



## Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de la qualité des services pour le Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis 2021-2022

Couvrant la période du 1<sup>er</sup> avril au 1<sup>er</sup> juin 2021

Note : Dépôt du rapport annuel le 25 février 2022/ par Marielle Dion Commissaire aux plaintes et à la qualité des services/Groupe Champlain.

Les commissariats au traitement des plaintes et à la satisfaction des usagers, par la voie de leur commissaire respectif aux plaintes des différentes régions des CISSSS et CIUSSS, ont autorisé la commissaire du Groupe Champlain en raison de l'entrée en vigueur de la Loi 52, à finaliser toutes les plaintes reçues ou dossiers en cours au 1<sup>er</sup> juin 2021. Un rapport du registre tenu du traitement de ces plaintes pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 1<sup>er</sup> juin 2021 leur fut acheminé une fois tous les dossiers traités conclus de même que le rapport annuel 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 comme prévu à l'article 76.11 de la *LSSSS*.

## Faits saillants du rapport annuel de la commissaire 2021-2022

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 sanitaires mises en place afin de prévenir la contagion et protéger les personnes vulnérables vivant en 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 la COVID-19 a pu permettre 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 2021-2022, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est intervenue dans un (1) dossier de plainte. Ce dossier d'un représentant de l'utilisateur fut conclu durant l'exercice, à l'intérieur des 45 jours prévus à son traitement.

Aussi, la commissaire fut consultée dans le cadre de la divulgation d'un (1) dossier de maltraitance mettant en cause un membre du personnel. Ce dernier ayant quitté l'établissement et le pays, n'a pu faire l'objet du suivi en lien avec cette enquête, mais les gestionnaires ont assisté et rassuré la famille en regard de la situation dénoncée.

## RÉPARTITION DES DOSSIERS

|                                | PLAINTES | INTERVENTIONS DIVERSES | INTERVENTIONS MALTRAITANCE | ASSISTANCE | CONSULTATION | TOTAL |
|--------------------------------|----------|------------------------|----------------------------|------------|--------------|-------|
| 2019-2020                      | 3        | -                      | 3                          | -          | -            | 6     |
| 2020-2021                      | 3        |                        |                            | 1          |              | 4     |
| 2021-2022<br>Avril à juin 2021 | 1        | 0                      | 1                          | 0          | 1            | 3     |

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 2021-2022.

## PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION

|   | PLAINTES ET INTERVENTIONS |           | ASSISTANCE ET CONSULTATION             |           |
|---|---------------------------|-----------|--|-----------|
|   | 2020-2021                 | 2021-2022 | 2020- 2021                             | 2021-2022 |
| Accessibilité   |                           | -         |  | -         |
| Aspect financier  |                           | -         |  | -         |
| Droits particuliers   |                           | 1         |  | -         |
| Organisation du milieu et ressources matérielles            | 3                         | 1         | 1                                      | -         |
| Relations interpersonnelles                                 |                           | 1         |  | -         |
| Soins et services dispensés                                 | 1                         | 1         |  | -         |
| Maltraitance (Loi) Divulgation famille/aucune plainte       | 2                         | -         |  | 1         |
| Total   | 6                         | 4         | 1                                      | 1         |
| N. B. Un dossier peut porter sur plus d'un motif de plainte |                           |           | Total Plaintes 2021-2022 :<br>4 motifs |           |

Les quatre (4) motifs d'insatisfaction se répartissent de la façon suivante pour chacune de ces catégories :

- Organisation du milieu et ressources matérielles : Droit de participation aux soins comme proche-aidante et être associée aux soins prodigués en regard de l'état de santé de l'utilisateur.
- Soins et services dispensés : Information famille choix de médication et plan de soins infirmiers.
- Droits particuliers : Le droit d'être informé sur l'état de santé et le plan de soins de l'utilisateur.
- Relations interpersonnelles : Mesures encadrement infirmière pour amélioration des communications avec la famille et leur participation au plan de soins.
- Maltraitance (Loi) : Une situation de divulgation de maltraitance physique à caractère sexuel/ augmentation surveillance. Aucune plainte déposée.

## 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 un (1) signalement de la gestion ayant trait à la divulgation de la famille d'une situation de maltraitance. Il s'agissait d'une maltraitance physique à caractère sexuel dénoncée à l'encontre des soins d'hygiène génitaux prodigués à l'utilisatrice par un intervenant.

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

Au cours de l'année 2021-2022, 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.
- Transfert des dossiers du Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis vers le commissariat aux plaintes du CISSS désigné, en vertu de l'application de la Loi 52.

Marielle Dion  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis  
25 février 2022

H:\Commissaire aux plaintes\Rapport annuel - 2021-2022 CA St-Joseph de Lévis inc - COMMISSAIRE AUX PLAINTES avril à juin 2021  
FINAL.doc