Rapport annuel sur la procédure d'examen des plaintes et de la qualité des services pour le Groupe Champlain Année 2020-2021

(dépôt le 13 mai 2021/ par Marielle Dion Commissaire aux plaintes et à la qualité des services/Groupe Champlain)

MOT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET A LA QUALITE DES SERVICES

Le *Rapport annuel 2020-2021 du Groupe Champlain portant sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services,* décrit les activités réalisées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, de même que celles du médecin examinateur conformément à l'application de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (*RLRQ, chapitre S-4.2). Ce rapport regroupe ainsi les données quantitatives et qualitatives permettant d'évaluer la satisfaction des usagers et celle de leurs proches relativement au respect de leurs droits, de même que ceux concernant les soins et les services dispensés dans les treize (13) installations du Groupe Champlain.

La collaboration, la participation des gestionnaires et des employés dans la recherche de solutions et de mesures d'amélioration relatives aux insatisfactions des usagers et des proches fut grandement appréciée. Soulignons aussi le travail diligent des différents comités, notamment les comités des usagers qui œuvrent à la défense des droits des usagers, de même que le comité de vigilance qui transmet au conseil d'administration les suivis aux recommandations visant l'amélioration de la qualité des services et la satisfaction des usagers et de leurs proches, de même que pour leur soutien continu dans l'accomplissement du mandat du commissaire.

Par ailleurs, il importera de nous souvenir en cette tragique année de pandémie, générée par la propagation au niveau mondial du virus du Covid-19, qu'au plus fort de la propagation du virus, toutes les visites en CHSLD ont été interdites, même pour les personnes en fin de vie. Plusieurs aînés ont ainsi vécu leurs derniers moments de vie, privés de la présence des personnes aimées. Les proches et familles ont dû surmonter un deuil psychologique douloureux sur le plan humain, en raison du stress inhérent à la pandémie, des décès parfois sans possibilité d'accompagnement, générant ainsi des sentiments de culpabilité, de regrets, de colère et d'injustice au sein de la population québécoise.

Cette situation dramatique nous a offert de nombreuses occasions pour une réflexion collective qui nous l'espérons sensibilisera nos gouvernements à l'importance d'allouer des ressources suffisantes auprès des aînés, cela, de manière récurrente. Les mesures de distanciation mises en place afin de prévenir la contagion et protéger les personnes vulnérables des CHSLD, ont dues être privilégiées au détriment de la présence rassurante de leurs proches.

Ces personnes vulnérables, déjà éprouvées durant le confinement par la privation de liens affectifs, ont parfois vu leur vie se terminer d'une façon inoubliable sur le plan humanitaire. Cette situation engendrant un sentiment d'impuissance et d'injustice chez les proches, conséquemment, les gestionnaires et le personnel de nos établissements ont usé d'imagination pour développer de multiples approches afin de permettre des communications avec eux, soit par téléphone, soit par face- time et ou en communiquant les informations ponctuelles de santé des aînés aux proches et familles. Nous remercions infiniment les gestionnaires et le personnel pour avoir offert une performance incroyable dans une prestation de services inégalée aux

familles, sans oublier le personnel qui a contracté la maladie. Nous ne pouvons que souhaiter que la dispensation du vaccin contre le Covid-19 permette enfin un peu de répit au personnel de la santé, tout en leur permettant de contribuer aux soins de manière sécuritaire.

Je souligne aussi qu'à partir du 1er juin 2021, ce sera la dernière année pour le Groupe Champlain à pouvoir offrir les services personnalisés de leur propre commissaire, en raison de la mise en vigueur de la Loi 52. Nous remercions le conseil d'administration pour la confiance témoignée envers ce poste et les personnes qui l'ont occupé.

Je vous invite à prendre connaissance du *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services de l'année 2020-2021.* Mentionnons que certaines activités et visites promotionnelles ne purent être réalisées en présentiel en raison du télétravail qui fut instauré, limitant les déplacements. Les rencontres et échanges furent réalisés principalement par vidéo TEAM ou par voie téléphonique. Aussi, les périodes de confinement limitant l'accès aux établissements a sûrement contribué à la diminution du nombre de dossiers traités et la sensibilisation médiatique au travail émérite du personnel a peut-être aussi contribué à leur reconnaissance. La plupart des dossiers traités demeuraient en lien avec cette perte de contact avec les aînés et les inquiétudes vécues en regard de la capacité de services de nos employés versus la perte d'activités sociales et de loisirs ne pouvant être disponible dans cette période douloureuse de strict confinement de nos aînés.

Marielle Dion

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Groupe Champlain Inc.

PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2020-2021

Le rapport annuel sur l'application du régime des plaintes et de l'amélioration continue de la qualité des services couvre la période s'échelonnant du 1er avril 2020 au 31 mars 2021, conformément à l'application des articles 33.10 et 76.11 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). Il présente le bilan des insatisfactions adressées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, les activités réalisées dans le cadre de ses fonctions de même que le rapport du médecin examinateur. De plus, étant donné que la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a l'obligation de rendre compte des plaintes et des signalements reçus en vertu de *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (2017, chapitre 10), ces informations sont également intégrées au présent rapport.

Par ailleurs, ce rapport annuel ne commentera pas les observations en lien avec le traitement des plaintes des années précédentes, du fait des conditions particulières

dans lesquelles les conditions de travail furent réalisées avec l'application de règles sanitaires propres à cette période de pandémie, obligeant une prestation de services de base en tenant compte des effectifs en place, le travail lié à la désinfection continue des lieux de vie, l'ouverture de zones tièdes, orange et vertes pour les personnes contaminées et traitées en CHSLD et de l'information à transmettre aux proches et familles. Aussi, certains établissements ont du opérer avec des diminutions d'effectifs importants reliés à l'absence du personnel contaminé.

Rapport du médecin examinateur

Il n'y eut **aucune** plainte déposée en 2020-2021 à l'encontre d'un médecin, ou pharmacien au Groupe Champlain. Le rapport du médecin examinateur lequel doit être intégré au présent document, et ce, en vertu de l'article 76.11 de la *L.S.S.S.S.*

Bilan des dossiers du Groupe Champlain 2020-2021

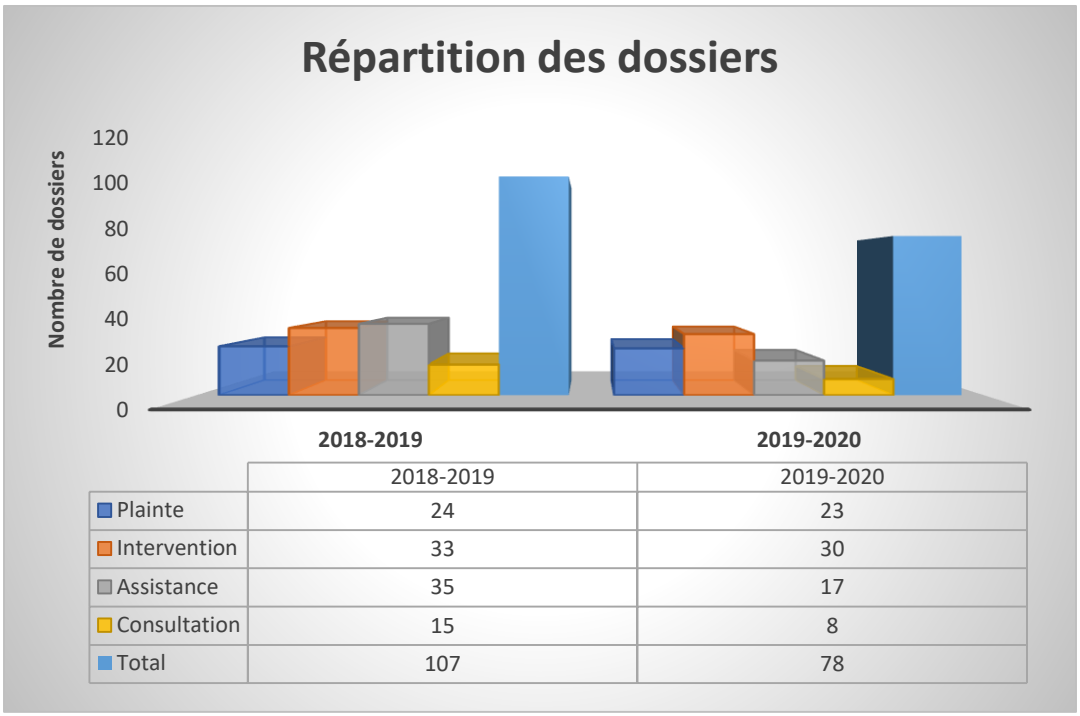
RÉPARTITION DES DOSSIERS 2020-2021

	PLAINTE	INTERVENTIONS DIVERSES	INTERVEN-TIONS MALTRAI-TANCE	ASSISTANCE	CONSULTATION	TOTAL
2020-2021	29	0	4	20	11	64

Le recours au Protecteur du citoyen

Deux dossiers de plaintes, provenant notamment du CHSLD des Pommetiers et du CHSLD de Marie-Victorin, ont fait l'objet d'une demande en seconde instance et analyse auprès du bureau du Protecteur du citoyen. Nous n'avons pas encore reçu les recommandations du Bureau du Protecteur du citoyen pour leur traitement de ces plaintes.

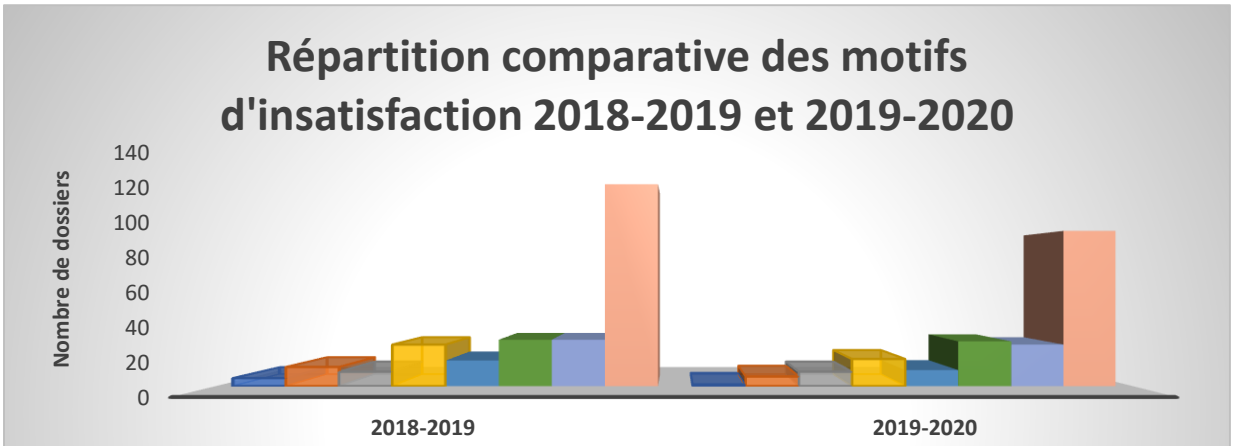
Données comparatives provenant d'années précédentes sur la répartition des dossiers :



	2018-2019	2019-2020
Plainte	24	23
Intervention	33	30
Assistance	35	17
Consultation	15	8
Total	107	78

MOTIFS D'INSATISFACTION 2020-2021

	2020-2021			
	Plaintes	Assistances	Consultations	Interventions
Accessibilité	4	1	1	0
Aspect financier	3	1	0	0
Droits particuliers	6	6	7	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	20	7	5	0
Relations interpersonnelles	8	4	1	0
Soins et services dispensés	17	6	1	1
Déclarations catégorie Maltraitance Plaintes 4 Suspicion sans plaintes : 6	4	0	0	0
Total	62	25	15	1



	2018-2019	2019-2020
Accessibilité	5	1
Aspect financier	12	6
Droits particuliers	9	9
Org. Milieu et ressources	26	17
Relations interpersonnelles	16	10
Soins et services dispensés	29	28
Maltraitance	29	26
Total	126	97

Dossier Maltraitance

Compte tenu du fait que la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a l'obligation de rendre compte des plaintes et des signalements reçus en vertu de la *Loi visant à lutter* contre *la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité,* voici donc des informations spécifiques ayant trait à ce sujet.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a traité 4 dossiers de plaintes ayant présenté des motifs de maltraitance (CHC-de Gatineau) et 6 dossiers de suspicion de maltraitance dénoncés par les CHSLD Des Montagnes (3), Marie-Victorin (2) et Chanoine-Audet (1) avec divulgation aux familles et pas de dépôt de plainte. De ce nombre de dénonciations de maltraitance, dans furent observés de la violence psychologique et physique. Ces dossiers avaient trait à un signalement adressé à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services en vertu de cette *Loi*, qu'il y ait un dépôt ou pas de plainte.

Motifs de maltraitance ou de suspicion de maltraitance *Exercice 2020-2021*				
	Motifs de maltraitance	***Motifs de suspicion de maltraitance***	***Total***	
Maltraitance sexuelle				
Maltraitance financière				
Maltraitance psychologique	4 plaintes	3 divulgations/ pas de plainte/agressivité entre résidents	7	50%
Maltraitance physique	4 plaintes	3 divulgations pas plainte /Agressivité entre résidents	7	50%
Total	**8**	**6**	**14**	**100%**

Motifs de maltraitance ou de suspicion de maltraitance *Exercice 2019-2020*				
	Motifs de maltraitance	***Motifs de suspicion de maltraitance***	***Total***	
Maltraitance sexuelle	5	1	6	23%
Maltraitance financière	1	1	2	8%
Maltraitance psychologique	5	-	5	19%
Maltraitance physique	8	5	13	50%
Total	**19**	**7**	**26**	**100%**

CHC- Marie Victorin

- Cinq (5) dossiers de plaintes
- Cinq (5) dossiers d'assistance
- Deux (3) dossiers de consultation
- Un (1) dossier d'intervention
- Aucune plainte médicale adressée au médecin examinateur
- Une plainte adressée en deuxième recours au bureau du Protecteur du citoyen

- Aucune divulgation facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics
- Aucune déclaration relative à l'application de la Loi 115 *Maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Une divulgation famille agression entre résidents/ pas de plainte

Plaintes	**Marie-Victorin**	**Objet**	**Plaintes**	**Assistance**
En voie de traitement au début de l'exercice	0	Accessibilité et continuité	0	0
Reçues	5	Soins et services dispensés	2	3
Conclues	5	Relations interpersonnelles	0	0
Plainte déposée au Protecteur du citoyen	1	Organisation du milieu et ressources matérielles	3	2
Plainte déposée au médecin examinateur	0	Droits particuliers	1	3
Maltraitance	0	Services financiers	1	0

NOTE : Une plainte peut contenir plus d'un objet de plainte

Mode de dépôt des plaintes		**Auteur**		**Délai de traitement**	**.**
Verbalement	3	Usager	0	1 à 45 jours	8
Par écrit	2	Représentant	5	46 et plus	5

Suites données aux plaintes conclues : Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées	
Adaptation des soins et services	1
Adaptation du milieu et de l'environnement	2
Information clarification	
Ajustement financier	1
Encadrement intervenant	2
Adaptation /révision/ application règles et procédures	
Respect des droits	

CHC-de-GOUIN

- Trois (3) dossiers de plaintes
- Aucun dossier d'assistance
- Aucun dossier de consultation
- Aucun dossier d'intervention
- Aucune plainte médicale adressée au médecin examinateur
- Aucune plainte adressée en deuxième recours au bureau du Protecteur du citoyen
- Aucune divulgation facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics
- Aucune déclaration relative à l'application de la Loi 115 *Maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Plaintes	Gouin	Objet	Plaintes	Assistance
En voie de traitement au début de l'exercice	0	Accessibilité et continuité	0	0
Reçues	3	Soins et services dispensés	2	0
Conclues	3	Relations interpersonnelles		0
Plainte déposée au Protecteur du citoyen	0	Organisation du milieu et ressources matérielles	1	0
Plainte déposée au médecin examinateur	0	Droits particuliers	2	0
Maltraitance	0	Services financiers	0	0

Mode de dépôt des plaintes		Auteur		Délai de traitement	.
Verbalement	3	Usager	0	1 à 45 jours	3
Par écrit	0	Représentant		46 et plus	0

Suites données aux plaintes conclues : Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées	
Adaptation des soins et services	1
Adaptation du milieu et de l'environnement	
Information clarification	1
Ajustement financier	
Encadrement intervenant	1
Adaptation /révision/ application règles et procédures	3
Respect des droits	

CHC-de- Gatineau

- Six (5) dossiers de plaintes dont quatre plaintes (4) reliés à de la maltraitance
- Aucun dossier d'assistance
- Un (1) dossier de consultation
- Aucun dossier d'intervention
- Aucune plainte médicale adressée au médecin examinateur
- Aucune plainte adressée en deuxième recours au bureau du Protecteur du citoyen
- Aucune divulgation facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics
- Quatre déclarations relatives à l'application de la Loi 115 *Maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité/ inscrit dans logiciel SIGPAQS*

.

Plaintes	De Gatineau	Objet	Plaintes	Assistance
En voie de traitement au début de l'exercice	0	Accessibilité et continuité	1	0
Reçues	5	Soins et services dispensés	3	0
Conclues	5	Relations interpersonnelles	2	0
Plainte déposée au Protecteur du citoyen	0	Organisation du milieu et ressources matérielles	2	0
Plainte déposée au médecin examinateur	0	Droits particuliers	0	0
Maltraitance/4 plaintes conclues	(4)	Services financiers	1	0

NOTE : Une plainte peut contenir plus d'un objet de plainte

Mode de dépôt des plaintes		Auteur		Délai de traitement	.
Verbalement	0	Usager	0	1 à 45 jours	5
Par écrit	5	Représentant Tiers	5 0	46 et plus	0

Suites données aux plaintes conclues : Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées	
Adaptation des soins et services	2
Information/ Clarification	2
Adaptation du milieu et de l'environnement	
Ajustement financier	1
Encadrement intervenant	3
Adaptation /révision/ application règles et procédures	
Respect des droits	

CHC-de -Châteauguay

- Un (1) dossier de plainte
- Deux (2) dossier d'assistance
- Un (1) dossier de consultation
- Aucun dossier d'intervention
- Aucune plainte médicale adressée au médecin examinateur
- Aucune plainte adressée en deuxième recours au bureau du Protecteur du citoyen
- Aucune divulgation facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics
- Aucune déclaration relative à l'application de la Loi 115 *Maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Plaintes	De Châteauguay	Objet	Plaintes	Assistance
En voie de traitement au début de l'exercice	0	Accessibilité et continuité	0	0
Reçues	1	Soins et services dispensés	0	1
Conclues	1	Relations interpersonnelles	1	0
Plainte déposée au Protecteur du citoyen	0	Organisation du milieu et ressources matérielles	1	1
Plainte déposée au médecin examinateur	0	Droits particuliers	0	0
Maltraitance	0	Services financiers	0	1

NOTE : Une plainte peut contenir plus d'un objet de plainte

Mode de dépôt des plaintes		Auteur		Délai de traitement	.
Verbalement	0	Usager	0	1 à 45 jours	1
Par écrit	1	Représentant	1	46 et plus	0

Suites données aux plaintes conclues : Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées	
Adaptation des soins et services	1
Adaptation du milieu et de l'environnement	
Ajustement financier	
Encadrement intervenant	1
Adaptation /révision/ application règles et procédures	
Respect des droits	

CHC-Jean-Louis- Lapierre

- Un (1) dossier de plainte
- Aucun dossier d'assistance
- Un (1) dossier de consultation
- Aucun dossier d'intervention
- Aucune plainte médicale adressée au médecin examinateur
- Aucune plainte adressée en deuxième recours au bureau du Protecteur du citoyen
- Aucune divulgation facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics
- Aucune déclaration relative à l'application de la Loi 115 *Maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Plaintes	J.L.Lapierre	Objet	Plaintes	Assistance
En voie de traitement au début de l'exercice	0	Accessibilité et continuité	0	0
Reçues	1	Soins et services dispensés	0	0
Conclues	1	Relations interpersonnelles	0	0
Plainte déposée au Protecteur du citoyen	0	Organisation du milieu et ressources matérielles	1	0
Plainte déposée au médecin examinateur	0	Droits particuliers	0	0
Maltraitance	0	Services financiers	0	0

NOTE : Une plainte peut contenir plus d'un objet de plainte

Mode de dépôt des plaintes		Auteur		Délai de traitement	.
Verbalement	1	Usager	1	1 à 45 jours	1
Par écrit	0	Représentant	0	46 et plus	0

Suites données aux plaintes conclues : Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées	
Adaptation des soins et services	
Adaptation du milieu et de l'environnement	1
Information clarification	1
Ajustement financier	
Encadrement intervenant	
Adaptation /révision/ application règles et procédures	
Respect des droits	

CHC-de-la-Rose- Blanche

- Trois (3) dossiers de plainte
- Aucun dossier d'assistance
- Un (1) dossier de consultation
- Aucun dossier d'intervention
- Aucune plainte médicale adressée au médecin examinateur
- Aucune plainte adressée en deuxième recours au bureau du Protecteur du citoyen
- Aucune divulgation facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics
- Aucune déclaration relative à l'application de la Loi 115 *Maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Plaintes	Rose-Blanche	Objet	Plaintes	Assistance
En voie de traitement au début de l'exercice	0	Accessibilité et continuité	1	0
Reçues	3	Soins et services dispensés	1	0
Conclues	3	Relations interpersonnelles	2	0
Plainte déposée au Protecteur du citoyen	0	Organisation du milieu et ressources matérielles	2	0
Plainte déposée au médecin examinateur	0	Droits particuliers	0	0
Maltraitance	0	Services financiers	0	0

NOTE : Une plainte peut contenir plus d'un objet de plainte

Mode de dépôt des plaintes		Auteur		Délai de traitement	.
Verbalement	2	Usager	0	1 à 45 jours	2
Par écrit	1	Représentant	3	46 et plus	1

Suites données aux plaintes conclues : Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées	
Adaptation des soins et services	2
Adaptation du milieu et de l'environnement	
Clarification Information	1
Ajustement financier	
Encadrement intervenant	1
Adaptation /révision/ application règles et procédures	
Respect des droits	

CHC-des- Pommetiers

- Sept (7) dossiers de plainte
- Cinq (5) dossiers d'assistance
- Aucun dossier de consultation
- Aucun dossier d'intervention
- Aucune plainte médicale adressée au médecin examinateur
- Une plainte adressée en deuxième recours au bureau du Protecteur du citoyen
- Aucune divulgation facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics
- Une déclaration relative à l'application de la Loi 115 *Maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Plaintes	Pommetiers	Objet	Plaintes	Assistance
En voie de traitement au début de l'exercice	0	Accessibilité et continuité	1	0
Reçues	7	Soins et services dispensés	3	0
Conclues	7	Relations interpersonnelles	1	2
Plainte déposée au Protecteur du citoyen	1	Organisation du milieu et ressources matérielles	4	2
Plainte déposée au médecin examinateur	0	Droits particuliers	2	1
Maltraitance dossier	0	Services financiers	0	0

NOTE : Une plainte peut contenir plus d'un objet de plainte

Mode de dépôt des plaintes		Auteur		Délai de traitement	.
Verbalement	4	Usager	0	1 à 45 jours	6
Par écrit	3	Représentant	6	46 et plus	1
		Tiers	1		

Suites données aux plaintes conclues : Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées	
Adaptation des soins et services	3
Adaptation du milieu et de l'environnement	2
Information clarification	4
Ajustement financier	
Encadrement intervenant	
Adaptation /révision/ application règles et procédures	1
Respect des droits	

CHC-de- la -Villa -Soleil

- Aucun dossier de plainte
- Deux (2) dossier d'assistance
- Deux (2) dossier de consultation
- Aucun dossier d'intervention
- Aucune plainte médicale adressée au médecin examinateur
- Aucune plainte adressée en deuxième recours au bureau du Protecteur du citoyen
- Aucune divulgation facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics
- Aucune déclaration relative à l'application de la Loi 115 *Maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Plaintes	Villa Soleil	Objet	Plaintes	Assistance
En voie de traitement au début de l'exercice	0	Accessibilité et continuité	0	0
Reçues	0	Soins et services dispensés	0	2
Conclues	0	Relations interpersonnelles	0	0

Plainte déposée au Protecteur du citoyen	0	Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0
Plainte déposée au médecin examinateur	0	Droits particuliers	0	2
Maltraitance	0	Services financiers	0	0

NOTE : Une plainte peut contenir plus d'un objet de plainte

Mode de dépôt des plaintes		**Auteur**		**Délai de traitement**	**.**
Verbalement	0	Usager	0	1 à 45 jours	0
Par écrit	0	Représentant	0	46 et plus	0

Suites données aux plaintes conclues : **Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées**	
Adaptation des soins et services	0
Adaptation du milieu et de l'environnement	0
Information Clarification	0
Ajustement financier	0
Encadrement intervenant	0
Adaptation /révision/ application règles et procédures	0
Respect des droits	0

CHC-des-Montagnes

- Quatre (4) dossiers de plaintes
- Un (1) dossier d'assistance
- Quatre (4) dossier de consultation dont une divulgation famille maltraitance
- Aucun dossier d'intervention
- Aucune plainte médicale adressée au médecin examinateur
- Aucune plainte adressée en deuxième recours au bureau du Protecteur du citoyen

- Aucune divulgation facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics
- Aucune déclaration relative à l'application de la Loi 115 *Maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Plaintes	Des Montagnes	Objet	Plaintes	Assistance
En voie de traitement au début de l'exercice	0	Accessibilité et continuité	1	1
Reçues	4	Soins et services dispensés	1	0
Conclues	4	Relations interpersonnelles	0	1
Plainte déposée au Protecteur du citoyen	0	Organisation du milieu et ressources matérielles	1	1
Plainte déposée au médecin examinateur	0	Droits particuliers	1	0
Maltraitance divulgation famille aucune plainte	0	Services financiers	1	0

NOTE : Une plainte peut contenir plus d'un objet de plainte

Mode de dépôt des plaintes		Auteur		Délai de traitement	.
Verbalement	3	Usager	0	1 à 45 jours	4
Par écrit	1	Représentant	2	46 et plus	0
		Tiers	2		

Suites données aux plaintes conclues : Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées	
Adaptation des soins et services	2
Adaptation du milieu et de l'environnement	1
Information Clarification	2
Ajustement financier	1
Encadrement intervenant	2
Adaptation /révision/ application règles et procédures	2
Respect des droits	0

CHC-Chanoine-Audet

- Deux (3) dossiers de plaintes dont un en 2019-2020/conclu en 2020-2021
- Aucun dossier d'assistance
- Un dossier de consultation
- Aucun dossier d'intervention/divulgation événement sentinelle maltraitance
- Aucune plainte médicale adressée au médecin examinateur
- Aucune plainte adressée en deuxième recours au bureau du Protecteur du citoyen
- Aucune divulgation facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics
- Aucune déclaration relative à l'application de la Loi 115 *Maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Plaintes	Chanoine-Audet	Objet	Plaintes	Assistance
En voie de traitement au début de l'exercice	1	Accessibilité et continuité	0	0
Reçues	2	Soins et services dispensés	3	0
Conclues	3	Relations interpersonnelles	1	0
Plainte déposée au Protecteur du citoyen	0	Organisation du milieu et ressources matérielles	4	0

Plainte déposée au médecin examinateur	0	Droits particuliers	0	0
Maltraitance Intervention événement sentinelle/ Divulgation famille/ pas de plainte	0	Services financiers	0	0

NOTE : Une plainte peut contenir plus d'un objet de plainte

Mode de dépôt des plaintes		**Auteur**		**Délai de traitement**	**.**
Verbalement	1	Usager	0	1 à 45 jours	1
Par écrit	2	Représentant	3	46 et plus	2

Suites données aux plaintes conclues : **Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées**	
Adaptation des soins et services	2
Adaptation du milieu et de l'environnement	
Ajustement financier	
Information clarification	1
Adaptation /révision/ application règles et procédures	
Respect des droits	
Encadrement intervenant	1

CHC-de -l'Assomption

- Deux (2) dossiers de plaintes
- Un (1) dossier d'assistance
- Aucun dossier de consultation
- Aucun dossier d'intervention
- Aucune plainte médicale adressée au médecin examinateur
- Aucune plainte adressée en deuxième recours au bureau du Protecteur du citoyen
- Aucune divulgation facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

- Aucune déclaration relative à l'application de la Loi 115 *Maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Plaintes	L'Assomption	Objet	Plaintes	Assistance
En voie de traitement au début de l'exercice	0	Accessibilité et continuité	0	0
Reçues	2	Soins et services dispensés	3	0
Conclues	2	Relations interpersonnelles	0	0
Plainte déposée au Protecteur du citoyen	0	Organisation du milieu et ressources matérielles	1	1
Plainte déposée au médecin examinateur	0	Droits particuliers	1	0
Maltraitance	0	Services financiers	0	0

Mode de dépôt des plaintes		Auteur		Délai de traitement	.
Verbalement	0	Usager	0	1 à 45 jours	2
Par écrit	2	Représentant	2	46 et plus	0

Suites données aux plaintes conclues : Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées	
Adaptation des soins et services	2
Adaptation du milieu et de l'environnement	1
Ajustement financier	0
Information clarification	1
Adaptation /révision/ application règles et procédures	1
Respect des droits	0

CHC-de Saint-François (aucun dossier traité en 2020-2021)

CHC-du- Château (aucun dossier traité 2020-202

Le régime d'examen des plaintes

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) consacre les chapitres III et VII de sa partie 1 au régime des plaintes. Elle détaille, entre autres, les rôles et fonctions de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et du médecin examinateur de même que le processus de traitement des dossiers de plainte, d'intervention, d'assistance et de consultation.

Le régime permet au résident ou à son représentant insatisfait des services qu'il a reçus, ou aurait dû recevoir, de s'adresser directement à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. De plus, il offre un deuxième recours dans l'éventualité où le résident ou son représentant ne serait pas satisfait des conclusions obtenues ou s'il ne les a pas reçues dans le délai prévu par la *Loi*.

L'efficacité du régime d'examen des plaintes repose sur le fait que les résidents ou leur représentant ont la possibilité de s'adresser à un interlocuteur impartial et facilement accessible pour exprimer leurs insatisfactions, participant ainsi à l'amélioration des services.

Rôles et responsabilités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services exerce exclusivement les fonctions prévues à l'article 33 de la *L.S.S.S.S.* Elle est responsable envers le Conseil d'administration, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes et de leurs insatisfactions. À cette fin, elle assume les responsabilités suivantes :

- Assurer la promotion de l'indépendance de son rôle ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes et du code d'éthique ;
- Diffuser l'information sur les droits et les obligations des clients et sur le code d'éthique de l'établissement afin d'en améliorer la connaissance ;
- Appliquer la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des usagers en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement ;

- Prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance au client qui le requiert pour la formulation d'une plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte et l'informer de la possibilité d'être accompagné par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de sa région (CAAP);
- Examiner toute plainte avec diligence dès sa réception ;
- Saisir toute direction concernée lorsqu'en cours d'examen, la conduite ou la pratique d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire et formuler toute recommandation à cet effet dans ses conclusions ;
- Informer le client des conclusions motivées auxquelles elle est arrivée, et ce, au plus tard dans les 45 jours suivant la réception de la plainte, accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées et indiquer les modalités de recours auprès du Protecteur du citoyen ;
- Intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il y a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un client ou d'un groupe de clients ne sont pas respectés et recommander, le cas échéant, toute mesure visant la satisfaction des clients et le respect de leurs droits ;
- Donner son avis sur toute question relevant de sa compétence que lui soumettent les instances citées dans la *L.S.S.S.S. ;*
- Dresser au moins une fois par année, un bilan de ses activités.

Rôles et responsabilités du médecin examinateur

Le médecin examinateur est responsable, envers le Conseil d'administration, de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin ou un pharmacien de même qu'un médecin résident. Il examine toute plainte formulée par un résident ou par toute autre personne à l'endroit d'un de ces professionnels exerçant dans les installations du Groupe Champlain.

Conformément à l'article 46 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, après réception d'une plainte, le médecin examinateur doit, selon la nature des faits et leurs conséquences sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques offerts aux clients, décider de son orientation parmi les possibilités suivantes :

- Examiner la plainte que lui a fait suivre la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ;

- Lorsque la plainte soulève des questions d'ordre disciplinaire, le médecin examinateur doit l'acheminer vers le comité exécutif du Conseil des médecins et pharmaciens (CMP) afin que la plainte soit examinée par un comité constitué à cette fin ;

Rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi

L'article 33 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit que pour toute plainte écrite, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit transmettre ses conclusions par écrit. Dans le cas contraire, elle peut transmettre ses conclusions de façon verbale. Toutefois, dans certains dossiers ayant été déposés verbalement et pour lesquels la commissaire aux plaintes et à la qualité a émis des recommandations, elle a également produit un rapport écrit, et ce, afin de s'assurer que les résidents et leurs représentants soient en mesure de bien comprendre les diverses facettes de la démarche d'enquête de même que la teneur des recommandations et des mesures mises en place dans ces dossiers.

Délai de traitement d'une plainte

En vertu de l'article 33.6 de la *L.S.S.S.S.,* la commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit, au plus tard dans les 45 jours suivant la réception d'une plainte, informer l'auteur de celle-ci de ses conclusions motivées et accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations lesquelles seront également présentées à la direction de l'installation de même qu'au conseil d'administration, et ce, par l'entremise du comité de vigilance et de la qualité.

Il arrive parfois que l'examen d'une plainte demande plus de temps. Dans un tel cas, la commissaire demande un délai additionnel à l'auteur de la plainte tout en l'informant des raisons de ce délai ainsi que de l'avancement de l'examen de sa plainte.

Conclusion

Le régime d'examen des plaintes est un processus d'amélioration continue de la qualité permettant de favoriser la réalisation des solutions visant tout particulièrement à améliorer la qualité des soins et des services tout en contribuant au respect des droits des usagers .

L'ensemble des activités réalisées au cours de l'exercice 2020-2021, dans le cadre de l'application du régime d'examen des plaintes, a permis de mettre en évidence plusieurs

pistes d'amélioration relativement à la qualité des soins et services dispensés dans l'ensemble des installations du Groupe Champlain.

Bien qu'il ait diminué au cours de l'exercice, le nombre de demandes adressées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a quand même continué à mettre l'emphase sur l'importance du régime d'examen des plaintes et de la qualité de services dans la recherche de solutions afin de répondre aux insatisfactions soulevées par les résidents et leurs proches.

Marielle Dion
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Groupe Champlan
Rédigé le 13 mai 2021