

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec 

2024-2025

RAPPORT ANNUEL

Sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la
qualité des services

CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE CÔTÉ-JARDINS inc.



Elisabeth Robert

Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services
CIUSSS de la Capitale-Nationale

Table des matières

Mot de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services	2
Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services	3
1.1 Bilan des dossiers de plainte.....	3
1.2 Protecteur du citoyen	3
1.3 Bilan des dossiers d'intervention.....	3
1.4 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »	3
1.5 Bilan des dossiers d'assistance	4
1.6 Bilan des demandes de consultation	4
1.7 Implications locales de la commissaire.....	5
Rapport d'activités du médecin examinateur	5
Rapport d'activités du comité de révision	5

Mot de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services



En tant que commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale, je me sens privilégiée et fière de vous présenter mon rapport annuel 2024-2025 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes.

Je tiens à vous remercier sincèrement pour la collaboration constructive et la confiance mutuelle qui nous unissent. Au terme de ma deuxième année comme commissaire aux plaintes, je peux témoigner de votre volonté d'agir dans un esprit d'amélioration continue de la qualité, fondé sur l'écoute, la vigilance et le souci de faire ce qui est juste. Ensemble, nous contribuons à développer un environnement sécuritaire, respectueux et humain pour les résidents et leurs proches.

L'adoption de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (L-6.3) a été un jalon déterminant dans cette évolution. Elle nous rappelle notre devoir de prévenir, de repérer et d'agir rapidement face à toute forme de maltraitance, dans une optique de bientraitance durable.

Dans cette même perspective, le projet de loi 52, adopté il y a maintenant cinq ans, a permis de mieux encadrer les services offerts aux aînés et de renforcer les mécanismes de surveillance. Aujourd'hui, les principes portés par cette réforme sont bien intégrés dans vos pratiques. Mon rôle de commissaire est désormais reconnu et assumé comme une ressource constructive, reflétant la maturité de notre collaboration et de votre engagement envers l'utilisateur.

En terminant, je tiens à souligner le fait que ma fonction de commissaire serait impossible à réaliser sans mon équipe exceptionnelle. Je remercie particulièrement les trois commissaires adjointes pour leur implication auprès de vous, mesdames Caroline Vallée, Marjorie Dumas et Nathalie Carpentier.

Je vous remercie pour votre ouverture, votre engagement et votre volonté d'agir en partenaire dans l'intérêt des personnes que nous accompagnons. Ensemble, nous contribuons à faire vivre une culture de qualité, de respect et de bientraitance.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Elisabeth Robert'.

Elisabeth Robert
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1.1 Bilan des dossiers de plainte

Nombre de plaintes en comparaison à l'année précédente

Une (1) plainte a été reçue et conclue tout comme l'année précédente.

Les trois motifs de cette plainte sont relatifs à la qualité des soins et services. Deux (2) mesures d'amélioration à portée individuelle ont été mises en place, notamment un rappel et une mesure disciplinaire envers l'employé concerné.

1.2 Protecteur du citoyen

Aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen comparativement à un dossier l'année précédente.

1.3 Bilan des dossiers d'intervention

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
2024-2025	0	29	29	0
2023-2024	1	23	24	0

Tous les dossiers d'intervention sont des situations de maltraitance et sont détaillés à la section 1.4.

1.4 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

Nombre de dossiers ayant au moins un motif lié à la maltraitance en comparaison à l'année précédente

Nombre de dossiers	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
Plaintes	Aucun dossier tout comme l'année précédente			
Interventions				
▪ Sur constats	Aucun dossier tout comme l'année précédente			
▪ Sur signalements				
2024-2025	0	29	29	0
2023-2024	1	23	24	0

Niveau de traitement des motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété				Traitement complété			
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total
Interventions	0	0	0	0	0	29	2	31

Nombre de motifs d'intervention par type et auteur de maltraitance

Types de maltraitance	Interventions	
	Nombre de motifs	%
Maltraitance physique	24	95 %
Maltraitance matérielle ou financière	2	
Maltraitance psychologique	3	5 %
Maltraitance sexuelle	1	
Violation des droits	1	
Total	31	100 %

Auteurs de la maltraitance	Interventions	
	Nombre de motifs	%
Par un dispensateur de service	10	8 %
Par un proche ou un tiers	3	1 %
Par un usager	18	91 %
Total	31	100 %

Mesures selon les situations de maltraitance

29 mesures d'amélioration à portée individuelle ont été mises en place pour faire cesser la maltraitance et éviter la récurrence des situations, notamment par des propositions d'activités occupationnelles pour les situations d'agression entre usagers. Autres exemples de mesures, la tenue d'enquêtes, mesures disciplinaires envers les employés concernés et sécurisation des finances du résident.

1.5 Bilan des dossiers d'assistance

Nombre d'assistances comparativement à l'année précédente

Années	Nombre de dossiers
2024-2025	0
2023-2024	2

1.6 Bilan des demandes de consultation

Années	Nombre de dossiers
2024-2025	1
2023-2024	3

1.7 Implications locales de la commissaire

Au cours de l'exercice 2024-2025, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement. Trois (3) rencontres ont eu lieu.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Aucun dossier de plainte médicale n'a été adressé au médecin examinateur tout comme l'année précédente.

Rapport d'activités du comité de révision

Aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision tout comme l'année précédente.