

Rapport annuel

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

2019-2020

Steve Grenon

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
intérimaire

25 janvier 2020

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière

Québec 

Composition de l'équipe

- 1 commissaire
- 2 commissaires adjoints
- 4 conseillères aux plaintes
- 3 agentes administratives
- 3 médecins examinateurs

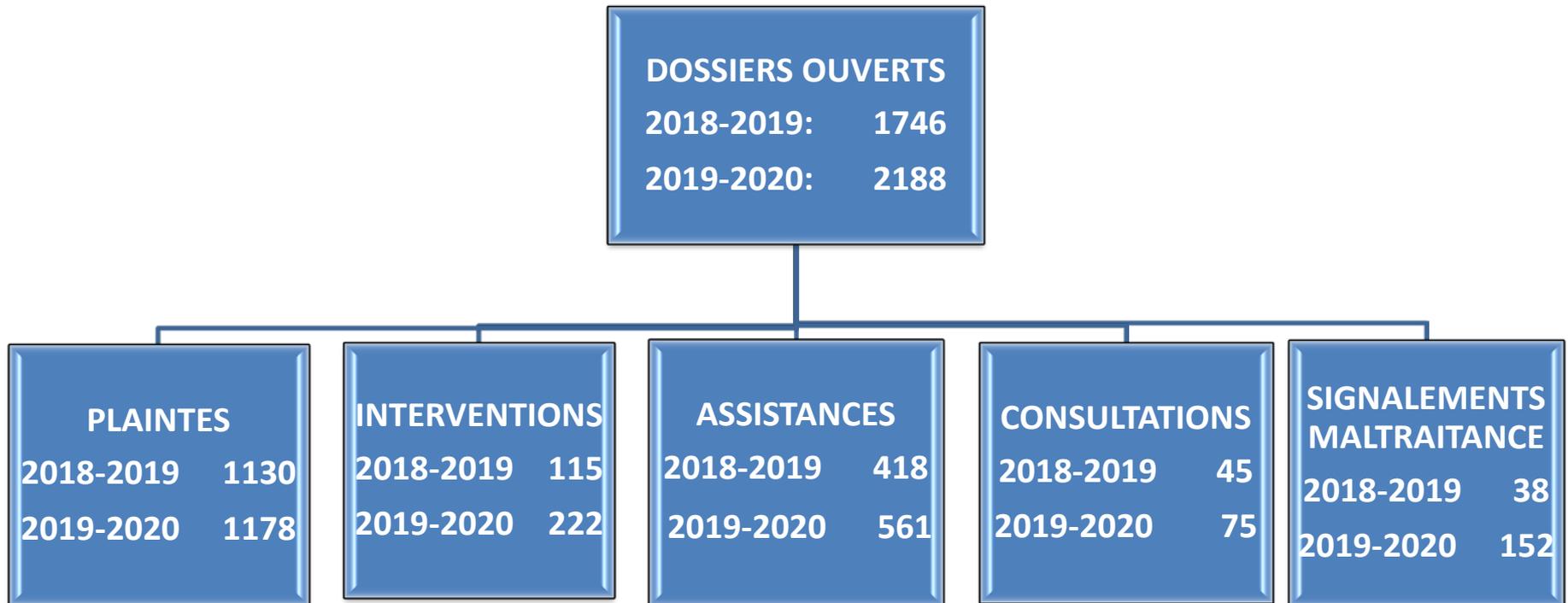
Fonctions du CPQS

- Assurer le respect des droits des usagers, leur satisfaction et le traitement diligent de leurs plaintes;
- Intervenir de sa propre initiative, lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits des usagers sont lésés;
- Donner son avis sur toutes questions relevant de sa compétence soumise par le CA, les comités du CA et d'autres comités;
- Traiter les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Juridiction du CPQS

- Services préhospitaliers d'urgence (SPU);
- Organismes communautaires (OC);
- Résidences privées pour aînés (RPA);
- Ressources intermédiaires (RI);
- Ressources d'hébergement en dépendance (RHD);
- Ressources non institutionnelles (RNI);
- Ressources de type familial (RTF);
- Instances du CISSS de Lanaudière;
- Organisme, société ou personne, dont les services ou les activités sont reliés au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lesquels une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue par le CISSS.

Faits saillants



Faits saillants

- **Plaintes:** ↑4.4%
- **Interventions:** ↑93 %
- **Assistances:** ↑34 %
- **Consultations:** ↑67 %
- **Signalements maltraitance:** ↑300%

Faits saillants

Instances visées

- Mission hospitalière: 49 %
- Mission hébergement en soins de longue durée: 15.8%
- Mission protection enfance et de la jeunesse: 12.2%
- Mission CLSC: 9.2%
- Autres instances (soins préhospitaliers, organismes communautaires etc.): 5.6%
- Résidences privées pour aînées (RPA): 3.05%
- Mission réadaptation: 2.8%
- Mission ressources intermédiaires et de type familial: 2.12%

Faits saillants

Motifs

- Soins et services dispensés: 32%
- Accessibilité: 29%
- Organisation du milieu et ressources matérielles: 13%
- Relations interpersonnelles: 12%
- Droits particuliers: 5.8%
- Aspects financiers: 4.7%

Faits saillants

Motifs

Niveau de traitement	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rejeté sur examen sommaire ✓ Abandonné par usager ✓ Refusé ✓ Cessé 	Avec mesure	Sans mesure	
2019-2020	206	365	789	1360
2018-2019	136	524	718	1378
2017-2018	72	532	621	1225

Faits saillants

Mesures correctives/recommandations

En 2019-2020

Un total de 1603 motifs de plainte et d'intervention ont été traités (1360 et 243), pour lesquels 435 mesures d'amélioration ont été proposées. De ce nombre :

- **189** mesures sont à *portée individuelle*, c'est-à-dire qu'elles visent plus particulièrement une situation ou une personne. Un total de **10** dossiers a été orienté aux directions concernées pour enquête disciplinaire;
- **246** mesures sont à *portée systémique*, c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de l'organisme interpellé.

Faits saillants

Délais de traitement

En 2019-2020

87,76 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévu par la loi; une amélioration par rapport à l'année précédente (80,90 %).

Le délai moyen de traitement des dossiers est de 25 jours.

Faits saillants

Recours au protecteur du citoyen

- 35 dossiers transmis (46 en 2018-2019);
- 44 dossiers ont été conclus par le PDC dont 39 sans recommandation et 5 avec recommandations.
- Principaux secteurs visés:
 - ✓ CHSLD (23%)
 - ✓ Centres jeunesse (17%)
 - ✓ HPLG (17%)
 - ✓ RI-CHSLD (14%)
 - ✓ Organismes communautaires (9%)
 - ✓ Myriade (8%)
 - ✓ Mécanisme d'accès à l'hébergement (6%)
 - ✓ Guichet orphelin (3%)
 - ✓ CLSC (3%)

Faits saillants

Plaintes médicales

- 133 plaintes ont été transmises au médecin examinateur (↑ 2%);
- 199 plaintes ont été conclues (↑ 2%);
- 28 plaintes demeurent en attente (↓ 70%);
- 10 dossiers ont été transmis pour examen au comité de révision (↓ 29%).

Faits saillants

Motifs

- **Soins et services dispensés: 48%**
Choix de médication/compétence technique et professionnelle
- **Relations interpersonnelles: 41%**
Manque d'écoute, commentaires inappropriés
- **Accessibilité: 7%**
Temps d'attente pour obtenir un rendez-vous ou un rapport
- **Autres: 4%**
Aspects financiers, règles et procédures, confidentialité, information

Faits saillants

Mesures correctives/recommandations

- 199 plaintes conclues ont fait l'objet de 41 mesures correctives ou recommandations pour améliorer l'attitude des professionnels ou la qualité des soins et services dispensés;
- 19 plaintes ont été acheminées vers le CMDP pour étude à des fins disciplinaires.

Faits saillants

Mandat du comité de révision

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- Requérir du médecin examinateur un complément d'examen;
- Recommander au médecin examinateur ou aux parties elles-mêmes toute mesure de nature à les réconcilier;
- Acheminer la plainte au comité de discipline.

Faits saillants

Comité de révision

- 10 dossiers ont été analysés, dont 2 ont été conclus avec une demande de complément d'examen. Aucun dossier a été acheminé vers le CMDP pour étude à des fins disciplinaires.

Loi sur la maltraitance

- Adoptée le 30 mai 2017;
- Établir les mesures visant à prévenir la maltraitance envers les personnes âgées ou vulnérables, à lutter contre celle-ci et à soutenir les personnes dans toutes démarches entreprises afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne.

Loi sur la maltraitance

Prévoit 6 mesures

- Adoption obligatoire d'une politique de lutte contre la maltraitance;
- Bonification du rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel lorsqu'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves, la protection contre les représailles et l'immunité de poursuite;

Loi sur la maltraitance

- Réglementation de l'utilisation de caméras ou autres mécanismes de surveillance;
- Mise en place d'une entente-cadre nationale et de processus d'intervention concerté pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées;
- Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance.

Loi sur la maltraitance

Obligation de signalement

- Pour les personnes hébergées en CHSLD;
- Pour les personnes en tutelle ou en curatelle ou à l'égard desquelles un mandat de protection est homologué.

Loi sur la maltraitance

- Vise tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions;
- Obligation du commissaire aux plaintes de prendre les mesures pour protéger l'identité du signalant.

Loi sur la maltraitance

152 signalements reçus

- 142 signalements ont été traités en vertu de la *Loi sur la maltraitance*;
- 10 signalements ont été traités selon le régime d'examen des plaintes (employé).
 - 62 signalements pour maltraitance/négligence matérielle ou financière;
 - 37 signalements pour maltraitance/négligence/violence psychologique;
 - 35 signalements pour maltraitance/négligence/violence physique;
 - 9 signalements pour maltraitance organisationnelle;
 - 3 signalements pour discrimination et âgisme;
 - 3 signalements pour maltraitance sexuelle;
 - 3 signalements pour violation de droits.

Loi sur la maltraitance

Au total, 36 mesures ou actions ont été posées, en collaboration avec la direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA), la direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme, déficience physique (DI-TSA-DP), la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), permettant d'évaluer la vulnérabilité des personnes visées par le signalement et faire cesser la maltraitance.

Le traitement des signalements a conduit à des mesures de protection pour les victimes et dans 5 dossiers, à des mesures disciplinaires auprès des employés.

Provenance des signalements

- Communauté: 61
- CHSLD: 54
- RPA : 26
- CHDL: 21
- CHPLG: 19
- CLSC: 12

Remerciements

