



**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 2017-2018**

*(du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018)*

## **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 19 juin 2018**

# 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	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 267 usagers qui proviennent pour la majeure partie de la région de la Montérégie.

Au cours de l'année 2017-2018, il y a eu trois commissaires qui se sont succédés premièrement Mme Danielle Corbeil jusqu'en novembre 2017. Par la suite c'est Mme Louise Valiquette qui a occupé le poste jusqu'en janvier 2018 et par la suite je suis arrivé en poste en janvier 2018. Actuellement, 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<sup>er</sup> avril 2017 et le 31 mars 2018 ou des activités du commissaire qui ont été réalisées durant cette même période. Les commissaires précédents n'utilisaient pas le système SIGPAQS, il a donc fallu que je reprenne tous les dossiers qui ont été ouverts et traités par les deux commissaires qui m'ont précédé mais il est possible que toutes les informations n'aient pas été récupérées.

Je tiens à remercier les gestionnaires de même que le personnel qui a offert une excellente collaboration pour le suivi des dossiers que j'ai eus à traiter.



Michel Coutu  
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

## Faits saillants

Il est à noter qu'en 2017-2018, nous avons reçu six plaintes. Pour les interventions, les commissaires ont ouvert deux dossiers d'intervention. Il y a eu douze demandes d'assistance et 6 demandes de consultation durant l'année. De plus il y a eu une activité réalisée par le commissaire en lien avec son mandat principalement au niveau de la collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes par sa participation aux activités du comité des utilisateurs de l'application de suivi des dossiers de plaintes SIGPAQS.

Dans le cadre de la mise en place du Centre Intégré de Santé et des Services Sociaux (CISSS) Montérégie-Centre, 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 interpellée. La mise en place d'un regroupement des commissaires aux plaintes a permis la mise sur pied d'une activité de formation qui avait comme objectif le développement des outils en lien avec la nouvelle loi pour contrer la maltraitance chez les personnes âgées ou 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.

# Les plaintes

## Bilan des dossiers de plaintes

Au 1<sup>er</sup> avril 2017, il n'y avait aucune plainte qui était en cours de traitement. Tout au long de l'année 2017-2018, 6 nouvelles plaintes ont été déposées et trois dossiers ont été traités durant l'année, donc il y avait 3 dossiers de plainte toujours actifs au 1 avril 2018. Une plainte a fait l'objet d'une demande de révision par le Protecteur du Citoyen. Pour les trois plaintes conclues en 2017-2018, les auteurs ont été des représentants des usagers.

En ce qui concerne les motifs de plaintes qui ont été évoqués, il y en a 3, un concernait le respect des droits et deux concernaient les soins et services dispensés. Pour les 3 motifs, aucun n'a fait l'objet de mesure correctrice.

## Délais de traitement

En ce qui a trait au délai de traitement, les trois dossiers ont été traités hors délai. La durée moyenne de traitement est de 60 jours et le délai le plus long a été de 65 jours.

## Recours au Protecteur du citoyen

Un dossier de plainte traité par le commissaire a été référé en deuxième instance au Protecteur du citoyen pour demande de réexamen. Le motif évoqué était le droit d'accès au dossier de l'utilisateur. Le Protecteur n'a pas fait de recommandation spécifique en regard de ce dossier.

## Orientations pour traitement particulier

Les commissaires n'ont référé aucun dossier pour traitement particulier au cours de l'année 2017-2018.

## **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 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.

Il y a eu deux dossiers d'intervention qui a été ouverts au cours de l'année. Un des deux dossiers a été conclu avant le 31 mars 2018 et l'autre était toujours actif au 1<sup>er</sup> avril 2018. Le dossier qui a été conclu concernait les relations interpersonnelles. Après analyse, la commissaire qui a traité le dossier a recommandé deux mesures spécifiques soit l'adaptation des soins et services ainsi que l'adaptation du milieu de vie du résident. Les mesures ont été mises en place par l'équipe de soins.

## **Les demandes d'assistance et les consultations**

Il y a eu douze demandes d'assistance d'ouvertes cette année, une concernait un soutien à la formulation d'une plainte vers une autre instance, les onze autres concernaient l'obtention d'un soins et service. Il y a eu six dossiers de consultation en provenance soit des familles ou du personnel.

## **Les autres activités du commissaire**

Les autres activités du commissaire en 2017-2018 ont été la participation du commissaire aux travaux du comité des utilisateurs du logiciel SIGPAQS à titre de représentant des établissements privés. Les travaux portaient principalement sur les modifications à apporter au logiciel afin de tenir compte des impacts de la loi qui a réformé le réseau de la santé et des services sociaux de même que par l'entrée en vigueur de la loi visant à contrer la maltraitance faite aux aînés et aux autres clientèles vulnérables qui sont desservies par le réseau de la santé.

## Rapport du médecin examinateur

Cette année, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services ont reçu deux plaintes MDPR (**M**édecin, **D**entiste, **P**harmacien **R**ésident) qui ont été référées au médecin examinateur. Les deux plaintes concernaient les soins et services dispensés et ont été traitées durant l'année. Une plainte a été rejetée sur examen sommaire par le médecin examinateur et concernait une décision clinique. La seconde, concernait les compétences techniques, le médecin examinateur n'a pas formulé de recommandation. La personne qui a déposé cette plainte a demandé que le dossier soit envoyé en révision. Actuellement, le dossier est toujours en traitement au comité de révision du CISSS Montérégie-Centre.

## Les constats et les recommandations systémiques

La loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînées 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. Les gestionnaires doivent adopter ou modifier leur politique en matière de maltraitance afin de se conformer aux nouveaux paradigmes de la loi. L'obligation de dénonciation par le personnel, la responsabilité pour le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de protéger l'anonymat des dénonciateurs sont autant de nouveautés que l'on doit apprivoiser avant le délai d'implantation qui est le 30 novembre 2018.

C'est donc en lien avec ce qui précède que je formule trois recommandations :

1. Que la direction entreprenne les démarches afin de s'assurer d'avoir une politique conforme à la loi au plus tard le 30 novembre 2018 ;
2. 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 2017-2018 ;
3. 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 2017-2018.



## ANNEXE 1

### Définition des types de dossiers<sup>1</sup>

---

#### **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.

---

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