



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

**2020-2021**



# 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 2020-2021

Il importera de nous souvenir en cette triste année de pandémie, générée par la propagation au niveau mondial du virus du COVID-19, qu'au plus fort de la pandémie, toutes les visites en CHSLD ont été interdites, même pour les personnes en fin de vie. Plusieurs aînés ont ainsi vécu leurs derniers moments de vie, privés de la présence des personnes aimées. Les proches ont également dû surmonter un deuil devenu douloureux sur le plan humain en raison du stress inhérent à la pandémie, des circonstances particulières de décès parfois sans accompagnement, générant ainsi des sentiments de culpabilité, de regrets, de colère et d'injustice au sein de la population québécoise.

La pandémie actuelle nous a offert de nombreuses occasions pour une réflexion collective qui nous l'espérons sensibilisera nos gouvernements à l'importance d'allouer des ressources suffisantes auprès des aînés, cela, de manière récurrente. Les mesures de distanciation mises en place afin de prévenir la contagion et protéger les personnes vulnérables des CHSLD ont dû être privilégiées.

Mentionnons que parmi ces personnes vulnérables déjà éprouvées durant le confinement par la privation de liens affectifs, ont vu leur vie se terminer d'une façon inoubliable sur le plan humanitaire. Cette situation a engendré un sentiment d'impuissance et d'injustice chez les proches et les gestionnaires ont usé de multiples approches afin de permettre des communications par téléphone, par FaceTime et/ou en communiquant les informations ponctuelles de santé des aînés aux proches et familles. Nous remercions infiniment les gestionnaires et le personnel pour avoir offert une performance de prestations de services inégalée aux familles, sans oublier le personnel qui a contracté la maladie. Nous ne pouvons que souhaiter que la dispensation du vaccin contre le COVID-19 permette enfin un peu de répit au personnel de la santé tout en leur permettant de contribuer aux soins de manière sécuritaire.

Au cours de l'année 2020-2021, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est intervenue dans quatre (4) dossiers. Tous les dossiers furent conclus durant l'exercice, à l'intérieur des 45 jours prévus à leur traitement.

Les quatre (4) dossiers ont été déposés par les représentants des usagers, et deux dossiers étaient reliés à de la maltraitance en lien avec des interactions agressives entre les usagers.

## RÉPARTITION DES DOSSIERS

	PLAINTES	INTERVENTIONS DIVERSES	INTERVENTIONS MALTRAITANCE	ASSISTANCE	CONSULTATION	TOTAL
2019-2020	3	-	3	-	-	6
2020-2021	3			1		4

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 2020-2021.

## PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION

Six (6) motifs d'insatisfaction ont été analysés pour l'ensemble des dossiers. Ils sont regroupés en trois (3) catégories distinctes.

	PLAINTES ET INTERVENTION		ASSISTANCE ET CONSULTATION	
	2020-2021	2019 - 2020	2020- 2021	2019 - 2020
Accessibilité		-		-
Aspect financier		-		-
Droits particuliers		-		-
Organisation du milieu et ressources matérielles	3	3	1	-
Relations interpersonnelles		-		-
Soins et services dispensés	1	2		-
Maltraitance (Loi)	2	3		-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>N. B. Un dossier peut porter sur plus d'un motif.</b>			<b>Total Plaintes 2020-2021: 6 motifs</b>	

Les six (6) motifs d'insatisfaction se répartissent de la façon suivante pour chacune de ces trois (3) catégories :

- Organisation du milieu et ressources matérielles : sécurité et adaptation des lieux, usagère relocalisée avec troubles sévères de comportement, respect des horaires de coucher, continuité horaire élimination, adaptation alimentation;

- Soins et services dispensés : ajustement médication;
- Maltraitance (Loi) : deux (2) situations de maltraitance physique entre résidents/ augmentation surveillance, formation du personnel /demande aide CISSS de Chaudière-Appalaches auprès équipe spécialisée troubles de comportements.

## **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 deux (2) signalements ayant trait à une situation de maltraitance. Pour chacun de ces dossiers, il s'agissait d'une maltraitance physique entre usagers.

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

Au cours de l'année 2020-2021, 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 :

- Discussion clinique avec les gestionnaires concernés par les dossiers pour évaluer opportunités d'amélioration des services;
- 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 par TEAM;
- Participation aux rencontres du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec par TEAM en raison de la pandémie.

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

Vous pouvez consulter le rapport annuel 2020-2021 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](http://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.

Marielle Dion  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis

Le 11 mai 2021