

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

2021-2022

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 2021-2022* a été adopté par le conseil d'administration lors de la séance extraordinaire du 28 juin 2022.

Vous trouverez le rapport annuel de gestion *2021-2022*, le rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services *2021-2022* 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

Table des matières

Liste des acronymes 4

Mot de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services 5

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services 6

- Bilan des activités 6
- Bilan du traitement des plaintes par dossier 6
- Activités du protecteur du citoyen 9
- Activités de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services 10
- Perspectives d'action pour la prochaine année 10

Conclusion 11

Médecin examinateur 12

Comité de révision 13

Comité de vigilance et de la qualité 13

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services pour l'année 2021-2022 au CHSLD des Îles-de-la-Madeleine inc. 14

Liste des acronymes

CAAP-GIM:	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CISSS des Îles :	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
CLPQS:	Commissaire local 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 de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

L'année 2021-2022 a été marquée par la continuité de la pandémie COVID-19. Nous avons connu une plus grande contamination que l'année précédente et ayant eu pour la première fois des hospitalisations et même des décès ce qui a eu un impact sur les soins et services au CISSS des Îles. Par contre, la rigueur déployée pour contrer cette invasion du COVID a permis de ne pas vivre des bris de services.

Nous avons observé dans la dernière année quelques modifications de la loi 115. La politique-cadre de la lutte contre la maltraitance envers les personnes ainées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité à apporter des ajouts et des modifications. À titre d'exemple :

- En juin 2021, entrée en vigueur de la Loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés.
- Le projet de Loi 101 qui apportera des modifications en ajoutant la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux prévue au printemps 2022.
- Opérationnaliser le PIC (Processus d'intervention concerté) partout au Québec par une tournée de formation dans toutes les régions.
- L'ajout d'une commissaire-conseil dont le rôle est d'assurer les suivis nécessaires auprès des instances ministérielles, ainsi que d'animer la table ministérielle afin de permettre aux commissaires un échange d'information.
- Présenter de façon spécifique les situations de maltraitance.

Autant d'éléments qui ont eu un impact sur la prestation des services de la commissaire qui vise l'amélioration de la qualité des soins et services et qui se traduit par l'augmentation des responsabilités de la commissaire aux plaintes. À la lecture du présent rapport, on constate que trente-cinq dossiers de plaintes, d'assistances, d'interventions, de consultations et de plaintes médicales ont été traités. Nous remarquons que huit dossiers de plaintes et d'assistances sont liés à la COVID-19. Le présent rapport détaille les secteurs touchés et les motifs des plaintes.

Une fois de plus, je ne peux passer sous silence la collaboration du personnel, des gestionnaires, des membres de la direction ayant été interpellés dans le traitement des plaintes. Je tiens également à remercier particulièrement la participation du médecin-examinateur pour sa contribution à l'examen des plaintes et dont l'engagement a été déterminant pour l'amélioration de la qualité des soins et services ainsi que le respect des droits des usagers. Je remercie les usagers qui prennent le temps de porter à notre attention leurs insatisfactions ce qui nous permet de déceler des problèmes et d'y apporter les correctifs nécessaires. Je veux souligner aussi l'apport de la Présidence-direction générale, du Conseil d'administration et du comité de vigilance et de la qualité du CISSS des Îles qui rendent possible l'amélioration des soins et services.



Gisèle Painchaud
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la loi, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CPLQS) 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.

Bilan des activités

- Nombre total de plaintes reçues : 35
- Nombre de plaintes : 9
- Nombre de plaintes concernant des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques : 2
- Nombre d'interventions (maltraitance) : 4
- Nombre d'assistances faites auprès des usagers : 20
- Nombre de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen : 1
- Délai moyen pour le traitement des plaintes : 10 jours (plaintes médicales : 13 jours)
- Nombre de dossiers liés à la COVID-19 : 8 (inclus dans le total)
- Nombre de dossiers en consultations : 8 (inclus dans le total)

Bilan du traitement des plaintes par dossier

Vue d'ensemble des dossiers (1 dossier = 1 personne)

TYPES DE DOSSIERS CONCLUS DURANT L'ANNÉE			
	2019-2020	**2020-2021**	**2021-2022**
Plaintes	14	10	9
Assistances	9	18	20
Interventions (maltraitance)	2	5	4
Consultations	3 *	3 *	(5)*
Plaintes qui concernent un acte médical effectué par un MDPR	8	6	2
TOTAL	**33 dossiers**	**39 dossiers**	**35 dossiers**

**Les consultations ne nécessitent pas l'ouverture d'un dossier*

* Les dossiers de consultation ne font pas partie du total des plaintes.

Objets par mission

TYPES DE DOSSIERS PAR MISSION					
Plaintes	**Assistances**	**Interventions**	**Consultations**	**Mission**	**Total des dossiers**
3	0	3	0	CHSLD	6
0	1	1	0	CLSC	2
0	1	0	0	CRDITSA	1
6	18	0	0	CH	24
2	0	0	0	PMD	2
11	20	4	0	TOTAL	35 dossiers

Plaintes et interventions – Faits saillants

Un usager dépose une plainte à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services concernant les services reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir ou qu'il requiert ou sur les aspects administratifs et organisationnels des services médicaux.

Par son pouvoir d'intervention, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services examine une situation portée à son attention ou qu'il a lui-même constatée, ou encore poursuit l'examen d'une situation mise en lumière par l'examen d'une plainte. Ce pouvoir peut aussi être utilisé lorsqu'une personne ou un usager pouvant formuler une plainte préfère ne pas la déposer ou hésite à le faire.

OBJETS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS CONCLUS PAR MOTIF		
	Nombre de plaintes en 2020-2021	**Nombre de plaintes en 2021-2022**
Accessibilité	9	6
Aspect financier	3	4
Droits particuliers	0	1
Organisation	4	5
Relations	6	8
Soins et services	12	7
Maltraitance	5	4
TOTAL	**39**	**35**

Plaintes sans mesure **:** Vingt-deux motifs sont demeurés sans mesure corrective. Toutes les plaintes ne mènent pas systématiquement à la formulation de recommandations ; elles peuvent être une occasion de clarifier les services offerts, de fournir de l'information générale concernant le fonctionnement des services concernés ou d'expliquer les démarches d'amélioration en cours au moment de l'analyse de la plainte.

Plaintes avec mesure : treize motifs de plaintes ont mené à la formulation de recommandations et à la mise en place de mesures correctives ponctuelles.

Dossier de maltraitance

VOLET MALTRAITANCE	MESURES ET ORIENTATIONS
Suspicion de négligence/maltraitance	Assurer un suivi quotidien avec les soins à domicile (SAD), faire une demande de mandat d'inaptitude. Démarche pour un hébergement en cours
Abus physique, menace d'agression envers le personnel et les usagers	Transfert de l'agresseur au CISSS, consultation avec la 3e ligne. Plan d'intervention à corriger. Recommandation du transfert au CHSLD Eudore-LaBrie
Abus financier, matériel et psychologique	Suivi, filet de sécurité assuré par des services de SAD et changement de responsabilité financière
Abus psychologique	Suivi, le changement de chambre semble améliorer la situation, meilleur encadrement

Voici des exemples de mesures ou de catégories de mesures appliquées ou recommandées :

Concernant l'Accessibilité *:*

- Durant l'attente d'un service, l'usager doit avoir un lien avec un intervenant ;
- L'usager doit recevoir une date de livraison de service ;
- L'usager doit connaître sa priorité sur la liste d'attente (P1, P2, P3, P4.) ;
- L'usager doit connaître les options possibles durant l'attente ou si sa situation change ;
- Services psycho jeunesse : Information juste, réévaluation ou obtention de services à des usagers en attente de prise en charge des dossiers. Avoir un intervenant pivot ou une personne-ressource ;
- Donner de l'information sur le mécanisme d'accès à l'urgence mineur.

Concernant l'Aspect financier :

- Clarification de l'application de la politique de déplacement des usagers.

Concernant les Droits particuliers :

- Intensification de la sensibilisation sur l'absence de climat de représailles ;
- Choix de l'établissement.

Concernant les Relations :

- Communication à la clientèle, manque d'écoute (discrétion, empathie) ;
- Améliorer la communication avec les familles.

Concernant les Soins et services *:*

- Assurer une bonne communication avec l'usager et la famille ;
- Associer la famille et l'usager aux décisions cliniques et au plan d'intervention.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS	
	Nombre de jours
Dossiers de plaintes	10 jours

OBJETS D'*ASSISTANCE* CONCLUS PAR MOTIF	
	Nombre d'objets
Accessibilité	7
Aspect financier	2
Droits particuliers	5
Organisation	1
Relations	3
Soins et services	2
TOTAL	**20 objets d'assistance**

L'assistance vise à soutenir et à orienter l'usager selon sa volonté dans ses démarches pour obtenir un service ou pour formuler une plainte auprès d'une autre instance.

Consultations – Faits saillants : Une consultation est un avis demandé à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services sur un objet de sa compétence.

Tableau des recommandations de la commissaire locale aux plaintes

RECOMMANDATIONS FORMULÉES ET PRÉSENTÉES AU COMITÉ DE VIGILANCE ET À LA QUALITÉ DES SERVICES AVEC SUIVI AU CA		
Direction	**Recommandation**	**Réglé ou en Attente**
Direction des services professionnels et hospitaliers	Précision dans l'application de la politique de déplacement des usagers.	En continu
	Ajout d'une nuitée pour le retard du départ de l'avion en cas de mauvais temps.	Accepté
Direction des soins infirmiers, santé physique et SAPA	Suivi sur les changements de chambres à l'UMC, impliquer les familles dans le processus.	En continu
	S'assurer que les informations données soient comprises et données dans les meilleures conditions. Rappel au personnel, particulièrement à l'urgence	En continu
	Assurer une prise en charge diligente pour les cas de maltraitance.	En continu
	Présentation du plan d'action dans la réorganisation des soins et services au CHSLD Eudore-LaBrie.	En continu

Activités du protecteur du citoyen

Un dossier a été transféré au Protecteur du citoyen. Il n'y a pas eu de suite.

Activités de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Au cours de l'année 2021-2022, la commissaire a mis en place ou elle a participé à plusieurs activités de promotion du régime d'examen des plaintes.

- Participation au comité d'administration (CA) : 5
- Participation au comité des gestionnaires : 7
- Participation au comité tactique : 17
- Participation au regroupement provincial des commissaires : 10
- Participation au comité de vigilance : 4
- Chroniques à CFIM - information sur la maltraitance : 4
- AGA du comité des usagers : 1
- Rencontres et consultations avec les gestionnaires : 3
- Total en heures : 92 heures

Perspectives d'action pour la prochaine année

- Poursuivre les rencontres d'information avec les intervenants de chaque équipe au besoin.
- Prioriser les actions visant l'optimisation des services et l'amélioration continue de la qualité au CISSS tant au point de vue de l'usager qu'à celui de l'établissement.
- Aviser les responsables concernés (comité de vigilance, présidente-directrice générale) des situations problématiques persistantes.
- Maintenir la diffusion de l'information de mon rôle auprès des usagers et des nouveaux employés.
- Maintenir et développer des collaborations avec les usagers et les différents intervenants dans l'établissement et autres instances, lorsque requis.
- Assurer la diffusion, la formation et l'information de la loi 115 politique cadre de lutte contre la maltraitance envers les personnes ainées ou les adultes en situation de vulnérabilité.
- Poursuivre avec le CHSLD des Îles-de-la-Madeleine inc. les liens de collaboration, d'assistance et de prestation de services et d'amélioration de la qualité des services.
- Assurer le transfert de la responsabilité du traitement des plaintes en RPA vers le CISSS.

Conclusion

Le nombre de personnes communicant avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, ainsi que le nombre d'objets traités apparaissent un peu moins élevés que l'année précédente. Mais la population a toujours besoin de comprendre toutes les nouvelles informations diffusées et les nouvelles règles à suivre pour contrer la transmission de la COVID-19.

Cette année puisque nous avons eu une augmentation de cas de COVID-19, soulignons les difficultés et le stress vécus par la population face à la pandémie jamais vécue antérieurement, que ce soit l'isolement, l'inconnu, l'incompréhension de toutes les mesures sanitaires, les changements et le bouleversement des activités quotidiennes.

Il faut certainement souligner le suivi en grande partie par la population à l'application des mesures sanitaires et leur adhésion au programme de vaccination ce qui nous donne une position plus sécuritaire face à l'augmentation des cas.

La diffusion de la politique-cadre adoptée pour contrer la maltraitance envers les ainés et toute personne majeure vulnérable en situation de maltraitance continue d'être une préoccupation majeure afin d'assurer une prise en charge rapide et sécuritaire dans un contexte de maltraitance. L'obligation de signalement à la commissaire aux plaintes implique une plus grande disponibilité et un suivi de la prise en charge des dossiers.

Notons également que des efforts ont été consentis afin que tous les intervenants aient une écoute empathique, des réponses claires aux questions, une approche thérapeutique. Les recommandations que j'ai présentées au comité de vigilance ont été bien reçues et majoritairement suivies. Et pour favoriser une vision globale de cette situation, je soumets la recommandation suivante :

- Que le comité de vigilance et de la qualité assure le suivi global des délais d'accès et des délais d'attente en cours dans l'établissement.

Conjugué aux objectifs de mon plan de travail, ce bilan m'engage à maintenir une approche orientée vers l'amélioration continue de la qualité et la concertation de l'ensemble des acteurs concernés.

Médecin-examinateur

Pour l'année 2021-2022, le médecin-examinateur est le Dr Richard Bernier directeur du programme d'évacuations aéromédicales du Québec et directeur adjoint des services professionnels et affaires médicales du CHU de Québec Université Laval.

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.

NOMBRES DE PLAINTES MÉDICALES			
	2019-2020	**2020-2021**	**2021-2022**
CISSS des Îles	8	7	2
TOTAL	**8**	**7**	**2**

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT		
	Nombre de plaintes	**Délai moyen**
Plaintes médicales en date du 31 mars 2022	2	13 jours Respecte le délai de 45 jours

OBJETS DE PLAINTES MÉDICALES CONCLUS PAR MOTIF	
Motifs	**Nombre de dossiers**
Accessibilité	0
Relations, attitudes	2
Soins et services	0
TOTAL	**2 dossiers**

Comité de révision

La fonction du comité de révision est d'examiner les demandes des usagers ou professionnels qui sont en désaccord avec les conclusions transmises par le médecin-examinateur.

Le comité de révision est composé de trois membres nommés par le conseil d'administration. Le président du comité de révision est nommé parmi les membres indépendants du conseil d'administration. Les deux autres membres sont nommés parmi les médecins, dentistes ou pharmaciens, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP).

En 2021-2022, nous avons un dossier déposé et traité au comité de révision.

Comité de vigilance et de la qualité

Le comité de vigilance et de la qualité relève du conseil d'administration du CISSS des Îles. Il veille à ce que l'établissement s'acquitte de ses responsabilités en matière de qualité des services, du respect des droits des usagers et s'assure qu'un suivi soit apporté aux recommandations émises par la commissaire et la gestionnaire de risques.

Le comité doit informer les membres du conseil d'administration sur les situations concernant la qualité et la sécurité des soins au niveau de la gravité et de leur évolution. Ce comité est responsable des suivis à la suite de leurs recommandations auprès du CA.

Au cours de l'année 2021-2022, le comité s'est réuni à cinq reprises.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services pour l'année 2021-2022 au CHSLD des Îles-de-la-Madeleine inc.

CHSLD des Îles-de-la-Madeleine inc.
596, chemin Principal
Cap-aux-Meules (Québec) G4T 1G1

Téléphone : 418 986-4422
info@residenceplaisance.com

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits pour l'année 2021-2022 présenté par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et adopté par le conseil d'administration lors de la séance ordinaire du 16 juin 2022.

Table des matières

Liste des acronymes 3
Mot de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services 4
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services 5
Bilan des activités 5
Bilan du traitement des plaintes par dossier 6
Activités du protecteur du citoyen 8
Activités de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services 8
Perspectives d'action pour la prochaine année 8
Conclusion 9
Comité de révision 10
Comité de vigilance et de la qualité 10

Liste des acronymes

CAAP-GIM:	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CISSS des Îles :	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
CLPQS:	Commissaire local 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
RPDI:	Résidence plaisance des Îles
MDPR:	Médecin, dentiste, pharmacien et résident
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
RNI :	Ressources d'hébergement non institutionnelles
RPA:	Résidence pour personnes âgées
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 de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration des services pour l'exercice 2021-2022. Ce rapport fait état des activités réalisées au cours de la dernière année par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) du CISSS des Îles.

On peut dire que ce rapport annuel est sous le thème de la PREMIÈRE :

En juin 2021, c'est l'arrivée des premiers résidents au CHSLD des Îles-de-la-Madeleine. Le déménagement, même retardé par des imprévus, s'est bien passé. Aucun événement majeur n'est arrivé et l'on peut même dire que les familles ainsi que les résidents sont satisfaits de l'opération installation dans les nouveaux lieux de résidence.

On ne peut pas passer sous silence que l'année 2021 est marquée par la continuité de la pandémie COVID-19, mais surtout par une première éclosion et de son impact sur les soins et services au CHSLD des Îles-de-la-Madeleine. L'application de la politique-cadre de la loi 115 sur la lutte contre la maltraitance envers les personnes ainées ou les adultes en situation de vulnérabilité est aussi une première expérience difficile qui nécessite de revoir le plan d'intervention en situation de crise. L'entrée en vigueur de la loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes en donnant la responsabilité du traitement des plaintes au commissaire aux plaintes du CISSS des Îles. Autant d'éléments qui ont eu un impact sur les soins et services au CHSLD des Îles-de-la-Madeleine afin d'assurer une prestation de soins de qualité.

Je dois mentionner la collaboration du personnel, des gestionnaires, des membres de la direction ayant été interpellés dans le traitement des plaintes.

Je remercie les usagers qui prennent le temps de porter à notre attention leurs insatisfactions ce qui nous permet de déceler des problèmes et d'y apporter les correctifs nécessaires. Je veux souligner aussi l'apport de la direction et du conseil d'administration qui rend possible l'amélioration des soins et services.



Gisèle Painchaud
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la loi, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CPLQS) 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.

Bilan des activités

- Nombre total de plaintes reçues : 5
- Nombre de plaintes : 2
- Nombre de plaintes concernant des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques : 0
- Nombre de plaintes référées à la direction des ressources humaines : 0
- Nombre d'interventions : (maltraitance) 2
- Nombre d'assistances faites auprès des usagers : 1
- Nombre de plaintes rejetées sur examen sommaire ou parce que frivoles, vexatoires ou faites de mauvaise foi : 0
- Nombre de plaintes retirées : 0
- Nombre de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen : 0
- Délai moyen pour le traitement des plaintes : 15 jours
- Nombre de dossiers liés au COVID : 1

Bilan du traitement des plaintes par dossier

Vue d'ensemble des dossiers (1 dossier = 1 personne)

TYPES DE DOSSIERS CONCLUS DURANT L'ANNÉE	
2021-2022	
Plaintes	2
Assistances	1
Interventions (maltraitance)	2
Consultations *	1
Plaintes qui concernent un acte médical effectué par un MDPR	0
TOTAL	**5**

**Les consultations ne nécessitent pas l'ouverture d'un dossier*

* Les dossiers de consultation ne font pas partie du total des plaintes.

Plaintes et interventions – Faits saillants

Un usager dépose une plainte à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services sur les services qu'il a reçu, qu'il reçoit, qu'il aurait dû recevoir ou requiert ou sur les aspects administratifs et organisationnels des services médicaux.

Par son pouvoir d'intervention, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services examine une situation portée à son attention ou qu'elle a elle-même constatée, ou encore poursuit l'examen d'une situation mise en lumière par l'examen d'une plainte. Ce pouvoir peut aussi être utilisé lorsqu'une personne ou un usager pouvant formuler une plainte préfère ne pas la déposer ou hésite à le faire.

Toutes les plaintes ne mènent pas systématiquement à la formulation de recommandations ; elles peuvent être une occasion de clarifier les services offerts, de fournir de l'information générale concernant le fonctionnement des services concernés ou d'expliquer les démarches d'amélioration en cours au moment de l'analyse de la plainte.

OBJETS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS CONCLUS PAR MOTIF	
2021-2022	
Accessibilité	
Aspect financier	
Droits particuliers	1
Organisation	1
Relations	1
Soins et services	
Maltraitance	2
TOTAL	**5**

Dossier de maltraitance

VOLET MALTRAITANCE	MESURES ET ORIENTATIONS
Plainte 1 : maltraitance organisationnelle	Procédure d'organisation responsable qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes. PLAN D'INTERVENTION À REVOIR POUR L'APPLIQUER DANS UNE SITUATION DE VIOLENCE ENVERS LE PERSONNEL OU UN USAGER.
Plainte 2 : maltraitance organisationnelle	Procédure d'organisation responsable qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes. PLAN D'INTERVENTION À REVOIR POUR L'APPLIQUER DANS UNE SITUATION DE VIOLENCE ENVERS LE PERSONNEL OU UN USAGER.

Dossiers d'assistance

OBJETS D'*ASSISTANCE* CONCLUS PAR MOTIF	
	Nombre d'objets
Accessibilité	
Aspect financier	
Droits particuliers	1
Organisation	
Relations	1
Soins et services	
Maltraitance	2
TOTAL	**4**

L'assistance vise à soutenir et à orienter, selon sa volonté, l'usager dans ses démarches pour obtenir un service ou pour formuler une plainte auprès d'une autre instance.

Consultations – Faits saillants : Une consultation est un avis demandé à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services sur un objet de sa compétence. Les demandes concernaient : deux suivis de la politique de lutte contre la maltraitance et la politique de déplacement des usagers.

Tableau des recommandations de la commissaire locale aux plaintes

RECOMMANDATIONS FORMULÉES ET PRÉSENTÉES AU COMITÉ DE VIGILANCE ET À LA QUALITÉ DES SERVICES AVEC SUIVI AU CA		
Direction	**Recommandation**	**Réglé ou en Attente**
Direction des soins infirmiers et services multidisciplinaires	Réviser le plan d'intervention dans les cas de maltraitance	Réglé
	Rappeler au personnel les principes de base de la confidentialité	En continu
	Mettre en place un plan de communication efficace impliquant les résidents des deux installations	Fait
	Impliquer la responsable de la PCI afin de fournir les explications claires et précises et fournir les outils nécessaires au personnel et à la clientèle	En continu

Activités du protecteur du citoyen

Un dossier a été transféré au Protecteur du citoyen. Aucun suivi

Activités de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Au cours de l'année 2021-2022, la commissaire a mis en place et a participé à plusieurs activités de promotion du régime d'examen des plaintes.

- Participation au regroupement provincial des commissaires ;
- Participation à la table ministérielle des commissaires
- Participation au comité de vigilance et au CA de la RPDI.

Perspectives d'action pour la prochaine année

- Poursuivre les rencontres d'information et de formation avec les intervenants de chaque équipe au besoin ;
- Prioriser les actions visant l'optimisation des services et l'amélioration continue de la qualité au CHSLD des Îles tant au point de vue de l'usager qu'à celui de l'établissement ;
- Aviser les responsables concernés (comité de vigilance, directrice générale) des situations problématiques persistantes ;
- Maintenir la diffusion de l'information de mon rôle auprès des usagers et des nouveaux employés ;
- Maintenir et développer des collaborations avec les usagers et les différents intervenants dans l'établissement et autres instances, lorsque requis :
- Assurer la diffusion, la formation et l'information de la loi 115 politique cadre de lutte contre la maltraitance envers les personnes ainées ou les adultes en situation de vulnérabilité ;
- Établir avec Résidence Plaisance des liens de collaboration, d'assistance et de prestation de services et d'amélioration de la qualité des services.

Conclusion

Soulignons les difficultés et le stress vécus par la population face à la pandémie jamais vécue antérieurement, que ce soit l'isolement, l'inconnu, l'incompréhension de toutes les mesures sanitaires, les changements et le bouleversement des activités quotidiennes.

Il faut certainement souligner le suivi en grande partie par la population à l'application des mesures sanitaires et leur adhésion au programme de vaccination ce qui nous donne une position enviable d'être en zone jaune.

La diffusion de la politique pour contrer la maltraitance envers les ainés et toute personne majeure vulnérable en situation de maltraitance continue d'être une préoccupation majeure afin d'assurer une prise en charge rapide et sécuritaire dans un contexte de maltraitance. L'obligation de signalement à la commissaire aux plaintes implique une plus grande disponibilité et un suivi de la prise en charge des dossiers.

Notons également que des efforts ont été consentis afin que tous les intervenants aient une écoute empathique, des réponses claires aux questions, une approche thérapeutique. Les recommandations que j'ai présentées au comité de vigilance ont été bien reçues et majoritairement suivies. Et pour favoriser une vision globale de cette situation, je soumets la recommandation suivante :

- Que le comité de vigilance et de la qualité assure le suivi global des délais d'accès et des délais d'attente en cours dans l'établissement.

Conjugué aux objectifs de mon plan de travail, ce bilan m'engage à maintenir une approche orientée vers l'amélioration continue de la qualité et la concertation de l'ensemble des acteurs concernés.

Comité de révision

Notons qu'aucun cas de plaintes médicales n'a été acheminé au médecin-examinateur donc le comité de révision n'a pas eu lieu.

Comité de vigilance et de la qualité

Le comité de vigilance et de la qualité relève du conseil d'administration de Résidence Plaisance des Îles-de-la-Madeleine. Il veille à ce que l'établissement s'acquitte de ses responsabilités en matière de qualité des services, au respect des droits des usagers et s'assure qu'un suivi soit apporté aux recommandations émises par la commissaire et le gestionnaire de risques.

Le comité doit informer les membres du conseil d'administration sur les situations concernant la qualité et la sécurité des soins au niveau de la gravité et de leur évolution. Ce comité est responsable des suivis à la suite de leurs recommandations auprès du CA.

Au cours de l'année 2021-2022, le comité de vigilance et de la qualité n'étant pas encore formé, les plaintes des usagers ont été présentées lors d'une séance du conseil d'administration de la Résidence Plaisance des Îles inc.