

RAPPORT ANNUEL 2023-2024

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'étalonnant du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024. L'instance que constitue un commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) 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 CPQS, 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 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
C.H.C.–Marie-Victorin	CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Mtl
C.H.C.-de-Gouin	CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Mtl
C.H.C.-de-Saint-François	CISSS de Laval
C.H.C.-des-Montagnes	CIUSSS de la Capitale-Nationale
C.H.C.–Chanoine-Audet	CISSS de Chaudière-Appalaches
C.H.C.-de-L'Assomption	CISSS de Chaudière-Appalaches
C.H.C.-du-Château	CISSS de Lanaudière
C.H.C.-de-la-Villa-Soleil	CISSS des Laurentides
C.H.C.–Jean-Louis-Lapierre	CISSS de la Montérégie-Ouest
C.H.C.-de-Châteauguay	CISSS de la Montérégie-Ouest
C.H.C.-des-Pommetiers	CISSS de la Montérégie-Est
C.H.C.-de-la-Rose-Blanche	CIUSSS de l'Estrie
C.H.C.-de-Gatineau	CISSS de l'Outaouais

Rapport du médecin examinateur

Nous n'avons enregistré aucune plainte déposée en 2023-2024 à l'encontre d'un médecin, ou pharmacien au CISSS et/ou CIUSSS partenaires du Groupe Champlain.

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

Au cours de l'année 2023-2024, aucun recours n'a été adressé au bureau du Protecteur du citoyen.

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 CPQS dans les tableaux 3 et 5. Il est à noter que tous les cas de signalement de maltraitance ne sont pas confirmés comme tel et sont compilés/traités de manière différente par les commissaires.

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
2022-2023	19	50	46	7	1	123
2023-2024	13	61	30	9	0	113

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

	2022-2023	2023-2024
Accessibilité	21	7
Aspect financier	7	4
Droits particuliers	16	18
Organisation du milieu et ressources matérielles	30	9
Relations interpersonnelles	10	4
Soins et services dispensés	33	49
Maltraitance	42	75
Autres	17	1

NOTE : La compilation des données de 2023-2024 a été réalisée à partir des rapports annuels des 11 CPQS qui desservent les différents centres d'hébergement du Groupe Champlain au Québec. Une plainte peut contenir plus d'un motif.

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
C.H.C. – MARIE-VICTORIN	1	5	15	2	0	0	0
C.H.C.-DE-GOUIN	3	3	2	0	0	0	0
C.H.C.-DE-SAINT-FRANÇOIS	0	1	1	0	0	0	0
C.H.C.-DES-MONTAGNES	1	17	1	0	0	0	0
C.H.C.–CHANOINE-AUDET	0	0	0	0	0	0	0
C.H.C.-DE-L'ASSOMPTION	0	8	1	4	0	0	0
C.H.C.-DU-CHÂTEAU	0	0	0	0	0	0	0
C.H.C.-DE-LA-VILLA-SOLEIL	2	8	1	3	0	0	0
C.H.C.–JEAN-LOUIS-LAPIERRE	5	4	6	0	0	0	0
C.H.C.-DE-CHÂTEAUGUAY	0	1	0	0	0	0	0
C.H.C.-DES-POMMETIERS	0	10	2	0	0	0	0
C.H.C.-DE-LA-ROSE-BLANCHE	1	0	1	0	0	0	0
C.H.C.-DE-GATINEAU	0	4	0	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	Règles et procédures dans milieu	Maltraitance
C.H.C. – MARIE-VICTORIN	5	0	5	9	2	3	0	5
C.H.C.-DE-GOUIN	0	5	0	0	0	0	1	3
C.H.C.-DE-SAINT-FRANÇOIS	0	0	1	0	0	0	0	1
C.H.C.-DES-MONTAGNES	0	5	0	0	0	0	0	19
C.H.C.–CHANOINE-AUDET	0	0	0	0	0	0	0	0
C.H.C.-DE-L'ASSOMPTION	0	0	1	0	0	0	0	4
C.H.C.-DU-CHÂTEAU	0	0	0	0	0	0	0	0
C.H.C.-DE-LA-VILLA-SOLEIL	2	34	0	3	0	0	0	15
C.H.C.–JEAN-LOUIS-LAPIERRE	0	4	0	6	2	0	0	14
C.H.C.-DE-CHÂTEAUGUAY	0	0	0	0	0	1	0	1
C.H.C.-DES-POMMETIERS	1	1	0	0	0	0	0	9
C.H.C.-DE-LA-ROSE-BLANCHE	1	0	0	0	0	0	0	0
C.H.C.-DE-GATINEAU	0	0	0	0	0	0	0	4

NOTE : Une plainte peut contenir plus d'un motif.