



centre le cardinal inc.

**RAPPORT ANNUEL
COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

2018 – 2019

MOT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel 2018-2019 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes du Centre Le Cardinal inc., lequel s'inscrit dans une perspective de reddition de compte au conseil d'administration conformément aux articles 9 et 10 de la LSSSS.

Ce rapport est une source d'informations sur le type de plaintes, les demandes d'assistance qui sont traitées ainsi que sur les demandes d'informations qui sont reçues. Les informations présentées dans ce document démontrent non seulement le nombre de personnes qui consultent la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, mais également l'implication de cette dernière dans la promotion des droits des usagers.

Je me dois de souligner le travail et l'engagement des gestionnaires et des employés de l'établissement qui contribuent à la recherche de solutions aux difficultés rencontrées par les plaignants, le tout, dans un souci d'amélioration continue de la qualité des services offerts.

J'estime important de remercier les résidents et leurs proches pour leur démarche et leur confiance. L'examen de leurs insatisfactions permet non seulement de trouver de nouvelles façons de répondre aux besoins des résidents, mais également d'améliorer les services.

Je vous invite à prendre connaissance de ce rapport qui se veut le reflet du regard critique que portent les résidents et leurs proches sur les services offerts à l'établissement.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Hélène Fortin

1.0 LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES ET SES ASSISES LÉGALES

La Loi sur les services de santé et des services sociaux consacre les chapitres III à VII de la partie I au régime d'examen des plaintes. Dans ce texte, il est précisé qui peut porter plainte et dans quel contexte, les obligations liées à l'examen des plaintes, au dossier de plainte ainsi qu'aux rapports.

Ce régime permet à l'utilisateur ou à son représentant insatisfait des services, de s'adresser à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Le régime permet de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire nommé par le conseil d'administration de l'établissement, sur les services de santé et les services sociaux que l'utilisateur a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert.

De plus, s'il est insatisfait des conclusions obtenues suite à l'analyse de sa plainte ou s'il n'a pas reçu de conclusion dans les délais prévus par la Loi (45 jours), le régime offre à l'utilisateur ou à son représentant l'opportunité d'un deuxième recours.

2.0 MANDAT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration de l'établissement du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leur plainte. Elle exerce les fonctions suivantes :

- Assiste tout usager qui désire porter plainte;
- Examine avec diligence une plainte et ce, dès sa réception;
- Applique la procédure d'examen des plaintes en recommandant au besoin, toute mesure susceptible d'en améliorer le traitement;
- Assure la promotion de l'indépendance de son rôle ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes;
- Saisit toute instance visée, en cours d'examen d'une plainte, de toute pratique ou inconduite d'un membre et formule toute recommandation à cet effet dans ses conclusions;
- Informe le plaignant des conclusions motivées auxquelles elle est arrivée, accompagnées le cas échéant des recommandations transmises aux instances concernées;
- Informe le plaignant des modalités de deuxième recours auprès du Protecteur du citoyen;
- Intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il y a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés;
- Donne son avis sur toute question relevant de sa compétence.

À chaque demande formulée par un usager, elle tente de bien cerner l'insatisfaction ainsi que les attentes de celui-ci. Dans la plupart des cas, elle consulte le dossier de l'utilisateur et elle communique avec la personne responsable du service concerné. Lorsque nécessaire, elle rencontre le personnel visé par la plainte, elle fait des recherches documentaires et consulte d'autres personnes afin d'être en mesure d'apprécier la qualité des services. Ses activités et ses interventions visent à ce que les droits des usagers soient respectés, le tout, dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services. Elle formule ensuite une conclusion verbale ou écrite qu'elle achemine à l'utilisateur.

La Loi SSSS prévoit qu'un comité de vigilance et de la qualité dans l'établissement soit responsable d'assurer auprès du conseil d'administration le suivi des recommandations formulées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que celles du Protecteur du citoyen, le cas échéant.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est également 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 (chapitre L-6.3). Lorsque le signalement reçu doit être traité par une autre instance, la commissaire se doit de diriger les personnes formulant ce signalement vers l'instance concernée.

Finalement, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit diffuser de l'information sur les droits et les obligations des usagers, sur le code d'éthique de l'établissement et assurer la promotion du régime d'examen des plaintes.

3.0 BILAN DES DOSSIERS TRAITÉS

PLAINTE : Concerne toute Insatisfaction importante d'un résident ou de son représentant face à un soin ou à un service.

DEMANDES D'ASSISTANCE : Concerne généralement une demande d'aide concernant la formulation d'une plainte ou l'obtention d'un soin ou d'un service.

INTERVENTION : Il s'agit d'un dossier provenant de toute personne, dans lequel la commissaire aux plaintes et à la qualité des services intervient de sa propre initiative ou, à la suite d'un signalement alors qu'elle juge avoir des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

DEMANDES DE CONSULTATION : Il s'agit d'un type de dossier qui concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Au cours de l'année 2018-2019, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a reçu aucune plainte concernant les soins et services à l'établissement mais a traité trois (3) dossiers d'assistance. Il n'y a eu aucun dossier d'intervention.

Bilan des dossiers CPQS – Centre le Cardinal

Type de dossiers	Nombre 2018-2019	Nombre 2017-2018	Nombre 2016-2017	Nombre 2015-2016	Nombre 2014-2015
Plaintes	0	1	0	2	3
Interventions	0	0	2	0	2
Sous-total	0	1	2	2	5
Assistances	3	1	0	3	3
Consultations	0	0	0	1	ND
Sous-total		1	0	4	3
TOTAL	3	2	2	6	8
Dossiers au Protecteur du citoyen	0	0	0	0	ND

Le bilan comparatif des dernières années démontre qu'il y a peu de plaintes. Grâce au travail proactif des gestionnaires, les insatisfactions sont rapidement prises en charge par ces derniers et leurs équipes. D'ailleurs, l'établissement s'est doté d'un registre périodique des insatisfactions dans lequel la prise en charge et le suivi effectué pour chaque insatisfaction sont documentés.

Pour l'année 2018-2019, les motifs des demandes d'assistance sont décrits dans le tableau ci-bas. Notons toutefois qu'il est possible que dans le cadre d'une plainte ou d'une demande d'assistance, un usager soit insatisfait pour plus d'un motif.

Motifs	2018-2019
Accessibilité	0
Aspect financier	1
Droits particuliers	0
Relations interpersonnelles	2
Organisation du milieu et des ressources matérielles	1
Soins et services dispensés	2
TOTAL	6

4.0 DÉLAI POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services doit informer l'utilisateur de ses conclusions motivées au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte.

Pour l'exercice 2018-2019, aucune plainte n'a été déposée.

5.0 RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Aucun dossier n'a fait l'objet d'un deuxième recours auprès du Protecteur du citoyen.

6.0 PLAINTES À L'ÉGARD D'UN MÉDECIN, D'UN DENTISTE OU D'UN PHARMACIEN

Aucune plainte n'a été déposée.

7.0 CONSULTATIONS

Les consultations sont des dossiers où l'avis de la commissaire est demandé sur une ou plusieurs questions, principalement sur les droits des usagers ainsi que sur le régime d'examen des plaintes. Les demandes de consultation peuvent provenir de personnes œuvrant dans l'établissement ou encore d'un membre du comité des usagers.

10.0 SIGNALEMENTS À LA COMMISSAIRE DE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Le 30 mai 2017, l'assemblée nationale du Québec a adopté et sanctionné la Loi 115 visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Tel que prévu à l'article 15 de la Loi, aucune situation de maltraitance a été signalée par l'établissement à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

11.0 AUTRES FONCTIONS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES

En plus des fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes, d'autres activités font aussi partie intégrante de la fonction de commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des soins et services, la commissaire aux plaintes a participé à quatre (4) rencontres du comité de vigilance de l'établissement. Ces rencontres ont notamment permis aux membres du comité de recevoir un bilan des différents dossiers traités.

Des activités de promotion et d'information ont également été réalisées :

- Présentation du rôle de la commissaire aux plaintes et à la qualité aux résidents et membres de famille lors de l'assemblée générale annuelle du comité des résidents
- Diffusion d'un article sur l'exercice des droits des usagers

À titre de personne ressource dans l'organisation, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a aussi été sollicitée pour les activités suivantes :

- Analyse et rédaction de commentaires sur la Politique provinciale pour lutter contre la maltraitance
- Contribution dans la démarche de révision de la politique organisationnelle contre la maltraitance
- Contribution dans la démarche de révision de la politique sur la divulgation des actes répréhensibles

12.0 CONCLUSION

Les activités réalisées dans le cadre de l'application du régime d'examen des plaintes permettent d'identifier des pistes d'amélioration aux besoins exprimés par les usagers. Comme le régime d'examen des plaintes en est une d'amélioration continue, nous constatons chaque jour la place privilégiée que l'établissement accorde aux commentaires que font les usagers en regard des soins et services.

L'expression d'une insatisfaction représente une rétroaction à l'établissement et une sensibilisation d'un besoin ou d'une attente non répondue chez les usagers. D'ailleurs, lorsqu'une personne fait connaître son insatisfaction, elle aide d'autres personnes vivant une situation similaire à bénéficier d'une amélioration apportée aux services offerts par l'établissement.

Je ne peux qu'encourager les usagers ou leur famille de continuer à nous informer de leurs insatisfactions, car lorsque la maladie ou le vieillissement nous prive de certaines de nos capacités, nous devenons vulnérables et dépendants des soins. Permettons-nous d'utiliser la voix que le législateur nous a donnée, pour exprimer ce qui ne va pas dans la prestation de soins et services, afin d'améliorer notre système de santé.