

Rapport annuel

Sur l'application de la
procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration
de la qualité des services 2021-2022

Centre d'hébergement
et de soins de longue durée
Côté-Jardin Inc.

Table des matières

Portrait de la situation globale	5
--	---

Chapitre 1 – Rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale

Portrait de l'établissement	9
Implications locales du commissaire.....	9

1.1	Traitement des dossiers de plaintes	10
1.1.1	Nombre de dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen	10
1.1.2	Évolution du nombre de dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen.....	10
1.1.3	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen	11
1.1.4	Motifs de plaintes reçus.....	11
1.1.5	Dossiers de plaintes conclus selon le motif et le niveau de traitement.....	12
1.1.6	Mesures et recommandations du commissaire.....	12
1.1.7	Protecteur du citoyen	15
1.1.7.1	Évolution du nombre de dossiers soumis au Protecteur du citoyen	15
1.2	Traitement des dossiers d'intervention.....	16
1.2.1	Nombre de dossiers d'intervention selon l'étape de l'examen.....	16
1.2.2	Évolution du nombre de dossiers d'intervention selon l'étape de l'examen	16
1.2.3	Motifs d'intervention reçus	17
1.2.4	Dossiers d'intervention conclus selon le motif et le niveau de traitement	17
1.2.5	Mesures et recommandations du commissaire	18
1.3	Traitement des dossiers d'assistance	19
1.3.1	Comparatif avec les années antérieures.....	20
1.4	Traitement des dossiers avec le motif « maltraitance »	20
1.4.1	Évolution du nombre de dossiers reçus avec le motif « maltraitance »	20
1.4.2	Sommaire des types de maltraitance	21
1.4.2.1	Dossiers de plaintes par motifs de maltraitance.....	21
1.4.2.2	Dossiers d'intervention par motifs de maltraitance	22
1.4.3	Mesures et recommandations pour le motif « maltraitance »	22

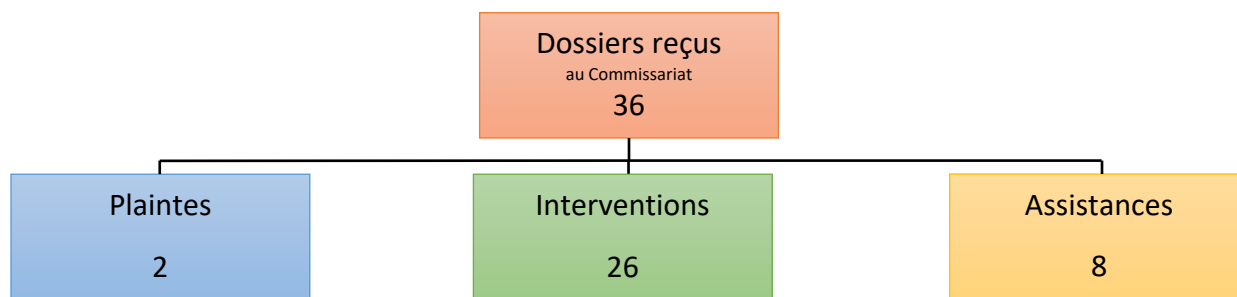
Chapitre 2 – Rapport d'activités du médecin examinateur

2.1	Traitement des dossiers de plaintes médicales.....	27
2.1.1	Nombre de dossiers de plaintes médicales selon l'étape de l'examen	27
2.1.2	Évolution du nombre de dossiers de plaintes médicales selon l'étape de l'examen.....	27
2.1.3	État des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen	28
2.1.4	Motifs de plaintes médicales reçus.....	28
2.1.5	Dossiers de plaintes médicales conclus selon le motif et le niveau de traitement	29
2.1.6	Mesures et recommandations du médecin examinateur	30
2.1.7	Renvoi disciplinaire	30

Chapitre 3 – Rapport d’activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale

3.1	Comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale	33
3.2	Bilan des activités du comité de révision	34
3.2.1	Nombre de dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision selon l’étape de l’examen	34
3.2.2	Évolution du nombre de dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision selon l’étape de l’examen.....	34
3.2.3	État des dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision dont l’examen a été conclu selon le délai d’examen.....	34
3.2.4	Motifs des dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision	35
3.2.5	Dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision selon le motif et le niveau de traitement.....	35
3.2.6	Mesures et recommandations du comité de révision	36

Portrait de la situation globale



Au total, 36 dossiers furent reçus par le Commissariat comparativement à 44 dossiers l'année précédente. Ceci représente une diminution de 18 % (- 8) de dossiers traités par rapport à l'exercice précédent.

Globalement, les faits saillants de l'exercice financier 2021-2022 sont les suivants :

- Diminution de 18 % (- 8) de dossiers traités par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution de 87 % (-13) de dossiers de plaintes reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution de 58 % (- 7) des plaintes conclues par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 73 % (+ 11) du nombre des interventions reçues par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 67 % (+ 10) du nombre des interventions conclues par rapport à l'exercice précédent;
- Amélioration du délai de conclusion des plaintes : 60 % des plaintes sont conclues à l'intérieur du délai de 45 jours, comparativement à 50 % pour l'exercice 2020-2021;
- Le délai moyen d'examen d'une plainte est de 48 jours;
- Aucune formulation de recommandation pour cet exercice;
- Aucun dossier conclu de plaintes au Commissariat n'a été porté à l'attention du Protecteur du citoyen, comparativement à deux (2) pour l'exercice précédent;
- Aucun dossier de plaintes n'a été examiné dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- Dix-huit (18) 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 22 mesures d'amélioration;
- Aucune plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien;
- Aucun dossier n'a été soumis au comité de révision.

Chapitre 1

Rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Portrait de l'établissement

Le Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin Inc. est un établissement privé non conventionné construit en 2006 par les propriétaires du Centre d'hébergement et de soins de longue durée Les Jardins du Haut Saint-Laurent.

Il compte 281 lits au permis, répartis sur cinq (5) étages dans le quartier Saint-Sacrement à Québec. Il accueille une clientèle en perte d'autonomie dont, entre autres, des personnes avec des troubles neurocognitifs, des troubles de comportement reliés à la démence, des problématiques physiques ou de santé mentale. Cet établissement héberge, par le biais d'une entente régionale de services avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale, des personnes en perte d'autonomie en provenance du secteur public. »

Cette année se démarque particulièrement par l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers des établissements privés (2020, chapitre 24). Le Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin Inc. disposait d'une entente convenue entre l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale (Agence) le 31 mars 2008. Pour cet exercice, cette entente couvre la période du 1^{er} avril au 31 mai 2021. Ainsi, depuis le 1^{er} juin 2021, l'examen des plaintes et des signalements de maltraitance de l'établissement est dorénavant sous la responsabilité du commissaire et du médecin examinateur du CIUSSS de la Capitale-Nationale conformément à la Loi. Par ailleurs, le comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale a dorénavant pour mandat de réviser également le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur.

Implications locales du commissaire

Le commissaire participe à toutes les rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Pour l'exercice 2021-2022, deux (2) rencontres se sont tenues :

- 9 juin 2021;
- 29 septembre 2021.

Le commissaire élabore quatre (4) fois par année un bilan trimestriel qui vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. Il fait état des mesures d'amélioration 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 soumet au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

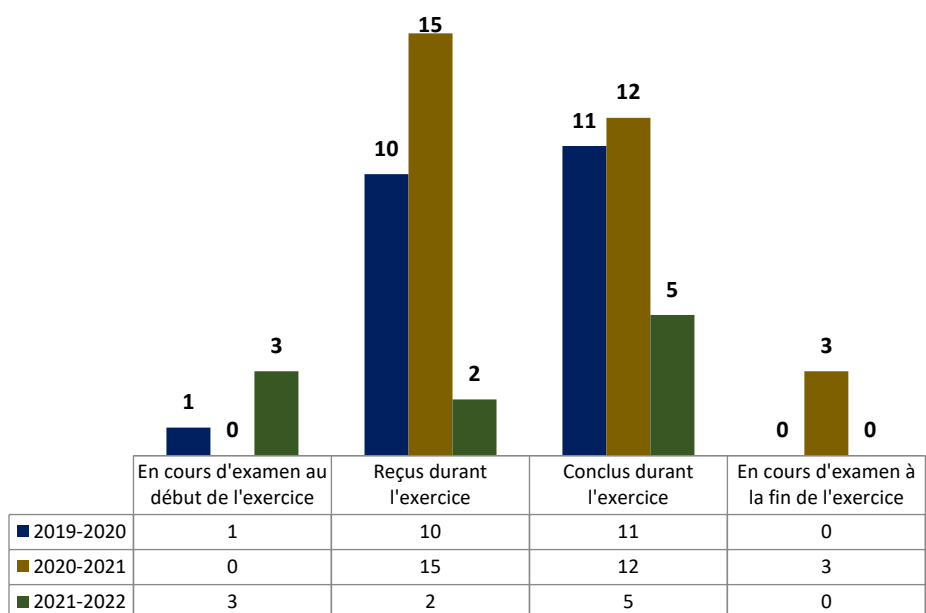
1.1 Traitement des dossiers de plaintes

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 qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

1.1.1 Nombre de dossiers de plaintes 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
3	2	5	0

1.1.2 Évolution du nombre de dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen



Le nombre de plaintes reçues a diminué de 87 % et le nombre de plaintes conclues a aussi diminué de 58 %.

¹ Source : Section 1 - Tableau 1-A-1.

1.1.3 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen²

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0
4 à 15 jours	1	20
16 à 30 jours	0	0
31 à 45 jours	2	40
Sous-total	3	60
46 à 60 jours	1	20
61 à 90 jours	1	20
91 à 180 jours	0	0
181 jours et plus	0	0
Sous-total	2	40
Total	5	100

Le traitement de 60 % des dossiers de plaintes a été complété à l'intérieur du délai prescrit par le législateur. Ce pourcentage était de 50 % à l'exercice précédent. Le délai moyen d'un examen est de 48 jours.

Dans les situations où il y a eu un dépassement du délai prescrit par la Loi, l'utilisateur a été informé par écrit et son droit de recours au Protecteur du citoyen dans une telle circonstance lui a été expliqué.

1.1.4 Motifs de plaintes reçus³

Accessibilité	0
Aspect financier	0
Autre (pandémie et autre)	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	2
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0

² Source : Section 1 - Tableau 1-H.

³ Source : Section 1 - Tableau 1-A-2, colonne Reçus durant l'exercice

1.1.5 Dossiers de plaintes conclus selon le motif et le niveau de traitement⁴

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

Catégorie de motif de plaintes	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	0	0	0	0	1	0	1	1
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maltraitance	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	0	0	0	1	4	1	5	6
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	6	0	6	6
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	0	0	0	1	11	1	12	13

Au total, ce sont 12 (92 %) motifs de plaintes qui ont été examinés alors qu'à l'exercice précédent ils étaient au nombre de 21 soit neuf (9) motifs de moins cette année. Ceci représente alors une diminution de 43 % de motifs de plaintes examinés lors de cet exercice. Au total, onze (11) (92 %) motifs dont le traitement a été complété ont donné lieu à l'application de mesures.

Les soins et services dispensés et l'organisation du milieu et ressources matérielles demeurent les catégories les plus importantes avec 46 % des motifs d'insatisfaction chacune.

Un motif de plainte pour lequel le traitement n'a pas été complété, celui-ci a été abandonné par l'utilisateur.

1.1.6 Mesures et recommandations du commissaire⁵

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.

⁴ Source : Section 1 – Tableau 1-F-1

⁵ Source : Section 1 – Tableau 1-G-1

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 plaintes	Mesure à portée individuelle	Mesure à portée systémique	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	1	0	1
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	2	2	4
Relations interpersonnelles	0	0	0
Soins et services dispensés	4	2	6
Autres	0	0	0
Total :	7	4	11

À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures correctives appliquées avec la collaboration des gestionnaires en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits. Un même motif peut comporter plus d'une mesure.

Comparativement avec l'exercice précédent, ce sont deux (2) mesures de moins.

Mesures Total des mesures : 11		
Motifs de plaintes et nombre de mesures pour ce motif	Description de l'insatisfaction ayant le plus de mesures pour ce motif	Exemples de mesures d'amélioration les plus utilisées pour ce motif et exemple d'une mesure
Aspect financier <i>1 mesure</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processus de réclamation / Ajustement financier 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapports d'accidents et formulaires de bris complétés et remis afin d'effectuer le remboursement sur les items endommagés par le personnel.
Organisation du milieu et ressources matérielles <i>4 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alimentation / Qualité des aliments ▪ Sécurité et protection / Système d'appel à l'aide / Cloche d'appel ▪ Sécurité et protection / Biens personnels / Perte ▪ Sécurité et protection / 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accommodement pour satisfaire les goûts de l'utilisateur. Réchaud installé pour maintenir les assiettes chaudes et la nourriture. Le cuisinier a été rencontré. ▪ Rappel au personnel des

Mesures Total des mesures : 11		
Motifs de plaintes et nombre de mesures pour ce motif	Description de l'insatisfaction ayant le plus de mesures pour ce motif	Exemples de mesures d'amélioration les plus utilisées pour ce motif et exemple d'une mesure
	Organisation des services de sécurité / Autre	<p>tournées intentionnelles à 10 h, 14 h 30 et 20 h 20; Retour aux employés, si constat d'omission. Suivi disciplinaire applicable lorsque cas de récidive; Audits mensuels sur les tournées visuelles dans les chambres</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Amélioration de la méthode de travail (tri aux poches avec sac à ordures) avec les formatrices. Suivi avec la buanderie concernant la distribution des vêtements (bon résident). rappel de la tournée de la garde-robe par les préposés en journée ou le matin lors de la toilette, ajout d'une image pour identifier les poches de lingerie souillée ▪ Rappel de l'obligation d'obtenir le consentement du voisin de chambre avant d'installer une caméra de surveillance par l'autre famille et respecter l'absence de consentement donné
Soins et services dispensés 6 mesures	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement / Intervention / Services (action faite) / Interventions ▪ Traitement / Intervention / services (action faite) / Approche thérapeutique ▪ Continuité / Absence de suivi ▪ Traitement / Intervention / services (action faite) / Médication ▪ Continuité / Absence de suivi ▪ Traitement / Intervention / services (action faite) / Approche thérapeutique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontre d'employés avec les ressources humaines. Évaluation des compétences relativement à la prestation de travail. Remise du code d'éthique ▪ Suivi disciplinaire. Révision des plans de travail de tous les résidents de l'unité afin de s'assurer de combler leurs besoins ▪ Rappel aux employés sur l'omission ou erreur de médicaments, Audits de qualité aux 6 mois

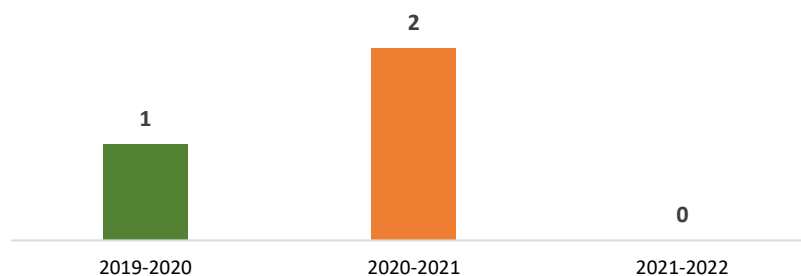
Mesures Total des mesures : 11		
Motifs de plaintes et nombre de mesures pour ce motif	Description de l'insatisfaction ayant le plus de mesures pour ce motif	Exemples de mesures d'amélioration les plus utilisées pour ce motif et exemple d'une mesure
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rappel aux familles lors de l'admission et de l'appel de courtoisie des dispositions pour parler avec le médecin; Rappel aux infirmières de faire le suivi au médecin des demandes des familles ▪ Ajout d'une capsule de formation au personnel sur le positionnement au fauteuil roulant

Aucune recommandation n'a été formulée pour cet exercice.

1.1.7 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.

1.1.7.1 Évolution du nombre de dossiers soumis au Protecteur du citoyen



Aucun dossier de plaintes n'a été soumis au Protecteur du citoyen pour examen en deuxième instance au cours de l'exercice 2021-2022.

Motifs	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0
Autre	0
Total :	0

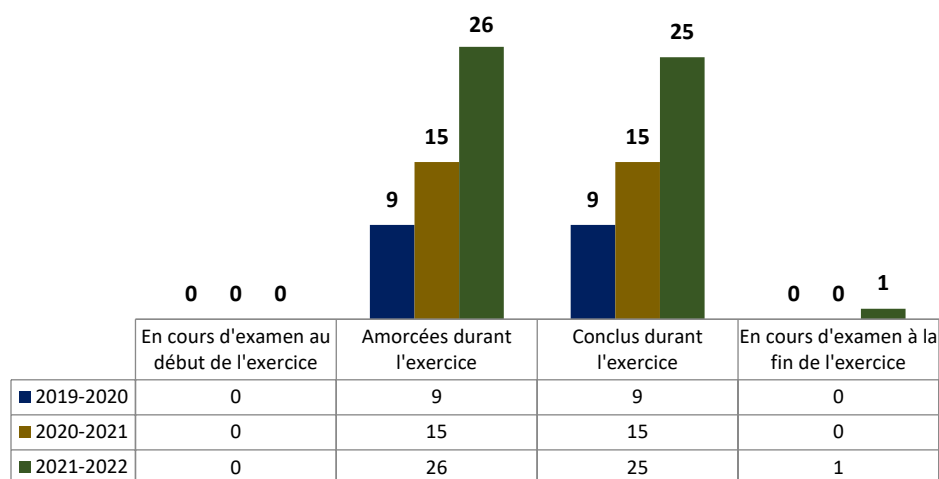
1.2 Traitement des dossiers d'intervention

Une intervention par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels il a 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.

1.2.1 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	26	25	1

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

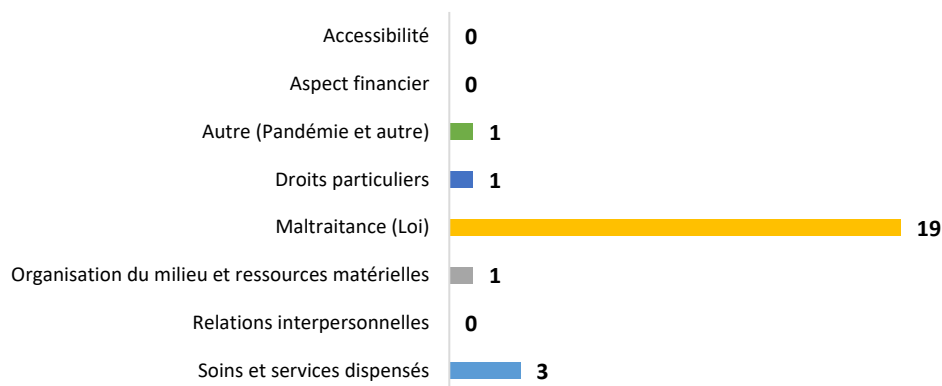


⁶ Source : Section 2 - Tableau 2-A.

⁷ Source : Section 2 - Tableau 2-A-1.

Le nombre de signalements reçus a augmenté de 73 % et le nombre de signalements conclus a aussi augmenté de 67 %. Le délai moyen d'un examen est de 27 jours.

1.2.3 Motifs d'intervention reçus⁸



1.2.4 Dossiers d'intervention conclus selon le motif et le niveau de traitement⁹

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

Catégories de motifs de plaintes	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	1	1	1
Aspect financier	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	1	0	0	1	0	1	1	2
Maltraitance	0	0	0	0	0	22	1	23	23
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	2	0	2	2
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	3	0	3	3
Autres	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Total	0	1	0	0	1	28	3	31	32

⁸ Source : Section 2 – Tableau 2-A-2

⁹ Source : Section 2 - Tableau 2-F.

Un seul motif d'intervention n'a pas été complété, car il a été cessé.

Au total, ce sont 31 motifs d'intervention qui ont été examinés alors qu'à l'exercice précédent, ils étaient au nombre de 16. Cela représente une hausse de 15 motifs d'intervention examinés, soit une augmentation de 94 %.

Les interventions liées à des situations de maltraitance se situent au premier rang cette année avec 72 % des motifs.

90 % des motifs dont le traitement a été complété ont donné lieu à l'application de mesures.

1.2.5 Mesures et recommandations du commissaire¹⁰

Note : Il peut y avoir plus d'une mesure par motif pour le même dossier.

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

Catégories de motifs d'intervention	À portée individuelle	À portée systémique	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance	16	6	22
Organisation du milieu et ressources matérielles	2	0	2
Relations interpersonnelles	0	0	0
Soins et services dispensés	4	0	4
Autre	0	1	1
Total	22	7	29

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

¹⁰ Source : Section 2 - Tableau 2-G.

Mesures		
Total des mesures : 29		
Motifs du signalement et nombre de mesures pour ce motif	Description de l'insatisfaction ayant le plus de mesures pour ce motif	Exemples de mesures d'amélioration les plus utilisées pour ce motif
Maltraitance <i>22 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voir section 1.4 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voir section 1.4
Organisation du milieu <i>2 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sécurité et protection / Biens personnels / Perte ▪ Équipement et matériel / Disponibilité 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remboursement de l'appareil perdu ▪ Vérification auprès des instances compétentes si alèze et drap de glissement peuvent être utilisés simultanément
Soins et services dispensés <i>4 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement / Intervention / services (action faite) / Soins (santé physique) ▪ Continuité / Insuffisance de service ou de ressource ▪ Traitement / intervention / services (action faite) / Contention 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajustement du plan de travail pour les tournées, les siestes et l'hygiène buccale ▪ Bilan alimentaire demandé, réévaluation ▪ Stabilisation des préposés aux bénéficiaires réguliers du résident pour ses soins d'hygiène ▪ Rencontre de l'employé en cause de la non-signature du registre de contention et avis disciplinaire émis
Autres <i>1 mesure</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pandémie / COVID-19 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajustement des activités professionnelles

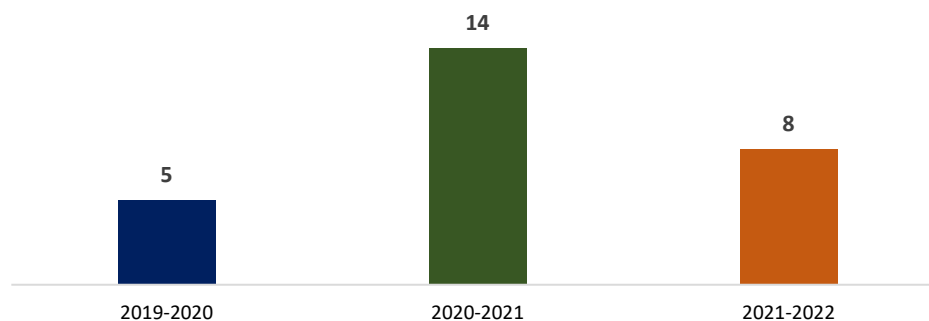
Le traitement des cinq (5) interventions mené par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services à la suite d'un signalement a donné lieu à l'application de 29 mesures correctives.

Aucune recommandation n'a été formulée à l'établissement pour cet exercice.

1.3 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. Une diminution de 43 % (- 6) de dossiers de demandes d'assistance est constatée durant cet exercice. Le délai moyen de traitement de ces dossiers est de trois (3) jours.

1.3.1 Comparatif avec les années antérieures¹¹



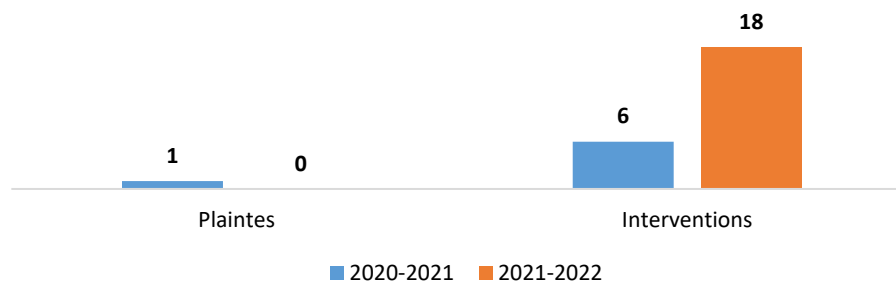
1.4 Traitement des dossiers avec le motif « maltraitance »¹²

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.

Durant cet exercice, on y retrouve maintenant les situations signalées auprès du commissaire portant sur des agressions survenues de la part d'un usager envers un autre usager. Il s'avère que dorénavant ces événements doivent être signalés au commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Il en va de même pour les agressions d'un prestataire de soins ou de services envers un usager. Ces situations s'appliquent dans les circonstances suivantes : si l'usager est blessé, lorsque la personne est hébergée ou lorsque celle-ci est sous tutelle ou curatelle ou est protégée en vertu d'un mandat de protection homologué. Cela explique, notamment, l'augmentation des situations survenues durant cet exercice.

1.4.1 Évolution du nombre de dossiers reçus avec le motif « maltraitance »



¹¹ Source : Section 4 - Tableau 4-A.

¹² Toutes les données et tous les tableaux présentés dans cette section « Motif de maltraitance » proviennent du *Rapport statutaire sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits* qui est généré par SIGPAQS. Toutefois, ce système ne permet pas d'extraire automatiquement ces données. Par conséquent, certaines données sont calculées manuellement.

- Diminution de plaintes reçues;
- Hausse de signalements reçus.

1.4.2 Sommaire des types de maltraitance

Définitions des sept (7) types de maltraitance selon le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 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.

1.4.2.1 Dossiers de plaintes par motifs de maltraitance¹³

Types 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	0	0
Violation des droits	0	0
Total :	0	0

¹³ Source : Section 1 – Tableau 1-F-1

1.4.2.2 Dossiers d'intervention par motifs de maltraitance¹⁴

Types de maltraitance	Nombre de motifs	%
Discrimination et âgisme	0	0
Maltraitance matérielle ou financière	0	0
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	3	13
Maltraitance physique	13	57
Maltraitance psychologique	6	26
Maltraitance sexuelle	1	4
Violation des droits	0	0
Total :	23	100

1.4.3 Mesures et recommandations pour le motif « maltraitance »

À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures appliquées selon le type de maltraitance et l'auteur en vue d'améliorer la sécurité et la protection des personnes vulnérables.

Interventions conclues avec mesures Total des mesures : 22		
Types de maltraitance	Catégories de motifs	Exemples de mesures d'amélioration
Maltraitance organisationnelle <i>2 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Par un dispensateur de services ou un usager / Maltraitance organisationnelle (Soins et Services) / Négligence ▪ Par un dispensateur de services / Maltraitance organisationnelle (Soins et Services) / Négligence 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajustement des activités professionnelles. Plan d'action de 17 éléments identifiés ▪ Enquête administrative sur l'employé en cause
Maltraitance physique <i>13 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maltraitance (Loi) / Par un usager / Maltraitance physique / Violence ▪ Maltraitance (Loi) / Par un dispensateur de services / Maltraitance physique / Négligence ▪ Maltraitance (Loi) / Par un dispensateur de services / Maltraitance physique / Violence 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amélioration des mesures de sécurité et protection ▪ Augmentations des tournées intentionnelles ▪ Application de la gestion du refus par un usager ▪ Retour avec l'équipe sur l'approche/gestion refus ▪ Enquête et remise mesure disciplinaire
Maltraitance psychologique <i>6 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Par un usager / Maltraitance psychologique / Violence 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amélioration des mesures de sécurité et protection ▪ Encadrement de l'intervenant et enquête administrative

¹⁴ Source : Section 2 – Tableau 2-F

Interventions conclues avec mesures Total des mesures : 22		
Types de maltraitance	Catégories de motifs	Exemples de mesures d'amélioration
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mesure disciplinaire appliquée à l'employé
Maltraitance sexuelle <i>1 mesure</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Par un dispensateur de services / Maltraitance sexuelle / Violence 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retrait du préposé aux bénéficiaires des soins du résident et enquête administrative

Aucune recommandation n'a été formulée pour cet exercice.

Chapitre 2

Rapport d'activités du médecin examinateur

2.1 Traitement des dossiers de plaintes médicales

Ce chapitre présente la répartition des dossiers de plaintes conclus par le médecin examinateur pour l'exercice 2021-2022.

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.

Au cours de cette dernière année, aucune situation n'a été portée à l'attention 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 », lorsque l'auteur de la maltraitance est un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine.

2.1.1 Nombre de dossiers de plaintes médicales selon l'étape de l'examen¹⁵

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	0	0	0

2.1.2 Évolution du nombre de dossiers de plaintes médicales selon l'étape de l'examen¹⁶

	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0
	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
■ 2019-2020	0	0	0	0
■ 2020-2021	0	0	0	0
■ 2021-2022	0	0	0	0

¹⁵ Source : Section 1 - Tableau 1-A (médecin examinateur).

¹⁶ Source : Section 1 - Tableau 1-A-1 (médecin examinateur).

2.1.3 État des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen¹⁷

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0
De 4 à 15 jours	0	0
De 16 à 30 jours	0	0
De 31 à 45 jours	0	0
Sous-total	0	0
De 46 à 60 jours	0	0
De 61 à 90 jours	0	0
De 91 à 180 jours	0	0
181 jours et plus	0	0
Sous-total	0	0
Total	0	0

2.1.4 Motifs de plaintes médicales reçus¹⁸

Accessibilité	0
Aspect financier	0
Autre (Pandémie et autre)	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0

¹⁷ Source : Section 1 - Tableau 1-H (médecin examinateur).

¹⁸ Source : Section 1 - Tableau 1-A-2, colonne Reçus durant l'exercice (médecin examinateur)

2.1.5 Dossiers de plaintes médicales conclus selon le motif et le niveau de traitement¹⁹

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

Catégorie de motif de plaintes	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	0	0	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maltraitance	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Contexte où la plainte n'aurait pas pu être complétée :

- **Abandonnée par l'utilisateur** : Ce dernier se désiste à la suite d'une réflexion, par peur de représailles ou quand la situation s'est réglée avant la fin du traitement de la plainte.
- **Cessée** : Absence de consentement de l'utilisateur ou de son représentant, refus de collaborer.
- **Refusée** : Motif évident d'insatisfaction relevant d'une sphère qui est hors de la compétence du médecin examinateur. Il peut s'agir par exemple de poursuite judiciaire, de demande de compensation financière autre que les demandes de réclamations. Certains usagers veulent déposer une plainte concernant un événement précis, mais refusent de donner la moindre information, si bien qu'il est impossible d'effectuer toute investigation.

Contexte où la plainte aurait été rejetée sur examen sommaire :

- **Vexatoire** : La plainte est formulée de manière intentionnelle dans le but de vexer, d'importuner ou d'embarrasser un médecin, un dentiste ou un pharmacien et ne vise aucun résultat ou objectif concret. Elle contient des mots blessants ou est teintée de propos racistes ou réducteurs, par exemple.

¹⁹ Source : Section 1 - Tableau 1-F-1 (médecin examinateur).

- **De mauvaise foi** : Se traduit par de la malhonnêteté, de la vengeance ou dans un but de nuire.
- **Frivole** : La plainte est généralement sans fondement sérieux, sans objectif d'amélioration et est déraisonnable.

2.1.6 Mesures et recommandations du médecin examinateur

Le médecin examinateur traite certains dossiers en collaboration avec le commissaire lorsqu'il s'agit d'une plainte portant sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux.

Lors de cet exercice, aucun dossier examiné.

Catégorie de motif de plaintes	Mesure à portée individuelle	Mesure à portée systémique	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0
Autres	0	0	0
Total :	0	0	0

2.1.7 Renvoi disciplinaire

À la suite de l'évaluation préliminaire de la plainte concernant un médecin, dentiste ou un pharmacien de l'établissement, le médecin examinateur peut, s'il est d'avis, selon la nature des faits examinés et leur conséquence sur la qualité des soins ou des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, réorienter la plainte pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin.

Durant le présent exercice, aucun dossier n'a fait l'objet d'un renvoi disciplinaire.

Chapitre 3

Rapport d'activités du comité de révision

du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l'établissement privé

3.1 Comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale

Le comité de révision est composé de trois (3) membres, soit deux (2) médecins du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ils sont nommés par le conseil d'administration de l'établissement, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens. Un administrateur du conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale, lequel agit à titre de président du comité.

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 plaintes 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.

Le comité de révision peut être appelé à conclure l'une des options suivantes :

- confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- requérir de ce dernier qu'il effectue un complément d'examen;
- recommander au médecin ou aux parties toute mesure de nature à les réconcilier;
- acheminer, lorsque requis, une copie de la plainte au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement concerné (ci-après, CMDP) pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin.

La décision du comité de révision est finale.

Enfin, la LSSSS prévoit que le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration, au CMDP et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, au moins une fois par année, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision et de ses conclusions.

Dans le cas d'un établissement privé, non constitué en personne morale, n'ayant pas de conseil d'administration, la référence sera celle du « titulaire du permis d'exploitation » conformément à la LSSSS.

3.2 Bilan des activités du comité de révision

Comme prévu par la Loi, pour les plaintes médicales, une personne peut se prévaloir de son droit de recours en deuxième instance auprès du comité de révision de l'établissement. Ce chapitre présente les principaux résultats du rapport d'activités du comité de révision.

3.2.1 Nombre de dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision selon l'étape de l'examen²⁰

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	0	0	0

3.2.2 Évolution du nombre de dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision selon l'étape de l'examen²¹

	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0
	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcées durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
■ 2019-2020	0	0	0	0
■ 2020-2021	0	0	0	0
■ 2021-2022	0	0	0	0

3.2.3 État des dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen²²

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 60 jours	0	0
De 61 à 90 jours	0	0
De 91 à 180 jours	0	0
181 jours et plus	0	0
Total	0	0

Dès le moment où un usager ou un professionnel se prévaut de son droit de soulever ses insatisfactions auprès du comité de révision, ce dernier dispose de 60 jours pour rendre ses conclusions. L'usager et le professionnel reçoivent un avis de dépassement tous les 60 jours les informant des motifs de ce dépassement.

²⁰ Source : Section 1 - Tableau 1-E (Comité de révision).

²¹ Source : Section 1 - Tableau 1-E (Comité de révision), des années antérieures.

²² Source : Section 1 - Tableau 1-H (Comité de révision).

3.2.4 Motifs de plaintes médicales transmis au comité de révision²³

Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0

3.2.5 Dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision selon le motif et le niveau de traitement²⁴

Catégorie de motif de plaintes	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné par l'utilisateur	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	0	0	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maltraitance	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0

²³ Source : Section 1 - Tableau 1-A (Comité de révision).

²⁴ Référence : Tableau 1-F-1

3.2.6 Mesures et recommandations du comité de révision

Catégorie de motif de plaintes	Mesure à portée individuelle	Mesure à portée systémique	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0
Autres	0	0	0
Total :	0	0	0

Le comité de révision n'ayant reçu aucun dossier, il n'a pas émis de mesure ou recommandation particulière durant l'exercice 2021-2022.

