

Section IV

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

Hôpital de réadaptation

Villa Medica

225, rue Sherbrooke Est, Montréal (Québec) H2X 1C9

Présenté par :

Céline Roy

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

MOT DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Depuis le 1er juin 2021, date de l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux (2020, chapitre 24), la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services applique la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal aux établissements privés situés sur son territoire.

De plus, elle est responsable du traitement d'une plainte et d'un signalement de maltraitance en vertu de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement privé.

La loi exige aussi que la commissaire et les commissaires adjoints se qualifient comme personne indépendante tout au long de leur mandat. Elle prévoit également que le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé compte parmi ses membres le commissaire de l'établissement public ainsi qu'un membre de son personnel. D'autres responsabilités, dont celles visant l'information aux usagers et à leurs proches concernant ces nouvelles dispositions, sont aussi confiées par cette loi aux établissements privés.

Finalement, le conseil d'administration de l'établissement public doit transmettre au ministre un rapport annuel qui permet de distinguer les informations qui concernent le CIUSSS de l'établissement privé situé sur son territoire.

En terminant, je tiens à remercier toutes les personnes impliquées dans ce nouveau partenariat, plus particulièrement, les usagers et leurs proches, les employés, les gestionnaires, les directeurs et les administrateurs des conseils d'administration ainsi que toute l'équipe du bureau du commissaire local.

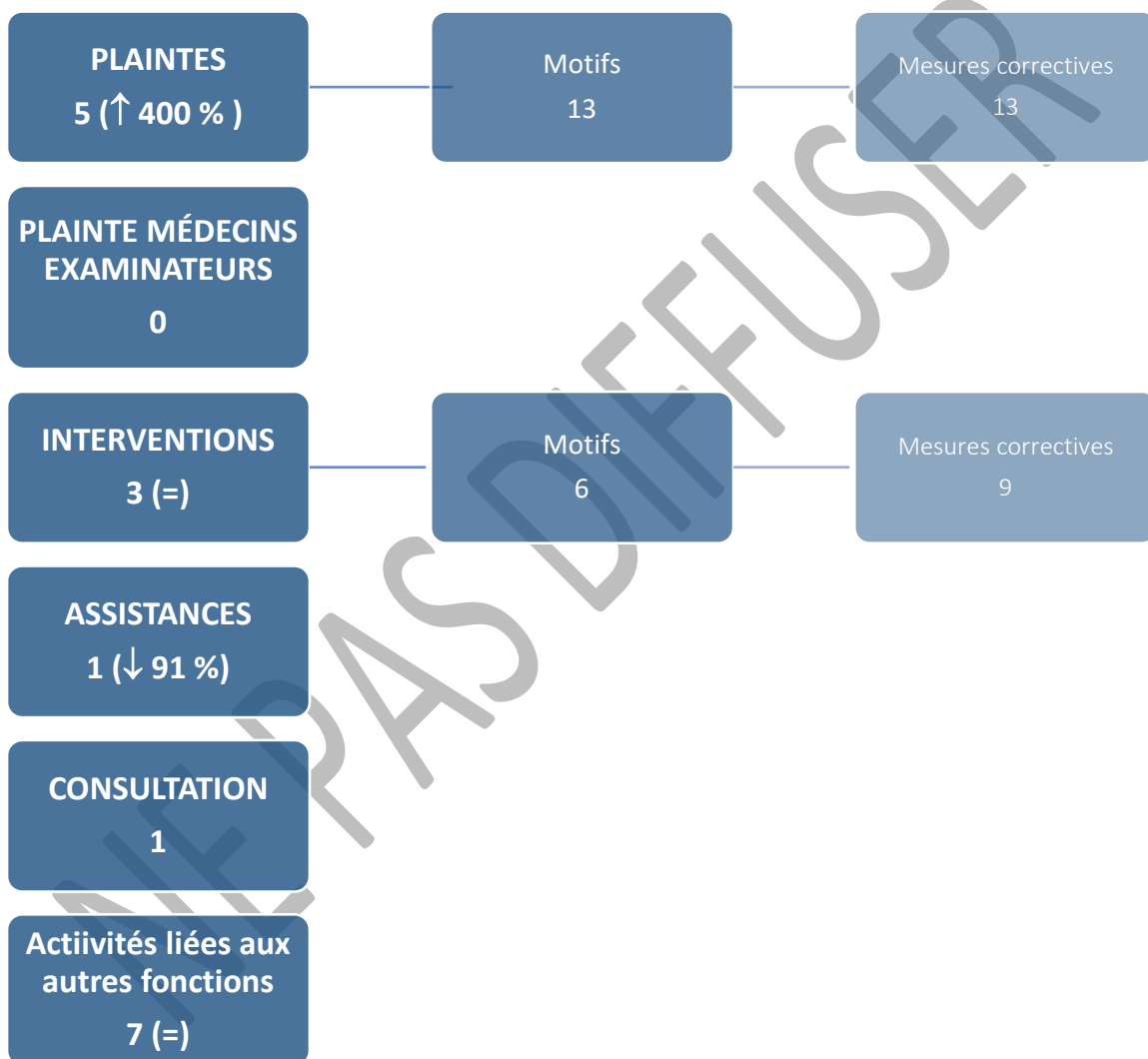


Céline Roy

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

FAITS SAILLANTS

Le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a traité 10 dossiers au cours de l'exercice 2022-2023, répartis comme suit :



1. PLAINTE

Il s'agit d'un type de dossier qui concerne une insatisfaction exprimée par écrit ou verbalement par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée, concernant les services que l'usager a reçus, reçoit, devrait recevoir ou aurait dû recevoir d'un établissement ou d'une ressource à laquelle recourt un établissement.

Cette année, 5 dossiers de plainte ont été reçus pour cette période.

DÉLAI POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Au total, 80 % des dossiers de plainte ont été conclus conformément au délai de 45 jours.

MOTIFS DE PLAINTE TRAITÉS

Les 5 dossiers de plainte ont donné lieu à l'analyse de 13 motifs répartis comme suit :

Motifs	2021-2022	2022-2023
Accessibilité	0	1
Droits particuliers	3	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	5
Relations interpersonnelles	0	2
Soins et services dispensés	1	4
TOTAL	4	13

MESURES CORRECTIVES

Les 13 mesures correctives suivantes ont été mises en place :

Mesures correctives	2021-2022	2022-2023
Ajustement professionnel	0	1
Ajustement technique et matériel	0	2
Amélioration des communications		1
Communication/promotion	0	1
Information/sensibilisation des intervenants	1	3
Obtention de services	0	1
Politiques et règlements	0	1
Protocole clinique ou administratif	0	2
Autre	0	1
TOTAL	1	13

DOSSIER DE PLAINTE DE MALTRAITANCE

Définition de la maltraitance

Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne¹.

Pour la période visée, aucun dossier de plainte ayant comme motif la maltraitance n'a été examiné.

RECOMMANDATION DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Au cours de cet exercice, le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services n'a formulé aucune recommandation.

RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen au cours de cette période.

2. INTERVENTION

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative, lorsque des faits sont portés à son attention par un signalement ou que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Il peut choisir d'intervenir pour examiner une situation qu'il a lui-même constatée. Ce pouvoir peut être utilisé lorsqu'une personne ou un usager pouvant formuler une plainte préfère demeurer anonyme.

Au total, 3 dossiers d'intervention ont été ouverts. Il s'agit du même nombre d'interventions par rapport à la même période de l'année précédente.

MOTIFS D'INTERVENTION TRAITÉS

Les 3 dossiers d'interventions ont donné lieu à l'analyse de 4 motifs répartis comme suit :

Motifs	2021-2022	2022-2023
Accessibilité	0	0
Aspect financier	2	0
Droits particuliers	0	0
Maltraitance	0	4
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	0
Relations interpersonnelles	0	0
Soins et services dispensés	2	0
TOTAL	5	4

¹ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, LRLR c L-63, art.2 (3) (« Loi contre la maltraitance »).

MESURES CORRECTIVES

Des 4 motifs, 3 ont donné lieu à 10 mesures correctives.

Mesures correctives	2021-2022	2022-2023
Ajustement professionnel	2	2
Changement d'intervenant	0	3
Encadrement de l'intervenant	0	1
Encadrement des intervenants	0	2
Information/sensibilisation des intervenants	0	1
Politiques et règlements	0	1
TOTAL	2	10

DOSSIER D'INTERVENTION DE MALTRAITANCE

3 dossiers d'intervention ont donné lieu à 4 motifs de maltraitance.

	2021-2022	2022-2023
Non-Fondé	0	1
Fondé	0	3
Impossible de se prononcer	0	0
Actif	0	0
TOTAL	0	4

MOTIFS PAR TYPE DE MALTRAITANCE

	2021-2022	2022-2023
Physique	0	1
Psychologique	0	3
TOTAL	0	4

MOTIFS PAR PERSONNE PRÉSUMÉE MALTRAITANTE

	2021-2022	2022-2023
Personne œuvrant pour l'établissement	0	4
TOTAL	0	4

INTERVENTION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

De sa propre initiative, le Protecteur du citoyen n'est intervenu dans aucun dossier pour cette période.

3. RAPPORT DES MÉDECINS EXAMINATEURS

Pour l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, dentiste, pharmacien, de même qu'un résident en médecine, le conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), un médecin examinateur coordonnateur et des médecins examinateurs qui exercent ou non leur profession dans un centre exploité par l'établissement.

Les médecins examinateurs de l'établissement sont responsables envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident en médecine².

Le conseil d'administration doit prendre les mesures nécessaires pour préserver en tout temps l'indépendance des médecins examinateurs dans l'exercice de leurs fonctions. À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que les médecins examinateurs, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'ils peuvent exercer pour l'établissement, ne se trouvent pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de leurs fonctions³.

PLAINTÉ MÉDICALE POUR LA PÉRIODE VISÉE

Aucun dossier de plainte médicale n'a été reçu pour cette période.

² LSSSS, art. 42.

³ LSSSS, art. 43.

4. DEMANDE D'ASSISTANCE

L'assistance consiste dans le soutien que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services apporte à un usager pour la formulation de sa plainte ou pour toute autre démarche relative à sa plainte, pour l'orienter vers un centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ou vers un comité des usagers.

L'assistance peut également correspondre à une aide apportée à un usager concernant l'obtention d'un soin ou d'un service lorsqu'il ne souhaite pas porter plainte.

Au total, une demande d'assistance a été reçue. Il s'agit d'une diminution de 91 % comparativement au dernier rapport pour la même période.

	2021-2022	2022-2023
Aide à la formulation d'une plainte	6	1
Aide concernant un soin ou un service	5	0
TOTAL	11	1

5. DEMANDE DE CONSULTATION

Il s'agit d'un type de dossier qui concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Une demande de consultation a été reçue pour la période visée.

Motif	2021-2022	2022-2023
Maltraitance (Loi)	0	1
TOTAL	0	1

NE PAS DIFFUSER

6. AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE

L'article 33 de la LSSSS circonscrit les fonctions du commissaire local au respect des droits des usagers, au traitement diligent de leurs plaintes ainsi qu'aux fonctions suivantes :

Assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement ;

Diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique ;

Siège à titre de membre désigné au sein du comité de vigilance et de la qualité ;

Donne son avis sur toute question de sa compétence ;

Prépare et présente au conseil d'administration le rapport annuel de l'établissement.

Pour servir les intérêts des usagers, il ne faut toutefois pas en faire une lecture limitative.

	2021-2022	2022-2023
Promotion/information	2	2
Communication au conseil d'administration (en séance)	1	0
Participation au comité de vigilance et de la qualité	2	3
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes	2	2
TOTAL	7	7