

RAPPORT ANNUEL 2018-2019

(du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019)

**Sur l'application de la procédure d'examen
des plaintes, la satisfaction des usagers et
le respect de leurs droits**

Présenté par

Michel Coutu
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

À la direction générale en juin 2019

Table des Matières

Table des matières	1
Mot du commissaire aux plaintes et à la qualité des services	2
Faits saillants	3
Présentation du régime d'examen des plaintes	4
Les plaintes	5
Les interventions	5
Les assistances et les consultations	6
Les autres activités du commissaires	6
Rapport du médecin examinateur	6
Constat et recommandation systémique	6
Annexe 1 Les définitions	8

Mot du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits du CHSLD Laval SEC. Le CHSLD Laval SEC comprend une installation qui a pignon sur rue au 2805, Boulevard Chomedey Laval qui héberge 100 usagers qui proviennent pour la majeure partie de la région de Laval.

Actuellement, la structure du commissariat comprend un commissaire aux plaintes et à la qualité des services dont la présence s'ajuste aux besoins des dossiers ou des activités où sa présence est requise. Il n'y a pas de médecin examinateur ni de comité de révision.

Je souhaite porter à votre attention que les données du présent rapport proviennent du système informatisé SIGPAQS (**S**ystème d'**I**nformation de **G**estion sur les **P**laintes et sur l'**A**mélioration de la **Q**ualité des **S**ervices). Les données sont compilées à partir des dossiers qui ont été conclus entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019 ou des activités du commissaire qui ont été réalisées durant cette même période.

Je tiens à remercier les gestionnaires de même que le personnel qui m'ont offert une excellente collaboration tout au long de l'année.



Michel Coutu
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Faits saillants

Il est à noter qu'en 2018-2019, nous avons reçu quatre plaintes. Pour les interventions, le commissaire n'a pas eu à faire d'intervention au cours de l'année. Il n'y a pas eu de demande d'assistance mais il y a eu une demandes de consultation. De plus il y a eu neuf activités réalisées par le commissaire en lien avec son mandat.

Dans le cadre du fonctionnement du Centre Intégré de Santé et des Services sociaux (CISSS) Laval, il n'y a pas eu d'activité régionale regroupant l'ensemble des commissaires de la région. De plus la direction de l'éthique et de la qualité du Ministère de la Santé et des Services Sociaux ne nous a pas interpellés. Le regroupement des commissaires aux plaintes a mis sur pied deux activités de formation qui avaient comme objectif le développement des pratiques et d'outils en lien avec la nouvelle loi pour contrer la maltraitance chez les personnes âgées en CHSLD ou tout autre adulte en situation de vulnérabilité.

Présentation du régime d'examen des plaintes

La loi sur la santé et les services sociaux définit l'ensemble des composantes du régime d'examen des plaintes et de la qualité des services aux articles 29 à 59 inclusivement, aux articles 73 à 76,14 de même qu'aux articles 181.0.1 à 181.0.3 et pour un établissement privé comme le nôtre s'ajoute l'article 182.0.1. Tout le système du régime d'examen des plaintes vise prioritairement l'amélioration de la qualité des soins et services qui sont dispensés dans les établissements de santé du Québec.

Il y a deux grandes notions de base qui assurent le bon fonctionnement du régime d'examen des plaintes. La première c'est la notion d'indépendance qui se définit par la liberté d'action du commissaire et du médecin examinateur dans le traitement des plaintes. C'est pour cette raison qu'ils relèvent tous directement du conseil d'administration ou de ce qui en tient lieu pour un établissement privé. La seconde notion est l'exclusivité de fonction. Pour éviter tout conflit d'intérêt, le commissaire ne peut exercer d'autres fonctions que celle de commissaire à l'intérieur de l'organisation ni auprès d'un organisme partenaire auquel l'établissement est lié par contrat ou entente de services. Grâce à ces deux notions, le commissaire et le médecin examinateur ont les coudées franches pour faire leur travail.

Les usagers ou leurs représentants peuvent exprimer leur insatisfaction en déposant une plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Si la plainte ou une partie de la plainte concernent un médecin, le dossier est référé par le commissaire à un médecin examinateur qui doit en faire l'examen. Le commissaire tout comme le médecin examinateur doit prioritairement traiter les dossiers de plainte qui leur sont soumis. La loi prévoit un délai de traitement de 45 jours pour rendre ses conclusions pour un dossier de plainte. Si l'utilisateur n'est pas satisfait des conclusions qu'il a reçues, il peut demander un réexamen de son dossier soit par le Protecteur du Citoyen pour une plainte traitée par le commissaire ou soit par le comité de révision pour les dossiers traités par le médecin examinateur. Le commissaire dispose également d'un pouvoir d'intervention qui lui permet d'enquêter sur des situations où il a des doutes raisonnables de croire que des droits d'un ou d'un groupe d'utilisateurs ne seraient pas respectés et tout comme pour les dossiers de plainte, il peut formuler des recommandations ou demander des mesures correctrices afin d'améliorer la dispensation des services.

Parmi les autres activités qui sont faites par le commissaire, il y a la promotion du régime d'examen des plaintes, ainsi que sa collaboration avec le comité des usagers de l'établissement afin de faire la promotion des droits des usagers. Il participe également au comité de vigilance et qualité et au comité de gestion des risques pour suivre de près tous les plans d'améliorations qui découlent des rapports qui sont émis par les diverses instances qui font des visites de vérification des normes.

Depuis cette année, les dossiers en lien avec la maltraitance des personnes en CHSLD et autres adultes en situation de vulnérabilité sont sous la responsabilité du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Cette année, il n'y a pas eu de dossier de maltraitance mais les mécanismes de dépistage et d'intervention sont en place ce qui permettra d'agir rapidement si cela s'avérait nécessaire.

Les plaintes

Bilan des dossiers de plaintes

Au 1^{er} avril 2018 il n'y avait aucune plainte active et il y a eu dépôt de quatre nouvelles plaintes dont trois ont été conclues au cours de l'année. Il y avait donc une plainte encore active au 31 mars 2019.

Motif, mesure et délais de traitement

Les trois plaintes qui ont été conclues avaient été déposées par les représentants des usagers. Le délai de traitement moyen a été de 85 jours en moyenne. Ces plaintes comptaient sept motifs. Le traitement de deux de ces motifs a été cessé puisque la situation a été réglée avant la fin du traitement. Pour les cinq motifs dont le traitement a été complété, quatre concernaient l'organisation du milieu et les ressources matérielle notamment pour l'alimentation et le dernier concernait les soins et services dispensés. Il n'y a pas eu de mesure de proposé puisque les démarches d'amélioration proposées par l'équipe de soins, avaient permis de mettre en place des améliorations à la satisfaction des personnes qui avaient porté plainte.

Recours au Protecteur du citoyen

Aucun dossier de plainte traité par le commissaire n'a fait l'objet d'une référence au Protecteur du Citoyen pour demande de révision.

Orientations pour traitement particulier

Le commissaire n'a référé aucun dossier pour traitement particulier au cours de l'année 2018-2019.

Les interventions

Bilan des interventions

L'alinéa 7 de l'article 33 de la Loi stipule qu'un commissaire intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance ou qu'il constate que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés,

Il n'y a pas eu de dossier d'intervention durant l'année.

Les demandes d'assistance et les consultations

Durant l'année, il n'y a pas eu de demande d'assistance. Il y a eu une demande de consultation au cours de l'année. Le motif de la consultation était de solliciter mon avis en ce qui concernait les ajustements à faire à la politique de maltraitance pour se conformer à la nouvelle loi.

Les autres activités du commissaire

Les autres activités du commissaire, au nombre de 9, en 2018-2019 ont été la participation du commissaire à trois rencontres du comité de gestion des risques et de la qualité. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a donné du soutien au comité des usagers lors d'une de leur rencontre régulière. Il a également, à une reprise, donné du soutien à un autre commissaire et il a participé à trois activités de formation et de concertation, organisées par le regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec. Il y a eu une activité de promotion des droits des usagers auprès des familles et des résidents.

Rapport du médecin examinateur

Cette année, l'établissement n'a reçu aucune plainte MDPR (plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident-médecin) donc il n'a pas de référence d'un dossier ou d'une partie de dossier à un médecin examinateur.

Constat et recommandation systémique

La loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toutes autres personnes majeures en situation de vulnérabilité est entrée en vigueur le 30 mai 2017. Cette nouvelle loi donne des responsabilités supplémentaires aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services des établissements du réseau de la santé et des services sociaux tant pour le secteur public que pour les établissements privés. La politique en matière de maltraitance a été adoptée et mise en place à la date prévue par la loi soit le 30 novembre 2018.

C'est donc en lien avec ce qui précède que je formule les deux recommandations suivantes :

1. Que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services informe le personnel de son nouveau rôle et des responsabilités qu'a le personnel dans le cadre de cette nouvelle loi au cours de l'année 2019-2020 ;
2. Que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services informe les résidents et leur famille de la loi pour lutter contre la maltraitance au cours de l'année 2019-2020.

En ce qui a trait à des situation de maltraitance, il n'y a pas eu de dossier concernant ce motif en 2018-2019.

ANNEXE 1

Définition des types de dossiers¹

Plainte

Insatisfaction exprimée auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen, par un usager ou son représentant, sur les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit, ou qu'il requiert.

Plainte concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident

Insatisfaction exprimée auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, par toute personne, relativement à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident. Une insatisfaction exprimée quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes constitue également une plainte, une allégation d'inobservance des règlements de l'établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien.

Assistance

Demande d'aide et assistance formulée par un usager ou son représentant :

- *Aide concernant un soin ou un service* : la demande vise généralement à obtenir du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, l'accès à un soin ou à un service, de l'information ou de l'aide dans ses communications avec un membre du personnel d'une instance ;
- *Aide à la formulation d'une plainte auprès d'un autre établissement.*

Intervention

Action effectuée par le Protecteur du citoyen, s'il y a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé dans ses droits ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission d'une instance visée à la loi.

Action effectuée par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pouvant comprendre une recommandation à toute direction ou responsable d'un service de l'établissement ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte, y compris au conseil d'administration de l'établissement, visant l'amélioration de la qualité des services ainsi que la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

- *Sur demande* : lorsqu'une intervention est ouverte à la suite d'une information reçue de toute personne ou de tout groupe de personnes.
- *De sa propre initiative* : lorsqu'une intervention est effectuée à la suite des observations du protecteur ou du commissaire à la qualité des services sans que la situation lui ait été signalée.

Consultation

Demande d'avis portant notamment sur l'application du régime d'examen des plaintes, les droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services.

¹ Guide d'utilisation SIGPAQS (février 2011) v1.47 2011/02/18