



**CENTRE D'ACCUEIL MARCELLE-FERRON**

**BILAN DES ACTIVITÉS  
RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES  
DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016**

Préparé par  
Danielle Corbeil  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

DÉPOSÉ AU CONSEIL D'ADMINISTRATION LE 29 AOÛT 2016

## INTRODUCTION

Le présent rapport est un bilan sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits au Centre d'accueil Marcelle-Ferron; information se basant sur la nomenclature du système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) du Ministère de la Santé et des Services Sociaux. Ce rapport comprend la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016. Le dépôt de ce document vise à satisfaire l'alinéa 10 de l'article 33 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2).

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable, envers le conseil d'administration, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Cette information est contenue dans un rapport annuel. Le commissaire agit donc comme principal interlocuteur pour traiter les plaintes, comme conciliateur et comme consultant pour orienter le requérant vers la résolution de problèmes ou même vers tout autre recours. Par ailleurs, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a le devoir d'agir en toute impartialité, avec indépendance et objectivité. Il faut également souligner que le commissariat a la responsabilité de conserver la confidentialité des dossiers qui lui sont soumis.

De plus, dans le cadre de son mandat, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services organise des activités de promotion et d'information concernant les droits et obligations des usagers et le régime d'examen des plaintes. Il participe au comité de vigilance et de la qualité au cours duquel est présenté un bilan du suivi des recommandations ou suggestions émises à la suite de l'étude des plaintes et des demandes d'assistance. Il collabore également au fonctionnement du régime d'examen des plaintes par sa disponibilité auprès du comité des usagers et auprès du directeur général, ou toutes autres instances administratives et cliniques requérant ses services.

## CENTRE D'ACCUEIL MARCELLE-FERRON

Au sujet du Centre d'accueil Marcelle-Ferron, cet établissement offre des soins et des services à 249 résidents. Le Centre d'accueil répond à la clientèle de façon dynamique en offrant une panoplie de soins et services, incluant des services complémentaires dans le respect des normes de la sécurité et des soins et services, reconnus notamment par l'accréditation d'Agrément Canada et le Ministère de la Santé et des Services Sociaux. Ce centre collabore également avec le Centre intégré de santé et de services sociaux « CISSS » de la Montérégie et d'autres territoires, pour recevoir une clientèle diversifiée; son personnel a la formation et la capacité de répondre à toutes exigences spécifiques de soins.

## PLAINTES/DEMANDES D'ASSISTANCE/2<sup>e</sup> RECOURS

TABLEAU COMPARATIF DES DONNÉES DU 1<sup>er</sup> AVRIL AU 31 MARS SELON LES ANNÉES FINANCIÈRES

<b>PLAINTES</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>	<b>2015-2016</b>
Procédure générale	0	0	2
Nature médicale	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

<b>INFORMATION COMPLÉMENTAIRE</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>	<b>2015-2016</b>
Procédure générale - abandonnée	0	0	0
2 <sup>ème</sup> recours – Protecteur du citoyen	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>DEMANDES D'ASSISTANCE</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>	<b>2015-2016</b>
Procédure générale	4	2	12
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>12</b>

Les plaintes reçues pendant l'exercice 2015-2016 se répartissent comme suit :

PLAINTES	ANNÉE 2015-2016
Procédure générale	2
Nature médicale	1
TOTAL	3

RESPONSABLE DES TRAITEMENTS	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU DÉBUT DE L'EXERCICE	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE	TOTAL	PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT À LA FIN DE L'EXERCICE	2 <sup>E</sup> RECOURS
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	0	2	2	2	0	0
Médecin examinateur	0	1	1	1	0	0 abandonné
<b>TOTAL</b>	0	3	3	3	0	0

Légende : 2<sup>e</sup> recours - Plainte générale => Protecteur du citoyen  
 - Plainte médicale => Comité de révision

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE - ANNÉE 2015-2016	NOMBRE
Plaintes rejetées sur examen sommaire (générales)	0
Plaintes abandonnées, refusées, cessées (générales)	0

## INTERVENTIONS - ANNÉE 2015-2016

Les dossiers d'interventions réalisées pendant l'exercice se répartissent comme suit :

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
0	2	2	0

## DEMANDES D'ASSISTANCE/ CONSULTATIONS/COMMENTAIRES REÇUS

TYPE DE DOSSIER	ANNÉE 2015-2016
Demandes d'assistance	12
Consultations	10
Commentaires reçus	2

**Demandes d'assistance :** le commissariat aux plaintes et à la qualité des services peut recevoir des demandes d'assistance. Ces demandes proviennent d'usagers et de leur famille qui ont le sentiment d'avoir épuisé toutes les ressources internes à leur disposition. L'aide que reçoit l'usager est fondée à la fois sur la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et sur la promotion des droits et des obligations des usagers. L'un des avantages de ce type d'action est qu'il procure une intervention personnalisée auprès de la clientèle et se solde rarement par le dépôt d'une plainte.

Il s'agit du mode privilégié du commissariat concernant la résolution des différends; en fait, et pour bien situer ce genre d'activité, ces interventions représentent la partie principale et indispensable de notre pratique au Centre d'accueil Marcelle-Ferron.

L'apport de tous représente la partie sine qua none de la réussite de ce type de démarche. Nous croyons fermement que les parties sont toujours avantagées par un arrangement à l'amiable. Il est important de noter que le traitement d'une demande d'assistance requiert parfois un temps considérable et nécessitent plusieurs démarches afin, d'une part, clarifier les événements, et d'autre part, trouver une solution viable. Ainsi, offrir de l'assistance permet de satisfaire la clientèle en apportant une réponse diligente et dynamique à leur préoccupation. Il faut souligner que l'assistance va au-delà du simple service à la clientèle.

L'une des priorités du commissaire a pour but de servir et renforcer les activités de promotion et d'information du régime d'examen des plaintes. Donc la fonction première du commissaire est d'offrir une réelle assistance aux résidents et à leur famille.

Par ailleurs, des statistiques sont conservées afin de permettre d'identifier avec précision les problématiques récurrentes, et bien entendu, pour être en mesure de les solutionner. Tout ceci dans une perspective du processus d'amélioration continue de la qualité des soins et services de l'établissement.

**Consultations :** ce sont des demandes d'avis, portant notamment sur toute question relevant de la compétence du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Les demandes proviennent de différents gestionnaires et directions, intervenants ou professionnels du centre. Le point de vue ou le conseil, exprimé par le commissariat, est toujours dans la perspective de la sauvegarde des droits des usagers. Il arrive, par ailleurs, de faciliter les contacts notamment avec le CISSS Montérégie-Centre afin de bonifier certains processus cliniques ou administratifs. Le principe d'impartialité et d'intégrité doit toujours être respecté.

**Commentaires :** Ils proviennent des suggestions des résidents et de leur famille ou même du personnel de l'établissement; ils sont transmis aux gestionnaires et aux équipes cliniques ou administratives concernées, afin de les soutenir dans leurs pratiques. Ils sont également d'un grand intérêt pour les membres du comité de vigilance et de la qualité, notamment pour le bénéfice du directeur général et du président du comité des usagers.

ACTIVITÉS TOTALES	ANNÉE 2015-2016
Plaintes (générales et médicales)	3
Interventions	2
Demandes d'assistance	12
Consultations	10
Commentaires	2

**MOTIFS DE PLAINTES/ INTERVENTIONS/DEMANDE D'ASSISTANCES/CONSULTATIONS SELON LA NOMENCLATURE DE SIGPAQS**

MOTIFS	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Org. du milieu et ressources mat.	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autres	Total
Plaintes (générales et médicales)			2		1			3
Demandes d'assistances <small>*hors juridiction</small>			1	4	2	5		12
Consultations			1	3		6		10
Interventions					2			2
<b>TOTAL</b>			4	7	5	11		27

MESURES / MOTIFS  *hors juridiction	Accessibilité		Aspect financier		Droits particuliers		Org. du milieu et ressources mat.		Relations interpersonnelles		Soins et services dispensés		Autres		Total	
	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A
<b>Plaintes/demandes d'assistances</b>																
Mesure à portée individuelle (solutionne rapidement un problème ponctuel)	0	0	0	0	1	1*	0	4	1	2	0	5	0	0	2	12
Mesure à portée systémique (visé à prévenir la répétition d'une situation organisationnelle)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1*</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>12</b>
<b>Interventions</b>																
Mesure à portée individuelle (solutionne rapidement un problème ponctuel)	0		0		0		0		2		0		0		2	
Mesure à portée systémique (visé à prévenir la répétition d'une situation)	0		0		0		0		0		0		0		0	
<b>Total</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>2</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>2</b>	
<b>Consultations</b>																
Mesure à portée individuelle (solutionne rapidement un problème ponctuel)	0		0		0		1		0		6		0		7	
Mesure à portée systémique (visé à prévenir la répétition d'une situation)	0		0		1		2		0		0		0		3	
<b>Total</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>1</b>		<b>3</b>		<b>0</b>		<b>6</b>		<b>0</b>		<b>10</b>	

Provenance des plaintes/demandes d'assistances/interventions	Nombre
Représentant	8
Résidents	9
<b>Total</b>	<b>17</b>



En ce qui a trait à la catégorie **Soins et services dispensés**, les motifs concernaient principalement les traitements et les interventions réalisés, la continuité des soins et les compétences techniques et professionnelles.

Les motifs dans la catégorie **Organisation du milieu et des ressources matérielles** avaient trait, d'abord à la tranquillité du milieu de vie concernant la compatibilité de la clientèle, à la gestion des effets personnels des résidents et à l'amélioration d'un service offert hors du service alimentaire régulier.

L'objet **Relations interpersonnelles** comprenait, d'abord, le manque d'égard en lien avec la personne (intimité, respect et politesse). De même des cas ont nécessité l'implication du service des ressources humaines, ou celui des gestionnaires, dans le but de soutenir le personnel concerné.

Le libellé **Droits particuliers et autres** regroupait principalement les plaintes en lien avec le droit de recevoir des soins sécuritaires et en continuité, et le droit à l'information prévu par la LSSSS.

## DÉMARCHES D'AMÉLIORATION ET LES RECOMMANDATIONS POUR L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS

Au total, on observe que des mesures ont été émises par le commissaire, à portée individuelle et à portée systémique.

**Mesure à portée individuelle** (solutionne rapidement un problème ponctuel)

Les mesures à « portée individuelle » concernent majoritairement l'information et la sensibilisation du personnel.

**Mesure à portée systémique** (vise à prévenir la répétition d'une situation organisationnelle)

Les mesures à « portée systémique » se concentrent principalement sur l'évaluation des soins et des services, l'information et la sensibilisation ainsi que sur l'élaboration ou la révision de procédures (politique, formation, communication).

Ces mesures sont de deux ordres : il peut s'agir d'une recommandation de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, ou d'un engagement pris par le gestionnaire afin de corriger la situation, ou visant à améliorer la qualité des soins ou des services rendus à la clientèle.

Lors des rencontres du comité de vigilance et de la qualité, le commissaire transmet ces informations sous forme de tableaux de bord en indiquant les suivis attendus, ainsi que les résultats obtenus suite aux recommandations ou mesures émises.

## DÉLAI DE TRAITEMENT

Le délai de traitement des plaintes imposé par la LSSSS est de 45 jours. Il faut rappeler toutefois que parfois les plaignants seront informés qu'un nouveau délai est requis, que l'analyse du dossier est en cours et qu'une réponse leur sera transmise dès que possible. Le délai prescrit fut respecté dans 100 % des plaintes de nature générale et médicale.

## DISCIPLINE

L'article 33 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit qu'en cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire peut en avertir la direction des ressources humaines de l'établissement pour une étude plus approfondie, un suivi du dossier et la prise de mesures appropriées.

Au cours de l'année 2015-2016, cette procédure ne fut pas utilisée, puisqu'à la direction des ressources humaines, ainsi que la direction générale, ont mis de l'avant des mesures avant le dépôt d'une plainte de nature générale. Un suivi rigoureux a été effectué auprès du commissaire.

## POUVOIR D'INITIATIVE

L'article 33 de la LSSSS consacre un pouvoir d'initiative au commissaire. Ainsi, le commissaire peut intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Bien que le commissaire n'ait aucun pouvoir décisionnel et n'exerce pas d'autorité hiérarchique, il peut utiliser son pouvoir d'initiative afin d'agir en dehors du cadre du traitement d'une plainte formelle. La disposition de ce pouvoir sera particulièrement utile lorsque des problèmes systémiques seront décelés ou lorsque la clientèle est trop vulnérable ou trop craintive pour entreprendre le processus usuel.

Au courant de l'année 2015-2016, le commissaire a ouvert deux dossiers d'interventions à la suite d'un signalement concernant le motif des « relations interpersonnelles ». Il faut mentionner que des mesures ont été prises afin de répondre aux demandes des parties concernées.

## PROMOTION DU RÔLE DE COMMISSAIRE ET DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le commissariat a répondu aux exigences de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, soit les articles 33 et les suivants, en matière de promotion.

Le commissariat joue un rôle actif quant à la promotion du régime d'examen des plaintes tout en transmettant les valeurs du code d'éthique de l'établissement. Ainsi, par le biais des demandes d'assistances et de la gestion des plaintes, ainsi que par notre participation aux activités du comité des usagers et à la séance synthèse de la visite ministérielle dans le CHSLD, ces opportunités ont été saisies dans le but de promouvoir le respect des droits des usagers. De plus, le commissariat s'engage à poursuivre ses activités promotionnelles pour la prochaine année.

## SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE

Thèmes des activités promotionnelles	Nombre
*Tableau sommaire des activités disponible	
Promotion/information sur le régime d'examen des plaintes et le rôle du commissaire et médecin examinateur (droits et obligations des usagers, code d'éthique) pour le personnel	18
Participation au Comité de vigilance et de la qualité	2
Participation au Comité des usagers	5

## MÉDECIN EXAMINATEUR – DIRECTEUR DES SERVICES PROFESSIONNELS

Le médecin examinateur a été consulté dans certaines demandes d'assistance et, grâce à ses précieux conseils, le commissariat a pu accomplir ses activités. Le commissariat demeure disponible en tout temps en vue d'une collaboration avec le médecin examinateur, peu importe le dossier soumis. Par ailleurs, nous avons pu également confirmer que, lorsqu'une demande au comité de révision s'impose, cet examen sera dorénavant la responsabilité du CISSS Montérégie Centre.

## CONCLUSION

Grâce aux membres du comité de vigilance ainsi que ceux du comité des usagers, le travail de commissaire aux plaintes et à la qualité des services a été accompli, tant dans la promotion du régime d'examen des plaintes que dans l'analyse et la recherche de solution, afin d'offrir en tout temps des soins et des services de qualité. Pour ce faire, il a fallu compter sur le soutien indéniable des responsables cliniques et administratifs et celui de la direction générale. De plus, le personnel clinique et administratif dédié à la clientèle doit être remercié des efforts soutenus dans son approche à la clientèle, particulièrement reconnue et appréciée par les résidents et leur famille.

Le processus de traitement des plaintes permet aux usagers de refléter leurs perceptions des éléments pouvant rehausser la qualité des soins et des services dispensés, et renforce les relations et le partenariat avec les usagers et leur famille. Ce processus de traitement des plaintes contribue grandement à l'amélioration des services offerts aux résidents, par l'analyse minutieuse des dossiers et des demandes, qui mène parfois à l'émission de recommandations ou par des démarches de résolution de problèmes.

De plus, l'analyse de ces dossiers permet de projeter les priorités pour l'année suivante. Il faut rappeler les enjeux en vertu de la Loi 2 « mourir dans la dignité », et tout ce qui concerne la poursuite de la continuité de l'amélioration continue des soins et services; sans oublier le partenariat de collaboration avec le CISSS de la Montérégie Centre et autres établissements.

Finalement, il faut se rappeler que le respect du rôle, et la fonction du commissaire, sont indispensables. Sous l'autorité du conseil d'administration, le commissaire a la possibilité d'exprimer librement ses observations et ses recommandations afin de garantir la sauvegarde des droits des usagers. Ceci est notre unique raison d'être. Il faut noter, toutefois, l'appui essentiel du directeur général et du président du comité des usagers.



DANIELLE CORBEIL, M.SC., M.A.P.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services