



RAPPORT ANNUEL 2020-2021

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

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel 2020-2021 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 brosse un tableau des plaintes, des demandes d'assistance, des consultations, des interventions et des signalements de maltraitance. 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 l'établissement pour la promotion des droits des usagers.

Mon travail serait impossible sans la collaboration de l'ensemble des gestionnaires de l'organisation qui sont interpellés lors de la gestion de chaque plainte. Ces derniers contribuent à la recherche de solutions adaptées aux difficultés rencontrées par les plaignants le tout, dans un souci d'amélioration continue de la qualité des services offerts.

Mes remerciements vont aussi aux membres du comité des résidents avec qui je travaille pour faire la promotion des droits des usagers.

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 donnés à la population.

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 la Résidence Berthiaume-Du Tremblay ainsi qu'une image des améliorations demandées par ces derniers sur les soins et services au courant de l'année 2020-2021.

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 des services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir, 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 conduite 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
- 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
- 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

	Nombre 2020-2021	Nombre 2019-2020	Nombre 2018-2019
Plaintes	1	2	1
Interventions	0	0	0
Assistances	12	4	4
Consultations	5	1	1
TOTAL	18	7	6
Dossiers au Protecteur du citoyen	0	0	0

Au cours de l'exercice 2020-2021, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a traité treize (13) dossiers dont une (1) plainte et douze (12) assistances. Il n'y a eu aucun dossier d'intervention.

- De ce nombre, aucune plainte ne provient de l'exercice antérieur (2019-2020).
- Aucune plainte reçue n'a été rejetée.
- La plainte traitée au cours de l'exercice 2020-2021 était écrite et a été déposée par un représentant d'utilisateur.
- Toutes les demandes d'assistance ont été formulées verbalement
 - Dix (10) assistances proviennent de représentants d'utilisateurs
 - Deux (2) assistances proviennent d'utilisateurs.

Le bilan comparatif des dernières années démontre qu'il y a peu de plaintes formulées à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. La majorité des plaintes sont formulées verbalement et consistent surtout à des demandes spécifiques visant principalement à améliorer la continuité ou la qualité des services déjà reçus par un usager. Grâce au travail proactif des gestionnaires, les insatisfactions sont rapidement prises en charge par ceux-ci et des solutions sont mises en place pour répondre aux besoins formulés.

Le contexte de pandémie covid-19 a créé beaucoup d'insécurité lors de la première vague survenue en mars 2020. Les visites en CHSLD étant interdites (sauf pour des raisons humanitaires), les membres de famille ont sollicité davantage la commissaire aux plaintes pour obtenir accès à l'information concernant leur proche. Comme des inquiétudes ont été générées dans la population par la vague médiatique dénonçant des situations préoccupantes en CHSLD, les familles désiraient s'assurer que les soins étaient prodigués à leur proche et que ces derniers étaient en sécurité dans le milieu de vie.

4.0 DÉFINITION DES MOTIFS DE PLAINTE

Dans un souci de mieux comprendre la nature des plaintes formulées dans un établissement, un répertoire de motifs permet de classifier 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 liées 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.).

5.0 PLAINTES

Pour l'exercice 2020-2021, les motifs de la plainte écrite qui a été déposée à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ont porté principalement sur les éléments suivants :

Motifs de la plainte	2020-2021
Soins et services dispensés	1
Relations interpersonnelles	1
Organisation du milieu et des ressources matérielles	0
Droits particuliers	1
Accessibilité	0
Aspect financier	0
TOTAL	3

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 la plainte reçue sont les suivants :

- La qualité des soins et services représente l'un des motifs de plainte. 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 le deuxième motif de la plainte. Les problématiques soulevées sont liées à des attitudes ou des commentaires inappropriés de membres du personnel et à des enjeux de lien de confiance envers l'établissement;
- En ce qui concerne les droits particuliers, il a trait plus spécifiquement au droit à l'information et à l'obligation pour l'établissement de divulguer tout incident survenu.

À la suite de l'analyse de la plainte reçue, aucune recommandation à l'instance 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 par les gestionnaires.

6.0 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 2020-2021, la plainte déposée a été traitée dans un délai de 70 jours. Avec l'accord du plaignant, le délai de traitement de la plainte a été prolongé en raison d'un complément d'enquête qui était requis pour le traitement de ladite plainte et permettre à l'établissement de faire la divulgation requise. Ce délai additionnel a toutefois permis la mise en place des mesures correctives 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.

7.0 RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

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

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

Aucune plainte n'a été déposée.

9.0 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 2020-2021, il y a eu douze (12) assistances.

Les motifs d'assistance peuvent également être multiples pour une même demande. Les données recueillies pour l'année 2020-2021 sont les suivantes :

MOTIFS DES ASSISTANCES	Nombre
Soins et services dispensés	3
Relations interpersonnelles	6
Organisation du milieu et des ressources matérielles	2
Droits particuliers	3
Accessibilité	1
Aspect financier	2
TOTAL	17

Tous les dossiers ouverts au cours de l'exercice 2020-2021 ont été fermés au 31 mars 2021.

Voici le délai moyen pour le traitement des assistances :

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre de jours	%
Moins de 3 jours	7	58.34%
4 à 15 jours	4	33.33%
16 à 30 jours	0	0%
31 à 45 jours	0	0%
Sous-total	11	91.67%
46 à 60 jours	0	0%
61 à 90 jours	1	8.33%
Sous-total	1	8.33%
TOTAL	12	100%

En raison de la crise pandémique (urgence sanitaire de la première vague), une assistance n'a pu être traitée dans le délai requis de 45 jours et ce, après entente avec le plaignant.

10.0 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.

Des personnes de l'extérieur de l'établissement peuvent consulter la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (ex : commissaires aux plaintes d'autres régions, Protecteur du Citoyen, etc.)

En 2020-2021, il y a eu cinq (5) demandes de consultation reçues et traitées.

11.0 SIGNALEMENTS DE SITUATIONS DE 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, voici le bilan des plaintes et des signalements reçus ainsi que les interventions concernant les cas de maltraitance envers les personnes vulnérables.

Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, se produit de façon intentionnelle ou non, dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée ou vulnérable.

Le signalement des situations de maltraitance est obligatoire pour toute personne hébergée en CHSLD. La politique interne sur la lutte contre la maltraitance précise qu'il est de la responsabilité de tous les employés, bénévoles et médecins de signaler à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité toute situation s'apparentant à de la maltraitance.

Cinq (5) situations de maltraitance ou de soupçon de maltraitance ont été signalées à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services en 2020-2021.

Les motifs de maltraitance répertoriés sont les suivants :

	Maltraitance par un dispensateur de service	Maltraitance par un proche ou un tiers	Nombre total
Maltraitance sexuelle	0	0	0
Maltraitance financière	0	1	1
Maltraitance psychologique	0	0	0
Maltraitance physique	4	0	4
Total	4	1	5

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:

- Du personnel provenant d'agences de placement de personnel a été radié de l'établissement
- Une mesure disciplinaire a été donnée à un employé
- Une plainte à la SPVM a été déposée

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 deux (2) rencontres du comité de vigilance de l'établissement. Ces rencontres ont notamment permis aux membres du comité de recevoir un bilan des différents dossiers traités et ceux en cours de traitement.

Tout au long de l'exercice 2020-2021, des activités de promotion et d'information ont également été réalisées :

- Participation au projet de recherche sur le déploiement de la politique contre la maltraitance par le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie (CRÉGRÈS)
- Participation à la révision de la politique interne de lutte contre la maltraitance
- Participation à la révision de la procédure sur le régime d'examen des plaintes
- Participation au questionnaire du CIUSSS centre sud sur la politique nationale contre la maltraitance
- Rédaction d'un article pour le journal interne de l'établissement : La divulgation des actes répréhensibles
- Participation aux rencontres du regroupement provincial des commissaires aux plaintes et à la qualité

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.