



centre le cardinal inc.

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

2019 – 2020

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

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel 2019-2020 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 locale 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, l'engagement et la collaboration 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 locale 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 (LSSSS) 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 locale 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 à la suite de 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 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 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 conduite 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 locale aux plaintes et à la qualité des services ainsi que celles du Protecteur du citoyen, le cas échéant.

La commissaire locale 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 locale se doit de diriger les personnes formulant ce signalement vers l'instance concernée.

Finalement, la commissaire locale 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

PLAINTÉ : 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 locale 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 locale aux plaintes et à la qualité des services.

Bilan des dossiers CPQS – Centre le Cardinal

Type de dossiers	Nombre 2019-2020	Nombre 2018-2019	Nombre 2017-2018	Nombre 2016-2017	Nombre 2015-2016
Plaintes	1	0	1	0	2
Interventions	0	0	0	2	0
Sous-total	1	0	1	2	2
Assistances	4	3	1	0	3
Consultations	0	0	0	0	1
Sous-total	4	3	1	0	4
TOTAL	5	3	2	2	6
Dossiers au Protecteur du citoyen	0	0	0	0	0

Au cours de l'exercice 2019-2020, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a traité cinq (5) dossiers dont une (1) plainte concernant les soins et services à l'établissement et quatre (4) demandes d'assistance. Il n'y a eu aucun dossier d'intervention.

De ce nombre, aucune plainte ou demande d'assistance ne provenait de l'exercice antérieur (2018-2019).

Toutes les plaintes ainsi que les demandes d'assistance ont été formulées par les représentants des usagers.

Le bilan comparatif des dernières années démontre qu'il y a peu de plaintes. La majorité des demandes qui sont acheminées à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services sont des demandes d'information ou des demandes spécifiques pour améliorer la continuité des services déjà reçus par l'utilisateur. Grâce au travail proactif des gestionnaires, les insatisfactions sont rapidement prises en charge et des solutions sont mises en place pour répondre aux besoins formulés.

4.0 DÉFINITION DES MOTIFS DE PLAINTE

Dans un souci de mieux comprendre la nature des plaintes formulées dans un établissement, un répertoire de motifs permet de classer les problématiques soulevées par les usagers et leurs représentants. Les motifs les plus fréquemment invoqués sont les suivants :

L'accessibilité

L'accessibilité des soins et des services regroupe des motifs d'insatisfaction liés à des problèmes organisationnels entravant l'accessibilité des services. Des délais, des reports, des refus de services, des transferts, l'absence de services en sont des exemples.

Les soins et services dispensés

Cela fait référence aux habiletés techniques et au jugement professionnel. La qualité des soins reçus et tout traitement ou intervention clinique sont en cause de même que l'arrêt de certains services ou l'absence de continuité du service.

Les relations interpersonnelles

Cette catégorie se caractérise par l'attitude et le savoir-être de la ou des personnes concernées par l'insatisfaction.

L'organisation du milieu et les ressources matérielles

Concerne les insatisfactions reliées à l'organisation du milieu de vie soit l'alimentation, la mixité des clientèles, l'organisation spatiale, l'hygiène, la salubrité, le confort et la commodité, les règles et les procédures du milieu de vie, la sécurité et la protection, l'équipement et le matériel, le stationnement, etc.

L'aspect financier

Concerne un déboursé financier dans le cadre de la prestation de services, par exemple les frais de chambre, la contribution au placement ou à l'hébergement, les frais de déplacement ou de transport, les frais de médicaments, etc.

Les droits particuliers

Cette catégorie fait référence aux droits reconnus des usagers principalement le droit à l'information concernant le dossier de l'utilisateur (état de santé, de tout incident ou accident survenu, des services et des modes d'accès, sur

une contribution financière, droits, recours, mécanismes de participation) ou le dossier de plainte (accessibilité, transmission, confidentialité, obtention d'une attestation ou d'un formulaire complété, etc.).

Pour l'exercice 2019-2020, les motifs de la plainte ont porté sur les éléments suivants :

Motifs	2019-2020
Soins et services dispensés	1
Relations interpersonnelles	1
Organisation du milieu et des ressources matérielles	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	1
Accessibilité	0
TOTAL	3

Notons toutefois que dans le cadre d'une plainte, un usager ou son représentant peut être insatisfait pour plus d'un motif. Les motifs recensés dans la plainte reçue sont les suivants :

- La qualité des soins et services représente 33 % des motifs de la plainte et les principales difficultés rencontrées sont liées à la continuité des soins, à des déficiences relatives aux interventions et à l'absence de suivi du plan d'intervention;
- Les relations interpersonnelles représentent également 33 % des motifs de la plainte. Les problématiques soulevées sont liées à des attitudes ou des commentaires inappropriés de membres du personnel;
- En ce qui concerne les droits particuliers, ils constituent 33 % des motifs de la plainte et a trait plus spécifiquement au respect du droit à l'information.

À la suite de l'analyse de la plainte reçue, aucune recommandation n'a été formulée à l'établissement par la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services puisque toutes les actions appropriées ont été posées par l'équipe de gestion en place afin de corriger les problématiques soulevées. Des mesures visant à prévenir la récurrence des problématiques soulevées ont également été mises en place.

5.0 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 suivant la réception de la plainte.

Pour l'exercice 2019-2020, la plainte a été traitée dans un délai de 44 jours.

6.0 RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

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

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

Aucune plainte n'a été déposée.

8.0 ASSISTANCES

Les assistances consistent à aider l'utilisateur ou son représentant dans la formulation d'une plainte à l'égard de l'établissement. Elles peuvent également provenir de personnes qui souhaitent obtenir un soin/service ou qui veulent de l'information sur la façon de faire. Certains usagers/ représentants veulent également partager une suggestion d'amélioration sans toutefois que cette situation découle d'une insatisfaction.

Pour l'exercice 2019-2020, il y a eu quatre (4) demandes d'assistance. Toutes les demandes d'assistance provenaient des représentants des usagers.

	Nombre
Aide concernant un soin ou un service	4

Les motifs d'assistance peuvent également être multiples pour une même demande. Les données recueillies pour l'année 2019-2020 sont les suivantes :

	Nombre
Soins et services dispensés	2
Relations interpersonnelles	0
Organisation du milieu et des ressources matérielles	2
Droits particuliers	0
Accessibilité	0
Aspect financier	0
TOTAL	4

Tous les dossiers ouverts au cours de l'exercice 2019-2020 ont été fermés au 31 mars 2019.

9.0 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. Pour l'exercice 2019-2020, il n'y a eu aucune demande de consultation.

10.0 SIGNALEMENTS 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, quatre (4) situations de maltraitance ou de soupçon de maltraitance ont été signalées par l'établissement à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

Les motifs de maltraitance ou de suspicion de maltraitance répertoriés sont les suivants :

	Motifs de maltraitance	Motifs de suspicion de maltraitance	Total
Maltraitance sexuelle	0	0	0
Maltraitance financière	0	0	0
Maltraitance psychologique	0	0	0
Maltraitance physique	3	1	4
Total	3	1	4

À la suite des enquêtes administratives, tous les dossiers communiqués se sont révélés fondés. C'est pourquoi, les actions suivantes ont été posées par la direction de l'établissement:

- Trois (3) employés ont reçu une mesure disciplinaire
- Un membre de famille a été restreint dans ses droits de visite
- Un membre de la famille a reçu un avertissement

11.0 DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES

La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics est en vigueur depuis le 1er mai 2017. Elle permet à toute personne de divulguer, en toute sécurité, un acte fautif commis au sein ou à l'égard d'un organisme public.

	Nombre d'actes répréhensibles déclarés
2019-2020	0

Au cours de l'exercice 2019-2020, il n'y a eu aucun acte répréhensible qui a été déclaré.

12.0 AUTRES FONCTIONS DE LA COMMISSAIRE LOCALE 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 locale aux plaintes et à la qualité des services.

Dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des soins et services, la commissaire locale aux plaintes a participé à trois (3) 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 et ceux en cours de traitement.

Tout au long de l'exercice 2019-2020, des activités de promotion et d'information ont également été réalisées :

- Participation à une réunion avec le comité des usagers
- Participation à l'Assemblée générale annuelle du comité des usagers
- Participation à la rencontre synthèse de la visite d'appréciation de la qualité du milieu de vie
- Participation au kiosque sur les droits des usagers
- Rédaction et diffusion de cinq (5) articles pour le journal interne de l'établissement : Le rôle de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, La Bienveillance, Le droit à la confidentialité, La gestion d'une insatisfaction et L'expérience client

À titre de personne ressource dans l'organisation, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a aussi été sollicitée pour donner de la formation aux gestionnaires et aux employés de l'établissement sur la politique organisationnelle pour contrer la maltraitance. À ce titre, cinq (5) sessions de formation ont été données et près d'une centaine d'employés rencontrés.

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.