

Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)
Manoir St-Patrice inc.

Rapport annuel 2021-2022 sur l'application de la
procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la
qualité des services

Préparé par Hélène Bousquet
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Table des matières

MOT DU COMMISSAIRE2

**MANDAT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ
DES SERVICES3**

**PORTRAIT DES DOSSIERS REÇUS AU BUREAU DU COMMISSAIRE
AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (BCPQS).....5**

PLAINTÉ5

 Recours au Protecteur du citoyen.....5

INTERVENTIONS6

 Bilan des interventions6

MALTRAITANCE.....6

ASSISTANCE.....7

CONSULTATION.....7

AUTRES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE7

RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR.....7

COMITÉ DE RÉVISION7

CONSTAT ET RECOMMANDATION SYSTÉMIQUE8

MOT DU COMMISSAIRE

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services du CHSLD Manoir St-Patrice.

Depuis le 1^{er} juin 2021, la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux confie aux commissaires des CISSS\CIUSSS, la responsabilité de l'application et la promotion du régime des plaintes ainsi que le traitement des signalements de maltraitance pour l'ensemble des CHSLD privés et privés conventionnés situés sur leur territoire lavallois, ainsi que l'obligation de siéger sur le comité de vigilance (CVQ) de chacun de ces établissements privés. À ces nouvelles obligations s'ajoute depuis le 1^{er} juillet 2021, celle de recevoir et traiter les signalements d'agressions d'un résident par un autre résident ou par un prestataire de soins ou de services et qui ont engendré des conséquences. Ces changements législatifs et réglementaires soulignent non seulement l'importance de l'indépendance du commissaire, mais aussi ses nombreux pouvoirs découlant de sa liberté d'action.

Conformément aux dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*, ce rapport couvre l'ensemble des activités du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022. Ce rapport inclut également le rapport annuel des activités des médecins examinateurs, ainsi que celui du comité de révision.

Je tiens à souligner la collaboration des directeurs et gestionnaires concernés et à remercier les membres du comité de vigilance qui assurent, au nom du conseil d'administration, une vigie constante du suivi des recommandations ou autres suivis attendus visant l'amélioration de la qualité des services ainsi que le respect des droits des usagers de l'établissement.



Hélène Bousquet
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

MANDAT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

En vertu des responsabilités qui lui sont conférées par la Loi, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration de l'établissement du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leur plainte. La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services exerce les fonctions suivantes :

- Assiste tout usager qui désire porter plainte;
- Examine avec diligence une plainte et ce, dès sa réception;
- Applique la procédure d'examen des plaintes en recommandant au besoin, toute mesure susceptible d'en améliorer le traitement;
- Assure la promotion de l'indépendance de son rôle ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes;
- Saisit toute instance visée en cours d'examen d'une plainte, de toute pratique ou inconduite d'un membre et formule toute recommandation à cet effet dans ses conclusions;
- Informe le plaignant des conclusions motivées auxquelles elle est arrivée, accompagné le cas échéant des recommandations transmises aux instances concernées;
- Informe le plaignant des modalités de deuxième recours auprès du Protecteur du citoyen;
- Intervient 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 ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés;
- Donne son avis sur toute question relevant de sa compétence.

À chaque demande formulée par un usager, elle tente de bien cerner l'insatisfaction ainsi que les attentes de celui-ci. Dans la plupart des cas, elle consulte le dossier de l'usager et elle communique avec la personne responsable du service concerné. Lorsque nécessaire, elle rencontre le personnel visé par la plainte, elle fait des recherches documentaires et consulte d'autres personnes afin d'être en mesure d'apprécier la qualité des services. Ses activités et ses interventions visent à ce que les droits des usagers soient respectés, le tout, dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services. Elle formule ensuite une conclusion verbale ou écrite qu'elle achemine à l'usager.

La Loi SSSS prévoit qu'un comité de vigilance et de la qualité dans l'établissement soit responsable d'assurer auprès du conseil d'administration le suivi des recommandations formulées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que celles du Protecteur du citoyen, le cas échéant.

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3).

Lorsque le signalement reçu doit être traité par une autre instance, la commissaire se doit de diriger les personnes formulant ce signalement vers l'instance concernée.

Finalement, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services doit aussi diffuser de l'information sur les droits et les obligations des usagers, sur le code d'éthique de l'établissement et assurer la promotion du régime d'examen des plaintes.

PORTRAIT DES DOSSIERS REÇUS AU BUREAU DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (BCPQS)

Le BCPQS a reçu, durant cette période, **3 dossiers**.

Ces dossiers se classent comme suit :

| Types de dossiers | 2021-2022 |
|--------------------|-----------|
| Plaintes | 0 |
| Plaintes médicales | 0 |
| Interventions | 3 |
| Assistances | 0 |
| Consultations | 0 |
| Total | 3 |

PLAINTÉ

Le régime d'examen des plaintes permet à l'utilisateur ou à son représentant légal de s'adresser au CPQS au sujet d'insatisfaction en lien avec les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert. Le régime permet de formuler une plainte écrite ou verbale et le CPQS doit remettre ses conclusions dans les 45 jours, comme le prévoit la loi.

Le Bureau n'a reçu **aucune plainte** durant l'année.

Recours au Protecteur du citoyen

Si un usager n'est pas satisfait des conclusions transmises par le Bureau du commissaire, ou qu'il ne reçoit pas ses conclusions à l'intérieur du délai légal de 45 jours, la loi prévoit que celui-ci peut s'adresser, en deuxième recours, au Bureau du Protecteur du citoyen (BPC).

Lorsque le BPC est saisi d'une telle demande par le plaignant, il en évalue le bien-fondé et décide de l'orientation à y donner. Souvent, ses démarches s'arrêtent à ce niveau.

Si toutefois, il est d'avis qu'une nouvelle enquête est nécessaire, il y procède. Suivant son enquête, ou il confirme les conclusions émises par notre Bureau ou il formule ses recommandations au conseil d'administration de l'établissement.

Au cours de l'année, aucun recours n'a été adressé au BPC.

INTERVENTIONS

Bilan des interventions

Au-delà du traitement des plaintes des usagers, la loi prévoit que le commissaire doit intervenir lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

L'origine de l'intervention peut être sur initiative du commissaire ou suite à un signalement formulé par un tiers tel un proche, un proche-aidant ou toute personne présentant un intérêt pour un usager inapte.

Elle peut aussi résulter des nouvelles balises ministérielles obligeant le signalement obligatoire de tout résident blessé suivant une agression avec un autre résident ou par un dispensateur de service.

Au même titre que pour une plainte, le commissaire peut, suivant son enquête, recommander à la direction ou conseil d'administration, toute mesure visant la satisfaction des résidents et le respect de leurs droits.

Au total, **3 dossiers** d'intervention ont été reçus au BCPQS durant l'année (*pour les détails se référer à la section « Maltraitance »*).

MALTRAITANCE

Suivant l'adoption de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, **3 signalements pour maltraitance physique ont été reçus** et ont fait l'objet d'une ouverture de dossier d'intervention.

Le traitement de ces signalements a conduit à la mise en place de **6 mesures** d'améliorations. Ces mesures sont issues de l'application immédiate d'un correctif par la direction du CHSLD.

| Types de mesures | Nombre |
|---|----------|
| Formation / supervision | 2 |
| Encadrement des intervenants | 1 |
| Information et sensibilisation des intervenants | 1 |
| Conciliation / intercession / médiation / liaison / précision / explication | 1 |
| Élaboration / révision / application | 1 |
| TOTAL | 6 |

ASSISTANCE

L'assistance est une demande d'aide faite par un tiers qui normalement vise à le soutenir dans le traitement des satisfactions qu'il désire rapporter ou encore l'obtention d'un service.

L'étude de la situation entraîne parfois pour le Bureau une série de démarches longues et complexes, souvent similaires à l'étude d'une plainte. Bien qu'aucune conclusion n'en émane, il ne faudrait pas minimiser la portée de ce type de dossier traité par notre Bureau.

Le BCPQS n'a reçu **aucune demande** d'assistance pour l'année 2021-2022.

CONSULTATION

Une consultation est une demande d'avis au commissaire sur un sujet de sa compétence. Tant les directeurs, les gestionnaires, les comités, les conseils, que les employés peuvent s'en prévaloir.

Cette année, personne n'a requis ce service.

AUTRES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE

La pandémie et les ressources humaines limitées du Bureau n'ont pas permis à la commissaire de faire la promotion attendue du régime d'examen des plaintes auprès du personnel.

Néanmoins, plusieurs démarches ont été faites auprès de la direction du CHSLD Sainte-Patrice inc., afin de présenter le BCPQS et ses processus, ainsi que s'assurer de la conformité de l'établissement à ses obligations en matière de respect des droits de leurs résidents, d'application du régime d'examen des plaintes et de signalements des situations de maltraitance à la commissaire.

RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Le Bureau n'a conclu **aucun dossier de plainte de nature médicale** au cours de l'année.

COMITÉ DE RÉVISION

Aucune demande de dossier reçue.

CONSTAT ET RECOMMANDATION SYSTÉMIQUE

La commissaire a pour fonction de travailler à l'amélioration des pratiques par la formulation et la transmission au conseil d'administration, en outre, de recommandations de propositions de modifications aux pratiques ou encore par le rappel de l'importance du respect des politiques et procédures en vigueur dans l'établissement.

Lorsque l'étude d'un dossier (plainte ou intervention) permet d'établir qu'un ou plusieurs résidents peuvent ou ont pu être lésés dans des circonstances identiques, il importe d'étendre les correctifs envisagés à l'ensemble des personnes touchées. La préoccupation systémique fait partie du processus et doit être présente dans l'analyse de chaque cas.

Le comité de vigilance et de la qualité est, selon la loi, responsable du suivi de ces recommandations.

Au cours de l'année 2021-2022, aucune **recommandation** n'a été transmise à la direction et/ou conseil d'administration de l'établissement.