (24 %). Quant à elle, la maltraitance organisationnelle confirmée ne représente que 1,5 % (n=2). En ce qui concerne ce dernier type de maltraitance, la vérification des faits permet donc, dans la grande majorité des cas, de s'assurer que les pratiques du milieu ne sont pas négligentes;
- Les dossiers où de la maltraitance organisationnelle est suspectée donnent lieu à un traitement particulièrement attentif de la part du Commissariat. Des 22 motifs portés à notre connaissance au cours de l'année, seulement deux situations se sont avérées fondées. Une des situations concernait un résident d'une RPA ayant des comportements abusifs envers ses colocataires : le traitement du dossier a permis des actions rapides et concrètes. L'autre situation impliquait un collaborateur externe pour lequel nous n'avons pas juridiction. La commissaire a transmis sa conclusion au ministre de la Santé et des Services sociaux, ainsi qu'à la présidente du conseil d'administration et à la Présidente-directrice générale, conformément aux dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux¹;
- Une analyse plus fine des motifs de maltraitance confirmés nous permet de constater un profil similaire à l'an dernier quant au statut des personnes maltraitantes :
 - 87 proches ou tiers (66,4 %),
 - 41 dispensateurs de services (31,3 %),
 - 3 usagers (2,3 %);
- Il est rassurant de constater que lorsqu'un signalement vise la maltraitance par un employé auprès d'une personne aînée ou d'une personne majeure en situation de vulnérabilité, et que la maltraitance est confirmée par la vérification des faits, des mesures sont toujours mises en place pour y mettre fin. Ceci témoigne à nos yeux de l'engagement de l'établissement à ne tolérer aucune situation de maltraitance envers sa clientèle. Au cours de l'exercice, parmi les 84 mesures appliquées envers un prestataire de services, notons celles-ci :
 - Formations diverses (exemples : maltraitance, approche aux résidents présentant des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence),
 - Implication rapide de l'ergothérapeute afin d'élaborer un plan d'intervention adapté aux nouveaux comportements de l'usagère,
 - Suspension temporaire et mise en place d'un plan d'encadrement lors du retour au travail,
 - Congédiement,
 - Retrait de la possibilité de travail au CIUSSS NIM pour la main-d'œuvre indépendante visée;
- Notons, enfin, que le délai moyen de traitement d'une plainte ou d'une intervention en matière de maltraitance fut de 28 jours au cours de l'exercice 2023-2024, le délai de traitement médian se situant quant à lui à 14 jours. Même si les premières interventions débutent rapidement, le dossier n'est conclu que lorsque l'ensemble des éléments sont résolus ou sur le point de l'être. Ajoutons que certaines situations sont complexes, particulièrement lorsque la personne vit à domicile ou dans un milieu de vie privé. L'équipe clinique fait alors face à des défis qui nécessitent une prise en charge alliant le respect

¹ LSSSS, Art. 33.1 « Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui, dans l'exercice de ses fonctions, a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers, incluant une telle situation qui découlerait de l'application de pratiques ou de procédures, doit transmettre au directeur général de l'établissement concerné ainsi qu'au ministre une copie des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration concerné. »

de l'autodétermination de la personne et son besoin d'être aidée devant la situation d'abus qu'elle vit. Ces situations méritent de prendre le temps requis pour favoriser l'acceptation de l'aide par la personne.

Les consultations

En plus des plaintes et signalements reçus et examinés, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a aussi été consulté sur des sujets liés à la maltraitance. Ainsi, 51 consultations ont été documentées au cours de l'année, ce qui représente une augmentation de 24 % par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel 41 consultations avaient été documentées.

Principalement initiées par des gestionnaires (55 %) ou des intervenants (37 %) du CIUSSS NIM, les consultations servent à discuter de la situation particulière d'un usager vulnérable qui ne s'avère pas nécessairement visée par une obligation de signalement en vertu de la loi. La consultation permet, par exemple, de valider la bonne compréhension des critères de signalement, ou à mieux comprendre les rôles et responsabilités prévus par la politique organisationnelle.

Bien qu'elles ne permettent pas toujours d'initier une intervention, ces consultations sont des occasions pour le Commissariat de transmettre des informations utiles au personnel et de les orienter vers des ressources pouvant soutenir leur démarche d'accompagnement d'un usager qui vit une situation complexe.

Les demandes d'assistance

Lorsque le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services est interpellé au sujet de la maltraitance, il arrive de traiter la situation en offrant de l'assistance. Quoique plus rares, les assistances peuvent être utiles lorsque la situation doit être réorientée vers une autre instance, par exemple le Commissariat d'un autre établissement. Dans tous les cas, nous nous assurons d'accompagner la personne qui nous contacte afin qu'elle s'adresse sans difficulté à la bonne personne.

Les pistes d'amélioration transmises à la direction du CIUSSS NIM

Les situations de maltraitance présumée portées à notre connaissance nous permettent de constater la complexité des actions à entreprendre par divers acteurs. La vérification des faits à la suite d'indices de maltraitance observés, ainsi que les actions à mettre en œuvre pour mettre fin à la situation de maltraitance, sollicite une collaboration interprofessionnelle et intersectorielle ainsi qu'une expertise pointue.

Dans ce contexte, nous observons que les équipes soignantes sont parfois à la recherche de soutien clinique et d'une expertise qu'ils ne savent pas toujours où trouver. Nous avons déjà transmis notre avis à la Direction générale voulant que la mise en place d'un comité d'expert ou d'une structure de soutien clinique propre aux situations de maltraitance pourrait être favorable au développement des compétences collectives en la matière. Le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027* prévoit par ailleurs :

[la] « mise sur pied de comités stratégiques de lutte contre la maltraitance, ministériels et dans chaque CISSS et CIUSSS, afin de mettre en œuvre les obligations découlant de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. »

Nous avons reçu confirmation qu'un comité serait effectivement mis en place et débiterait ses activités à l'automne 2024. Le Commissariat est impatient de participer aux travaux de ce comité. Nous croyons qu'il permettra de soutenir le développement des compétences en matière de lutte contre la maltraitance, et d'assurer la mise en place d'actions concertées pour agir de plus en plus efficacement pour protéger les personnes vulnérables.

Les plaintes et signalements reçus concernant les établissements privés situés sur le territoire du CIUSSS NIM

Enfin et en terminant ce volet sur la maltraitance, il est pertinent de rappeler que le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services traite également les signalements en provenance des établissements privés de notre territoire. Même si l'analyse détaillée pour chacun d'eux est distincte du présent rapport, il peut être intéressant de savoir que le nombre de dossiers traités est similaire à l'an dernier, soit 25 signalements de maltraitance traités au cours de l'exercice 2023-2024. Les détails de ces dossiers sont présentés dans le rapport spécifique de chacun de ces établissements, un peu plus loin.

Le traitement des dossiers concernant les soins de santé en établissement de détention

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a intégré, au cours de l'exercice 2022-2023, de nouvelles responsabilités en regard de l'application du régime d'examen des plaintes des usagers du CIUSSS NIM : il s'agit du traitement des insatisfactions des personnes incarcérées recevant des soins de la part du personnel des services de santé œuvrant à l'Établissement de détention de Rivière-des-Prairies, d'une part, et de l'Établissement de détention de Montréal, d'autre part.

À la fermeture de l'exercice financier 2023-2024, ce sont 135 dossiers qui ont été reçus depuis le 1^{er} avril 2023 (93 plaintes, 37 demandes d'assistance, et cinq plaintes médicales, dont il sera question dans le rapport annuel du médecin examinateur). Néanmoins, considérant le nombre plus important de personnes incarcérées à l'Établissement de détention de Montréal, et le fait que les plaintes proviennent essentiellement des usagers incarcérés à l'Établissement de Rivière-des-Prairies, un volume plus important de demandes était anticipé. Une attention particulière continuera d'être portée au cours de la prochaine année à l'accessibilité au régime d'examen des plaintes pour la population carcérale de l'Établissement de détention de Montréal.

Rappelons que les services de santé en milieu carcéral sont des services de première ligne et qu'ils relèvent, conséquemment, de la mission CLSC. Ces dossiers sont donc inclus aux données globales présentées précédemment pour cette mission.

Type de dossier	Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice	Dossiers reçus durant l'exercice	Dossiers conclus durant l'exercice	Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes EDM	1	15	14	2
Plaintes RDP	13	78	87	4
Interventions	-	-	-	-
Total	14	93	101	6

Tableau 11 – Les plaintes et interventions reçues et conclues en milieu carcéral en 2023-2024

Il est à noter également que l'ensemble des dossiers figurant au tableau 11 sont des plaintes. Aucune intervention n'a été traitée pour les milieux carcéraux en 2023-2024.

Les motifs de plainte et les enjeux qui y sont reliés

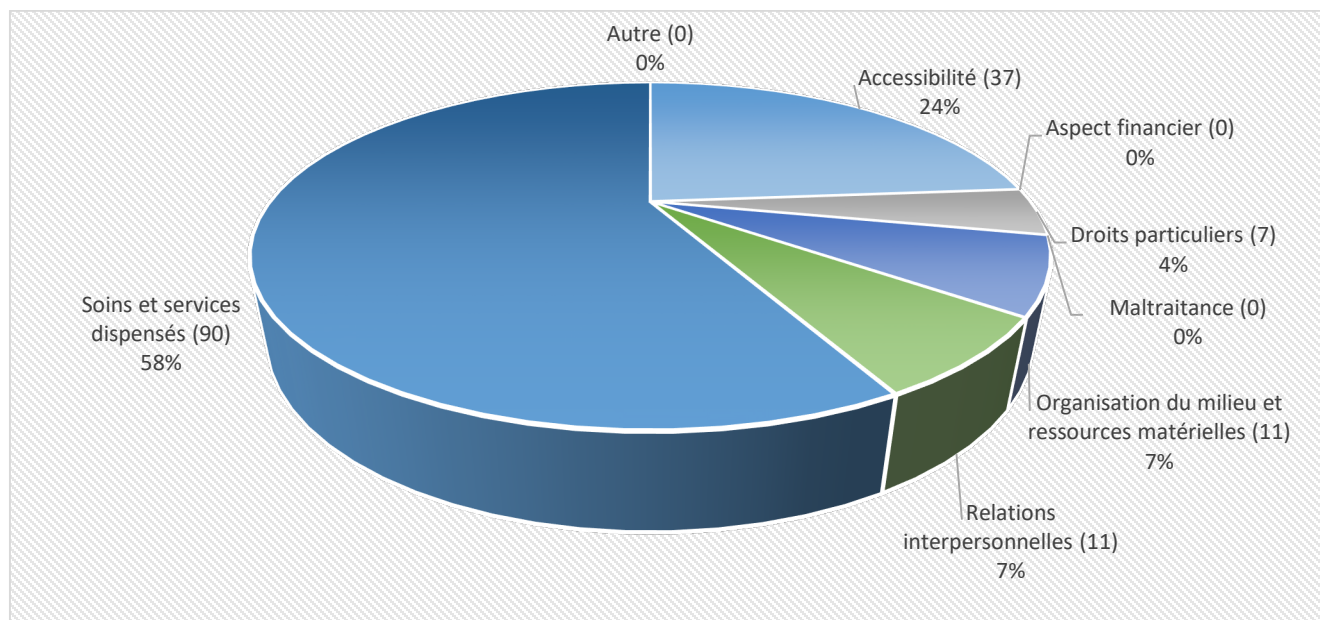
Catégorie de motif de plainte	Traitement non complété				Traitement complété		Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité	1	10	-	-	5	21	37
Aspect financier	-	-	-	-	-	-	-
Droits particuliers	-	1	-	-	4	2	7
Maltraitance (loi)	-	-	-	-	-	-	-
Organisation du milieu...	-	3	-	-	-	8	11
Relations interpersonnelles	-	1	-	-	7	3	11
Soins et services dispensés	-	11	-	2	25	52	90
Autres	-	-	-	-	-	-	-
Total	1	26	-	2	41	86	156

Tableau 12 – Les motifs des plaintes et interventions traitées en milieu carcéral en 2023-2024 et leur niveau de traitement

En ce qui a trait au traitement des motifs, le tableau ci-haut nous permet de constater que le traitement d'un bon nombre de motifs a été cessé en cours d'examen. Ceci s'explique par les mouvements fréquents des personnes incarcérées, lesquelles sont soit libérées ou transférées vers un autre établissement de détention en cours d'examen de leur plainte. Dans ces cas, le motif de la demande d'examen devient souvent caduque, rendant inutile la poursuite de l'analyse du Commissariat.

On peut également remarquer que la grande majorité des dossiers (74 %) sont conclus sans mesures correctives ou recommandations. Ce taux était de 92 % à l'exercice précédent. Notre expérience nous permet de constater qu'il n'est pas rare qu'un usager remplisse un formulaire de plainte alors que le service demandé est déjà planifié, ou que le besoin est déjà en cours d'évaluation. Aussi, dans de nombreux dossiers, il y a certes un délai d'accès ou des insatisfactions quant au mode d'administration des soins ou services; cependant, la raison est hors du contrôle du Service de santé. Par exemple, il peut s'agir d'insatisfactions en lien avec un mode d'administration de la médication déterminé à la suite d'une tentative de camouflage, ou encore de délais d'accès à des services externes comme la dentisterie, qui nécessitent un transport sécuritaire coordonné par le personnel du ministère de la Sécurité publique. Puisque, dans chacun de ces dossiers, la décision était appuyée

sur la procédure en vigueur et relevant de l'établissement de détention, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services n'avait pas compétence pour intervenir sur la décision prise.



Graphique 11 – Les motifs des plaintes et interventions traités en établissement de détention en 2023-2024

- Les motifs liés à l'accessibilité sont ici légèrement surreprésentés par rapport aux plaintes dans leur ensemble. Ils constituent 24 % des motifs d'insatisfaction, alors que ce taux est de 17 % pour les autres plaintes traitées par le Commissariat. Près de la moitié de ces motifs concerne la difficulté d'accès aux services formellement requis. Cela s'explique notamment par le fait que l'accès aux services dépend non seulement de la capacité du Service de santé à répondre à une forte demande, mais également du ministère de la Sécurité publique responsable d'escorter les usagers et d'assurer la sécurité dans les établissements de détention. Le second motif en importance en matière d'accessibilité, pour 30 % des motifs, est le temps d'attente pour obtenir un rendez-vous. Compte tenu que la grande majorité des rendez-vous médicaux est octroyée à la suite d'une évaluation préalable par un membre du personnel infirmier, des délais significatifs peuvent être observés avant d'obtenir un rendez-vous avec un médecin, selon la priorité accordée par l'évaluation infirmière;
- La qualité des soins et services dispensés, avec 58 % des motifs de plainte des personnes incarcérées (contre 33 % des motifs de plaintes en général), est également davantage citée par les plaignants;
- À ce chapitre, l'absence de suivi concerne 38 des 90 demandes. Il n'est pas rare qu'une personne incarcérée formule une plainte alors qu'elle est déjà en attente pour une évaluation au Service de santé. De plus, le manque de ressources humaines, combiné à une forte demande des personnes incarcérées, obligent une gestion très serrée des priorités. Ce contexte explique la majorité des délais liés à l'accès aux soins;
- Concernant l'accès à des soins dentaires et bien que le dentiste relève du ministère de la Sécurité publique et ne soit donc pas sous notre juridiction, nous observons des délais d'attente significatifs et préoccupants, surtout à l'Établissement de détention de Rivière-des-Prairies, où les services ne sont pas disponibles sur place. Actuellement, plus de 45 usagers de cet établissement sont en attente de voir un dentiste dans le secteur public. Certains attendent depuis plus de sept mois, alors que les difficultés

qu'ils rencontrent ont des impacts certains sur leur santé (par exemple douleur, infection). Ces enjeux d'accès inégaux aux services de dentisterie dans les deux centres de détention nous préoccupent, et nous suivrons de près la situation au cours de la prochaine année, en analysant et documentant les différentes situations qui seront portées à notre attention;

- L'administration des médicaments concerne 13 demandes. Il convient de préciser que l'administration de la médication régulière en « Dispill » relève du ministère de la Sécurité publique. Les plaintes qui portent sur ce volet de l'offre de soins se retrouvent hors juridiction du Commissariat. Seuls les dossiers de plainte touchant l'administration des médicaments au besoin (« PRN »), et de ceux qui sont « contrôlés », sont examinés. Le Commissariat reçoit et examine également des plaintes visant les délais d'administration des médicaments à la suite d'un transfert, et la gestion efficace de la douleur et les traitements par agoniste opioïde (TAO). Finalement, pour diverses raisons liées à la sécurité en détention, notre examen révèle régulièrement qu'un manque de continuité dans l'administration d'une médication est liée à une restriction des déplacements des personnes incarcérées.

En ce qui concerne les délais de traitement des plaintes, 94 % des plaintes déposées par des personnes incarcérées ont été conclues à l'intérieur du délai de 45 jours, ce qui représente une augmentation par rapport à l'exercice précédent, où le taux était de 75 %. Le délai de traitement moyen des plaintes est quant à lui de 29 jours. Le Commissariat déploie des efforts considérables pour examiner rapidement les plaintes dans le secteur de la détention, considérant que la courte durée moyenne d'incarcération rend souvent inutile la poursuite de l'examen d'une plainte au-delà de ce délai.

Dans le présent exercice, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a formulé à la direction et au conseil d'administration deux recommandations formelles pour ce secteur d'activités. Ces recommandations visent à intervenir sur les enjeux observés en regard de la gestion des mémos et de la planification des rendez-vous.

Les enjeux concernant la gestion des mémos

Le mémo est la modalité utilisée par une personne incarcérée pour transmettre une demande au Service de santé. Il s'agit d'un formulaire, remis par un agent des services correctionnels, qui permet à la personne d'exposer son besoin par écrit. Plusieurs plaintes examinées ont permis de relever de longs délais de réponse à certains mémos, des réponses du Service de santé parfois incomplètes, et des enjeux de respect des champs de compétence du personnel infirmier (infirmiers et infirmiers auxiliaires), en ce qui concerne l'évaluation et la priorisation du besoin de santé exposé dans le mémo. Considérant que les mémos sont un des moyens privilégiés par les personnes incarcérées afin de communiquer leurs besoins et leurs enjeux de santé, nous avons jugé requis de formuler une recommandation formelle visant à assurer la sécurisation de ce canal de communication primordial dans cet environnement de soins. Nous avons été informés que des travaux sont en cours afin d'assurer un traitement et une prise en charge plus efficace et sécuritaire des mémos.

Il convient de rappeler que le suivi des recommandations est actuellement assuré par le comité de vigilance et de la qualité du CIUSSS NIM.

Les enjeux concernant la planification des rendez-vous

L'examen de plusieurs plaintes a mis en lumière des problèmes récurrents et préoccupants reliés aux modalités de planification des rendez-vous au Service de santé. Ces problèmes entraînent régulièrement des délais indus pour accéder à des soins, alors que le rendez-vous requis disparaît du planificateur lors d'une opération manuelle effectuée par la personne lors de reports de rendez-vous. Ces erreurs ont des impacts importants sur la prise en charge des besoins de santé de la clientèle, et comportent des risques significatifs. Nos constats, découlant de l'examen de plusieurs plaintes, nous ont poussés à exprimer des attentes fermes pour rectifier et sécuriser le processus de gestion des rendez-vous. En réponse à notre recommandation, la Direction des services à domicile et de proximité a opté pour l'implantation d'un système informatisé pour la gestion des rendez-vous. Bien que le projet soit en cours, nous constatons que son échéance a été plusieurs fois reportée.

Les demandes d'assistance

Les demandes d'assistance traitées au cours de l'exercice 2023-2024 en établissement de détention sont au nombre de 37. Ces demandes représentent 26 % des dossiers traités dans les milieux carcéraux.

- Plusieurs demandes qui ne relevaient pas de la juridiction du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services ont été reçues (9 au total), et traitées par le biais d'assistances. Par exemple, des plaintes ont dû être redirigées vers l'Institut de psychiatrie légale Philippe-Pinel, de qui relèvent les psychiatres qui pratiquent dans les deux établissements de détention. De nombreux usagers ont également été référés vers le ministère de la Sécurité publique pour adresser leurs insatisfactions, qui n'étaient pas liées aux soins offerts par le Service de santé;
- Encore ici, au chapitre des assistances, ce sont les soins et services dispensés qui ont généré le plus de demandes (43 % des assistances). Les absences de suivi, notamment, y étaient déplorées par les demandeurs. Dans ces dossiers, le Commissariat a souvent pu confirmer aux personnes incarcérées leur rendez-vous à venir (dont la date ne peut jamais leur être transmise à l'avance, en respect des règles de sécurité établies par le ministère de la Sécurité publique);
- Finalement, alors qu'il était impossible de comprendre les motifs d'insatisfaction à la lecture du formulaire de plainte, certains usagers ont été invités à préciser leurs insatisfactions.

Cette deuxième année de gestion de la procédure d'examen des plaintes dans les établissements de détention a permis d'avoir un meilleur regard sur les enjeux systémiques ou problèmes récurrents, comme :

- Les délais d'accès aux soins de santé (personnel infirmier et médical);
- L'accès à un dentiste, en particulier pour les personnes incarcérées à l'Établissement de détention de Rivière-des-Prairies, qui doivent se déplacer pour recevoir ces soins;
- La gestion efficace des mémos (cheminement, appréciation du besoin et de la priorité, orientation et réponse);
- La planification des soins dans le fichier de gestion des rendez-vous.

De nombreuses contraintes doivent être considérées dans l'examen des plaintes, comme la pénurie de ressources humaines et les mesures de sécurité appliquées par le ministère de la Sécurité publique qui

influencent certains soins offerts aux usagers. Plusieurs défis subsistent pour assurer une communication efficace et un accès simplifié au régime d'examen des plaintes pour la clientèle. Le Commissariat poursuivra ses efforts au cours du prochain exercice pour assurer un accès adéquat aux personnes incarcérées en temps opportun, mais aussi une contribution optimale à l'amélioration des soins et services offerts à cette clientèle.

Les rapports transmis au Ministre de la santé et des services sociaux

À la suite de l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux, l'article 33.1 a été ajouté à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Cet article précise ceci :

« 33.1. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui, dans l'exercice de ses fonctions, a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers, incluant une telle situation qui découlerait de l'application de pratiques ou de procédures, doit transmettre au directeur général de l'établissement concerné ainsi qu'au ministre une copie des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration concerné. »²

Au cours de l'exercice 2023-2024, la Commissaire a transmis deux conclusions motivées au Ministre de la santé et des services sociaux. Dans les deux cas, des préjudices pour la clientèle étaient identifiés, et la commissaire n'était pas en mesure d'intervenir auprès des instances en cause, ces dernières étant externes à l'établissement.

La première conclusion d'enquête concernait la facturation de frais d'hospitalisation de plus de 200 000 \$ à un étudiant étranger hospitalisé contre son gré, sur ordonnance du tribunal, car les frais excédaient sa couverture d'assurance privée. Dans ce dossier, l'examen avait révélé une confusion dans les informations transmises à l'utilisateur, considérant que l'ordonnance précisait que les soins devaient être offerts « sans frais ».

La seconde conclusion, initiée cette fois en réponse à un signalement de maltraitance, concernait une instance externe à l'établissement. Cette instance faisait preuve, de l'avis de la commissaire, de négligence à mettre en place des mesures de protection transitoires pour une aînée vulnérable, en attente depuis 18 mois d'une ordonnance du tribunal pour une curatelle publique. La situation causait un préjudice important à l'usagère, notamment au niveau de ses finances personnelles et de l'accès à des biens essentiels. La commissaire étant dans l'impossibilité d'agir auprès de l'instance externe au CIUSSS, la situation a été portée à l'attention du Ministre.

² Loi sur les services de santé et les services sociaux, chapitre s-4.2. Légis Québec, <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/s-4.2>

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes, ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités.

Au cours de l'exercice 2023-2024, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a assumé, auprès de différents acteurs, ses responsabilités liées à la promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes, notamment par la mise en œuvre de diverses mesures comme la distribution de dépliants dans toutes les installations du CIUSSS NIM et dans les ressources intermédiaires, par la diffusion de messages télévisuels dans les salles d'attente des centres hospitaliers et des CLSC, ainsi que par la diffusion d'informations sur les sites intranet et Internet du CIUSSS NIM. Toujours soucieux d'être près des usagers et de prêter une oreille attentive à leurs préoccupations, le Commissariat a poursuivi sa collaboration avec les comités d'usagers et de résidents, notamment en participant à plusieurs rencontres de comités de résidents, ainsi qu'en s'adressant à leurs membres à l'occasion de leur assemblée générale annuelle. Une campagne de promotion des droits des usagers a également été déployée, à l'initiative du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, dans le cadre de la semaine nationale des droits des usagers.

Le Commissariat a contribué à différents travaux liés à l'application du régime d'examen des plaintes, notamment ceux visant à réviser la politique de l'établissement pour actualiser l'application des nouvelles dispositions découlant de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Afin de donner la réponse la plus utile aux demandes d'aide de la clientèle, les partenariats ont été renforcés avec divers secteurs d'activités du CIUSSS NIM, notamment avec le centre d'information à la population, vers lequel plusieurs demandes sont relayées et prises en charge rapidement. La démarche d'amélioration continue des pratiques du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, pour mieux répondre à la clientèle, s'est poursuivie cette année en assurant la formation de l'équipe sur diverses méthodes et approches (langage clair dans les communications écrites, culture juste, enquêtes systémiques, etc.). Le Commissariat s'est également doté de nouveaux titres d'emploi pour assurer de meilleures organisation du travail et réponse à la clientèle. Deux postes de conseillers en soins infirmiers ont été ajoutés, ce qui représente une innovation au Québec dans un commissariat aux plaintes et à la qualité des services. L'organisation du travail ainsi que le processus d'accueil et d'intégration du nouveau personnel ont également été revus au cours de l'exercice, permettant de maintenir des délais de traitement acceptables, malgré la hausse significative des plaintes et signalements reçus et traités.

Le Commissariat est demeuré très engagé encore cette année dans les activités visant à assumer de façon toujours plus efficace et pertinente le rôle qui lui est dévolu par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Ainsi, la Commissaire a participé aux rencontres de la table ministérielle des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, ainsi qu'à différentes activités organisées par le Regroupement des commissariats aux plaintes et à la qualité des services du Québec. Elle était également présente aux journées des partenaires pour contrer la maltraitance envers les aînés, organisée par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Dans l'objectif de promouvoir la fonction d'ombudsman et de contribuer à l'amélioration des services offerts aux citoyens, la Commissaire s'est également engagée activement tout au long de l'année au sein du conseil

d'administration de l'Association des responsables de la gestion des plaintes, notamment en organisant des activités de développement professionnel pour les employés des bureaux de plainte.

Évidemment, le Commissariat s'est assuré de participer à toutes les rencontres des comités de vigilance et de la qualité dont il est membre afin d'y rendre compte régulièrement des enjeux soulevés par les plaintes et signalements, et des améliorations à mettre en œuvre pour assurer le respect des droits des usagers. Par le biais de ces rencontres, la satisfaction des usagers comme indicateur de la performance organisationnelle a pu être suivie de façon efficace par les conseils d'administration concernés. Également, afin de toujours bien cerner les enjeux liés aux différents projets de l'établissement, la Commissaire a participé de façon régulière aux rencontres du comité de direction du CIUSSS NIM, en plus d'échanger régulièrement avec le personnel de direction des établissements privés.

En terminant, il importe ici de mentionner la contribution du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services à la mise en œuvre d'un rituel de deuil pour la communauté du CIUSSS, besoin qui a été mis en évidence dès le printemps 2020 par le contexte exceptionnel de la pandémie et les nombreux deuils qui en découlent et qui touchent les usagers, leurs proches, et l'ensemble des employés de l'établissement. À l'initiative de la commissaire, ce projet soutenu par la direction du CIUSSS et sollicitant la collaboration et la mobilisation de nombreux acteurs vise à aménager des jardins de la mémoire sur le site extérieur de chaque CHSLD du CIUSSS NIM. Ces jardins, lieux privilégiés pour célébrer la mémoire des personnes décédées, s'inscrivent en complémentarité avec les autres activités liées aux soins de fin de vie. Le premier jardin de la mémoire a été inauguré à l'automne 2020 au CHSLD Cartierville. Dans les deux années qui ont suivi, les CHSLD Petite-Patrie, St-Laurent, Notre-Dame-de-la-Merci, St-Joseph-de-la-Providence et Laurendeau se sont ajoutés. Au cours du plus récent exercice, nous avons eu le bonheur d'inaugurer deux nouveaux jardins, soit ceux des CHSLD Paul-Lizotte et Auclair. Nous espérons que ces jardins seront source de réconfort pour tous les membres de la communauté du CIUSSS, et qu'ils permettront à terme de reconnaître autant la personne décédée que l'engagement auprès d'elle, de ses proches, et des employés qui l'ont accompagnée avec courage et bienveillance.

Les mesures pour améliorer la satisfaction et le respect des droits des usagers

En cohérence avec l'approche collaborative privilégiée par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, les mesures d'amélioration découlant de l'examen d'une plainte ou d'une intervention font habituellement l'objet d'engagements de la part des gestionnaires concernés. Les recommandations et engagements qui soulèvent des enjeux plus importants relativement au respect des droits et à la qualité des services font l'objet d'un suivi au comité de vigilance et de la qualité. Les dossiers qui ont été suivis par le comité de vigilance jusqu'à la mise en place des mesures d'amélioration requises entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024 sont les suivants.

Direction générale adjointe santé physique générale et spécialisée

Mesures d'amélioration complétées en réponse aux engagements et recommandations :

- Amélioration des pratiques concernant le consentement aux soins et le soulagement de la douleur en contexte de fin de vie;
- Amélioration des communications afin d'assurer la continuité des services en physiothérapie, à la clinique externe interdisciplinaire d'orthopédie;
- Implantation d'un formulaire pour assurer un consentement libre et éclairé au choix de lentilles ophtalmiques, en tenant compte de l'ensemble des coûts prévisibles;
- Révision des modalités du suivi téléphonique postopératoire après le congé du centre hospitalier, pour assurer notamment une meilleure surveillance des signes et symptômes de complications graves;
- Amélioration de l'encadrement des étudiants en soins infirmiers par les précepteurs, dans le contexte des suivis téléphoniques postopératoires;
- Clarification de la procédure visant à assurer une communication efficace aux usagers lors d'un changement de médecin;
- Application de protocoles infirmiers en chirurgie d'un jour, portant notamment sur les vérifications préopératoires comme le consentement, la surveillance post-administration d'opioïdes, l'enseignement et le suivi postopératoire;
- Correction des modalités de facturation de la clientèle n'ayant pas accès au régime d'assurance maladie de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) pour les services en médecine nucléaire, afin d'éviter des erreurs récurrentes;
- Mise en place de diverses stratégies visant à assurer le respect d'un délai sécuritaire pour la réévaluation de la clientèle en attente à l'urgence;
- Sensibilisation du personnel de l'hôpital sur l'importance d'assurer la conformité de la diète prescrite aux usagers lors des repas;
- Soutien à un usager afin d'obtenir le reçu de paiement d'honoraires médicaux, afin de lui permettre de compléter une demande de remboursement auprès de son assureur.

Lors de la dernière rencontre du comité de vigilance et de la qualité tenue le 16 janvier 2024, sept engagements et recommandations demeuraient en suivi. Ils portaient sur :

- L'attitude du personnel, la qualité et la sécurité des soins sur les unités de chirurgies de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal;
- Le renforcement des tournées horaires sur les unités de chirurgie de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal;
- La sécurité des transferts entre le bloc opératoire et l'unité de soins à l'Hôpital Fleury;
- La qualité et la sécurité de la prise en charge en pré et postopératoire en chirurgie d'un jour à l'Hôpital Fleury.

Direction générale adjointe programmes sociaux et réadaptation

Mesures d'amélioration complétées en réponse aux engagements et recommandations :

- Relocalisation d'un usager victime de maltraitance dans son milieu de vie, afin d'assurer son bien-être et sa sécurité;

- Révision des modalités liées aux services achetés (ententes contractuelles « RPA+ ») en résidences privées pour aînés, afin notamment de prévenir des abus financiers;
- Formation du personnel d'une ressource intermédiaire afin d'assurer les interventions adéquates lors d'une urgence médicale évidente;
- Mise en place d'un plan de protection pour un usager hospitalisé et en attente d'une orientation en hébergement, dans un contexte de maltraitance avérée à domicile par un proche;
- Clarification, dans les ententes de services avec les ressources intermédiaires, des responsabilités relatives à la déclaration des incidents et accidents;
- Mise en place de modalités permettant d'informer les usagers en temps opportun concernant la facturation en hébergement sur une unité du Centre multiservices de santé et de services sociaux Rivière-des-Prairies;
- Mise en place de mesures visant à assurer la sécurité des usagers d'une ressource intermédiaire, à la suite d'abus sexuels d'un usager sur un autre;
- Révision des modalités de collaboration entre les programmes de déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique et de soutien à domicile, afin d'assurer l'accès aux évaluations préalables à la mise en place des services requis pour les usagers;
- Révision des procédures pour assurer un meilleur accès aux soins et la sécurité des personnes incarcérées dans le secteur de la réclusion à l'Établissement de détention de Montréal.

Lors de la dernière rencontre du comité de vigilance et de la qualité, quatre engagements et recommandations demeuraient en suivi. Elles portaient sur :

- La sécurisation de la méthode de gestion des mémos à l'Établissement de détention de Rivière-des-Prairies pour éviter les échappées;
- L'accès aux soins et la sécurité des personnes incarcérées dans le secteur de la réclusion à l'Établissement de détention de Montréal;
- L'analyse des besoins de rehaussement de compétence du personnel infirmier à l'unité de réadaptation fonctionnelle intensive du Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci;
- La sécurisation du système de gestion des rendez-vous à l'Établissement de détention de Rivière-des-Prairies.

Direction des ressources financières et de la logistique

Mesures d'amélioration complétées en réponse aux engagements et recommandations :

- Révision de factures en raison de non-conformité du consentement de l'utilisateur ou d'informations erronées transmises par le personnel relativement aux frais associés aux services;
- Clarification auprès des compagnies de transport sous contrat avec l'établissement relativement à leur obligation de déclarer tout accident survenu pendant le transport d'un usager de l'établissement;
- Révision de la facture d'une usagère non couverte par la Régie de l'assurance maladie du Québec en raison de la nature déraisonnable de la décision prise de facturer le type de lit occupé (contexte où un nouveau-né ne peut qu'être hospitalisé dans un lit de néonatalogie, même s'il ne requiert pas de soins intensifs);

- Correction d'une facture liée à l'usage d'un code erroné.

Direction de la qualité, évaluation, performance organisationnelle et éthique

Lors de la dernière rencontre du comité de vigilance et de la qualité, un nouvel engagement a été présenté et demeurerait en suivi. Il portait sur la sécurité du processus de transmission des demandes de réclamation entre les gestionnaires de l'établissement et l'équipe responsable de la Direction de la qualité, évaluation, performance organisationnelle et éthique.

Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen

Quinze nouvelles recommandations ont été adressées à l'établissement au cours de l'exercice, dans six dossiers distincts.

Les recommandations et mesures d'amélioration réalisées à la satisfaction du Protecteur du citoyen et qui ont été présentées au comité de vigilance et de la qualité au cours de l'exercice étaient les suivantes :

- Établissement d'un plan de contingence pour assurer la qualité minimale des soins au regard des besoins et de la vulnérabilité des usagers hospitalisés sur les unités de médecine, en contexte de pénurie de personnel;
- Rappel au personnel infirmier de l'importance de réaliser une évaluation initiale dès que possible, après l'admission d'un usager, afin d'évaluer l'ensemble de ses besoins et d'établir les priorités de soins de façon personnalisée;
- Rappel au personnel d'une unité de soins de l'importance de faire preuve de diligence dans l'application des recommandations des professionnels en ergothérapie concernant l'installation des surfaces thérapeutiques;
- Mise en place de diverses mesures afin de s'assurer que les personnes transférées dans une place d'hébergement transitoire reçoivent en tout temps les soins et les services requis par leur condition, incluant le matériel spécialisé;
- Rappel au personnel de l'urgence d'effectuer une évaluation clinique complète en cours d'observation, incluant les signes vitaux et neurologiques, notamment lorsqu'une personne consulte pour céphalée ou migraine;
- Rappel au personnel infirmier de nuit de l'importance d'administrer régulièrement la médication prescrite contre la douleur afin d'optimiser le soulagement de la douleur, sauf indication contraire;
- Rappel de l'importance du travail d'équipe entre le personnel, soit que le personnel infirmier est responsable de s'assurer que les tâches qu'il délègue soient conformément effectuées, et aux autres membres de l'équipe de se référer à lui pour toutes questions ou incertitudes concernant les soins à la personne;
- Réinstauration des tournées horaires sur l'ensemble des quarts de travail, en y impliquant activement les préposés aux bénéficiaires;
- Rappel au personnel des règles applicables à l'usage du cellulaire personnel;

- Rappel au personnel soignant d'une unité psychiatrique concernant les règles applicables à l'usage exceptionnel des mesures de contrôle.

Lors de la dernière rencontre du comité de vigilance et de la qualité, l'établissement était en attente de la réponse du Protecteur du citoyen quant à sa satisfaction des mesures mises en place en suivi de sept de ses recommandations :

- Rappel au personnel infirmier de l'urgence qu'il a l'obligation d'informer la famille dans les plus brefs délais lorsqu'une mesure de contrôle est utilisée, et de consigner l'information au dossier;
- Mise en place de mesures visant à s'assurer que le personnel des soins intensifs maîtrise l'application des mesures de contrôle en conformité avec la politique de l'établissement;
- Réévaluation du profil clinique et d'autonomie à domicile d'un usager, assignation d'un intervenant pivot et détermination d'un plan d'aide à domicile pouvant être offert par la modalité du chèque emploi-service dans le contexte particulier de l'usager;
- Révision du formulaire de choix de chambre afin d'y prévoir un espace où l'usager ou son représentant doit apposer la date et l'heure de sa signature ainsi qu'une section pour confirmer la remise d'une copie du formulaire à l'usager ou son représentant;
- Rappel au personnel concerné de l'importance de remplir correctement le formulaire de choix de chambre, notamment en ajoutant l'heure de sa signature;
- Mise en place de mesures pour informer, aux deux semaines, l'usager ou son représentant du montant de la facture accumulée pour les frais de chambre et de la possibilité de modifier le choix effectué;
- Annulation d'une facture transmise à un usager concernant les frais pour l'occupation d'une chambre privée.

Toujours lors de cette dernière rencontre du comité, trois nouvelles recommandations du Protecteur du citoyen ont également été présentées, dont le suivi était attendu pour le 31 mai 2023. Ces recommandations visent à :

- Se conformer à la circulaire ministérielle et limiter les montants des avances de fond demandées aux non-résidents canadiens aux tarifs des seuls services planifiés, c'est-à-dire aux tarifs des services qu'ils recevront assurément;
- Se conformer à la circulaire ministérielle quant aux avances de fond pour honoraires médicaux pouvant être demandées aux non-résidents canadiens;
- Réviser en conséquence le « Tableau des tarifs exigés pour les dépôts » apparaissant sur les formulaires « Tarifs exigés pour les usagers non-résidents du Canada sans carte d'assurance-maladie » des trois hôpitaux du CIUSSS.

RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR POUR LE CIUSSS NIM

Le traitement des plaintes

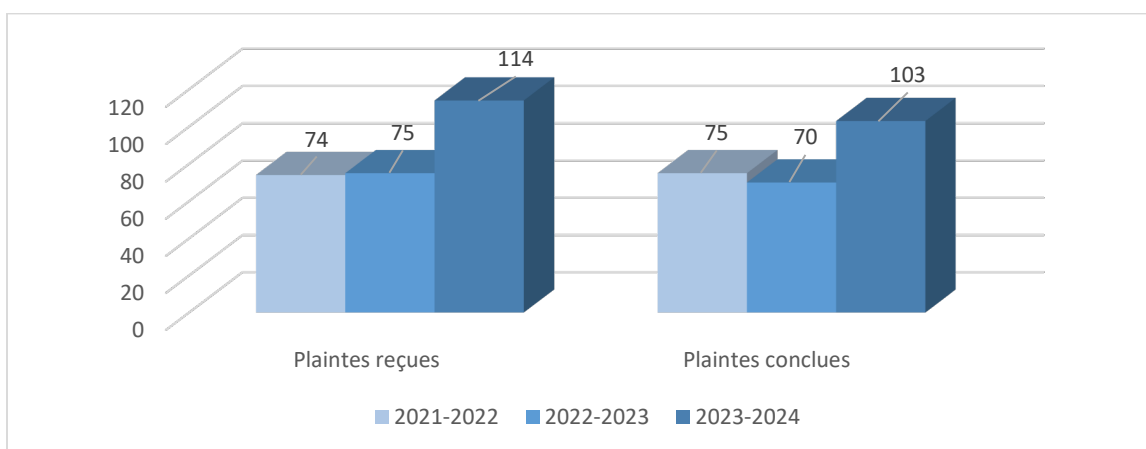
Une plainte est une insatisfaction exprimée par un usager, son représentant ou un proche auprès du personnel du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) sur les services qu’il a reçus, qu’il aurait dû recevoir, qu’il reçoit ou qu’il requiert. Lorsqu’une plainte est formulée à l’endroit d’un médecin, d’un dentiste, d’un pharmacien ou d’un résident, le Commissaire en accuse réception et la transmet sans délai au médecin examinateur afin qu’il procède à son examen.

Le législateur a fixé à 45 jours le délai maximal pour le traitement d’une plainte, délai au-delà duquel le plaignant peut s’adresser au comité de révision de l’établissement. Le plaignant insatisfait des conclusions rendues peut aussi s’adresser au comité de révision. Le professionnel visé par la plainte possède les mêmes droits.

Les plaintes reçues et conclues

Mission de l’installation	Plaintes en cours d’examen au début de l’exercice	Plaintes reçues durant l’exercice	Plaintes conclues durant l’exercice	Plaintes en cours d’examen à la fin de l’exercice
CHSGS / CHSP	23	107	97	33
CHSLD	-	2	1	1
CLSC	-	5	5	-
Total	23	114	103	34

Tableau 13 – Les plaintes reçues et conclues en 2023-2024

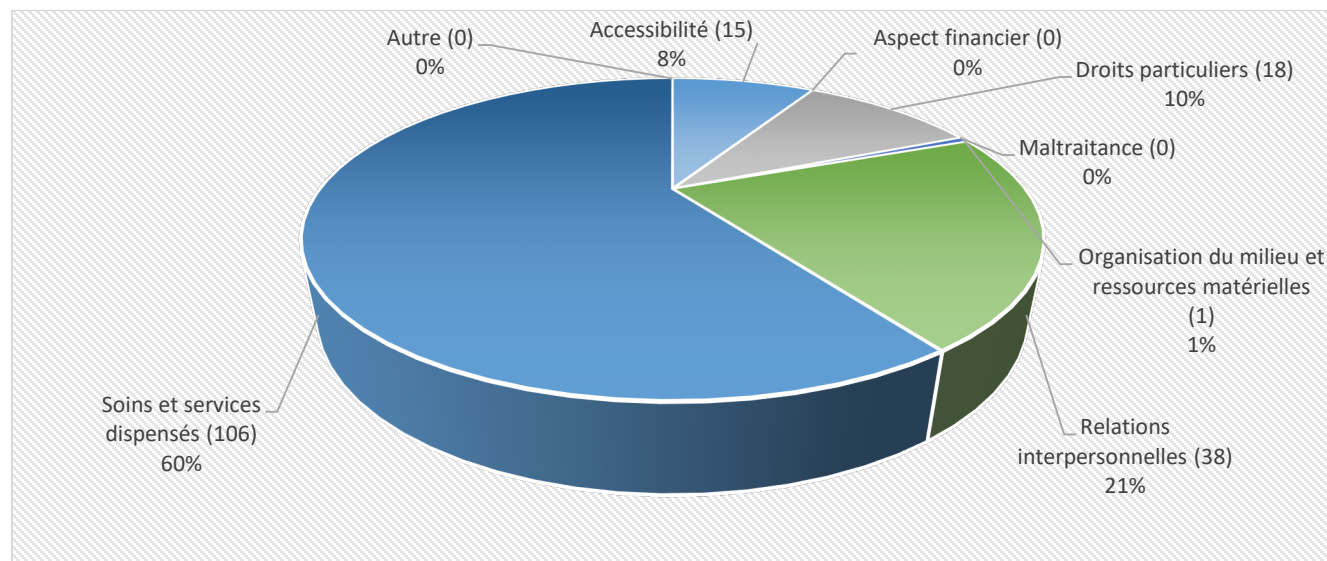


Graphique 12 – Évolution des plaintes reçues et conclues au cours des trois dernières années

- Le nombre de plaintes reçues en 2023-2024 a fait un bon de 52 %;
- En conséquence, le nombre de plaintes conclues a également connu une hausse importante, de 47 % pour sa part, revenant au niveau pré-pandémique. Le nombre de plaintes qui étaient toujours en cours d’examen à la fin de l’exercice est en augmentation, étant passé de 18 en 2021-2022 à 23 en 2022-2023, puis à 34 en 2023-2024;

- La très grande majorité des plaintes proviennent du milieu hospitalier (94 %);
- Une plainte peut comporter plus d'un motif, et l'examen d'un motif peut, ou non, se traduire par une ou plusieurs mesures correctives.

Les motifs des plaintes et leur niveau de traitement



Graphique 13 – Les motifs de plainte traités en 2023-2024

Catégorie de motif de plainte	Traitement non complété				Traitement complété		Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité	9	-	-	2	1	3	15
Aspect financier	-	-	-	-	-	-	-
Droits particuliers	5	-	-	-	1	12	18
Maltraitance (loi)	-	-	-	-	-	-	-
Organisation du milieu...	-	-	-	-	-	1	1
Relations interpersonnelles	5	8	2	2-	2	19	38
Soins et services dispensés	17	5	-	10	26	48	106
Autres	-	-	-	-	-	-	-
Total	36	13	2	14	30	83	178

Tableau 14 – Les motifs de plainte traités par le médecin examinateur en 2023-2024 et leur niveau de traitement

- Les motifs liés à la qualité des soins et services dispensés seront passés de 49 % en 2022-2023 à 60 % au cours du plus récent exercice. Ces motifs concernent au premier chef les décisions cliniques (évaluation et jugement professionnels, choix de médication) pour 43 % de cette catégorie de motifs, puis les habiletés techniques et professionnelles pour 27 % des motifs liés aux soins et services. Viennent ensuite les difficultés liées à la continuité des services, dont l'absence de suivi et les congés prématurés;

- Les motifs liés aux relations interpersonnelles, dont la proportion a légèrement diminué au cours de l'exercice 2023-2024, font état d'insatisfactions par rapport à la communication avec les professionnels visés. Il est ici question de manque d'écoute et d'empathie, de manque de compréhension et de manque d'information. Des commentaires inappropriés ont également été rapportés par certains usagers;
- En ce qui a trait aux droits particuliers, le droit à l'information sur l'état de santé compte pour la moitié des motifs de cette catégorie. L'obtention d'une attestation ou d'un formulaire complété, ainsi que le consentement libre et éclairé aux services, sont également mentionnés;
- Enfin et en matière d'accessibilité, catégorie en hausse cette année, les reports d'examens et de chirurgies, mais également le temps d'attente pour obtenir un résultat ou un rapport, comptent pour près de la moitié des motifs. Les refus de services (quatre motifs) nous ont également été rapportés;
- Quant au niveau de traitement des motifs de plainte, l'examen de 37 % d'entre eux, soit 65 motifs, n'a pas été complété. Ce taux était de 31 % à l'exercice précédent. Ces motifs ont été, dans l'ordre, soit abandonnés par l'utilisateur (désistement, problème réglé avant la fin de l'examen), soit rejetés sur examen sommaire (plaintes frivoles, vexatoires ou de mauvaise foi), soit cessés (hors compétence pour la quasi-totalité), soit abandonnés par le plaignant;
- Les 103 dossiers de plainte traités par le médecin examinateur comportaient 178 motifs;
- Ces plaintes auront concerné 100 médecins et trois résidents.

Les délais d'examen des plaintes

<i>Délai d'examen</i>	<i>Nombre de plaintes</i>	<i>Pourcentage</i>
<i>Moins de 3 jours</i>	6	30 % des plaintes ont été traitées à l'intérieur des délais légaux
<i>4 à 15 jours</i>	10	
<i>16 à 30 jours</i>	10	
<i>31 à 45 jours</i>	5	
<i>Sous-total</i>	31	
<i>46 à 60 jours</i>	8	Le traitement de 70 % des plaintes a excédé les délais légaux
<i>61 à 90 jours</i>	24	
<i>91 à 180 jours</i>	31	
<i>181 jours et plus</i>	9	
<i>Sous-total</i>	72	
Total	103	

Tableau 15 – Les délais d'examen des plaintes en 2023-2024

Les délais de traitement présentés dans ce rapport correspondent aux délais réels de traitement des plaintes, ce qui inclut le temps de l'intervention effectuée par le médecin examinateur coordonnateur. Ce dernier procède à l'ouverture et à l'analyse préliminaire de tous les dossiers afin d'en déterminer la priorité. Les plaintes révélant une situation urgente ou concernant un usager particulièrement vulnérable sont priorisées. Le dossier est ensuite assigné à un médecin examinateur qui en fera l'examen détaillé.

Bien que tout soit mis en œuvre par le médecin examinateur afin d'offrir aux plaignants un traitement diligent de leur plainte, les délais de traitement dépendent de nombreux facteurs sur lesquels le médecin examinateur

n'a que peu de contrôle (disponibilité du professionnel visé par la plainte, nombre de motifs à analyser, nombre de professionnels impliqués dans une même situation, complexité de la plainte et temps d'analyse, etc.).

Par ailleurs, un des dossiers dont le délai excède 181 jours est une plainte que le médecin examinateur avait antérieurement transférée au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pour une étude à des fins disciplinaires. Notons qu'à l'étape de l'évaluation disciplinaire, le médecin examinateur doit informer le plaignant de l'évolution des travaux du comité de discipline tous les 60 jours, mais il ne possède aucun contrôle sur l'avancée de ces travaux. Ainsi, en excluant le dossier de cette catégorie, dont les délais de traitement furent de 406 jours, le délai moyen de traitement pour l'ensemble des plaintes est de 81 jours. Ce délai était de 98 jours en 2022-2023, de 136 jours en 2021-2022 et de 145 jours en 2020-2021. Nous observons donc une amélioration notable des délais de traitement depuis les dernières années.

Au terme de l'exercice financier, cinq plaintes étaient toujours sous analyse par un comité de discipline.

Les plaintes traitées par le médecin examinateur en milieu de détention

Le médecin examinateur a reçu et complété l'examen de cinq plaintes visant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident au cours de 2023-2024 (les données relatives à ces dossiers sont compilées dans les données générales du présent rapport). Ces cinq plaintes comportaient six motifs, pour la plupart liés aux soins et services dispensés (trois motifs liés au choix de médication et un lié aux habiletés techniques et professionnelles). Ces six plaintes ont été rejetées sur examen sommaire.

Les dossiers transmis pour une étude à des fins disciplinaires

Au cours de l'exercice 2023-2024, le médecin examinateur a transmis trois dossiers au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens en vue de leur examen par un comité de discipline constitué à cette fin.

Les recommandations du médecin examinateur

- Aucune mesure corrective n'a été déterminée à la suite de l'examen de 83 % des motifs de plainte. Toutefois, 17 % des motifs dont l'étude a été complétée se sont soldés par une mesure;
- Une mesure corrective a une portée individuelle lorsqu'elle ne touche qu'un seul usager, alors qu'elle est à portée systémique lorsqu'elle vise à prévenir la répétition d'une lacune pouvant toucher un ensemble d'usagers. Pour l'exercice 2023-2024, les mesures furent systémiques dans une proportion de 98 %;
- Certaines mesures correctives comme l'information, la sensibilisation et les rappels à la vigilance constituent davantage une mise en garde faite au professionnel visé. Lorsque les enjeux soulevés sont plus importants ou nécessitent un suivi auprès du comité de vigilance et de la qualité, le médecin examinateur formule une recommandation individuelle ou systémique;
- L'adoption, la révision ou l'application d'un protocole clinique ou administratif et l'information et la sensibilisation demeurent les mesures correctives les plus souvent appliquées.

À l'instar du suivi des recommandations du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, le suivi des recommandations des médecins examinateurs a été réalisé par le comité de vigilance et de la qualité. Les dossiers qui ont été suivis par ce comité jusqu'à la mise en place des mesures d'amélioration requises, entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024, sont les suivants :

- Mise en place de modalités pour assurer la continuité de la prise en charge médicale à la suite du départ d'un médecin;
- Mise à jour de l'adresse professionnelle d'un médecin pour assurer la réception et le suivi des résultats d'examen en temps opportun;
- Renforcement de la sécurité du suivi des résultats d'examen à l'urgence d'un centre hospitalier;
- Prise en charge des échographies du troisième trimestre par des gynécologues-obstétriciens plutôt que par des radiologues;
- Présentation clinique en réunion de service, comité morbidité-mortalité ou comité d'évaluation de l'acte médical pour revoir des situations cliniques problématiques :
 - Lithiase urinaire non diagnostiquée à l'urgence;
 - Exacerbation soudaine et sévère des symptômes d'un usager avec acouphènes chroniques : pertinence de rechercher une possible surdité neurosensorielle;
 - Décès par embolie pulmonaire massive à la suite d'une salpingo-ovariectomie;
 - Complications médicales ayant nécessité une réhospitalisation dans un autre établissement à la suite du congé;
 - Lésion du nerf sciatique avec séquelles fonctionnelles à la suite d'une chirurgie de prothèse totale de la hanche;
 - Prise en charge de l'hémorragie intracérébrale à l'urgence;
 - Prise en charge à l'urgence d'un usager présentant des vertiges post-chute;
 - Douleurs persistantes et déformation de la colonne vertébrale malgré plusieurs chirurgies;
 - Suivi de résultats d'examen non réalisés en cardiologie (révision conjointe par les équipes de cardiologie et de médecine nucléaire).

Lors de la dernière rencontre du comité de vigilance et de la qualité, onze recommandations demeuraient en suivi. Elles portaient sur :

- L'efficacité du repérage au dossier médical du formulaire de niveau de soins le plus récent;
- Les modalités de facturation des services médicaux aux usagers non couverts par la Régie de l'assurance maladie du Québec;
- La prescription d'un médicament malgré les questionnements soulevés par les proches;
- Certaines conditions ou complications dont les médecins peuvent tirer des apprentissages (recommandations de présentation clinique en réunion de service, de comité morbidité-mortalité ou de comité d'évaluation de l'acte médical) :
 - Suivi de résultats d'examen non réalisés en cardiologie;
 - Efficacité des communications à l'usagère relativement à la nécessité d'une césarienne à la suite d'un transfert de la maison de naissance avec sa sage-femme;
 - Manque d'appréciation de l'impact possible de l'insuffisance surrénalienne chronique sur l'état aigu de l'usager, et documentation insuffisante du processus de diagnostic.

RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION DU CIUSSS NIM

Le 31 mars 2024, le comité de révision du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal terminait son neuvième mandat avec fierté. Ce comité a été instauré après l'entrée en vigueur de la loi 10, loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales, ce qui a constitué un tournant majeur pour la gouvernance de l'établissement.

Le comité de révision est constitué de trois membres : docteur André Beaupré, docteur Laurent Côté et moi-même. Selon les termes prévus à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le président est nommé parmi les membres indépendants du conseil d'administration du CIUSSS NIM. Pour leur part, les médecins sont nommés parmi les membres du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens et exercent leur profession au sein du CIUSSS NIM.

Nos principales fonctions consistent à :

- Réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte d'un usager ou d'un professionnel par le médecin examinateur, laquelle plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;
- S'assurer que les motifs des conclusions du médecin examinateur se fondent sur le respect des droits et des normes professionnelles et que l'examen des plaintes a été effectué de façon appropriée, diligente et avec équité;
- Accomplir nos fonctions selon les délais prescrits par la Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- Transmettre au conseil d'administration un rapport annuel des motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision;
- Formuler des recommandations dans notre rapport annuel ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques dispensés dans l'établissement.

Nous avons amorcé notre mandat pour l'exercice 2023-2024 avec beaucoup d'énergie et d'intérêt. Nos objectifs ont été dans l'ensemble atteints, avec une nette amélioration des délais de traitement des dossiers.

Après notre neuvième année d'exercice, je peux affirmer que le comité est efficace et rigoureux dans l'exercice d'analyse des dossiers qui lui sont présentés. De plus, nous avons tous à cœur l'intérêt de l'usager et l'amélioration continue de la qualité des soins et services.

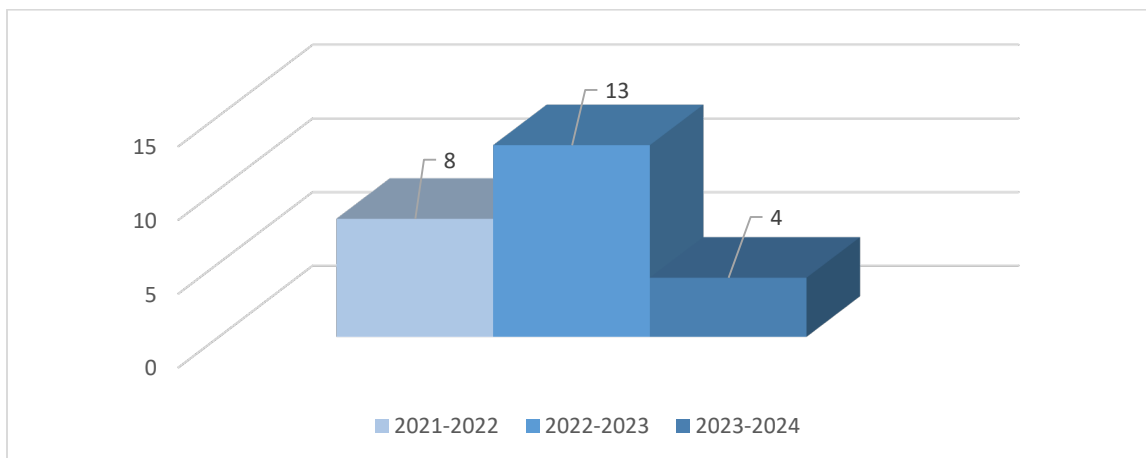
Finalement, je tiens à remercier les membres du comité pour leur dévouement et engagement, ainsi que l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, qui m'ont tous épaulée dans mes fonctions.

La présidente du comité de révision,



Marianne Le Roux

Le nombre de demandes reçues



Graphique 14 – Évolution des plaintes soumises au comité de révision au cours des trois dernières années

Quatre nouveaux dossiers ont été soumis au comité de révision au cours de l'exercice 2023-2024, auxquels s'ajoutaient deux dossiers déjà actifs au début de l'exercice. Le comité de révision aura complété l'étude de cinq dossiers, dont les motifs, à l'origine, étaient les suivants :

Catégorie de motif de plainte	Nombre	Détail
Accessibilité	-	
Aspect financier	-	
Droits particuliers	1	Droit à l'information sur l'état de santé (1)
Maltraitance (loi)	-	
Organisation du milieu et ressources matérielles	-	
Relations interpersonnelles	-	
Soins et services dispensés	7	Habilités techniques et professionnelles (2) Absence de suivi (1) Congé prématuré (1) Décision de priorisation (1) Évaluation et jugement professionnels (2)
Autre	-	
Total		8 motifs

Tableau 16 – Les motifs de plainte soumis au comité de révision en 2023-2024

Les conclusions motivées du comité de révision

Dans les cinq dossiers pour lesquels le comité de révision a rendu son avis final, les conclusions du médecin examinateur ont été confirmées. Au terme de l'exercice financier, un seul dossier était actif. Le comité de révision n'a formulé aucune recommandation particulière au cours de l'exercice 2023-2024.

Les délais de traitement

Dès le moment où un plaignant 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 moyen de traitement des dossiers par le comité de révision en 2023-2024 fut de 72 jours, délai lié à des difficultés ponctuelles à rassembler tous les membres dans les délais requis. Sur les cinq dossiers conclus par le comité, deux dossiers excédaient les délais légaux de traitement, atteignant respectivement 90 et 136 jours. Si on exclut ces deux dossiers, le délai moyen de traitement des trois dossiers restants a été de 45 jours.

CE SONT LEURS MOTS...

Nous ne saurions terminer ce rapport annuel sans laisser la parole aux usagers et à leur famille, lesquels parfois nous expriment leur reconnaissance pour les soins et les services qu'ils ont reçus de la part d'un employé ou d'une équipe. Ces témoignages mettent en relief ce qui est important à leurs yeux et ce qui constitue la base d'une expérience de services positive.

Ainsi, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a reçu et traité près d'une cinquantaine de marques de reconnaissance durant la période de référence, chacune visant souvent plusieurs employés ou équipes. Voici quelques-uns des témoignages reçus.

Remerciements envers le personnel de l'Hôpital Jean-Talon :

« Je vous écris au nom de ma mère [nom] qui a été admise à l'Hôpital Jean-Talon à l'urgence. Son séjour s'est déroulé du [date à date] 2023. Ma mère a ensuite été transférée au 5^e étage dans la chambre [numéro]. Notre famille tient à exprimer notre profonde gratitude envers l'équipe (médecins, infirmières, techniciens, aides-soignants, nettoyeurs, etc.) de l'Hôpital Jean-Talon qui a assisté et soigné ma mère. Le personnel avait rendu le séjour de ma mère très confortable. Nous sommes reconnaissants pour les excellents services, les soins et l'aide qui lui ont été prodigués. Nous tenons à exprimer toute notre gratitude au médecin qui s'occupe de ma mère. Un immense merci tout spécial au Dr [nom]. C'est un médecin exceptionnel qui a pris soin de ma mère et s'est assuré qu'elle obtienne les tests dont elle avait besoin en temps opportun. De tous les médecins que j'ai consultés avec ma mère dans le passé, aucun ne se compare au Dr [nom]. Elle a cette personnalité chaleureuse et est très compatissante, douce et gentille. Nous sommes tellement chanceux de l'avoir, car elle est si attentionnée, patiente et elle prend le temps d'écouter. Ma mère l'aime, et elle est la MEILLEURE !!! Le personnel de l'Hôpital Jean-Talon a besoin d'être reconnu pour ses services exceptionnels [...]. »

Remerciements envers une infirmière praticienne spécialisée en soins de première ligne (IPSPL) offrant ses services auprès d'une résidente du CHSLD Laurendeau :

« J'aimerais que vous sachiez que je remercie sincèrement, depuis plus d'un an, la présence, le professionnalisme, l'expertise, la communication, l'empathie, la bienveillance et j'en passe, de [nom]. Ma mère a eu une maladie chronique depuis ma naissance. Donc, depuis 49 ans que je suis partie prenante du système de santé et je n'ai jamais rencontré personne comme [nom]. Elle a su comment prendre soin de ma mère tant sur les aspects physique, psychologique, social, familial. Persévérante, elle a toujours un Plan B. Excellente vulgarisatrice, elle est d'une écoute hors pair tant pour la résidente que pour les membres de sa famille. Proactive et calme, on se sent bien accompagné. »

Remerciements envers le personnel du CLSC de Saint-Laurent (vaccination) :

« Merci à tout le personnel de l'accueil, enregistrement et vaccination. Vous êtes une bonne équipe, à l'écoute et surtout de bonne humeur. Merci aussi, car j'ai finalement un carnet de vaccination. C'est beaucoup apprécié. »

Remerciements envers le personnel de l'unité mère-enfant de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal :

« J'ai accouché de ma fille le [date] 2023 [...] à l'Hôpital Sacré-Cœur. Je tiens à remercier l'ensemble du personnel soignant qui nous a accompagné, particulièrement les infirmières. Dévouées, présentes, rassurantes; elles ont contribué à notre bon séjour, du triage téléphonique à la chambre. Un merci tout particulier à [nom], infirmière. J'ai été vraiment chanceuse de t'avoir à mes côtés, car tu m'as aidé à passer à travers chaque contraction. Merci pour ta présence, les points de pression, les paroles apaisantes et ton professionnalisme hors pair. Merci pour le soutien moral et d'avoir tout essayé pour soulager ma douleur. Enfin, merci à toute l'équipe qui a été là pendant ma césarienne; du gynécologue à l'anesthésiste rassurant ainsi qu'à toute l'équipe avant-pendant-après. Mon expérience d'accouchement n'a pas été de tout repos. Maintenant j'y repense avec plus de douceur et c'est en très grande partie grâce à votre soutien, votre présence bienveillante ainsi que votre professionnalisme [...]. »

Remerciements envers une éducatrice spécialisée du CLSC de La Petite-Patrie :

« Dans le cadre du programme Agir Tôt pour mes enfants nous avons été mis en contact avec [nom]. Nous avons eu des ateliers de stimulation et je tenais à mentionner son travail exceptionnel, une qualité des services reçus hors du commun. En plus de nous avoir donné des outils pour nous aider à la maison, elle nous a vraiment bien accompagnés tout au long du processus. Je considère qu'elle a été au-delà du service offert avec Agir Tôt; elle nous a accompagnés pour le processus de places en CPE. Elle s'est montrée disponible pour toutes nos questions, elle s'est même assurée de faire un suivi pour nos places en orthophonie. Bref, nous nous comptons très chanceux de l'avoir croisée dans notre parcours, car elle a réellement fait une différence. On sent qu'elle aime son travail et nous avons beaucoup apprécié son approche douce et humaine. [...] »

BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LE CENTRE D’HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-GOUIN

Le projet de loi 52 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 est entré en vigueur le 1^{er} juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant le Centre d’hébergement Champlain-de-Gouin soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l’Île-de-Montréal (ci-après « CIUSSS NIM »). De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l’établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l’application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour le Centre d’hébergement Champlain-de-Gouin.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, est le second à faire état d’un exercice financier complet.

Le traitement des plaintes

Plaintes en cours d’examen au début de l’exercice	Plaintes reçues durant l’exercice	Plaintes conclues durant l’exercice	Plaintes en cours d’examen à la fin de l’exercice
3	-	3	-

Tableau 17 – Les plaintes reçues et conclues en 2023-2024

- Trois plaintes avaient été reçues au cours de l’exercice précédent (du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023) et étaient toujours en cours d’examen au 1^{er} avril 2023. Ces trois plaintes auront été conclues au cours de l’exercice 2023-2024;
- Une de ces plaintes a été formulée par un représentant de l’usager, et les deux autres, par l’usager lui-même;
- Ces trois plaintes comportaient neuf motifs au total, qui se répartissent comme suit :
 - Trois motifs concernant la maltraitance (nous y reviendrons plus loin dans une section spécifique sur ce sujet);
 - Un motif sur la présence de règles et procédures dans le milieu;
 - Cinq motifs liés à la qualité des soins et services dispensés, dont : les habiletés techniques et professionnelles, l’absence de suivi, l’organisation des soins et services et, enfin, les soins d’assistance aux activités de la vie quotidienne et domestique;
- Exception faite des motifs liés à la maltraitance, l’ensemble de ces motifs fut conclu avec mesures correctives. Ces mesures furent les suivantes :

- En ce qui a trait aux mesures individuelles, elles consistent en ajustements professionnels, amélioration des communications, évaluation ou réévaluation des besoins;
- Les mesures systémiques, pour leur part, consistent en encadrement, information et sensibilisation des intervenants, révision de protocoles cliniques ou administratifs et formation / supervision;
- Le délai de traitement d'une de ces trois plaintes fut de moins de 45 jours, respectant les exigences du législateur en la matière, les deux autres dossiers ayant été conclus en plus de 45 jours.

Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2023-2024. Le Protecteur n'a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

Le traitement des interventions

Interventions en cours d'examen au début de l'exercice	Interventions amorcées durant l'exercice	Interventions conclues durant l'exercice	Interventions en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	3	3	-

Tableau 18 – Les interventions amorcées et conclues en 2023-2024

Trois dossiers d'intervention ont été initiés et conclus au cours de l'exercice financier 2023-2024. Ces dossiers concernaient tous des situations de maltraitance qui ont été signalées à la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et comportaient au total cinq motifs. Nous y reviendrons plus loin.

Les demandes d'assistance

- Deux demandes d'assistance ont été déposées et traitées au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services;
- Ces deux demandes visaient à obtenir de l'aide concernant un soin ou un service, en l'occurrence en obtenant des informations;
- Elles ont été traitées et conclues dans un délai d'un jour.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice	Dossiers amorcés durant l'exercice	Dossiers conclus durant l'exercice	Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice
1	3	4	-

Tableau 19 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2023-2024

- En regard de la maltraitance, un dossier de plainte était en cours d'examen en début d'exercice et trois dossiers d'intervention ont été ouverts pendant cette même période. Ces quatre dossiers ont tous été conclus et comportaient au total huit motifs de maltraitance;
- Il était question de maltraitance exercée par un dispensateur de services pour sept de ces huit motifs, lesquels se déclinaient comme suit :
 - Maltraitance matérielle ou financière (négligence),
 - Maltraitance organisationnelle (violence),
 - Maltraitance physique (violence) pour deux motifs,
 - Maltraitance psychologique (négligence),
 - Maltraitance sexuelle (violence),
 - Violation des droits (négligence);
- Bien que les formes de maltraitance par un dispensateur de services aient été jugées non fondées, des mesures correctives en auront néanmoins découlé pour un des motifs, soit la relocalisation / transfert de l'utilisateur;
- Un motif de maltraitance exercée par un proche ou un tiers, lié à la maltraitance matérielle ou financière (négligence), jugé fondé, a également été traité et aura généré les mesures correctives suivantes : l'évaluation des besoins (évaluation de l'aptitude), et l'amélioration des mesures de sécurité et de protection.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire aux plaintes et à la qualité des services comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités.

Au cours de l'exercice 2023-2024, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder. Pour les autres initiatives visant à améliorer les pratiques en termes de gestion des plaintes, nous vous référons à la section sur les autres fonctions exercées par la Commissaire au sein du CIUSSS NIM, présentée précédemment.

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a toujours à cœur d'œuvrer davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes au sein de l'établissement, mais également à mieux faire connaître la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la politique de l'établissement qui en découle. Ainsi, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services se rend disponible pour aller à la rencontre des usagers, notamment par le biais du comité des résidents de l'établissement. L'équipe répond également de façon diligente aux demandes de consultation des membres de l'équipe de gestion et du personnel.

BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LE CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-VINCENT-MARIE

Le projet de loi 52 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 est entré en vigueur le 1^{er} juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant le Centre d'hébergement St-Vincent-Marie soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal (ci-après « CIUSSS NIM »). De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour le Centre d'hébergement St-Vincent-Marie.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, est le second à faire état d'un exercice financier complet.

Le traitement des plaintes

Aucune plainte n'a été reçue ou traitée au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en 2023-2024.

Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2023-2024. Le Protecteur n'a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

Le traitement des interventions

Aucun dossier d'intervention n'a été initié ou conclu en 2023-2024.

Les demandes d'assistance

Aucune demande d'assistance n'a été traitée par le Commissariat aux plaintes pour le Centre d'hébergement Saint-Vincent-Marie au cours de l'exercice financier 2023-2024.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Aucun signalement n'a été reçu en matière de maltraitance au cours de l'exercice.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire aux plaintes et à la qualité des services comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités.

Au cours de l'exercice 2023-2024, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder. Pour les autres initiatives visant à améliorer les pratiques en termes de gestion des plaintes, nous vous référons à la section sur les autres fonctions exercées par la Commissaire au sein du CIUSSSS NIM, présentée précédemment.

Bien que ce soit la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval qui soit membre du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement, une commissaire adjointe du CIUSSS NIM fut présente à l'une des rencontres régulières des membres du comité.

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a toujours à cœur d'œuvrer davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes au sein de l'établissement, mais également à mieux faire connaître la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la politique de l'établissement qui en découle. Ainsi, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services se rend disponible pour aller à la rencontre des usagers, notamment par le biais du comité des résidents de l'établissement. L'équipe répond également de façon diligente aux demandes de consultation des membres de l'équipe de gestion et du personnel.

BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LE CENTRE MÉTROPOLITAIN DE CHIRURGIE PLASTIQUE INC.

Le projet de loi 52 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 est entré en vigueur le 1^{er} juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant le Centre métropolitain de chirurgie plastique Inc. soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal (ci-après « CIUSSS NIM »). De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour le Centre métropolitain de chirurgie plastique Inc.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, est le second à faire état d'un exercice financier complet.

Le traitement des plaintes

Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	1	-	1

Tableau 20 – Les plaintes reçues et conclues en 2023-2024

Une seule plainte a été reçue en cours d'exercice 2023-2024; elle était toujours en traitement au terme de celui-ci.

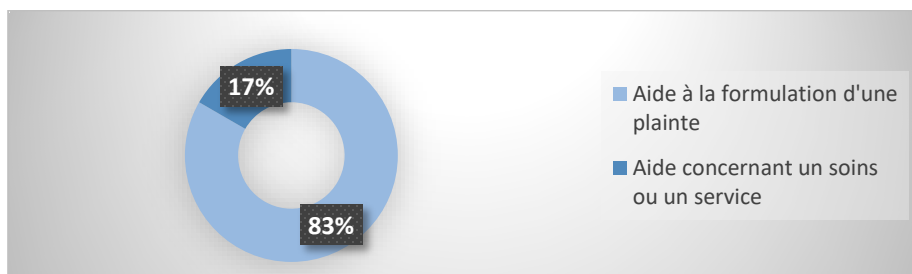
Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2023-2024. Le Protecteur n'a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

Le traitement des interventions

Aucun dossier d'intervention n'a été initié ou conclu en 2023-2024.

Les demandes d'assistance



Graphique 15 – La nature des demandes d'assistance en 2023-2024

Six demandes d'assistance ont été formulées auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'exercice financier 2023-2024. Ces demandes portaient sur les motifs suivants :

- Les difficultés d'accès aux services formellement requis;
- Les droits particuliers, notamment le droit de porter plainte (trois motifs);
- Le manque d'information;
- Les habiletés techniques et professionnelles.

Pour quatre de ces six demandes, de l'information aura été transmise sur le régime d'examen des plaintes, notamment, et des références pertinentes transmises au demandeur pour obtenir réponse à ses questions.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Aucun signalement n'a été reçu en matière de maltraitance au cours de l'exercice.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire aux plaintes et à la qualité des services comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités.

Au cours de l'exercice 2023-2024, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder. Le Commissariat a également siégé sur le comité de

vigilance et de la qualité de l'établissement, qui s'est réuni une fois au cours de l'exercice. Pour les autres initiatives visant à améliorer les pratiques en termes de gestion de plaintes, nous vous référons à la section sur les autres fonctions exercées par la commissaire au sein du CIUSSS NIM, présentée précédemment.

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a toujours à cœur d'œuvrer davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes au sein de l'établissement, mais également à mieux faire connaître la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la politique de l'établissement qui en découle. Ainsi, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services se rend disponible pour aller à la rencontre des usagers, notamment par le biais du comité des résidents de l'établissement. L'équipe répond également de façon diligente aux demandes de consultation des membres de l'équipe de gestion et du personnel.

BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LE CHSLD VIGI MARIE-CLARET

Le projet de loi 52 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 est entré en vigueur le 1^{er} juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant le CHSLD Vigi Marie-Claret soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal (ci-après « CIUSSS NIM »). De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour le CHSLD Vigi Marie-Claret.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, est le second à faire état d'un exercice financier complet.

Le traitement des plaintes

Aucune plainte n'a été reçue ou traitée au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en 2023-2024.

Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2023-2024. Le Protecteur n'a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

Le traitement des interventions

Interventions en cours d'examen au début de l'exercice	Interventions amorcées durant l'exercice	Interventions conclues durant l'exercice	Interventions en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	1	1	-

Tableau 21 – Les interventions amorcées et conclues en 2023-2024

Un dossier d'intervention a été initié et conclu en 2023-2024. Il concernait une situation de maltraitance sur laquelle nous reviendrons plus loin.

Les demandes d'assistance

Aucune demande d'assistance n'a été déposée auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services au cours de la période concernée.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice	Dossiers amorcés durant l'exercice	Dossiers conclus durant l'exercice	Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	1	1	-

Tableau 22 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2023-2024

Un signalement a été reçu en matière de maltraitance au cours de l'exercice. Il s'agissait d'une situation alléguée de maltraitance physique (violence) exercée par un usager à l'égard d'un autre usager, signalée par un membre du personnel à la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

La situation de maltraitance s'étant avérée être fondée, des ajustements des activités professionnelles, après évaluation des besoins, ont été apportées (trois mesures correctives au total).

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire aux plaintes et à la qualité des services comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités.

Au cours de l'exercice 2023-2024, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder. Pour les autres initiatives visant à améliorer les pratiques en termes de gestion des plaintes, nous vous référons à la section sur les autres fonctions exercées par la Commissaire au sein du CIUSSS NIM, présentée précédemment.

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a toujours à cœur d'œuvrer davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes au sein de l'établissement, mais également à mieux faire connaître la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la politique de l'établissement qui en découle. Ainsi, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services se rend disponible pour aller à la rencontre des usagers, notamment par le biais du comité des résidents de l'établissement. L'équipe répond également de façon diligente aux demandes de consultation des membres de l'équipe de gestion et du personnel.

BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR L'HÔPITAL MARIE-CLARAC DES SŒURS DE LA CHARITÉ DE STE-MARIE (1995) INC.

Le projet de loi 52 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 est entré en vigueur le 1^{er} juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant l'Hôpital Marie-Clarac des Sœurs de la Charité de Ste-Marie (1995) Inc. soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal (ci-après « CIUSSS NIM »). De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour l'Hôpital Marie-Clarac des Sœurs de la Charité de Ste-Marie (1995) Inc.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, est le second à faire état d'un exercice financier complet.

Le traitement des plaintes

Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice
2	1	2	1

Tableau 23 – Les plaintes reçues et conclues en 2023-2024

- Une plainte a été déposée auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en 2023-2024, alors que deux plaintes, formulées à l'exercice précédent, étaient toujours en cours d'analyse à l'amorce de celui-ci;
- Au 31 mars 2024, deux plaintes ont été conclues. Elles comportaient au total six motifs de plaintes dont certains (quatre) ont généré des mesures correctives concernant, par exemple :
 - La mise à jour de la procédure en cas de panne électrique, incluant la démarche clinique attendue,
 - Le déploiement d'une ordonnance collective,
 - Des rappels au personnel sur divers sujets comme la gestion des risques, les mesures de prévention et de contrôle des infections;
- L'insatisfaction des usagers se traduit par les motifs de leur plainte. Il est important de comprendre que le traitement du dossier peut nous amener à offrir un nouvel éclairage sur l'expérience de la personne

et ainsi ajuster sa perception de départ. Voici donc les types d'insatisfactions de la clientèle portées à notre attention au cours de l'année 2023-2024 :

- Les mécanismes de prévention des infections,
- Le manque d'empathie,
- L'évaluation et le jugement professionnel,
- Les soins de santé physique dispensés,
- Le droit à l'information sur l'état de santé et le manque de clarté.

Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2023-2024. Le Protecteur n'a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

Le traitement des interventions

Interventions en cours d'examen au début de l'exercice	Interventions amorcées durant l'exercice	Interventions conclues durant l'exercice	Interventions en cours d'examen à la fin de l'exercice
1	-	1	-

Tableau 24 – Les interventions amorcées et conclues en 2023-2024

Un dossier d'intervention a été conclu au cours de l'exercice 2023-2024. Il concernait la maltraitance. Nous y reviendrons plus loin.

Les demandes d'assistance

Une demande d'assistance a été déposée au Commissariat en 2023-2024. Cette demande, formulée par un proche, concernait des préoccupations de maltraitance psychologique potentielle de l'utilisateur par un employé. Puisque l'utilisateur refusait toute intervention sur la situation, en respect de ses droits, des conseils ont été offerts au proche.

Les consultations

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a été sollicité à sept reprises dans le cadre de consultations. Ces consultations, formulées majoritairement par des gestionnaires de l'établissement, portaient sur différents aspects, dont les questions financières, le droit de porter plainte, la maltraitance, les relations interpersonnelles et les soins et services dispensés (compétence professionnelle et organisation des soins et services).

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice	Dossiers amorcés durant l'exercice	Dossiers conclus durant l'exercice	Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice
1	-	1	-

Tableau 25 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2023-2024

- Comme mentionné précédemment, une intervention faisant suite à un signalement de maltraitance a été conclue au cours de l'exercice 2023-2024;
- Ce signalement portait sur de la maltraitance physique et psychologique exercée par un dispensateur de services. La validation des faits a permis de confirmer les actes de maltraitance. Outre la mesure disciplinaire appliquée auprès de l'employé visé, des actions ont été mises en œuvre pour prévenir la récurrence de telles situations. Parmi celles-ci, notons : la mise à jour des connaissances en matière de principes pour le déplacement sécuritaire des personnes, un rappel à l'employé visé des attentes du gestionnaire en termes de bienveillance, ainsi qu'une supervision subséquente;
- La rigueur et le sérieux accordés à la situation témoignent de l'engagement de l'Hôpital Marie-Clarac par rapport à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire aux plaintes et à la qualité des services comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités.

Au cours de l'exercice 2023-2024, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder. Pour les autres initiatives visant à améliorer les pratiques en termes de gestion de plaintes, nous vous référons à la section sur les autres fonctions exercées par la commissaire au sein du CIUSSS NIM, présentée précédemment.

La commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services a participé aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité.

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a toujours à cœur d'œuvrer davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes au sein de l'établissement, mais également à mieux faire connaître la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la politique de l'établissement qui en découle. Ainsi, le Commissariat se rend disponible pour aller à la rencontre des usagers, notamment par le biais du comité de résidents de l'établissement. L'équipe répond également de façon diligente aux demandes de consultation des membres de l'équipe de gestion et du personnel.

BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LES CÈDRES – CENTRE D’ACCUEIL POUR PERSONNES ÂGÉES

Le projet de loi 52 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 est entré en vigueur le 1^{er} juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant Les Cèdres – Centre d’accueil pour personnes âgées soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l’Île-de-Montréal (ci-après « CIUSSS NIM »). De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l’établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l’application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour Les Cèdres – Centre d’accueil pour personnes âgées.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, est le second à faire état d’un exercice financier complet.

Le traitement des plaintes

Aucune plainte n’a été reçue ou traitée au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en 2023-2024.

Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n’a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2023-2024. Le Protecteur n’a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

Le traitement des interventions

Interventions en cours d’examen au début de l’exercice	Interventions amorcées durant l’exercice	Interventions conclues durant l’exercice	Interventions en cours d’examen à la fin de l’exercice
-	3	3	-

Tableau 26 – Les interventions amorcées et conclues en 2023-2024

- Trois interventions ont été amorcées et conclues au cours de l’exercice 2023-2024;

- L'ensemble de ces interventions furent amorcées sur la base d'un signalement à la Commissaire et toutes concernaient la maltraitance. Nous y reviendrons à la section traitant de cet aspect spécifique.

Les demandes d'assistance

Aucune demande d'assistance n'a été déposée auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services au cours de la période concernée.

Les consultations

Une consultation a été offerte à un gestionnaire de l'établissement au cours de l'année. Elle portait sur une situation de maltraitance.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice	Dossiers amorcés durant l'exercice	Dossiers conclus durant l'exercice	Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	3	3	-

Tableau 27 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2023-2024

- Comme mentionné précédemment, trois interventions faisant suite à des signalements de maltraitance ont été initiées et conclues au cours de l'exercice 2023-2024. L'ensemble de ces situations a été signalé au Commissariat par un gestionnaire de l'établissement, ce qui témoigne de l'importance accordée à la lutte contre la maltraitance;
- Il est utile de rappeler ici qu'un dossier de maltraitance peut comporter plus d'un motif, et l'examen d'un motif peut, ou non, se traduire par une ou plusieurs mesures correctives. Il est également important de préciser qu'une mesure corrective retenue au terme d'un examen ne permet pas de conclure sur le fait que la maltraitance soit fondée ou non. En effet, les mesures peuvent viser à combler des lacunes identifiées dans le cadre de l'examen de la situation, sans qu'elles ne soient nécessairement associées à de la maltraitance;
- Les types de maltraitance signalés au cours de l'exercice 2023-2024 sont les suivants :
 - Physique (n=5) : 45,5 %,
 - Psychologique (n=4) : 36,4 %,
 - Matérielle ou financière (n=1) : 9 %,
 - Violation des droits (n=1) : 9 %;
- Des trois dossiers traités au cours de l'année financière, ce sont 11 motifs de maltraitance qui ont été retenus :
 - Huit pour de la maltraitance par un prestataire de services,
 - Trois pour de la maltraitance par un tiers;

- La vérification des faits par les personnes habilitées, et l'analyse réalisée par la suite, permettent de confirmer ou d'infirmer la situation de maltraitance. Ainsi, au cours de l'année 2023-2024, c'est 82 % (n=9) des motifs de signalements qui ont été jugés non fondés. Les deux motifs de maltraitance s'étant avérés fondés concernaient les actes d'une personne extérieure à l'établissement;
- Malgré la grande majorité de signalements non fondés, nous constatons que chaque motif a bénéficié de mesures visant à améliorer la bientraitance dans les soins et services. Parmi celles-ci, nous retenons :
 - La révision du plan d'intervention infirmier,
 - Le rappel des principes de gestion préventive des comportements perturbateurs,
 - L'évaluation de la pertinence d'introduire des pictogrammes pour faciliter la communication.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire aux plaintes et à la qualité des services comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités.

Au cours de l'exercice 2023-2024 le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder. La commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services a réalisé les activités suivantes :

- Participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité;
- Participation à l'assemblée générale annuelle du comité des usagers;
- Présence à l'assemblée générale annuelle de l'établissement;
- Soutien à la rédaction de la politique interne de lutte contre la maltraitance de l'établissement.

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a toujours à cœur d'œuvrer davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes au sein de l'établissement, mais également à mieux faire connaître la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la politique de l'établissement qui en découle. Ainsi, le Commissariat se rend disponible pour aller à la rencontre des usagers, notamment par le biais du comité de résidents de l'établissement. L'équipe répond également de façon diligente aux demandes de consultation des membres de l'équipe de gestion et du personnel.

BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LA RÉSIDENCE ANGELICA

Le projet de loi 52 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 est entré en vigueur le 1^{er} juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant la Résidence Angelica soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal (ci-après « CIUSSS NIM »). De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour la Résidence Angelica.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, est le second à faire état d'un exercice financier complet.

Le traitement des plaintes

Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice
1	1	-	2

Tableau 28 – Les plaintes reçues et conclues en 2023-2024

- Deux plaintes étaient toujours en cours d'analyse à la fermeture de l'exercice 2023-2024.

Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2023-2024. Le Protecteur n'a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

Le 4 octobre 2023, le Protecteur du citoyen a ouvert un dossier d'intervention faisant suite à un signalement portant sur la sécurité des résidents et du personnel d'une unité d'hébergement, en lien avec la gestion des comportements agressifs d'un usager. Les conclusions, rendues le 22 février 2024, comportaient six recommandations :

- Prendre les moyens afin que le Programme de soutien visant l’application de l’approche optimale et la gestion des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence soit connu et compris par les membres du personnel afin que les rôles et responsabilités soient bien intégrés et encadrés;
- S’assurer que le personnel infirmier consigne aux dossiers d’usagers toute information pertinente, observation ou évaluation afin que des soins de qualité, continus et sécuritaires, soient dispensés à l’unité 2B;
- Prendre les moyens afin d’assurer un leadership clinique en soins infirmiers au regard de l’évaluation clinique, la surveillance clinique et l’encadrement du personnel de soins et d’assistance, qu’il soit régulier ou non;
- Mettre en place des mesures appropriées et suffisantes afin d’assurer, en tout temps, la sécurité des résidents de l’unité 2B;
- Rappeler à l’ensemble du personnel soignant du CHSLD sa politique en vigueur sur la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute personne majeure en situation de vulnérabilité, plus particulièrement, le signalement obligatoire de situations de maltraitance impliquant des personnes hébergées vulnérables qui doit s’effectuer auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Réaliser un état de situation de l’ensemble des mesures qui ont été déployées dans le cadre du plan de redressement de l’unité 2B et des constats du Protecteur du citoyen.

L’établissement s’est engagé à mettre en œuvre les actions requises pour réaliser ces recommandations.

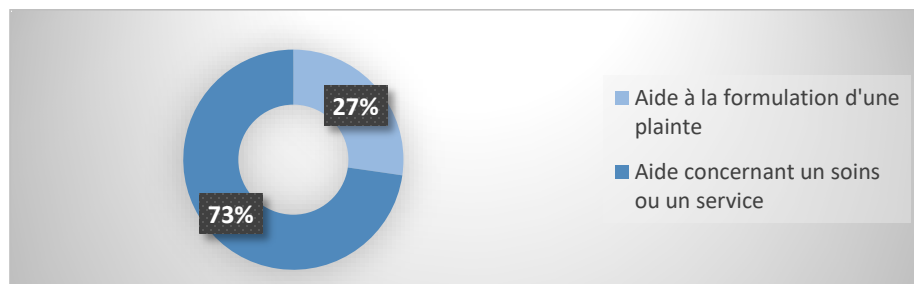
Le traitement des interventions

Interventions en cours d’examen au début de l’exercice	Interventions amorcées durant l’exercice	Interventions conclues durant l’exercice	Interventions en cours d’examen à la fin de l’exercice
-	7	5	2

Tableau 29 – Les interventions amorcées et conclues en 2023-2024

- Sept interventions ont été amorcées à la suite d’un signalement au cours de l’exercice, et cinq ont été conclues;
- L’ensemble de ces dossiers d’intervention découle de signalements de situations de maltraitance. Une analyse plus détaillée de ces dossiers est présentée dans la section portant sur la lutte contre la maltraitance.

Les demandes d'assistance



Graphique 16 – La nature des demandes d'assistance en 2023-2024

- Onze demandes d'assistance ont été formulées auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en 2023-2024;
- Trois de ces demandes consistaient à obtenir de l'aide ou des informations relativement à la formulation d'une plainte (1) ou au signalement d'une situation de maltraitance (2);
- Trois autres concernaient divers questionnements en lien avec la politique de lutte contre la maltraitance. Il s'agit de situations qui n'ont pas donné lieu à l'ouverture d'un dossier de maltraitance, des précisions ayant été fournies à la personne;
- Dans la majorité des autres cas, les demandes ont permis de mettre la personne en lien avec un gestionnaire pouvant répondre aux préoccupations. Celles-ci étaient liées notamment à l'alimentation, à la sécurité, aux processus de transfert et à la maltraitance.

Les consultations

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a été consulté à cinq reprises au cours de l'exercice 2023-2024. La majorité de ces demandes concernaient des situations de maltraitance potentielle, qui devaient être adressées dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice	Dossiers amorcés durant l'exercice	Dossiers conclus durant l'exercice	Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	7	5	2

Tableau 30 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2023-2024

Comme indiqué plus haut, ce sont cinq signalements dont le traitement aura été complété au cours de l'exercice 2023-2024. Les signalements ont été faits au Commissariat par différents auteurs, soit la Ligne aide maltraitance adultes aînés (LAMAA), un gestionnaire, un proche et, finalement, par une personne ne souhaitant pas être identifiée.

Il est utile de rappeler ici qu'une intervention peut comporter plus d'un motif, et l'examen d'un motif peut, ou non, se traduire par une ou plusieurs mesures correctives. Il est également important de préciser qu'une mesure corrective retenue au terme d'un examen ne permet pas de conclure sur le fait que la maltraitance soit fondée ou non. En effet, les mesures peuvent viser à combler des lacunes identifiées dans le cadre de l'examen de la situation, sans qu'elle ne soient nécessairement associées à de la maltraitance.

La vérification des faits par les personnes habilitées, et l'analyse réalisée par la suite, permettent de confirmer ou d'infirmer la situation de maltraitance. Ainsi, au cours de l'année 2023-2024, ce sont 71,4 % des motifs de signalement qui ont été jugés non fondés. Un seul signalement de maltraitance s'est avéré fondé : la situation nous a été signalée par un gestionnaire et concernait les actes d'une personne extérieure à la Résidence Angelica.

Les types de maltraitance signalés au cours de l'année 2023-2024 sont les suivants :

- Physique (n=3) : 43 %;
- Organisationnelle (n=2) : 28,5 %;
- Matérielle ou financière (n=2) : 28,5 %.

Il est intéressant de constater que les cinq motifs de maltraitance potentielle par un dispensateur de services se sont tous avérés non fondés. Malgré ce constat, nous avons été rassurés de constater le sérieux accordé par l'établissement aux allégations, et la rigueur de la démarche de validation des faits réalisée pour chaque situation.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire aux plaintes et à la qualité des services comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités.

Au cours de l'exercice 2023-2024, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder. La commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services a participé aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité et a également rencontré le conseil d'administration de l'établissement pour échanger avec eux sur le régime d'examen des plaintes et les droits des usagers.

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a toujours à cœur d'œuvrer davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes au sein de l'établissement, mais également à mieux faire connaître la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la politique de l'établissement qui en découle. Ainsi, le Commissariat se rend disponible pour aller à la rencontre des usagers, notamment par le biais du comité de résidents de l'établissement. L'équipe répond également de façon diligente aux demandes de consultation des membres de l'équipe de gestion et du personnel.

BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES POUR LA RÉSIDENCE BERTHIAUME-DU TREMBLAY

Le projet de loi 52 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 est entré en vigueur le 1^{er} juin 2021. Cette loi prévoit, entre autres, que les plaintes et interventions concernant la Résidence Berthiaume-Du Tremblay soient examinées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal (ci-après « CIUSSS NIM »). De la même façon, les plaintes visant un membre du CMDP de l'établissement doivent être traitées en première instance par un médecin examinateur, et en seconde instance par le comité de révision du CIUSSS NIM.

Par ailleurs, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS NIM est également responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

Le présent rapport annuel, qui couvre la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, est le second à faire état d'un exercice financier complet.

Le traitement des plaintes

Plaintes en cours d'examen au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice
1	-	1	-

Tableau 31 – Les plaintes reçues et conclues en 2023-2024

- Une seule plainte a été conclue par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en 2023-2024;
- Cette plainte, formulée par un résident, concernait la discrimination exercée à son égard et se sera soldée par une mesure corrective systémique touchant aux politiques et règlements de l'établissement.

Le recours au Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été soumise pour examen au Protecteur du citoyen en 2023-2024. Le Protecteur n'a par ailleurs rendu aucune conclusion au cours de cet exercice.

Le traitement des interventions

Interventions en cours d'examen au début de l'exercice	Interventions amorcées durant l'exercice	Interventions conclues durant l'exercice	Interventions en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	11	11	-

Tableau 32 – Les interventions amorcées et conclues en 2023-2024

- Onze interventions ont été amorcées et conclues au cours de l'exercice financier 2023-2024, soit trois de plus qu'à l'exercice précédent;
- Toutes ces interventions furent amorcées sur la base d'un signalement à la Commissaire et toutes concernaient la maltraitance. Nous y reviendrons à la section traitant de cet aspect spécifique.

Les demandes d'assistance

Deux demandes d'assistance ont été traitées au cours de la période visée. De l'aide à la formulation d'une plainte sur le motif des relations interpersonnelles a été apportée pour l'une de ces demandes. Pour la seconde situation, le lien a été établi avec l'équipe de gestion en place en regard d'insatisfactions quant à l'organisation des soins et services.

Les consultations

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a été consulté à trois reprises au cours de l'exercice 2023-2024 afin d'obtenir un conseil ou un éclairage sur une question en particulier. Pour deux des trois cas, la consultation portait sur le sujet de la maltraitance psychologique. Pour le troisième dossier, il s'agissait d'une demande d'information.

Les dossiers traités en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

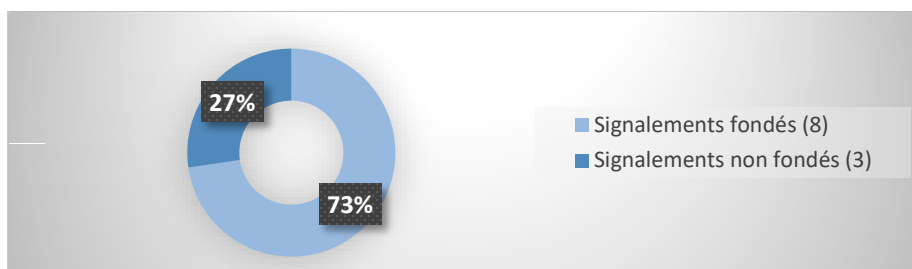
Dossiers en cours d'examen au début de l'exercice	Dossiers amorcés durant l'exercice	Dossiers conclus durant l'exercice	Dossiers en cours d'examen à la fin de l'exercice
-	11	11	-

Tableau 33 – Les signalements de maltraitance reçus et conclus en 2023-2024

Comme indiqué plus haut, ce sont onze signalements en matière de maltraitance qui ont été reçus et traités au cours de l'exercice 2023-2024. Ces signalements portaient sur les motifs suivants :

Les motifs de maltraitance	Traitement non complété			Traitement complété			Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté examen sommaire	Avec mesures	Sans mesures	
Maltraitance par un dispensateur de services							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	1	1
<i>Organisationnelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – négligence</i>	-	-	-	-	1	-	1
<i>Physique – violence</i>	-	-	-	-	5	-	5
<i>Psychologique – négligence</i>	-	-	-	-	1	-	1
<i>Psychologique – violence</i>	-	-	-	-	4	-	4
<i>Sexuelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
Maltraitance par un proche ou tiers							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – violence</i>	-	-	-	-	1	1	2
<i>Organisationnelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Psychologique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Psychologique – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
Maltraitance par un usager							
<i>Discrimination et âgisme – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Discrimination et âgisme – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Matérielle ou financière – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Organisationnelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Physique – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Psychologique – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Psychologique – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sexuelle – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – négligence</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Violation des droits – violence</i>	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	12	2	14

Tableau 34 – Les motifs liés à la maltraitance traités en 2023-2024 et leur niveau de traitement (plaintes et interventions)



Graphique 17 – Le caractère fondé ou non fondé des signalements de maltraitance en 2023-2024

- Ces signalements furent effectués par des gestionnaires pour dix des onze situations, et par la LAMAA (Ligne aide maltraitance adultes âgés) pour l’autre situation;
- De ces onze situations où de la maltraitance a été suspectée, huit se sont avérées fondées, et trois non fondées;
- Ces onze dossiers comportaient au total quatorze motifs d’intervention. Douze de ces motifs se sont conclus par une ou plusieurs mesures correctives;
- Afin de redresser ces situations, ce sont au total 27 mesures qui ont été appliquées, dont huit mesures individuelles visant à corriger la situation pour un usager en particulier (30 %), et 19 mesures systémiques visant à modifier les façons de faire afin de prévenir la récurrence d’une problématique et qui tendent à toucher à un plus grand nombre d’usagers (70 %);
- Les mesures individuelles furent les suivantes :
 - Évaluation ou réévaluation des besoins (quatre mesures),
 - Adaptation des soins et services (deux mesures),
 - Amélioration des mesures de sécurité et de protection (une mesure),
 - Respect des droits (une mesure);
- Les mesures systémiques, pour leur part, furent les suivantes :
 - Encadrement des intervenants (14 mesures),
 - Évaluation des besoins (deux mesures),
 - Information et sensibilisation des intervenants (deux mesures),
 - Ajustement des activités professionnelles (une mesure).

Voici quelques exemples de la portée de ces mesures :

- Mesures disciplinaires pouvant aller de la suspension jusqu’au congédiement, et encadrement du personnel visé;
- Rappel des bonnes pratiques relatives au respect du sommeil et de l’approche optimale à l’ensemble des employés de nuit;
- Suivi psychosocial, accompagnement dans des démarches visant le rétablissement des droits, l’évaluation de l’aptitude, le changement d’unité;
- Interdiction d’accès à la résidence pour la personne maltraitante;
- Mesures visant à protéger le compte bancaire;
- Sensibilisation aux exigences du code d’éthique et formations sur la maltraitance.

Les autres fonctions de la Commissaire

Les responsabilités d'un Commissaire aux plaintes et à la qualité des services comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités.

Au cours de l'exercice 2023-2024, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'est assuré que soient disponibles dans l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'établissement, les informations relatives au régime d'examen des plaintes et à la façon d'y accéder. La Commissaire a également réalisé les activités suivantes :

- Rencontre du personnel à l'occasion de l'assemblée annuelle du personnel;
- Participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité;
- Participation à titre de membre du comité d'évaluation pour les prix Angéline;
- Soutien à la révision des politiques et procédures de l'établissement, suivant les modifications législatives concernant la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a toujours à cœur d'œuvrer davantage à la promotion du régime d'examen des plaintes au sein de l'établissement, mais également à mieux faire connaître la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la politique de l'établissement qui en découle. Ainsi, le Commissariat se rend disponible pour aller à la rencontre des usagers, notamment par le biais du comité de résidents de l'établissement. L'équipe répond également de façon diligente aux demandes de consultation des membres de l'équipe de gestion et du personnel.