

2024-2025

Centre d'accueil Marcelle-Ferron

8600, boul. Marie-Victorin
Brossard (Québec) J4X 1A1

RAPPORT ANNUEL

sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services

Présenté par

Louise Hardy
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie-Centre

Centre d'accueil Marcelle-Ferron

Le 1er juin 2021 marquait l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Cette loi prévoit que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des centres intégrés sont responsables de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés. Elle précise que les commissaires sont également responsables du traitement des signalements effectués dans le cadre de la *Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* adoptée par les établissements privés.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le Centre d'accueil Marcelle-Ferron est un établissement privé conventionné qui compte 273 résidents.

Rapport d'activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Plaintes générales

Les plaintes générales visent l'amélioration de la qualité des soins et des services en lien avec le respect des droits des usagers. Toute personne insatisfaite des services reçus, reçoit ou aurait dû recevoir, peut se prévaloir de son droit de porter plainte.

Exercice	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice	2e palier
2024-2025	0	2	2	0	0
2023-2024	1	2	3	0	0

En 2024-2025, le commissariat a examiné deux plaintes générales. Les motifs traités étaient :

- L'accessibilité (1);

- Les droits particuliers (1);
- L'organisation du milieu et ressources matérielles (2);
- Les soins et services dispensés (1).

Trois mesures, à portée systémique, ont été mises en œuvre pour ces motifs. L'adaptation des soins et services était en lien avec ces mesures. Le délai de traitement moyen était de 20 jours.

Interventions

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Également, tous les signalements de maltraitance reçus au commissariat sont consignés sous forme de dossiers d'intervention.

Exercice	Interventions en voie de traitement au début de l'exercice	Interventions ouvertes durant l'exercice	Interventions conclues durant l'exercice	Interventions en cours de traitement à la fin de l'exercice
2024-2025	0	7	7	0
2023-2024	0	33	18	0

Pour l'examen de ces dossiers, huit motifs ont été traités :

- La maltraitance (6);
- Les relations interpersonnelles (1);
- Les soins et services dispensés (1).

Huit mesures ont été mises en œuvre, toutes à portée individuelle. Le respect des droits était la principale mesure mise en place par l'exploitant.

Assistances

Les assistances sont des demandes d'aide des usagers ou de leurs proches qui ont le sentiment d'avoir épuisé les ressources à leur disposition. Ce type d'action procure un soutien proactif et personnalisé auprès de la clientèle et vise la proposition de solutions dynamiques aux problématiques soulevées. Les assistances se soldent rarement par le dépôt d'une plainte et permettent au gestionnaire, en collaboration avec l'équipe du commissariat, d'appliquer sur-le-champ des mesures d'amélioration proposées.

Également, sont comptabilisés dans les assistances tous les commentaires de satisfaction et les remerciements qui nous parviennent des usagers ou de leurs familles. Cette façon de faire permet à la commissaire d'archiver ces commentaires afin de les partager avec les personnes concernées.

En 2024-2025, la commissaire a répondu à quatre demandes d'assistance pour cet établissement. Les motifs de ces assistances portaient sur les droits particuliers (3) et la maltraitance (1).

Consultations

Dans le cadre de son mandat, le commissaire peut conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers, l'amélioration des soins et des services ou toute autre fonction exercée par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

En 2024-2025, la commissaire a répondu à 20 demandes de consultation pour cet établissement.

Le volet maltraitance

Sanctionnée le 30 mai 2017, la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité met en place une série de mesures permettant de prévenir, lutter et dénoncer les cas de maltraitance.

Afin d'atteindre cet objectif, la loi oblige les professionnels ayant des raisons de croire qu'un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance, à signaler cette situation aux autorités compétentes.

Pour 2024-2025, la commissaire a examiné six signalements de maltraitance :