

## **MOT DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel 2019-2020 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 locale 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, l'engagement et la collaboration 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 2019-2020.

La commissaire locale 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 (LSSSS) 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 locale 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 LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

En vertu des responsabilités qui lui sont conférées par la Loi, la commissaire locale 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 locale 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 locale 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 locale 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

**PLAINTE :** 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 locale aux plaintes et à la qualité des services intervient de sa propre initiative ou, à la suite d'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 locale aux plaintes et à la qualité des services

#### Bilan des dossiers CPQS - Résidence Berthiaume-Du Tremblay

Type de dossiers	Nombre 2019-2020	Nombre 2018-2019	Nombre 2017-2018	Nombre 2016-2017	Nombre 2015-2016
Plaintes	2	1	4	4	4
Interventions	0	0	0	3	3
<b>Sous-total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
Assistances	4	4	8	3	3
Consultations	1	1	0	2	2
<b>Sous-total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
Dossiers au Protecteur du citoyen	0	0	0	0	0

Au cours de l'exercice 2019-2020, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a traité six (6) dossiers dont deux (2) plaintes et quatre (4) demandes d'assistances. Il n'y a eu aucun dossier d'intervention.

De ce nombre, aucune plainte ne provenait de l'exercice antérieur (2018-2019) à l'exception d'une demande d'assistance pour laquelle le représentant n'a jamais donné suite malgré les rappels téléphoniques faits. Le dossier a donc été fermé.

Toutes les plaintes reçues au cours de l'exercice 2019-2020 ont été déposées par des représentants d'utilisateur. Seulement une (1) demande d'assistance a été formulée par un usager et le reste des demandes d'assistance proviennent de représentants d'utilisateur.

Le bilan comparatif des dernières années démontre qu'il y a peu de plaintes. La majorité des demandes qui sont acheminées à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services sont principalement des demandes d'information ou des demandes spécifiques pour améliorer la continuité des services déjà reçus par l'utilisateur. Grâce au travail proactif des gestionnaires, les insatisfactions sont rapidement prises en charge et des solutions sont mises en place pour répondre aux besoins formulés.

#### **4.0 DÉFINITION DES MOTIFS DE PLAINTÉ**

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'exercice 2019-2020, les motifs de plainte ont porté principalement sur les éléments suivants :

Motifs	2018-2019
Soins et services dispensés	1
Relations interpersonnelles	1
Organisation du milieu et des ressources matérielles	1
Droits particuliers	1
Accessibilité	0
Aspect financier	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

Notons que dans le cadre d'une plainte, un usager ou son représentant peut être insatisfait pour plus d'un motif. Les motifs recensés dans les deux (2) plaintes reçues sont les suivants :

- La qualité des soins et services représente 25 % des motifs de plainte et les principales difficultés rencontrées sont liées à la continuité des soins, à des déficiences relatives aux interventions et à l'absence de suivi du plan d'intervention;
- Les relations interpersonnelles représentent également 25 % des motifs de plainte. Les problématiques soulevées sont liées à des attitudes ou des commentaires inappropriés de membres du personnel;
- L'organisation du milieu et les ressources matérielles constituent pour leur part 25 % des motifs de plaintes et ont trait à l'incompatibilité de clientèles ayant entraîné des enjeux de sécurité pour un résident;
- En ce qui concerne les droits particuliers, ils constituent 25 % des motifs de plaintes et a trait plus spécifiquement au droit à l'information.

À la suite de l'analyse des plaintes reçues, aucune recommandation n'a été formulée par la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services puisque toutes les actions appropriées ont été posées par l'équipe de gestion en place afin de corriger les problématiques soulevées. Des mesures visant à prévenir la récurrence des problématiques soulevées ont également été mises en place.

## 5.0 DÉLAI POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

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

Ainsi, pour l'exercice 2019-2020, il est difficile d'établir le délai moyen de traitement des deux plaintes déposées. L'une a été traitée dans un délai de 43 jours tandis que l'autre est demeurée ouverte pendant plus de 130 jours suite à l'insistance du représentant de l'utilisateur pour maintenir ouverte ladite plainte. Cette situation quoique inhabituelle a requis une intervention spécifique de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services puisque les attentes formulées dans la plainte par le représentant de l'utilisateur ont toutes été rencontrées et des correctifs ont été mis en place par l'établissement. Le représentant de l'utilisateur a été rencontré par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et avisé de sa disponibilité advenant la récurrence des problématiques soulevées ou l'émergence de nouveaux éléments d'insatisfaction.

## 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 ou son représentant 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/ représentants veulent également partager une suggestion d'amélioration sans toutefois que cette situation découle d'une insatisfaction.

Pour l'exercice 2019-2020, il y a eu quatre (4) demandes d'assistance. De ce nombre, une demande d'assistance provenait de l'exercice antérieur (2018-2019) et était toujours en traitement au 31 mars 2019. Comme le représentant de l'utilisateur n'a jamais donné suite à plusieurs messages qui lui furent adressés, la démarche d'accompagnement a été cessée et le dossier fermé.

	Nombre
Aide concernant un soin ou un service	4

Les motifs d'assistance peuvent également être multiples pour une même demande. Les données recueillies pour l'année 2019-2020 sont les suivantes :

	Nombre
Soins et services dispensés	2
Relations interpersonnelles	2
Organisation du milieu et des ressources matérielles	1
Droits particuliers	0
Accessibilité	0
Aspect financier	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

Tous les dossiers ouverts au cours de l'exercice 2019-2020 ont été fermés au 31 mars 2019.

## 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 2019-2020, 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, huit (8) situations de maltraitance ou de soupçon de maltraitance ont été signalées par l'établissement à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

Les motifs de maltraitance ou de suspicion de maltraitance répertoriés sont les suivants :

	<b>Motifs de maltraitance</b>	<b>Motifs de suspicion de maltraitance</b>	<b>Total</b>
Maltraitance sexuelle	1	0	1
Maltraitance financière	3	0	3
Maltraitance psychologique	0	1	1
Maltraitance physique	3	0	3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

À la suite des enquêtes administratives, tous les dossiers communiqués se sont révélés fondés. C'est pourquoi, les actions suivantes ont été posées par la direction de l'établissement:

- Un bénévole, deux employés et un employé d'une agence de placement de personnel ont été radiés de l'établissement
- Une mesure disciplinaire a été donnée à un employé
- Deux (2) régimes de protection ont été ouverts pour deux (2) résidents ayant été victime d'abus financier par leur proche
- Les droits de visite ont été retirés à un proche

## 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.

	<b>Nombre d'actes répréhensibles déclarés</b>
<b>2019-2020</b>	0

Au cours de l'exercice 2019-2020, il n'y a eu aucun acte répréhensible qui a été déclaré.

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

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

Dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des soins et services, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a participé à trois (3) 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 et ceux en cours de traitement.

Tout au long de l'exercice 2019-2020, des activités de promotion et d'information ont également été réalisées :

- Participation à une rencontre préparatoire des employés et gestionnaires en vue de la visite d'Agrément Canada
- Participation à une rencontre du comité des usagers
- Rencontre avec les visiteurs d'Agrément Canada
- Participation au kiosque sur les droits des usagers
- Participation au kiosque sur la gestion des risques
- Rédaction et diffusion de trois (3) articles pour le journal interne de l'établissement : Le rôle de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, La bienveillance au quotidien et Comment exercer vos droits en tant qu'utilisateur (en collaboration avec le comité des usagers)

À titre de personne ressource dans l'organisation, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a aussi été sollicitée pour sa contribution dans la mise à jour de la politique organisationnelle pour lutter 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 locale aux plaintes et à la qualité des services 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 équipes en place 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.