



CENTRE D'ACCUEIL MARCELLE-FERRON INC. (CHSLD)

CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Sécurité - Hébergement - Assistance - Surveillance - Services de réadaptation
Soins infirmiers - Soutien psychologique - Pharmacie - Loisirs

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

Adopté au conseil d'administration du 17 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	6
Les assistances et les consultations	6
Les autres activités du commissaires	6
Rapport du médecin examinateur	6
Rapport du comité de révision	7
Les constats et les recommandations systémiques	7
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 pour le Centre d'Accueil Marcel-Ferron. L'établissement comprend une installation qui a pignon sur rue au 8 600, boul. Marie-Victorin, Brossard et peut héberger 268 usagers qui proviennent pour la majeure partie de la région de la Montérégie.

Au cours de l'année 2018-2019, la structure du commissariat comprend un commissaire local 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. Nous avons un médecin examinateur, le Dr Boucher, et les demandes de révision des plaintes médicales sont traitées par le comité de révision du CISSS de la Montérégie-Centre.

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 ont offert une excellente collaboration pour le suivi des dossiers que j'ai eus à traiter.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Michel Coutu', is written over a faint, light blue grid background.

Michel Coutu
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Faits saillants

Il est à noter qu'en 2018-2019, nous avons reçu treize nouvelles plaintes. Pour les interventions, le commissaire n'a ouvert aucun dossier d'intervention. Il y a eu deux demandes d'assistance et 9 demandes de consultation durant l'année, une plainte médicale traitée en 2017-2018, a fait l'objet d'une demande de révision. De plus, il y a eu treize activités réalisées par le commissaire en lien avec son mandat principalement au niveau de la collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes (6) ainsi que par sa participation aux activités du comité des usagers (2), trois participations au comité de vigilance et de la qualité et 2 activités de promotion des droits des usagers et du rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le Centre Intégré de Santé et des Services Sociaux (CISSS) Montérégie-Centre n'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 interpellée. La mise en place d'un regroupement des commissaires aux plaintes a permis la mise sur pied de deux activités de formation qui avait comme objectif le développement des 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'usager 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'usagers 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 pour être en mesure d'agir rapidement si cela s'avérait nécessaire.

Les plaintes

Bilan des dossiers de plaintes

Au 1^{er} avril 2018, il y avait 3 dossiers de plainte qui étaient en cours de traitement. Tout au long de l'année 2018-2019, 13 nouvelles plaintes ont été déposées et 9 dossiers ont été traités durant l'année, donc il y avait 7 dossiers de plainte toujours actifs au 1 avril 2019. Aucune plainte n'a fait l'objet d'une demande de révision par le Protecteur du Citoyen. Pour les 9 plaintes conclues en 2018-2019, les auteurs ont été les usagers eux-mêmes pour 2 dossiers et pour les autres dossiers, ce sont les représentants qui ont initiés les démarches de plainte.

En ce qui concerne les motifs des plaintes qui ont été conclues, il y en a eu 18. Un motif concernant les relations interpersonnelles a été abandonné par le plaignant. Pour les 17 motifs dont le traitement a été complété, 3 comprenaient des mesures correctrices et 14 ont été complétés sans mesures. Les 17 motifs concernaient les aspects financiers pour 1, les droits des particuliers pour 3, l'organisation du milieu et les ressources matérielles pour 5, les relations interpersonnelles pour 2 et finalement 6 concernaient les soins et services dispensés.

Les mesures proposées étaient au nombre de 4 (un motif peut générer plus d'une mesure). Il y a eu 2 mesures à portée individuelle qui concernait un aspect financier. Il y a également 2 mesures à portée systémique, une en lien avec les relations interpersonnelles et l'autre avec les soins et services dispensés.

Délais de traitement

En ce qui a trait au délai de traitement, 55% des dossiers ont été traités dans le délai de 45 jours prévu par la loi. Pour les dossiers hors délai, certaines difficultés dans les communications ont fait en sorte que 3 dossiers ont eu des délais importants ce qui a eu un impact sur le délai moyen de traitement qui est de 93 jours pour les 9 dossiers. Si nous enlevons ces trois dossiers le délai moyen de traitement est de 30 jours. Des actions seront prises pour réduire le nombre de dossiers hors délai pour la prochaine année.

Recours au Protecteur du citoyen

Aucun dossier de plainte traité par le commissaire n'a été référé en deuxième instance au Protecteur du citoyen pour demande de réexamen.

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 aux plaintes et à la qualité des services intervient de sa propre initiative lorsque qu'il constate ou que sont portés à sa connaissance des faits où il a des raisons de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés. Cette année, aucun dossier d'intervention n'a été initié par le commissaire.

Les demandes d'assistance et les consultations

Il y a eu deux demandes d'assistance d'ouvertes cette année, une concernait un soutien à la formulation d'une plainte vers une autre instance, l'autre concernait l'obtention d'un soin ou d'un service. Il y a eu 9 dossiers de consultation en provenance soit des familles ou du personnel.

Les autres activités du commissaire

Les autres activités du commissaire en 2018-2019 ont été la participation du commissaire aux travaux du regroupement provincial des commissaires aux plaintes et à la qualité des services à titre de représentant des établissements privés. Il y a eu également sa participation au 3 rencontres du comité de vigilance et qualité. Il y a eu une présentation du bilan des régime d'examen des plaintes au conseil d'administration. Le commissaire a participé aux rencontres du comité de gestion des risques. Il a également participé à l'assemblée annuelle du comité des usagers ainsi qu'à une activité de promotion des droits en collaboration avec le comité des usagers.

Rapport du médecin examinateur

Cette année, il n'y a eu aucune plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident.

Rapport du comité de révision

Lorsqu'un usager ou son représentant n'est pas satisfait de la conclusion d'un médecin examinateur, il lui est possible d'en demander la révision par le comité à cette fin au CISSS de la Montérégie-Centre. Au 1er avril 2018, il y avait un dossier en cours de traitement et le comité de révision a rendu sa décision. Le dossier a été référé au CMDP (conseil des médecins, dentistes et pharmaciens) de l'établissement pour étude au fin disciplinaire. Le CMDP n'a pas encore donné suite à ce dossier.

Les constats et les recommandations systémiques

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 le secteur privé. 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 rôle et de leur responsabilité dans le cadre de cette nouvelle loi au cours de l'année 2018-2019 ;
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 2018-2019.

En ce qui a trait au volet de la maltraitance, il n'y a pas eu de dossier de plainte 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