



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

2018-2019



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 s'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 2018-2019

Durant l'année 2018-2019, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est intervenue dans 12 dossiers alors qu'elle était intervenue dans 9 dossiers au cours de l'année 2017-2018. Tous les dossiers furent conclus durant l'exercice. Le délai de réponse moyen pour l'ensemble des dossiers est de 13,4 jours.

Six dossiers ont été déposés par les représentants des usagers alors que les six autres dossiers furent déposés par des tiers, dont cinq de ceux-ci étaient des gestionnaires. Il s'agissait de cinq dossiers d'intervention en lien avec un signalement de maltraitance.

RÉPARTITION DES DOSSIERS

	PLAINTE	INTERVENTIONS DIVERSES	INTERVENTIONS MALTRAITANCE	ASSISTANCE	CONSULTATION	TOTAL
2017-2018	-	3	2	-	4	9
2018-2019	2	4	5	-	1	12

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 2018-2019.

PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION

14 motifs d'insatisfaction ont été analysés pour l'ensemble des dossiers. Ils sont regroupés en 5 grandes catégories puisqu'il n'y a eu aucune demande relative à la catégorie « accessibilité » de même qu'à la catégorie « aspect financier ».

	PLAINTES ET INTERVENTIONS		ASSISTANCE ET CONSULTATION	
	2017 - 2018	2018 - 2019	2017 - 2018	2018 - 2019
Accessibilité	-	-	-	-
Aspect financier	1	-	-	-
Droits particuliers	-	1	1	-
Organisation du milieu et ressources matérielles	2	3	1	-
Relations interpersonnelles	3	-	2	1
Soins et services dispensés	1	4	-	-
Maltraitance (Loi)	2	5	-	-
Total	9	13	4	1
N. B. Un dossier peut porter sur plus d'un motif.		Total 2018-2019: 14 motifs		

Les 14 motifs d'insatisfaction se répartissent de la façon suivante pour chacune de ces 5 catégories;

- Droits particuliers : insuffisance d'information concernant le droit de porter plainte (1 dossier de plainte);
- Organisation du milieu et ressources matérielles : conditions d'intervention adaptées aux incapacités de la personne (1 dossier de plainte), alimentation/manque de variété et qualité des aliments (1 dossier d'intervention) et règles et procédures/programmation des activités (1 dossier d'intervention);
- Relations interpersonnelles : communication/attitude non collaboratrice de la famille d'une résidente (1 dossier de consultation);
- Soins et services dispensés : compétence technique et professionnelle (1 dossier de plainte), continuité/insuffisance de services et ressources (3 dossiers de plainte);
- Maltraitance (Loi) : maltraitance physique par un intervenant (2 dossiers d'intervention), maltraitance physique par un usager (2 dossiers d'intervention), maltraitance psychologique par un intervenant (1 dossier d'intervention).

Plaintes et signalements relatifs à la maltraitance

En vertu de l'article 14 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (2017, L 6-3) 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.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a reçu 5 signalements ayant trait à une suspicion de maltraitance. 4 motifs de plainte avaient trait à une maltraitance physique et 2 de ces plaintes concernaient un préposé aux bénéficiaires de l'établissement. Un de ces dossiers a fait l'objet d'une démarche auprès des instances policières par la famille de la résidente. Les 2 autres dossiers de maltraitance physique avaient trait à des comportements violents de la part de résidents. Diverses mesures ont alors été mises en place afin de remédier à la situation. Le dernier dossier de plainte concernait une suspicion de maltraitance psychologique de la part d'une préposée aux bénéficiaires à l'endroit d'une résidente. L'enquête a démontré qu'il ne s'agissait aucunement d'une maltraitance psychologique mais plutôt d'une utilisation inappropriée, à des fins personnelles, d'un panneau de communication dans la chambre de cette résidente.

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. À cet effet, elle a participé à l'assemblée générale annuelle du comité des usagers au printemps 2018 et présenté, au personnel de chacune des unités de soins, une capsule d'information relative aux droits des usagers.

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

Vous pouvez consulter le rapport annuel 2018-2019 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.com. 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 15 avril 2019