

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

L'EXAMEN DES PLAINTES
ET LA
PROMOTION DES DROITS

Groupe Champlain inc.

L'EXAMEN DES PLAINTES ET LA PROMOTION DES DROITS

Le rapport annuel sur l'application du régime des plaintes et de l'amélioration continue de la qualité des services couvre la période s'étalant du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022. L'instance que constitue un commissariat local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) est la seule responsable envers le conseil d'administration de l'application du règlement de la procédure d'examen des plaintes, y compris la révision de la procédure. Elle est aussi responsable envers ce dernier du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

À compter du 1^{er} juin 2021, en concordance avec les modifications législatives apportées par le gouvernement du Québec, le régime de traitement des plaintes a été transféré aux CISSS et CIUSSS partenaires (voir le tableau no 1). Ainsi, les différents commissaires des établissements publics deviennent responsables de l'examen des plaintes des usagers provenant d'établissements privés et privés conventionnés de son territoire. Il est aussi garant du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance. Ainsi, Groupe Champlain avec ses 13 CHSLD, répartis sur le territoire de 11 CISSS et CIUSSS a autant de CLPQS, auprès desquels les données ont été récoltées, relatives aux plaintes et à la maltraitance.

Ce rapport présente le bilan des différentes demandes adressées aux commissaires locales 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.

Tableau 1. Les CISSS et les CIUSSS partenaires du Groupe Champlain

Installation Groupe Champlain	CISSS et CIUSSS partenaires
CH - Marie-Victorin	CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Mtl
CH - de-Gouin	CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Mtl
CH - de-Saint-François	CISSS de Laval
CH - des-Montagnes	CIUSSS de la Capitale-Nationale
CH - Chanoine-Audet	CISSS de Chaudière-Appalaches
CH - de-L'Assomption	CISSS de Chaudière-Appalaches
CH - du-Château	CISSS de Lanaudière
CH - de-la-Villa-Soleil	CISSS des Laurentides
CH - Jean-Louis-Lapierre	CISSS de la Montérégie-Ouest
CH - de-Châteauguay	CISSS de la Montérégie-Ouest
CH - des-Pommetiers	CISSS de la Montérégie-Est
CH - de-la-Rose-Blanche	CIUSSS de l'Estrie
CH - de-Gatineau	CISSS de l'Outaouais

Rapport du médecin examinateur

Nous avons enregistré 3 plaintes déposées en 2021-2022 à l'encontre d'un médecin, ou pharmacien au CISSS et/ou CIUSSS partenaires du Groupe Champlain. Toutefois, nous n'avons pas eu de recommandation.

Actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

Aucune divulgation facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics.

Le recours au Protecteur du citoyen

Il y a eu 4 dossiers de plaintes provenant, notamment du CH des-Pommetiers et du CH Jean-Louis-Lapierre qui ont fait l'objet d'une demande en seconde instance et d'une analyse auprès du bureau du Protecteur du citoyen. Lesdites recommandations ont fait l'objet d'actions spécifiques mises en place par les équipes des installations pour améliorer les soins et les services offerts aux résidents.

Dossier Maltraitance

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a l'obligation de rendre compte annuellement 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*. Nous avons inclus les données obtenues des différents CLPQS dans les tableaux 3 et 5. Il est à noter que tous les cas de signalement de maltraitance ne se sont pas confirmés comme tel.

RÉPARTITION DES DOSSIERS DU GROUPE CHAMPLAIN

Tableau 2. Distribution comparative par type de demande et par année

	Plaintes	Interventions diverses	Assistances	Consultations	Protecteur du citoyen	TOTAL
2020-2021	29	0	20	11	0	60
2021-2022	13	36	23	0	4	76

Tableau 3. Distribution comparative par motif de demande et par année

	2020-2021	2021-2022
Accessibilité	6	1
Aspect financier	4	2
Droits particuliers	19	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	32	11
Relations interpersonnelles	13	6
Soins et services dispensés	25	13
Maltraitance	4	31
Autres	n/d	5

NOTE : La compilation des données de 2021-2022 a été réalisée à partir des rapports annuels des 11 CLPQS qui desservent les différents centres d'hébergement du Groupe Champlain au Québec. Une plainte peut contenir plus d'un objet de plainte.

DONNÉES COMPARATIVES PAR CENTRE

Tableau 4. Distribution comparative par type de demande et par centre

	Plaintes	Interventions	Assistances	Consultations	Plaintes MDPR	Dossiers en deuxième instance	
						Protecteur du citoyen	Comité de révision
CH - MARIE-VICTORIN	2	1	4	0	0	0	0
CH - DE-GOUIN	2	1	2	0	0	0	0
CH - DE-SAINT-FRANÇOIS	1	0	0	0	0	0	0
CH - DES-MONTAGNES	2	8	5	0	0	0	0
CH - CHANOINE-AUDET	0	4	0	0	0	0	0
CH - DE-L'ASSOMPTION	0	4	0	0	0	0	0
CH - DU-CHÂTEAU	0	0	2	0	0	0	0
CH - DE-LA-VILLA-SOLEIL	0	2	2	0	2	0	0
CH - JEAN-LOUIS-LAPIERRE	4	1	2	0	0	1	0
CH - DE-CHÂTEAUGUAY	1	2	2	0	0	0	0
CH - DES-POMMETIERS	0	7	0	0	1	3	0
CH - DE-LA ROSE-BLANCHE	1	3	1	0	0	0	0
CH - DE-GATINEAU	0	3	3	0	0	0	0

Tableau 5. Distribution comparative par motif de demande et par centre

	Organisation du milieu et des ressources matérielles	Soins et services dispensés	Accessibilité et continuité	Droits particuliers/droit à un accommodement raisonnable/droit à recevoir des informations	Relations interpersonnelles	Aspects financiers	Autre	Maltraitance
CH - MARIE-VICTORIN	2	0	0	0	1	1	2	0
CH - DE-GOUIN	0	0	0	0	0	0	0	1
CH - DE-SAINT-FRANÇOIS	2	0	0	0	1	0	0	0
CH - DES-MONTAGNES	0	0	0	0	0	0	0	2
CH - CHANOINE-AUDET	0	1	0	0	0	0	1	2
CH - DE-L'ASSOMPTION	4	0	0	0	0	0	0	1
CH - DU-CHÂTEAU	0	0	0	0	0	0	0	0
CH - DE-LA-VILLA-SOLEIL	0	2	0	0	0	0	0	0
CH - JEAN-LOUIS-LAPIERRE	1	7	1	1	1	0	0	6
CH - DE-CHÂTEAUGUAY	1	1	0	0	2	1	2	3
CH - DES-POMMETIERS	0	0	0	0	0	0	0	7
CH - DE-LA-ROSE-BLANCHE	1	2	0	0	1	0	0	3
CH - DE-GATINEAU	0	0	0	0	0	0	0	3

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