

Rapport annuel

Sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes et sur
l'amélioration de la qualité des services
2020-2021

**Centre d'hébergement
et de soins de longue durée
Côté Jardins**



Trois résidences,
une passion...

Plus qu'un lieu d'hébergement et de soins de longue durée,
c'est un endroit où il fait bon vivre

CÔTÉ
JARDINS



Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté Jardins

880, avenue Painchaud
Québec (Québec) G1S 0A3
Téléphone : 418 688-1221
Télécopieur : 418 688-0105

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Internet de la résidence Côté Jardins :
<http://www.cotejardins.ca>

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. Les pourcentages arrondis peuvent modifier le total de certains calculs.

Dépôt légal : 2021
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

La reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise à la condition d'en mentionner la source.

Rédaction par monsieur Jacques Beaulieu, commissaire aux plaintes et à la qualité des services par intérim. La mise en page est effectuée par madame Mélanie Giroux, technicienne en administration.

© Côté Jardins, 2021

TABLE DES MATIÈRES

Mot du commissaire aux plaintes et à la qualité des services	5
Mandat.....	7
Régime d'examen des plaintes et ses assises légales	8
Rôles et responsabilités	8
Faits saillants au cours de l'exercice 2020-2021	9
Sommaire de gestion.....	9
Portrait de la situation globale	9
Comparatif avec les années antérieures	10
Chapitre 1 – Rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité des services	11
1.1 Description des autres activités du commissaire	11
1.2 Participations locales et nationales du commissaire.....	12
1.3 Traitement des dossiers de plaintes.....	12
1.3.1 Nombre de dossiers de plainte selon l'étape de l'examen	12
1.3.2 Évolution du nombre de dossiers de plainte selon l'étape de l'examen	12
1.3.3 Délai d'examen des dossiers de plainte.....	13
1.3.4 Motifs de plainte dont l'examen a été conclu, le niveau de traitement et le motif	13
1.3.5 Mesures et recommandations du Commissariat	14
1.3.6 Protecteur du citoyen	16
1.4 Traitement des dossiers d'intervention.....	16
1.4.1 Nombre de dossiers d'intervention selon l'étape de l'examen	16
1.4.2 Évolution du nombre de dossiers d'intervention selon l'étape de l'examen	17
1.4.3 Motifs d'intervention traités et leur niveau de traitement.....	17
1.4.4 Mesures et recommandations du Commissariat	18
1.5 Traitement des dossiers d'assistance	19
1.5.1 Comparatif avec les années antérieures	19
1.6 Traitement des dossiers de consultation.....	19
1.7 Traitement des dossiers avec le motif : Maltraitance (Loi)	19
1.7.1 Dossier de plainte par type de maltraitance	21
1.7.2 Dossier d'intervention par type de maltraitance	22
1.7.3 Niveau de traitement des motifs de maltraitance (Loi)	22
Chapitre 2 – Rapport du médecin examinateur	24
2.1 Traitement des dossiers de plainte médicale.....	24
Chapitre 3 – Le comité de révision	25
Conclusion.....	26
Annexe 1 – Motifs.....	27
Annexe 2 – Liste des droits des usagers	28
Annexe 3 – Cheminement d'une plainte.....	29
Annexe 4 – Lexique des abréviations	30

Mot du commissaire aux plaintes et à la qualité des services



C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2020-2021 pour le centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) Côté Jardins.

Ce rapport vous est présenté conformément à l'article 76.11 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). Il regroupe les données quantitatives et qualitatives permettant d'évaluer la satisfaction des usagers et celle de leurs proches quant aux soins et aux services offerts au CHSLD Côté Jardins. Il a été préparé à partir des données fournies par le Système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS).

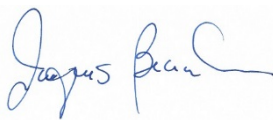
Au cours de l'année 2020-2021, le Commissariat a traité 44 dossiers, cela représente une hausse de 17 dossiers par rapport à l'année dernière. En tout, il y a eu 15 plaintes, 15 interventions, 14 assistances et aucune consultation traitée. Pour l'année, le CHSLD Côté Jardins n'a enregistré aucune plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

Ma motivation première dans la rédaction de ce rapport est de transmettre une information claire, transparente et accessible à tous les lecteurs. Qu'ils soient citoyens, usagers, représentants, employés, étudiants, gestionnaires ou administrateurs, j'ai le souci qu'ils puissent constater toute l'importance accordée à toute situation d'insatisfaction qu'ils adressent au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Les résidents et leur famille, en formulant leur insatisfaction auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, se sont prévalus de leur droit de porter plainte et ont contribué à l'amélioration continue de la qualité des services de l'établissement.

Cette année, j'invite le lecteur à garder à l'esprit que ce rapport couvre la période du début de la COVID-19 jusqu'au 31 mars 2021. Cette pandémie a marqué la dernière année avec des mesures sanitaires imposées, des éclosions sans précédent et bien d'autres situations qui nous ont tous touchés de près ou de loin avec une intensité variable à un moment ou un autre de cette dernière année. La comparaison avec l'exercice précédent est à prendre avec réserve puisque l'établissement connaît une période peu comparable à l'année dernière.

En terminant, je tiens à remercier mesdames Nathalie Côté, directrice générale, et Marie-Claude Abran, directrice, ainsi que leur équipe de gestionnaires, pour leur confiance et leur soutien qu'ils nous accordent, notamment en s'assurant que je dispose des ressources et des informations nécessaires pour remplir mon mandat.

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services,



Jacques Beaulieu
Commissaire par intérim

Mandat

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour le CHSLD Côté Jardins, agit en vertu d'une entente de service. Cette entente a été convenue entre l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale (Agence) et le CHSLD Côté Jardins le 31 mars 2008.

Cette entente de service détermine que l'Agence exerce à l'égard de la clientèle admise dans le cadre de cette entente, l'ensemble des responsabilités qui lui sont confiées par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).

Ceci étant, depuis l'adoption de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales, les plaintes visées à l'article 60 de la LSSSS sont examinées par un centre intégré de santé et de services sociaux. Pour cette raison, les plaintes et les signalements reçus au CHSLD Côté Jardins sont examinés par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale.

Ainsi, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale est responsable d'assurer le respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes envers la direction. Il traite les insatisfactions des usagers sur les services de santé et les services sociaux qu'ils ont reçus, auraient dû recevoir, reçoivent ou requièrent de la part du CHSLD Côté Jardins.

Le CHSLD Côté Jardins comprend 281 lits d'hébergement.

Régime d'examen des plaintes et ses assises légales

Rôles et responsabilités

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS), le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS), les commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services (CAPQS) ainsi que le médecin examinateur sont responsables envers la directrice générale du respect des droits des usagers dans le cadre de leurs fonctions et du traitement diligent de leurs plaintes.

Ils exercent, notamment, les fonctions suivantes :

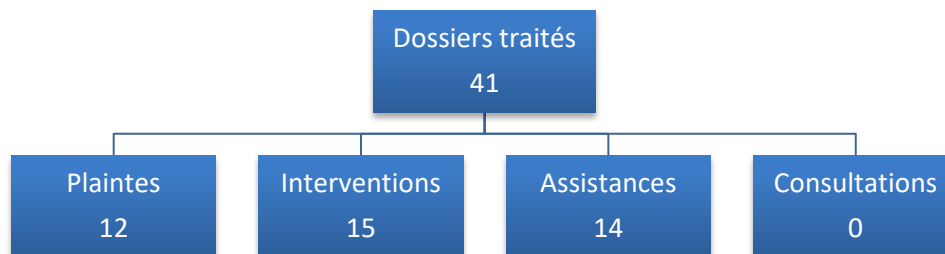
- appliquent la procédure d'examen des plaintes en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement;
- assurent la promotion de l'indépendance de son rôle, ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes et du code d'éthique;
- examinent avec diligence une plainte, dès sa réception;
- saisissent toute instance visée lorsqu'en cours d'examen, une pratique ou une conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire et formulent toute recommandation à cet effet dans leurs conclusions;
- informent, dans un délai de 45 jours, le plaignant des conclusions motivées auxquelles ils sont arrivés, accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées et indiquent les modalités de recours auprès du Protecteur du citoyen ou du comité de révision dans le cas d'une plainte médicale;
- dressent au moins une fois par année un bilan de leurs activités;
- traitent les 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* et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

Faits saillants au cours de l'exercice 2020-2021

Sommaire de gestion

Pour l'exercice 2020-2021, une augmentation du nombre de dossiers caractérise les activités. En effet, le Commissariat a reçu 17 dossiers de plus que durant l'exercice précédent. La performance du Commissariat a diminué, passant à 57 jours pour conclure un dossier, comparativement à 17 jours l'an dernier. Également, seulement la moitié des plaintes sont conclues à l'intérieur du délai de 45 jours. Il est juste de penser que le dépassement du délai de 45 jours de cet exercice s'explique notamment par la situation pandémique qui prévaut au Québec. Aucune recommandation n'a été adressée à l'établissement durant cet exercice. Deux dossiers de plaintes ont été portés à l'attention du Protecteur du citoyen. Le nombre de signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement a augmenté. Le commissaire n'a pas reçu de plainte médicale durant cet exercice.

Portrait de la situation globale

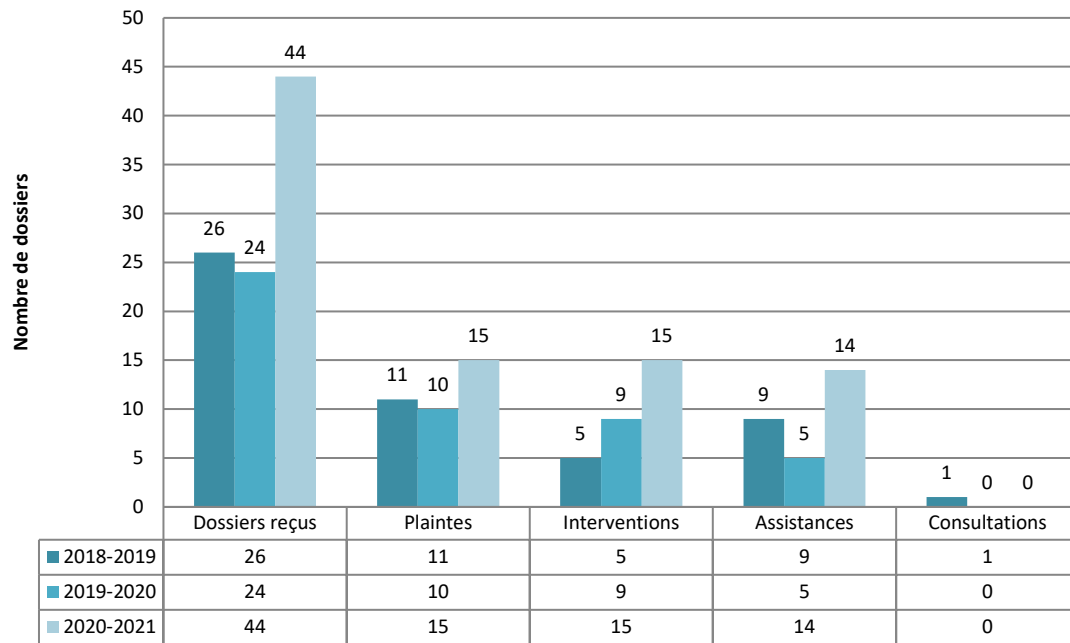


Au total, 41 dossiers furent traités par le Commissariat comparativement à 24 dossiers l'année précédente.

Globalement, les faits saillants de l'exercice financier 2020-2021 furent les suivants :

- Augmentation de 17 dossiers de plus que l'année 2019-2020;
- Cinq (5) plaintes de plus que l'année 2019-2020;
- Diminution de 14 % du nombre de dossiers de plainte traités dans les délais prescrits par la LSSSS;
- Augmentation marquée du nombre de jours requis pour conclure une plainte, 57 jours pour conclure un dossier, comparativement à 17 jours l'an dernier;
- 61 % des motifs dont le traitement a été complété ont donné lieu à l'application de mesures;
- Treize (13) dossiers de plainte ont mené à la mise en œuvre de 20 mesures d'amélioration;
- Aucune formulation de recommandation pour cet exercice;
- Deux (2) dossiers de plainte ont été transmis pour examen au Protecteur du citoyen;
- Un dossier de plainte a été examiné dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement et a conduit à la mise en œuvre d'une mesure d'amélioration;
- Six (6) signalements ont été effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement et ont conduit à la mise en œuvre de quatre (4) mesures d'amélioration;
- Aucune plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

Comparatif avec les années antérieures



Chapitre 1- Rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1.1 Description des autres activités du commissaire

Les responsabilités du commissaire comportent aussi la diffusion d'information relative aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Ces activités sont réalisées en collaboration avec les commissaires adjoints.

Autres fonctions du commissaire	Nombre	%
Promotion / Information		
▪ Droits et obligations des usagers	0	0
▪ Loi de lutte contre la maltraitance	0	0
▪ Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0
▪ Régime et procédure d'examen des plaintes	0	0
▪ Autre	0	0
Sous-total	0	0
Communication au conseil d'administration (en séance)		
▪ Bilan des dossiers de plainte et d'intervention	0	0
▪ Attentes du conseil d'administration	0	0
▪ Autre	0	0
Sous-total	0	0
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
▪ Participation au comité de vigilance et de la qualité	2	100
Sous-total	2	100
Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes		
▪ Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	0	0
▪ Collaboration avec les comités des usagers/résidents	0	0
▪ Soutien aux commissaires locaux	0	0
▪ Autre	0	0
Sous-total	0	0
Total	2	100

1.2 Participations locales et nationales du commissaire

Le commissaire participe à la rencontre du comité de vigilance et de la qualité (CVQ), en son absence, il s'assure d'être remplacé par un commissaire adjoint. Il y présente une fois par année un bilan qui vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les plaintes. Il fait état des améliorations à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers. De plus, il dresse une fois par année, un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qu'il présente au CVQ pour acceptation.

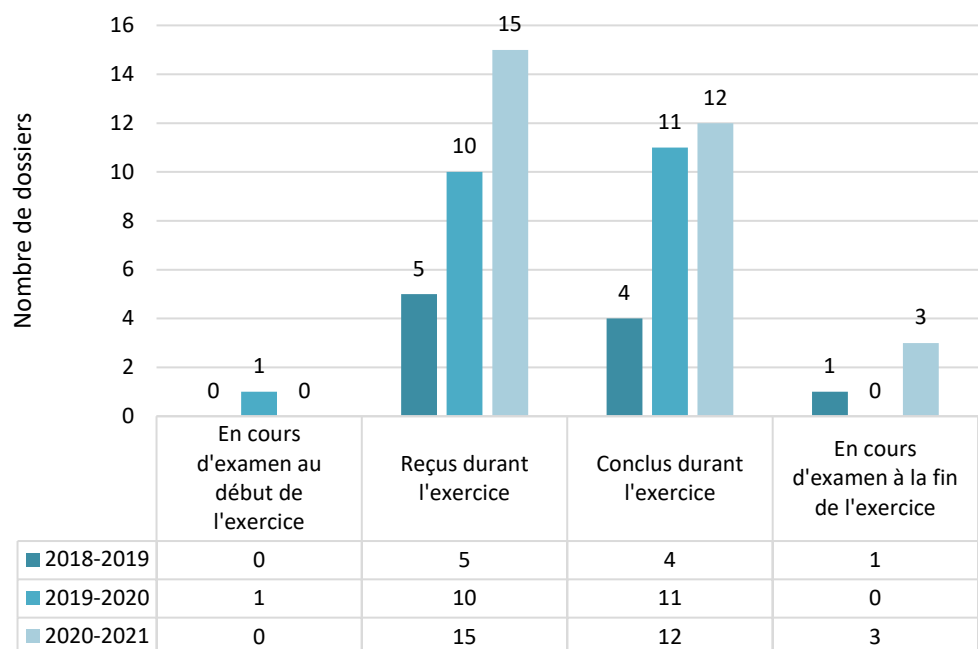
1.3 Traitement des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'usager a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

1.3.1 Nombre de dossiers de plainte selon l'étape de l'examen¹

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
0	15	12	3

1.3.2 Évolution du nombre de dossiers de plainte selon l'étape de l'examen²



Durant le présent exercice, le Commissariat a reçu 15 plaintes, donc cinq (5) de plus que l'année dernière.

¹ Source : Rapport SIGPAQS – Tableau 1-A – Section 1 - Plaintes

² Source : Rapport SIGPAQS – Tableau 1-A-1 – Section 1 - Plaintes

1.3.3 Délai d'examen des dossiers de plainte³

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0 %
4 à 15 jours	2	17 %
16 à 30 jours	0	0 %
31 à 45 jours	4	33 %
Sous-total	6	50 %
46 à 60 jours	0	0 %
61 à 90 jours	3	25 %
91 à 180 jours	3	25 %
181 jours et plus	0	0 %
Sous-total	6	50 %
TOTAL	12	100 %

Le traitement de 50 % des dossiers de plainte a été complété à l'intérieur du délai prescrit par le législateur, comparativement à 64 % l'an dernier. Cette année, le dépassement du délai de 45 jours s'explique notamment par la situation pandémique qui prévaut au Québec. Il y a lieu de préciser que l'établissement a été touché par des éclosions faisant en sorte que les gestionnaires sont activement impliqués dans la gestion des éclosions et des soins et parfois moins disponibles pour contribuer aux examens.

Dans les situations où il y a eu un dépassement du délai prescrit par la loi, le plaignant est systématiquement informé par écrit et son droit de recours au Protecteur du citoyen dans une telle circonstance lui est expliqué.

1.3.4 Motifs de plainte dont l'examen a été conclu, le niveau de traitement et le motif⁴

Note : Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

Catégorie de motif de plainte	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesures	Sans mesure	Sous-total	
Accessibilité	1	0	0	0	1	1	0	1	2
Aspect financier	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	1	0	0	0	1	0	0	0	1
Maltraitance (Loi)	0	0	0	0	0	1	1	2	2

³ Source : Rapport SIGPAQS – Tableau 1-H – Section 1 - Plaintes

⁴ Source : Rapport SIGPAQS – Tableau 1-F-1 – Section 1 - Plaintes

Catégorie de motif de plainte	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesures	Sans mesure	Sous-total	
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	5	3	8	8
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	5	4	9	9
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	0	0	0	2	13	8	21	23

- Au total, ce sont 21 motifs de plainte qui ont été complétés.
- 61 % des motifs dont le traitement a été complété ont donné lieu à l'application de mesures.

1.3.5 Mesures et recommandations du Commissariat⁵

Une mesure peut prendre la forme d'une recommandation adressée par le commissaire, d'une mesure corrective applicable immédiatement ou d'un engagement d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation.

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. La mesure à portée individuelle n'a généralement d'effet que pour la personne concernée et vise à régler une situation particulière. La mesure à portée systémique vise à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Catégorie de motif de plainte	À portée individuelle	À portée systémique
Accessibilité	2	0
Aspect financier	0	0
Droits particuliers	0	0
Maltraitance (Loi)	1	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	2	2
Relations interpersonnelles	1	0
Soins et services dispensés	4	2
Autre	0	0
Total	10	4

⁵ Source : Rapport SIGPAQS – Tableau 1-G-1 – Section 1 - Plaintes

À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures correctives appliquées faites avec la collaboration des directions en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Plaintes conclues avec mesures		
Total des mesures 13		
Motif de plainte et nombre de mesures pour ce motif	Catégorie de motifs	Exemple de mesures d'améliorations
Accessibilité 1 mesure	<ul style="list-style-type: none"> Absence de service 	<ul style="list-style-type: none"> Obtention des soins d'hygiène à la baignoire
Maltraitance (Loi) 1 mesure	<ul style="list-style-type: none"> Voir section 1.7 	<ul style="list-style-type: none"> Voir section 1.7
Organisation du milieu et ressources matérielles 5 mesures	<ul style="list-style-type: none"> Alimentation \ Organisation du service alimentaire \ Température de l'aliment servi Alimentation \ Qualité des aliments Sécurité et protection \ Biens personnels \ Perte Sécurité et protection \ Lieux \ Chute Sécurité et protection \ Mécanismes de prévention des infections 	<ul style="list-style-type: none"> Différentes initiatives de prévention des chutes Une directive afin de ranger les appareils auditifs Ajout d'un réchaud pour assiette, service de la soupe, puis service de l'assiette principale La gestionnaire a repris avec le personnel une nouvelle procédure pour la remise des effets personnels après un décès (COVID-19) Accommodement pour satisfaire les goûts alimentaires d'un résident
Relations interpersonnelles 1 mesure	<ul style="list-style-type: none"> Communication \ attitude \ Commentaires inappropriés 	<ul style="list-style-type: none"> Enquête interne et attentes signifiées
Soins et services dispensés 5 mesures	<ul style="list-style-type: none"> Compétence technique et professionnelle, capacité de base à faire le travail Traitement \ intervention \ services (action faite) \ Interventions Traitement \ intervention \ services (action faite) \ Plan de services ou plan d'intervention \ Application \ suivi Traitement \ intervention \ services (action faite) \ Surveillance 	<ul style="list-style-type: none"> Distribution de la collation en soirée conformément au plan de soins, rappel au personnel Employé d'agence privée radié de l'établissement Infirmière et assistantes rencontrées: attentes signifiées par le gestionnaire Rappel sur le relevé d'ordonnance au dossier, le suivi de l'administration et la divulgation à la bonne famille

Plaintes conclues avec mesures Total des mesures 13		
Motif de plainte et nombre de mesures pour ce motif	Catégorie de motifs	Exemple de mesures d'améliorations
		<ul style="list-style-type: none"> Rappel sur la tenue de dossier: informations précises, pertinentes, claires, complètes et de manière organisée.

1.3.6 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des réponses ou des conclusions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services à la suite du dépôt de leur plainte.

Pour cet exercice, deux (2) dossiers ont été transmis au 2^e palier pour examen qui comporte 12 motifs.

Motif	Nombre de motifs
Accessibilité	3
Maltraitance physique \ Violence	2
Organisation du milieu et ressources matérielles	2
Soins et services dispensés	5

1.4 Traitement des dossiers d'intervention

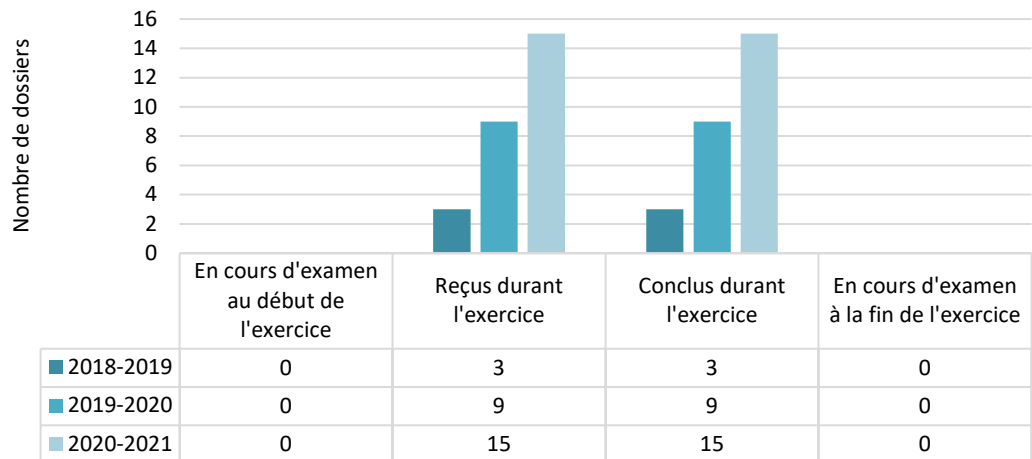
Une intervention par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services fait suite à des faits rapportés ou observés qu'il juge avoir des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

1.4.1 Nombre de dossiers d'intervention selon l'étape de l'examen⁶

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
0	15	15	0

⁶ Source : Rapport SIGPAQS – Tableau 2-A – Section 2 - Interventions

1.4.2 Évolution du nombre de dossiers d'intervention selon l'étape de l'examen⁷



Durant le présent exercice, le Commissariat a reçu six (6) dossiers d'intervention de plus que l'an passé.

1.4.3 Motifs d'intervention traités et leur niveau de traitement⁸

Note : Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

Catégorie de motif de plainte	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesures	Sans mesure	Sous-total	
Accessibilité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	1	0	0	1	0	0	0	1
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maltraitance (Loi)	0	0	0	0	0	4	2	6	6
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	2	1	3	3
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	2	0	2	2
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	3	2	5	5
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	1	0	0	1	11	5	16	17

⁷ Source : Rapport SIGPAQS – Tableau 2-A-1 – Section 2 - Interventions

⁸ Source : Rapport SIGPAQS – Tableau 2-F – Section 2 - Interventions

- Un seul motif d'intervention n'a pas été complété, car il a été cessé.
- Au total, ce sont 16 motifs d'intervention qui ont été traités et complétés, dont onze (11) avec mesures et cinq (5) sans mesure.
- La catégorie de motifs avec le plus de mesures correctives est « Maltraitance (Loi) ».

1.4.4 Mesures et recommandations du Commissariat

Comme pour un dossier de plainte, le dossier d'intervention permet la formulation d'une mesure ou d'une recommandation pour corriger ou améliorer une situation.

Catégorie de motifs	À portée individuelle	À portée systémique	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance (Loi)	4	0	4
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	3	4
Relations interpersonnelles	1	2	3
Soins et services dispensés	2	3	5
Autre	0	0	0
Total	8	8	16

À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures correctives appliquées faites avec la collaboration des directions en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

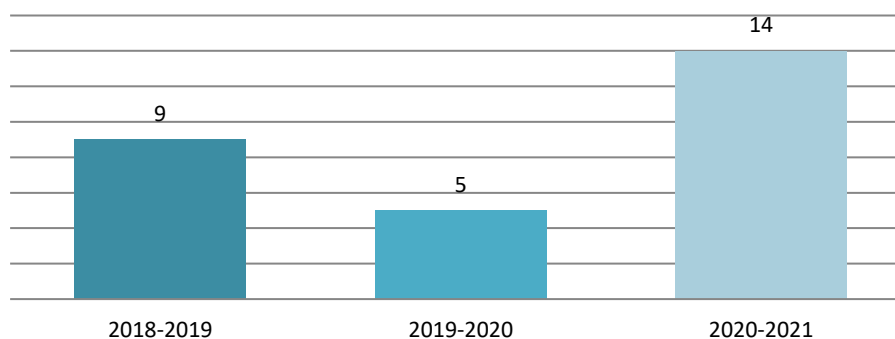
Motif du signalement et nombre de mesures pour ce motif	Interventions conclues avec mesures	
	Total des mesures (16)	
	Catégorie de motifs	Exemple de mesures d'amélioration
Maltraitance (Loi) 4 mesures	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voir section 1.7 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voir section 1.7
Organisation du milieu et des ressources matérielles 4 mesures	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation du milieu et ressources matérielles \ Sécurité et protection \ Biens personnels \ Perte 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Révision de la politique
Relations interpersonnelles 3 mesures	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communication / attitude \ Commentaires inappropriés ▪ Communication / attitude \ Manque de compréhension en fin de vie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fin du lien d'emploi avec un employé ▪ Ajustement des activités professionnelles

Motif du signalement et nombre de mesures pour ce motif	Interventions conclues avec mesures Total des mesures (16)	
	Catégorie de motifs	Exemple de mesures d'amélioration
Soins et services dispensés 5 mesures	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement / intervention \ services (action faite) \ Retour d'appel ▪ Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail) \ Habiletés techniques et professionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Révision de la gestion des refus des patients ayant des comportements de résistance aux soins ▪ Ajustement professionnel, suivis infirmiers plus réguliers

1.5 Traitement des dossiers d'assistance

Une assistance concerne une demande d'aide et d'assistance formulée par toute personne concernant l'accès à un soin ou un service. Le traitement de 14 assistances a donné lieu à une référence vers un gestionnaire de l'établissement pour aide et conseil.

1.5.1 Comparatif avec les années antérieures



1.6 Traitement des dossiers de consultation

Durant l'exercice 2020-2021, aucune consultation n'a été formulée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

1.7 Traitement des dossiers avec le motif : Maltraitance (Loi)

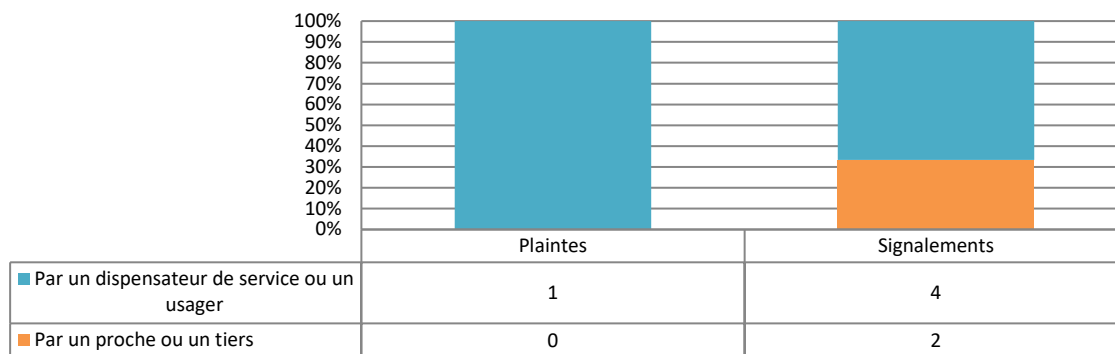
La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* a été adoptée en mai 2017. Cette loi édicte des mesures qui visent notamment à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés.

Cette loi confie au commissaire aux plaintes et à la qualité des services la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

De plus, la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité est venue renforcer notre engagement du droit de la personne majeure en situation de vulnérabilité de vivre en toute quiétude.

La Politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été mise à jour en juin 2019.

Pour l'exercice en cours, le Commissariat a reçu une plainte et six (6) signalements de situation de maltraitance.



Définitions des sept (7) types de maltraitance selon le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022* :

Discrimination et âgisme

Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.

Maltraitance matérielle ou financière

Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou désinformation financière ou légale.

Maltraitance organisationnelle (soins et services)

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisation (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

Maltraitance physique

Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.

Maltraitance psychologique

Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.

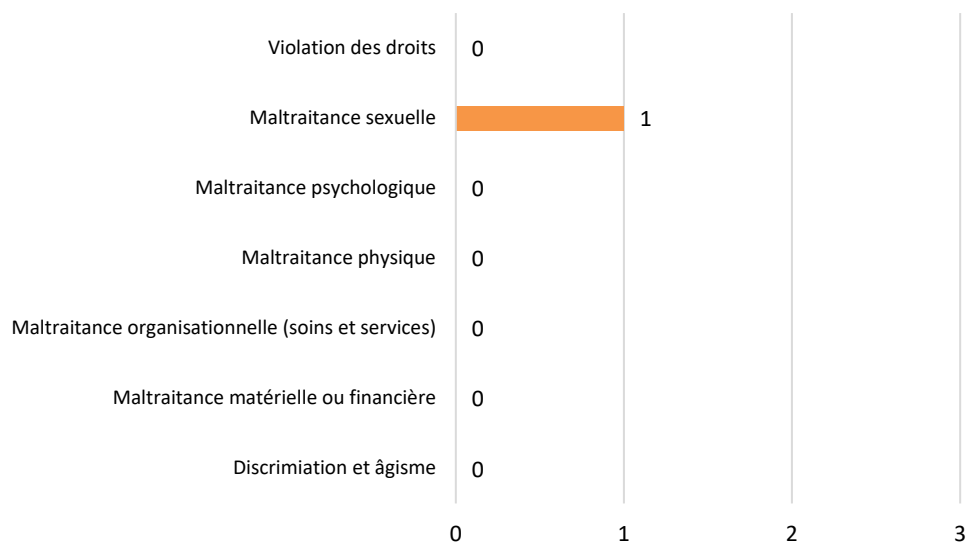
Maltraitance sexuelle

Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité ou à l'identité sexuelle.

Violation des droits

Toute atteinte aux droits et aux libertés individuelles et sociales.

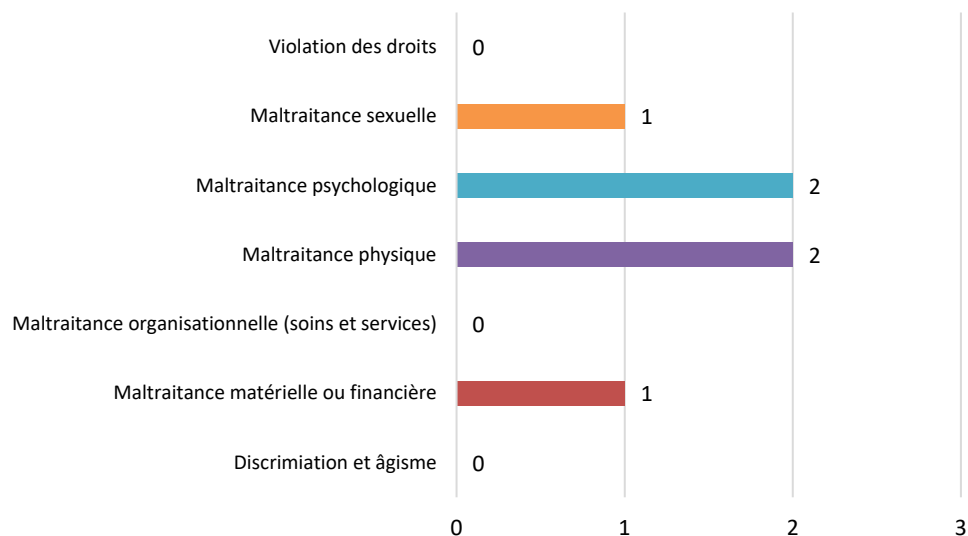
1.7.1 Dossiers de plainte par type de maltraitance⁹



Type de maltraitance	Nombre de motifs	%
Discrimination et âgisme	0	0 %
Maltraitance matérielle ou financière	0	0 %
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0 %
Maltraitance physique	0	0 %
Maltraitance psychologique	0	0 %
Maltraitance sexuelle	1	100 %
Violation des droits	0	0 %
Total :	1	100 %

⁹ Source : Section 1 – Tableau 1-F-1

1.7.2 Dossiers d'intervention par type de maltraitance¹⁰



Type de maltraitance	Nombre de motifs	%
Discrimination et âgisme	0	0 %
Maltraitance matérielle ou financière	1	25 %
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0 %
Maltraitance physique	1	25 %
Maltraitance psychologique	2	50 %
Maltraitance sexuelle	0	0 %
Violation des droits	0	0 %
Total :	4	100 %

1.7.3 Niveau de traitement des motifs de maltraitance (Loi)

N. B. Il peut y avoir plus d'une mesure pour le même dossier.

Maltraitance (Loi)	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesures	Sans mesure	Sous-total	
Plaintes	0	0	0	0	0	1	1	2	2
Interventions	0	0	0	0	0	4	2	6	6
Total	0	0	0	0	0	5	3	8	8

À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures correctives appliquées faites avec la collaboration des directions en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

¹⁰ Source : Section 2 – Tableau 2-F

Plainte conclue avec mesures Mesure (1)		
Type de maltraitance	Catégorie de motifs	Exemple de mesures d'amélioration
Maltraitance sexuelle 1 mesure	<ul style="list-style-type: none"> Par un dispensateur de services ou un usager 	<ul style="list-style-type: none"> Surveillance étroite auprès du résident visé

Interventions conclues avec mesures Mesures (4)		
Type de maltraitance	Catégorie de motifs	Exemple de mesures d'amélioration
Maltraitance psychologique \ violence 2 mesures	<ul style="list-style-type: none"> Par un dispensateur de services ou un usager 	<ul style="list-style-type: none"> Enquête interne et fin du lien d'emploi
	<ul style="list-style-type: none"> Par un proche 	<ul style="list-style-type: none"> Encadrement par la travailleuse sociale pour limiter la violence psychologique du proche
Maltraitance matérielle ou financière \ Violence 1 mesure	<ul style="list-style-type: none"> Par un dispensateur de services ou un usager 	<ul style="list-style-type: none"> Paiement des dettes encourues
Maltraitance physique \ Négligence 1 mesure	<ul style="list-style-type: none"> Par un dispensateur de services ou un usager 	<ul style="list-style-type: none"> Employé d'agence privée radié de l'établissement

Chapitre 2 - Rapport du médecin examinateur

2.1 Traitement des dossiers de plainte médicale

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire 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 en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Depuis l'adoption de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, le médecin examinateur s'est vu attribuer la fonction d'examiner les plaintes ayant le motif Maltraitance (Loi), lorsque la personne présumée maltraitante est un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine.

Pour l'année 2020-2021, et ce, pour une cinquième année consécutive, le CHSLD Côté Jardins n'a enregistré aucune plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

Chapitre 3 - Le comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au terme de sa révision, le comité doit communiquer, par écrit, un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Aucun comité de révision n'est actif au sein de cet établissement au cours de cet exercice.

Conclusion

Il est impossible de passer sous silence les effets dans les milieux de soins de l'état d'urgence sanitaire que connaît le Québec depuis le 13 mars 2020. Il est à penser que les motifs d'insatisfaction reliés à la pandémie se poursuivront encore pour une partie de l'exercice prochain, avec une intensité moindre, souhaitons-le. Et, je ne peux passer sous silence la collaboration des gestionnaires. Tous ont contribué à l'examen des dossiers et leur niveau d'engagement a été déterminant pour l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que le respect des droits des usagers au quotidien.

L'an prochain nous annonce déjà des défis à relever. Dans les situations où il y a eu un dépassement du délai prescrit par la loi, l'établissement est invité à revoir avec le commissaire des stratégies plus actives pour contribuer à l'examen des dossiers dans le respect de la LSSSS. Le projet de loi n° 52, destiné 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, a été adopté le 5 novembre 2020. Cette loi entrera en vigueur le 1^{er} juin 2021. Cette loi modifie les responsabilités des CIUSSS et celles des établissements privés conventionnés et non conventionnés à l'égard du régime d'examen des plaintes.

Désormais, seul le CIUSSS de la Capitale-Nationale doit établir la procédure d'examen des plaintes s'appliquant à la fois au CIUSSS et aux établissements privés de son territoire, et ce, par l'entremise du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et le médecin examinateur. À compter du 1^{er} juin 2021, l'entente visée au 3^e alinéa de l'article 31 de la LSSSS et ayant été conclue par le CHSLD Côté Jardins cessera d'avoir effet. Ainsi, cet établissement est visé par cette loi et s'ajoutera à la juridiction du commissaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Dans les faits, le traitement des dossiers d'insatisfaction et le traitement des signalements de maltraitance se feront par le commissaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale. En plus des examens, le commissaire siègera au comité de vigilance et de la qualité. Il produira également la reddition de compte attendue du législateur.

Au 1^{er} avril 2021, les lignes directrices de la déclaration des incidents et accidents apportent des changements. Ainsi, les situations de maltraitance survenues entre deux usagers dont l'un est blessé devront obligatoirement être signalées au commissaire ainsi que les situations de maltraitance survenues par un employé envers un usager lors d'une déclaration d'accident. Ceci représentera une augmentation des traitements de signalement de maltraitance au commissaire. Il est également à penser que des modifications seront apportées à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* au cours de la prochaine année afin de prévenir davantage la maltraitance, repérer les personnes qui pourraient en être victimes et intervenir pour les protéger.

En terminant, le renforcement de l'information sur la promotion des droits des usagers, l'assistance et l'accompagnement des clientèles demeurent une priorité pour moi. L'année 2021-2022 me permettra de relever différents défis dans l'intérêt du bien-être des diverses clientèles de l'établissement. Conscient de l'importance de l'accès à de recours indépendants, le Commissariat poursuivra ses efforts afin de développer une meilleure connaissance du processus d'examen des plaintes et des droits des usagers du CHSLD Côté Jardins, et ce, dans le but de contribuer activement à l'amélioration de la qualité des services qui y sont offerts.

Annexe 1- Motifs

Accessibilité

Concerne les modalités des mécanismes d'accès;

Concerne l'accès au bon service, au moment opportun, et dispensé aussi longtemps que le nécessite l'état de l'utilisateur.

Aspect financier

Concerne la contribution financière des usagers à certains services selon les normes prévues par la Loi :

- Facture d'hôpital;
- Facture d'ambulance;
- Contribution au placement;
- Aide matérielle et financière (maintien à domicile, répit-dépannage, etc.).

Droits particuliers

Concerne l'obligation d'informer adéquatement les usagers :

- Sur leur état de santé;
- Sur les services offerts;
- Sur leurs droits, recours et obligations.

Concerne le droit des usagers :

- De consentir aux soins;
- De porter plainte;
- De participer à toutes décisions le concernant sur son état de santé et de bien-être.

Maltraitance (Loi)

Concerne les sept (7) types de maltraitance :

- Discrimination et âgisme;
- Maltraitance matérielle ou financière;
- Maltraitance organisationnelle (soins et services);
- Maltraitance physique;
- Maltraitance psychologique;
- Maltraitance violation des droits.

Organisation du milieu et ressources matérielles

Concerne l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur sa qualité :

- Mixité des clientèles;
- Hygiène et salubrité;
- Propreté des lieux;
- Sécurité et protection.

Relations interpersonnelles

Concerne l'intervenant, la relation d'aide qu'il a avec l'utilisateur, l'assistance et le soutien qu'il lui porte, et fait appel aux notions de respect, d'empathie et de responsabilisation.

Soins et services dispensés

Concerne l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants; Concerne l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Annexe 2 – Liste des droits des usagers

- Le droit d'être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir.
- Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire.
- Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services.
- Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence.
- Le droit d'être informé sur son état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins le concernant.
- Le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- Le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité, dans toute intervention.
- Le droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée lui-même ou par l'entremise de son représentant.
- Le droit d'accès à son dossier, lequel est confidentiel.
- Le droit de participer aux décisions le concernant.
- Le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix pour obtenir des informations sur les services.
- Le droit de porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de ses démarches, si nécessaire.
- Le droit d'être représenté relativement à tous les droits reconnus advenant son inaptitude, temporaire ou permanente, à donner son consentement.
- Le droit de l'utilisateur anglophone de recevoir des services en langue anglaise, conformément au programme d'accès gouvernemental.
- Le droit de recevoir des soins de fin de vie.

Annexe 3 – Cheminement d’une plainte



Annexe 4 – Lexique des abréviations

CHSLD	Centre d’hébergement et de soins de longue durée
CAPQS	Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services
CPQS	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CVQ	Comité de vigilance et de la qualité
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
SIGPAQS	Système d’information de gestion des plaintes et de l’amélioration de la qualité des services

