



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

2019-2020



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 2019-2020

Au cours de l'année 2019-2020, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est intervenue dans 6 dossiers alors qu'elle était intervenue dans 12 dossiers au cours de l'année 2018-2019. Tous les dossiers furent conclus durant l'exercice. Le délai moyen de réponse pour l'ensemble des dossiers est de 9,5 jours alors qu'il avait été de 13,4 jours pour l'exercice précédent.

Deux (2) dossiers ont été déposés par les représentants des usagers, un dossier le fut par une résidente alors que les trois (3) autres dossiers furent déposés par des gestionnaires. Il s'agissait de demande d'intervention en lien avec un signalement de maltraitance.

RÉPARTITION DES DOSSIERS

	PLAINTE	INTERVEN TIONS DIVERSES	INTERVEN-TIONS MALTRAI-TANCE	ASSISTANCE	CONSULTATION	TOTAL
2018-2019	2	4	5	-	1	12
2019-2020	3	-	3	-	-	6

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 2019-2020.

PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION

Huit (8) motifs d'insatisfaction ont été analysés pour l'ensemble des dossiers. Ils sont regroupés en trois (3) catégories distinctes. Il n'y a eu aucune demande relative à la catégorie « accessibilité », à la catégorie « aspect financier », à la catégorie « droits particuliers » de même qu'à la catégorie « relations interpersonnelles ».

	PLAINTES ET INTERVENTION		ASSISTANCE ET CONSULTATION	
	2018 - 2019	2019 - 2020	2018 - 2019	2019 - 2020
Accessibilité	-	-	-	-
Aspect financier	-	-	-	-
Droits particuliers	1	-	-	-
Organisation du milieu et ressources matérielles	3	3	-	-
Relations interpersonnelles	-	-	1	-
Soins et services dispensés	4	2	-	-
Maltraitance (Loi)	5	3	-	-
Total	13	8	1	-
N. B. Un dossier peut porter sur plus d'un motif.			Total 2019-2020: 8 motifs	

Les huit (8) motifs d'insatisfaction se répartissent de la façon suivante pour chacune de ces trois (3) catégories;

- Organisation du milieu et ressources matérielles : sécurité et protection des biens personnelles (perte d'appareils auditifs); règles et procédures (relations avec la communauté); alimentation (qualité des aliments);
- Soins et services dispensés : intervention (omission de mettre les lunettes); lavage des vêtements non fait et déficience dans le suivi de cet événement par l'infirmière ASI;
- Maltraitance (Loi) : deux (2) situations de maltraitance physique par un dispensateur de services; une situation de maltraitance à caractère sexuel par un résident.

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 trois (3) signalements ayant trait à une situation de maltraitance. Deux (2) signalements concernaient des intervenants de la résidence : une préposée aux bénéficiaires et un infirmier auxiliaire. Pour chacun de ces dossiers, il s'agissait d'une maltraitance physique avec violence.

La préposée aux bénéficiaires fut suspendue pour fins d'enquête et elle a par la suite donné sa démission. En ce qui concerne l'infirmier auxiliaire, il avait également été suspendu pour fins d'enquête. Suite à cette enquête, il fut suspendu pour une période de six (6) et son retour au travail sera soumis à diverses conditions. Il a également fait l'objet d'une plainte à son ordre professionnel.

L'autre signalement de maltraitance avait trait à des comportements à caractère sexuel de la part d'un résident à l'endroit d'une résidente. Diverses mesures ont été mises en place afin de remédier à la situation. De plus, en lien avec cet événement, on a mis fin à la probation d'une préposée aux bénéficiaires, laquelle avait omis de mettre la cloche d'appel de la résidente à son chevet, ce qui a eu pour conséquence que la résidente avait alors été dans l'impossibilité de demander de l'aide.

Autres fonctions de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Au cours de l'année 2019-2020, afin d'assumer ses responsabilités en lien avec la diffusion d'information relative aux droits des usagers, la promotion du code d'éthique et la promotion du régime d'examen des plaintes, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a réalisé les activités suivantes :

- Rencontre avec la coordonnatrice aux opérations;
- Vigie relativement à l'accessibilité des coordonnées afin de rejoindre la commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Participation au comité de vigilance et de la qualité;
- Participation aux rencontres du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec;
- Participation à deux (2) formations en lien avec la protection des personnes vulnérables.

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

Vous pouvez consulter le rapport annuel 2019-2020 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 28 avril 2020