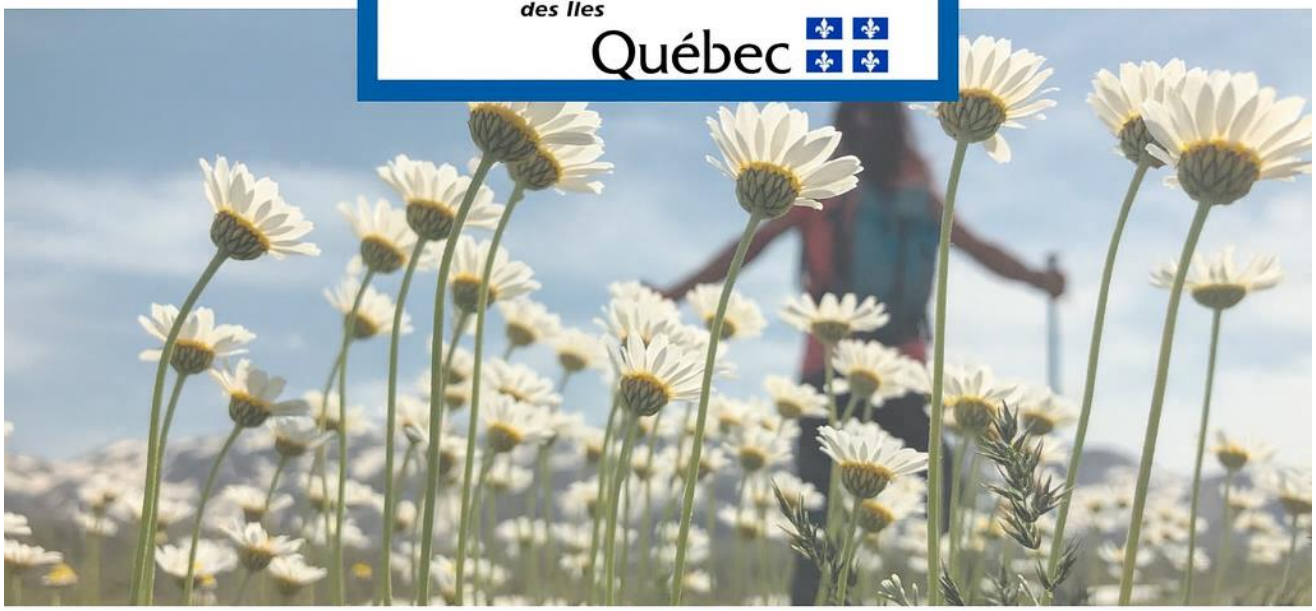


RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

2024-2025

Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles

Québec



Cette publication est une production du
Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles

430, chemin Principal
Cap-aux-Meules (Québec) G4T 1R9
Téléphone : 418 986-2121
Télécopieur : 418 986-6845

Le *rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2024-2025* a été adopté par le conseil d'administration d'établissement du CISSS des Îles le 11 décembre 2025.

Vous trouverez le rapport annuel de gestion *2024-2025*, le rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services *2024-2025,* ainsi que plusieurs informations concernant l'organisation de nos services sur le site Internet de notre établissement à l'adresse suivante : http://www.cisssdesiles.com

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives Canada | Gouvernement du Canada

ISSN 2818-4904
Titre clé : Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2024-2025 (Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles)

Table des matières

Liste des acronymes 3
Mot à la présidente du conseil d'administration d'établissement du CISSS des Îles 4
Mot à la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services 5
Mot de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services / Faits saillants 6
Présentation du régime d'examen des plaintes et définitions des concepts relatifs aux dossiers des CPQS 7
Les plaintes 7
Bilan des activités 7
Recours au Protecteur du citoyen 8
Bilan du traitement des plaintes par dossier 8
Motifs des différents dossiers traités 8
Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance 10
Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance 10
Situation de maltraitance selon l'instance visée (milieu de vie) 11
Les demandes d'assistance et les consultations 11
Les autres activités du commissaire 11
Rapport du médecin examinateur 12
Comité de révision 12

Liste des acronymes

CAAP:	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CISSS :	Centre intégré de santé et des services sociaux
CHSGS :	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD :	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC :	Centre local de services communautaires
CPQS :	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CMDP :	Conseil des médecins, dentistes et pharmacien
CVQ :	Comité de vigilance et de la qualité
DP :	Déficience physique
DI :	Déficience intellectuelle
MDPR:	Médecin, dentiste, pharmacien et résident
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
RNI :	Ressources d'hébergement non institutionnelles
SAPA :	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
SIGPAQS:	Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services
TSA :	Trouble du spectre de l'autisme

Mot à la présidente du conseil d'administration d'établissement du CISSS des Îles

Cap-aux-Meules, le 15 octobre 2025

Madame Suzanne Marchand
Présidente du conseil d'administration d'établissement
430, chemin Principal
Cap-aux-Meules (Québec) G4T 1C9

Madame Marchand,

J'ai l'honneur de vous présenter, en votre qualité de présidente, le rapport d'activités annuel 2024-2025 de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Îles, pour l'exercice terminé le 31 mars 2025.

Je vous prie d'agréer, Madame la présidente, l'assurance de ma haute considération.



Mot à la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services

Cap-aux-Meules, le 15 octobre 2025

Madame Martine Gosselin
Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services
Santé Québec

Madame la commissaire nationale,

J'ai l'honneur de vous présenter, en votre qualité de commissaire nationale, le rapport d'activités annuel 2024-2025 du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Îles, pour l'exercice terminé le 31 mars 2025.

Je vous prie d'agréer, Madame la commissaire nationale, l'assurance de ma haute considération.



Mot de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services / Faits saillants

Au cours de l'année 2024-2025 le nombre de dossiers reçus a augmenté comparativement aux années précédentes, soit 56 dossiers par rapport à 42 en 2023-2024 et à 46 en 2022-2023.

Nous avons donc traité 56 dossiers pour le CISSS des Îles, soit une augmentation de 33 % par rapport à l'année précédente. Le nombre de plaintes médicales quant à lui, est resté relativement stable passant à huit au cours de cet exercice, par rapport à sept pour le précédent.

De plus, par le passé, nous avons toujours traité les dossiers de la Résidence Plaisance des Îles à part, produisant des données et un rapport entièrement distinct. À partir de cet exercice-ci, l'ensemble des dossiers sera traité en un tout, incluant la RPA et le CHSLD Plaisance. Au cours de cet exercice, ce sont 10 dossiers qui ont été traités pour cet établissement pour un total de 66 dossiers gérés au commissariat des Îles, CISSS et Résidence Plaisance confondus. Les tableaux qui suivent dans le présent rapport prendront par conséquent en considération les 66 dossiers traités.

Le régime d'examen des plaintes semble dorénavant bien compris par les usagers, leurs proches ainsi que par les membres du personnel qui n'hésitent plus à référer au commissaire afin de permettre l'expression des insatisfactions vécues par les usagers. La hausse du nombre de dossiers traités en est la preuve.

Je désire souligner la collaboration du personnel, des gestionnaires et des membres de la direction ayant été interpellés dans le traitement des plaintes. Je tiens également à remercier la participation du médecin-examinateur pour son excellente contribution et sa collaboration à l'examen des plaintes. Son engagement a été déterminant pour l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que pour le respect des droits des usagers. À compter du prochain exercice financier, le commissariat des Îles sera accompagné de deux nouveaux médecins examinateurs, les Docteurs Pierre Hamel et Marcel Boucher.

Finalement, je remercie les usagers qui prennent le temps de porter à notre attention leurs insatisfactions, ce qui nous permet de déceler et de corriger les problèmes vécus.



Sophie-Anne Girardin
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Présentation du régime d'examen des plaintes et définitions des concepts relatifs aux dossiers des CPQS

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la loi, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) et le médecin examinateur sont responsables, envers le conseil d'administration, du respect des droits des usagers, dans le cadre de leurs fonctions et du traitement diligent des plaintes.

Rôle et responsabilités :

- Appliquer la procédure d'examen des plaintes en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement ;
- Assurer la promotion de l'indépendance de son rôle, ainsi que la promotion du régime des plaintes ;
- Examiner avec diligence une plainte, dès sa réception ;
- Appliquer la procédure pour le traitement des plaintes en situation de maltraitance ;
- Maintenir et développer des collaborations avec les usagers et les différents intervenants dans l'établissement et ceux dans la communauté;
- Effectuer le suivi des recommandations et des engagements auprès des différentes directions;
- Informer les usagers de la mise en œuvre des recommandations.

Les plaintes

Bilan des activités

	Exercice 2024-2025 (CISSS des Îles et Résidence Plaisance confondus)	Exercice 2023-24	
		CISSS des Îles	Résidence Plaisance
Nombre total de dossiers reçus	66	42	15
Nombre de plaintes	30	13	5
Nombre de plaintes médicales (incluses dans la ligne précédente)	7	8	0
Nombre d'intervention en maltraitance	14	12	9
Nombre d'assistance auprès des usagers	11	9	1
Nombre de consultation auprès des gestionnaires	5	-	-
Délai moyen de traitement des plaintes, incluant les plaintes médicales	39 jours	24 jours	16 jours

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété (rejetées, refusées, abandonnées)	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délais de traitement moyen (nombre de jours)
2022-2023	0	16	3	16	0	19 jours
2023-2024	0	13	0	12	1	22 jours
2024-2025	0	30	0	30	0	39 jours

Recours au Protecteur du citoyen

Aucun dossier n'a été acheminé au Protecteur du citoyen durant l'exercice 2024-2025.

Les interventions

Bilan du traitement des plaintes par dossier

Les interventions sont les dossiers de signalement des cas de maltraitance et parviennent principalement des lieux d'hébergement ou milieux de vie, soit les CHSLD, les RPA, les RI et parfois à domicile, lorsque des services sont offerts par le CISSS ou un de ses mandataires.

Vue d'ensemble des dossiers

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2022-2023	**0**	**12**	**12**	**0**
2023-2024	**0**	**12**	**12**	**0**
2024-2025	**0**	**14**	**13**	**1**

Motifs des différents dossiers traités

Il apparaît évident dans ce tableau que la majorité des motifs des dossiers traités sont liés à la qualité des soins et des services reçus ainsi qu'à la maltraitance. Dans le cas des soins et des services reçus, les usagers ont des attentes plus élevées que le niveau de services rendus. En ce qui a trait à la maltraitance, les membres du personnel et les proches des usagers sont de plus en plus conscients des droits et des obligations du CISSS en ce qui a trait aux différentes formes de maltraitance. Ils consultent, s'informent, portent plainte ou signalent de plus en plus, ce qui est extrêmement positif et qui permet de prendre les mesures qui s'imposent pour cesser toute forme de maltraitance, et de mettre en place, au besoin, des filets de sécurité.

MOTIF	DOSSIERS	
	NOMBRE	%
Accessibilité	**8**	**12 %**
Aspect financier	**5**	**7,5 %**
Droits particuliers	**9**	**13,6 %**
Maltraitance (loi)	**17**	**25,7 %**
Organisation du milieu et ressources matérielles	**7**	**10,6 %**
Relations interpersonnelles	**3**	**4,5 %**
Soins et services dispensés	**17**	**25,7 %**
Autre (plainte médicale non retenue)		

Les principaux motifs d'insatisfaction au cours de la période, outre les dossiers de maltraitance, sont liés à la qualité des soins et des services reçus, à l'accès à un médecin de famille, à l'accessibilité aux services et au remboursement des frais de déplacement.

Volet maltraitance

	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
Dossiers maltraitance				
2022-2023	**0**	**12**	**12**	**0**
2023-2024		**12**	**12**	**0**
2024-2025	**0**	**14**	**13**	**1**

Les dossiers de maltraitance sont répartis comme suit pour l'exercice 2024-2025 :

Maltraitance financière	3
Maltraitance organisationnelle	3
Psychologique	6
Maltraitance sexuelle	2

Encore cette année, tout comme lors de l'exercice précédent, ce sont les dossiers de maltraitance psychologique qui prédominent. Cependant, contrairement à l'année dernière où la violence avait lieu entre usagers en milieux de vie, cette année, ce sont plutôt des cas de maltraitances entre usagers et proches et entre usagers et membres du personnel.

Niveau de traitement des motifs de maltraitance

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Plaintes	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Interventions	0	0	0	0	-	13	0	0	13
Total	0	0	0	0	0	14	0	0	14

Dossiers de plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Type de maltraitance (Origine-provenance-auteur)	Plaintes	Interventions	TOTAL	%
	NB de motifs	NB de motifs		
Par un dispensateur de service	1	3	4	28,5 %
Par un proche ou un tiers	0	6	6	43 %
Par un usager	0	4	4	28,5 %
TOTAL	1	13	14	100 %

Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

Les mesures et les orientations prises ont été les suivantes :

- Transfert de la responsabilité de la politique sur la maltraitance de la direction des soins infirmiers à la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique;
- Mise sur pied d'un comité de maltraitance;
- Déclenchement de programmes d'intervention concertée ou de soutien-conseil avec des représentants de la Sureté du Québec, de la direction des poursuites criminelles et pénales, de la curatelle publique, de la direction des droits de la jeunesse et des droits de la personne, de l'autorité des marchés financiers;
- Évaluation de la qualité des soins et des services offerts à l'unité multi clientèles;
- Rencontre avec l'équipe de soins;
- Mise en place d'un filet de sécurité;
- Rencontres dans les milieux de vie du territoire afin d'expliquer les différentes formes de maltraitance et les obligations du personnel en matière de signalement;
- Mise en place du plan d'intervention et suivis de celui-ci;
- Changement de promoteurs;
- Mesures disciplinaires.

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

INSTANCE VISÉE	DOSSIERS CONCLUS	PROPORTION (%)
Installation (CHSLD – publics)	**8**	**57 %**
Entité privée (CHSLD privés conventionnés ou non)	**0**	
Résidence privée pour personnes âgées (RPA)	**2**	**14,2 %**
Ressource de type familial (RTF)	**0**	
Ressource intermédiaire (RI)	**2**	**14,2 %**
Autres milieux	**2**	**14,2 %**
Total	**14**	**100 %**

Les demandes d'assistance et les consultations

Onze dossiers ont été traités en assistance. Les principaux motifs sont des demandes d'information pour l'accès aux services : notamment pour l'accès à un médecin de famille, pour la confidentialité des informations contenues dans les dossiers médicaux, pour la qualité des soins et des services reçus.

Les consultations proviennent des chefs de service et des gestionnaires dans une démarche de révision de politiques ou de nouvelles procédures à instaurer. Au cours de l'exercice actuel, cinq demandes de consultation ont été effectuées à la commissaire par des gestionnaires ou des membres du personnel. Les principaux motifs de consultation avaient trait à de la maltraitance.

Les autres activités du commissaire

Le nombre d'heures consacré aux autres activités s'élève à une centaine d'heures, soit une moyenne d'environ 2 heures par semaine. Ces heures sont principalement partagées entre la formation, les rencontres d'information et les divers comités CA, CVQ, Table ministérielle, RCPQS, les relations avec les organismes communautaires, la participation aux assemblées générales annuelles (AGA) du comité des usagers et du comité des résidents, etc.

Rapport du médecin examinateur

Pour l'année 2024-2025, le médecin examinateur est le Dr Richard Bernier, anciennement directeur du programme d'évacuations aéromédicales du Québec et actuellement médecin en traumatologie au CHU de Québec-Université Laval. Le Dr Richard Bernier a quitté ses fonctions de médecin examinateur au CISSS des Îles, et nous le remercions chaleureusement pour sa contribution à l'amélioration de la qualité des soins et des services au sein de notre établissement.

La plainte médicale réfère à une insatisfaction de l'usager concernant la conduite, le comportement ou la compétence d'un médecin, dentiste, pharmacien ou médecin résident, incluant la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes.

PLAINTES D'ORDRE MÉDICAL	EN COURS D'EXAMEN AU DÉBUT DE L'EXERCICE	REÇUS DURANT L'EXERCICE	TRAITEMENT NON COMPLÉTÉ	CONCLUS DURANT L'EXERCICE	EN COURS D'EXAMEN À LA FIN DE L'EXERCICE	DÉLAI DE TRAITEMENT MOYEN (NOMBRE DE JOURS)
2022-2023	**0**	**5**	**0**	**5**	**0**	**25 jours**
2023-2024	**0**	**8**	**0**	**7**	**1**	**30 jours**
2024-2025	**0**	**7**	**0**	**7**	**0**	**39,8 jours**

Source : Rapports statutaires MDPR -Établissements : 1-A-1 et 1-H.

Comité de révision

Un seul cas a été soumis au comité de révision pour 2024-2025.