

Hôpital de réadaptation

VILLA MEDICA

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

Le régime d'examen des plaintes

POUR L'EXERCICE 2020-2021

Marie Amzallag

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Date de dépôt :

INTRODUCTION

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, nommé par le conseil d'administration de la Villa Medica veille au respect des droits et des responsabilités des usagers et du traitement confidentiel de leurs plaintes. Le commissaire doit aussi s'assurer de promouvoir la qualité des services et le respect des droits des usagers, de donner son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet le conseil d'administration ou tout autre conseil ou comité de l'établissement, incluant le comité des usagers et le comité de vigilance.

Tel que prévu à l'article 25 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, le commissaire doit produire une reddition de comptes annuelle dans le cadre des divulgations reçues et leur suivi. Aussi, assumer une responsabilité conjointe avec la personne désignée par l'établissement dans le cadre de l'application de la Loi 115, visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

BILAN DES ACTIVITÉS 2020-2021

Satisfaction des usagers 2020-2021 Rapport annuel des plaintes

Du 1er avril 2020 au 31 mars 2021 :

- dossiers de plaintes : 7 dossiers
- dossiers d'assistance : 10 dossiers
- dossiers de consultation : 0
- Dossiers d'intervention : 0
- Plainte médicale adressée au médecin examinateur : 0
- Plainte adressée en deuxième recours au bureau du Protecteur du citoyen : 0
- Divulgation facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes Publics :0
- Déclaration relative à l'application de la Loi 115 *Maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.* :0

Plaintes du 1 ^{er} avril 2020 au 31 mars 2021	Villa Medica	Objet	Plaintes	Assistance
En voie de traitement au début de l'exercice	0	Accessibilité et continuité	1	1
Reçues	17	Soins et services dispensés	5	2
Conclues	17	Relations interpersonnelles	2	1
Plainte déposée au Protecteur du citoyen	0	Organisation du milieu et ressources matérielles	3	6
Plainte déposée au médecin examinateur	0	Droits particuliers	3	1
		Services financiers	0	1

NOTE : Une plainte peut contenir plus d'un objet de plainte

Mode de dépôt des plaintes		Auteur		Délai de traitement	.
Verbalement	3	Usager	2	1 à 45 jours	Maximum 27 jours
Par écrit	4	Représentant	5	46 à 60 jours	Maximum 37 jours

Suites données aux plaintes conclues : Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées	
Démarche d'amélioration pour adaptation des services	
Adaptation des soins et services	1
Adaptation du milieu et de l'environnement	
Ajustement financier	
Respect des droits	
Amélioration des Communications	3
Mesures d'encadrement	1
Rappel /Adoption/Révision règles politiques	2
Evaluation ou réévaluation des besoins	
Formation du personnel	
Ajustement technique ou matériel	
Amélioration des conditions de vie	1
Ajout de services ou de ressources	
Information sensibilisation des intervenants	4
Respect des droits	

CONCLUSION

Tenant compte du contexte actuel des contraintes sanitaires dues à la COVID 19, la commissaire intérimaire, n'a pas pu actualiser les activités habituelles de promotion et sensibilisation du régime d'examen des plaintes auprès de la clientèle et des employés.

Elle a participé en virtuel aux rencontres du comité de vigilance et celle du comité Qualité ainsi qu'à la visite de l'agrément.

Plusieurs insatisfactions présentées cette année reflètent l'insécurité des familles quant aux mesures sanitaires appliquées à l'hôpital; la plupart du temps, ceci a simplement nécessité des explications et clarifications de la part des équipes.

La CLPQS a retenu trois motifs insatisfaction reliés à la communication auprès des usagers anglophones, ses recommandations ont été apportées à la Directrice générale.

A noter qu'à partir du premier juin, les fonctions de gestion des plaintes seront transférées au commissariat aux plaintes du CIUSSS Centre-Sud de l'Île-Montréal.