



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



RAPPORT ANNUEL 2023-2024

Table des matières



Mot de la commissaire et de la commissaire adjointe	03
L'ICM en Bref	04
01 Rapport du commissariat aux plaintes et à la qualité des services	05
Mandat de la commissaire	
Faits saillants	
Bilan des dossiers	
Priorités 2024-2025	
02 Rapport des médecins examinateurs	24
03 Rapport du comité de révision	29
Annexes	32

Mot de la commissaire et de la commissaire adjointe



Il nous fait plaisir de vous présenter le rapport annuel des activités réalisées, pour l'exercice 2023-2024, par l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (ci-après Commissariat) de l'Institut de cardiologie de Montréal (ci-après ICM), composée d'une commissaire aux plaintes et à la qualité des services, d'une commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, à qui la commissaire peut déléguer ses fonctions, et d'une technicienne en administration. Ce rapport annuel inclut également ceux des médecins examinateurs et du comité de révision.

Au nom de l'équipe du Commissariat, nous souhaitons remercier l'ensemble des directeurs et gestionnaires pour leur précieuse contribution et leur proactivité. Le nombre important d'engagements pris par les gestionnaires, encore cette année, témoigne de leur volonté d'agir pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et services offerts.

Nous remercions également le conseil d'administration, la direction générale et plus particulièrement les membres du comité de vigilance et de la qualité, qui assurent une surveillance constante du suivi des recommandations, pour la confiance et le soutien qu'ils nous accordent.

Il importe de noter l'apport des usagers et des autres personnes qui, en communiquant avec le Commissariat, nous permettent de réaliser notre mission première, soit celle d'améliorer les soins et les services offerts à l'ICM.

En terminant, c'est avec reconnaissance que nous soulignons l'importante contribution de madame Guylaine Daigneault, pour son précieux soutien administratif, son efficacité et son professionnalisme. Nous remercions également les Docteurs Marie-Claire Baril, Eileen O'Meara, Marc-Antoine Rivard et Simon Racine, médecins examinateurs, qui réalisent un travail consciencieux et professionnel et avec lesquels il est enrichissant de collaborer. Nous tenons également à rendre hommage au Docteur Daniel Parent, médecin examinateur, qui nous a quittés beaucoup trop vite. Son apport au régime d'examen des plaintes a été d'une ampleur inégalée et nous manquons énormément son dévouement, ses précieux conseils et sa grande humanité.

Gabrielle Alain-Noël
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Hélène St-Amour
Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services

L'ICM – en Bref



Excellence

MENER AVEC INTÉGRITÉ

Passion

Respect



Fondée en 1954, L'Institut de cardiologie de Montréal vise constamment les plus hauts standards d'excellence dans le domaine cardiovasculaire par son leadership en recherche clinique et fondamentale, en soins ultraspecialisés, en formation des professionnelles et en prévention. Il abrite le plus grand centre de recherche en cardiologie, le plus grand centre de prévention cardiovasculaire au Canada. L'ICM est affilié à l'Université de Montréal et compte plus de 2000 employés, dont 245 médecins et 85 chercheurs.

[Institut de Cardiologie de Montréal | Institut de Cardiologie de Montréal \(icm-mhi.org\)](http://icm-mhi.org)

01 | →

Rapport du commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Mandat de la commissaire

Rôles et responsabilités



La commissaire relève du conseil d'administration de l'établissement. À cette fin, elle exerce les fonctions suivantes:

- Appliquer la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des usagers
- Assurer la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement et la promotion du régime d'examen des plaintes
- Prêter assistance aux usagers qui le requièrent, pour la formulation d'une plainte ou toute démarche relative à une plainte
- Examiner les plaintes avec diligence
- Intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés
- Dresser, une fois par année, le bilan des activités du Bureau de la commissaire
- Traiter les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement
- Recevoir les plaintes médicales et assurer leur transfert sans délai à un médecin examinateur

Autres activités internes de la commissaire :

- Promotion et information sur les droits et obligations des usagers et le régime d'examen des plaintes et collaboration à la promotion de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et de la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement
- Participation au comité de vigilance et de la qualité et au conseil d'administration
- Collaboration auprès de différents partenaires, tels le comité des usagers, le centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes, la table ministérielle des commissaires, le regroupement des commissariats aux plaintes et à la qualité des services
- Collaboration avec le Protecteur du citoyen lors de dossiers traités en deuxième instance

Concernant les **activités externes**, la commissaire ainsi que la commissaire adjointe occupent respectivement les mêmes fonctions à l'Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel

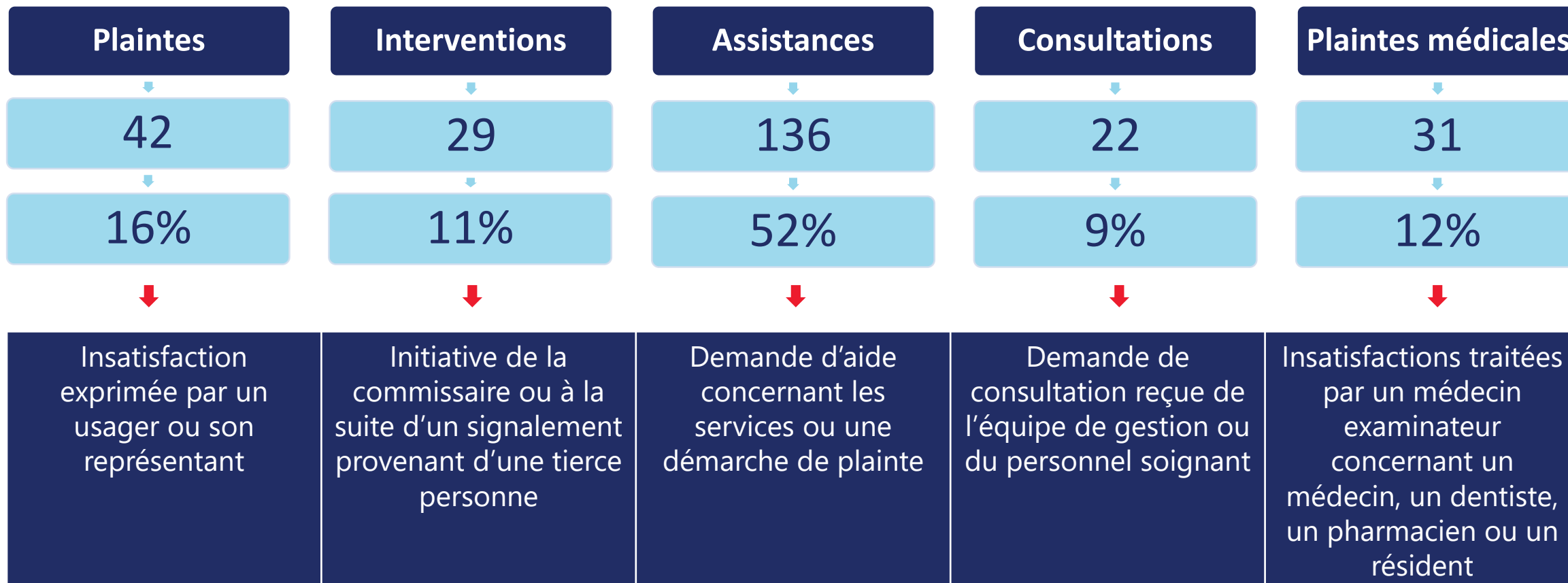
Faits saillants 2023-2024



- **Diminution de 2%** du nombre de dossiers reçus
- **81 %** des dossiers de plaintes ont été traités à l'intérieur du délai de 45 jours
- Élimination du délai de prise en charge des dossiers de plaintes médicales
- **68 mesures** correctives et engagements de la part des instances visées ont été pris
- Une situation de maltraitance a été signalée à la commissaire
- Le Protecteur du citoyen a reçu une (1) demande de révision de dossier en 2^e instance



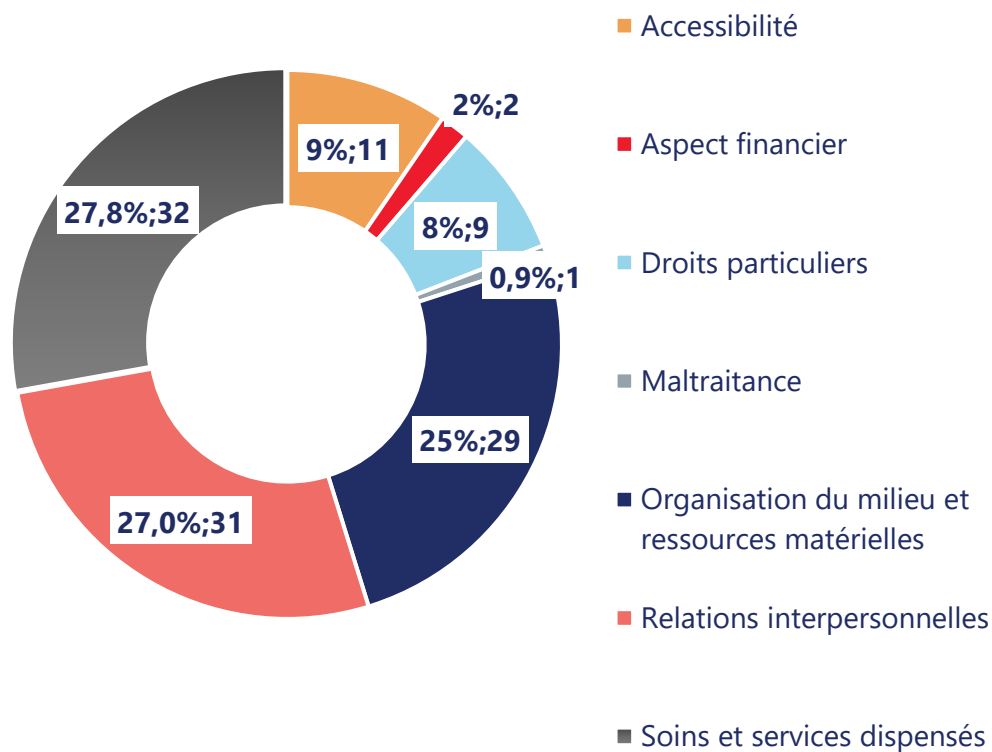
Bilan des dossiers 2023-2024



Plaintes et interventions – En bref



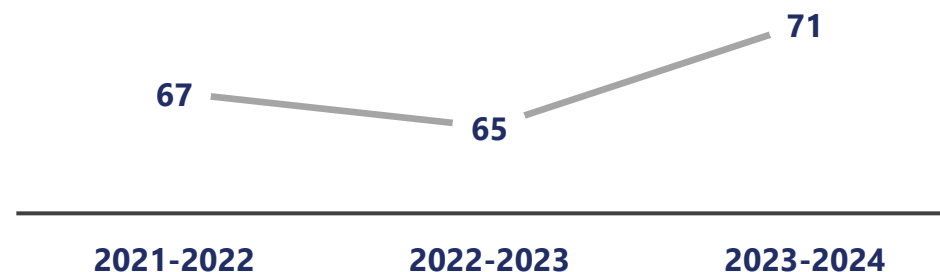
Plaintes et interventions - Nombre de motifs par catégorie en 2023-2024



71 dossiers de plaintes et d'interventions reçus

115 motifs reçus; un dossier de plainte ou d'intervention peut présenter plus d'un motif (l'annexe 1 présente le détail des motifs de plaintes et d'interventions)

Évolution du nombre de dossiers de plaintes et d'interventions



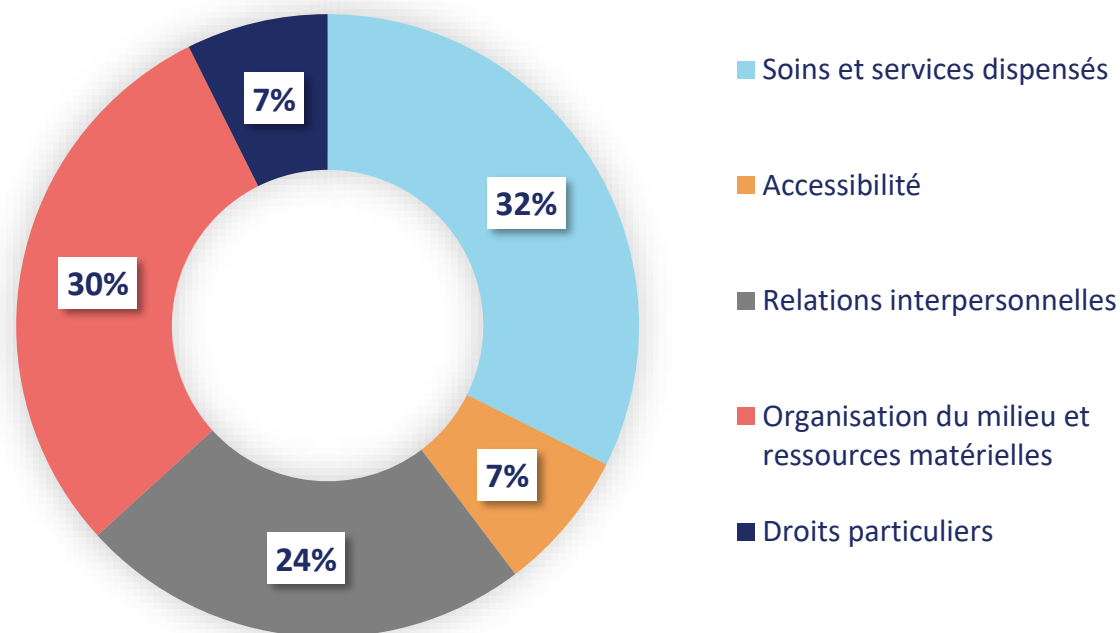
Plaintes et interventions

Mesures d'amélioration



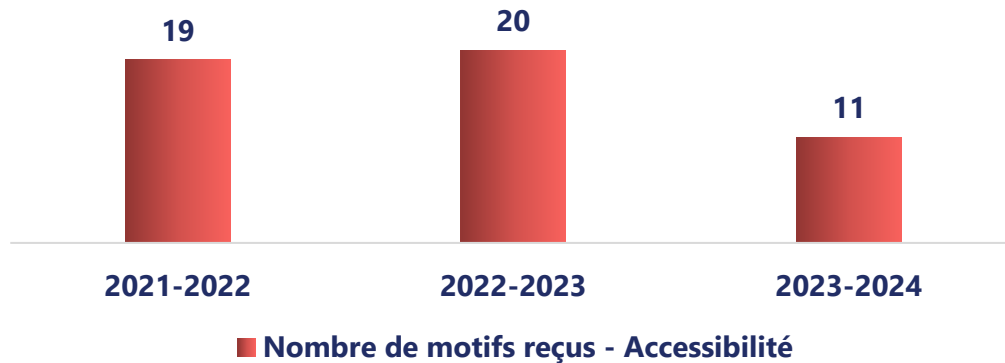
- Au cours de l'année 2023-2024, aucune recommandation n'a été émise par la commissaire
- 68 mesures d'amélioration (mesures correctives ou engagements) ont été mises en place par les instances visées, à la suite de l'examen des plaintes et de la conduite des interventions
 - Elles concernent principalement les soins et les services dispensés (22 mesures), l'organisation du milieu et des ressources matérielles (20 mesures) et les relations interpersonnelles (16 mesures)
 - Ces mesures sont souvent identifiées de façon proactive par les gestionnaires lors de l'examen des situations

Mesures d'améliorations par catégories de motifs



Plaintes et interventions

Accessibilité ↓



- Les motifs liés à l'accessibilité sont en **diminution de 45 %** cette année
- Cette diminution s'explique en partie par l'amélioration de l'accès aux lignes téléphoniques en raison de l'implantation de la ligne ICM-INFO. Aucun motif de plainte ou d'intervention n'a été reçu à ce titre cette année, contrairement à 3 en 2022-2023
- Malgré une légère baisse, les usagers rapportent majoritairement des insatisfactions concernant le temps d'attente pour obtenir un rendez-vous avec leur cardiologue et pour obtenir un résultat/rapport d'examen
- Un dossier de plainte est lié au délai d'attente pour obtenir une chirurgie

11 motifs d'insatisfactions reçus

45 % des motifs ont mené à des améliorations

5 mesures d'amélioration obtenues

Exemples de mesures ou d'engagements

- Le rendez-vous attendu par le patient a été attribué
- Sensibilisation du personnel du secrétariat concerné concernant la nouvelle procédure pour la complétion d'un document dans le système de gestion de l'accès aux services (SGAS)
- Rappel fait aux résidents/fellows du service concerné afin de bien identifier dans la dictée d'un rapport l'indication pour que le patron signe sans délai et que les trouvailles critiques soient envoyées en "stat" (jour même/lendemain) au médecin référant
- Sensibilisation d'un membre du personnel quant à l'importance de la double vérification lors de la saisie des dates de rendez-vous

Plaintes et interventions

Droits particuliers ↑



- Les préoccupations concernant les droits particuliers sont en hausse depuis les deux (2) dernières années
- Ces insatisfactions sont principalement liées à l'accès aux services en langue anglaise (33%), au droit de porter plainte (22%) et au droit à l'information sur le régime de traitement des plaintes (22%)
- **Un dossier d'intervention** a été initié par la commissaire concernant le droit de l'utilisateur de choisir le professionnel duquel il désire recevoir des soins et services, considérant la hausse des demandes d'assistances en lien avec les demandes de changements de cardiologue

9 motifs d'insatisfactions reçus

56 % des motifs ont mené à des améliorations

5 mesures d'améliorations obtenues

Exemples de mesures ou d'engagements

- Rappel au membre du personnel visé quant aux bonnes pratiques à appliquer concernant l'offre de service en langue anglaise
- Élaboration d'une procédure précisant les rôles et responsabilités lors du traitement des demandes de changement de cardiologue émises par les usagers
- Rappel fait à l'ensemble des gestionnaires des modes d'accès au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services pour les usagers et leurs proches et redistribution des formulaires dans les endroits ciblés
- Un rappel aux membres du personnel visés quant au droit de porter plainte et des façons de joindre le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Plaintes et interventions

Organisation du milieu et ressources matérielles ↑



- Augmentation de 123% cette année
- Le confort et la commodité des lieux constituent un enjeu, notamment en ce qui a trait au bruit et à la tranquillité (21%)
- Des enjeux en lien avec le bris mécanique du matériel constituent un défi pour cette année (17%) ; aucune insatisfaction n'avait été rapportée à ce niveau en 2022-2023
- Une intervention a été initiée par la commissaire concernant les vols sur les unités de soins étant donné la hausse des demandes d'assistance en lien avec cet aspect; la situation a été prise en charge par le service de la gestion des risques et les mesures appropriées ont été prises
- Les enjeux liés à la salubrité et à la désinfection des lieux et du matériel représentent quant à eux 7% des motifs de cette catégorie

29 motifs d'insatisfactions reçus

69 % des motifs ont mené à des améliorations

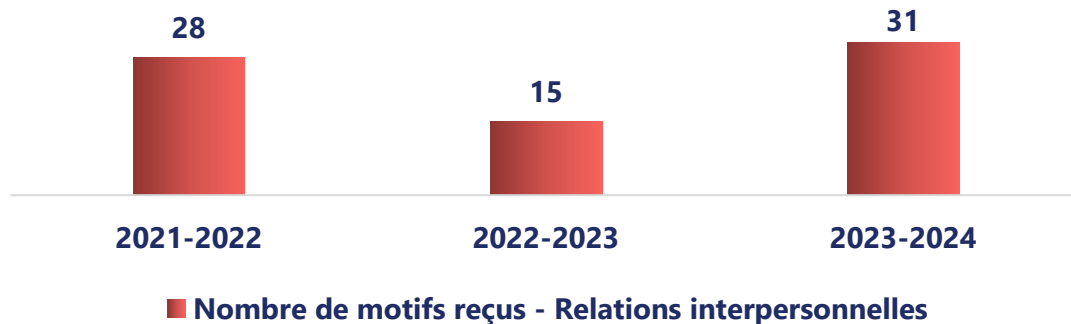
20 mesures d'amélioration obtenues

Exemples de mesures ou d'engagements

- Rappel à un membre du personnel de l'importance de maintenir un climat de travail calme lors de la prise d'appel, et ce même en situation de télétravail
- Rappel de l'obligation de compléter le rapport de déclaration d'incident ou d'accident lors de bris de matériel, en l'occurrence le moniteur cardiaque
- Rappel au personnel des unités de soins de bien visser la pompe de perfusion lors de tout transport de patients
- Mise en place de moyens de surveillance supplémentaire des patients pour pallier aux problèmes de détection et de connexion avec le système de monitoring Dragger
- Installation d'une affiche visant à informer les patients du fonctionnement concernant l'ordre de priorité des patients en fonction de l'heure du rendez-vous et non en fonction du de l'heure du billet obtenu lors de leur inscription à leur arrivée pour le département de radiologie/médecine nucléaire

Plaintes et interventions

Relations interpersonnelles ↑



- **Augmentation de 107%** dans cette catégorie pouvant possiblement s'expliquer par la pénurie de personnel dans l'ensemble des trois (3) plateaux techniques (électrophysiologie, hémodynamie, bloc opératoire) et l'embauche de nouveaux employés ayant peu d'expérience
- Des insatisfactions concernant les commentaires inappropriés et l'attitude non verbale inappropriée continuent d'être rapportées et constituent **36%** des motifs de cette catégorie
- De **nouveaux motifs** concernant des lacunes dans l'approche du personnel sont rapportées cette année et représentent **29%** des motifs de cette catégorie (manque d'écoute, de compréhension, de politesse, de clarté)
- Le manque d'empathie et d'information demeure des sujets d'insatisfaction, en hausse, pour cette année

31 motifs d'insatisfactions reçus

52 % des motifs ont mené à des améliorations

16 mesures d'amélioration obtenues

Exemples de mesures ou d'engagements

- Rappel au personnel visé quant à l'obligation de s'identifier
- Sensibilisation du personnel visé quant à l'importance de communiquer et d'impliquer les membres de la famille
- Rappel aux membres de l'équipe visée des fondements du Code d'éthique de l'établissement eu égard aux communications respectueuses
- Rappel aux membres de l'équipe visée d'interpeller l'assistante-infirmière-chef lors de situations conflictuelles avec les usagers ou leurs proches
- Rappel à l'équipe visée des valeurs et du code de conduite de l'ICM en termes de respect et de bienveillance et de tolérance zéro quant à tout propos à connotation raciste

Plaintes et interventions

Soins et services dispensés ↓



- La prestation de soins et des services génère encore cette année un volume de motifs importants, mais une **baisse de 28%** est observée
- Des enjeux liés à la continuité (22%) dans les soins génèrent des insatisfactions, principalement quant à l'absence de suivi après une chirurgie, l'absence de communication des résultats à la suite d'un examen diagnostique et le congé médical considéré comme prématuré
- Dans les unités de soins, la qualité des soins de santé physique (19%) offerts demeure une insatisfaction pour les usagers
- L'approche thérapeutique (17%) en lien avec le traitement et les interventions faites et l'évaluation et le jugement professionnels (9%) lors de la prise de décision génèrent également son lot d'insatisfaction chez les patients

32 motifs d'insatisfactions reçus

69 % des motifs ont mené à des améliorations

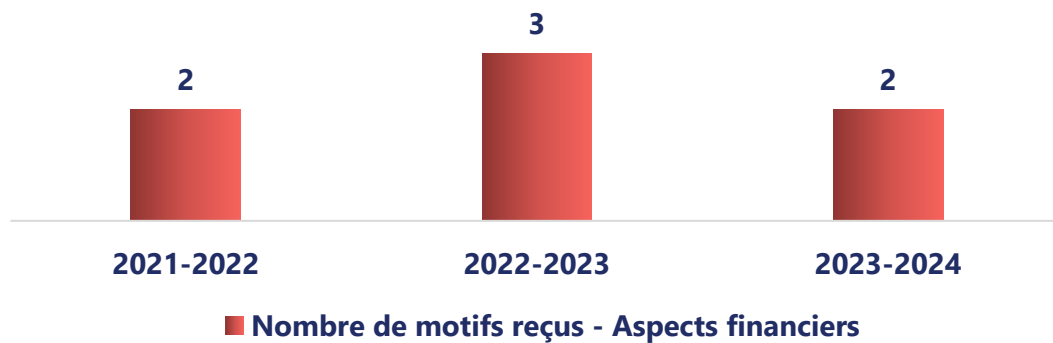
22 mesures d'amélioration

Exemples de mesures ou d'engagements

- Mise en place d'un système de communication basé sur les préférences des patients
- Rappel au personnel visé de la technique de rasage et de l'importance de rassurer le patient lors de l'intervention
- Clarification des rôles et des responsabilités des intervenants lors d'une procédure de dons d'organes
- Rappel concernant l'importance d'une tenue de dossier conforme dans la plateforme MÉDIVISIT auprès du personnel administratif de la clinique concernée
- Renforcement des pratiques concernant la double vérification des données du patient à l'urgence
- Amélioration de la préparation du congé des patients à l'urgence

Plaintes et interventions

Aspects financiers ↓



2 motifs d'insatisfaction reçus

Aucune mesure d'amélioration n'a été mise en place

- Les insatisfactions relatives aux aspects financiers affichent une tendance similaire au cours des dernières années ; il ne s'agit pas d'une catégorie de motif très fréquente à l'ICM
- Les dossiers liés aux aspects financiers sont, dans la majeure partie, liés à une réclamation ; ces dossiers sont généralement traités en demande d'assistance par la commissaire et référés au service de la gestion des risques

Plaintes et interventions

Maltraitance



1 dossier de maltraitance a été signalé à la commissaire; il s'agit d'une situation de négligence de la part d'un proche

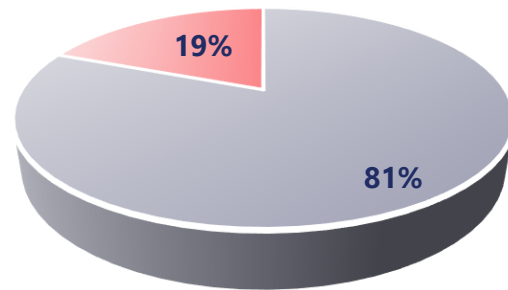
Aucune recommandation ou mesure n'a été émise par la commissaire

La conseillère cadre en soins infirmiers de l'ICM a travaillé en étroite collaboration avec l'intervenante pivot du CIUSSS concerné, afin que l'utilisateur reçoive les soins et les services qu'il requérait

En 2022-2023, aucun dossier de maltraitance n'avait été signalé

- Cette section du rapport est présentée conformément à l'article 14 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité
- Le troisième alinéa de l'article 33 de la LSSSS prévoit que la commissaire est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci

Délai de traitement des plaintes



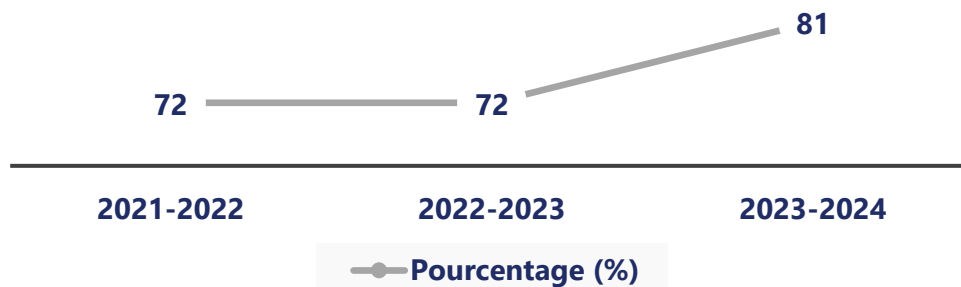
■ 45 jours ■ Plus de 45 jours

NOS DÉLAIS :

81%

**À L'INTÉRIEUR DE
45 JOURS**

Évolution du délai de traitement des plaintes



- La grande majorité des dossiers de plaintes ont été examinés à l'intérieur du délai de 45 jours ou moins au cours de l'année
- **8 dossiers** ont excédé le délai légal et ils ont été revus par la commissaire et présentés au Comité de vigilance et de la qualité
- Pour chaque situation où l'examen exige plus de 45 jours, le plaignant est informé du délai supplémentaire
- Les plaintes dont l'examen requiert plus de 45 jours sont des dossiers qui impliquent plusieurs intervenants et départements

➤ Abandon de plaintes par les plaignants et rejets

- **91 %** des plaintes examinées ont été jugées recevables
- Lors de l'analyse sommaire d'un dossier, il arrive que celui-ci ne soit pas traité ou que le traitement ne soit pas complété. Ces situations représentent quatre 4 dossiers de plainte pour l'année 2023-2024

Protecteur du citoyen



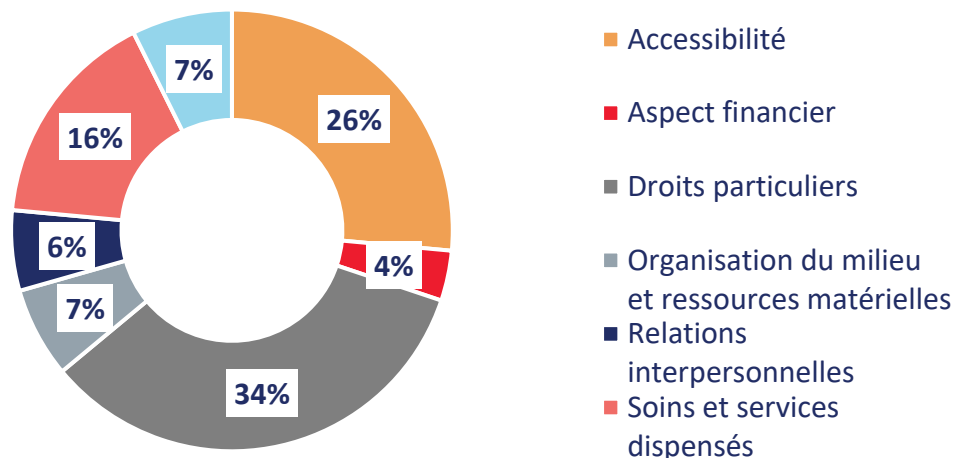
- ✓ L'utilisateur insatisfait des conclusions de la commissaire a un droit de recours au Protecteur du citoyen
- ✓ **1 usager** s'est prévalu de ce mécanisme d'appel au courant de l'année 2023-2024
- ✓ Dans ce dossier, le Protecteur du citoyen n'a pas procédé à l'examen de la plainte puisqu'il a considéré son intervention inutile



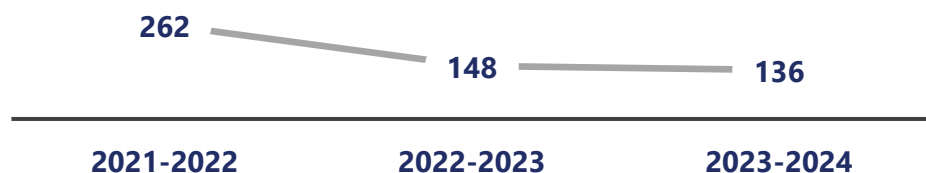
Demandes d'assistances



Nombre d'assistances par catégorie en 2023-2024



Évolution du nombre de demandes d'assistances

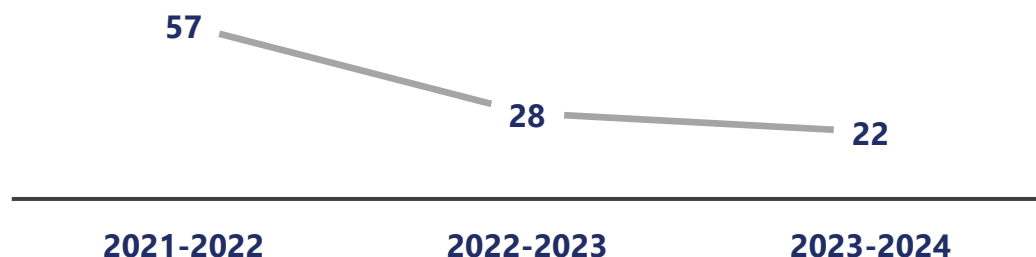


- 136 demandes d'assistances ont été reçues ; **diminution de 8%** par rapport 2022-2023
- **Augmentation de 18%** des assistances liées aux droits particuliers, principalement du aux demandes de changement de cardiologue (16 demandes versus 4 en 2022-2023)
- **Baisse de 36%** des assistances en lien avec l'accessibilité
 - Aucune assistance n'a été reçue concernant l'accès téléphonique/obtention de la ligne, alors 12 assistances avaient été traitées en 2022-2023
 - Concernant les assistances liées au temps d'attente pour obtenir un rendez-vous, le nombre est similaire à 2022-2023 avec 14 assistances reçues
- Une **baisse de 29%** est aussi constatée concernant les assistances liées aux soins et services dispensés :
 - La baisse se fait sentir dans l'ensemble des sous-motifs de cette catégorie
 - Les insatisfactions concernant les retours d'appel, principalement concernant la clinique externe de cardiologie générale, sont toujours soulevées ; 8 assistances cette année versus 7 en 2022-2023.
- 3 assistances concernent le processus de réclamation en lien avec les vols sur les unités
- 2 assistances (versus aucune en 2023-2023) concernent le report de chirurgie; il s'agit d'un enjeu qui sera surveillé en 2024-2025

Demandes de consultations



Évolution du nombre de demandes de consultations



- 22 personnes ont eu recours à ce service
- Baisse de 27 % par rapport aux consultations reçues l'année dernière
- Le délai moyen pour conclure un dossier de consultation est de 4 jours

Une consultation est une demande portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire, notamment au niveau de l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services

Priorités 2024-2025



Promouvoir le régime d'examen des plaintes auprès des gestionnaires et des nouveaux employés



Améliorer le pourcentage (%) de dossiers de plaintes conclus dans le délai de 45 jours



Contribuer à l'implantation d'une culture de lutte contre la maltraitance



Contribuer au déploiement et à l'appropriation de la Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace (Santé Québec)



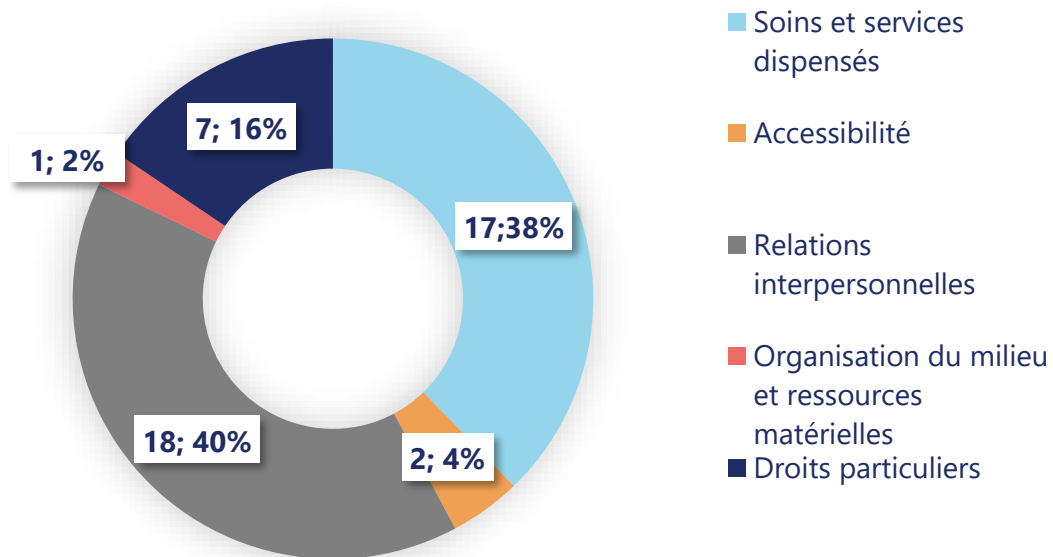
02 | →

Rapport des médecins examinateurs

Plaintes médicales 2023-2024



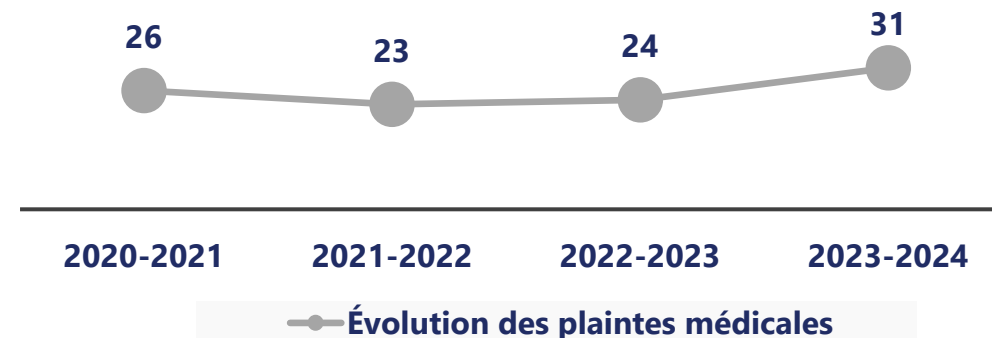
Motifs de plaintes médicales reçus – 2023-2024



31 plaintes médicales reçues en 2023-2024

23% d'augmentation par rapport à 2022-2023

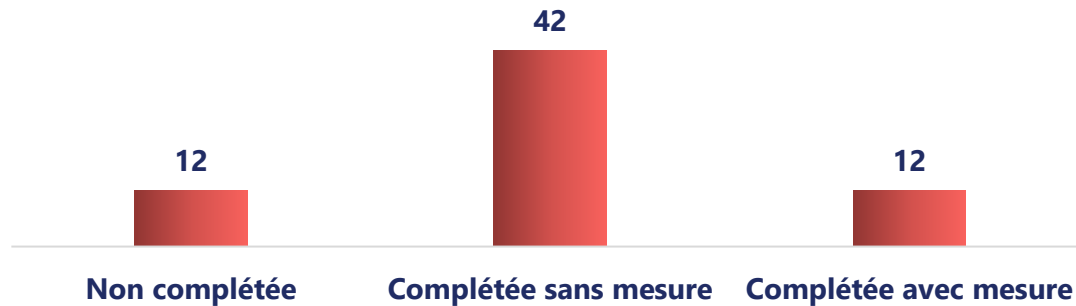
- Les 31 plaintes médicales reçues ont généré **45 motifs** (un dossier de plainte médicale peut contenir plus d'un motif)
- **40%** des motifs de plaintes médicales reçus concernent les relations interpersonnelles: (manque d'empathie, abus psychologique, manque de compréhension et manque d'écoute)
- **38 %** des motifs de plaintes médicales reçus concernent les soins et les services dispensés (absence de suivi, habiletés techniques et professionnelles, évaluation et jugement professionnels)



Plaintes médicales – Mesures d'améliorations



Niveau de traitement des motifs de plaintes médicales conclues



Exemples de mesures d'amélioration

- Dossier transmis pour révision au comité morbidité/mortalité
- Mettre en place des corridors de service en neurologie
- Prendre connaissance d'un article de l'Association canadienne de Protection médicale sur la communication dans différents contextes
- Participer à un atelier donné par l'Association canadienne de Protection médicale qui porte sur la sécurité culturelle
- Transmission du dossier au comité d'évaluation du département de chirurgie de l'ICM pour étude, selon les procédures habituelles d'évaluation des cas complexes

44 dossiers de plaintes médicales conclus (dont 16 dossiers avaient été reçus en 2022-2023)

66 motifs de plaintes médicales conclus

- 12 motifs de plaintes médicales non complétés
 - 7 désistements
 - 2 hors compétence
 - 3 rejets sur examen sommaire

12 mesures d'amélioration mises en place

- Les améliorations concernent principalement les soins et les services dispensés (67%) et les relations interpersonnelles (33%)

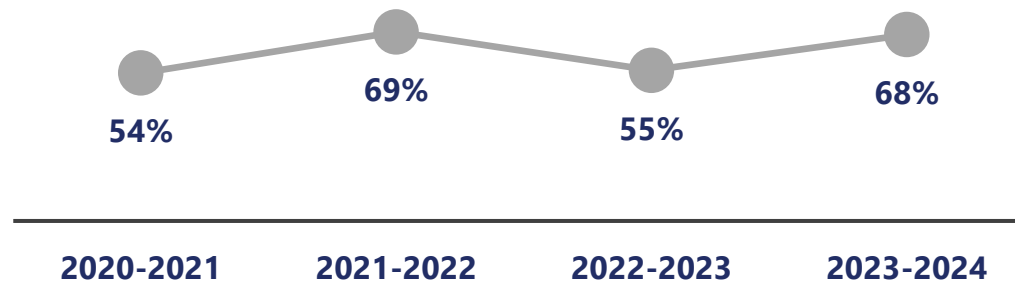
Plaintes médicales – Délai de traitement



- Les médecins examinateurs doivent traiter les plaintes dans un **délai de 45 jours ou moins** à compter de la date à laquelle la plainte leur est transférée, comme le prévoit la Loi sur les services de santé et les services sociaux
- **12 dossiers** ont dépassé le délai de traitement de 45 jours ou moins cette année
- Lorsque le traitement d'une plainte requiert plus de 45 jours, le plaignant en est toujours informé
- Au 31 mars 2024, la totalité des dossiers de plaintes médicales en attente de traitement avait été attribués
- Pour le détail des délais de traitement, voir l'annexe 5

NOS DÉLAIS :
68 %
À L'INTÉRIEUR DE
45 JOURS

Évolution du pourcentage (%) de plaintes médicales traitées à l'intérieur de 45 jours ou moins

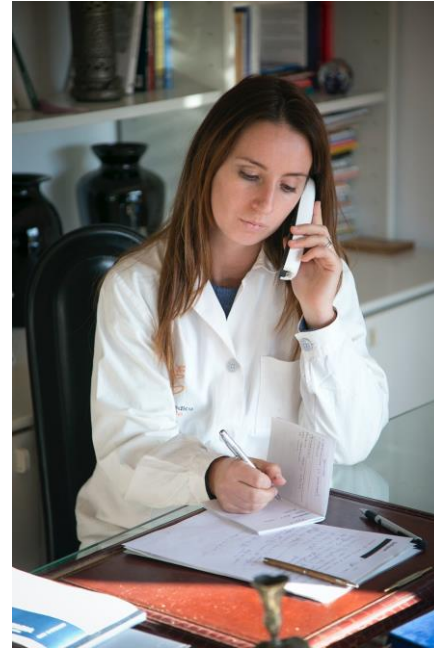


Plaintes médicales – Comité de révision et CMDP



Dossiers transférés au comité de révision

- 4 dossiers ont fait l'objet d'une demande de révision auprès du comité de révision en 2023-2024
- La partie 3 du présent rapport fait état des activités du comité de révision pour l'année financière en cours



Dossiers transférés pour étude à des fins disciplinaires

- 2 dossiers de plaintes ont été transmis au comité de discipline du CMDP pour l'année 2023-2024 ; ces 2 dossiers concernent le même professionnel et la décision n'a pas encore été rendue
- 2 dossiers de plaintes avaient été transmis au comité de discipline du CMDP en 2021-2022
 - Le premier dossier a été fermé au cours de l'année 2023-2024 ; le comité d'évaluation des mesures disciplinaires a décidé de ne pas imposer de mesure disciplinaire ni de réprimande au professionnel visé
 - Quant au 2e dossier, au 31 mars 2024, ce dernier était toujours en cours de traitement

03 | →

Rapport du comité de révision

Le Comité de révision – Compte rendu



- Le Comité de révision des plaintes de l'Institut de cardiologie de Montréal (ci-après le « Comité ») remet par la présente son rapport pour l'année 2023-2024. Le rôle du Comité est de réviser le traitement accordé à l'examen des plaintes d'usagers ou d'autres plaignants par les médecins examinateurs de l'établissement.
- Pour l'année 2022-2023, le Comité était présidé par Me Éric Bédard et complété par deux autres membres, soit le Docteur Antoine Rochon et le Docteur Denis Bouchard, médecins réviseurs qui sont membres du CMDP de l'établissement.



Le Comité de révision - En bref



Le Comité a reçu **4 demandes** de révision au cours de l'année 2023-2024

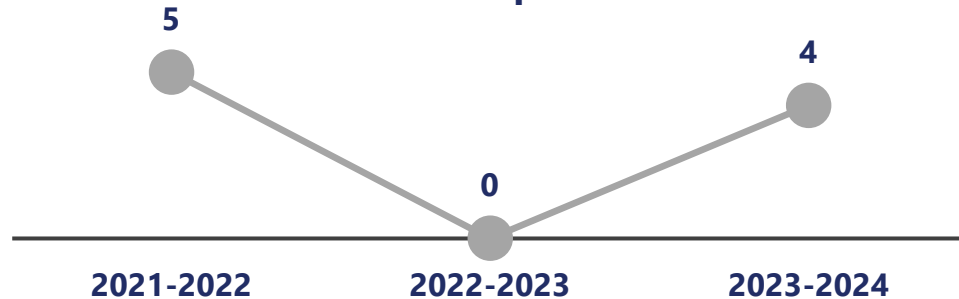
○ **4 dossiers reçus** en 2023-2024

○ **4 dossiers révisés et conclus** en 2023-2024

• Aucun dossier en attente de révision au 1^{er} avril 2023

• 1 dossier révisé par le comité est en attente d'un complément d'examen par le médecin au 31 mars 2024

Demands de revision par année financière



04 | →

Annexes

Annexe 1

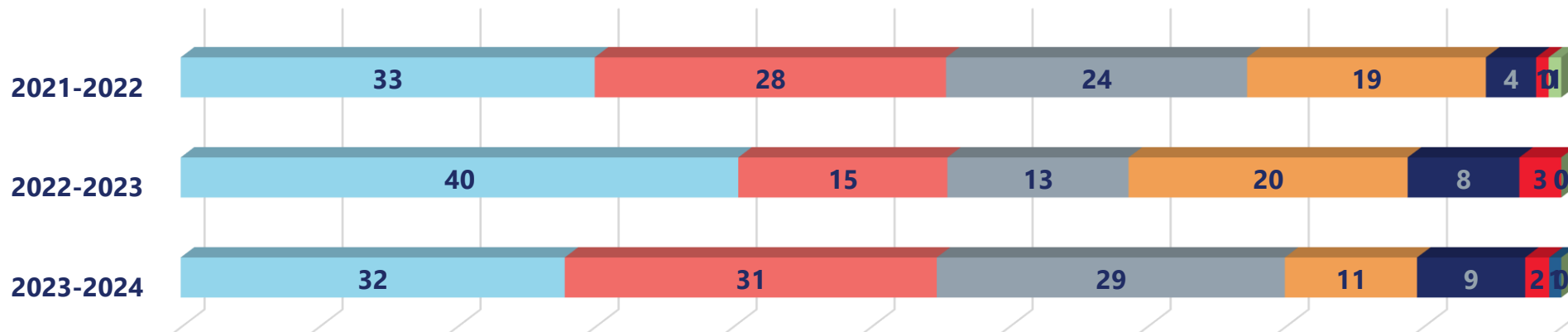
Dossiers de plaintes et d'interventions par motifs reçus en 2023-2024



Motifs	Motifs de Plaintes		Motifs d'Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	7	9%	4	10%	11	9%
Soins et services dispensés	24	32%	8	21%	32	28%
Organisation du milieu et ressources matérielles	13	17%	16	41%	29	25%
Maltraitance	0	0%	1	2%	1	1%
Relations interpersonnelles	24	32%	7	18%	31	27%
Droits particuliers	6	8%	3	8	9	8%
Aspect financier	2	2%	0	0%	2	2%
TOTAL	76	100%	39	100%	115	100%

Annexe 2

Dossiers de plaintes et d'interventions par catégorie de motifs et années financières



	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Soins et services	32	40	33
Relations interpersonnelles	31	15	28
Organisation du milieu	29	13	24
Accessibilité	11	20	19
Droits particuliers	9	8	4
Aspects financiers	2	3	1
Maltraitance	1	0	0
Autre	0	0	1

Annexe 3

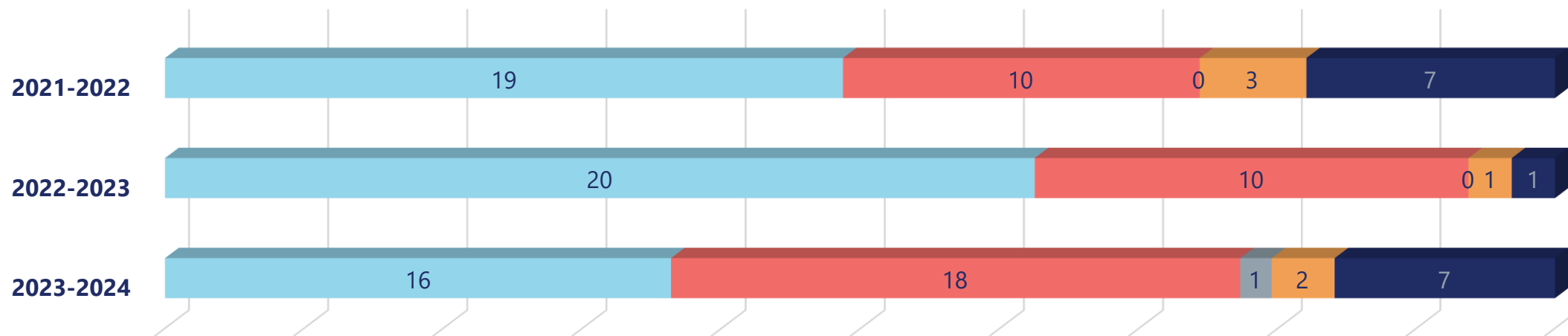
Délai de traitement des plaintes



Délais de traitement	Nombre de dossiers	%
3 jours et moins	0	0%
4 à 15 jours	0	0%
16 à 30 jours	8	19%
31 à 45 jours	26	62%
46 jours et plus	8	19%
TOTAL 2023-2024	42	100%
Moyenne (en nombre de jours)	47 jours	
Médiane (en nombre de jours)	41 jours	

Annexe 4

Motifs des plaintes médicales reçues par année financière



	2023-2024	2022-2023	2021-2022
■ Soins et services	16	20	19
■ Relations interpersonnelles	18	10	10
■ Organisation du milieu	1	0	0
■ Accessibilité	2	1	3
■ Droits particuliers	7	1	7

Annexe 5

Délai de traitement des plaintes médicales



Délais de traitement	Nombre de dossiers	%
3 jours et moins	1	3%
4 à 15 jours	2	5%
16 à 30 jours	7	18%
31 à 45 jours	16	42%
46 jours et plus	12	32%
TOTAL 2023-2024	38	100%
Moyenne (en nombre de jours)	81 jours	
Médiane (en nombre de jours)	40 jours	



INSTITUT DE
CARDIOLOGIE
DE MONTRÉAL

CESC
Bell

PAVILLON PAUL-DAVID