

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

Hôpital de réadaptation Villa Medica

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

Du 1er avril 2024 au 31 mars 2025

Présenté par :

Céline Roy

Commissaire 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

Table des matières

Table des matières	2
Faits saillants	4
Plainte	5
Délai pour le traitement des plaintes	5
Motifs de plainte traités	5
Intervention	6
Demandes d'assistance	7
Demandes de consultation	8
Autres activités de la commissaire	8
Rapport des médecins examinateurs	9

MOT DE LA COMMISSAIRE

Le 1^{er} décembre 2024, entrain en vigueur la *Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux*, RLRQ, c. G-1.021 (LGSSSS), entraînant plusieurs changements notamment, la fusion des établissements publics au sein de Santé Québec.

Le 6 janvier 2025, madame Martine Gosselin débutait ses nouvelles fonctions à titre de commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services. En vertu de la LGSSSS, la commissaire nationale doit, notamment, veiller à l'application adéquate du régime d'examen des plaintes et du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, favoriser la concertation des commissaires et leur apporter son soutien et établir la procédure d'examen des plaintes reçues par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des établissements de Santé Québec. Cette procédure suivant son adoption va s'appliquer aux établissements privés situés sur le territoire de chaque établissement de Santé Québec.

Par ailleurs, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services demeure 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 LGSSSS 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 Santé Québec.

Finalement, la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services doit transmettre au ministre une fois par année un rapport sur la mise en œuvre de la procédure du régime des plaintes et de la qualité des services rendus aux usagers.

En terminant, je tiens à remercier toute l'équipe du bureau de la commissaire, toutes les personnes impliquées dans ce partenariat, plus particulièrement, les usagers et leurs proches, les employés, les gestionnaires, les directeurs de l'établissement.

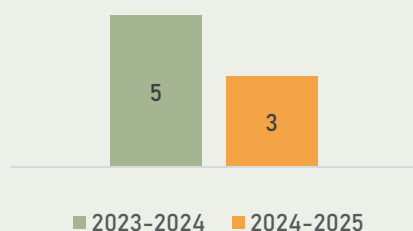


Céline Roy
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

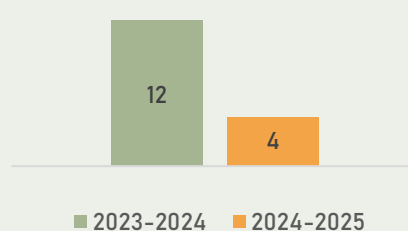
Faits saillants

Le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services a traité 28 dossiers au cours de l'exercice 2024-2025, répartis comme suit :

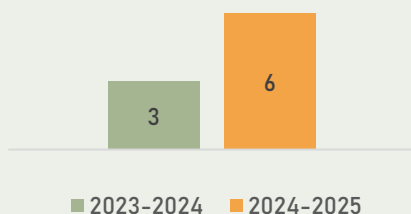
Nombre de dossiers de plainte reçus



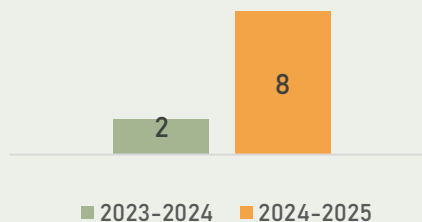
Nombre de motifs de plainte traités



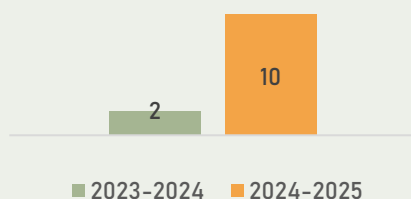
Nombre de dossiers d'intervention reçus



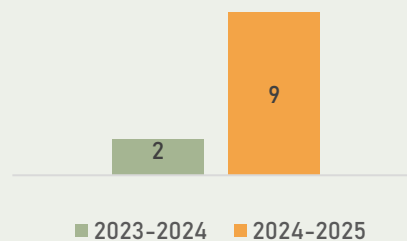
Nombre de motifs d'intervention traités



Nombre de demandes d'assistance reçues



Nombre de demandes de consultation reçues



Aucun dossier de plainte médicale pour la période 2024-2025.

Plainte

Durant l'exercice 2024-2025, il y a 3 dossiers de plainte qui ont été examinés.

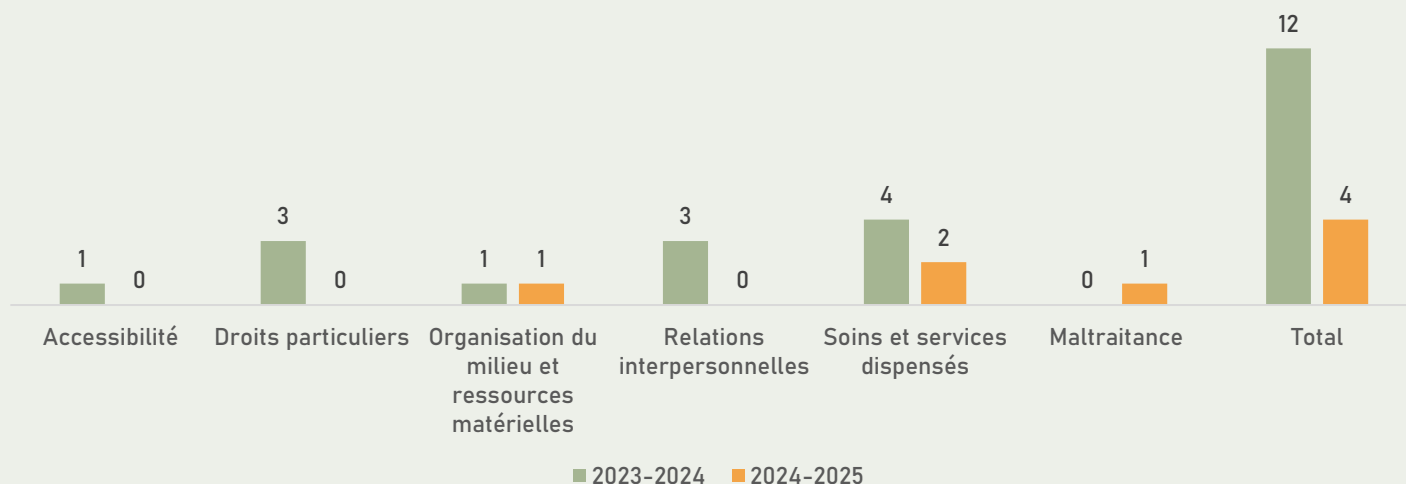
Délai pour le traitement des plaintes

Un dossier a été conclu conformément au délai de 45 jours. Pour les 2 autres, les dossiers ont été conclus dans un délai moyen de 108 jours.

Motifs de plainte traités

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

Répartition des motifs de plaintes comparés avec l'exercice précédent



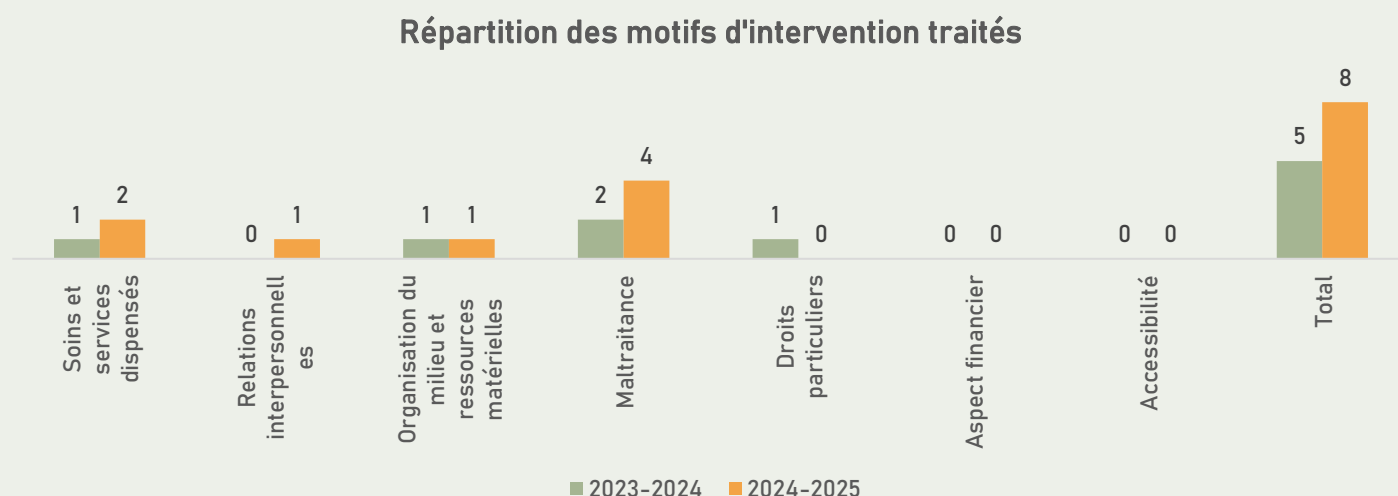
Intervention

Durant l'exercice 2024-2025, 6 dossiers d'intervention ont été examinés. Parmi ces dossiers, 2 dossiers ont un motif la maltraitance.

Enfin, aucune intervention reçue de la part du Protecteur du citoyen durant l'exercice 2024-2025.

Motifs d'intervention traités

Les 6 dossiers d'interventions ont donné lieu à l'analyse de 8 motifs répartis comme suit :



Dossiers d'intervention de maltraitance

Deux dossiers ont été traités cette année.

Motifs de maltraitance reçus

Ces 2 dossiers d'intervention ont donné lieu à 4 motifs de maltraitance.

Motifs par type de maltraitance

Des 4 motifs de maltraitance, 2 sont liés à de la maltraitance matérielle ou financière, et les autres sont liés à de la violation des droits et à de la maltraitance psychologique.

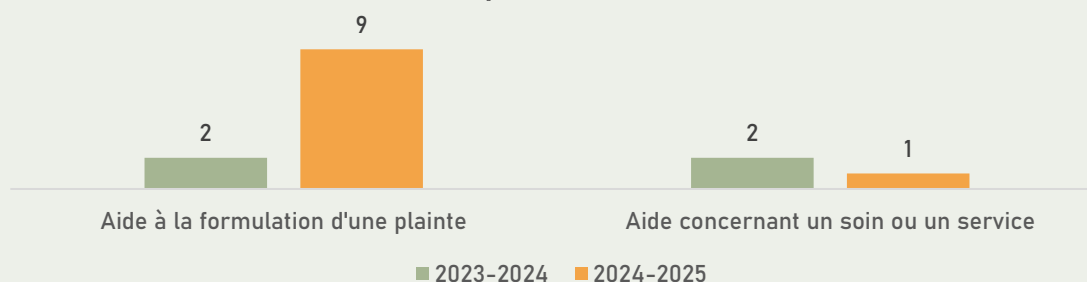
Motifs par personne présumée maltraitante

Les situations de maltraitance sont infligées par un proche et un tiers.

Demandes d'assistance

Durant l'exercice 2024-2025, 10 demandes d'assistance ont été réalisées.

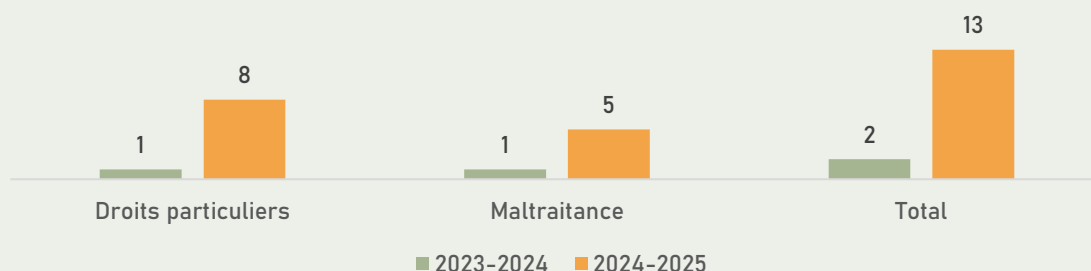
Répartition des demandes d'assistance comparé à l'exercice précédent



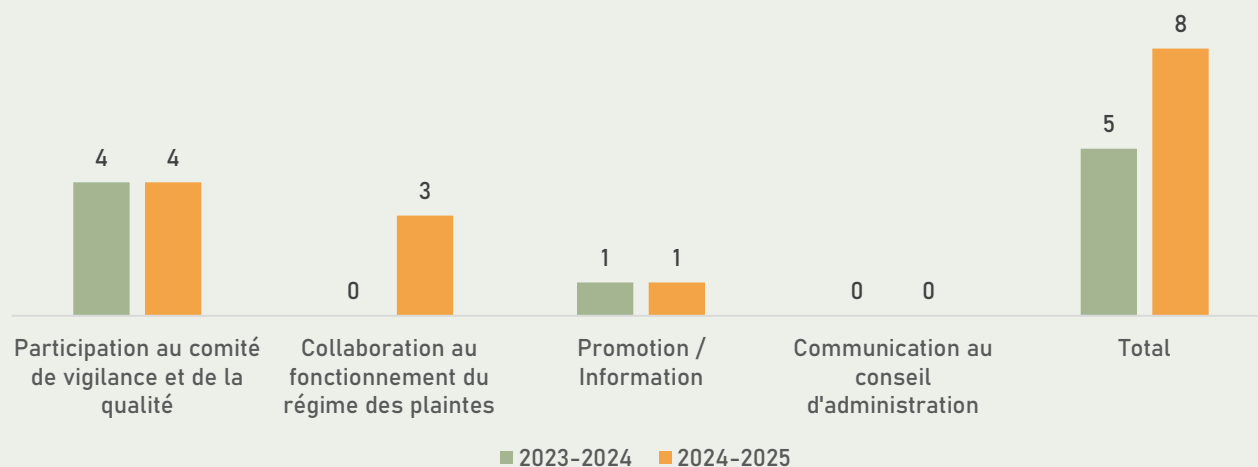
Demandes de consultation

Durant l'exercice 2024-2025, 9 demandes de consultation ont été formulées dont les motifs sont répartis comme dans le graphique suivant :

Répartition des motifs de consultation comparée avec l'exercice précédent



Autres activités de la commissaire



Rapport des médecins examineurs

Durant l'exercice 2024-2025, aucun dossier de plainte médicale n'a été examiné, ni de dossier transmis au comité de révision ou pour études à des fins disciplinaires, et ce, tout comme lors de l'exercice précédent (2023-2024).