

# Rapport annuel

Sur l'application de la  
procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration  
de la qualité des services  
du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023

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



# Table des matières

---

Faits saillants.....	5
----------------------	---

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

1.1	Bilan des dossiers de plainte, niveau et délais de traitement .....	9
1.2	Protecteur du citoyen .....	9
1.3	Bilan des dossiers d’intervention, niveau et délais de traitement .....	10
1.4	Mesures et orientations .....	11
1.5	Traitement des dossiers avec le motif « maltraitance » .....	11
1.5.1	Niveau de traitement des motifs de maltraitance .....	12
1.5.2	Motifs de plaintes et d’interventions .....	12
1.5.3	Mesures et orientations concernant les situations de maltraitance .....	13
1.6	Traitement des dossiers d’assistance .....	14
1.7	Traitement des demandes de consultation .....	14
1.8	Implications locales du commissaire .....	14
1.9	Mesures et recommandations du commissaire.....	15

## Chapitre 2 – Rapport d’activités du médecin examinateur du CIUSSS de la Capitale-Nationale

2.1	Traitement des dossiers de plainte médicale .....	19
2.2	Mesures et recommandations du médecin examinateur .....	19

## 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 .....	23
3.2	Bilan des activités du comité de révision .....	24
3.3	Mesures et recommandations .....	24

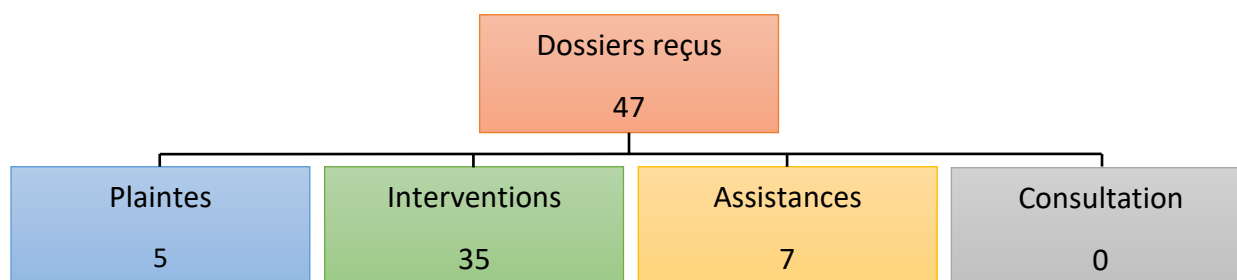
# Liste des tableaux

---

Tableau 1	Nombre de plaintes en 2022-2023 comparativement à l'année précédente .....	9
Tableau 2	Précision sur le niveau de traitement non complété.....	9
Tableau 3	Nombre de plaintes transmises au Protecteur du citoyen comparativement à l'année précédente .....	10
Tableau 4	Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente .....	10
Tableau 5	Motifs de plaintes et d'interventions en 2022-2023 .....	10
Tableau 6	Types de mesures apportées selon une plainte ou une intervention.....	11
Tableau 7	Nombre de motifs liés à la maltraitance en 2022-2023 comparativement à 2021-2022.....	11
Tableau 8	Portait de traitement des plaintes et d'interventions selon les motifs de maltraitance .....	12
Tableau 9	Nombre et pourcentage de plaintes et d'interventions selon les motifs de maltraitance.....	12
Tableau 10	Nombre et pourcentage de plaintes et d'interventions selon le type d'auteur .....	13
Tableau 11	Mesures selon les situations de maltraitance.....	14
Tableau 12	Nombre d'assistances comparativement à l'année précédente.....	14
Tableau 13	Nombre de demandes de consultation comparativement à l'année précédente .....	14
Tableau 14	Description de mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions.....	15
Tableau 15	Nombre de plaintes médicales en 2022-2023 comparativement à l'année précédente .....	19
Tableau 16	Précision sur le niveau de traitement non complété.....	19
Tableau 17	Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures .....	20
Tableau 18	Nombre de plaintes révisées en 2022-2023 comparativement à l'année précédente .....	24

# Faits saillants

---



Au total, 47 dossiers ont été reçus au Commissariat comparativement à 36 dossiers l'année précédente. Ceci représente une hausse de 23 % (11) de dossiers traités par rapport à l'exercice précédent.

Globalement, les faits saillants du bilan d'activités se résument comme suit :

- Hausse de 60 % (+ 2) de dossiers de plainte reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Même nombre de plaintes conclues par rapport à l'exercice précédent;
- Le délai moyen d'examen d'une plainte est de 27 jours comparativement à 48 jours à l'exercice précédent;
- Hausse de 26 % (+ 9) de dossiers d'intervention reçus par rapport à l'exercice précédent;
- Hausse de 26 % (+ 9) de dossiers d'intervention conclus par rapport à l'exercice précédent;
- Diminution de 14 % (- 1) de dossiers de demandes d'assistance;
- Aucune demande de consultation comme pour l'exercice précédent;
- Aucune formulation de recommandation pour cet exercice;
- Un dossier conclu de plainte au Commissariat a été porté à l'attention du Protecteur du citoyen. Aucun dossier transmis pour l'exercice précédent;
- Aucun dossier de plainte 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;
- Vingt-six (26) 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 28 mesures d'amélioration;
- Une plainte concernant un médecin a été adressée au Commissariat pour cet exercice;
- Aucun dossier n'a été soumis au comité de révision.



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

du CIUSSS de la Capitale-Nationale





## 1.1 Bilan des dossiers de plainte, niveau et délais de traitement

Rappelons qu'une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire 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.

Pour l'année 2022-2023, cinq (5) plaintes ont été adressées au Commissariat, ce qui correspond à une augmentation par rapport à l'année précédente.

**Tableau 1 : Nombre de plaintes en 2022-2023 comparativement à l'année précédente**

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété (rejetées, refusées, abandonnées)	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
2022-2023	0	5	1	5	0	27
2021-2022	0	1	1	1	0	48

**Tableau 2 : Précision sur le niveau de traitement non complété**

Le tableau recense les raisons justifiant que certains dossiers ne sont pas entièrement complétés.

Niveau de traitement non complété	Nombre de dossiers
Absence de consentement de l'utilisateur ou de son représentant	0
Autre	0
Désistement	0
Hors compétence	0
Intervention inutile	0
Peur des représailles	0
Problème réglé avant la fin de l'examen	1
Refus de collaborer	0
Rejeté sur examen sommaire	0

## 1.2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

**Tableau 3 : Nombre de plaintes transmises au Protecteur du citoyen comparativement à l'année précédente**

Dossiers de plaintes transmis au Protecteur du citoyen	Nombre
2022-2023	1
2021-2022	0

On dénombre, pour l'année, un dossier de plainte qui a été soumis au Protecteur du citoyen au regard d'un examen en deuxième instance.

## 1.3 Bilan des dossiers d'intervention, niveau et délais de traitement

Une intervention par le commissaire 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.

**Tableau 4 : Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente**

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2022-2023	1	35	35	1
2021-2022	0	24	23	1

**Tableau 5 : Motifs de plaintes et d'interventions en 2022-2023**

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	1	2	1	2
Droits particuliers	0	0	9	18	9	16
Maltraitance	0	0	28	57	28	49
Organisation du milieu et ressources matérielles	5	63	1	2	6	11
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	2	25	10	20	12	21

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Autre	1	13	0	0	1	2
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

## 1.4 Mesures et orientations

Parmi les plaintes ou interventions reçues durant l'année, certaines mesures ont une portée de traitement individuelle, c'est-à-dire qu'elles viennent résoudre l'insatisfaction exprimée de façon spécifique, alors que d'autres mesures ont une portée sur l'ensemble des services, en venant améliorer une problématique étendue dans l'établissement.

**Tableau 6 : Types de mesures apportées selon une plainte ou une intervention**

Mesures	Total des mesures (plaintes et interventions conclues)
À portée individuelle	28
À portée systémique	29
<b>Total</b>	<b>57</b>

## 1.5 Traitement des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise 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 souscrivent 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.

Elle confie au commissaire 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.

**Tableau 7 : Nombre de motifs liés à la maltraitance en 2022-2023 comparativement à 2021-2022**

Nombre de motifs	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
<b>Plaintes</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Interventions</b>				

Nombre de motifs	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
<b>Sur constats</b>				
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0
<b>Sur signalements</b>				
2022-2023	0	26	26	0
2021-2022	0	17	17	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>0</b>

### 1.5.1 Niveau de traitement des motifs de maltraitance

Le tableau suivant met en lumière que la maltraitance se présente essentiellement sous la forme de signalements. Chaque signalement est considéré sérieusement et s'accompagne très souvent d'une intervention.

**Tableau 8 : Portait de traitement des plaintes et d'interventions selon les motifs de maltraitance**

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
<b>Plaintes</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Interventions</b>	0	0	0	0	0	21	7	28	28
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>28</b>

### 1.5.2 Motifs de plaintes et d'interventions

**Tableau 9 : Nombre et pourcentage de plaintes et d'interventions selon les motifs de maltraitance**

On retrouve sept (7) types de motifs pouvant faire l'objet d'une plainte ou d'une intervention comme le présente le tableau ci-joint.

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	0	0	0	0	0
Maltraitance matérielle ou financière	0	0	1	4	1	4
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0	0	0	0	0
Maltraitance physique	0	0	21	75	21	75
Maltraitance psychologique	0	0	4	14	4	14
Maltraitance sexuelle	0	0	0	0	0	0
Violation des droits	0	0	2	7	2	7
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Tableau 10 : Nombre et pourcentage de plaintes et d'interventions selon le type d'auteur**

Comme en témoigne ce tableau, la maltraitance peut être exercée par un dispensateur de service, un proche, un tiers ou un usager.

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un dispensateur de service	0	0	10	36	10	36
Par un proche ou un tiers	0	0	4	14	4	14
Par un usager	0	0	14	50	14	50
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

### 1.5.3 Mesures et orientations concernant les situations de maltraitance

Parmi les situations de maltraitance reçues durant l'année, certaines mesures ont une portée individuelle de traitement, c'est-à-dire qu'elles viennent résoudre l'insatisfaction exprimée de façon spécifique, alors que d'autres mesures ont une portée sur l'ensemble des services, en venant améliorer une problématique étendue dans l'établissement.

**Tableau 11 : Mesures selon les situations de maltraitance**

Mesure	Total des mesures (plaintes et interventions conclues)
À portée individuelle	27
À portée systémique	1
<b>Total</b>	<b>28</b>

## 1.6 Traitement des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance pour accéder à un soin ou à un service.

**Tableau 12 : Nombre d'assistances comparativement à l'année précédente**

Années	Nombre de dossiers
<b>2022-2023</b>	<b>7</b>
2021-2022	8

## 1.7 Traitement des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence du commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

**Tableau 13 : Nombre de demandes de consultation comparativement à l'année précédente**

Années	Nombre de dossiers
<b>2022-2023</b>	<b>0</b>
2021-2022	0

## 1.8 Implications locales du commissaire

Durant cet exercice, le commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Le commissaire présente 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.

Pour l'exercice 2022-2023, trois (3) rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont eu lieu.

## 1.9 Mesures et recommandations du commissaire

Voici le libellé de quelques mesures appliquées en vue de favoriser le respect des droits des usagers. Un même motif peut comporter plus d'une mesure.

**Tableau 14 : Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions**

<b>Mesures (plaintes et interventions)</b> <b>Total des mesures : 28</b>	
<b>Motifs et nombre de mesures</b>	<b>Exemples de mesures les plus utilisées pour ce motif</b>
<b>Droits particuliers</b> <i>1 mesure</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rencontre de suivi effectué avec le gestionnaire et les membres de la famille. Une enquête a été réalisée et les informations ont été transmises au proche à leur satisfaction.</li> </ul>
<b>Maltraitance</b> <i>21 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Résidents séparés et surveillance accrue.</li> <li>▪ Thérapie occupationnelle.</li> <li>▪ Employé suspendu et enquête réalisée.</li> <li>▪ Implication d'un travailleur social au dossier et vigie effectuée.</li> </ul>
<b>Soins et services dispensés</b> <i>6 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilisation d'un nouveau tableau de répartition des tâches et de la routine pour les préposés aux bénéficiaires.</li> <li>▪ Création d'un aide-mémoire.</li> <li>▪ Rencontre pour répondre aux questionnements et préoccupations du proche aidant concernant le délai de réponse aux cloches d'appel.</li> <li>▪ Rappel à l'équipe de noter au dossier les refus de l'utilisateur.</li> <li>▪ Sensibilisation des employés à l'importance de s'assurer de la présence des appareils auditifs de l'utilisateur à certains moments clés de la journée.</li> <li>▪ Rappel de l'importance de mettre les vêtements au lavage le soir.</li> <li>▪ Enquête concernant l'employé impliqué afin de valider ses compétences cliniques (validation de l'identité, consultation de la feuille d'administration des médicaments).</li> <li>▪ Rencontre de l'employé ayant commis l'erreur par le gestionnaire et retour sur les bonnes pratiques attendues.</li> </ul>

Aucune recommandation n'a été formulée par cet exercice.





# **Chapitre 2**

## **Rapport d'activités du médecin examinateur**

du CIUSSS de la Capitale-Nationale



## 2.1 Traitement des dossiers de plainte médicale

Ce chapitre présente les dossiers de plainte conclus par le médecin examinateur pour l'exercice 2022-2023.

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire, 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, les situations portées à l'attention du médecin examinateur ont permis l'analyse et la conclusion d'un dossier de plainte médicale.

**Tableau 15 : Nombre de plaintes médicales en 2022-2023 comparativement à l'année précédente**

Plaintes médicales	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
2022-2023	0	1	1	1	0	1
2021-2022	0	0	0	0	0	0

**Tableau 16 : Précision sur le niveau de traitement non complété**

Le tableau recense les raisons permettant de comprendre comment cheminent certains dossiers qui ne sont pas complétés lors de leur traitement.

Niveau de traitement non complété	Nombre de dossiers
Autre	0
Désistement	1
Hors compétence	0
Intervention inutile	0
Refus de collaborer	0
Rejeté sur examen sommaire	0

## 2.2 Mesures et recommandations du médecin examinateur

Dans le contexte où il y aurait des mesures, le tableau suivant présenterait quelques mesures 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.

**Tableau 17 : Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures**

Total des mesures : Aucune mesure	
Motifs de plaintes et nombre de mesures	Exemples de mesures les plus utilisées pour ce motif
<b>Accessibilité</b> <i>0 mesure</i>	▪
<b>Aspect financier</b> <i>0 mesure</i>	▪
<b>Droits particuliers</b> <i>0 mesure</i>	▪
<b>Maltraitance</b> <i>0 mesure</i>	▪
<b>Organisation du milieu et ressources matérielles</b> <i>0 mesure</i>	▪
<b>Relations interpersonnelles</b> <i>0 mesure</i>	▪
<b>Soins et services dispensés</b> <i>0 mesure</i>	▪
<b>Autres (Covid-19)</b> <i>0 mesure</i>	▪

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

# **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 de l'établissement et un administrateur du conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale, qui agit à titre de président du comité. Les deux médecins sont nommés par le conseil d'administration sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale 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 ait 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 CMDP pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cet effet.

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, 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.

**Tableau 18 : Nombre de plaintes révisées en 2022-2023 comparativement à l'année précédente**

	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
<b>2022-2023</b>	0	0	0	0	0	0
<b>2021-2022</b>	0	0	0	0	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.

## 3.3 Mesures et recommandations

Le comité de révision n'ayant reçu aucun dossier, il n'a pas émis de mesure ou de recommandation particulière durant l'exercice 2022-2023.



