

MOT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel 2018-2019 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes de la Résidence Berthiaume- Du Tremblay, lequel s'inscrit dans une perspective de reddition de compte au Conseil d'administration conformément aux articles 9 et 10 de la LSSSS.

Ce rapport représente une source d'informations sur le type de plaintes, les demandes d'assistances qui sont traitées ainsi que sur les demandes d'informations qui sont reçues. Les informations présentées dans ce document démontrent non seulement le nombre de personnes qui consultent la commissaire aux plaintes et à la qualité des services mais également l'implication de cette dernière dans la promotion des droits des usagers.

Je me dois de souligner le travail et l'engagement des gestionnaires et des employés de l'établissement qui contribuent à la recherche de solutions aux difficultés rencontrées par les plaignants, le tout, dans un souci d'amélioration continue de la qualité des services offerts.

J'estime important de remercier les résidents et leurs proches pour leur démarche et leur confiance. L'examen de leurs insatisfactions permet non seulement de trouver de nouvelles façons de répondre aux besoins des résidents mais également d'améliorer les services.

Je vous invite à prendre connaissance de ce rapport qui se veut le reflet du regard critique que portent les résidents et leurs proches sur les services offerts à l'établissement ainsi qu'une image des améliorations demandées par ces derniers sur les soins et services au courant de l'année 2018-2019.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Hélène Fortin

1.0 LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES ET SES ASSISES LÉGALES

La Loi sur les services de santé et des services sociaux consacre les chapitres III à VII de la partie I au régime d'examen des plaintes. Dans ce texte, il est précisé qui peut porter plainte et dans quel contexte, les obligations liées à l'examen des plaintes, au dossier de plainte ainsi qu'aux rapports.

Ce régime permet à l'utilisateur ou à son représentant insatisfait de services, de s'adresser à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Le régime permet de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire nommé par le conseil d'administration de l'établissement, sur les services de santé et les services sociaux que l'utilisateur a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert.

De plus, s'il est insatisfait des conclusions obtenues ou s'il n'a pas reçu de conclusion dans les délais prévus par la Loi (45 jours), le régime offre à l'utilisateur ou à son représentant l'opportunité d'un deuxième recours.

2.0 MANDAT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

En vertu des responsabilités qui lui sont conférées par la Loi, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration de l'établissement du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leur plainte. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services exerce les fonctions suivantes :

- Assiste tout usager qui désire porter plainte;
- Examine avec diligence une plainte et ce, dès sa réception;
- Applique la procédure d'examen des plaintes en recommandant au besoin, toute mesure susceptible d'en améliorer le traitement;
- Assure la promotion de l'indépendance de son rôle ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes;
- Saisit toute instance visée, en cours d'examen d'une plainte, de toute pratique ou inconduite d'un membre et formule toute recommandation à cet effet dans ses conclusions;
- Informe le plaignant des conclusions motivées auxquelles elle est arrivée, accompagné le cas échéant des recommandations transmises aux instances concernées;
- Informe le plaignant des modalités de deuxième recours auprès du Protecteur du citoyen;
- Intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il y a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés;
- Donne son avis sur toute question relevant de sa compétence.

À chaque demande formulée par un usager, elle tente de bien cerner l'insatisfaction ainsi que les attentes de celui-ci. Dans la plupart des cas, elle consulte le dossier de l'utilisateur et elle communique avec la personne responsable du service concerné. Lorsque nécessaire, elle rencontre le personnel visé par la plainte, elle fait des recherches documentaires et consulte d'autres personnes afin d'être en mesure d'apprécier la qualité des services. Ses activités et ses interventions visent à ce que les droits des usagers soient respectés, le tout, dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services. Elle formule ensuite une conclusion verbale ou écrite qu'elle achemine à l'utilisateur.

La Loi SSSS prévoit qu'un comité de vigilance et de la qualité dans l'établissement soit responsable d'assurer auprès du conseil d'administration le suivi des recommandations formulées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que celles du Protecteur du citoyen, le cas échéant.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3). Lorsque le signalement reçu doit être traité par une autre instance, la commissaire se doit de diriger les personnes formulant ce signalement vers l'instance concernée.

Finalement, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit aussi diffuser de l'information sur les droits et les obligations des usagers, sur le code d'éthique de l'établissement et assurer la promotion du régime d'examen des plaintes.

3.0 FAITS SAILLANTS

PLAINTES : Concerne toute Insatisfaction importante d'un résident ou de son représentant face à un soin ou à un service

DEMANDES D'ASSISTANCE : Concerne généralement une demande d'aide concernant la formulation d'une plainte ou l'obtention d'un soin ou d'un service

INTERVENTION : Il s'agit d'un dossier provenant de toute personne, dans lequel la commissaire aux plaintes et à la qualité des services intervient de sa propre initiative ou, suite à un signalement alors qu'elle juge avoir des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés

DEMANDES DE CONSULTATION : Il s'agit d'un type de dossier qui concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Au cours de l'année 2018-2019, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a traité six (6) dossiers dont une (1) plainte et quatre (4) assistances. Il n'y a eu aucun dossier d'intervention.

Bilan des dossiers CPQS - Résidence Berthiaume-Du Tremblay

Type de dossiers	Nombre 2018-2019	Nombre 2017-2018	Nombre 2016-2017	Nombre 2015-2016	Nombre 2014-2015
Plaintes	1	4	4	4	1
Interventions	0	0	3	3	5
Sous-total	1	4	7	7	6
Assistances	4	8	3	3	7
Consultations	1	0	2	2	4
Sous-total	5	8	5	5	11
TOTAL	6	12	12	12	17
Dossiers au Protecteur du citoyen	0	0	0	0	0

Cette année, seulement 6 dossiers ont été ouverts soit une diminution de 50 % par rapport aux années précédentes. Grâce au travail proactif des gestionnaires, les insatisfactions sont rapidement prises en charge par ces derniers et leurs équipes.

4.0 DÉFINITION DES MOTIFS DE PLAINTES

Dans un souci de mieux comprendre la nature des plaintes formulées dans un établissement, un répertoire de motifs permet de classer les problématiques soulevées par les usagers et leurs représentants. Les motifs les plus fréquemment invoqués sont les suivants :

L'accessibilité

L'accessibilité des soins et des services regroupe des motifs d'insatisfaction liés à des problèmes organisationnels entravant l'accessibilité des services. Des délais, des reports, des refus de services, des transferts, l'absence de services en sont des exemples.

Les soins et services dispensés

Cela fait référence aux habiletés techniques et au jugement professionnel. La qualité des soins reçus et tout traitement ou intervention clinique sont en cause de même que l'arrêt de certains services ou l'absence de continuité du service.

Les relations interpersonnelles

Cette catégorie se caractérise par l'attitude et le savoir-être de la ou des personnes concernées par l'insatisfaction.

L'organisation du milieu et les ressources matérielles

Concerne les insatisfactions reliées à l'organisation du milieu de vie soit l'alimentation, la mixité des clientèles, l'organisation spatiale, l'hygiène, la salubrité, le confort et la commodité, les règles et les procédures du milieu de vie, la sécurité et la protection, l'équipement et le matériel, le stationnement, etc.

L'aspect financier

Concerne un déboursé financier dans le cadre de la prestation de services, par exemple les frais de chambre, la contribution au placement ou à l'hébergement, les frais de déplacement ou de transport, les frais de médicaments, etc.

Les droits particuliers

Cette catégorie fait référence aux droits reconnus des usagers principalement le droit à l'information concernant le dossier de l'utilisateur (état de santé, de tout incident ou accident survenu, des services et des modes d'accès, sur une contribution financière, droits, recours, mécanismes de participation) ou le dossier de plainte (accessibilité, transmission, confidentialité, obtention d'une attestation ou d'un formulaire complété, etc.).

Pour l'année 2018-2019, les motifs de plainte ont porté principalement sur les soins et services dispensés aux usagers et les relations interpersonnelles. Notons toutefois qu'il n'est pas rare que dans le cadre d'une plainte, un usager soit insatisfait pour plus d'un motif. Le traitement de chacun de ces motifs peut se terminer sans mesure, avec une ou plusieurs mesures correctives par l'instance visée par la plainte ou par la formulation d'une ou plusieurs recommandations de la commissaire aux plaintes.

Motifs	2018-2019
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Relations interpersonnelles	1
Organisation du milieu et des ressources matérielles	0
Soins et services dispensés	1
TOTAL	2

Les recommandations formulées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ont porté principalement sur l'information et la sensibilisation du personnel soignant au regard des soins et sur certains éléments liés à l'adaptation des soins et des services pour mieux répondre aux besoins de la clientèle. Toutes ces recommandations s'inscrivent dans un objectif d'amélioration continue de la qualité des soins et des services rendus à l'utilisateur. Un suivi rigoureux de l'application de ces mesures est exercé auprès des directions concernées.

Mesures	2018-2019
Adapter les soins et services	2
Adapter le milieu et l'environnement	0
Adopter/réviser des règles-politiques	0
Informier et sensibiliser les intervenants /soins	0
Obtention de services	0
Respect des droits	0
Respect du choix du résident	0
TOTAL	2

5.0 DÉLAI POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit informer l'utilisateur de ses conclusions motivées au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte.

Ainsi, pour l'exercice 2018-2019, le délai moyen de traitement de la plainte a été de 92 jours comparativement à 32 jours pour le traitement des plaintes déposées au cours de l'exercice 2017-2018.

Il arrive parfois que l'examen d'une plainte requiert plus de temps afin de permettre une analyse optimale des éléments de plainte. Lorsque cela est nécessaire, le plaignant est informé des raisons de ce délai et de l'avancement de l'examen de sa plainte. Également la complexité d'un dossier peut nécessiter davantage de recherche et d'analyse expliquant par le fait même une augmentation du délai de traitement.

6.0 RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Aucun dossier n'a fait l'objet d'un deuxième recours auprès du Protecteur du citoyen.

7.0 PLAINTES À L'ÉGARD D'UN MÉDECIN, D'UN DENTISTE OU D'UN PHARMACIEN

Aucune plainte n'a été déposée.

8.0 ASSISTANCES

Les assistances consistent à aider l'utilisateur dans la formulation d'une plainte à l'égard de l'établissement. Elles peuvent également provenir de personnes qui souhaitent obtenir un soin/service ou qui veulent de l'information sur la façon de faire. Certains usagers veulent également partager une suggestion d'amélioration sans toutefois que cette situation découle d'une insatisfaction.

Pour la période 2018-2019, les données sont les suivantes :

	Nombre
Aide à la formulation d'une plainte	0
Aide concernant un soin ou un service	4

Les motifs d'assistance peuvent être multiples pour une même demande. Les données recueillies sont les suivantes :

	Nombre
Accessibilité	0
Soins et services	3
Droits particuliers	0
Relations interpersonnelles	4
Organisation du milieu et des ressources matérielles	0
Aspect financier	1

9.0 CONSULTATIONS

Les consultations sont des dossiers où l'avis de la commissaire est demandé sur une ou plusieurs questions, principalement sur les droits des usagers ainsi que sur le régime d'examen des plaintes. Les demandes de consultation peuvent provenir de personnes œuvrant dans l'établissement ou encore d'un membre du comité des usagers. En 2018-2019, il n'y a eu qu'une seule demande de consultation.

10.0 SIGNALEMENTS DE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Le 30 mai 2017, l'assemblée nationale du Québec a adopté et sanctionné la Loi 115 visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Tel que prévu à

l'article 15 de la Loi, une (1) situation de maltraitance a été signalée par l'établissement à la commissaire aux plaintes. La plainte déposée consistait à déclarer le comportement abusif d'une employée envers un résident pour lequel l'établissement a pris les mesures appropriées.

11.0 DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES

La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics est en vigueur depuis le 1er mai 2017. Elle permet à toute personne de divulguer, en toute sécurité, un acte fautif commis au sein ou à l'égard d'un organisme public.

Au cours de l'année 2018-2019, il n'y a eu aucun acte répréhensible qui a été déclaré.

12.0 AUTRES FONCTIONS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

En plus des fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes, d'autres activités font aussi partie intégrante de la fonction de commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des soins et services, la commissaire aux plaintes a participé à quatre (4) rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement. Ces rencontres ont notamment permis aux membres du comité de recevoir un bilan régulier des différents dossiers traités.

Des activités de promotion et d'information ont également été réalisées :

- Présentation du rôle de la commissaire aux plaintes et à la qualité aux gestionnaires, employés et comité des résidents
- Présentation de la politique et de la procédure organisationnelle pour lutter contre la maltraitance aux gestionnaires, employés, comité des résidents et comité patient-partenaire
- Participation au kiosque sur les droits des usagers dans le cadre de la semaine des droits des usagers
- Participation au kiosque sur la gestion des risques
- Diffusion de deux (2) articles, l'un sur la bientraitance et l'autre sur le rôle de la commissaire aux plaintes

À titre de personne ressource dans l'organisation, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a aussi été sollicitée pour les activités suivantes :

- Analyse et rédaction de commentaires sur la Politique provinciale pour lutter contre la maltraitance
- Contribution dans la démarche de révision de la politique organisationnelle contre la maltraitance

13.0 CONCLUSION

Comme le régime d'examen des plaintes vise l'amélioration continue, nous constatons chaque jour la place privilégiée que l'établissement accorde aux commentaires que font les usagers en regard des soins et services.

La mise en place de ces améliorations demande du temps, c'est pourquoi, la commissaire assure un suivi rigoureux auprès de l'établissement. La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services peut certifier que, de façon générale, les intervenants effectuent leur travail de façon rigoureuse et qu'ils ont le souci du bien-être de l'utilisateur.

L'expression d'une insatisfaction représente une rétroaction à l'établissement et une sensibilisation d'un besoin ou d'une attente non répondue chez un usager. D'ailleurs, lorsqu'une personne fait connaître son insatisfaction, elle aide d'autres personnes vivant une situation similaire à bénéficier d'une amélioration apportée aux services offerts par l'établissement.

Je ne peux qu'encourager les usagers ou leur famille de continuer à nous informer de leurs insatisfactions car lorsque la maladie ou le vieillissement nous prive de certaines de nos capacités, nous devenons vulnérables et dépendants des soins. Permettons-nous d'utiliser la voix que le législateur nous a donnée, pour exprimer ce qui ne va pas dans la prestation de soins et services afin d'améliorer notre système de santé.