



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

**2017-2018**



# Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

## Responsabilités

Nommée par le conseil d'administration, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers ce dernier du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes et de leurs insatisfactions. À ce titre, elle reçoit l'ensemble des plaintes des usagers, y compris les plaintes médicales qui sont ensuite transférées au médecin examinateur. Elle peut aussi intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il y a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ne sont pas respectés.

Conformément à l'article 33.10 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), la commissaire produit un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits. Ce rapport intègre également le bilan de ses activités ainsi que le rapport du médecin examinateur et du comité de révision tel que prévu à l'article 76.11 de la LSSSS.

## Faits saillants du rapport annuel de la commissaire 2017-2018

Durant l'année 2017-2018, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est intervenue dans 9 dossiers alors qu'elle était intervenue dans 8 dossiers au cours de l'année 2016-2017. En raison de l'adoption de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (2017, chapitre 10) le 30 mai 2017, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a l'obligation de rendre compte des plaintes et des signalements reçus en vertu de cette loi.

### RÉPARTITION DES DOSSIERS

	PLAINTÉ	INTERVENTIONS DIVERSES	INTERVEN-TIONS MALTRAITANCE	ASSISTANCE	CONSULTATION	TOTAL
<b>2016-2017</b>	4	-	-	3	1	8
<b>2017-2018</b>	-	3	2	-	4	9

Aucun dossier n'a fait l'objet d'une demande de seconde analyse par le Protecteur du citoyen et aucune plainte médicale n'a été formulée pour l'année 2017-2018. Tous les dossiers furent conclus durant l'exercice.

## PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION

13 motifs d'insatisfaction ont été analysés pour l'ensemble des dossiers. Ceux-ci sont regroupés en 7 grandes catégories.

	PLAINTES ET INTERVENTIONS		ASSISTANCE ET CONSULTATION	
	2016 - 2017	2017 - 2018	2016 - 2017	2017 - 2018
Accessibilité	-	-	-	-
Aspect financier	-	1	-	-
Droits particuliers	1	-	-	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	3	2	3	1
Relations interpersonnelles	1	3	1	2
Soins et services dispensés	1	1	-	-
Suspicion de maltraitance	-	2	-	-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
N. B. Un dossier peut porter sur plus d'un motif.				

### Plaintes et signalements relatifs à la maltraitance

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a reçu 2 signalements ayant trait à une suspicion de maltraitance. Le premier dossier concernait une suspicion de maltraitance financière de la part d'un membre de la famille de la cliente. Diverses interventions ont été réalisées et la cliente a consulté un avocat de l'aide juridique. Pour le deuxième dossier, il s'agissait d'une suspicion d'abus physique. Les démarches d'enquête ont démontré qu'il s'agissait plutôt d'un malencontreux geste brusque à l'endroit d'une cliente.

## **Promotion du régime d'examen des plaintes**

En plus de recevoir et d'examiner les plaintes concernant les soins et services offerts au Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services voit à la promotion du régime d'examen des plaintes et à la diffusion de l'information sur les droits et les obligations des usagers.

## **Moyens pour la population d'accéder au rapport annuel de la commissaire**

Vous pouvez consulter le rapport annuel 2017-2018 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services sur le site internet de l'établissement au [www.castjoseph.qc.ca](http://www.castjoseph.qc.ca).

Le rapport est également disponible pour toute personne qui en formule la demande au bureau de la commissaire au 7150, rue Marie-Victorin, Montréal (Québec) H1G 2J5 ou par téléphone au 1 888 999-7484.

Claire St-Louis Marcouiller  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis

Le 12 avril 2018