

2023-2024

**Rapport annuel sur
l'application de la
procédure d'examen
des plaintes et
l'amélioration de la
qualité des services**



Adopté par le conseil d'administration le 11 juin 2024

Ce document a été réalisé par :

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
1000, boulevard Sainte-Anne
Saint-Charles-Borromée (Québec) J6E 6J2
Téléphone : 450 759-5333, poste 402133
Sans frais : 1 800 229-1152, poste 402133
Télécopieur : 450 756-0598
Adresse courriel : plaintes.ciessleran@ssss.gouv.qc.ca

Production :

Steve Grenon, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Révision des textes et mise en page :

Josiane Tremblay, technicienne en administration

Conception graphique :

Johanne Labelle, adjointe à la direction

Crédits photo :

Freepik et les établissements privés du territoire

Dépôt légal :

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024
ISBN : 978-2-550-97104-7 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-97105-4 (version PDF)

Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique. Ils ont à la fois la valeur d'un féminin et d'un masculin.

À la condition d'en mentionner la source, toute reproduction totale ou partielle à des fins non commerciales est autorisée. Ce document est disponible sur le site Web du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière à l'adresse suivante : <http://www.ciessleran.gouv.qc.ca> (onglet « Documentation » à la rubrique « Rapports / Rapports annuels des plaintes »).

Table des matières

Liste des abréviations, des acronymes et des sigles	5
Introduction	6
Faits saillants	7
Portrait global de la région et du CISSS de Lanaudière	8
Chapitre 1 – Bilan des activités du CLPQS pour les installations du CISSS de Lanaudière et les établissements privés	9
Mot du CLPQS	10
Rôles et responsabilités du CLPQS	11
Bilan des dossiers de plainte	12
<i>Étapes de l'examen</i>	12
<i>Niveaux de traitement</i>	12
<i>Missions/classes</i>	13
<i>Instances visées</i>	13
<i>Délais d'examen</i>	14
<i>Motifs des dossiers</i>	14
<i>Mesures d'amélioration</i>	15
<i>Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires</i>	16
Recours au Protecteur du citoyen (PDC)	17
<i>Dossiers transmis au 2^e palier</i>	17
<i>Recommandations émises par le PDC</i>	18
Bilan des dossiers d'intervention	20
<i>Étapes de traitement</i>	20
<i>Missions/classes</i>	20
<i>Instances visées</i>	21
<i>Motifs des dossiers</i>	21
<i>Mesures d'amélioration</i>	22
<i>Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires</i>	22
Volet maltraitance	23
<i>Motifs des dossiers de plainte et d'intervention concernant les cas de maltraitance</i>	23
<i>Niveaux de traitement des motifs de maltraitance</i>	24
<i>Dossiers de plainte et d'intervention par type de maltraitance</i>	24
<i>Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance</i>	25
<i>Situations de maltraitance selon l'instance visée (milieu de vie)</i>	26
Autres fonctions du CPQS	27
Chapitre 2 – Rapport annuel des médecins examinateurs	28
Mot des médecins examinateurs	29
Mandat des médecins examinateurs	30
Bilan des dossiers de plainte médicale	31
<i>Étapes de l'examen</i>	31
<i>Niveaux de traitement</i>	31
<i>Délais d'examen</i>	32
<i>Motifs des dossiers</i>	32
<i>Mesures d'amélioration</i>	33
<i>Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires</i>	33
Volet maltraitance	33

Chapitre 3 – Rapport annuel du comité de révision	34
Mot du président du comité de révision	35
Composition du comité de révision	36
Mandat du comité de révision	37
Bilan des demandes de révision	38
<i>Étapes de l'examen</i>	38
<i>Délais d'examen</i>	38
<i>Motifs des dossiers</i>	39
<i>Conclusions du comité de révision</i>	39
Conclusion du rapport annuel	40
Annexes – Bilans des établissements privés	41
CHSLD de la Côte Boisée inc.	41
CHSLD des Moulins	41
CHSLD Émile McDuff	41
CHSLD Heather I	41
CHSLD Vigi Yves-Blais	41
Centre d'hébergement Champlain-du-Château	41

Liste des abréviations, des acronymes et des sigles

CLPQS	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CHSP	Centre hospitalier de soins psychiatriques
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CMDP	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CPQS	Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
CRDI-TSA	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme
CRDP	Centre de réadaptation en déficience physique
CRJDA	Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PDC	Protecteur du citoyen
SIGPAQS	Système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services

Introduction

Le *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2023-2024* s'inscrit dans une perspective de reddition de compte au conseil d'administration du CISSS de Lanaudière, et ce, conformément aux dispositions applicables de la LSSSS.

Il permet d'obtenir un portrait des actions mises en place à la suite de l'expression des insatisfactions de la clientèle à l'égard des services. Il met aussi en évidence les différents motifs de plainte des usagers à l'égard des services qu'ils requièrent, qu'ils reçoivent, qu'ils ont reçus ou qu'ils auraient dû recevoir du CISSS de Lanaudière et des établissements privés du territoire.

Au surplus, il témoigne du travail accompli par le personnel du CPQS, des médecins examinateurs et du comité de révision en matière d'amélioration continue de la qualité des services et du respect des droits des usagers.

Les activités réalisées dans le cadre de l'application du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes* visent, entre autres, l'amélioration continue des soins et des services offerts à la population lanauoise. Elles donnent l'occasion aux usagers de s'exprimer sur les soins et les services reçus dans les différents établissements du territoire. Ces activités permettent également d'alimenter les discussions entre les divers acteurs sur les différents processus mis en place dans les établissements du CISSS de Lanaudière et dans les établissements privés du territoire.

Le présent rapport se divise trois chapitres :

1. Le bilan des activités du CLPQS pour les installations du CISSS de Lanaudière et les établissements privés;
2. Le rapport annuel des médecins examinateurs;
3. Le rapport annuel du comité de révision.

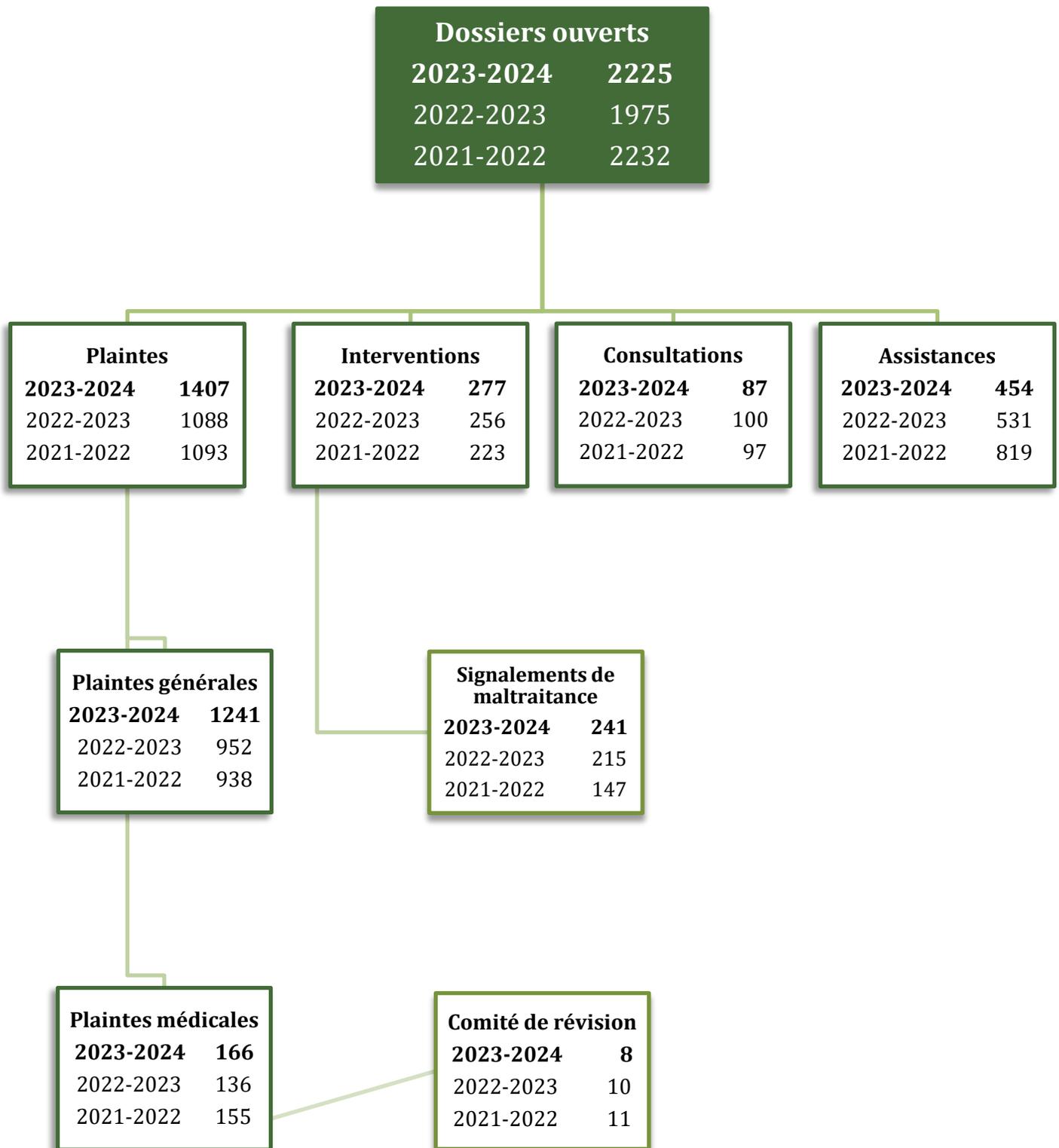
En annexes, vous trouverez les bilans des établissements privés (CHSLD privés).

Droit de réserve

Il importe de préciser que ce rapport a été préparé à partir des données fournies par le logiciel SIGPAQS. Cette application assure l'uniformisation de la présentation des données statistiques sur les plaintes des différentes installations du réseau de la santé.

Le CLPQS se garde une réserve quant à l'exactitude des données fournies dans ce rapport.

Faits saillants



Portrait global de la région et du CISSS de Lanaudière

Le territoire de Lanaudière compte six municipalités régionales de comté et territoires équivalents sur une superficie d'environ 12 300 km². La population totale est d'environ 544 265 habitants.

Le CPQS traite les demandes concernant les installations suivantes :

- Les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse;
- Les centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme;
- Les centres de réadaptation en déficience physique;
- Les centres de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation;
- Les centres d'hébergement et de soins de longue durée publics;
- Les centres hospitaliers;
- Les centres locaux de services communautaires ;
- Les établissements privés (CHSLD privés);
- Les groupes de médecine de famille universitaire;
- Les organismes communautaires;
- Les résidences privées pour aînés;
- Les ressources de type familial;
- Les ressources d'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique;
- Les ressources intermédiaires;
- Le service régional Info-Santé et Info-Social;
- Les services préhospitaliers d'urgence.



CHAPITRE 1

**Bilan des activités
du CLPQS pour
les installations
du CISSS de
Lanaudière et les
établissements
privés**

Mot du CLPQS

Le présent rapport fait état des activités réalisées au cours de la dernière année par l'équipe du CPQS qui est notamment composé de quatre membres du soutien administratif, de six conseillers aux plaintes et à la qualité des services, de deux commissaires locales adjointes aux plaintes et à la qualité des services, d'un commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services offerts aux communautés autochtones ainsi que de quatre médecins examinateurs.

Je tiens particulièrement à dire merci aux membres de l'équipe pour les efforts constants dont ils ont fait preuve tout au long de l'année afin d'offrir un traitement diligent des insatisfactions et des signalements leur ayant été soumis. Ils ont toute ma reconnaissance et ma haute estime pour leur travail consciencieux, rigoureux et impartial.

En sus, je souhaite remercier les membres du comité de direction pour leur collaboration, la présidente du conseil d'administration par intérim pour son soutien et sa volonté à améliorer les soins et les services offerts aux usagers du CISSS de Lanaudière ainsi que le président et les membres des comités de vigilance et de la qualité du CISSS de Lanaudière et des établissements privés du territoire pour avoir assuré le suivi des différentes recommandations que nous avons formulées.

Pour terminer, je ne peux passer sous silence la collaboration indéniable de l'ensemble du personnel, des médecins et des gestionnaires des différentes instances de la région ayant été interpellés par le CPQS durant l'exercice 2023-2024.



Steve Grenon

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Rôles et responsabilités du CLPQS

En vertu des responsabilités qui lui sont dévolues par la LSSSS, le CLPQS applique le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes* dans le respect des droits des usagers, s'assure du traitement diligent de leurs plaintes et recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes et des signalements de maltraitance pour l'établissement.

Au surplus, le CLPQS doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte, y compris auprès du comité de révision. Il doit aussi informer l'utilisateur de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié.

Qui plus est, le CLPQS doit s'assurer que le régime d'examen des plaintes, incluant les informations relatives à la formulation de la plainte et à son retraitement, soit porté à la connaissance du public et à celle des personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement.

Le CLPQS intervient également de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qui lui permet de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs sont lésés. Il peut donner son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration ou tout conseil ou comité créé par lui.

Le CLPQS qui, dans l'exercice de ses fonctions, a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs, incluant une telle situation qui découlerait de l'application de pratiques ou de procédures, doit transmettre au directeur général de l'établissement concerné ainsi qu'au ministre une copie des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration concerné.

Enfin, le CLPQS est responsable du traitement des 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* et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

Bilan des dossiers de plainte

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen										
Exercice	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		Transmis au 2 ^e palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2023-2024	68	↑ 58	1241	↑ 30	1241	↑ 34	68	0	48	↑ 2
2022-2023	43	↓ 46	952	↑ 1	928	↓ 5	67	↑ 56	47	↑ 52
2021-2022	79	↑ 27	938	↓ 10	974	↓ 5	43	↓ 46	31	↓ 21

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-1

En résumé

Augmentation de 30 % du nombre de dossiers de plainte reçus ----- **1241** comparé à **952 en 2022-2023**.

Diminution du pourcentage de dossiers transmis au 2^e palier (PDC) relativisé sur le nombre de plaintes conclues comparé en **2022-2023**.

Niveaux de traitement

État des dossiers de plainte conclus selon le niveau de traitement et le motif				
Exercice	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonné par l'utilisateur • Cessé • Refusé • Rejeté sur examen sommaire 	Avec mesure	Sans mesure	
2023-2024	381	485	958	1824
2022-2023	225	389	779	1393
2021-2022	241	223	862	1326

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

En résumé

La majorité des motifs de plainte dont le traitement est non complété concernent des motifs hors compétence du CPQS ou abandonnés par l'utilisateur.

Augmentation du nombre de dossiers de plainte conclus avec des mesures correctives.

Missions/classes

Bilan des dossiers de plainte selon la mission/classe		
Mission/classe	Reçus durant l'exercice	
	Nombre	%
CH (CHSGS et CHSP)	520	42,10
CHSLD	63	5,10
CLSC	144	11,66
CPEJ	209	16,92
CRD	2	0,16
CRDI-TSA	21	1,70
CRDP	6	0,49
CRJDA	10	0,81
S.O.	260	21,05
Total	1235	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-B

Note sur le tableau :

Le tableau présente la répartition des plaintes reçues en fonction des diverses missions de l'établissement. Cette classification est limitée puisque SIGPAQS ne permet pas d'inscrire plus d'une mission par dossier. La mission « S.O. » correspond aux instances pour lesquelles aucune mission n'est définie par la LSSSS (exemples : organisme (avec entente), résidence pour personnes âgées, clinique médicale et groupe de médecine de famille).

Instances visées

Bilan des dossiers de plainte selon l'instance visée		
Instance visée	Reçus durant l'exercice	
	Nombre	%
Entités privées (établissements / CHSLD privés)	19	1,53
Installation du CISSS de Lanaudière	1021	82,27
Organisme (avec entente)	1	0,08
Organisme communautaire	6	0,48
Résidence pour personnes âgées	47	3,79
Ressource de type familial	1	0,08
Ressource intermédiaire	39	3,14
Ressource offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	1	0,08
Services préhospitaliers d'urgence	14	1,13
Autre	92	7,41
Total	1241	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-E

Note sur le tableau :

L'instance « Autre » comprend des plaintes provenant de la communauté, de clinique médicale, de groupe de médecine de famille, du guichet d'accès à la première ligne numérique, etc.

Délais d'examen

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen			
Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 3 jours	1	258	20,79
4 à 15 jours	8	343	27,64
16 à 30 jours	23	287	23,13
31 à 45 jours	38	289	23,29
46 à 60 jours	52	20	1,61
61 à 90 jours	72	31	2,50
91 à 180 jours	114	12	0,97
181 jours et plus	195	1	0,08
Total	20	1241	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-H

Note sur le tableau :

Les délais de traitement s'expliquent notamment par l'augmentation du nombre de dossiers traités, la pénurie des ressources, les délais de réponse des collaborateurs, la complexité de certains dossiers comportant plusieurs motifs d'insatisfaction et les déplacements nécessaires dans les différents milieux.

Les personnes plaignantes ont toutes été informées des délais et de la progression de l'enquête, le cas échéant.

En résumé

94,85 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévus par la LSSSS, ce qui constitue une amélioration comparativement à l'année précédente.

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **20 jours**.

Motifs des dossiers

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	358
Aspect financier	50
Droits particuliers	181
Maltraitance (Loi)	45
Organisation du milieu et ressources matérielles	137
Relations interpersonnelles	296
Soins et services dispensés	746
Autre	11
Total	1824

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

En résumé

Les **soins et services dispensés** (40,90 %), l'**accessibilité** (19,63 %) et les **relations interpersonnelles** (16,23 %) sont les catégories les plus fréquemment dénoncées.

Mesures d'amélioration

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	64
Aspect financier	20
Droits particuliers	64
Maltraitance (Loi)	39
Organisation du milieu et ressources matérielles	64
Relations interpersonnelles	83
Soins et services dispensés	299
Autre	2
Total	635

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

1824 motifs de plainte ont été traités pour lesquels **635 mesures d'amélioration** ont été appliquées ou émises. De ce nombre :

- 196 mesures sont à portée individuelle, c'est-à-dire qu'elles visent plus particulièrement une situation ou une personne;
- 439 mesures sont à portée systémique, c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Les mesures suivantes visant l'amélioration des soins et des services ont été mises en place découlant de l'examen de plaintes :

- Réalisation de plusieurs rappels auprès d'employés afin que ceux-ci appliquent adéquatement les différents protocoles cliniques, les politiques et les procédures en vigueur dans l'établissement en matière d'administration sécuritaire des médicaments, de prévention des chutes, de déclaration et de divulgation des événements accidentels ainsi que de prévention et de traitement des plaies de pression;
- Formation du personnel infirmier de l'urgence sur la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui* afin de s'assurer du respect des droits des usagers sous garde préventive et en établissement;
- Révision de la trajectoire de soins au triage de l'urgence pour les usagers se présentant avec des symptômes neurologiques compatibles avec un tableau clinique d'accident vasculaire cérébral afin d'améliorer le délai de prise en charge médicale;

- Réalisation par la Direction des soins infirmiers d'analyses de la pratique infirmière de situations et mise en place de mesures correctives lorsque des écarts ont été constatés suivant l'examen des plaintes des usagers;
- Réalisation de rappels aux employés afin que ceux-ci adoptent les valeurs et les comportements du code d'éthique de l'établissement envers les usagers;
- Réalisation par la Direction des ressources humaines et des affaires juridiques d'études disciplinaires des comportements et des agissements de certains employés suivant le dépôt de plaintes et application des mesures appropriées, lorsque requis;
- Réalisation de l'évaluation psychosociale d'une personne vulnérable afin d'assurer sa protection;
- Réalisation d'un rappel aux intervenants quant aux meilleures pratiques en matière d'évaluation psychosociale lorsque l'ouverture d'une tutelle au majeur a été effectuée;
- Mise en place de mesures afin d'assurer la confidentialité de toute démarche de plainte d'un usager ou de son représentant auprès du CLPQS en évitant que soit consignée au dossier de l'usager toute note relative à cet effet;
- Annulation de factures applicables à certains usagers hospitalisés ayant un statut de niveau de soins alternatif, selon leur orientation, puisque ceux-ci n'avaient pas été informés des frais relatifs à la contribution d'adulte hébergé;
- Remboursement des biens de valeur et des effets personnels des usagers lorsque la responsabilité de l'établissement concernant le bris ou la perte a été démontrée;
- Réalisation d'un rappel auprès de l'exploitant d'une résidence privée pour aînés quant à son obligation de collaborer avec le CLPQS en cours d'examen d'une plainte;
- Réalisation de rappels auprès de certaines résidences privées pour aînés quant à leurs obligations de signalement des situations de maltraitance au CLPQS;
- Mise en place de mesures correctives dans certaines résidences privées pour aînés afin d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des services, et ce, en respect du *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés* et des droits des usagers;
- Réalisation d'un rappel aux entreprises ambulancières en regard de leurs obligations inscrites à leurs contrats les liant à l'établissement;
- Réalisation d'un appel à un technicien ambulancier paramédic sur les protocoles qu'il aurait dû appliquer et réalisation d'audits de qualité sur l'ensemble des interventions pour lesquelles il est intervenu, et ce, pendant une période de trois mois;
- Réalisation d'un rappel à tous les techniciens ambulanciers paramédics par une note de service pour s'assurer qu'ils gardent le moniteur défibrillateur semi-automatique en fonction, et ce, jusqu'à la prise en charge du personnel infirmier au triage.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	2
Avec mesure	13
Sans mesure	9
Total	24

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-J

Recours au Protecteur du citoyen (PDC)

Dossiers transmis au 2^e palier

48 dossiers ont été transmis au 2^e palier et le PDC a conclu 46 dossiers.

Bilan des dossiers transmis au 2 ^e palier selon la mission/classe	
Mission/classe	Nombre
CH (CHSGS et CHSP)	18
CHSLD	9
CLSC	2
CPEJ	15
CRD	0
CRDI-TSA	1
CRDP	0
CRJDA	1
S.O.	2
Total	48

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-B

Note sur le tableau :

Le tableau présente la répartition des plaintes reçues en fonction des diverses missions de l'établissement. Cette classification est limitée puisque SIGPAQS ne permet pas d'inscrire plus d'une mission par dossier. La mission « S.O. » correspond aux instances pour lesquelles aucune mission n'est définie par la LSSSS (exemples : organisme (avec entente), résidence pour personnes âgées, clinique médicale et groupe de médecine de famille).

Bilan des dossiers transmis au 2 ^e palier selon l'instance visée	
Instance visée	Nombre
Entités privées (établissements / CHSLD privés)	2
Installation du CISSS de Lanaudière	43
Organisme (avec entente)	0
Organisme communautaire	0
Résidence pour personnes âgées	1
Ressource de type familial	0
Ressource intermédiaire	2
Ressource offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	0
Services préhospitaliers d'urgence	0
Autre	0
Total	48

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-E

Recommandations émises par le PDC

Suivant les recommandations adressées à l'établissement par le PDC, les mesures suivantes ont été déployées :

- Réalisation de rappels auprès des intervenants de la protection de la jeunesse afin qu'une vigilance accrue soit exercée lors de l'élaboration et de la transmission de documents et que l'adresse d'un parent doit demeurer confidentielle (singulièrement dans les situations de violence conjugale alléguée et/ou avérée);
- Transmission de consignes aux intervenants de la protection de la jeunesse concernant la reconnaissance des motifs de compromission par le parent avant de conclure un projet d'entente à l'étape de l'orientation;
- Révision du plan d'intervention afin que celui-ci clarifie les attentes de la Direction de la protection de la jeunesse envers un parent en proposant des moyens spécifiques, mesurables, réalistes et définis dans le temps;
- Élaboration d'un contrat de visite pour le parent d'un enfant de la Direction de la protection de la jeunesse;
- Réalisation de rappels auprès du personnel infirmier et administratif de l'urgence de l'Hôpital Pierre-Le Gardeur afin de préciser aux proches des usagers de ne pas hésiter à redemander une autorisation pour pouvoir visiter un usager à la suite d'un refus relié à sa condition;
- Transmission des travaux d'optimisation d'une firme externe ainsi que les statistiques concernant les taux de réévaluation des usagers de la salle d'attente de l'urgence de l'Hôpital Pierre-Le Gardeur;
- Annulation d'une facture concernant les frais de la contribution financière d'un usager hébergé en CHSLD;
- Transmission d'une communication à la Direction des services multidisciplinaires concernant le rappel auprès des intervenants sociaux impliqués aux dossiers des usagers de l'Hôpital Pierre-Le Gardeur nécessitant un hébergement (dépannage, convalescence, etc.) à la suite de l'hospitalisation relativement à l'obligation d'inscrire au dossier les informations pertinentes en lien avec l'information aux points de transition avec les ressources d'hébergement ainsi que les informations fournies aux usagers/familles et transmission d'une note de service aux intervenants à la liaison du soutien à domicile de l'HPLG pour le même rappel;
- Réalisation de rappels à tous les intervenants du soutien à domicile (incluant le CLSC Lamater) de même qu'à la Direction des services multidisciplinaires de l'Hôpital Pierre-Le Gardeur sur leurs obligations, leur rôle et l'importance de transmettre aux usagers les informations relatives à la contribution d'adultes hébergés ayant une orientation CHSLD ou ressource intermédiaire, et ce, en temps opportun ainsi que l'obligation de consigner les informations au dossier de l'usager;
- Réalisation d'un rappel à la direction d'une résidence privée pour aînés et d'une ressource intermédiaire concernant l'obligation de collaborer et de répondre aux questions du PDC en cours d'enquête;
- Formation des équipes d'un CHSLD sur les soins en fin de vie et sur l'aide médicale à mourir;
- Réalisation de rappels auprès du personnel infirmier d'un CHSLD concernant le fonctionnement d'appel au médecin traitant et/ou médecin de garde;
- Réalisation de rappels auprès du personnel infirmier d'un CHSLD concernant le respect de l'horaire des antalgiques prescrits régulièrement pour les personnes en fin de vie;
- Réalisation de rappels auprès du personnel infirmier d'un CHSLD concernant l'importance d'effectuer la mobilisation des personnes en fin de vie selon les indications au plan de travail ainsi que les prescriptions de l'équipe clinique et d'en assurer la consignation au dossier;
- Réalisation de rappels au personnel d'une unité d'hospitalisation du CHDL quant à la réévaluation d'usagers qui expriment une inquiétude à quitter l'hôpital lors du congé;
- Transmission d'informations aux intervenants de l'unité d'insuffisance rénale de l'Hôpital Pierre-Le Gardeur quant aux modalités du Programme transport-hébergement qui s'appliquent à leurs usagers;
- Réalisation de rappels auprès de techniciens ambulanciers paramédics pour s'assurer que le moniteur défibrillateur soit ouvert dès l'arrivée au chevet du patient, pour procéder à l'appréciation de la condition clinique préhospitalière d'un patient en tout temps et pour procéder à l'appréciation de la condition clinique préhospitalière du patient avant de conclure que celui-ci est apte à se mobiliser par lui-même;
- Ajout sur le site Web du CISSS de Lanaudière d'informations utiles aux usagers portant sur le Programme transport-hébergement;

- Ajout sur le site Web du CISSS de Lanaudière du document explicatif portant sur l'application de la grille tarifaire du stationnement s'adressant à tous les usagers.

Toutes les recommandations ont été acceptées et mises en place par les directions concernées. Le comité de vigilance et de la qualité en a assuré le suivi.

Les recommandations suivantes ont également été formulées à l'endroit de l'unité de médecine et de soins palliatifs du Centre hospitalier De Lanaudière, mais elles sont en attente de suivi :

- S'assurer que le personnel infirmier procède à une évaluation complète de l'état de la personne lors de son admission à l'unité;
- Rappeler au personnel infirmier l'importance d'effectuer un suivi rigoureux de la dyspnée et de la douleur;
- S'assurer que le personnel infirmier de l'unité de soins palliatifs ait une formation complémentaire afin de mieux répondre à l'ensemble des besoins physiques, psychologiques, sociaux et spirituels des personnes soignées et de leur proche, et que dorénavant cette formation soit donnée au personnel infirmier lors de son entrée en poste à cette unité;
- Poursuivre la réflexion en ce qui concerne la prévention des lésions de pression adaptée à la clientèle en soins palliatifs et de fin de vie, notamment en outillant le personnel et en favorisant l'emploi de surfaces thérapeutiques;
- Rappeler à l'ensemble du personnel infirmier l'importance de tenir compte des observations du personnel préposé aux bénéficiaires, notamment en ce qui concerne l'intégrité de la peau, d'assurer le suivi requis par la situation et de documenter adéquatement les interventions au dossier;
- Rappeler à l'ensemble du personnel infirmier l'importance de faire appel aux autres membres de l'équipe interdisciplinaire;
- Rendre obligatoire l'utilisation du formulaire standardisé en soins de plaies;
- Rappeler à l'ensemble du personnel infirmier l'importance d'assurer le suivi des requêtes médicales pour le service de stomothérapeute lors de la présence d'une plaie.

Bilan des dossiers d'intervention

Étapes de traitement

Évolution du bilan des dossiers d'intervention selon l'étape de traitement								
Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice		Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2023-2024	12	↑ 300	277	↑ 9	277	↑ 13	12	0
2022-2023	3	↓ 87	256	↑ 15	244	0	12	↑ 300
2021-2022	23	↑ 130	223	↓ 24	243	↓ 14	3	↓ 87

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-1

En résumé

Augmentation de 9 % du nombre d'interventions amorcées ----- 277 comparé à 256 en 2022-2023.

Missions/classes

Bilan des dossiers d'intervention selon la mission/classe		
Mission/classe	Reçus durant l'exercice	
	Nombre	%
CH (CHSGS et CHSP)	26	9,42
CHSLD	84	30,43
CLSC	62	22,46
CPEJ	8	2,90
CRD	0	0,00
CRDI-TSA	13	4,71
CRDP	2	0,72
CRJDA	0	0,00
S.O.	81	29,35
Total	276	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-B

Note sur le tableau :

Le tableau présente la répartition des plaintes reçues en fonction des diverses missions de l'établissement. Cette classification est limitée puisque SIGPAQS ne permet pas d'inscrire plus d'une mission par dossier. La mission « S.O. » correspond aux instances pour lesquelles aucune mission n'est définie par la LSSSS (exemples : organisme (avec entente), résidence pour personnes âgées, clinique médicale et groupe de médecine de famille).

Instances visées

Bilan des dossiers d'intervention selon l'instance visée		
Instance visée	Reçus durant l'exercice	
	Nombre	%
Entités privées (établissements / CHSLD privés)	22	7,94
Installation du CISSS de Lanaudière	125	45,13
Organisme (avec entente)	0	0,00
Organisme communautaire	2	0,72
Résidence pour personnes âgées	62	22,38
Ressource de type familial	7	2,53
Ressource intermédiaire	44	15,88
Ressource offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	0	0,00
Services préhospitaliers d'urgence	4	1,44
Autre	11	3,97
Total	277	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-E

Note sur le tableau :

L'instance « Autre » réfère à toute personne ne recevant pas de soins de santé ou de services sociaux de l'établissement.

Motifs des dossiers

État des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	3
Aspect financier	1
Droits particuliers	6
Maltraitance (Loi)	276
Organisation du milieu et ressources matérielles	19
Relations interpersonnelles	4
Soins et services dispensés	21
Autre	1
Total	331

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

En résumé

La **maltraitance (Loi)** (83,38 %), les **soins et services dispensés** (6,34 %) et l'**organisation du milieu et ressources matérielles** (5,74 %) sont les catégories les plus fréquemment dénoncées.

Mesures d'amélioration

État des dossiers d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	1
Aspect financier	0
Droits particuliers	2
Maltraitance (Loi)	144
Organisation du milieu et ressources matérielles	4
Relations interpersonnelles	2
Soins et services dispensés	13
Autre	0
Total	166

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

331 motifs d'intervention ont été traités pour lesquels **166 mesures d'amélioration** ont été appliquées ou émises. De ce nombre :

- 115 mesures sont à portée individuelle, c'est-à-dire qu'elles visent plus particulièrement une situation ou une personne;
- 51 mesures sont à portée systémique, c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	15
Sans mesure	2
Total	17

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-J

Volet maltraitance

Motifs des dossiers de plainte et d'intervention concernant les cas de maltraitance

Bilan des dossiers selon l'étape de traitement pour le motif « Maltraitance (Loi) »				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
Plaintes				
2023-2024	1	48	47	2
2022-2023	0	14	14	0
Interventions – Sur constat par le commissaire				
2023-2024	0	5	5	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur signalement au commissaire				
2023-2024	10	266	271	5
2022-2023	0	215	211	4

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-2 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-3

Note sur le tableau :

Le tableau inclut le nombre de dossiers pour l'exercice selon les motifs.

En résumé

Augmentation du nombre de signalements de maltraitance reçus comparativement à l'année précédente, ce qui témoigne de la culture de déclaration.

Niveaux de traitement des motifs de maltraitance

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif « Maltraitance (Loi) »									
Type de dossier	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Plainte	1	2	2	2	7	22	16	38	45
Intervention	0	14	3	0	17	117	142	259	276
Total	1	16	5	2	24	139	158	297	321

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Dossiers de plainte et d'intervention par type de maltraitance

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Par un dispensateur de service	35	10,90	91	28,35	126	39,25
Par un proche ou un tiers	5	1,56	145	45,17	150	46,73
Par un usager	5	1,56	40	12,46	45	14,02
Total	45	14,02	276	85,98	321	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (sous-motif)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Discrimination et âgisme	0	0,00	2	0,62	2	0,62
Maltraitance matérielle ou financière	3	0,93	81	25,23	84	26,16
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	13	4,05	20	6,23	33	10,28
Maltraitance physique	21	6,54	99	30,84	120	37,38
Maltraitance psychologique	2	0,62	39	12,15	41	12,77
Maltraitance sexuelle	5	1,56	25	7,79	30	9,36
Violation des droits	1	0,31	10	3,12	11	3,43
Total	45	14,01	276	85,98	321	100,00

Source : Rapports statutaires - Établissement – Section 3 – Plaintes et intervention (commissaire local) – 3-A

Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

État des dossiers pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises selon le motif « Maltraitance (Loi) »	
Mesure/motif « Maltraitance (Loi) »	Nombre
À portée individuelle	119
À portée systémique	64
Total	183

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Les mesures suivantes visant l'amélioration des soins et des services ont été mises en place découlant de l'examen de signalements :

- Réalisation de rappel à l'ensemble du personnel du soutien à domicile afin qu'il connaisse et respecte ses obligations légales en regard du signalement obligatoire au CLPQS, et ce, conformément à l'article 21 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*;
- Dispensation de la formation « Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité » sur la plateforme ENA (Environnement numérique d'apprentissage provincial) pour chaque employé actuel d'une ressource intermédiaire puis ajout de cette formation au cursus professionnel des nouveaux employés;
- Réalisation de rappels auprès de certaines résidences privées pour aînés quant à leurs obligations de signalement des situations de maltraitance au CLPQS;
- Dispensation de formations au personnel des résidences privées pour aînés concernant la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*;
- Mise en place de mesures de protection immédiate auprès de certains usagers vulnérables victimes de maltraitance suivant la réception d'un signalement;
- Réalisation par la Direction des ressources humaines et des affaires juridiques d'études disciplinaires des comportements et des agissements de certains employés suivant le dépôt de signalements en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et application des mesures appropriées, lorsque requis;
- Réalisation par l'exploitant d'une résidence privée pour aînés de rencontres auprès de l'ensemble des usagers afin de leur expliquer le mode de fonctionnement du système d'appel et de vérifier leur compréhension de son utilité afin d'assurer leur sécurité;
- Réalisation par le personnel d'encadrement de tous les CHSLD de formations en matière de maltraitance selon les cibles de l'entente de gestion et d'imputabilité;
- Réalisation par des professionnels de l'évaluation psychosociale de l'aptitude d'un ou des usagers dans le cadre de l'ouverture d'une tutelle au majeur, et ce, en vertu de l'article 270 du *Code civil du Québec*;
- Élaboration d'un outil permettant au personnel d'intervenir auprès d'un usager victime d'agression sexuelle en cours d'hospitalisation;
- Obtention de l'engagement de l'exploitant d'une résidence privée pour aînés à respecter les critères de signalements obligatoires au CLPQS conformément à l'article 21 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Qui plus est, les instances du CISSS de Lanaudière ont procédé à l'évaluation d'usagers en résidence privée pour aînés et en ressource intermédiaire afin d'apprécier leur sécurité de même que la qualité des soins et des services dispensés, et ce, suivant la réception de signalements de maltraitance au CPQS.

Situations de maltraitance selon l'instance visée (milieu de vie)

Bilan des dossiers selon l'instance visée		
Instance visée	Conclus durant l'exercice	
	Nombre	%
Entités privées (établissements / CHSLD privés)	25	9,06
CHSLD publics	71	25,72
Résidence pour personnes âgées	52	18,84
Ressource de type familial	7	2,54
Ressource intermédiaire	41	14,86
Autres milieux	80	28,99
Total	276	100,00

Source : Rapport ad hoc

Note sur le tableau :

L'instance « Autres milieux » inclut les installations du CISSS de Lanaudière (centres hospitaliers et CLSC), les organismes (avec entente), les organismes communautaires, les ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique, les services préhospitaliers d'urgence et toutes autres instances.

Autres fonctions du CPQS

État des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du CPQS		
Autres fonctions	Nombre	Heures
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	27	55 h 00
Loi de lutte contre la maltraitance	7	82 h 00
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 h 00
Régime et procédure d'examen des plaintes	23	17 h 30
Autre	3	5 h 00
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	0	0 h 00
Attentes du conseil d'administration	2	2 h 00
Autre	0	0 h 00
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	14	25 h 15
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	8	14 h 00
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	1	2 h 30
Soutien aux commissaires locaux	1	2 h 00
Autre (participation au comité de vigilance et de la qualité des milieux de vie du CISSS de Lanaudière)	22	21 h 00
Total	108	226 h 15

Source : Rapport autres fonctions

CHAPITRE 2

Rapport annuel des médecins examineurs

Mot des médecins examinateurs

En vertu de l'article 50 de la LSSSS qui prévoit que le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au CMDP, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par l'établissement, nous vous présentons notre rapport annuel de l'année 2023-2024.

À titre de médecins examinateurs, nous nous considérons comme de bons intermédiaires pour sensibiliser les professionnels concernés par une plainte aux problématiques vécues par des usagers ou leurs proches. Nous sommes d'avis que cela permet d'améliorer la qualité de la pratique de même que les soins et les services offerts aux usagers de l'établissement.

Nous tenons à remercier l'équipe du CPQS pour leur précieuse collaboration.

Pour terminer, nous ne pouvons passer sous silence l'immense contribution de Dr Jean-Claude Berlinguet à titre de médecin examinateur.

Nous espérons que le présent rapport annuel soit synonyme pour vous également du travail accompli tout au long de l'année.



Hélène Moody, M.D.
Médecin examinatrice



Nancy Pépin, M.D.
Médecin examinatrice



Natalie Vachon, M.D.
Médecin examinatrice



Sylvain Bellemare, M.D.
Médecin examinateur

Mandat des médecins examinateurs

Désigné par le conseil d'administration, sur recommandation du CMDP, le médecin examinateur est responsable de l'application du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes* qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien de même qu'un résident. Il procède également au traitement de toute situation impliquant les actions ou l'absence d'action d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement adoptée en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Selon la nature des faits et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, le médecin examinateur doit, sur réception de la plainte, décider de son orientation parmi les suivantes :

- Examiner la plainte conformément à la présente section;
- Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du CMDP, acheminer la plainte vers ce conseil pour étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin et en transmettre une copie au professionnel qui en fait l'objet;
- Lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer la plainte, avec copie au résident, vers l'autorité déterminée par règlement;
- Rejeter toute plainte qu'ils jugent frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Lorsque la première orientation est retenue, le médecin examinateur transmet une copie de la plainte au professionnel qui en fait l'objet. Lors de son examen, il doit être permis à l'utilisateur et au professionnel de présenter leurs observations.

Le médecin examinateur doit examiner la plainte dans les 45 jours de la date de son transfert en tentant d'effectuer une conciliation des intérêts en cause. Il peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire dont, avec l'autorisation du conseil d'administration, un expert externe à l'établissement. Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer par écrit l'utilisateur ainsi que le professionnel concerné des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations et indiquer à l'utilisateur les conditions et modalités du recours qu'il peut exercer auprès du comité de révision. Le CLPQS doit également en être informé.

Le médecin examinateur, qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans les 45 jours de la date du transfert de sa plainte, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai. Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du comité de révision.

Bilan des dossiers de plainte médicale

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen										
Exercice	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		Transmis au 2 ^e palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2023-2024	10	↑ 11	166	↑ 22	119	↓ 12	57	↑ 470	8	↓ 20
2022-2023	9	↓ 36	136	↓ 12	136	↓ 15	9	0	10	↓ 9
2021-2022	14	↓ 50	155	↑ 14	160	↑ 7	9	↓ 36	11	↓ 15

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-A-1

En résumé

Augmentation de 22 % du nombre de dossiers de plainte reçus ---- 166 comparé à 136 en 2022-2023.

Diminution de 20 % du nombre de dossiers transmis au 2^e palier ---- 8 comparé à 10 en 2022-2023.

Niveaux de traitement

État des dossiers de plainte conclus selon le niveau de traitement et le motif				
Exercice	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonné par l'utilisateur • Cessé • Refusé • Rejeté sur examen sommaire 	Avec mesure	Sans mesure	
2023-2024	30	14	85	129
2022-2023	17	34	102	153
2021-2022	24	20	162	206

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

Délais d'examen

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen			
Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 3 jours	3	1	0,84
4 à 15 jours	10	13	10,92
16 à 30 jours	24	19	15,97
31 à 45 jours	38	21	17,65
46 à 60 jours	51	10	8,40
61 à 90 jours	75	26	21,85
91 à 180 jours	126	25	21,01
181 jours et plus	210	4	3,36
Total	66	119	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-H

Note sur le tableau :

Les délais de traitement s'expliquent notamment par l'augmentation de volume, la pénurie des ressources, les délais de réponse des collaborateurs et la complexité de certains dossiers comportant plusieurs motifs d'insatisfactions.

Les personnes plaignantes ont toutes été informées des délais et de la progression de l'enquête, le cas échéant.

En résumé

45,38 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévus par la LSSSS.

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **66 jours**.

Motifs des dossiers

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	4
Aspect financier	0
Droits particuliers	7
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	33
Soins et services dispensés	84
Autre	1
Total	129

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	4
Soins et services dispensés	11
Autre	0
Total	15

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-G-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

129 motifs de plainte ont été traités pour lesquels **15 mesures d'amélioration** ont été appliquées ou émises. De ce nombre :

- 4 mesures sont à portée individuelle, c'est-à-dire qu'elles visent plus particulièrement une situation ou une personne;
- 11 mesures sont à portée systémique, c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Transmission CMDP	8

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) – 1-J

Volet maltraitance

Aucun signalement de maltraitance n'a été reçu concernant un membre du CMDP.

CHAPITRE 3

Rapport annuel du comité de révision

Mot du président du comité de révision

L'article 57 de la LSSSS prévoit que le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration, avec copie au CMDP, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision depuis le dernier rapport, de ses conclusions ainsi que des délais de traitement de ses dossiers.

C'est donc dans cette optique que je vous présente le présent rapport annuel du comité de révision qui se veut un bilan du travail effectué tout au long de l'année.

Après une année complète à titre de président, je suis d'avis que le comité de révision contribue à sa façon à l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts aux usagers de l'établissement.

Je tiens à remercier chaque membre du comité pour leur immense professionnalisme et leur générosité auprès des plaignants. Chaque personne joue un rôle très important au sein du comité.



Ronald Nicol

Président du comité de révision

Composition du comité de révision

Le comité de révision est composé de trois membres nommés par le conseil d'administration du CISSS de Lanaudière.

Le président du comité est nommé parmi les membres indépendants du conseil d'administration de l'établissement. Les deux autres membres sont nommés parmi les médecins, dentistes ou pharmaciens qui exercent leur profession dans une installation exploitée par l'un ou l'autre des établissements du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux dont la coordination des activités et des services est assurée par l'établissement.

Les nominations de ces deux membres sont faites par le conseil d'administration, sur recommandation du CMDP de l'établissement, conformément à l'article 51 de la LSSSS.

Le conseil d'administration nomme également deux membres substitués, soit un membre ayant les qualités requises afin de remplacer le président et un membre issu du CMDP.

Les membres substitués peuvent siéger uniquement lorsqu'un membre se trouve en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de son mandat au sein du comité de révision ou qu'un motif sérieux l'empêche d'agir et que les délais occasionnés par son absence auraient pour effet de retarder indument les travaux du comité.

Au 31 mars 2024, le comité était composé de :

- M. Ronald Nicol, président et membre du conseil d'administration
- Mme Sylvie Tessier, présidente substitut et membre du conseil d'administration
- Dre Valérie Desjardins, membre
- Dre Victoria Ann Hainault, membre
- Dr Mazaheer Pyarali, membre substitut
- Dre Geneviève Leclerc, membre substitut

Mandat du comité de révision

Sauf lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires, le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur.

Aux fins de cette révision, le comité doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité et s'assurer que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et des normes professionnelles.

Au terme de sa révision, le comité doit, dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, communiquer par écrit un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur ainsi qu'au CLPQS de l'établissement.

L'avis du comité doit conclure à l'une des options suivantes :

1. Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
2. Requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à l'utilisateur, avec copie au comité de révision, au professionnel concerné ainsi qu'au CLPQS;
3. Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du CMDP de l'établissement, acheminer copie de cette plainte ainsi que du dossier vers ce conseil pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin;
4. Lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer copie de cette plainte ainsi que du dossier vers l'autorité déterminée par règlement;
5. Recommander au médecin examinateur, ou s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toutes mesures de nature à les réconcilier.

La décision du comité est finale et ne peut être révisée.

Bilan des demandes de révision

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers selon l'étape de l'examen								
Exercice	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	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2023-2024	0	0	8	↓ 20	6	↓ 40	2	↑ 200
2022-2023	0	↓ 100	10	↓ 9	10	↓ 17	0	0
2021-2022	2	0	11	↓ 15	13	↓ 8	0	↓ 50

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (comité de révision) - 1-A-1

En résumé

Diminution de 20 % du nombre de dossiers reçus ----- 8 comparé à 10 en 2022-2023.

Délais d'examen

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen			
Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 60 jours	37	5	83,33
61 à 90 jours	67	1	16,67
91 à 180 jours	0	0	0,00
181 jours et plus	0	0	0,00
Total	42	6	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (comité de révision) - 1-H

Note sur le tableau :

1 dossier a été conclu avec des délais dus à l'indisponibilité de la plaignante.

En résumé

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **42 jours**.

Motifs des dossiers

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	2
Soins et services dispensés	5
Autre	0
Total	7

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (comité de révision) - 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Conclusions du comité de révision

État des dossiers ayant fait l'objet d'une demande de révision selon le processus d'examen	
Processus d'examen	Nombre
Confirmation des conclusions du médecin examinateur	6
Demande de complément d'examen	0
Études pour fins disciplinaires	0
Recommandations de mesures pour réconcilier	0
Total	6

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (comité de révision) - 1-K

Note sur le tableau :

Le processus d'examen réfère aux conclusions du comité de révision.

Conclusion du rapport annuel

Les activités réalisées dans le cadre de l'application du régime d'examen des plaintes pour l'exercice 2023-2024 ont permis à l'équipe du CPQS et aux médecins examinateurs de mettre en évidence plusieurs pistes d'amélioration en ce qui a trait à la qualité des soins et des services pour les usagers fréquentant les différentes installations du CISSS de Lanaudière et les établissements privés du territoire, le tout dans le respect de leurs droits.

Cette année encore, le personnel, les gestionnaires des différentes directions, les médecins, les dentistes, les pharmaciens et les résidents ont joué un rôle de premier plan dans l'actualisation des recommandations émises par le CPQS et les médecins examinateurs, visant l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts aux usagers. En mon nom et au nom des usagers, nous leur en sommes reconnaissants.

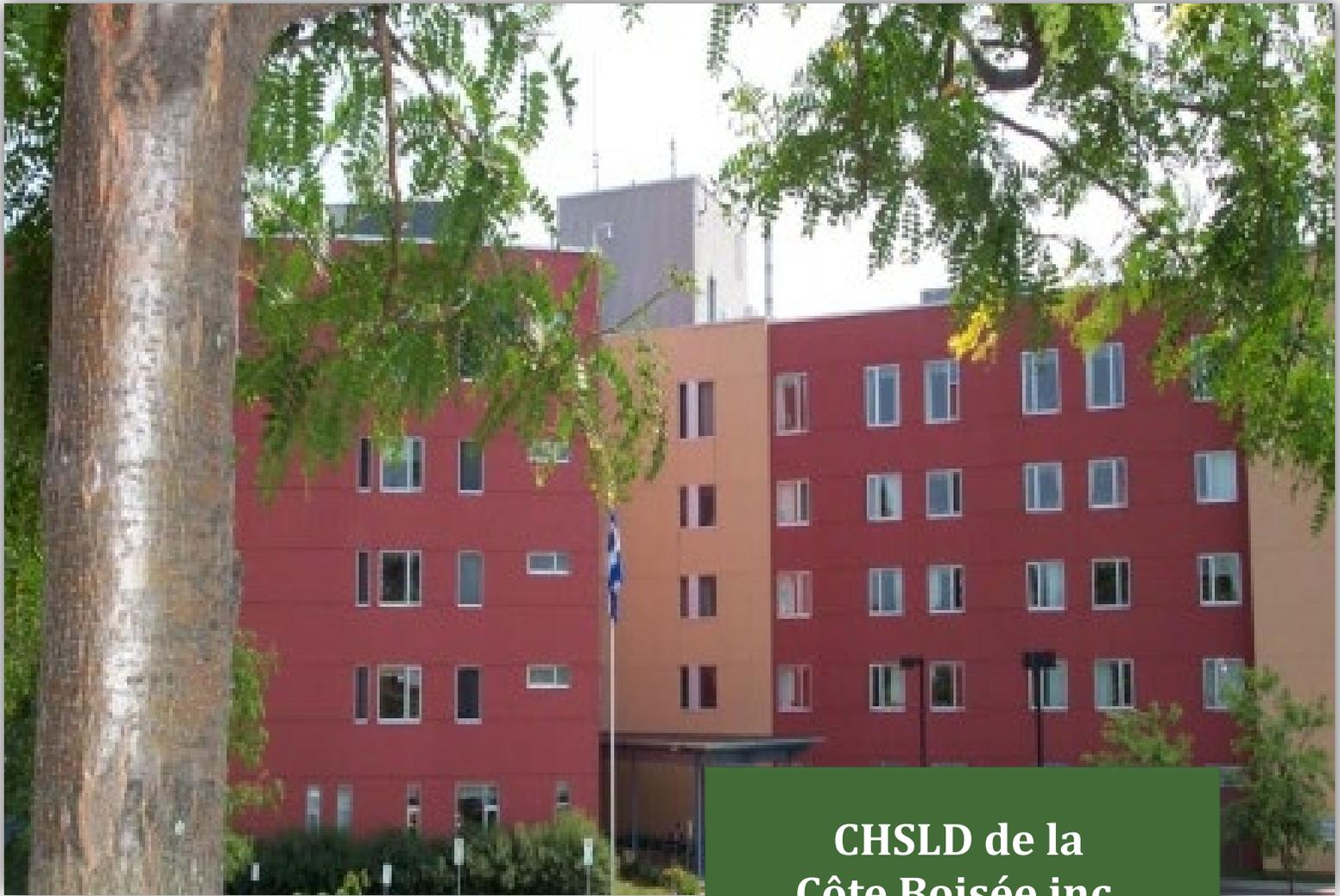
Les demandes adressées au CPQS ainsi qu'aux médecins examinateurs témoignent de la pertinence du régime d'examen des plaintes et permettent aux usagers de s'exprimer sur les soins et les services reçus dans les différents établissements du territoire.

Conscients de l'importance de l'accès au régime d'examen des plaintes, les membres du CPQS et les médecins examinateurs poursuivent leurs efforts afin de développer au sein du CISSS de Lanaudière et auprès des partenaires du réseau une meilleure connaissance de ce recours de même que des droits des usagers du réseau de la santé dans le but de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des services qu'ils sont en droit de recevoir.

Je termine en remerciant l'ensemble du personnel du CISSS de Lanaudière et des établissements privés du territoire pour leur étroite collaboration.

ANNEXES

Bilans des établissements privés

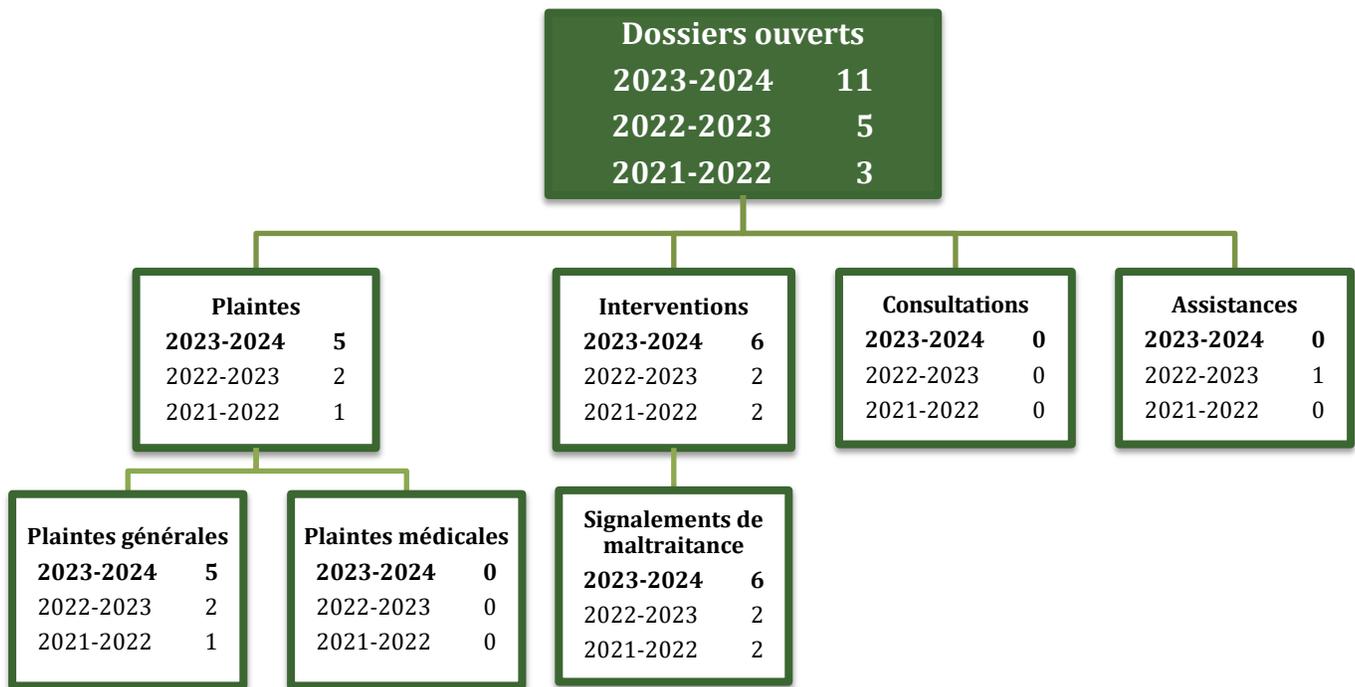


CHSLD de la Côte Boisée inc.

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Les données sont tirées du Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2023-2024 du CISSS de Lanaudière.

Faits saillants



Partie I - Bilan des activités du CLPQS

Bilan des dossiers de plainte

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen					
Exercice	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	Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	5	5	0	1
2022-2023	0	2	2	0	0
2021-2022	0	1	1	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-1

Niveaux de traitement

État des dossiers de plainte conclus selon le niveau de traitement et le motif				
Exercice	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonné par l'utilisateur • Cessé • Refusé • Rejeté sur examen sommaire 	Avec mesure	Sans mesure	
2023-2024	2	2	4	8
2022-2023	0	0	4	4
2021-2022	1	0	0	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

Délais d'examen

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen			
Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 3 jours	2	1	20,00
4 à 15 jours	12	1	20,00
16 à 30 jours	23	2	40,00
31 à 45 jours	37	1	20,00
46 à 60 jours	0	0	0,00
61 à 90 jours	0	0	0,00
91 à 180 jours	0	0	0,00
181 jours et plus	0	0	0,00
Total	19	5	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-H

En résumé

100 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévus par la LSSSS.

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **19 jours**.

Motifs des dossiers

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	2
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	6
Autre	0
Total	8

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	1
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	1
Autre	0
Total	2

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

8 motifs de plainte ont été traités pour lesquels **2 mesures d'amélioration** ont été appliquées ou émises. De ce nombre :

- 1 mesure est à portée individuelle, c'est-à-dire qu'elle vise plus particulièrement une situation ou une personne;
- 1 mesure est à portée systémique, c'est-à-dire qu'elle vise l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Les mesures suivantes visant l'amélioration des soins et des services ont été mises en place découlant de l'examen de plaintes :

- Explication d'un plan d'intervention d'une usagère concernant les modalités de consignation de ses objets personnels ainsi que des modalités d'accès à ceux-ci en fonction de son état;
- Réalisation d'un rappel à l'ensemble du personnel concernant les modalités d'hydratation et d'alimentation d'une usagère, notamment afin de respecter son rythme particulier.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	0
Sans mesure	0
Total	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-J

Recours au Protecteur du citoyen (PDC)

Dossiers transmis au 2^e palier

1 dossier a été transmis au 2^e palier et était toujours actif au PDC en date du 31 mars 2024.

Bilan des dossiers d'intervention

Étapes de traitement

Évolution du bilan des dossiers d'intervention selon l'étape de traitement				
Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	6	6	0
2022-2023	0	2	2	0
2021-2022	0	2	2	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-1

Motifs des dossiers

État des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	7
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0
Autre	0
Total	7

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	3
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0
Autre	0
Total	3

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

7 motifs d'intervention ont été traités pour lesquels **3 mesures d'amélioration** ont été appliquées ou émises. De ce nombre :

- 1 mesure est à portée individuelle, c'est-à-dire qu'elle vise plus particulièrement une situation ou une personne;
- 2 mesures sont à portée systémique, c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Les mesures suivantes visant l'amélioration des soins et des services ont été mises en place découlant de l'examen de signalements :

- Mise en place par la Direction des soins infirmiers de mesures de soutien et d'enseignement aux préposés aux bénéficiaires d'une unité de vie afin d'assurer une prestation de soins sécuritaires;
- Formation sur la maltraitance pour l'ensemble du personnel de soir;
- Transmission d'un avis au service de police ainsi qu'à la Direction de l'hébergement des personnes âgées du CISSS de Lanaudière afin de prendre en charge une situation de maltraitance.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	1
Sans mesure	0
Total	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-J

Volet maltraitance

Motifs des dossiers de plainte et d'intervention concernant les cas de maltraitance

Bilan des dossiers selon l'étape de traitement pour le motif « Maltraitance (Loi) »				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
Plaintes				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur constat par le commissaire				
2023-2024	0	1	1	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur signalement au commissaire				
2023-2024	0	6	6	0
2022-2023	0	2	2	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-2 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-3

Note sur le tableau :

Le tableau inclut le nombre de dossiers pour l'exercice selon les motifs.

Niveaux de traitement des motifs de maltraitance

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif « Maltraitance (Loi) »									
Type de dossier	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Plainte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Intervention	0	0	0	0	0	2	5	7	7
Total	0	0	0	0	0	2	5	7	7

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Dossiers de plainte et d'intervention par type de maltraitance

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Par un dispensateur de service	0	0,00	4	57,14	4	57,14
Par un proche ou un tiers	0	0,00	2	28,57	2	28,57
Par un usager	0	0,00	1	14,29	1	14,29
Total	0	0,00	7	100,00	7	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et
Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (sous-motif)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Discrimination et âgisme	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance matérielle ou financière	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0,00	1	14,29	1	14,29
Maltraitance physique	0	0,00	5	71,42	5	71,42
Maltraitance psychologique	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance sexuelle	0	0,00	1	14,29	7	14,29
Violation des droits	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	0	0,00	7	100,00	7	100,00

Source : Rapports statutaires - Établissement – Section 3 – Plaintes et intervention (commissaire local) – 3-A

Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

État des dossiers pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises selon le motif « Maltraitance (Loi) »	
Mesure/motif « Maltraitance (Loi) »	Nombre
À portée individuelle	1
À portée systémique	2
Total	3

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1 et
Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Aucune mesure d'amélioration n'a été recommandée à l'établissement puisque les mesures visant à protéger les personnes vulnérables concernées par les signalements de maltraitance étaient jugées satisfaisantes.

Autres fonctions du CPQS

État des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du CPQS		
Autres fonctions	Nombre	Heures
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	0	0 h 00
Loi de lutte contre la maltraitance	0	0 h 00
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 h 00
Régime et procédure d'examen des plaintes	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	1	2 h 00
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	0	0 h 00
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
Total	1	2 h 00

Source : Rapport autres fonctions

Partie II – Rapport annuel des médecins examinateurs

Bilan des dossiers de plainte médicale

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen					
Exercice	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	Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-A-1

Partie III – Rapport annuel du comité de révision

Bilan des demandes de révision

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers selon l'étape de traitement				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (comité de révision) - 1-A-1

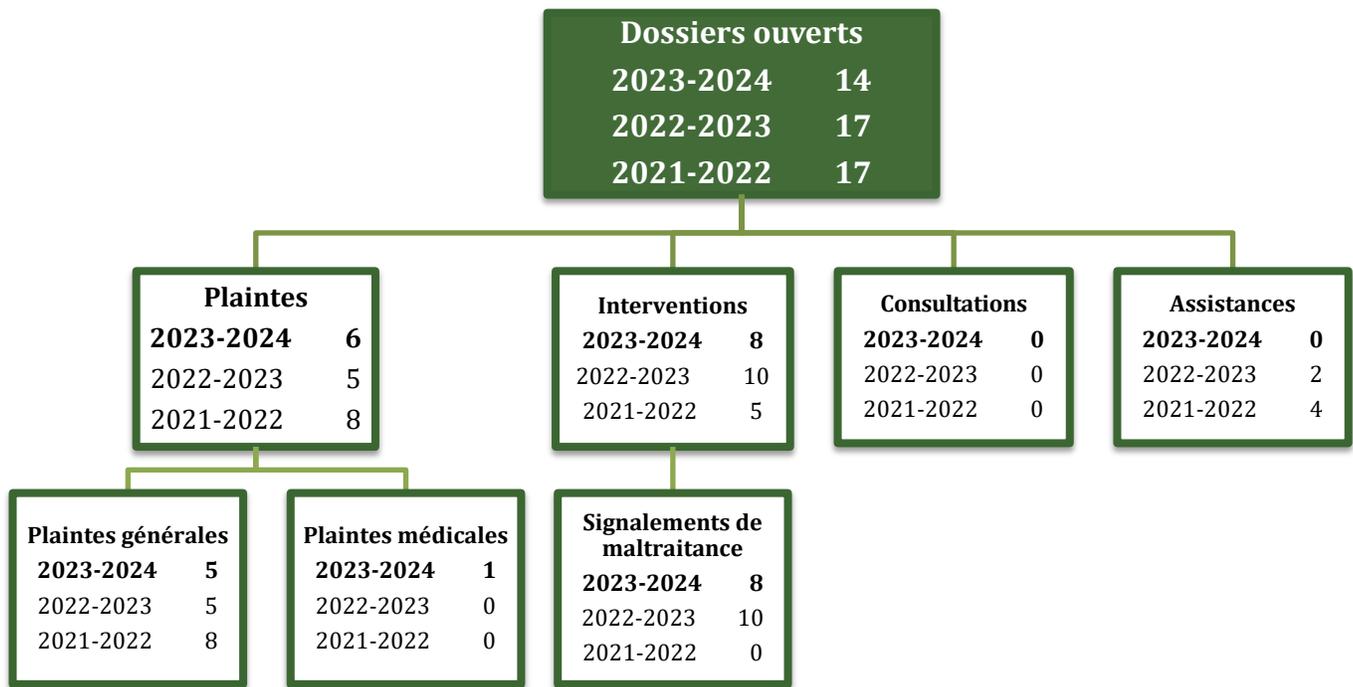


CHSLD des Moulins

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Les données sont tirées du Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2023-2024 du CISSS de Lanaudière.

Faits saillants



Partie I - Bilan des activités du CLPQS

Bilan des dossiers de plainte

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen					
Exercice	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	Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	5	5	0	0
2022-2023	1	5	6	0	0
2021-2022	0	8	7	1	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-1

Niveaux de traitement

État des dossiers de plainte conclus selon le niveau de traitement et le motif				
Exercice	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonné par l'utilisateur • Cessé • Refusé • Rejeté sur examen sommaire 	Avec mesure	Sans mesure	
2023-2024	2	7	5	14
2022-2023	0	16	8	24
2021-2022	2	11	9	21

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

Délais d'examen

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen			
Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0	0,00
4 à 15 jours	0	0	0,00
16 à 30 jours	0	0	0,00
31 à 45 jours	36	4	80,00
46 à 60 jours	46	1	20,00
61 à 90 jours	0	0	0,00
91 à 180 jours	0	0	0,00
181 jours et plus	0	0	0,00
Total	38	5	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-H

En résumé

80 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévus par la LSSSS.

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **38 jours**.

Motifs des dossiers

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	3
Organisation du milieu et ressources matérielles	3
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	8
Autre	0
Total	14

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	2
Organisation du milieu et ressources matérielles	4
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	2
Autre	0
Total	8

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

14 motifs de plainte ont été traités pour lesquels **8 mesures d'amélioration** ont été appliquées ou émises. De ce nombre :

- 2 mesures sont à portée individuelle, c'est-à-dire qu'elles visent plus particulièrement une situation ou une personne;
- 6 mesures sont à portée systémique, c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Les mesures suivantes visant l'amélioration des soins et des services ont été mises en place découlant de l'examen de plaintes :

- Mise en place d'un registre de suivi des soins réalisés chez un usager porteur d'une stomie;
- Élaboration d'une politique sur l'utilisation des mécanismes de surveillance;
- Réalisation d'un rappel aux gestionnaires sur l'importance d'assurer un suivi auprès des familles suivant un événement accidentel;
- Réalisation d'un rappel concernant la politique vestimentaire;
- Réalisation d'audits afin d'identifier les enjeux quant aux délais de réponses aux cloches d'appels des usagers.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	0
Sans mesure	0
Total	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-J

Recours au Protecteur du citoyen (PDC)

Dossiers transmis au 2^e palier

Aucun dossier n'a été transmis au 2^e palier.

Bilan des dossiers d'intervention

Étapes de traitement

Évolution du bilan des dossiers d'intervention selon l'étape de traitement				
Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	8	8	0
2022-2023	1	10	11	0
2021-2022	0	5	4	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-1

Motifs des dossiers

État des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	8
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0
Autre	0
Total	8

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	2
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0
Autre	0
Total	2

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

8 motifs d'intervention ont été traités pour lesquels 2 mesures d'amélioration à portée individuelle ont été appliquées ou émises, c'est-à-dire qu'elles visent plus particulièrement une situation ou une personne.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	2
Sans mesure	0
Total	2

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-J

Volet maltraitance

Motifs des dossiers de plainte et d'intervention concernant les cas de maltraitance

Bilan des dossiers selon l'étape de traitement pour le motif « Maltraitance (Loi) »				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
Plaintes				
2023-2024	0	3	3	0
2022-2023	0	1	1	0
Interventions – Sur constat par le commissaire				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur signalement au commissaire				
2023-2024	0	8	8	0
2022-2023	0	10	10	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-2 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-3

Note sur le tableau :

Le tableau inclut le nombre de dossiers pour l'exercice selon les motifs.

Niveaux de traitement des motifs de maltraitance

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif « Maltraitance (Loi) »									
Type de dossier	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Plainte	0	0	1	0	1	2	0	2	3
Intervention	0	0	0	0	0	2	6	8	8
Total	0	0	1	0	1	4	6	10	11

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Dossiers de plainte et d'intervention par type de maltraitance

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Par un dispensateur de service	1	9,09	3	27,27	4	36,36
Par un proche ou un tiers	1	9,09	4	36,36	5	45,45
Par un usager	1	9,09	1	9,09	2	18,18
Total	3	27,27	8	72,73	11	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et
Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (sous-motif)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Discrimination et âgisme	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance matérielle ou financière	1	9,09	0	0,00	1	9,09
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0,00	1	9,09	1	9,09
Maltraitance physique	2	18,18	5	45,45	7	63,63
Maltraitance psychologique	0	0,00	2	18,18	2	18,18
Maltraitance sexuelle	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Violation des droits	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	3	27,27	8	72,73	11	100,00

Source : Rapports statutaires - Établissement – Section 3 – Plaintes et intervention (commissaire local) – 3-A

Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

État des dossiers pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises selon le motif « Maltraitance (Loi) »	
Mesure/motif « Maltraitance (Loi) »	Nombre
À portée individuelle	3
À portée systémique	1
Total	4

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1 et
Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Les mesures suivantes visant l'amélioration des soins et des services ont été mises en place découlant de l'examen de signalements :

- Formation du personnel concernant les critères de signalement obligatoire de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*;
- Évaluation psychosociale et médicale de l'inaptitude d'un usager afin d'évaluer le besoin de protection et la nécessité de procéder à l'ouverture d'un régime de protection.

Autres fonctions du CPQS

État des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du CPQS		
Autres fonctions	Nombre	Heures
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	0	0 h 00
Loi de lutte contre la maltraitance	0	0 h 00
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 h 00
Régime et procédure d'examen des plaintes	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	4	8 h 00
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	0	0 h 00
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
Total	4	8 h 00

Source : Rapport autres fonctions

Partie II – Rapport annuel des médecins examinateurs

Bilan des dossiers de plainte médicale

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen					
Exercice	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	Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	1	1	0	0
2022-2023	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-A-1

Niveaux de traitement

État des dossiers de plainte conclus selon le niveau de traitement et le motif				
Exercice	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonné par l'utilisateur • Cessé • Refusé • Rejeté sur examen sommaire 	Avec mesure	Sans mesure	
2023-2024	0	1	0	1
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

Délais d'examen

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen			
Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0	0,00
4 à 15 jours	0	0	0,00
16 à 30 jours	27	1	100,00
31 à 45 jours	0	0	0,00
46 à 60 jours	0	0	0,00
61 à 90 jours	0	0	0,00
91 à 180 jours	0	0	0,00
181 jours et plus	0	0	0,00
Total	27	1	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-H

En résumé

100 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévus par la LSSSS.

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **27 jours**.

Motifs des dossiers

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	1
Autre	0
Total	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	1
Autre	0
Total	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-G-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

1 motif de plainte a été traité pour lequel **1 mesure d'amélioration** à portée individuelle a été appliquée ou émise, c'est-à-dire qu'elle vise plus particulièrement une situation ou une personne.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Transmission CMDP	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) – 1-J

Volet maltraitance

Aucun signalement de maltraitance n'a été reçu concernant un membre du CMDP.

Partie III – Rapport annuel du comité de révision

Bilan des demandes de révision

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers selon l'étape de traitement				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (comité de révision) - 1-A-1

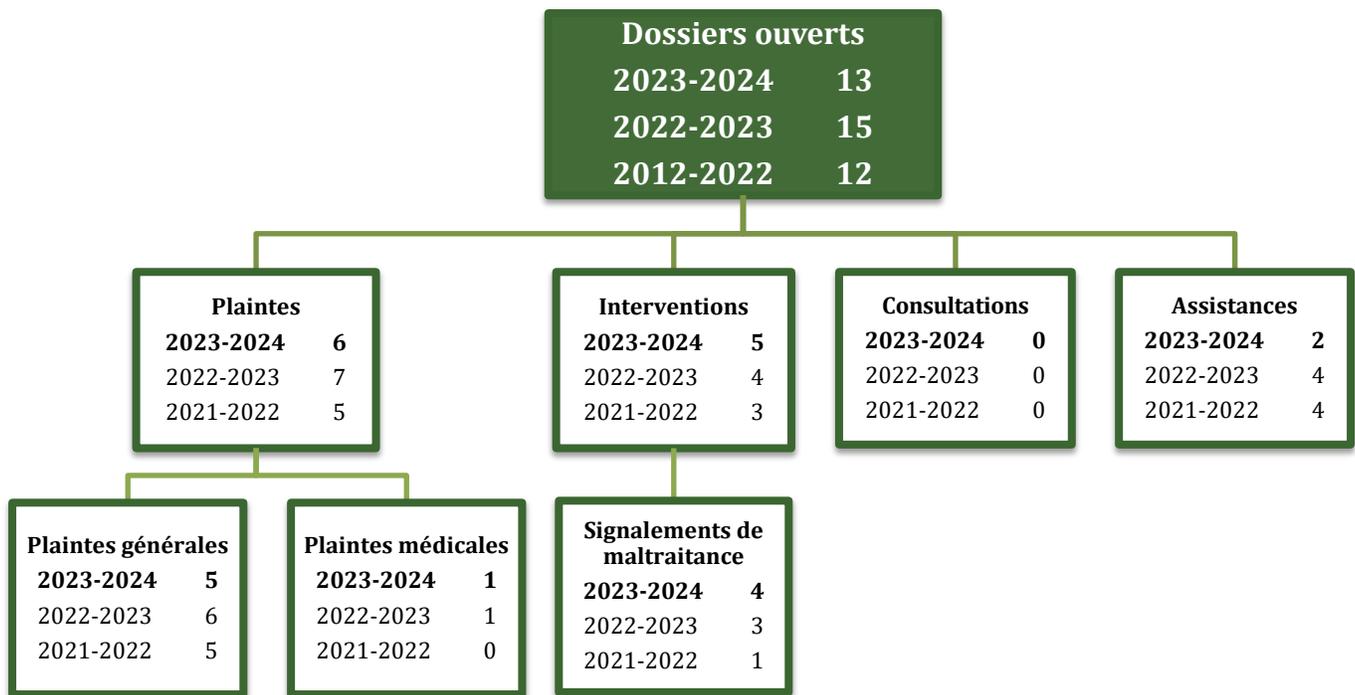


CHSLD Émile McDuff

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Les données sont tirées du Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2023-2024 du CISSS de Lanaudière.

Faits saillants



Partie I - Bilan des activités du CLPQS

Bilan des dossiers de plainte

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen					
Exercice	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	Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	5	5	0	1
2022-2023	1	6	7	0	0
2021-2022	0	5	4	1	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-1

Niveaux de traitement

État des dossiers de plainte conclus selon le niveau de traitement et le motif				
Exercice	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonné par l'utilisateur • Cessé • Refusé • Rejeté sur examen sommaire 	Avec mesure	Sans mesure	
2023-2024	1	13	8	22
2022-2023	1	7	10	18
2021-2022	0	0	5	5

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

Délais d'examen

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen			
Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0	0,00
4 à 15 jours	0	0	0,00
16 à 30 jours	0	0	0,00
31 à 45 jours	42	4	80,00
46 à 60 jours	55	1	20,00
61 à 90 jours	0	0	0,00
91 à 180 jours	0	0	0,00
181 jours et plus	0	0	0,00
Total	45	5	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-H

En résumé

80 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévus par la LSSSS.

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **45 jours**.

Motifs des dossiers

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	2
Maltraitance (Loi)	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	3
Relations interpersonnelles	1
Soins et services dispensés	15
Autre	0
Total	22

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	2
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	7
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	17
Autre	0
Total	26

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

22 motifs de plainte ont été traités pour lesquels **26 mesures d'amélioration** ont été appliquées ou émises. De ce nombre :

- 1 mesure est à portée individuelle, c'est-à-dire qu'elle vise plus particulièrement une situation ou une personne;
- 25 mesures sont à portée systémique, c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Les mesures suivantes visant l'amélioration des soins et des services ont été mises en place découlant de l'examen de plaintes :

- Rédaction d'une politique sur le consentement aux soins par l'utilisateur ou son représentant afin de guider le personnel;
- Mise en place d'une rencontre d'urgence pour la révision du plan d'intervention des usagers dont la condition de santé nécessite une révision du niveau de soins;
- Réalisation d'audits concernant les délais de réponse aux cloches d'appel des usagers par le personnel afin d'en améliorer la réponse;
- Formation du personnel au programme de symptômes comportementaux et psychologiques de la démence et contention;
- Intensification des tournées intentionnelles du personnel en début et fin de quart pour s'assurer de la sécurité des usagers et diminuer les risques de chutes;
- Formation des infirmières, infirmières auxiliaires et thérapeutes en réadaptation physique concernant la déclaration des incidents et des accidents;
- Réalisation d'Info-qualité pour présenter les résultats d'audits post-chute selon le calendrier d'audits, diffusion de l'Info-Qualité aux équipes de soin et discussion des résultats ainsi que des actions à mettre en œuvre pour remédier à la problématique;
- Formation sur la prévention des chutes au sein des équipes de soin selon le plan de développement des ressources humaines;
- Réalisations de rappels en matière d'administration sécuritaire des médicaments au personnel.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	0
Sans mesure	0
Total	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-J

Recours au Protecteur du citoyen (PDC)

Dossiers transmis au 2^e palier

1 dossier a été transmis au 2^e palier et était toujours actif au PDC en date du 31 mars 2024.

Bilan des dossiers d'intervention

Étapes de traitement

Évolution du bilan des dossiers d'intervention selon l'étape de traitement				
Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	5	5	0
2022-2023	0	4	4	0
2021-2022	0	3	3	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-1

Motifs des dossiers

État des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	4
Organisation du milieu et ressources matérielles	1
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	4
Autre	0
Total	9

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	4
Autre	0
Total	5

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

9 motifs d'intervention ont été traités pour lesquels **5 mesures d'amélioration** ont été appliquées ou émises. De ce nombre :

- 2 mesures sont à portée individuelle, c'est-à-dire qu'elles visent plus particulièrement une situation ou une personne;
- 3 mesures sont à portée systémique, c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Les mesures suivantes visant l'amélioration des soins et des services ont été mises en place découlant de l'examen de signalements :

- Mise à terme du lien d'emploi d'une employée d'une agence privée;
- Réalisation de rappel aux équipes sur les principes d'administration sécuritaire des médicaments;
- Mise en place d'un nouveau plan de travail pour les préposés aux bénéficiaires.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	4
Sans mesure	0
Total	4

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-J

Volet maltraitance

Motifs des dossiers de plainte et d'intervention concernant les cas de maltraitance

Bilan des dossiers selon l'étape de traitement pour le motif « Maltraitance (Loi) »				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
Plaintes				
2023-2024	0	1	1	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur constat par le commissaire				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur signalement au commissaire				
2023-2024	0	4	4	0
2022-2023	0	3	3	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-2 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-3

Note sur le tableau :

Le tableau inclut le nombre de dossiers pour l'exercice selon les motifs.

Niveaux de traitement des motifs de maltraitance

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif « Maltraitance (Loi) »									
Type de dossier	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Plainte	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Intervention	0	0	0	0	0	1	3	4	4
Total	0	0	0	0	0	1	4	5	5

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Dossiers de plainte et d'intervention par type de maltraitance

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Par un dispensateur de service	1	20,00	4	80,00	5	100,00
Par un proche ou un tiers	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Par un usager	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	1	20,00	4	80,00	5	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et
Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (sous-motif)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Discrimination et âgisme	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance matérielle ou financière	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	1	20,00	0	0,00	1	20,00
Maltraitance physique	0	0,00	4	80,00	4	80,00
Maltraitance psychologique	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance sexuelle	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Violation des droits	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	1	20,00	4	80,00	5	100,00

Source : Rapports statutaires - Établissement – Section 3 – Plaintes et intervention (commissaire local) – 3-A

Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

État des dossiers pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises selon le motif « Maltraitance (Loi) »	
Mesure/motif « Maltraitance (Loi) »	Nombre
À portée individuelle	1
À portée systémique	0
Total	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1 et
Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

La mesure suivante visant l'amélioration des soins et des services a été mise en place découlant de l'examen de signalements :

- Mise à terme du lien d'emploi et transmission d'avis à l'Ordre des infirmiers et infirmières du Québec concernant les manquements déontologiques d'une infirmière.

Autres fonctions du CPQS

État des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du CPQS		
Autres fonctions	Nombre	Heures
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	0	0 h 00
Loi de lutte contre la maltraitance	0	0 h 00
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 h 00
Régime et procédure d'examen des plaintes	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	4	8 h 00
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	0	0 h 00
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
Total	4	8 h 00

Source : Rapport autres fonctions

Partie II – Rapport annuel des médecins examinateurs

Bilan des dossiers de plainte médicale

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen					
Exercice	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	Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	1	1	2	0	0
2022-2023	0	1	0	1	0
2021-2022	0	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-A-1

Niveaux de traitement

État des dossiers de plainte conclus selon le niveau de traitement et le motif				
Exercice	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonné par l'utilisateur • Cessé • Refusé • Rejeté sur examen sommaire 	Avec mesure	Sans mesure	
2023-2024	0	1	1	2
2022-2023	0	0	1	1
2021-2022	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

Délais d'examen

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen			
Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0	0,00
4 à 15 jours	0	0	0,00
16 à 30 jours	0	0	0,00
31 à 45 jours	44	1	50,00
46 à 60 jours	0	0	0,00
61 à 90 jours	0	0	0,00
91 à 180 jours	148	1	50,00
181 jours et plus	0	0	0,00
Total	96	2	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-H

En résumé

50 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévus par la LSSSS.

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **96 jours**.

Motifs des dossiers

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	1
Soins et services dispensés	1
Autre	0
Total	2

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	1
Soins et services dispensés	0
Autre	0
Total	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-G-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

2 motifs de plainte ont été traités pour lesquels **1 mesure d'amélioration** à portée systémique a été appliquée ou émise, c'est-à-dire qu'elle vise l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Transmission CMDP	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) – 1-J

Volet maltraitance

Aucun signalement de maltraitance n'a été reçu concernant un membre du CMDP.

Partie III – Rapport annuel du comité de révision

Bilan des demandes de révision

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers selon l'étape de traitement				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (comité de révision) - 1-A-1

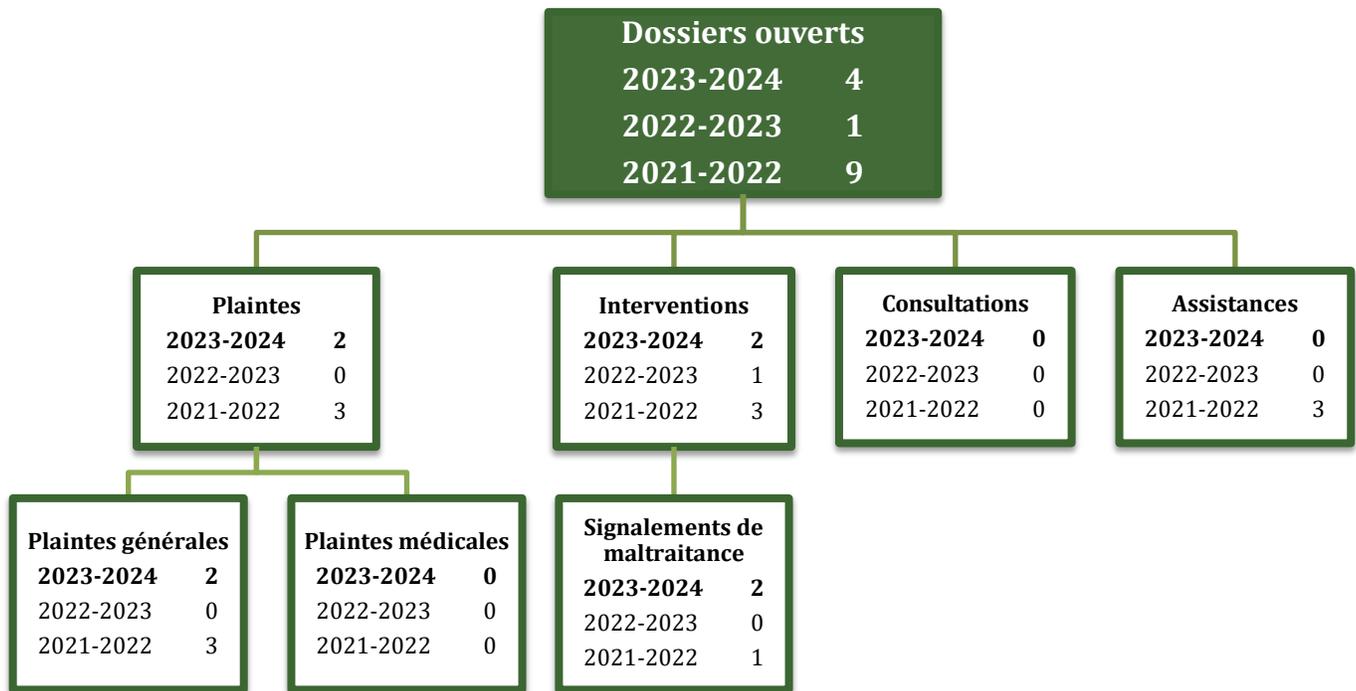


CHSLD Heather I

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Les données sont tirées du Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2023-2024 du CISSS de Lanaudière.

Faits saillants



Partie I - Bilan des activités du CLPQS

Bilan des dossiers de plainte

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen					
Exercice	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	Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	2	2	0	0
2022-2023	0	0	0	0	0
2021-2022	0	3	3	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-1

Niveaux de traitement

État des dossiers de plainte conclus selon le niveau de traitement et le motif				
Exercice	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonné par l'utilisateur • Cessé • Refusé • Rejeté sur examen sommaire 	Avec mesure	Sans mesure	
2023-2024	0	1	1	2
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	3	3

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

Délais d'examen

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen			
Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0	0,00
4 à 15 jours	0	0	0,00
16 à 30 jours	0	0	0,00
31 à 45 jours	43	2	100,00
46 à 60 jours	0	0	0,00
61 à 90 jours	0	0	0,00
91 à 180 jours	0	0	0,00
181 jours et plus	0	0	0,00
Total	43	2	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-H

En résumé

100 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévus par la LSSSS.

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **43 jours**.

Motifs des dossiers

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	1
Soins et services dispensés	1
Autre	0
Total	2

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	1
Autre	0
Total	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

2 motifs de plainte ont été traités pour lesquels **1 mesure d'amélioration** à portée systémique a été appliquée ou émise, c'est-à-dire qu'elle vise l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

La mesure suivante visant l'amélioration des soins et des services a été mise en place découlant de l'examen de plaintes :

- Élaboration d'un plan d'action afin d'améliorer le processus d'évaluation et de prévention des soins des plaies de pression des usagers.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	0
Sans mesure	0
Total	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-J

Recours au Protecteur du citoyen (PDC)

Dossiers transmis au 2^e palier

Aucun dossier n'a été transmis au 2^e palier.

Bilan des dossiers d'intervention

Étapes de traitement

Évolution du bilan des dossiers d'intervention selon l'étape de traitement				
Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	2	2	0
2022-2023	0	1	1	0
2021-2022	0	3	3	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-1

Motifs des dossiers

État des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	2
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0
Autre	0
Total	2

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0
Autre	0
Total	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

2 motifs d'intervention ont été traités pour lesquels **1 mesure d'amélioration** à portée individuelle a été appliquée ou émise, c'est-à-dire qu'elle vise plus particulièrement une situation ou une personne.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	0
Sans mesure	0
Total	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-J

Volet maltraitance

Motifs des dossiers de plainte et d'intervention concernant les cas de maltraitance

Bilan des dossiers selon l'étape de traitement pour le motif « Maltraitance (Loi) »				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
Plaintes				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur constat par le commissaire				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur signalement au commissaire				
2023-2024	0	2	2	0
2022-2023	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-2 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-3

Note sur le tableau :

Le tableau inclut le nombre de dossiers pour l'exercice selon les motifs.

Niveaux de traitement des motifs de maltraitance

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif « Maltraitance (Loi) »									
Type de dossier	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Plainte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Intervention	0	0	0	0	0	1	1	2	2
Total	0	0	0	0	0	1	1	2	2

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Dossiers de plainte et d'intervention par type de maltraitance

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Par un dispensateur de service	0	0,00	2	100,00	2	100,00
Par un proche ou un tiers	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Par un usager	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	0	0,00	2	100,00	2	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (sous-motif)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Discrimination et âgisme	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance matérielle ou financière	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0,00	1	50,00	1	50,00
Maltraitance physique	0	0,00	1	50,00	1	50,00
Maltraitance psychologique	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance sexuelle	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Violation des droits	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	0	0,00	2	100,00	2	100,00

Source : Rapports statutaires - Établissement – Section 3 – Plaintes et intervention (commissaire local) – 3-A

Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

État des dossiers pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises selon le motif « Maltraitance (Loi) »	
Mesure/motif « Maltraitance (Loi) »	Nombre
À portée individuelle	1
À portée systémique	0
Total	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

La mesure suivante visant l'amélioration des soins et des services a été mise en place découlant de l'examen de signalements :

- Formation du personnel concernant la gestion des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence ainsi qu'en matière de bienveillance des usagers.

Autres fonctions du CPQS

État des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du CPQS		
Autres fonctions	Nombre	Heures
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	0	0 h 00
Loi de lutte contre la maltraitance	0	0 h 00
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 h 00
Régime et procédure d'examen des plaintes	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	4	8 h 00
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	0	0 h 00
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
Total	4	8 h 00

Source : Rapport autres fonctions

Partie II – Rapport annuel des médecins examinateurs

Bilan des dossiers de plainte médicale

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen					
Exercice	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	Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-A-1

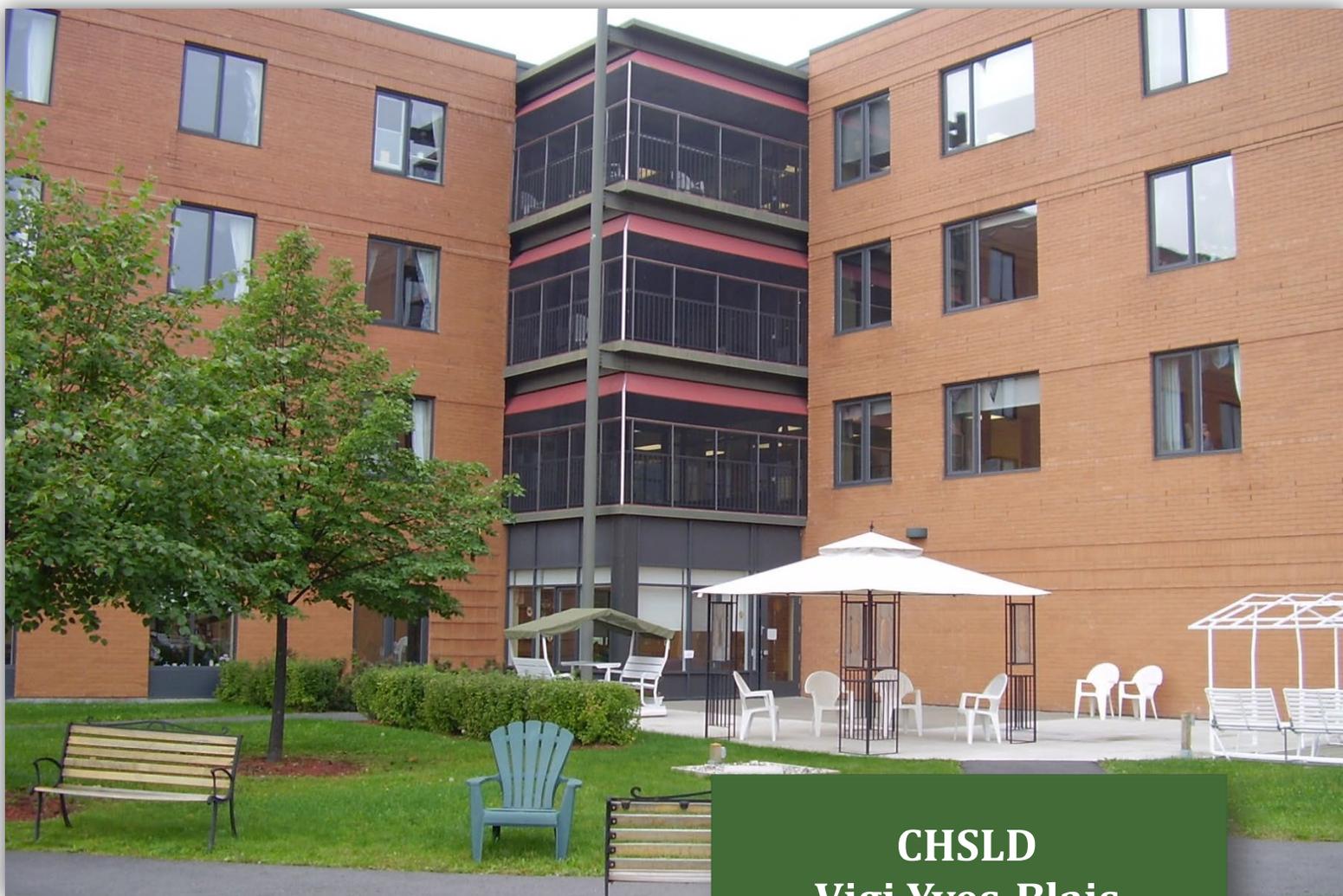
Partie III – Rapport annuel du comité de révision

Bilan des demandes de révision

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers selon l'étape de traitement				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (comité de révision) - 1-A-1

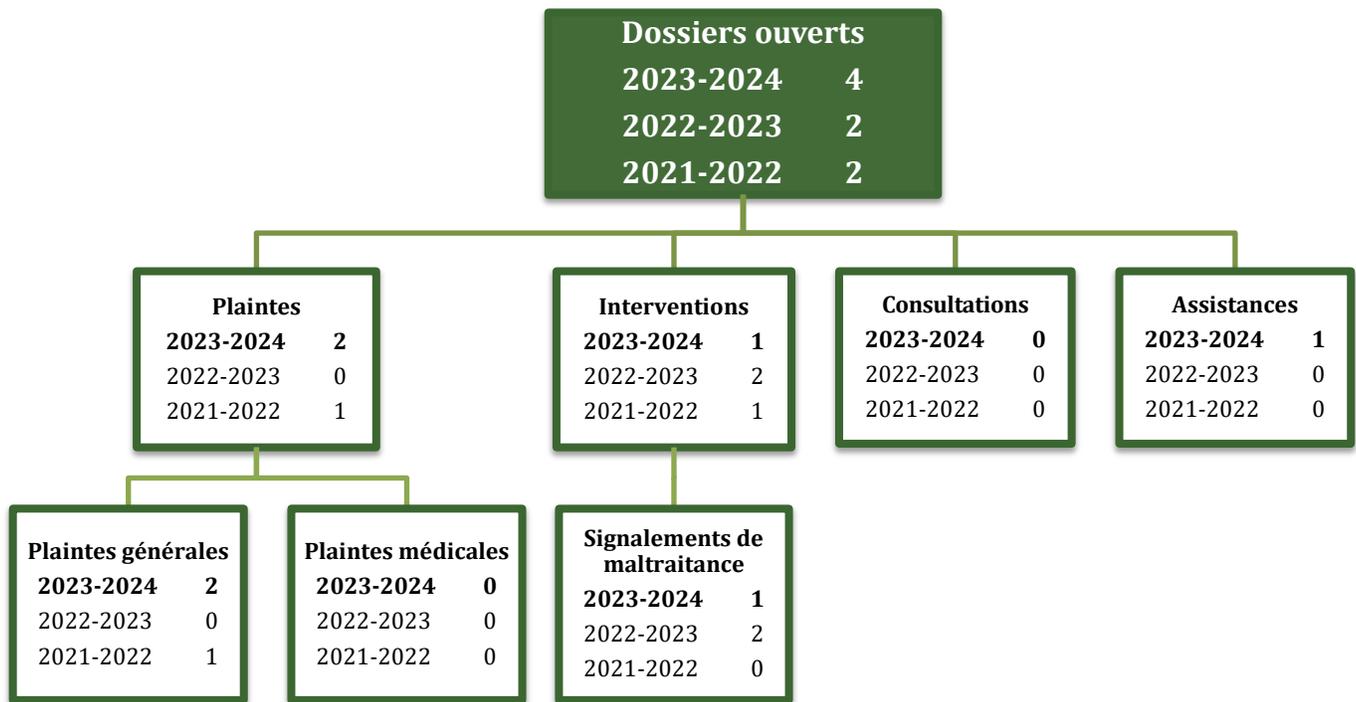


CHSLD Vigi Yves-Blais

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Les données sont tirées du Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2023-2024 du CISSS de Lanaudière.

Faits saillants



Partie I - Bilan des activités du CLPQS

Bilan des dossiers de plainte

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen					
Exercice	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	Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	2	1	1	0
2022-2023	0	0	0	0	0
2021-2022	0	1	1	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-1

Niveaux de traitement

État des dossiers de plainte conclus selon le niveau de traitement et le motif				
Exercice	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonné par l'utilisateur • Cessé • Refusé • Rejeté sur examen sommaire 	Avec mesure	Sans mesure	
2023-2024	0	1	0	1
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	2	2

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

Délais d'examen

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen			
Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0	0,00
4 à 15 jours	0	0	0,00
16 à 30 jours	0	0	0,00
31 à 45 jours	43	1	100,00
46 à 60 jours	0	0	0,00
61 à 90 jours	0	0	0,00
91 à 180 jours	0	0	0,00
181 jours et plus	0	0	0,00
Total	43	1	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-H

En résumé

100 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévus par la LSSSS.

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **43 jours**.

Motifs des dossiers

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	1
Autre	0
Total	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	1
Autre	0
Total	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

1 motif de plainte a été traité pour lequel **1 mesure d'amélioration** à portée systémique a été appliquée ou émise, c'est-à-dire qu'elle vise l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Les mesures suivantes visant l'amélioration des soins et des services ont été mises en place découlant de l'examen de plaintes :

- Sensibilisation du personnel quant au délai de réponse aux cloches d'appels;
- Adaptation du plan de travail d'une usagère afin d'adapter l'horaire des soins d'hygiène à sa condition;
- Sensibilisation des intervenants quant à la procédure à appliquer en cas d'impossibilité de dispenser l'ensemble des bains aux usagers.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	0
Sans mesure	0
Total	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-J

Recours au Protecteur du citoyen (PDC)

Dossiers transmis au 2^e palier

Aucun dossier n'a été transmis au 2^e palier.

Bilan des dossiers d'intervention

Étapes de traitement

Évolution du bilan des dossiers d'intervention selon l'étape de traitement				
Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	1	1	0
2022-2023	0	2	2	0
2021-2022	0	1	1	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-1

Motifs des dossiers

État des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	2
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0
Autre	0
Total	2

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0
Autre	0
Total	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

2 motifs d'intervention ont été traités pour lesquels **1 mesure d'amélioration** à portée systémique a été appliquée ou émise, c'est-à-dire qu'elle vise l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	0
Sans mesure	0
Total	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-J

Volet maltraitance

Motifs des dossiers de plainte et d'intervention concernant les cas de maltraitance

Bilan des dossiers selon l'étape de traitement pour le motif « Maltraitance (Loi) »				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
Plaintes				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur constat par le commissaire				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur signalement au commissaire				
2023-2024	0	2	2	0
2022-2023	0	2	2	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-2 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-3

Note sur le tableau :

Le tableau inclut le nombre de dossiers pour l'exercice selon les motifs.

Niveaux de traitement des motifs de maltraitance

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif « Maltraitance (Loi) »									
Type de dossier	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Plainte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Intervention	0	0	0	0	0	1	1	2	2
Total	0	0	0	0	0	1	1	2	2

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Dossiers de plainte et d'intervention par type de maltraitance

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Par un dispensateur de service	0	0,00	2	100,00	2	100,00
Par un proche ou un tiers	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Par un usager	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	0	0,00	2	100,00	2	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (sous-motif)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Discrimination et âgisme	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance matérielle ou financière	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance physique	0	0,00	2	100,00	2	100,00
Maltraitance psychologique	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance sexuelle	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Violation des droits	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	0	0,00	2	100,00	2	100,00

Source : Rapports statutaires - Établissement – Section 3 – Plaintes et intervention (commissaire local) – 3-A

Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

État des dossiers pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises selon le motif « Maltraitance (Loi) »	
Mesure/motif « Maltraitance (Loi) »	Nombre
À portée individuelle	0
À portée systémique	1
Total	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

La mesure suivante visant l'amélioration des soins et des services a été mise en place découlant de l'examen de signalements :

- Déploiement de capsules de sensibilisation sur la Politique de bienveillance de l'établissement à l'attention des employés et auprès de l'employé visé.

Autres fonctions du CPQS

État des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du CPQS		
Autres fonctions	Nombre	Heures
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	0	0 h 00
Loi de lutte contre la maltraitance	0	0 h 00
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 h 00
Régime et procédure d'examen des plaintes	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	0	0 h 00
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	0	0 h 00
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
Total	0	0 h 00

Source : Rapport autres fonctions

Partie II – Rapport annuel des médecins examinateurs

Bilan des dossiers de plainte médicale

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen					
Exercice	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	Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-A-1

Partie III – Rapport annuel du comité de révision

Bilan des demandes de révision

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers selon l'étape de traitement				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (comité de révision) - 1-A-1

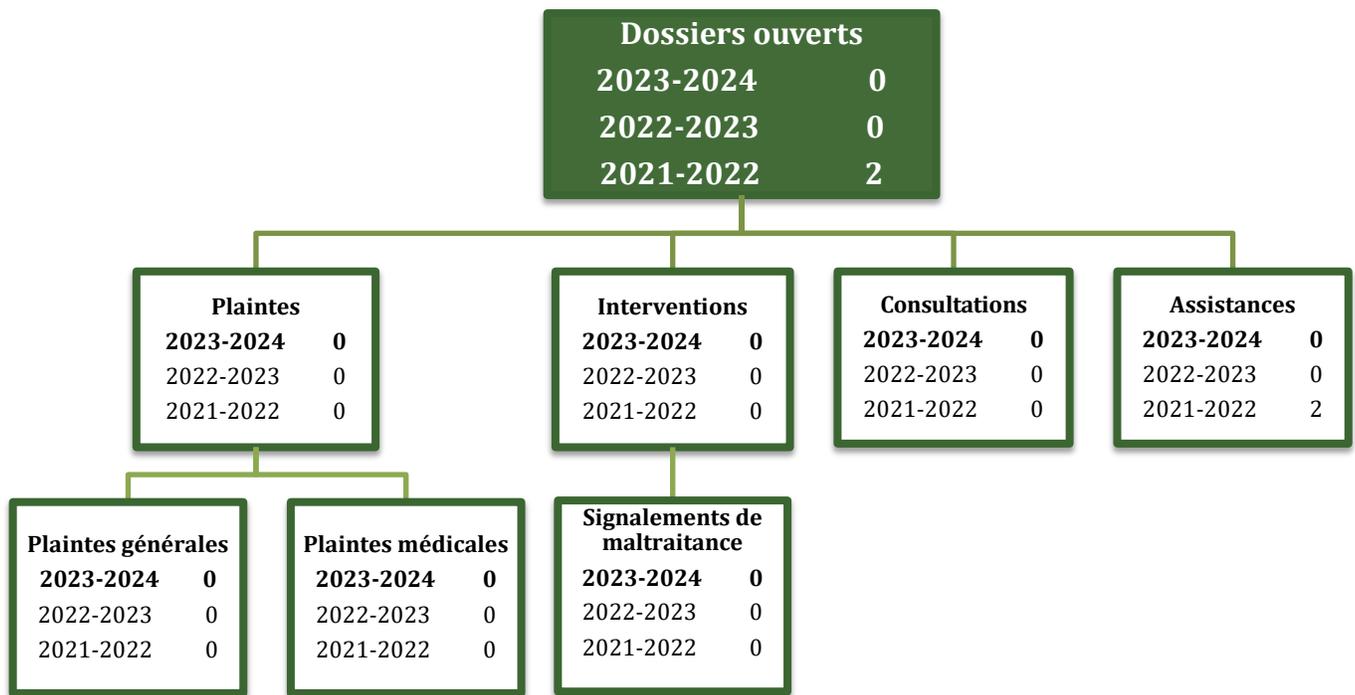


Centre d'hébergement Champlain-du- Château

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Les données sont tirées du Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2023-2024 du CISSS de Lanaudière.

Faits saillants



Partie I - Bilan des activités du CLPQS

Bilan des dossiers de plainte

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen					
Exercice	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	Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-1

Recours au Protecteur du citoyen (PDC)

Dossiers transmis au 2^e palier

Aucun dossier n'a été transmis au 2^e palier.

Bilan des dossiers d'intervention

Étapes de traitement

Évolution du bilan des dossiers d'intervention selon l'étape de traitement				
Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-1

Volet maltraitance

Motifs des dossiers de plainte et d'intervention concernant les cas de maltraitance

Bilan des dossiers selon l'étape de traitement pour le motif « Maltraitance (Loi) »				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
Plaintes				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur constat par le commissaire				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur signalement au commissaire				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-2 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-3

Note sur le tableau :

Le tableau inclut le nombre de dossiers pour l'exercice selon les motifs.

Autres fonctions du CPQS

État des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du CPQS		
Autres fonctions	Nombre	Heures
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	0	0 h 00
Loi de lutte contre la maltraitance	1	1 h 00
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 h 00
Régime et procédure d'examen des plaintes	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	0	0 h 00
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	0	0 h 00
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
Total	1	1 h 00

Source : Rapport autres fonctions

Partie II – Rapport annuel des médecins examinateurs

Bilan des dossiers de plainte médicale

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen					
Exercice	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	Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-A-1

Partie III – Rapport annuel du comité de révision

Bilan des demandes de révision

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers selon l'étape de traitement				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (comité de révision) - 1-A-1

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière**

Québec 